



Ajuntament
de Barcelona

Carta de serveis de Cementiris de Barcelona, SA (CBSA)

Data d'aprovació: 19/06/2025

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 4 -
Serveis	- 5 -
Gestió de concessions de sepultures	- 5 -
Autoritzacions i llicències associades a sepultures i cementiris	- 13 -
Consulta i cerca de persones difuntes	- 16 -
Atenció, acompanyament i orientació en l'àmbit de cementiris	- 17 -
Enterrament de cadàvers en els diferents tipus de sepultures (nínxols, tombes, mausoleus, panteons, etc.) dels recintes que gestiona Cementiris de Barcelona	- 23 -
Enterrament de cendres en recintes que gestiona Cementiris de Barcelona	- 25 -
Trasllat de cadàvers	- 26 -
Cremació de cadàvers	- 28 -
Visites guiades als espais que gestiona CBSA	- 31 -
Activitats pedagògiques als cementiris de Barcelona	- 36 -
Biblioteca Funerària.....	- 38 -
Annexos	- 40 -
Centres prestadors	- 40 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 52 -

La Carta de serveis de **CEMENTIRIS DE BARCELONA, SA (CBSA)** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i els compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme **CEMENTIRIS DE BARCELONA, SA (CBSA)**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Cementiris de Barcelona, SA és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona (Grup B:SM) que gestiona els nou cementiris de la ciutat de Barcelona: Montjuïc, Poblenou, Sant Andreu, les Corts, Collserola, Horta, Sants, Sarrià i Sant Gervasi, així com el centre de cremació de Montjuïc.

Cementiris de Barcelona té com a missió oferir serveis de cementiri, cremació, comiat i acompanyament del dol i acosta les nostres instal·lacions a la ciutadania com a espais de memòria amb valor històric, natural, cultural i patrimonial, de forma excel·lent i propera.

El **propòsit de Cementiris de Barcelona** és acompanyar les famílies en el procés de comiat preservant la dignitat i la memòria dels seus éssers estimats.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA	TELÈFON
Carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58 (oficines centrals), 08038 Barcelona Vegeu-ne la ubicació aquí	934 841 999 934 841 991
WEB	ADREÇA ELECTRÒNICA
https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/	cbsa@cbsa.cat
ATENCIÓ AL PÚBLIC	
https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte Feu consultes aquí: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cita-previa	
COM ARRIBAR-HI	
Transport. Autobús: Línies 21 i 107 https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte	

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ Política de qualitat, el certificat SGE 21 i els certificats ISO 9001 i 14001: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/sostenibilitat-qualitat-i-medi-ambient>
- ✓ Certificació EFQM 500.
- ✓ Certificació AENOR “Compromís amb les famílies”.
- ✓ Segell de qualitat de les activitats pedagògiques

COMPROMISOS DE QUALITAT

La visió de Cementiris de Barcelona és esdevenir el servei funerari de referència per a la ciutadania, de forma propera i personalitzada, amb qualitat i calidesa i sostenible econòmicament i mediambientalment. Els valors de Cementiris de Barcelona són:

- ✓ Excel·lència: treballem amb coneixement expert, escoltem activament i desenvolupem els talents per oferir el millor acompanyament a la ciutadania i les famílies amb ple respecte a la diversitat cultural i religiosa.
- ✓ Compromís: ens impliquem des de la proximitat amb la ciutadania, les famílies, els companys i l'entorn.
- ✓ Integritat: retem comptes des de la coherència, la responsabilitat i la transparència.
- ✓ Proactivitat: en diàleg permanent amb la ciutadania i les famílies, ens anticipem i innovem per millorar cada dia en tot el que fem.
- ✓ Cooperació: basem les nostres relacions en la confiança, la col·laboració i el respecte en les sempre difícils circumstàncies d'acomiar un ésser estimat.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Cementiris de Barcelona disposa d'un Pla estratègic per als anys 2020-2027 englobat en set grans línies estratègiques:

- ✓ Línia 1. Oferir serveis de qualitat, personalitzats, amb transparència i ajustats a les necessitats canviants de la comunitat.
- ✓ Línia 2. Garantir la sostenibilitat econòmica i l'autonomia financera.
- ✓ Línia 3. Conservar, millorar i adaptar la infraestructura dels nou cementiris i de les instal·lacions de cremació.
- ✓ Línia 4. Gestió sostenible i responsable en les perspectives social i mediambiental.
- ✓ Línia 5. Adequar l'organització als nous reptes i requeriments i vetllar per les necessitats de les persones que conformen l'equip humà.
- ✓ Línia 6. Impulsar la transició cap a la digitalització i l'aprofitament de les noves tecnologies de la informació.
- ✓ Línia 7. Potenciar els cementiris com a espais de record i memòria amb un alt valor històric, natural, cultural i patrimonial.

Per tal d'assolir cadascuna de les línies estratègiques, s'han associat diferents plans d'acció.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER INCOMPLIMENTS

Si CBSA detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts, s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de CBSA per esmenar-la. A més, si correspon, es comunicarà a la persona usuària l'explicació dels motius i de les mesures correctores que s'han d'adoptar.

CBSA no pot prendre mesures compensatòries pel seu caràcter d'Administració pública.

En cas de detectar un incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la persona usuària del servei té a la seva disposició els diferents canals per interposar una queixa o un suggeriment.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: Cementiris de Barcelona, SA escolta activament qui s'hi adreça i realitza diàriament enquestes per conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania i les seves necessitats i expectatives.

Canals:

- ✓ **Presencial:** als punts d'atenció: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte>
- ✓ **Telemàtic:**
 - Enquestes de gestió i tràmits administratius per conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania
- ✓ **Telefònic:**
 - Enquesta dels serveis d'inhumació i incineració per conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania
 - Als punts d'atenció: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte>

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Formulari de queixa, petició o suggeriment (presencial o telemàtic).
 - ✓ **Presencial:** si la persona usuària vol fer una queixa a l'OAC, el personal assessor la introdueix directament al formulari del web.
 - ✓ **Telemàtic:** Call Center, l'Ajuntament respon i la ciutadania en general amb el nou formulari del web de cementiris.ajuntament.barcelona.cat
2. Registre de la instància a CBSA: es registra mitjançant el formulari web o telefònicament.
3. Estudi dels fets exposats: s'avalua la instància.
4. Resposta a la persona emissora: per correu electrònic o postal abans de vint dies naturals després de rebre la instància.
5. Presa de mesures correctores o de millora si és necessari: sempre que hi ha algun aspecte millorable per agilitzar el tràmit se'n fa una valoració.

En casos d'urgència, es pot comunicar el fet al número: 934 841 999

Canals:

- ✓ **Presencial:** la ciutadania pot sol·licitar que el personal assessor empleni el formulari web per dirigir una reclamació, una queixa o un suggeriment.
- ✓ **Telemàtic:** mitjançant el formulari <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/sugerencias>
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona

TEMPS DE RESPOSTA

Responem abans de vint dies naturals.

SERVEIS

Els serveis de Cementiris de Barcelona, SA se centren a cobrir les necessitats de la ciutadania en els àmbits d'actuació que li són propis:

- ✓ **Gestió de concessions de sepultures**
- ✓ **Autoritzacions i llicències associades a sepultures i cementiris**
- ✓ **Consulta i cerca de persones difuntes**
- ✓ **Atenció, acompanyament i orientació en l'àmbit de cementiris**
- ✓ **Enterrament de cadàvers en els diferents tipus de sepultures (nínxols, tombes, mausoleus, panteons, etc.) dels recintes que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Enterrament de cendres en recintes que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Trasllat de cadàvers**
- ✓ **Cremació de cadàvers**
- ✓ **Visites guiades als espais que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Activitats pedagògiques als cementiris de Barcelona**
- ✓ **Biblioteca Funerària**

GESTIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

DESCRIPCIÓ

Tràmits que donen compliment als requisits relacionats amb el dret funerari fixats a [l'Ordenança de cementiris](#).

El dret funerari sobre l'ús de sepultures i osseres neix per l'acte de concessió i el pagament del dret establert en la corresponent [Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries de cementiris](#).

Correspon a Cementiris de Barcelona la facultat de resoldre els expedients sobre la titularitat i l'ús dels drets funeraris. El lliurament dels corresponents títols funeraris serà facultat exclusiva de Cementiris de Barcelona.

UTILITAT

Gestió administrativa que fixa la normativa vigent.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, el crematori i altres instal·lacions similars.

- ✓ [Ordenança de cementiris](#)
- ✓ [Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries de cementiris](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu el portal de la transparència i la normativa:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos

- corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
 - ✓ Dret a renovar la concessió.
 - ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició o demanda
2. Tramitació
3. Revisió de l'expedient
4. Entrega o enviament del lliurable

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Tramitar i resoldre el 95% de les peticions abans del compliment dels terminis específics.

MODALITAT 1: ADJUDICACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet sol·licitar la concessió d'ús (adjudicació administrativa) de sepultures als diferents cementiris que gestiona Cementiris de Barcelona.

- ✓ Les concessions d'ús de caràcter temporal s'atorgaran a 15, 30, 50 o 75 anys.
- ✓ Les concessions en règim de concessió breu són per un període inicial mínim de cinc anys.
- ✓ La concessió d'ús de sepultures de construcció particular s'atorgarà per un termini màxim de 75 anys.

Ofereix

Document. Resguard provisional del títol (immediat). Títol de la sepultura.

Cost i forma de pagament

Drets de cementiris. Dret d'adjudicació. Dret de conservació. Tarifes i complements (opcional).
Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del crematori de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola

-
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
 - ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

El dret funerari sobre tota classe de sepultures restarà garantit mitjançant la seva inscripció en el llibre registre del cementiri i en el fitxer informàtic general de l'Oficina de Cementiris, i per l'expedició del títol nominatiu de cada sepultura.

Canals de petició

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Correu postal: enviament del títol per correu certificat a l'adreça que indiqui la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys): abans de tres mesos en el 95% dels casos.
- ✓ Obtenció del comprovant de concessió de lloguer: immediat en el 99% dels casos.

MODALITAT 2: RENOVACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet sol·licitar la pròrroga de la concessió de sepultures. Quan arriba el venciment de la concessió de la sepultura, cal tramitar la renovació de la concessió.

- ✓ Les concessions d'ús de caràcter temporal s'atorgaran a 15, 30, 50 o 75 anys.
- ✓ Les concessions en règim de lloguer són per un període inicial de cinc anys, renovable anualment.
- ✓ La concessió d'ús de sepultures de construcció particular s'atorgarà per un termini màxim de 75 anys.

Ofereix

Document. Resguard provisional del títol (immediat). Títol de la sepultura.

Cost i forma de pagament

Dret de cementiris. Dret d'adjudicació. Dret de conservació. Tarifes i complements (opcional).
Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola

-
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
 - ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Canals de petició

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999
- ✓ Correu postal: comunicació de la resolució del tràmit per correu certificat

Canals de recepció

- ✓ Presencial: [a les Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Correu postal: enviament del títol per correu certificat a l'adreça que indiqui la persona sol·licitant si hi ha petició expressa

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la renovació del títol en tres mesos, si es compleixen els requisits, en el 95% dels casos.

MODALITAT 3: CANVI DE TITULARITAT DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet sol·licitar el canvi de titularitat (és a dir, la transmissió) de la concessió del dret funerari sobre una sepultura, ja sigui *inter vivos* o *mortis causa* (per defunció de la persona titular).

D'acord amb [l'Ordenança municipal](#), les persones titulars de sepultures han d'estar vives. A la mort de la persona titular del dret funerari, la persona beneficiària designada, els hereus testamentaris o aquells a qui correspongui en situació d'abintestat estaran obligats a traspasar-lo a favor propi; per fer-ho, hauran de comparèixer davant les oficines de Cementiris de Barcelona amb el títol corresponent i els restants documents justificatius de la transmissió.

La transmissió de sepultures es fa d'acord amb el dret successori com qualsevol altre bé, segons si la successió sigui testada (amb testament) o intestada (sense testament).

Altres tipus de transmissions són:

- ✓ Provisional: quan no podem demostrar la successió directa respecte a la persona titular.
- ✓ Cessió entre parents: cedim la sepultura en vida.
- ✓ Traspàs per designació: quan la persona titular antiga ha designat la nova.

Ofereix

Document. Resguard provisional del títol (immediat). Títol de la sepultura.

Cost i forma de pagament

Dret de cementiris. Dret de transmissió del dret funerari. Tramitació de la gestió documental. Tarifes i complements (opcional). Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

En qualsevol moment, la persona titular del dret funerari podrà designar una persona beneficiària per a després de la seva mort; per fer-ho, haurà de comparèixer davant les oficines de Cementiris de Barcelona per subscriure l'oportuna acta en què es consignaran les dades de la sepultura, el nom, els cognoms i el domicili de la persona beneficiària i la data del document.

Canals de petició

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: resguard del títol amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Correu postal: enviament del títol per correu certificat a l'adreça que indiqui la persona sol·licitant si hi ha petició expressa.

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol en sis mesos, en el 95% dels casos, si és per pèrdua de títol i la persona titular és difunta.
- ✓ Obtenció del títol en sis mesos, en el 95% dels casos, si el traspàs és provisional (es disposa de títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu).
- ✓ Obtenció del títol en tres mesos, en el 95% dels casos, si es disposa de títol i s'aporta la documentació acreditativa de l'únic hereu.

MODALITAT 4: DESIGNACIÓ DE PERSONES BENEFICIÀRIES DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

En qualsevol moment, la persona titular del dret funerari podrà designar una persona beneficiària i una persona beneficiària substituïda per a després de la seva mort; per fer-ho, haurà de comparèixer davant les oficines de Cementiris de Barcelona per subscriure l'oportuna acta en què es consignaran les dades de la sepultura, el nom, els cognoms i el domicili de la persona beneficiària i la data del document. També podrà designar una "persona beneficiària qualificada", que assumirà la funció de quasi titular per rebre notificacions i estar al dia de les vicissituds de la concessió.

Ofereix

Document. Resguard de la designació. Títol de sepultura.

Cost i forma de pagament

- ✓ Dret de designació administrativa de persona beneficiària.
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>
- ✓ Complementos (opcional): [taxes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Canals de petició

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Correu postal: enviament del títol per correu certificat a l'adreça que indiqui la persona sol·licitant si hi ha petició expressa.

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la resolució en tres mesos, en el 95% dels casos.

MODALITAT 5: DUPLICATS DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet sol·licitar l'expedició d'un duplicat d'un títol de dret funerari sobre una sepultura per sostracció, pèrdua o deteriorament. No és imprescindible disposar del títol de la sepultura.

Ofereix

Document. Resguard provisional del títol (immediat). Títol de la sepultura.

Cost i forma de pagament

Dret de transmissió del dret funerari per duplicat. Dret de cementiris. Complementos (opcional). Veure taxes, tarifes i complements a <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola

-
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
 - ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Canals de petició

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Correu postal: enviament del títol per correu certificat a l'adreça que indiqui la persona sol·licitant si hi ha petició expressa.

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol en tres mesos, en el 95% dels casos.

MODALITAT 6: RENÚNCIES A CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet renunciar a una concessió de dret funerari d'aquelles sepultures que no continguin cadàvers o restes a favor de Cementiris de Barcelona sense remuneració.

Ofereix

Document. Document acreditatiu del tràmit de renúncia. Resolució de l'expedient.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Canals de petició

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ Presencial: amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: document acreditatiu del tràmit de renúncia amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telemàtic: enviament de la resolució de l'expedient a l'adreça electrònica que indiqui la persona sol·licitant.
- ✓ Correu postal: enviament de la resolució de l'expedient a l'adreça que indiqui la persona

sol·licitant.

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la renúncia: immediatament.
- ✓ Emissió de la resolució en tres mesos com a màxim, en el 95% dels casos.

MODALITAT 7: RETROCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Les persones titulars de les sepultures que no continguin cadàvers ni restes podran retrocedir-les a l'Ajuntament o a l'entitat autoritzada en aquests casos, sempre que no les posseeixin amb caràcter de lloguer, i hauran de remunerar les quantitats que per a cada cas s'assenyalen a [l'Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries de cementiris](#).

En cas que a la sepultura hi hagi despulles, la persona titular podrà triar entre traslladar-les a una altra sepultura o realitzar la incineració; si hi ha restes, l'Ajuntament o l'entitat autoritzada en aquests casos les traslladarà a l'ossera general, amb la qual cosa s'ocasionaran les despeses de trasllat previstes a [l'Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries](#).

Ofereix

Document. Document acreditatiu del tràmit de retrocessió.

Cost i forma de pagament

Cost: vegeu [l'Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries](#).

En cas que a la sepultura hi hagi despulles, les despeses de trasllat (si escau). Es descompten de l'import de la retrocessió en cas de trasllat de restes per ofici.

Pagament: targeta de crèdit. Transferència, en cas de resultar superior la despesa a l'abonament.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina del tanatori d'Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

Aquest tràmit està condicionat a la disponibilitat pressupostària i l'ordre d'arribada de les sol·licituds i dels expedients administratius.

Cal emplenar prèviament el formulari disponible a la pàgina web de Cementiris de Barcelona.

Si la sol·licitud és elegible es trucarà a la persona per fer la tramitació presencial a l'oficina. En cas que no sigui elegible se li enviarà una notificació.

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telemàtic:** ingrés al compte bancari de l'import de la retrocessió

Objectiu de gestió

- ✓ Efectuar l'ingrés al compte bancari en sis mesos com a màxim (segons disponibilitat pressupostària).

AUTORITZACIONS I L·LICÈNCIES ASSOCIADES A SEPULTURES I CEMENTIRIS

DESCRIPCIÓ

Tràmits que donen compliment als requisits fixats a l'[Ordenança de cementiris](#) en aspectes relacionats amb:

- ✓ Entrades i sortides d'elements decoratius
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures i construccions funeràries
- ✓ Ús de les instal·lacions dels cementiris per a filmacions, activitats escolars o culturals, visites (guiades o no), etc.

UTILITAT

Gestió administrativa que fixa l'[Ordenança de cementiris](#).

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, el crematori i altres instal·lacions similars, segons la normativa reguladora del servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Vegeu: [ordenança patrimonial no tributària](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició o demanda.
2. Tramitació.
3. Revisió de l'expedient.
4. Entrega o enviament del lliurable.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Compliment dels terminis de resolució d'autoritzacions i llicències, en el 95% dels casos com a mínim.

MODALITAT 1: OBRES MENORS, DE REFORMA O MANTENIMENT DE LES SEPULTURES

Descripció

Tramitació de permisos de persones titulars de concessions de sepultures per fer-hi obres de reforma, rehabilitació, reparació o col·locació d'elements decoratius (com ara testeres en tombes, jardineres, voreres, etc.).

Ofereix

Document. Permís d'obra.

Cost i forma de pagament

Cost: [tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Cementiris de Barcelona, SA (CBSA)

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** s'ha d'enviar un correu electrònic a manteniment@cbsa.cat

Canals de gestió

- ✓ **Telefònic:** 934 841 999
- ✓ **Telemàtic:** s'ha d'enviar un correu electrònic a manteniment@cbsa.cat

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:** s'ha d'enviar un correu electrònic a manteniment@cbsa.cat

Objectiu de gestió

- ✓ Atorgar l'autorització en un temps no superior a trenta dies, en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PARTICULARS I ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

Descripció

Els cementiris són espais públics que precisen d'autorització prèvia en el cas que s'hi vulgui dur a terme un ús diferent de l'habitual, com pot ser una filmació, rutes amb guies externs o escoles que desitgin fer-hi alguna activitat amb guia o personal propi, entre d'altres.

Ofereix

Document. Acompanyament personal. Permís que la persona sol·licitant haurà de mostrar al cementiri abans de l'activitat. Si és el cas, guia o personal propi de CBSA.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ✓ Cementiri de Montjuïc | ✓ Cementiri de Sants |
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de les Corts | ✓ Cementiri de Sant Gervasi |
| ✓ Cementiri del Poblenou | ✓ Cementiri d'Horta |
| ✓ Cementiri de Sant Andreu | |

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** sol·licitud per correu electrònic a comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** per correu electrònic a comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic amb document PDF adjunt a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini de vuit dies com a màxim, en el 100% dels casos com a mínim.

MODALITAT 3: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PRODUCTORES

Descripció

Els cementiris són espais públics que precisen d'autorització prèvia en el cas que s'hi vulgui dur a terme un ús diferent de l'habitual, com pot ser una filmació per part de productores.

Ofereix

Document. Contracte signat per la productora i Cementiris de Barcelona.

Document PDF: permís que la persona sol·licitant haurà de mostrar al cementiri abans de la filmació.

Cost i forma de pagament

- ✓ Taxa de 591,16 euros.

Pagament: transferència bancària prèvia a la filmació.

Centres prestadors

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ✓ Cementiri de Montjuïc | ✓ Cementiri de Sants |
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de les Corts | ✓ Cementiri de Sant Gervasi |
| ✓ Cementiri del Poblenou | ✓ Cementiri d'Horta |
| ✓ Cementiri de Sant Andreu | |

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** sol·licitud per correu electrònic a comunicacio@cbsa.cat i petició per realitzar una filmació a través de Barcelona Film Comissions (tel.: +34 934 548 066, filmcommission2@bcn.cat, www.barcelonafilmcommission.com)

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** per correu electrònic a comunicacio@cbsa.cat o a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 o al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic amb document PDF adjunt a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini de trenta dies com a màxim, en el 95% dels casos com a mínim.

CONSULTA I CERCA DE PERSONES DIFUNTES

DESCRIPCIÓ

Aquest servei permet cercar persones difuntes inhumades als cementiris que gestiona Cementiris de Barcelona.

Aquesta cerca es porta a terme mitjançant els registres dels cementiris i es pot fer de manera informatitzada o manual.

UTILITAT

Obtenció d'informació de persones difuntes.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu el portal de la transparència i la normativa:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la

-
- sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
 - ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
 - ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició o demanda.
2. Cerca interna.
3. Entrega o enviament de la informació sol·licitada.

Ofereix

Document. Carta o correu electrònic amb la informació sol·licitada.

Cost i forma de pagament

- ✓ Gratuït per a aquelles persones difuntes que constin al registre informàtic de Cementiris de Barcelona.
- ✓ En el cas de persones difuntes que no consten al registre informàtic, hi ha un cost, que s'aplica a cada cerca individual d'un any i un cementiri com a màxim. Vegeu: [tarifes i complements](#)
- ✓ Dret de sol·licitud de data d'inhumació de persones difuntes. Dret de cementiris. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

- ✓ Cementiris de Barcelona, SA (CBSA)

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: sjuridics@cbsa.cat

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: sjuridics@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ Correu postal: a l'adreça de la persona sol·licitant

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a la consulta informatitzada abans de quinze dies, en el 95% dels casos com a mínim.
- ✓ Donar resposta a la consulta manual abans de trenta dies, en el 95% dels casos com a mínim.

ATENCIÓ, ACOMPANYAMENT I ORIENTACIÓ EN L'ÀMBIT DE CEMENTIRIS

DESCRIPCIÓ

- ✓ Resolució de consultes i necessitats de la ciutadania en l'àmbit de cementiris.
- ✓ Assessorament sobre la comercialització de productes i serveis en l'àmbit de cementiris: urnes i reliquiàries, làpides i inscripcions, complements (marcs, gerros, reposició de vidres), neteja de

sepultures, contractació i col·locació de rams de flors artificials, arranjaments i rehabilitació de sepultures i servei de jardineria i floristeria natural.

- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura: la realització de les cerimònies de comiat neix de la necessitat d'oferir unes pompes fúnebres dignes i personals a aquelles persones que ho desitgin. L'objectiu és doble: d'una banda, consolar i acompanyar la família i permetre a familiars i amics explicar i compartir sentiments; i de l'altra, retre homenatge a la persona difunta.

UTILITAT

Donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

[Ordenança de Cementiris](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu el portal de la transparència i la normativa:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Petició o demanda.
2. Revisió de la informació.
3. Gestió de la sol·licitud.
4. Informar, prestar el servei o entregar el lliurable (si escau).

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.
- ✓ Col·locació de marbres i complements en trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos.

MODALITAT 1: ASSESSORAMENT SOBRE LA COMERCIALIZACIÓ D'URNES, RELIQUIARIS, MARBRES I ALTRES COMPLEMENTES

Descripció

CBSA ofereix servei d'assessorament sobre la comercialització:

- ✓ Urnes i reliquiariis per tal de dipositar les cendres dels éssers estimats. Conscients de la importància que té la preservació del medi ambient, oferim urnes biodegradables que es degraden en contacte amb la terra o l'aigua.
- ✓ Diferents tipus de marbres i granits per poder confeccionar la làpida més adient per a la sepultura (marbre blanc, granit negre sud-africà, negre intens, negre Angola, qualitat llaurador, negre cristall, gris plom, rosa perla, etc.).
- ✓ També es realitzen les inscripcions: possibilitat d'esculpir epitafis directament al marbre (inscripció frontal i tires laterals), amb silicat de sorra, amb làser o fer-los amb lletres de bronze de diferents mides.
- ✓ Complementes per a les làpides: creus, cristalls, marededeus, espigues, coloms, etc.
- ✓ Complementes de nínxols: col·locació de marcs i gerros.
- ✓ Rams de flors artificials.
- ✓ Substitució de vidres.

Ofereix

Document. Recursos materials. Fulletons informatius, catàleg de productes. Sol·licitud de servei, rebut i factura. Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/serveis-i-productes>

Cost i forma de pagament

Cost: vegeu [Tarifes i complementes](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poblenou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Almogàvers (tanatori Mémora)
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del crematori de Montjuïc

Informació complementària

CBSA disposa de servei de lliurament de les cendres a domicili.

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:**
 - A les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
 - Entrega a domicili. CBSA disposa de servei de lliurament de les cendres a domicili.
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a l'adreça electrònica que indiqui la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al telèfon de la persona sol·licitant. Missatge SMS amb la comunicació de la col·locació de marbres i elements decoratius.
- ✓ **Correu postal:** amb enviament de lliurables (si escau), a l'adreça de la persona sol·licitant.

Objectiu de gestió

- ✓ Col·locació de marbres i complements en trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: JARDINERIA I NETEJA DE SEPULTURES A PETICIÓ DE LA PERSONA INTERESSADA

Descripció

- ✓ Neteja de sepultura: per tal de mantenir la sepultura en bones condicions, s'ofereix un servei de neteja de sepultures. Aquest servei es pot realitzar en nínxols i columbaris 2, 4, 6 o 12 cops l'any. En el cas de sepultures del grup 2 i successius es fa necessari un pressupost previ a la contractació.
- ✓ Jardineria: manteniment de jardineres, parterres de tombes i panteons.

Ofereix

Document. Sol·licitud de servei, rebut i factura. S'envia una carta per a cada prestació del servei.

Cost i forma de pagament

Cost: vegeu [Tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poblenou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Almogàvers (tanatori Mémora)
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del crematori de Montjuïc
- ✓ Espai Interconviccional

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** lliurables a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telemàtic:** enviament per correu electrònic d'informació d'activitat (si escau)
- ✓ **Correu postal:** enviament de lliurables (si escau)

Objectiu de gestió

- ✓ Compliment de la periodicitat de neteja establerta als contractes en el 95% dels casos.

MODALITAT 3: ARRANJAMENTS I REHABILITACIÓ DE SEPULTURES

Descripció

El gran valor arquitectònic, escultòric i artístic dels cementiris fa que ens plantejem constantment la possibilitat d'invertir en aquest tipus d'actuacions. Cada família té una necessitat diferent i per aquest motiu fem pressupostos a mida i amb molta cura per tal d'oferir facilitats per ajudar a conservar tot aquest patrimoni, que forma part del paisatge de la ciutat.

Ofereix

Document. Sol·licitud de servei, rebut i factura. Informe tècnic en funció dels treballs.

Cost i forma de pagament

- ✓ Segons pressupost.

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Poblenou
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de les Corts
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del cementiri d'Almogàvers (tanatori Mémora)
- ✓ Oficina d'Atenció i Informació del crematori de Montjuïc
- ✓ Espai Interconviccional

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant. Informe tècnic (si escau).

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 4: COMIATS EN ORATORIS, CAPELLES I A PEU DE SEPULTURA

Descripció

El crematori de Montjuïc està previst perquè s'hi puguin dur a terme serveis integrals; és a dir, en un únic emplaçament es pot acomiadar l'ésser estimat i realitzar el procés de cremació. L'estructura formal d'una cerimònia de comiat consisteix a donar la benvinguda als assistents amb una breu introducció de qui era la persona a la qual s'acompanya. El personal de protocol, encarregat de conduir la cerimònia, reflexiona sobre la vida i la mort i recorda les bones qualitats i els fets biogràfics de la persona difunta. Es conclou la cerimònia amb unes paraules d'agraïment acompanyades de música, que també pot estar present durant el desenvolupament de l'acte.

També hi ha la possibilitat de celebrar una cerimònia civil en homenatge a la persona que ha mort en qualsevol dels espais que tenim. Servei personalitzat, en què s'ofereix una cerimònia civil al costat mateix de la sepultura on s'ha d'inhumar la persona difunta.

L'objectiu és assuavir amb la calidesa de la música la duresa del darrer moment en què hom pot estar amb la persona estimada, cosa que ajuda a apaivagar el dolor.

Ofereix

Document. Atenció. Acompanyament personal. Sol·licitud del servei.

Cost i forma de pagament

Cost: vegeu [Tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

En oratori:

- ✓ Crematori de Montjuïc.
- ✓ Espai Interconviccional

En capelles:

- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri de les Corts
- ✓ Cementiri de Poble Nou
- ✓ Cementiri de Sarrià

A peu de sepultura:

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de les Corts
- ✓ Cementiri de Sants
- ✓ Cementiri de Sant Gervasi
- ✓ Cementiri de Sarrià
- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri d'Horta
- ✓ Cementiri de Poble Nou

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999
- ✓ Telemàtic: serveis@cbsa.cat

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999
- ✓ Telemàtic: serveis@cbsa.cat

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció dels comiats superior a un 7 sobre 10 (cremació).
- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció dels comiats superior a un 8 sobre 10 (inhumació).

ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN ELS DIFERENTS TIPUS DE SEPULTURES (NÍNIXOLS, TOMBES, MAUSOLEUS, PANTEONS, ETC.) DELS RECINTES QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

Enterrament de cadàvers en els diferents tipus de sepultures (nínxols, tombes, mausoleus, panteons, etc.) dels recintes que gestiona Cementiris de Barcelona.

UTILITAT

Donar sepultura a les persones difuntes.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>
- ✓ Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La ciutadania tramita la petició del servei d'enterrament directament amb una funerària.
2. La funerària envia el títol de sepultura i la informació necessària a CBSA.
3. Tramitació interna de l'enterrament.
4. Preparació de la sepultura (si escau).
5. Reducció de restes (només en sepultures que continguin més d'una persona difunta).
6. Enterrament al cementiri indicat.
7. Retorn del títol de la sepultura o comprovant de l'adjudicació d'una concessió o lloguer.
8. Entrega de lliurables.

Ofereix

Document. Títol de la sepultura. Sol·licitud del servei. Targeta d'accés al Recinte Mausoleu.

Cost i forma de pagament

- ✓ Taxa de preparació prèvia de la sepultura, exhumacions i inhumacions: sepultures del grup 2 ([punt 3.1 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de gestió de residus ([punt 5.3 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de reducció i preparació de cadàvers o restes del grup 2 (si escau) ([punt 3.2 de l'Ordenança fiscal](#)).

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Informació complementària

Els mausoleus només estan disponibles al cementiri de Collserola.

Centres prestadors

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Montjuïc | ✓ Cementiri de Sant Andreu |
| ✓ Cementiri de les Corts | ✓ Cementiri d'Horta |
| ✓ Cementiri de Sants | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Gervasi | |

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris>

OBJECTIU DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

ENTERRAMENT DE CENDRES EN RECINTES QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

Enterrament de cendres. CBSA recomana que les cendres es dipositin al cementiri, el qual, a més de ser-ne el lloc natural, disposa de les instal·lacions necessàries i adequades per a aquesta finalitat, fet que també ajuda a conservar el record dels éssers estimats.

Amb aquest objectiu posa a disposició de les famílies diverses instal·lacions repartides en tots els seus recintes per al dipòsit de cendres en sepultures pròpies, columbaris, espais d'espargiment i en arbres i plantes.

UTILITAT

Enterrament de l'urna cinerària.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Es tramita la petició del servei d'enterrament directament amb una funerària o bé a les Oficines d'Atenció i Informació de CBSA.
2. El responsable del tràmit envia el títol de sepultura i la informació necessària al Departament d'Inhumacions.
3. Tramitació interna de l'enterrament.
4. Enterrament al cementiri indicat.
5. Retorn del títol de la sepultura o comprovant de concessió o lloguer.

Ofereix

Document. Títol de la sepultura. Sol·licitud del servei.

Cost i forma de pagament

- ✓ 50% de la taxa d'inhumació: sepultures del grup 1 o superior ([punt 3.1 de l'Ordenança fiscal](#)).

Cost: vegeu [Tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Montjuïc | ✓ Cementiri de Sant Andreu |
| ✓ Cementiri de les Corts | ✓ Cementiri d'Horta |
| ✓ Cementiri de Sants | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Gervasi | |

Canals de petició

- ✓ **Presencial:** a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

TRASLLAT DE CADÀVERS

DESCRIPCIÓ

És el trasllat de cadàvers o restes cadavèriques entre sepultures del mateix cementiri o de cementiris diferents.

- ✓ **Moviment:** quan ambdues sepultures estan situades dins del mateix cementiri.
- ✓ **Trasllat:** quan la sepultura de destí està situada en un altre cementiri.
- ✓ **Cremació:** quan es traslladen als centres de cremació de Collserola o Montjuïc.

No es podrà obrir cap sepultura fins que no hagin transcorregut dos anys des de l'última inhumació, o cinc si el decés es va produir per malaltia infecciosa contagiosa, llevat del cas d'enterraments en tombes sense cripta.

UTILITAT

Poder donar sepultura en el lloc desitjat.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets de les persones titulars de sepultures

- ✓ Dret a utilitzar la sepultura per a ús funerari durant el termini de la concessió.
- ✓ Dret a inhumar cadàvers, restes o cendres de persones.
- ✓ Dret a realitzar obres de manteniment i decoració de la sepultura, amb els permisos corresponents.
- ✓ Dret a transmetre la concessió i designar persones beneficiàries.
- ✓ Dret a renovar la concessió.
- ✓ Dret a posar fi a la concessió.

Deures de les persones titulars de sepultures

- ✓ Pagar la taxa de conservació anual que estableix l'Ajuntament.
- ✓ Comunicar qualsevol canvi de titularitat o dades personals.
- ✓ Respectar les normes municipals en relació amb les construccions i l'ornamentació de la sepultura.
- ✓ Mantenir la sepultura en bon estat de conservació, en el cas de les sepultures de concessió particular.
- ✓ Complir les condicions de la concessió en cas de renovació o transmissió.
- ✓ No utilitzar la sepultura amb finalitats diferents de les establertes en la concessió.

En cas d'abandonament, la sepultura podrà revertir a l'Ajuntament després dels avisos pertinents.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda i tramitació del servei (cal presentar la documentació necessària a l'oficina d'atenció).
2. Tramitació interna de l'exhumació i del trasllat.
3. Exhumació i trasllat del cadàver al destí indicat.
4. Preparació de la sepultura de destí (si escau).
5. Reducció de restes (només en sepultures que continguin més d'una persona difunta).
6. Inhumació al cementiri indicat.
7. Retorn del títol de la sepultura o comprovant de la concessió o lloguer.

Ofereix

Document. Activitat. Sol·licitud del servei amb dia i hora de la realització del servei. Títol de sepultura.

Cost i forma de pagament

- ✓ Taxa d'inhumació i exhumació de cadàvers i restes ([apartat 3.1 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de trasllat de cadàvers i restes ([apartat 3.3 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de reducció o preparació de cadàvers o restes ([apartat 3.2 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de gestió de residus ([apartat 5.3 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Cotxe de trasllat: [tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de les Corts
- ✓ Cementiri de Sants
- ✓ Cementiri de Sant Gervasi
- ✓ Cementiri de Sarrià
- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri d'Horta
- ✓ Cementiri de Poble Nou

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Dur a terme l'exhumació i el trasllat segons la planificació acordada, com a mínim en el 95% dels casos.

CREMACIÓ DE CADÀVERS

DESCRIPCIÓ

Procés de cremació de persones difuntes o restes a petició dels familiars o per voluntat de la persona difunta i sempre individual.

El procés de cremació es realitza amb tècniques especialitzades i perfeccionades.

Abans d'iniciar el procés de cremació, es disposa una pedra incombustible al taüt amb un codi d'identificació, únic per a cada persona difunta. Aquesta pedra romandrà amb les cendres resultants fins que es diposita a l'urna.

El procés de cremació té una durada aproximada de dues hores. Finalitzada la cremació, les cendres es dipositen a l'urna que triï la família, amb la prèvia identificació de la pedra col·locada en iniciar la cremació.

UTILITAT

Poder fer efectiva la voluntat de la persona difunta mitjançant la incineració del seu cadàver o de les seves restes.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Els derivats de la normativa reguladora.
- ✓ CBSA es compromet a guardar l'urna trenta dies sense cap tipus de cost.
- ✓ Possibilitat de visualitzar la introducció del fèretre al forn.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda i tramitació del servei (cal presentar la documentació necessària a l'oficina d'atenció).
2. Revisió de la documentació necessària.
3. Autorització de la cremació.
4. Cremació del cadàver o de les restes cadavèriques.
5. Introducció de les cendres a l'urna seleccionada.
6. Entrega de les cendres i dels lliurables.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Disponibilitat de cendres a partir de quatre hores després de la introducció (segons l'hora de la cremació, la disponibilitat serà al dia següent).

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 1: CREMACIÓ DE CADÀVERS

Descripció

CBSA disposa d'un centre de cremació, el de Montjuïc. Aquestes instal·lacions estan condicionades per al recolliment que necessiten els familiars en un moment de dol. En l'actualitat, aquest procés es realitza amb tècniques especialitzades i perfeccionades.

Abans d'iniciar-se, es diposita una pedra incombustible al taüt amb un codi d'identificació. Aquesta pedra roman amb les cendres fins al moment de dipositar-les a l'urna. El procés de cremació té una durada aproximada de dues hores. Un cop acabat, les cendres es dipositen a l'urna que trïi la família, prèvia identificació de la pedra col·locada a l'inici, i s'entreguen un cop finalitzat tot el procediment.

Ofereix

Document. Recurs material. Sol·licitud de servei. Certificat de cremació. Urna amb les cendres. Reliquiari (si s'ha contractat).

Cost i forma de pagament

- ✓ Taxa de cremació ([epígraf VIII de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de residus ([apartat 5.3 de l'Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Urna: [tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Crematori de Montjuïc

Informació complementària

Es recomana la col·laboració en el subministrament de fèretres envernissats a l'aigua, per tal de fer possible una cremació sostenible i respectuosa amb el medi ambient.

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 2: LLIURAMENT DE CENDRES A DOMICILI

Descripció

Traslladar l'urna al domicili o al cementiri que indiqui la persona sol·licitant.

Ofereix

Document. Recurs material. Sol·licitud de servei. Urna amb les cendres. Reliquiari (si s'ha contractat).

Cost i forma de pagament

[Tarifes i complements](#)

Pagament: targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres prestadors

- ✓ Crematori de Montjuïc

Canals de petició

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a les [Oficines d'Atenció i Informació dels cementiris](#)
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: domicili o cementiri que indiqui la persona interessada

Objectiu de gestió

- ✓ Lliurar les cendres a domicili en els terminis especificats en el 95% dels casos.

VISITES GUIADES ALS ESPAIS QUE GESTIONA CBSA

DESCRIPCIÓ

Lliurement o en companyia d'un guia especialitzat, la ciutadania pot visitar alguns dels recintes i espais que gestiona Cementiris de Barcelona:

- ✓ Rutes diürnes per diferents cementiris i pel Fossar de la Pedrera, ubicat al cementiri de Montjuïc.
- ✓ Rutes nocturnes per diferents cementiris.
- ✓ Visita a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres ubicada al cementiri de Montjuïc.
- ✓ Actes d'homenatge a persones il·lustres.

UTILITAT

Aprendre la història de Barcelona a partir de les visites que s'ofereixen.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar els cementiris, els crematoris i altres instal·lacions similars.

[Ordenança de cementiris.](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Ticketing: compra d'entrades al nostre web.
2. Atenció a les visites guiades programades i no programades.
 - a. Gestió de les sol·licituds de visites guiades no programades.
3. Realització de la visita.
4. Enquesta de satisfacció.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 1: VISITES GUIADES A LA COL·LECCIÓ DE CARROSSES FÚNEBRES

Descripció

En la visita a la col·lecció se'n mostrarà tot el conjunt, que consta de tretze carrosses fúnebres, sis carruatges per acompanyar les famílies a la parròquia i després al cementiri i tres cotxes de motor, juntament amb els complements que els ornamenten i fan possible el seu funcionament. Tot el conjunt ens mostra com els nostres avantpassats van adoptar hàbits funeraris nous a l'hora de transportar les persones difuntes als cementiris.

La col·lecció promou el coneixement i la valoració del ritual funerari i de les carrosses, la seva tècnica i simbologia, a la vegada que tracta la mort d'una manera natural, propera i pedagògica.

S'ofereixen visites guiades gratuïtes tots els dissabtes a les 12.00 hores i també s'organitzen visites guiades a mida, per a qualsevol grup de persones.

Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/colleccio-carrosses>

Ofereix

Document. Acompanyament personal. Fullet informatiu. Guia especialitzat.

Cost i forma de pagament

- ✓ Gratuït (dissabtes a les 12.00 hores).
- ✓ 99,08 euros més l'IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert).

Pagament: transferència bancària prèvia a la visita.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Canals de petició

- ✓ Presencial: carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: Telèfon: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador: carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona (accés Ronda Litoral, sortida 13)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 2: RUTA GUIADA DIÛRNA PELS CEMENTIRIS

Descripció

La ruta guiada diürna consisteix en una visita en què es repassa la història de la Barcelona del segle XIX a través dels diferents panteons i dels personatges que hi ha enterrats. En definitiva, la ruta és una breu, però fantàstica i evocadora, reconstrucció de cent anys d'història.

Més informació sobre totes les rutes: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat.

Cost i forma de pagament

- ✓ Gratuït (entre setmana).
- ✓ 109,30 euros més l'IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert al cementiri de Poblenou).
- ✓ 136,63 euros més l'IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert al cementiri de Montjuïc).
- ✓ Cost de 5,00 euros.

Pagament: transferència bancària prèvia a la visita.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri del Poblenou
- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al cementiri indicat. Vegeu:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte>

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 3: RUTA GUIADA DIÛRNA PEL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTIRI DE MONTJUÏC

Descripció

El Fossar de la Pedrera del cementiri de Montjuïc és un espai memorial dedicat a les víctimes de la guerra civil espanyola i la dictadura franquista. Es tracta d'un espai únic que Cementiris de Barcelona vol donar a conèixer a la ciutadania amb l'organització de visites guiades diürnes gratuïtes.

Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat.

Cost i forma de pagament

- ✓ Gratuït (els dies programats, segons el fullet).
- ✓ 150 euros més l'IVA (per a visites guiades per a grups fora de l'horari establert).

Pagament: transferència bancària prèvia a la visita.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

Pàgina web: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 849 399

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat i a la de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al telèfon de la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08018 Barcelona

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 4: RUTA GUIADA NOCTURNA PER DIFERENTS CEMENTIRIS

Descripció

Cementiris de Barcelona organitza la ruta nocturna de manera extraordinària un cop l'any, coincidint amb Tots Sants. La visita es desenvolupa de manera teatralitzada i guiada de la mà d'uns personatges ambientats d'època, acompanyats de música clàssica, que expliquen la història i la cultura del recinte funerari, vinculades a la història de Barcelona.

Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat, actors i músics.

Cost i forma de pagament

- ✓ Preu: 12,00 €
- Pagament: targeta bancària.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri del Poblenou
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de les Corts
- ✓ Cementiri de Sant Andreu

Informació complementària

Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>.

Es fan dues visites a l'any, una per Tots Sants i l'altra a la primavera.

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** registre i reserva de plaça a l'espai cultural de CBSA
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** registre i reserva de plaça a l'espai cultural de CBSA
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/catalogo-agenda-cultural>

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** al cementiri indicat: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte>

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 5: ACTES I HOMENATGES ALS CEMENTIRIS

Descripció

Col·laboració en actes d'homenatge que demanen entitats, institucions o associacions. Organització d'actes propis de Cementiris de Barcelona.

Ofereix

Acompanyament personal. Atenció personal. Esdeveniment o activitat. Publicació escrita. Publicació audiovisual. Materials.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri d'Horta
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de les Corts
- ✓ Cementiri del Poblenou
- ✓ Cementiri de Sants
- ✓ Cementiri de Sarrià
- ✓ Cementiri de Sant Gervasi
- ✓ Espai interconviccional

Informació complementària

Cessió de l'espai material necessari per a la consecució de l'acte o homenatge.

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicació@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** als números 934 841 999 o 934 841 920

Canals de gestió

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicació@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** als números 934 841 999 o 934 841 920

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Oferir personal professional encarregat de les tasques d'acompanyament i assessorament durant la celebració de l'acte o homenatge.

ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

Cementiris de Barcelona ofereix visites pedagògiques a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres i rutes pels cementiris de Montjuïc i Poblenou en què l'alumnat té l'oportunitat de conèixer i visitar aspectes representatius de cada cementiri i la simbologia funerària. A través del patrimoni cultural, es fa un acostament a diferents temàtiques que han significat un canvi en la cultura social de la població.

UTILITAT

Difondre la cultura i la història dels cementiris dins del sector educatiu.

GARANTIA

CBSA participa en el Programa d'activitats escolars (PAE) que organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir-se d'instruments per complementar l'aprenentatge a les aules.

Vegeu: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/servei_educatiu

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Atenció i gestió de les sol·licituds de visites guiades.
2. Programació de la visita.
3. Realització de la visita.
4. Enquesta de satisfacció.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.

MODALITAT 1: VISITES PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS

Descripció

Amb les dues rutes pels cementiris de Montjuïc i Poblenou, l'alumnat té l'oportunitat de visitar les sepultures més representatives de cada cementiri, les quals els aporten un coneixement social, històric, artístic i cultural molt significatiu pel que fa a les personalitats il·lustres enterrades, a més d'un coneixement general de l'evolució de la ciutat de Barcelona.

Vegeu: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/servei_educatiu

Ofereix

Activitat. Acompanyament personal. Ruta pedagògica. Guia especialitzat.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri del Poblenou

Informació complementària

CBSA participa en el Programa d'activitats escolars (PAE) que organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir-se d'instruments per complementar l'aprenentatge a les aules.

- ✓ https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/servei_educatiu

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de telèfon que indiqui la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades.

MODALITAT 2: VISITES PEDAGÒGIQUES A LA COL·LECCIÓ DE CARROSSES FÚNEBRES

Descripció

La Col·lecció de Carrosses Fúnebres i el seu espai didàctic ofereixen la possibilitat d'ensenyar, de ben a prop, l'art de les carrosses i aprendre, mitjançant les tecnologies més innovadores, el significat de les expressions artístiques a través de la simbologia funerària rica i variada que contenen. Es mostra el canvi que va patir Barcelona al llarg dels segles XIX i XX i es fa entendre aquesta evolució i el que va representar culturalment per al gruix de la societat barcelonina.

S'ofereixen visites especialitzades per a primària, secundària i batxillerat.

Vegeu: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cultura-i-educacio>

Ofereix

Activitat. Acompanyament personal. Recurs material. Material didàctic classificat per cicles escolars i dissenyat des de la pedagogia per encaixar amb el conjunt educatiu escolar.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

CBSA participa en el Programa d'activitats escolars (PAE) que organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir-se d'instruments per complementar l'aprenentatge a les aules.

Vegeu: [Consell d'innovació pedagògica](#)

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de telèfon que indiqui la persona sol·licitant.

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades (Carrosses Fúnebres).

BIBLIOTECA FUNERÀRIA

DESCRIPCIÓ

Cementiris de Barcelona, SA obre al públic la seva Biblioteca Funerària, que comparteix ubicació amb la Col·lecció de Carrosses Fúnebres i compta amb un fons bibliogràfic de més de 1.900 exemplars centrat en l'àmbit funerari.

Es permet consultar els exemplars del fons a la mateixa Biblioteca Funerària, així com sol·licitar préstecs a través de la Biblioteca General de l'Ajuntament.

UTILITAT

Accés a un fons bibliogràfic de més de 1.900 exemplars centrat en l'àmbit funerari.

GARANTIA

El nostre fons bibliogràfic forma part de la Biblioteca General de l'Ajuntament.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Accés lliure i gratuït per consultar el fons de la biblioteca, d'acord amb la normativa vigent.
- ✓ Rebre un tractament professional i respectuós.
- ✓ Rebre informació i assessorament sobre el fons.
- ✓ Consultar i reproduir el fons d'acord amb la normativa establerta.

Deures:

- ✓ Respectar les normes d'ús i de reproducció dels documents.
- ✓ Contribuir a mantenir un entorn idoni per a l'estudi i la investigació, respectar el silenci i fer un ús correcte de l'equipament.
- ✓ Respectar la legislació vigent relativa als drets de propietat intel·lectual.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Consulta del fons a les instal·lacions de la Biblioteca Funerària.
2. Gestió del servei de préstec a través de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona.

Ofereix

Informació/dades. Document. Accés al fons bibliogràfic físic a la sala de biblioteca. Exemplar de fons bibliogràfic en préstec.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

El nostre fons bibliogràfic forma part de la Biblioteca General de l'Ajuntament.

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: cerca de llibres i sol·licitud de préstec (<http://cbab.bcn.cat/>), canals habituals de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona i a l'adreça electrònica comunicació@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de gestió

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador
- ✓ Telefònic: 934 841 999
- ✓ Telemàtic: canals habituals de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona

Canals de recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del centre prestador

OBJECTIU DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir l'accés a un mínim del 90% dels exemplars (no hi ha disponibilitat màxima perquè un 10% es reserva per a préstec) del fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari corresponent.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data d'actualització: 10/3/2025

CEMENTIRI DE SANT ANDREU

ADREÇA	TELÈFON
Carrer dels Garrofers, 35-47, 08016 Barcelona. Vegeu-ne la ubicació aquí	934 841 999
WEB	ADREÇA ELECTRÒNICA
https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/sant-andreu	cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Horari del cementiri: de dilluns a diumenge de 8.00 a 18.00 hores
 - ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/sant-andreu>
- Dies d'atenció al públic de l'OAIC: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris>
- De dilluns a divendres (no festiu): de 8.30 a 14.30 hores i de 15.30 a 17.30 hores
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 8.00 a 14.30 hores

COM ARRIBAR-HI

Metro: Línia 4. Estació de Lluçmajor (sortida Pl. dels Jardins d'Alfàbia).

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Sant Andreu es va inaugurar l'any 1839 i disposa de 25.000 sepultures en una superfície total de 33.700 m². Pertanyia a Sant Andreu del Palomar, la primera població del Pla que va disposar de cementiri després de la construcció del de Poble Nou.

INSTAL·LACIONS

Cementiri i Oficina d'Atenció i Informació.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Espais per inhumar cendres. Recinte Hebreu..

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en els diferents tipus de sepultures (nínxols, tombes, mausoleus, panteons, etc.) dels recintes que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Enterrament de cendres en recintes que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris
- ✓ Ruta guiada nocturna pels cementiris
- ✓ Visites pedagògiques

CEMENTIRI D'HORTA

ADREÇA

Plaça del Cementiri d'Horta, 9, 08031 Barcelona.
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/d-horta>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Horari del cementiri: de dilluns a diumenge de 8.00 a 18.00 hores.
- ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/d-horta>

Dies d'atenció al públic de l'OAIC: <https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris>

- De dilluns a divendres (no festiu): de 8.30 a 14.30 hores i de 15.30 a 17.30 hores
- Dissabtes, diumenges i festius: de 8.00 a 14.30 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 45. Tots els dies (Pg. Marítim – Horta)
- 102. Tots els dies (Pl. Eivissa – Cementiri de Collserola)
- 185. Tots els dies (Vall d'Hebrón – Horta / M. Canyelles)

Metro

Línia 3. Estació Valldaura – (sortida Passeig Valldaura)

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/contacte>

DESCRIPCIÓ

El cementiri d'Horta, de construcció neoclàssica, es va inaugurar l'any 1867 i disposa de 1.450 sepultures en una superfície total de 3.700 m².

INSTAL·LACIONS

Cementiri i Oficina d'Atenció i Informació.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures

- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en els diferents tipus de sepultures (nínxols, tombes, mausoleus, panteons, etc.) dels recintes que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Enterrament de cendres en recintes que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna
- ✓ Visites pedagògiques

CREMATORI DE MONTJUÏC

ADREÇA

Carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
 Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934841999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/crematori>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge i festius.
 - De dilluns a divendres, de 8.30 a 18.00 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 8.30 a 16.00 hores.

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/crematori>

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

Línia 21. Diàriament (sortida Av. Paral·lel de Barcelona)
 Línia 107. Només festius (circula per l'interior del cementiri).

DESCRIPCIÓ

El crematori de Montjuïc es va inaugurar l'any 1997. Crematori amb sala multiconfessional on es pot efectuar la cerimònia de comiat.

INSTAL·LACIONS

És un edifici de dues plantes, de més de 600 m² cadascuna. Amb un respecte absolut pel medi ambient, aquest espai compta amb quatre forns crematoris i dues plantes de filtratge de dioxines.

Aquestes instal·lacions disposen d'una sala multiconfessional amb una capacitat per a dues-centes persones on es pot efectuar la cerimònia de comiat el mateix dia de la cremació o en el moment de recollir les cendres.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Assessorament sobre la comercialització d'urnes, reliquiàries, marbres i altres complements
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Cremació de cadàvers
- ✓ Lliurament de cendres a domicili

CEMENTIRI DE MONTJUÏC (SEU CENTRAL)

ADREÇA

Carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/montjuic>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge, de 8.00 a 20.00 hores
- ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/montjuic>
- De dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 hores.
- Dissabtes i diumenges: de 8.00 a 14.30 hores.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

Línia 21. Diàriament (sortida Av. Paral·lel de Barcelona)

Línia 107. Només festius (circula per l'interior del cementiri).

DESCRIPCIÓ

Francesc de Paula Rius i Taulet, alcalde de Barcelona, va inaugurar el cementiri de Montjuïc l'any 1883. El projecte del cementiri formava part del programa de millores que aquest alcalde va emprendre per engrandir la ciutat, les quals van desembocar en l'Exposició Universal de 1888. Disposa de més de 151.000 sepultures distribuïdes en una superfície total de 567.934 m².

Al cementiri de Montjuïc hi ha el Fossar de la Pedrera, un espai destinat a la memòria col·lectiva on reposa el president Lluís Companys.

INSTAL·LACIONS

Cementiri, seu central i Oficina d'Atenció i Informació.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Espais per inhumar i espargir cendres. Espai interconviccional.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Recollida del títol funerari
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Permisos d'obres a les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures

- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiaries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Visita guiada a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris
- ✓ Ruta guiada de dia pel Fossar de la Pedrera del cementiri de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada nocturna per diferents cementiris
- ✓ Visites pedagògiques als cementiris
- ✓ Visita guiada a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres
- ✓ Consulta i préstec del fons bibliogràfic d'àmbit funerari

CEMENTIRI DE COLLSEROLA

ADREÇA

Ctra. Nacional, 150 Km 1,5. 08110 Montcada i Reixac (Barcelona)

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/collserola>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Cementiri: de dilluns a diumenge, de 8.00 a 18.00 hores
- ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/collserola>
 - De dilluns a divendres: de 8.30 a 14.30 hores i de 15.30 a 17.30 hores
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 8.00 a 14.30 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

Línia 102. Diàriament (sortida Pl. Eivissa de Barcelona)

Línia 103. Sols festius (sortida Pl. Sant Joan de Montcada i Reixac)

Línia 104. Sols festius (sortida de l'estació Fabra i Puig de Barcelona).

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Collserola es va inaugurar l'any 1972 i disposa de més de 88.000 sepultures distribuïdes en una superfície total de 1.700.000 m². Compta amb un Recinte Islàmic i un Recinte Hebreu per donar servei a les persones musulmanes i hebrees nascudes, residents o mortes a la ciutat de Barcelona.

El cementiri està dividit en divuit agrupacions i és el prototip de cementiri modern pensat per accedir-hi en cotxe. El recinte segueix les directrius de l'època en què es va planificar, sense l'ostentació dels grans mausoleus d'altres cementiris de la ciutat. Es tracta d'un cementiri funcional on abunden els nínxols amb una ornamentació senzilla.

INSTAL·LACIONS

Cementiri i Oficina d'Atenció i Informació.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Mausoleus, tombes americanes, Recinte Islàmic, espai d'inhumació i espargiment de cendres.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes

CEMENTIRI DE LES CORTS

ADREÇA

Av. Joan XXIII, 3-15, 08028 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/les-corts>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Cementiri: de dilluns a diumenge, de 8.00 a 18.00 hores
- ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:
<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/les-corts>
- De dilluns a divendres: de 8.00 a 19.00 hores
- Dissabtes, diumenges i festius: de 8.00 a 14.30 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 7. Tots els dies (Diagonal Mar – Zona Universitària)
- 33. Tots els dies (Zona Universitària – Verneda)
- 54. Tots els dies (Estació Nord – Campus Nord)
- 74. Tots els dies (Zona Universitària – Fabra i Puig)
- 113. Tots els dies (Av. Joan XXIII – Barri la Mercè)
- L12. Tots els dies (Pl. Reina M. Cristina – Cornellà de Llobregat)
- L97. Tots els dies (Pl. Reina M. Cristina – Castelldefels)

Metro

Línia 3. Estació de Maria Cristina – (sortida Pl. Reina Maria Cristina)

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris>

DESCRIPCIÓ

Ubicat al davant del Camp Nou, el cementiri de les Corts es va inaugurar l'any 1897. Disposa de més de 30.000 sepultures en una superfície total de més de 34.000 m². Hi trobem el Recinte Hebreu més antic de Barcelona, on la primera inhumació fou l'any 1932, així com el Panteó dels Repatriats, que acull les despulles dels soldats de les guerres d'ultramar.

INSTAL·LACIONS

Cementiri i Oficina d'Atenció i Informació.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Espais per inhumar cendres. Recinte Hebreu. Panteó dels Repatriats.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Permisos d'obres a les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna per diferents cementiris de Barcelona
- ✓ Ruta guiada nocturna per diferents cementiris
- ✓ Visites pedagògiques als cementiris

CEMENTIRI DEL POBLENOU

ADREÇA

Av. Icària, s/n, 08005 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/poblenou>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Cementiri: de dilluns a diumenge, de 8.00 a 18.00 hores

-
- ✓ Consulteu l'horari de l'OAIC a la pàgina web:

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/poblenou>

- De dilluns a divendres: de 8.30 a 14.30 hores i de 15.30 a 17.30 hores
- Dissabtes, diumenges i festius: de 8.00 a 14.30 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 14. Tots els dies (Vila Olímpica – Pg. Bonanova)
- 26. Tots els dies (Poblenou – Sant Andreu)
- 36. Tots els dies (Paral·lel – Av. Rio de Janeiro)
- 41. Tots els dies (Pl. Francesc Macià – Diagonal Mar)

Metro

Línia 4. Estació Llacuna (sortida Ciutat de Granada).

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Poblenou es va inaugurar l'any 1819 i compta amb més de 34.000 sepultures en una superfície total de 52.700 m². Fou el primer cementiri fora muralles de la ciutat de Barcelona i el va projectar l'arquitecte italià Antoni Ginesi.

INSTAL·LACIONS

Cementiri i Oficina d'Atenció i Informació.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Espais d'inhumació de cendres. El Santet. El Petó de la Mort.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Recollida del títol funerari
- ✓ Retrocessions de sepultures
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris
- ✓ Ruta guiada nocturna pels cementiris
- ✓ Visites pedagògiques als cementiris

CEMENTIRI DE SANTS

ADREÇA

Passatge del Cementiri, 1, 08904 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

✓ De dilluns a diumenge: de 8.00 a 18.00 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 57. Tots els dies (Pg. Marítim – Cornellà de Llobregat)
- 157. Tots els dies (Pg. Marítim – Sant Joan Despí)
- 158. Només feiners (Collblanc – Sant Just)

Metro

Línia 5. Estacions de Collblanc o Pubilla Cases.

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Sants es va inaugurar el 1880 i el va projectar Jaume Gustà i Bondia. Disposa de 5.700 sepultures en una superfície total d'11.000 m².

INSTAL·LACIONS

Cementiri

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultures
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris

CEMENTIRI DE SARRIÀ

ADREÇA

Carrer del Doctor Roux, s/n, 08017 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/sarria>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

✓ De dilluns a diumenge: de 8.00 a 18.00 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 14. Tots els dies (Vila Olímpica – Pg. Bonanova)
- 30. Tots els dies (Pl. Espanya – Sarrià)
- 68. Només feiners (Pl. Catalunya – Cornellà de Llobregat)
- 70. Dilluns a dissabtes (Sants – Pg. Bonanova)
- 72. Tots els dies (Distr. Granvia L'H. – Bonanova)
- 123. Tots els dies (Bonanova alta)

Ferrocarrils de la Generalitat

Línia 6. Estació de Sarrià (correspondències amb línies S1/S2/S5/S55).

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Sarrià disposa de 2.200 sepultures en una superfície total de 5.600 m². Els primers escrits que fan referència a aquest cementiri es remunten al 1922, un any després de l'annexió de Sarrià a Barcelona. No obstant això, sabem que a partir del 1835 s'hi va començar a enterrar i va ser el 1849 quan es va construir el recinte, segons els projectes del seu arquitecte, Francesc Renat i Arús, qui va ser l'urbanista català més important anterior a Ildefons Cerdà.

INSTAL·LACIONS

Cementiri

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultures
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris

-
- ✓ Ruta guiada nocturna per diferents cementiris

CEMENTIRI DE SANT GERVASI

ADREÇA

Camí del Cementiri de Sant Gervasi, 4-8, 08035 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/cementiris/sant-gervasi>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge: de 8.00 a 18.00 hores

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

60. Tots els dies (Pl. les Glòries – Zona Universitària)

196. Tots els dies (Pl. Kennedy – Pl. Kennedy).

DESCRIPCIÓ

El cementiri de Sant Gervasi es va inaugurar l'any 1853 i disposa de 4.850 sepultures en un total de 7.200 m². Hi podem trobar sepultures de personalitats de la burgesia catalana d'inici del segle XX que van voler traslladar la sumptuositat de les torres d'estí i les residències del voltant als panteons o mausoleus familiars.

INSTAL·LACIONS

Cementiri.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat de concessions de sepultures
- ✓ Designació de persones beneficiàries de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats de concessions de sepultures
- ✓ Renúncies a concessions de sepultures
- ✓ Assessorament sobre urnes, reliquiàries, marbres i d'altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de la persona interessada
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultures
- ✓ Enterrament i espargiment de cendres
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i a altres recintes
- ✓ Ruta guiada diürna pels cementiris

ESPAI INTERCONVICCIONAL

ADREÇA

Carrer de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999

WEB

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/espai-interconviccional>

ADREÇA ELECTRÒNICA

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Segons les necessitats

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 21. Tots els dies (sortida Av. Paral·lel de Barcelona)
- 107. Només festius (circula per l'interior del cementiri)

DESCRIPCIÓ

La cerimònia esdevé un fet social que planifiquem, juntament amb la família, per descriure els trets característics que hom vol explicar, donar una càlida acollida a tots els assistents i elogiar la memòria de la persona difunta, amb la finalitat que tot això ens ajudi a gestionar les emocions.

INSTAL·LACIONS

Zona per rentar la persona difunta i zona per fer ablucions.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Adaptat a les necessitats de les comunitats culturals i religioses de la ciutat.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura
- ✓ Actes i homenatges als cementiris

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱⁱⁱ

Data d'actualització: 10/3/2025

SERVEI: GESTIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de tramitacions realitzades	16861	14632	16291	14254	15163

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Complir els terminis de tramitació i resolució especificats en cada cas, en el 95% dels casos com a mínim.

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Tramitar i resoldre el 95% de les peticions abans del compliment dels terminis específics.

MODALITAT 1: ADJUDICACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'adjudicacions de sepultures	1902	1750	2453	2409	2516

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció del títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys): abans de tres mesos en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 3 mesos	20%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	21%	105%	105%	105%	105%

2. Obtenció del comprovant de concessió de lloguer: immediat en el 99% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	101%	101%	101%	101%	101%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir el títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys) abans de tres mesos en el 95% dels casos
- ✓ Obtenir el comprovant de concessió de lloguer de forma immediata en el 99% dels casos

MODALITAT 2: RENOVACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de renovacions de concessions	12244	10380	10802	10350	10343

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenció de la renovació del títol en tres mesos, si es compleixen els requisits, en el 95% dels casos**

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge d'assoliment abans de tres mesos	20%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	21%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Obtenir la renovació del títol abans de tres mesos en el 95% dels casos*

MODALITAT 3: CANVI DE TITULARITAT DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'expedients de canvi de nom	4877	4970	5335	6669	6554

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenció del títol en sis mesos, en el 95% dels casos, si és per pèrdua de títol i la persona titular és difunta**

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 6 mesos	20%	90%	95%	95%	95%
Grau d'acompliment	21%	95%	100%	100%	100%

2. **Obtenció del títol en sis mesos, en el 95% dels casos, en cas de traspàs provisional (es disposa de títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu)**

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 6 mesos	0%	90%	95%	95%	95%
Grau d'acompliment	0%	95%	100%	100%	100%

3. **Obtenció del títol en tres mesos, en el 95% dels casos, si es disposa de títol i s'aporta la documentació acreditativa de l'únic hereu**

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 3 mesos	20%	90%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	21%	95%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Obtenir el títol abans de sis mesos en el 95% dels casos si és per pèrdua de títol i la persona titular és difunta*
- ✓ *Obtenir el títol abans de sis mesos en el 95% dels casos de traspàs provisional (si es disposa del títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu)*

- ✓ *Obtenir el títol abans de tres mesos en el 95% dels casos si es disposa del títol i s'aporta la documentació acreditativa de l'únic hereu*

MODALITAT 4: DESIGNACIÓ DE PERSONES BENEFICIÀRIES DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'expedients de designació de persones beneficiàries	113	160	159	169	241

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció de la resolució en tres mesos, en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 3 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Obtenir la resolució abans de tres mesos en el 95% dels casos*

MODALITAT 5: DUPLICATS DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'expedients de duplicat	377	347	121	18	16

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció del títol en tres mesos, en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 3 mesos	10%	90%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	11%	95%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Obtenir el duplicat del títol abans de tres mesos en el 95% dels casos*

MODALITAT 6: RENÚNCIES A CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'expedients de renúncia a la concessió	19	120	347	510	640

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció de la renúncia: immediatament

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Emissió de la resolució en tres mesos com a màxim, en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 3 mesos	0%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	0%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Obtenir la renúncia de forma immediata*
- ✓ *Emetre la resolució en tres mesos com a màxim, en el 95% dels casos*

MODALITAT 7: RETROCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de retrocessions	429	557	667	299	306

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Efectuar l'ingrés al compte bancari en sis mesos com a màxim (segons disponibilitat pressupostària)

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 6 mesos	50%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	50%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2025:

- ✓ *Efectuar l'ingrés al compte bancari en sis mesos com a màxim (segons disponibilitat pressupostària)*

SERVEI: AUTORITZACIONS I LICÈNCIES ASSOCIADES A SEPULTURES I CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'autoritzacions i llicències	1232	70	68	82	101

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Compliment dels terminis de resolució d'autoritzacions i llicències, en el 95% dels casos com a mínim

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Resoldre un 95% de les autoritzacions i llicències abans dels terminis que fixi la normativa aplicable

MODALITAT 1: OBRES MENORS, DE REFORMA O MANTENIMENT DE LES SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de tramitacions d'obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures	56	66	58	70	66

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atorgar l'autorització en un temps no superior a trenta dies, en el 95% dels casos**

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 30 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Autoritzar el 95% de les peticions en un temps inferior a trenta dies

MODALITAT 2: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PARTICULARS I ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de permisos	43	64	70	125	129

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir l'autorització en un termini de quinze dies com a màxim, en el 95% dels casos com a mínim**

	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies	100%	90,6%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	95%	105%	105%

2. **Obtenir l'autorització en un termini de quinze dies com a màxim, en el 100% dels casos com a mínim**

	2024
% assolit abans de 8 dies	100%
Grau d'acompliment	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini de quinze dies com a màxim, en el 100% dels casos com a mínim

MODALITAT 3: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PRODUCTORES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de permisos	3	4	5 ¹	16	23

OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Obtenir l'autorització en un termini de quinze dies com a màxim, en el 95% dels casos com a mínim

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 30 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir l'autorització abans de trenta dies en el 95% dels casos

SERVEI: CONSULTA I CERCA DE PERSONES DIFUNTES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de consultes de persones difuntes	87	104	55	74	59
Nombre de consultes de persones difuntes contractades	75	90	93	80	48
Nombre de consultes de persones difuntes gratuïtes	12	14	12	15	11

OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Donar resposta a la consulta informatitzada abans de quinze dies, en el 95% dels casos com a mínim

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 15 dies	95%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	105%	105%	105%	105%

- Donar resposta a la consulta manual abans de trenta dies, en el 95% dels casos com a mínim

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 30 dies	95%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Donar resposta a la consulta informatitzada abans de quinze dies, en el 95% dels casos com a mínim
- ✓ Donar resposta a la consulta manual abans de trenta dies, en el 95% dels casos com a mínim

¹ A partir del 2022, només es comptabilitzen aquells usos que comporten una percepció econòmica per a CBSA.

SERVEI: ATENCIÓ, ACOMPANYAMENT I ORIENTACIÓ EN L'ÀMBIT DE CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Urnes (unitats)	9.184	7.972	9.911	7.746	7.498
Reliquiaris (unitats)	406	430	598	361	376
Marbres (unitats)	1.744	1.417	1.698	1.620	1.440
Altres complements (unitats)	38.216	67.010	50.788	48.249	55.805
Nombre de sepultures amb contracte de neteja	2084	2.147	2.901	3.588	1.934
Nombre d'arranjaments realitzats	123	140	223	212	202
Nombre de lloguers	1.107	860	1.155	723	852
Nombre de comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura	341	487	683	836	806

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10**

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,2	8,42	8,03	9,09
Grau d'acompliment	115%	105%	100%	114%

3. **Col·locació de marbres i complements en trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos**

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 30 dies	40%	100%	100%	98%	100%
Grau d'acompliment	45%	105%	105%	103%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10
- ✓ Col·locar marbres i complements abans de trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

MODALITAT 1: ASSESSORAMENT SOBRE LA COMERCIALIZACIÓ D'URNES, RELIQUIARIS, MARBRES I ALTRES COMPLEMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Urnes (unitats)	9184	7972	9911	7746	7498
Reliquiaris (unitats)	406	430	598	361	376
Marbres (unitats)	1744	1417	1698	1620	1440
Altres complements (unitats)	38216	67010	50788	48249	55805

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Col·locació de marbres i complements en trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
% assolit abans de 30 dies	25%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	26%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Col·locar marbres i complements abans de trenta dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

MODALITAT 2: JARDINERIA I NETEJA DE SEPULTURES A PETICIÓ DE LA PERSONA INTERESSADA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de sepultures amb contracte de neteja	2084	2147	2901	3588	1935

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Compliment de la periodicitat de neteja establerta en els contractes en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	98%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	103%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Complir la periodicitat de neteja establerta en els contractes en el 100% dels casos.

MODALITAT 3: ARRANJAMENTS I REHABILITACIÓ DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'arranjaments realitzats	123	140	223	212	114

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,7	8,74	8,6	9
Grau d'acompliment	109%	109%	108%	113%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

MODALITAT 4: COMIATS EN ORATORIS, CAPELLES I A PEU DE SEPULTURA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de comiats en oratoris	341	397	639	645	672
Nombre de comiats en capelles	20	37	44	147	102
Nombre de comiats a peu de sepultura	16	53	33	44	32

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció dels comiats superior a un 7 sobre 10 (cremació)**

	2020	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9	9,2	7,88	8,03	8,92
Grau d'acompliment	129%	131%	113%	115%	127%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10 (inhumació)**

	2020	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,6	8,8	8,74	8,50	9,27
Grau d'acompliment	108%	110%	109%	106%	116%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció dels comiats superior a un 7 sobre 10 (cremació)
- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10 (inhumació)

SERVEI: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN ELS DIFERENTS TIPUS DE SEPULTURES (NÍNIXOLS, TOMBES, MAUSOLEUS, PANTEONS, ETC.) DELS RECINTES QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'enterraments	8463	7048	6980	6425	6339
Nombre total d'enterraments en nínxols, construcció municipal vertical típica de l'àrea mediterrània	7819	6557	6551	6114	5978
Nombre total d'enterraments en tombes (construccions municipals per a enterraments sota terra que poden tenir més d'un departament). Les tombes americanes estan ubicades a Collserola.	508	369	319	248	261
Nombre total d'enterraments en mausoleus (edificacions sepulcrales de construcció municipal amb accés privat ubicades a Collserola)	8	1	3	3	10
Nombre total d'enterraments en panteons (construccions privades que poden estar adossades a la paret o tenir entrades laterals o subterrànies amb més d'un departament).	128	121	107	96	90

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,7	8,64	8,79	9,05
Grau d'acompliment	109%	108%	110%	113%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

SERVEI: ENTERRAMENT DE CENDRES EN RECINTES QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'enterraments de cendres contractats	3154	3171	2710	2850	2747
Nombre d'enterraments de cendres en columbaris (sepultures amb capacitat per a una o més urnes, disponibles en tots els cementiris)	337	3012	373	415	345
Nombre d'enterraments de cendres en espais naturals, ubicats a Collserola i a Montjuïc	102	101	138	205	93
Nombre d'enterraments de cendres en arbres i plantes amb urnes biodegradables disponibles a Montjuïc i Collserola	200	57	31	47	252
Nombre d'enterraments de cendres en una sepultura de propietat on es pot utilitzar qualsevol tipus d'urna	2515	2409	2337	2043	2057

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,7	8,64	8,94	9,04
Grau d'acompliment	109%	108%	112%	113%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

SERVEI: TRASLLAT DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de trasllats i d'exhumacions	2233	642	3492	1234	1288

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Dur a terme l'exhumació i el trasllat segons la planificació acordada, en el 95% dels casos com a mínim

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Dur a terme l'exhumació i el trasllat segons la planificació acordada

SERVEI: CREMACIÓ DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de cremacions	8728	7600	8157	8339	9150
Lliuraments de cendres a domicili	2453	526	318	621	535

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,7	8,82	8,94	9,04
Grau d'acompliment	109%	110%	112%	113%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

MODALITAT 1: CREMACIÓ DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de cremacions	8728	7600	8157	8339	9150

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9
Grau d'acompliment	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	8,7	8,82	8,94	9,04
Grau d'acompliment	109%	110%	112%	113%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

MODALITAT 2: LLIURAMENT DE CENDRES A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Lliuraments de cendres a domicili	2453	526	318	621	535

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Lliurar les cendres a domicili en els terminis especificats en el 95% dels casos

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10.

SERVEI: VISITES GUIADES ALS ESPAIS QUE GESTIONA CBSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre total de visitants	7098	1256	9425	12144	12890
Nombre de visitants a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres (inclou visita lliure i guiada)	1709	3477	4080	4386	4071
Nombre de visitants a les rutes diürnes per diferents cementiris	5348	996	4442	4934	6984
Nombre de visitants a la ruta guiada pel Fossar de la Pedrera	41	55	232	232	200
Nombre de visitants a les rutes nocturnes per diferents cementiris	⁽²⁾	⁽³⁾	661	640	812
Nombre d'assistents als actes d'homenatge	-	-	-	1.952	1.835

² No es va fer a causa de la pandèmia

³ No es va fer a causa de la pandèmia

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,5
Grau d'acompliment	136%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,3	9,5	9,5
Grau d'acompliment	119%	116%	119%	119%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 1: VISITES GUIADES A LA COL·LECCIÓ DE CARROSSES FÚNEBRES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de visitants a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres (inclou visita lliure i guiada)	1.709	3.477	4.080	4.386	4.071

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,4
Grau d'acompliment	134%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,3	9,3	9,28
Grau d'acompliment	119%	116%	116%	116%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 2: RUTA GUIADA DIÛRNA PELS CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de visitants a les rutes diürnes per diferents cementiris	5.348	996	4.442	4.934	6.984

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,6
Grau d'acompliment	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,3	9,5	9,28
Grau d'acompliment	119%	116%	119%	116%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 3: RUTA GUIADA DIÛRNA PEL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTIRI DE MONTJUÏC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de visitants a la ruta guiada pel Fossar de la Pedrera	41	55	232	232	200

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,6
Grau d'acompliment	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,3	9,15	8,75
Grau d'acompliment	119%	116%	114%	109%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 4: RUTA GUIADA NOCTURNA PER DIFERENTS CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de visitants a les rutes nocturnes	(4)	(5)	661	640	812

⁴ No es va fer a causa de la pandèmia

⁵ No es va fer a causa de la pandèmia

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	-
Grau d'acompliment	-

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	-	9,3	9,3	9,17
Grau d'acompliment	-	116%	116%	115%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 5: ACTES I HOMENATGES ALS CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Nombre total d'actes i homenatges	21	25	40	36
Nombre total d'assistents als actes i als homenatges	803	882	1952	1835

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir la consecució de l'acte o l'homenatge als espais de tots els cementiris

	2020	2021	2022	2023
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%

2. Oferir personal professional encarregat de les tasques d'acompanyament i assessorament durant la celebració de l'acte o homenatge

	2024
Percentatge assolit	100%
Grau d'acompliment	100%

Proposta per al 2025:

- ✓ Oferir personal professional encarregat de les tasques d'acompanyament i assessorament durant la celebració de l'acte o homenatge

SERVEI: ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Participació en activitats pedagògiques	842	1701	1299	2537	1870

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,5
Grau d'acompliment	136%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,5	9,53	9,5
Grau d'acompliment	119%	119%	119%	119%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10

MODALITAT 1: VISITES PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Participació en activitats pedagògiques als cementiris	497	1054	920	57	70

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,5	9,5	9,5
Grau d'acompliment	119%	119%	119%	119%

2. Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades.

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10
- ✓ Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades.

MODALITAT 2: VISITES PEDAGÒGIQUES A LA COL·LECCIÓ DE CARROSSES FÚNEBRES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'assistents a visites pedagògiques (Carrosses Fúnebres)	345	433	379	575	712

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 7 sobre 10

	2020
Puntuació obtinguda	9,4
Grau d'acompliment	134%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8 sobre 10

	2021	2022	2023	2024
Puntuació obtinguda	9,5	9,5	9,5	9,75
Grau d'acompliment	119%	119%	119%	122%

3. Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades (Carrosses Fúnebres)

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2025:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció superior a un 8,5 sobre 10
- ✓ Dur a terme el 100% de les visites pedagògiques sol·licitades (Carrosses Fúnebres)

SERVEI: BIBLIOTECA FUNERÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'exemplars del fons bibliogràfic	1880	1881	1890	1894	1905

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari corresponent, en el 90% dels exemplars com a mínim (no hi ha disponibilitat màxima perquè un 10% es reserva per a préstec)

	2020	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta per al 2025:

- ✓ Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari corresponent, en el 90% dels exemplars com a mínim (no hi ha disponibilitat màxima perquè un 10% es reserva per a préstec)

ⁱ Any 2020: cal tenir en compte que, arran de la declaració d'estat d'alarma per gestionar la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i de les modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme i, en d'altres, perquè se'n va reduir molt l'activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

ⁱⁱ Es poden consultar els resultats de les enquestes de satisfacció al següent enllaç de la pàgina web de Cementiris de Barcelona dins la secció del portal de la transparència:

<https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia#edit-group-surveys>