

# **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL “TANATORIO-CREMATORIO SOL DE PORTOCARRERO”**

## **TÍTULO I.- NORMAS GENERALES**

### **Artículo 1º.- Ámbito de la empresa**

La empresa concesionaria tendrá competencia en la gestión del TANATORIO-CREMATORIO SOL DE PORTOCARRERO. Será de su responsabilidad cuidar del buen orden del servicio para lo cual podrá dictar las instrucciones que considere necesarias.

### **Artículo 2º.- Objeto del Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de las condiciones y formas de prestar los servicios propios del “Tanatorio-Crematorio Sol de Portocarrero”, así como aquellos complementarios que sean necesarios para la prestación de los servicios, igualmente las relaciones entre la empresa concesionaria y los usuarios. Supletoriamente se aplicará el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobado mediante Decreto 95/2001, de 3 de abril, así como, en su caso, las normas de desarrollo de éste y el Reglamento de Policía Sanitaria y Mortuoria, regulado por Decreto 2.263/1974 de 20 de Julio.

La empresa concesionaria, en el ejercicio de sus actividades, estará sometida en cuanto a la relación con los usuarios a las normas del presente Reglamento.

### **Artículo 3º.- Principios en la prestación del Servicio**

El servicio de Tanatorio-Crematorio se prestará orientado por los siguientes principios:

1. Alcanzar el mayor índice de satisfacción de los clientes.
2. Dar respuesta y asistir a las necesidades de los ciudadanos, sin que pueda establecerse discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social, y sin más limitaciones de las que se deriven de condiciones objetivas y justificadas.
3. La sostenibilidad actual y futura del Servicio de Tanatorio-Crematorio, incluida la sostenibilidad financiera.
4. Intentar paliar el sufrimiento de los familiares y allegados vinculados a la prestación del servicio.
5. La consecución de la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, cuya realización estará basada en la ética y el respeto requeridos.
6. La realización profesional de sus trabajadores y el mantenimiento de su seguridad y salud laboral.

7. Contribuir al cambio de mentalidad de la sociedad respecto al tratamiento de la muerte.

#### **Artículo 4º.- Instalaciones abiertas al público**

Estarán abiertos al público para su libre acceso, los espacios e instalaciones de uso general. No lo estarán, con carácter general, las dependencias destinadas a la manipulación de cadáveres y cenizas ni las propias de horno crematorio.

Para la prestación de servicios, se procurará la mayor amplitud de horarios en beneficio de los ciudadanos.

A tal fin, se darán a conocer al público tales horarios, que se establecerán con libertad de criterio, en función de las exigencias técnicas, índices de mortalidad, racionalización de los tiempos de servicio del personal, y cualquier otra circunstancia que aconseje su ampliación o restricción en cada momento.

### **TÍTULO II - DE LA ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS**

#### **Artículo 5º.- Dirección y organización de los servicios.**

Corresponde al Ayuntamiento, que lo ejerce a través de la empresa concesionaria, la dirección y administración de los recintos e instalaciones del tanatorio-crematorio y sus servicios complementarios, la organización y prestación de los servicios que le son propios; obligándose al puntual cumplimiento de las disposiciones de carácter general, sanitarias o de otra índole, que le sean de aplicación y de las que se establecen en el presente Reglamento.

#### **Artículo 6º.- Manual de procedimientos funerarios.**

La empresa concesionaria del servicio de Tanatorio-Crematorio suministrará al Ayuntamiento un completo manual de procedimientos de servicios funerarios, donde se detallarán los procedimientos a seguir en la ejecución de los distintos servicios que se desarrollen en el Tanatorio-Crematorio.

#### **Artículo 7º. Normas a cumplir por los visitantes y usuarios.**

La empresa concesionaria velará por el mantenimiento del orden en los recintos e instalaciones del Tanatorio-Crematorio y por la exigencia del respeto adecuado a la función de los mismos, adoptando a tal efecto las medidas que estime necesarias y en particular, exigiendo el cumplimiento de las siguientes normas:

1. Los visitantes del Tanatorio-Crematorio se comportarán con el debido respeto al recinto y a tal efecto no se permitirá ningún acto que, directa o indirectamente, suponga profanación del mismo, dando cuenta a la autoridad competente para la sanción que proceda aplicar. Asimismo, la empresa concesionaria podrá expulsar a aquellas personas cuyo porte y actos no estén en concordancia con el respeto a la memoria de los difuntos que debe exigirse. A tal efecto, la empresa concesionaria contará con la colaboración de Policía Local en caso de requerirse su presencia.

2. No se podrán obtener, por medio de fotografías, dibujos, pinturas, películas o cualquier otro medio de reproducción, imágenes de instalaciones funerarias, quedando prohibida la entrada con toda clase de aparatos de reproducción. No obstante, se podrá autorizar en casos justificados la obtención de vistas generales o parciales de los recintos.

3. No se permitirá el acceso de animales, salvo perros guía de personas invidentes.

4. La empresa concesionaria no se responsabiliza de la vigilancia y custodia de los objetos y vehículos pertenecientes a los usuarios, dentro de las instalaciones del Tanatorio-Crematorio, incluido el aparcamiento y, por tanto, no será responsable de la sustracción o daños causados a los mismos por personas ajenas a la concesionaria.

5. Se prohíbe la venta ambulante y la realización de cualquier tipo de propaganda en las instalaciones del Tanatorio-Crematorio, incluido el aparcamiento; así como el ofrecimiento o prestación de cualquier clase de servicios por personas no autorizadas expresamente por la empresa.

6. Todos los objetos de valor que se encontrasen en los recintos del Tanatorio-Crematorio, se entregarán en la recepción del mismo para su posterior entrega en el depósito de objetos perdidos del Excmo. Ayuntamiento de Almería.

#### **Artículo 8º.- Normas a cumplir por las empresas de servicios funerarios y otros proveedores.**

1. El acceso a las instalaciones del Tanatorio-Crematorio por parte de empresas de servicios funerarios que, en todo caso, no deberán disponer de tanatorio o crematorio, ni salas velatorio, dentro de la ciudad de Almería<sup>1</sup>, o por parte de proveedores de productos y/o servicios de cualquier otra índole estará supervisado directamente por la empresa concesionaria. Se establecerán y comunicarán a las empresas de servicios funerarios y proveedores de servicios los lugares de acceso a las instalaciones, así como los horarios establecidos.

2. La empresa concesionaria podrá establecer un registro de empresas de servicios funerarios y otros proveedores, ya que sólo estas empresas registradas, bajo la supervisión de la concesionaria, podrán acceder a recintos y zonas de acceso prohibido para los visitantes. Este registro incluirá una hoja de inscripción, un listado de todo el personal autorizado por la empresa para realizar su actividad en el Tanatorio-Crematorio, un seguro de responsabilidad civil y una declaración responsable firmada por el apoderado de la empresa donde se comprometa a sufragar los gastos por daños que puedan ocasionar sus empleados o sus representados en las instalaciones o al mobiliario, equipamiento, utillaje o cualquier enser del Tanatorio-Crematorio; la empresa concesionaria se reserva el derecho de exigir una fianza en el caso que lo estime necesario.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Inciso declarado nulo por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

<sup>2</sup> Incisos declarados nulos por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

3. Normas para la reserva de sala en el “TANATORIO-CREMATORIO SOL DE PORTOCARRERO” de Almería, para los negocios o entidades funerarias.

LA CONCESIONARIA del servicio pone a disposición de todas las empresas funerarias el acceso a la utilización salas velatorio del “TANATORIO-CREMATORIO SOL DE PORTOCARRERO”.

La primera vez que una funeraria realice una reserva de sala velatorio, deberá acreditar, a primer requerimiento, copia de la licencia de actividad, formularios TC1 y TC2, certificado de estar al corriente del pago a la seguridad social, relación de vehículos fúnebres e identificación y copia del carnet de conducir del personal conductor que accederá a las instalaciones del “TANATORIO-CREMATORIO SOL DE PORTOCARRERO”. Cada seis meses la funeraria deberá acreditar, a primer requerimiento, la vigencia de dichos extremos.<sup>3</sup>

Reserva y adjudicación de sala velatorio:

Para poder acceder a la adjudicación de salas será necesario cumplimentar una “solicitud de reserva de sala”, que se podrá solicitar directamente en el TANATORIO-CREMATORIO. El impreso deberá de ir acompañado del certificado médico de defunción o del oficio del Juzgado, según sea el caso. La solicitud deberá ser entregada en recepción del TANATORIO-CREMATORIO o proceder a enviarla, bien vía fax al número 950 14 96 81, o a través de un correo electrónico dirigido a [tanatorioalmeria@sfunerarios.grupoasv.com](mailto:tanatorioalmeria@sfunerarios.grupoasv.com). No obstante, para facilitar y agilizar las gestiones, se podrá solicitar la reserva de sala velatorio directamente al teléfono 950 14 46 57.

Los datos a proporcionar inicialmente en la gestión telefónica de reserva, deberán ser:

Nombre y apellidos de la persona fallecida, edad, lugar de fallecimiento, fecha y hora de entrada en velatorio, fecha y hora de salida de velatorio y nombre de la empresa funeraria.

LA CONCESIONARIA podrá condicionar el acceso al Tanatorio a que el solicitante presente su petición con una antelación razonable. Se entenderá que la antelación es razonable, si la solicitud se presenta con una antelación mínima de dos horas. Además, la CONCESIONARIA, podrá condicionar el acceso a que el Tanatorio disponga de capacidad libre suficiente en el momento de recibirse la solicitud, entendiéndose por tal al menos un 10% de la capacidad de las salas del Tanatorio que explota.<sup>4</sup>

El personal de recepción del tanatorio, una vez comprobados los horarios y las ocupaciones existentes indicará, bien el número de sala reservada o nombre de la misma, bien la posibilidad de horarios alternativos, en el caso de que la sala no se encuentre disponible en el horario solicitado.

Acceso al tanatorio:

La empresa funeraria accederá a las instalaciones del tanatorio por la zona habilitada para tal fin, depositando el vehículo fúnebre con el féretro en la zona

<sup>3</sup> Párrafo declarado nulo por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

<sup>4</sup> Inciso declarado nulo por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

indicada. Será imprescindible aportar la “Solicitud de Reserva” correctamente cumplimentada, junto con copia del certificado de defunción en el caso de que no se hubiere entregado con anterioridad. El difunto deberá ir correctamente identificado con una pulsera identificativa y el féretro con el nombre del difunto en una placa sobre el féretro.

El personal funerario de la CONCESIONARIA, se encargará de la manipulación del féretro y su traslado a la sala velatorio asignada. De igual modo, las flores, coronas, ramos y otros ornamentos florales, serán trasladados a la sala y depositados en ella, sin perjuicio de la tarifa de manipulación que se pudiera establecer, en su caso. Posteriormente, terminado el velatorio, el personal funerario de la CONCESIONARIA, se encargará de la manipulación del féretro y su traslado, hasta el cementerio de San José y Santa Adela, Crematorio o hasta el vehículo fúnebre de la empresa funeraria que haya alquilado la sala si el destino final del fallecido es un lugar diferente a los indicados.

No se dará entrada a ningún servicio, antes de 30 minutos de la hora convenida de entrada.

Pago del servicio de tanatorio, crematorio y otros conceptos:

La empresa funeraria deberá hacerse cargo del pago de la factura correspondiente a la tasa por sala velatorio, antes de la salida del difunto de la sala. Lo mismo cabe decir en caso de incineración, con antelación a la entrega de las cenizas. En ambos casos, más otros posibles elementos que se hubieren contratado.

Anulación de reservas:

Transcurridos un plazo de 8 horas después de la comunicación de reserva, en el caso de anulación de la de la misma, la empresa funeraria deberá abonar el importe establecido en las tarifas por cancelación de reserva de sala. Este derecho de anulación exigirá que no se haya ocupado ya la sala.

#### 4. Terminación de servicios y conducción de cadáveres al Cementerio de San José y Santa Adela.

El servicio de Tanatorio-Crematorio en coordinación con el Cementerio de San José y Santa Adela ha incorporado un vehículo fúnebre, 100% eléctrico, con el cual, dentro de una franja horaria que se establecerá, se realizarán, salvo fuerza mayor, la totalidad de terminaciones y conducción de cadáveres desde el Tanatorio-Crematorio hasta el lugar de inhumación dentro del cementerio indicado.<sup>5</sup>

#### 5. Fétretos en caso de incineración.

La empresa concesionaria establecerá en cada momento las condiciones exigibles a los fétretos para poder prestar el servicio de cremación en sus instalaciones, en función de:

- a. Las características técnicas de la instalación.
- b. La normativa legal existente en cada momento sobre policía sanitaria mortuoria o medioambiental.

---

<sup>5</sup> Apartado declarado nulo por Sentencia TSJA n° 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

c. Los requisitos exigibles a la instalación, contenidos en la Autorización de Emisiones a la Atmósfera de la Delegación Provincial de Almería de la Consejería de Medio Ambiente.

d. Los objetivos establecidos en los sistemas de gestión medioambientales de la concesionaria.<sup>6</sup>

En el caso de que los féretros no reúnan las condiciones requeridas, la concesionaria podrá exigir la sustitución del féretro.

#### **Artículo 9º. Del personal de servicio.**

La plantilla de personal para prestación del servicio de explotación de las instalaciones será determinada por la concesionaria de modo que cubra todas las necesidades del servicio. El personal será contratado por la entidad concesionaria del servicio y dependerá en su régimen jurídico laboral exclusivamente de aquella.

#### **Artículo 10º.- De los servicios y prestaciones.**

La gestión del servicio de Tanatorio-Crematorio y servicios complementarios comprende los supuestos, actuaciones y prestaciones que, con carácter enunciativo y no limitativo, se indican a continuación:

1. Disponibilidad de:

a. Tanatosalas: Se usarán para la vela o depósito del cadáver, de acuerdo con las normas sanitarias en vigor, limitándose al tiempo previsto en éstas, la permanencia del cadáver, salvo que por aparecer signos evidentes de descomposición proceda su conservación por medios especiales, o su inhumación o cremación.

b. Instalaciones para conservación transitoria, prácticas de sanidad mortuoria y de adecuación estética: reunirán las condiciones exigidas por la normativa sanitaria para las correspondientes manipulaciones del cadáver.

c. Las prácticas de sanidad mortuoria se realizarán obligatoriamente cuando lo ordene la autoridad judicial, o lo exijan las disposiciones vigentes en materia sanitaria; y de forma voluntaria, cuando lo soliciten los familiares del fallecido.

d. Las autopsias se realizarán cuando sea necesario para determinar la causa del fallecimiento, por disposición de las autoridades sanitarias, o por orden de la Autoridad Judicial. A estos efectos, las instalaciones correspondientes estarán a disposición de los funcionarios de sanidad y Médicos Forenses.

e. Podrán igualmente practicarse autopsias para fines docentes o de investigación, previo cumplimiento de las disposiciones legales.

---

<sup>6</sup> Letra declarada nula por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.

2. Cremación de cadáveres e incineración de restos y cualquier otra actividad que se realice dentro del recinto del crematorio, exigibles por la normativa en materia sanitaria mortuoria.
3. Productos para la venta, tales como urnas, flores y coronas; ornamentos y lápidas.
4. Depósito y conservación de cadáveres.
5. La administración del Tanatorio-Crematorio y cuidado de su orden y policía.
6. La realización de las obras, servicios y trabajos necesarios para la conservación, entretenimiento y limpieza de instalaciones funerarias y en particular de sus elementos urbanísticos, jardinería, edificios y demás instalaciones, así como el funcionamiento de estos.
7. Cualquier otra actividad integrada en el servicio de Tanatorio-Crematorio, impuesta por la técnica o hábitos sociales actuales o que puedan desarrollarse en el futuro.

**Artículo 11º.- Funciones Administrativas y Técnicas del Servicio de Tanatorio-Crematorio.**

El servicio de Tanatorio-Crematorio está facultado para realizar las funciones administrativas y técnicas conducentes al pleno ejercicio de las que a continuación se detallan:

1. Iniciación, trámite y resolución de los expedientes relativos a la comprobación del cumplimiento de los requisitos legales para la utilización de los servicios de Tanatorio-Crematorio.
2. Iniciación, trámite y resolución de los expedientes relativos a:
  - a) Comprobación del cumplimiento de los requisitos legales para la cremación de cadáveres, restos humanos y cadavéricos.
  - b) Autorización de cremación de cadáveres y restos, en los casos de competencia municipal atribuida por la normativa de sanidad mortuoria.
  - c) Toda clase de trámites, expedientes y procedimientos complementarios o derivados de los anteriores.
3. Participación, en la forma que determine el Ayuntamiento, en los procesos de contratación que le afecten.
4. Llevanza de los libros de Registro que, obligatoria o potestativamente, han de llevarse, practicando en ellos los asientos correspondientes. Los libros de Registro se podrán llevar por medios informáticos.
5. Expedición de certificaciones sobre el contenido de los Libros, a favor de quienes acrediten interés legítimo.

6. En todo caso se estará a lo previsto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

7. Decisión, según su criterio, sobre las circunstancias de excepcionalidad concurrentes, y autorización de apertura de féretros previamente a la cremación, para la observación del cadáver por familiares.

#### **Artículo 12º.- Celebración de ritos religiosos y sociales.**

En la prestación del servicio de Tanatorio-Crematorio se atenderá la celebración de actos no habituales de carácter religioso o social, que no incumplan el ordenamiento jurídico.

Cuando los actos mencionados en el párrafo anterior sean realizados por el Tanatorio- Crematorio, se les repercutirá a los solicitantes de los mismos el coste de su realización.

#### **Artículo 13º.- Derechos de los consumidores y usuarios y sus aportaciones a la mejora de la prestación del servicio.**

El Servicio de Tanatorio-Crematorio realizará un cumplimiento estricto y amplio de la legislación sobre la defensa de los consumidores y usuarios, poniendo a disposición de éstos hojas de reclamaciones, analizando y estudiando las reclamaciones y comunicándoles el resultado sobre la prestación del servicio de las mismas.

Asimismo, la empresa concesionaria posibilitará que los consumidores y usuarios puedan expresar su opinión sobre la prestación del servicio, mediante la aportación de observaciones y sugerencias, que serán analizadas, estudiadas e implementadas, si resultaran oportunas.

#### **Artículo 14º.- Solicitud de servicios**

La solicitud de los servicios se realizará por quienes tenga la condición de obligado al pago de los gastos de sepelio de la persona fallecida, o asuma dicha obligación.

El solicitante asumirá la designación, contratación y pago de los servicios de los profesionales que deban realizar las prácticas tanatológicas.

En caso de conflicto sobre la decisión de cremación de un cadáver, o sobre el destino de las cenizas, se atenderá a la intención del fallecido si constase fehacientemente, en su defecto, la del cónyuge no legalmente separado en la fecha del fallecimiento y, en última, la de los parientes por consanguinidad, siguiendo el orden previsto en el Código Civil para la reclamación de alimentos.

El solicitante deberá acreditar la existencia de autorización judicial para la cremación en el caso de cadáveres o restos sometidos a proceso judicial.

#### **Artículo 15º.- Depósito de cenizas**



El Servicio de Crematorio fomentará el depósito de cenizas en el Cementerio, por razones medioambientales y de tradición cultural y social.

Junto a la entrega de las cenizas a los familiares y allegados, se les aportará un folleto informativo en el que se informará de que en el caso de no ser depositadas las cenizas en el Cementerio y tener el propósito de esparcirlas, se deberá entregar la urna que las contiene en un punto de reciclaje al efecto.

Por razones técnicas, la empresa concesionaria proveerá para todas las cremaciones una urna donde serán depositadas las cenizas resultantes de la cremación. En el caso de que se solicitara una mejora de urna, las cenizas se trasladarán de esta urna a la escogida como mejora.

#### **Artículo 16º.- Seguridad y salud laboral.**

El Servicio de Tanatorio-Crematorio atenderá y fomentará todas aquellas actuaciones que promuevan la seguridad y salud laboral de sus profesionales.

#### **Artículo 17º.- Formación profesional.**

El Servicio de Tanatorio-Crematorio fomentará la actualización de los conocimientos técnicos y el progreso en la carrera profesional de sus trabajadores mediante la formación necesaria.

### **TÍTULO III.- LAS TASAS Y TARIFAS**

#### **Artículo 18º.- Devengo de derechos**

Los servicios que preste la empresa concesionaria a solicitud de parte, estarán sujetos al pago de los derechos previstos en las tasas o tarifas correspondientes.

Igualmente se devengarán los derechos en caso de actuaciones que, aún no solicitadas expresamente por el interesado, vengan impuestas por decisión de Autoridad competente, o por imperativo de normas legales o de este Reglamento.

Las tasas y tarifas a cargo del usuario por utilización del servicio de Tanatorio-Crematorio serán cobradas directamente por la empresa adjudicataria del servicio.

#### **Artículo 19º.- Devengo y pago de derechos por servicios**

El precio de los servicios se entiende devengado en el momento de su contratación.

El pago deberá realizarse, en todo caso, al momento de contratación y previamente a la prestación de los servicios. Se podrán establecer convenios con entidades financieras para la tramitación y concesión de créditos a los usuarios, en las condiciones más favorables, para la financiación de concesiones de derecho funerario y servicios.

## **Artículo 20º.- Empresas de Servicios Funerarios**

Las Empresas de Servicios Funerarios serán responsables del pago de los servicios que soliciten para sus clientes.

El Ayuntamiento o la empresa concesionaria en su representación, podrá exigir el pago de los servicios, indistintamente, a los particulares o a las citadas entidades; sin perjuicio del derecho de repetición que les corresponda conforme a su contratación.<sup>7</sup>

Las empresas de servicios funerarios que intervengan en gestiones, solicitudes y autorizaciones en relación al derecho funerario, se entenderá en todo caso que actúan en calidad de representantes del titular, previa autorización expresa, vinculando a éste y surtiendo todos sus efectos, cualquier solicitud o consentimiento que por aquéllas se formule.

---

**Aprobación inicial:** Acuerdo plenario 23 de diciembre de 2013.

**Aprobación definitiva:** Acuerdo plenario 28 de julio de 2014.

(B.O.P. nº 164, de 28/08/2014).

**- Véase Sentencia TSJA nº 2.311/16, de fecha 28 de septiembre de 2016, sobre nulidad de determinados preceptos de este Reglamento, ejecutada por el Pleno municipal en acuerdo de fecha 3 de marzo de 2017 (BOP nº 66, de 06/04/2017) (Texto refundido resultante, publicado en el BOP nº 197, de 11/10/2018).**

---

<sup>7</sup> Párrafos declarados nulos por Sentencia TSJA nº 2311/16, de 28 de septiembre de 2016.