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

Fecha de actualización: 11/06/2026

Fecha de aprobación: 19/06/2025

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 4 -**

Servicios ..... **- 5 -**

Gestión de concesiones de sepulturas. ..... - 5 -

Autorizaciones y licencias asociadas a sepulturas y cementerios. ..... - 13 -

Consulta y búsqueda de personas difuntas ..... - 16 -

Atención, acompañamiento y orientación en el ámbito de cementerios ..... - 18 -

Entierro de cadáveres en los diferentes tipos de sepulturas (nichos, tumbas, mausoleos, panteones, etc.) de los recintos que gestiona Cementiris de Barcelona ..... - 23 -

Entierro de cenizas en recintos que gestiona Cementiris de Barcelona ..... - 25 -

Traslado de cadáveres ..... - 27 -

Cremación de cadáveres ..... - 28 -

Visitas guiadas a los espacios que gestiona CBSA ..... - 31 -

Actividades pedagógicas en los cementerios de Barcelona ..... - 36 -

Biblioteca Funeraria ..... - 38 -

Anexos ..... **- 40 -**

Centros prestadores ..... - 40 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 52 -

La Carta de servicios de **CEMENTIRIS DE BARCELONA, S. A. (CBSA)** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece y lleva a cabo **CEMENTIRIS DE BARCELONA, S. A. (CBSA)**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Cementiris de Barcelona, S. A. es una empresa del Ayuntamiento de Barcelona (grupo BSM) que gestiona los nueve cementerios de la ciudad de Barcelona: Montjuïc, Poblenou, Sant Andreu, Les Corts, Collserola, Horta, Sants, Sarrià y Sant Gervasi, así como el centro de cremación de Montjuïc.

Cementiris de Barcelona tiene como misión ofrecer servicios de cementerio, cremación, despedida y acompañamiento del luto y acerca nuestras instalaciones a la ciudadanía como espacios de memoria con valor histórico, natural, cultural y patrimonial, de forma excelente y próxima.

El **propósito de Cementiris de Barcelona** es acompañar las familias en el proceso de despedida preservando la dignidad y la memoria de sus seres queridos.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Calle de la Mare de Déu de Port, 56-58 (oficinas centrales), 08038 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999
934 841 991

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

Para pedir cita previa: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cita-previa

CÓMO LLEGAR

Transporte. Autobús: líneas 21 y 107

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Política de calidad, el certificado SGE 21 y los certificados ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/sostenibilidad-calidad-y-medio-ambiente
- ✓ Certificación EFQM 500.
- ✓ Certificación AENOR "Compromiso con las familias".
- ✓ Sello de calidad de las actividades pedagógicas
- ✓ Sello Biosphere

COMPROMISOS DE CALIDAD

La visión de Cementiris de Barcelona es convertirse en el servicio funerario de referencia para la ciudadanía, de forma cercana y personalizada, con calidad y calidez y sostenible económica y medioambientalmente. Los valores de Cementiris de Barcelona son:

- ✓ Excelencia: trabajamos con conocimiento experto, escuchamos activamente y desarrollamos los talentos para ofrecer el mejor acompañamiento a la ciudadanía y las familias con pleno respeto a la diversidad cultural y religiosa.
- ✓ Compromiso: nos implicamos desde la proximidad con la ciudadanía, las familias, los compañeros y el entorno.
- ✓ Integridad: rendimos cuentas desde la coherencia, la responsabilidad y la transparencia.
- ✓ Proactividad: en diálogo permanente con la ciudadanía y las familias, nos adelantamos e innovamos para mejorar cada día en todo lo que hacemos.
- ✓ Cooperación: basamos nuestras relaciones en la confianza, la colaboración y el respeto en las siempre difíciles circunstancias de despedirse de un ser querido.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Cementiris de Barcelona dispone de un Plan estratégico para los años 2020-2027 englobado en siete grandes líneas estratégicas:

- ✓ Línea 1. Ofrecer servicios de calidad, personalizados, con transparencia y ajustados a las necesidades cambiantes de la comunidad.
- ✓ Línea 2. Garantizar la sostenibilidad económica y la autonomía financiera.
- ✓ Línea 3. Conservar, mejorar y adaptar la infraestructura de los nueve cementerios y de las instalaciones de cremación.
- ✓ Línea 4. Gestión sostenible y responsable en las perspectivas social y medioambiental.
- ✓ Línea 5. Adecuar la organización a los nuevos retos y requerimientos y velar por las necesidades de las personas que conforman el equipo humano.
- ✓ Línea 6. Impulsar la transición hacia la digitalización y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información.
- ✓ Línea 7. Potenciar los cementerios como espacios de recuerdo y memoria con un alto valor histórico, natural, cultural y patrimonial.

Para lograr cada una de las líneas estratégicas, se han asociado diferentes planes de acción.

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS POR INCUMPLIMIENTOS

Si CBSA detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad de CBSA para enmendarla. Además, si procede, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que deben adoptarse.

CBSA no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración pública.

En caso de detectar un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, la persona usuaria del servicio tiene a su disposición los diferentes canales para interponer una queja o una sugerencia.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: Cementiris de Barcelona, S. A. escucha activamente a quien contacta con la empresa y realiza a diario encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía y sus necesidades y expectativas.

Canales:

- ✓ Presencial: en los puntos de atención: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto
- ✓ Telemático:
  - https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto
  - Encuestas de gestión y trámites administrativos para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía
- ✓ Telefónico:
  - Encuesta de los servicios de inhumación e incineración para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía
  - En los puntos de atención: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Formulario de queja, petición o sugerencia (presencial o telemático).
   - ✓ Presencial: si la persona usuaria quiere hacer una queja en la OAIC, el personal asesor la introduce directamente en el formulario del sitio web.
   - ✓ Telemático: Centro de llamadas, el Ayuntamiento responde a la ciudadanía en general con el nuevo formulario del sitio web https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es
2. Registro de la instancia en CBSA: se registra mediante el formulario web o telefónicamente.
3. Estudio de los hechos expuestos: se evalúa la instancia.
4. Respuesta a la persona emisora: por teléfono, correo electrónico o postal antes de veinte días naturales después de recibir la instancia.
5. Toma de medidas correctoras o de mejora si es necesario: siempre que hay algún aspecto mejorable para agilizar el trámite se hace una valoración.

En casos de urgencia, se puede comunicar el hecho en el número 934 841 999

Canales:

- ✓ Presencial: la ciudadanía puede solicitar que el personal asesor rellene el formulario web para dirigir una reclamación, una queja o una sugerencia.
- ✓ Telemático: mediante el formulario https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/sugerencias
- ✓ Correo postal: en la dirección calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona

TIEMPO DE RESPUESTA

Respondemos antes de veinte días naturales.

SERVICIOS

Los servicios de Cementiris de Barcelona, S. A. se centran en cubrir las necesidades de la ciudadanía en los ámbitos de actuación que le son propios:

- ✓ **Gestión de concesiones de sepulturas.**
- ✓ **Autorizaciones y licencias asociadas a sepulturas y cementerios.**
- ✓ **Consulta y búsqueda de personas difuntas**
- ✓ **Atención, acompañamiento y orientación en el ámbito de cementerios**
- ✓ **Entierro de cadáveres en los diferentes tipos de sepulturas (nichos, tumbas, mausoleos, panteones, etc.) de los recintos que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Entierro de cenizas en recintos que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Traslado de cadáveres**
- ✓ **Cremación de cadáveres**
- ✓ **Visitas guiadas a los espacios que gestiona Cementiris de Barcelona**
- ✓ **Actividades pedagógicas en los cementerios de Barcelona**
- ✓ **Biblioteca Funeraria**

GESTIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS.

DESCRIPCIÓN

Trámites que dan cumplimiento a los requisitos relacionados con el derecho funerario fijados en la Ordenanza de cementerios

El derecho funerario sobre el uso de sepulturas y oseros nace por el acto de concesión y el pago del derecho establecido en la correspondiente Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios.

Corresponde a Cementiris de Barcelona la facultad de resolver los expedientes sobre la titularidad y el uso de los derechos funerarios. La entrega de los correspondientes títulos funerarios será facultad exclusiva de Cementiris de Barcelona.

UTILIDAD

Gestión administrativa que fija la normativa vigente.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

- ✓ Ordenanza de cementerios
- ✓ Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase el portal de la transparencia y la normativa: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Presentación de la petición o solicitud.
2. Tramitación
3. Revisión del expediente.
4. Entrega o envío del entregable.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar y resolver el 95 % de las peticiones antes del cumplimiento de los plazos específicos.

MODALIDAD 1: ADJUDICACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Este trámite permite solicitar la concesión de uso (adjudicación administrativa) de sepulturas en los diferentes cementerios que gestiona Cementiris de Barcelona.

- ✓ Las concesiones de uso de carácter temporal se otorgarán a 15, 30, 50 o 75 años.
- ✓ Las concesiones en régimen de concesión breve son por un periodo inicial mínimo de cinco años.
- ✓ La concesión de uso de sepulturas de construcción particular se otorgará por un plazo máximo de 75 años.

Ofrece

Documento. Resguardo provisional del título (inmediato). Título de la sepultura.

Coste y forma de pago

Derechos de cementerios. Derecho de adjudicación. Derecho de conservación. Tarifas y complementos (opcional). Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del crematorio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Información complementaria

El derecho funerario sobre toda clase de sepulturas quedará garantizado mediante su inscripción en el libro registro del cementerio y en el fichero informático general de la Oficina de Cementerios, y por la expedición del título nominativo de cada sepultura.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección que indique la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener el título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años) antes de tres meses en el 95 % de los casos
- ✓ Obtener el comprobante de concesión de alquiler de forma inmediata en el 99 % de los casos.

MODALIDAD 2: RENOVACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Este trámite permite solicitar la prórroga de la concesión de sepulturas. Cuando llega el vencimiento de la concesión de la sepultura, hay que tramitar la renovación de la concesión.

- ✓ Las concesiones de uso de carácter temporal se otorgarán a 15, 30, 50 o 75 años.
- ✓ Las concesiones en régimen de alquiler son por un periodo inicial de cinco años, renovable anualmente.
- ✓ La concesión de uso de sepulturas de construcción particular se otorgará por un plazo máximo de 75 años.

Ofrece

Documento. Resguardo provisional del título (inmediato). Título de la sepultura.

Coste y forma de pago

Derecho de cementerios. Derecho de adjudicación. Derecho de conservación. Tarifas y complementos (opcional). Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999
- ✓ Correo postal: comunicación de la resolución del trámite por correo certificado

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección que indique la persona solicitante si hay petición expresa

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener la renovación del título antes de tres meses en el 95 % de los casos

MODALIDAD 3: CAMBIO DE TITULARIDAD DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Este trámite permite solicitar el cambio de titularidad (es decir, la transmisión) de la concesión del derecho funerario sobre una sepultura, ya sea *inter vivos* o *mortis causa* (por defunción de la persona titular).

De acuerdo con la Ordenanza municipal, las personas titulares de sepulturas deben estar vivas. A la muerte de la persona titular del derecho funerario, la persona beneficiaria designada, los herederos testamentarios o aquellos a quienes corresponda en situación de abintestato estarán obligados a traspasarlo a favor propio; para hacerlo, deberán comparecer ante las oficinas de Cementiris de Barcelona con el título correspondiente y los restantes documentos justificativos de la transmisión.

La transmisión de sepulturas se hace de acuerdo con el derecho sucesorio, como cualquier otro bien, según si la sucesión es testada (con testamento) o intestada (sin testamento).

Otros tipos de transmisiones son las siguientes:

- ✓ Provisional: cuando no podemos demostrar la sucesión directa respecto a la persona titular.
- ✓ Cesión entre parientes: cedemos la sepultura en vida.

- ✓ Traspaso por designación: cuando la persona titular antigua ha designado a la nueva.

Ofrece

Documento. Resguardo provisional del título (inmediato). Título de la sepultura.

Coste y forma de pago

Derecho de cementerios. Derecho de transmisión del derecho funerario. Tramitación de la gestión documental. Tarifas y complementos (opcional). Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Información complementaria

En cualquier momento, la persona titular del derecho funerario podrá designar a una persona beneficiaria para después de su muerte; para hacerlo, deberá comparecer ante las oficinas de Cementiris de Barcelona para suscribir la oportuna acta en que se consignarán los datos de la sepultura, el nombre, los apellidos y el domicilio de la persona beneficiaria y la fecha del documento.

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: resguardo del título con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección que indique la persona solicitante si hay petición expresa.

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener el título antes de seis meses en el 95 % de los casos si es por pérdida de título y la persona titular ha fallecido
- ✓ Obtener el título antes de seis meses en el 95 % de los casos de traspaso provisional (si se dispone del título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero)
- ✓ Obtener el título antes de tres meses, en el 95 % de los casos, si se dispone del título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero

MODALIDAD 4: DESIGNACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

En cualquier momento, la persona titular del derecho funerario podrá designar a una persona beneficiaria y a una persona beneficiaria sustituta para después de su muerte; para hacerlo, deberá comparecer ante las oficinas de Cementiris de Barcelona para suscribir la oportuna acta en que se consignarán los datos de la sepultura, el nombre, los apellidos y el domicilio de la persona beneficiaria y la fecha del documento. También podrá designar a una "persona beneficiaria cualificada", que asumirá la función de casi titular para recibir notificaciones y estar al día de las vicisitudes de la concesión.

Ofrece

Documento. Resguardo de la designación. Título de sepultura.

Coste y forma de pago

- ✓ Derecho de designación administrativa de persona beneficiaria. https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia
- ✓ Complementos (opcional): tasas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección que indique la persona solicitante si hay petición expresa.

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener la resolución antes de tres meses en el 95 % de los casos

MODALIDAD 5: DUPLICADOS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Este trámite permite solicitar la expedición de un duplicado de un título de derecho funerario sobre una sepultura por sustracción, pérdida o deterioro. No es imprescindible disponer del título de la sepultura.

Ofrece

Documento. Resguardo provisional del título (inmediato). Título de la sepultura.

Coste y forma de pago

Derecho de transmisión del derecho funerario por duplicado. Derecho de cementerios. Complementos (opcional). Consultar tasas, tarifas y complementos en https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia.

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección que indique la persona solicitante si hay petición expresa.

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener el duplicado del título antes de tres meses en el 95 % de los casos.

MODALIDAD 6: RENUNCIAS A CONCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Este trámite permite renunciar a una concesión de derecho funerario de aquellas sepulturas que no contengan cadáveres o restos a favor de Cementiris de Barcelona sin remuneración.

Ofrece

Documento. Documento acreditativo del trámite de renuncia. Resolución del expediente.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta

- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: documento acreditativo del trámite de renuncia con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: envío de la resolución del expediente a la dirección de correo electrónico que indique la persona solicitante.
- ✓ Correo postal: envío de la resolución del expediente a la dirección que indique la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener la renuncia de forma inmediata
- ✓ Emitir la resolución en tres meses como máximo, en el 95 % de los casos

MODALIDAD 7: RETROCESIONES DE SEPULTURAS

Descripción

Las personas titulares de las sepulturas que no contengan cadáveres ni restos podrán retrocederlas al Ayuntamiento o a la entidad autorizada en estos casos, siempre que no las posean con carácter de alquiler, y deberán remunerar las cantidades que para cada caso se señalan en la Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios.

En caso de que en la sepultura haya restos, la persona titular podrá escoger entre trasladarlos a otra sepultura o realizar la incineración; si hay restos, el Ayuntamiento o la entidad autorizada en estos casos los trasladarán al osario general, con lo que se ocasionarán los gastos de traslado previstos en la Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias.

Ofrece

Documento. Documento acreditativo del trámite de retrocesión.

Coste y forma de pago

Coste: véase la Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias.

En caso de que en la sepultura haya restos, los gastos de traslado, si procede. Se descuentan del importe de la retrocesión en caso de traslado de restos por oficio.

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia, en caso de resultar superior el gasto al abono.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina del tanatorio de Almogàvers (Mémora)

Información complementaria

Este trámite está condicionado a la disponibilidad presupuestaria y al orden de llegada de las solicitudes y de los expedientes administrativos.

Es necesario rellenar previamente el formulario disponible en la página web de Cementiris de Barcelona.

Si la solicitud es elegible se llamará a la persona para realizar la tramitación presencial en la oficina. En caso de que no sea elegible se le enviará una notificación.

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios

Canales de recepción

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: ingreso en la cuenta bancaria del importe de la retrocesión

Objetivo de gestión

- ✓ Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en seis meses como máximo (según disponibilidad presupuestaria).

AUTORIZACIONES Y LICENCIAS ASOCIADAS A SEPULTURAS Y CEMENTERIOS.

DESCRIPCIÓN

Trámites que dan cumplimiento a los requisitos fijados en la Ordenanza de cementerios en aspectos relacionados con lo siguiente:

- ✓ Entradas y salidas de elementos decorativos.
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas y construcciones funerarias.
- ✓ Uso de las instalaciones de los cementerios para filmaciones, actividades escolares o culturales, visitas (guiadas o no), etc.

UTILIDAD

Gestión administrativa que fija la Ordenanza de cementerios.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares, según la normativa reguladora del servicio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Véase: ordenanza patrimonial no tributaria

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.

- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Presentación de la petición.
2. Tramitación.
3. Revisión del expediente.
4. Entrega o envío del entregable.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver un 95 % de las autorizaciones y licencias antes de los plazos que fije la normativa aplicable.

MODALIDAD 1: OBRAS MENORES, DE REFORMA O MANTENIMIENTO DE LAS SEPULTURAS

Descripción

Tramitación de permisos de titulares de concesiones de sepulturas para hacer obras de reforma, rehabilitación, reparación o colocación de elementos decorativos (como tiestos en tumbas, jardineras, aceras, etc.).

Ofrece

Documento. Permiso de obra.

Coste y forma de pago

Coste: tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia

Centros prestadores

- ✓ Cementiris de Barcelona, S. A. (CBSA)

Canales de petición

- ✓ Telemático: debe enviarse un correo electrónico a manteniment@cbsa.cat

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: 934 841 999
- ✓ Telemático: debe enviarse un correo electrónico a manteniment@cbsa.cat

Canales de recepción

- ✓ Telemático: debe enviarse un correo electrónico a manteniment@cbsa.cat

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 100% de las peticiones recibidas.

MODALIDAD 2: AUTORIZACIONES DE USO DE LAS INSTALACIONES DE LOS CEMENTERIOS PARA PARTICULARES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Descripción

Los cementerios son espacios públicos en los que se necesita autorización previa en caso de que se quiera hacer un uso diferente al habitual, como puede ser una filmación, rutas con guías externos o escuelas que deseen hacer alguna actividad con guía o personal propio, entre otros.

Ofrece

Documento. Acompañamiento personal. Permiso que la persona solicitante tendrá que mostrar en el cementerio antes de la actividad. Si es el caso, guía o personal propio de CBSA.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Horta

Canales de petición

- ✓ Telemático: solicitud por correo electrónico a comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Telemático: por correo electrónico en comunicacio@cbsa.cat y en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al teléfono de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: correo electrónico con documento PDF adjunto a la dirección de correo electrónico de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 100% de los permisos de autorización de uso recibidos.

MODALIDAD 3: AUTORIZACIONES DE USO DE LAS INSTALACIONES DE LOS CEMENTERIOS PARA PRODUCTORAS

Descripción

Los cementerios son espacios públicos en los que se necesita autorización previa si se quiere

hacer un uso diferente al habitual, como puede ser una filmación por parte de productoras.

Ofrece

Documento. Contrato firmado por la productora y Cementiris de Barcelona. Documento PDF: permiso que la persona solicitante deberá mostrar en el cementerio antes de la filmación.

Coste y forma de pago

- ✓ De 0 a 4 horas: 1000,00 euros.
- ✓ De 4 a 8 horas: 1400,00 euros.
- ✓ De 8 a 12 horas: 2100,00 euros.
- ✓ Por cada hora extra: 250,00 euros.
- ✓ Estudiantes a jornada completa: sin coste.

Pago: transferencia bancaria previa a la filmación.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Horta

Canales de petición

- ✓ Telemático: solicitud por correo electrónico a comunicacio@cbsa.cat y petición para realizar una filmación a través de Barcelona Film Commissions (teléfono: +34 934 548 066, filmcommission2@bcn.cat, www.barcelonafilmcommission.com)

Canales de gestión

- ✓ Telemático: por correo electrónico en comunicacio@cbsa.cat o en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 o al teléfono de la persona solicitante

Canales de recepción

- ✓ Telemático: correo electrónico con documento PDF adjunto a la dirección de correo electrónico de la persona solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar el acceso a nuestros recintos a todos los permisos autorizados.

CONSULTA Y BÚSQUEDA DE PERSONAS DIFUNTAS

DESCRIPCIÓN

Este servicio permite buscar personas difuntas inhumadas en los cementerios que gestiona Cementiris de Barcelona.

Esta búsqueda se lleva a cabo mediante los registros de los cementerios y se puede hacer de manera informatizada o manual.

UTILIDAD

Obtención de información de personas difuntas.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los

cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase el portal de la transparencia y la normativa: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Presentación de la petición.
2. Búsqueda interna.
3. Entrega o envío de la información solicitada.

Ofrece

Documento. Carta o correo electrónico con la información solicitada.

Coste y forma de pago

- ✓ Gratuito para aquellas personas difuntas que consten en el registro informático de Cementiris de Barcelona.
- ✓ En el caso de personas fallecidas que no constan en el registro informático, hay un coste, que se aplica a cada búsqueda individual de un año y un cementerio como máximo. Véase: tarifas y complementos
- ✓ Derecho de solicitud de fecha de inhumación de personas difuntas. Derecho de cementerios. https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/ca/portal-de-la-transparencia

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia

Centros prestadores

- ✓ Cementiris de Barcelona, S. A. (CBSA)

Canales de petición

- ✓ Telemático: sjuridics@cbsa.cat

Canales de gestión

- ✓ Telemático: sjuridics@cbsa.cat

- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: a la dirección de la persona solicitante

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atención y gestión del 100% de consulta recibidas.

ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO DE CEMENTERIOS

DESCRIPCIÓN

- ✓ Resolución de consultas y necesidades de la ciudadanía en el ámbito de cementerios.
- ✓ Asesoramiento sobre la comercialización de productos y servicios en el ámbito de cementerios: urnas y relicarios, lápidas e inscripciones, complementos (marcos, jarrones, reposición de cristales), limpieza de sepulturas, contratación y colocación de ramos de flores artificiales, arreglos y rehabilitación de sepulturas y servicio de jardinería y floristería natural.
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura: la realización de las ceremonias de despedida nace de la necesidad de ofrecer unas pompas fúnebres dignas y personales a aquellas personas que lo deseen. El objetivo es doble: por una parte, consolar y acompañar a la familia y permitir a los familiares y amigos explicar y compartir sentimientos, y, por otra, rendir homenaje a la persona difunta.

UTILIDAD

Dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

Ordenanza de cementerios

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase el portal de la transparencia y la normativa: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.

- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición o solicitud.
2. Revisión de la información.
3. Gestión de la solicitud.
4. Informar, prestar el servicio o entregar el entregable (si procede).

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.
- ✓ Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%.

MODALIDAD 1: ASESORAMIENTO SOBRE LA COMERCIALIZACIÓN DE URNAS, RELICARIOS, LÁPIDAS Y OTROS COMPLEMENTOS

Descripción

CBSA ofrece servicio de asesoramiento sobre la comercialización:

- ✓ Urnas y relicarios con el fin de depositar las cenizas de los seres queridos. Conscientes de la importancia que tiene la preservación del medio ambiente, ofrecemos urnas biodegradables que se degradan en contacto con la tierra o el agua.
- ✓ Diferentes tipos de mármoles y granitos para poder confeccionar la lápida más adecuada para la sepultura (mármol blanco, granito negro sudafricano, negro intenso, negro Angola, calidad labrador, negro cristal, gris plomo, rosa perla, etc.).
- ✓ También se realizan las inscripciones: posibilidad de esculpir epitafios directamente en el mármol (inscripción frontal y tiras laterales), con silicato de arena, con láser o hacerlos con letras de bronce de diferentes tamaños.
- ✓ Complementos para las lápidas: cruces, cristos, vírgenes, espigas, palomas, etc.
- ✓ Complementos de nichos: colocación de marcos y jarrones.
- ✓ Ramos de flores artificiales.
- ✓ Sustitución de cristales.

Ofrece

Documento. Recursos materiales. Folletos informativos, catálogo de productos. Solicitud de servicio, recibo y factura. Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/servicios-y-productos

Coste y forma de pago

Coste: véase Tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Almogàvers (tanatorio Mémora)
- ✓ Oficina de Atención e Información del crematorio de Montjuïc

Información complementaria

CBSA dispone de servicio de entrega de las cenizas a domicilio.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial:
  - En las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
  - entrega a domicilio. CBSA dispone de servicio de entrega de las cenizas a domicilio.
- ✓ Telemático: correo electrónico a la dirección de correo electrónico que indique la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono de la persona solicitante. Mensaje SMS con la comunicación de la colocación de mármoles y elementos decorativos
- ✓ Correo postal: con envío de entregables (en su caso), a la dirección de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%.

MODALIDAD 2: JARDINERÍA Y LIMPIEZA DE SEPULTURAS A PETICIÓN DE LA PERSONA INTERESADA

Descripción

- ✓ Limpieza de sepultura: para mantener la sepultura en buenas condiciones, se ofrece un servicio de limpieza de sepulturas. Este servicio se puede realizar en nichos y columbarios 2, 4, 6 o 12 veces al año. En el caso de sepulturas del grupo 2 y sucesivos se hace necesario un presupuesto previo a la contratación.
- ✓ Jardinería: mantenimiento de jardineras, parterres de tumbas y panteones.

Ofrece

Documento. Solicitud de servicio, recibo y factura. Se envía una carta para cada prestación del servicio.

Coste y forma de pago

Coste: véase Tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Almogàvers (tanatorio Mémora)
- ✓ Oficina de Atención e Información del crematorio de Montjuïc
- ✓ Espacio Interconviccional

Información complementaria

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/tramite/servicio-de-limpieza-de-sepulturas

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: entregables en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: envío por correo electrónico de información de actividad (si la hubiere)
- ✓ Correo postal: envío de entregables (si los hubiere)

Objetivo de gestión

- ✓ Cumplimiento de la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 100 % de los casos.

MODALIDAD 3: ARREGLOS Y REHABILITACIÓN DE SEPULTURAS

Descripción

El gran valor arquitectónico, escultórico y artístico de los cementerios hace que nos planteemos constantemente la posibilidad de invertir en este tipo de actuaciones. Cada familia tiene una necesidad diferente y, por ello, hacemos presupuestos a medida y de manera cuidadosa para ofrecer facilidades para ayudar a conservar todo este patrimonio, que también forma parte del paisaje de la ciudad.

Ofrece

Documento. Solicitud de servicio, recibo y factura. Informe técnico en función de los trabajos.

Coste y forma de pago

- ✓ Según presupuesto.

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Poblenou
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Horta

- ✓ Oficina de Atención e Información del cementerio de Almogàvers (tanatorio Mémora)
- ✓ Oficina de Atención e Información del crematorio de Montjuïc
- ✓ Espacio Interconviccional

Canales de petición

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: con cita previa en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante Informe técnico (si procede)

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.

MODALIDAD 4: DESPEDIDAS EN ORATORIOS, CAPILLAS Y A PIE DE SEPULTURA

Descripción

El crematorio de Montjuïc está previsto para que se puedan llevar a cabo servicios integrales; es decir, en un único emplazamiento se puede despedir al ser querido y realizar el proceso de cremación. La estructura formal de una ceremonia de despedida consiste en dar la bienvenida a los asistentes con una breve introducción sobre quién era la persona a la que se acompaña. El personal de protocolo, encargado de conducir la ceremonia, reflexiona sobre la vida y la muerte y recuerda las buenas cualidades y los hechos biográficos de la persona difunta. Se concluye la ceremonia con unas palabras de agradecimiento acompañadas de música, que también puede estar presente durante el desarrollo del acto.

También existe la posibilidad de celebrar una ceremonia civil en homenaje a la persona que ha muerto en cualquiera de los espacios que tenemos. Servicio personalizado, en el que se ofrece una ceremonia civil justo al lado de la sepultura donde se va a inhumar a la persona difunta.

El objetivo es suavizar con la calidez de la música la dureza del último momento en el que se puede estar con la persona amada, lo que ayuda a apaciguar el dolor.

Ofrece

Documento. Atención. Acompañamiento personal. Solicitud del servicio.

Coste y forma de pago

Tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

En oratorio:

- ✓ Crematorio de Montjuïc
- ✓ Espacio Interconviccional

A pie de sepultura:

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts

En capillas:

- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Horta
- ✓ Cementerio de Poblenou

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999
- ✓ Telemático: serveis@cbsa.cat

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999
- ✓ Telemático: serveis@cbsa.cat

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción de las despedidas superior a un 7 sobre 10 (cremación).
- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción de las despedidas superior a un 8 sobre 10 (inhumación).

ENTIERRO DE CADÁVERES EN LOS DIFERENTES TIPOS DE SEPULTURAS (NICHOS, TUMBAS, MAUSOLEOS, PANTEONES, ETC.) DE LOS RECINTOS QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

Entierro de cadáveres en los diferentes tipos de sepulturas (nichos, tumbas, mausoleos, panteones, etc.) de los recintos que gestiona Cementiris de Barcelona.

UTILIDAD

Dar sepultura a las personas difuntas.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia
- ✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos

correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas
- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La ciudadanía tramita la petición del servicio de entierro directamente con una funeraria.
2. La funeraria envía el título de sepultura y la información necesaria a CBSA.
3. Tramitación interna del entierro.
4. Preparación de la sepultura (si procede).
5. Reducción de restos (solo en sepulturas que contengan más de una persona difunta).
6. Entierro en el cementerio indicado.
7. Retorno del título de la sepultura o comprobante de la adjudicación de una concesión o alquiler.
8. Adjudicación de entregables.

Ofrece

Documento. Título de la sepultura. Solicitud del servicio. Tarjeta de acceso al Recinto Mausoleo.

Coste y forma de pago

- ✓ Tasa de preparación previa de la sepultura, exhumaciones e inhumaciones: sepulturas del grupo 2 (punto 3.1 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de gestión de residuos (punto 5.3 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de reducción y preparación de cadáveres o restos del grupo 2 (si procede) (punto 3.2 de la Ordenanza fiscal).

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Información complementaria

Los mausoleos solo están disponibles en el cementerio de Collserola.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Horta
- ✓ Cementerio de Poblenou

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: cbsa@cbsa.cat y en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al teléfono de la persona solicitante

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris

OBJETIVO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.

ENTIERRO DE CENIZAS EN RECINTOS QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

Entierro de cenizas. CBSA recomienda que las cenizas se depositen en el cementerio, que, además de ser su lugar natural, dispone de las instalaciones necesarias y adecuadas para esta finalidad, hecho que también ayuda a conservar el recuerdo de los seres queridos.

Con este objetivo, pone a disposición de las familias diversas instalaciones repartidas en todos sus recintos para el depósito de cenizas en sepulturas propias, columbarios, espacios de esparcimiento y en árboles y plantas.

UTILIDAD

Entierro de la urna cineraria.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.

- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Se tramita la petición del servicio de entierro directamente con una funeraria o bien en las Oficinas de Atención e Información de CBSA.
2. El responsable del trámite envía el título de sepultura y la información necesaria al Departamento de Inhumaciones.
3. Tramitación interna del entierro.
4. Entierro en el cementerio indicado.
5. Retorno del título de la sepultura o comprobante de concesión o alquiler.

Ofrece

Documento. Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

Coste y forma de pago

- ✓ 50 % de la tasa de inhumación: sepulturas del grupo 1 o superior (punto 3.1 de la Ordenanza fiscal).

Tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Horta
- ✓ Cementerio de Poblenou

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telemático: cbsa@cbsa.cat y en la dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al teléfono de la persona solicitante

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.

TRASLADO DE CADÁVERES

DESCRIPCIÓN

Es el traslado de cadáveres o restos cadavéricos entre sepulturas del mismo cementerio o de cementerios diferentes.

- ✓ Movimiento: cuando ambas sepulturas están situadas dentro del mismo cementerio.
- ✓ Traslado: cuando la sepultura de destino está situada en otro cementerio.
- ✓ Cremación: cuando se traslada a los centros de cremación de Collserola o Montjuïc.

No se podrá abrir ninguna sepultura hasta que no hayan transcurrido dos años desde la última inhumación, o cinco si el deceso se produjo por enfermedad infecciosa contagiosa, salvo en el caso de entierros en tumbas sin cripta.

UTILIDAD

Poder dar sepultura en el lugar deseado.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Derecho a utilizar la sepultura para uso funerario durante el plazo de la concesión.
- ✓ Derecho a inhumar cadáveres, restos o cenizas de personas.
- ✓ Derecho a realizar obras de mantenimiento y decoración de la sepultura, con los permisos correspondientes.
- ✓ Derecho a transmitir la concesión y designar a personas beneficiarias.
- ✓ Derecho a renovar la concesión.
- ✓ Derecho a poner fin a la concesión.

Deberes de las personas titulares de sepulturas

- ✓ Pagar la tasa de conservación anual que establece el Ayuntamiento.
- ✓ Comunicar cualquier cambio de titularidad o datos personales.
- ✓ Respetar las normas municipales en relación con las construcciones y la ornamentación de la sepultura.
- ✓ Mantener la sepultura en buen estado de conservación, en el caso de las sepulturas de concesión particular.
- ✓ Cumplir las condiciones de la concesión en caso de renovación o transmisión.
- ✓ No utilizar la sepultura con finalidades distintas de las establecidas en la concesión.

En caso de abandono, la sepultura podrá revertir al Ayuntamiento tras los avisos pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda y tramitación del servicio (hay que presentar la documentación necesaria en la oficina de atención).
2. Tramitación interna de la exhumación y del traslado.
3. Exhumación y traslado del cadáver al destino indicado.
4. Preparación de la sepultura de destino (en su caso).
5. Reducción de restos (solo en sepulturas que contengan más de una persona difunta).
6. Inhumación en el cementerio indicado.

7. Retorno del título de la sepultura o comprobante de la concesión o alquiler.

Ofrece

Documento. Actividad. Solicitud del servicio con día y hora de la realización del servicio. Título de sepultura.

Coste y forma de pago

- ✓ Tasa de inhumación y exhumación de cadáveres y restos (apartado 3.1 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de traslado de cadáveres y restos (apartado 3.3 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de reducción o preparación de cadáveres o restos (apartado 3.2 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de gestión de residuos (apartado 5.3 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Coche de traslado: tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Horta
- ✓ Cementerio de Poblenou

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Llevar a cabo la exhumación y el traslado según la planificación acordada en el 100%% de los casos.

CREMACIÓN DE CADÁVERES

DESCRIPCIÓN

Proceso de cremación de personas difuntas o restos a petición de los familiares o por voluntad de la persona difunta y siempre individual.

El proceso de cremación se realiza con técnicas especializadas y perfeccionadas.

Antes de iniciar el proceso de cremación, se deposita una piedra incombustible en el ataúd con un código de identificación, único para cada persona difunta. Esta piedra permanecerá con las cenizas resultantes hasta que se depositen en la urna.

El proceso de cremación tiene una duración aproximada de dos horas. Finalizada la cremación, las cenizas se depositan en la urna que elija la familia, con la previa identificación de la piedra colocada al iniciar la cremación.

UTILIDAD

Poder hacer efectiva la voluntad de la persona difunta mediante la incineración de su cadáver o de sus restos.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Los derivados de la normativa reguladora.
- ✓ CBSA se compromete a guardar la urna durante treinta días sin ningún tipo de coste.
- ✓ Posibilidad de visualizar la introducción del féretro en el horno.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda y tramitación del servicio (hay que presentar la documentación necesaria en la oficina de atención).
2. Revisión de la documentación necesaria.
3. Autorización de la cremación.
4. Cremación del cadáver o de los restos cadavéricos.
5. Introducción de las cenizas en la urna seleccionada.
6. Entrega de las cenizas y de los entregables.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Disponibilidad de cenizas a partir de cuatro horas después de la introducción (según la hora de la cremación, la disponibilidad será al día siguiente).

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.

MODALIDAD 1: CREMACIÓN DE CADÁVERES

Descripción

CBSA dispone de un centro de cremación, el de Montjuïc. Estas instalaciones están acondicionadas para el recogimiento que necesitan los familiares en un momento de duelo. En la actualidad, este proceso se realiza con técnicas especializadas y perfeccionadas.

Antes de iniciarse, se deposita una piedra incombustible en el ataúd con un código de identificación. Esta piedra permanece con las cenizas hasta el momento de depositarlas en la urna. El proceso de cremación tiene una duración aproximada de dos horas. Una vez terminado, las cenizas se depositan en la urna que elija la familia, previa identificación de la piedra colocada al inicio, y se entregan una vez finalizado todo el procedimiento.

Ofrece

Documento. Recurso material. Solicitud de servicio. Certificado de cremación. Urna con las

cenizas. Relicario (si se ha contratado).

Coste y forma de pago

- ✓ Tasa de cremación (epígrafe VIII de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Tasa de residuos (apartado 5.3 de la Ordenanza fiscal).
- ✓ Urna: tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Crematorio de Montjuïc

Información complementaria

Se recomienda la colaboración en el suministro de féretros barnizados al agua, para hacer posible una cremación sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10.

MODALIDAD 2: ENTREGA DE CENIZAS A DOMICILIO

Descripción

Trasladar la urna al domicilio o al cementerio que indique la persona solicitante.

Ofrece

Documento. Recurso material. Solicitud de servicio. Urna con las cenizas. Relicario (si se ha contratado).

Coste y forma de pago

Tarifas y complementos

Pago: tarjeta de crédito. Transferencia Cargo a cuenta.

Centros prestadores

- ✓ Crematorio de Montjuïc

Canales de petición

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en las Oficinas de Atención e Información de los cementerios
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: domicilio o cementerio que indique la persona interesada

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación en la encuesta de satisfacción superior al 8,5 sobre 10.

VISITAS GUIADAS A LOS ESPACIOS QUE GESTIONA CBSA

DESCRIPCIÓN

Por libre o en compañía de un guía especializado, la ciudadanía puede visitar algunos de los recintos y espacios que gestiona Cementiris de Barcelona:

- ✓ Rutas diurnas por diferentes cementerios y por el Fossar de la Pedrera, ubicado en el cementerio de Montjuïc.
- ✓ Rutas nocturnas por diferentes cementerios.
- ✓ Visita a la Colección de Carrozas Fúnebres ubicada en el cementerio de Montjuïc.
- ✓ Actos de homenaje a personas ilustres.

UTILIDAD

Aprender la historia de Barcelona a partir de las visitas que se ofrecen.

GARANTÍA

Cementiris de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para gestionar los cementerios, el crematorio y otras instalaciones similares.

Ordenanza de cementerios.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. *Ticketing:* compra de entradas en nuestro sitio web.
2. Atención a las visitas guiadas programadas y no programadas.
   a. Gestión de las solicitudes de visitas guiadas no programadas.
3. Realización de la visita.
4. Encuesta de satisfacción.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 1: VISITAS GUIADAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

Descripción

En la visita a la colección se mostrará todo el conjunto, que consta de trece carrozas fúnebres, seis carruajes para acompañar a las familias a la parroquia y después al cementerio y tres coches de motor, junto con los complementos que los ornamentan y hacen posible su funcionamiento. Todo el conjunto nos muestra cómo nuestros antepasados adoptaron nuevos hábitos funerarios

para transportar a las personas difuntas a los cementerios.

La colección promueve el conocimiento y la valoración del ritual funerario y de las carrozas, su técnica y simbología, a la vez que trata la muerte de una manera natural, próxima y pedagógica.

Se ofrecen visitas guiadas gratuitas todos los sábados a las 12.00 horas y también se organizan visitas guiadas personalizadas para cualquier grupo de personas.

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/coleccion-de-carrozas

Ofrece

Documento. Acompañamiento personal. Folleto informativo. Guía especializado.

Coste y forma de pago

- ✓ Gratuito (sábados y domingos a las 12.00 horas).

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc

Canales de petición

- ✓ Presencial: calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: Teléfono: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador: calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona (acceso Ronda Litoral, salida 13)

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 2: RUTA GUIADA DIURNA POR LOS CEMENTERIOS

Descripción

La ruta guiada diurna consiste en una visita en la que se repasa la historia de la Barcelona del siglo XIX a través de los diferentes panteones y de los personajes que hay enterrados. En definitiva, la ruta es una breve, pero fantástica y evocadora, reconstrucción de cien años de historia.

Más información sobre todas las rutas: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Ofrece

Acompañamiento personal. Guía especializado.

Coste y forma de pago

- ✓ Gratuito (entre semana).
- ✓ Coste de 10,00 euros.

Pago: transferencia bancaria previa a la visita.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio d'Horta
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Colección Carrozas Fúnebres

Información complementaria

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Canales de petición

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al teléfono de la persona solicitante

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el cementerio indicado. Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 3: RUTA GUIADA DIURNA POR EL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

Descripción

El Fossar de la Pedrera del cementerio de Montjuïc es un espacio en el que se rinde homenaje a la memoria de las víctimas de la Guerra Civil Española y la dictadura franquista. Se trata de un espacio único que Cementiris de Barcelona quiere dar a conocer a la ciudadanía con la organización de visitas guiadas diurnas gratuitas.

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Ofrece

Acompañamiento personal. Guía especializado.

Coste y forma de pago

- ✓ Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc

Información complementaria

Página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Canales de petición

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: 934 849 399

Canales de gestión

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat y en la de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al teléfono de la persona solicitante

Canales de recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 4: RUTA GUIADA NOCTURNA POR DIFERENTES CEMENTERIOS

Descripción

Cementiris de Barcelona organiza la ruta nocturna de manera extraordinaria una vez al año, coincidiendo con el Día de Todos los Santos. La visita se desarrolla de manera teatralizada y guiada de la mano de unos personajes ambientados de época, acompañados de música clásica, que explican la historia y la cultura del recinto funerario, vinculadas a la historia de Barcelona.

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Ofrece

Acompañamiento personal. Guía especializado, actores y músicos.

Coste y forma de pago

- ✓ Precio: 15,00 €

Pago: tarjeta bancaria.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Sarrià

Información complementaria

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural.

Se programan dos visitas al año, una para el día de Todos los Santos y la otra en primavera.

Canales de petición

- ✓ Telemático: registro y reserva de plaza en el espacio cultural de CBSA https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Canales de gestión

- ✓ Telemático: registro y reserva de plaza en el espacio cultural de CBSA https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/catalogo-agenda-cultural

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el cementerio indicado: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 5: ACTOS Y HOMENAJES EN LOS CEMENTERIOS

Descripción

Colaboración en actos de homenaje que piden entidades, instituciones o asociaciones. Organización de actos propios de Cementiris de Barcelona.

Ofrece

Acompañamiento personal. Atención personal. Evento o actividad. Publicación escrita. Publicación audiovisual. Materiales.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Cementerio de Horta
- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Les Corts
- ✓ Cementerio de Poblenou
- ✓ Cementerio de Sants
- ✓ Cementerio de Sarrià
- ✓ Cementerio de Sant Gervasi
- ✓ Espacio interconviccional
- ✓ Colección de Carrozas Fúnebres

Información complementaria

Cesión del espacio material necesario para la consecución del acto u homenaje.

Canales de petición

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicació@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: en los números 934 841 999 o 934 841 920

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador
- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicació@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: en los números 934 841 999 o 934 841 920

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

Objetivo de gestión

- ✓ Ofrecer personal profesional encargado de las tareas de acompañamiento y asesoramiento durante la celebración del acto u homenaje.

ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EN LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

Cementiris de Barcelona ofrece visitas pedagógicas a la Colección de Carrozas Fúnebres y rutas por los cementerios de Montjuïc y Poblenou en las que el alumnado tiene la oportunidad de conocer y visitar aspectos representativos de cada cementerio y la simbología funeraria. A través del patrimonio cultural, se realiza un acercamiento a diferentes temáticas que han significado un cambio en la cultura social de la población.

UTILIDAD

Difundir la cultura y la historia de los cementerios dentro del sector educativo.

GARANTÍA

CBSA participa en el Programa de actividades escolares (PAE), que organiza el Consejo de Coordinación Pedagógica para que diferentes agentes educativos de la ciudad puedan servirse de instrumentos para complementar el aprendizaje en las aulas.

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/servei_educatiu

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Atención y gestión de las solicitudes de visitas guiadas.
2. Programación de la visita.
3. Realización de la visita.
4. Encuesta de satisfacción.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.

MODALIDAD 1: VISITAS PEDAGÓGICAS A LOS CEMENTERIOS

Descripción

Con las rutas a los diferentes cementerios de Barcelona, el alumnado tiene la oportunidad de visitar las sepulturas más representativas de cada cementerio, las que les aportan un conocimiento social, histórico, artístico y cultural muy significativo en cuanto a las personalidades ilustres enterradas, además de un conocimiento general de la evolución de la ciudad de Barcelona.

Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/servei_educatiu

Ofrece

Actividad. Acompañamiento personal. Ruta pedagógica. Guía especializado.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Todos los cementerios de Barcelona

Información complementaria

CBSA participa en el Programa de actividades escolares (PAE), que organiza el Consejo de Coordinación Pedagógica para que diferentes agentes educativos de la ciudad puedan servirse de instrumentos para complementar el aprendizaje en las aulas.

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

Canales de petición

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al número de teléfono que indique la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.
- ✓ Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas.

MODALIDAD 2: VISITAS PEDAGÓGICAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

Descripción

La Colección de Carrozas Fúnebres y su espacio didáctico ofrecen la posibilidad de conocer el arte de las carrozas y aprender, mediante las tecnologías más innovadoras, el significado de las expresiones artísticas a través de la simbología funeraria rica y variada que contienen. Se muestra el cambio que sufrió Barcelona a lo largo de los siglos XIX y XX y ayuda a entender esta evolución y lo que representó culturalmente para la mayor parte de la sociedad barcelonesa.

Se ofrecen visitas especializadas para primaria, secundaria y bachillerato.
Véase: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cultura-y-educacion

Ofrece

Actividad. Acompañamiento personal. Recurso material. Material didáctico clasificado por ciclos escolares y diseñado desde la pedagogía para encajar con el conjunto educativo escolar.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc

Información complementaria

CBSA participa en el Programa de actividades escolares (PAE), que organiza el Consejo de

Coordinación Pedagógica para que diferentes agentes educativos de la ciudad puedan servirse de instrumentos para complementar el aprendizaje en las aulas.

Véase: Consejo de Innovación Pedagógica

Canales de petición

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat.
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Telemático: en la dirección de correo electrónico comunicacio@cbsa.cat y en la de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y al número de teléfono que indique la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

Objetivo de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.
- ✓ Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas (Carrozas Fúnebres)

BIBLIOTECA FUNERARIA

DESCRIPCIÓN

Cementiris de Barcelona, S. A. abre al público su Biblioteca Funeraria, que comparte ubicación con la Colección de Carrozas Fúnebres y cuenta con un fondo bibliográfico de más de 1.900 ejemplares centrado en el ámbito funerario.

Se permite consultar los ejemplares del fondo en la misma Biblioteca Funeraria, así como solicitar préstamos a través de la Biblioteca General del Ayuntamiento.

UTILIDAD

Acceso a un fondo bibliográfico de más de 1.900 ejemplares centrado en el ámbito funerario.

GARANTÍA

Nuestro fondo bibliográfico forma parte de la Biblioteca General del Ayuntamiento.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Tener acceso libre y gratuito para consultar el fondo de la biblioteca, de acuerdo con la normativa vigente.
- ✓ Recibir un tratamiento profesional y respetuoso.
- ✓ Recibir información y asesoramiento sobre el fondo.
- ✓ Consultar y reproducir el fondo de acuerdo con la normativa establecida.

Deberes:

- ✓ Respetar las normas de uso y reproducción de los documentos.
- ✓ Contribuir a mantener un entorno idóneo para el estudio y la investigación, respetar el silencio y hacer un uso correcto del equipamiento.

- ✓ Respetar la legislación vigente relativa a los derechos de propiedad intelectual.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Consulta del fondo en las instalaciones de la biblioteca funeraria.
2. Gestión del servicio de préstamo a través de la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona.

Ofrece

Información / Datos. Documento. Acceso al fondo bibliográfico físico en la sala de biblioteca. Ejemplar del fondo bibliográfico en préstamo.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc

Información complementaria

Nuestro fondo bibliográfico forma parte de la Biblioteca General del Ayuntamiento.

Canales de petición

- ✓ Telemático: búsqueda de libros y solicitud de préstamo (https://barcelonacouncilsedac.on.worldcat.org/discovery), canales habituales de la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona y en la dirección de correo electrónico comunicació@cbsa.cat
- ✓ Telefónico: 934 841 999

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador
- ✓ Telefónico: 934 841 999
- ✓ Telemático: canales habituales de la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la dirección del centro prestador

OBJETIVO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar el acceso a un mínimo del 90 % de los ejemplares (no hay disponibilidad máxima porque un 10 % se reserva para préstamo) del fondo bibliográfico físico que hay en la Colección de Carrozas Fúnebres dentro del horario correspondiente.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 11/6/2026

CEMENTERIO DE SANT ANDREU

DIRECCIÓN

Calle dels Garrofers, 35-47, 08016 Barcelona.
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/index.php/es/cementiris/sant-andreu

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Horario del cementerio: de lunes a domingo de 8.00 a 18.00 horas
- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/index.php/es/cementiris/sant-andreu

CÓMO LLEGAR

Metro: Línea 4. Estación de Llucmajor (salida pl. Jardins d'Alfàbia).

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Sant Andreu se inauguró en 1839 y dispone de 25.000 sepulturas en una superficie total de 33.700 m². Pertenecía a Sant Andreu del Palomar, la primera población del Pla que dispuso de cementerio después de la construcción del de Poblenou.

INSTALACIONES

Cementerio y Oficina de Atención e Información.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Espacios para inhumar cenizas. Recinto Hebreo.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura

- ✓ Entierro de cadáveres en los diferentes tipos de sepulturas (nichos, tumbas, mausoleos, panteones, etc.) de los recintos que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Entierro de cenizas en recintos que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios
- ✓ Ruta guiada nocturna por los cementerios
- ✓ Visitas pedagógicas

CEMENTERIO DE HORTA

DIRECCIÓN

Pl. del Cementiri d'Horta, 9, 08031 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/d-horta

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Horario del cementerio: de lunes a domingo de 8.00 a 18.00 horas.
- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/d-horta

CÓMO LLEGAR

Autobuses

45. Todos los días (P.º Marítim - Horta)
102. Todos los días (pl. Eivissa – Cementerio de Collserola)
185. Todos los días (Vall d'Hebron - Horta / M. Canyelles)

Metro

Línea 3. Estación Valldaura – (salida p.º Valldaura)

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/contacto

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Horta, de construcción neoclásica, se inauguró en 1867 y dispone de 1.450 sepulturas en una superficie total de 3.700 m^2.

INSTALACIONES

Cementerio y Oficina de Atención e Información.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin

ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en los diferentes tipos de sepulturas (nichos, tumbas, mausoleos, panteones, etc.) de los recintos que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Entierro de cenizas en recintos que gestiona Cementiris de Barcelona
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna
- ✓ Visitas pedagógicas

CREMATORIO DE MONTJUÏC

DIRECCIÓN

Calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/crematori

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/crematori

CÓMO LLEGAR

Autobuses

Línea 21. Diariamente (salida av. Paral·lel de Barcelona)
Línea 107. Solo festivos (circula por el interior del cementerio).

DESCRIPCIÓN

El crematorio de Montjuïc se inauguró en 1997. Crematorio con sala multiconfesional, donde se puede efectuar la ceremonia de despedida.

INSTALACIONES

Es un edificio de dos plantas, de más de 600 m² cada una. Con un respeto absoluto por el medio ambiente, este espacio cuenta con cuatro hornos crematorios y dos plantas de filtrado de dioxinas.

Estas instalaciones disponen de una sala multiconfesional con capacidad para doscientas personas, donde se puede efectuar la ceremonia de despedida el mismo día de la cremación o en el momento de recoger las cenizas.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoramiento sobre la comercialización de urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Cremación de cadáveres
- ✓ Entrega de cenizas a domicilio

CEMENTERIO DE MONTJUÏC (SEDE CENTRAL)

DIRECCIÓN

Calle de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/montjuïc

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo: de 8.00 a 20.00 horas
- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/montjuïc

CÓMO LLEGAR

Autobuses

Línea 21. Diariamente (salida av. Paral·lel de Barcelona)
Línea 107. Solo festivos (circula por el interior del cementerio).

DESCRIPCIÓN

Francesc de Paula Rius i Taulet, alcalde de Barcelona, inauguró el cementerio de Montjuïc en 1883. El proyecto del cementerio formaba parte del programa de mejoras que este alcalde emprendió para agrandar la ciudad, mejoras que desembocaron en la Exposición Universal de 1888. Dispone de más de 151.000 sepulturas distribuidas en una superficie total de 567.934 m^2.

En el cementerio de Montjuïc está el Fossar de la Pedrera, un espacio destinado a la memoria colectiva donde reposa el presidente Lluís Companys.

INSTALACIONES

Cementerio, sede central y Oficina de Atención e Información.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Espacios para inhumar y esparcir cenizas. Espacio interconviccional.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Recogida del título funerario
- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Permisos de obras en las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura

- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Visita guiada a la Colección de Carrozas Fúnebres
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios
- ✓ Ruta guiada de día por el Fossar de la Pedrera del cementerio de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada nocturna por diferentes cementerios
- ✓ Visitas pedagógicas a los cementerios
- ✓ Visita guiada a la Colección de Carrozas Fúnebres
- ✓ Consulta y préstamo del fondo bibliográfico de ámbito funerario

CEMENTERIO DE COLLSEROLA

DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementerio/collserola

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Cementerio: de lunes a domingo, de 8.00 a 18.00 horas.
- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementerio/collserola

CÓMO LLEGAR

Autobuses

Línea 102. Diariamente (salida pl. Eivissa de Barcelona)
Línea 103. Solo festivos (salida pl. Sant Joan de Montcada i Reixac)
Línea 104. Solo festivos (salida de la estación Fabra i Puig de Barcelona).

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Collserola se inauguró en 1972 y dispone de más de 88.000 sepulturas distribuidas en una superficie total de 1.700.000 m². Cuenta con un Recinto Islámico y un Recinto Hebreo para dar servicio a las personas musulmanas y hebreas nacidas, residentes o muertas en la ciudad de Barcelona.

El cementerio está dividido en dieciocho agrupaciones y es el prototipo de cementerio moderno pensado para acceder en coche. El recinto sigue las directrices de la época en que se planificó, sin la ostentación de los grandes mausoleos de otros cementerios de la ciudad. Se trata de un cementerio funcional donde abundan los nichos con una ornamentación sencilla.

INSTALACIONES

Cementerio y Oficina de Atención e Información.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Mausoleos, tumbas americanas, Recinto Islámico, espacio de inhumación y esparcimiento de cenizas.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas

- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

CEMENTERIO DE LES CORTS

DIRECCIÓN

Av. Joan XXIII, 3-15, 08028 Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/les-corts

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Cementerio: de lunes a domingo, de 8.00 a 18.00 horas.

- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web: https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/les-corts

CÓMO LLEGAR

Autobuses

7. Todos los días (Diagonal Mar - Zona Universitària)
33. Todos los días (Zona Universitària - Verneda)
54. Todos los días (Estació Nord - Campus Nord)
74. Todos los días (Zona Universitària - Fabra i Puig)
113. Todos los días (av. Joan XXIII – Barrio La Mercè)
L12. Todos los días (pl. Reina M. Cristina – Cornellà de Llobregat)
L97. Todos los días (pl. Reina M. Cristina – Castelldefels)

Metro

Línea 3. Estación de Maria Cristina – (salida pl. Reina Maria Cristina)

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris

DESCRIPCIÓN

Ubicado en frente del Camp Nou, el cementerio de Les Corts se inauguró en 1897. Dispone de más de 30.000 sepulturas en una superficie total de más de 34.000 m². Encontramos el Recinto Hebreo más antiguo de Barcelona, donde la primera inhumación fue en 1932, así como el Panteón de los Repatriados, que acoge los restos de los soldados de las guerras de ultramar.

INSTALACIONES

Cementerio y Oficina de Atención e Información.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Espacios para inhumar cenizas. Recinto Hebreo. Panteón de los Repatriados.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Permisos de obras en las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por diferentes cementerios de Barcelona
- ✓ Ruta guiada nocturna por diferentes cementerios
- ✓ Visitas pedagógicas a los cementerios

CEMENTERIO DE POBLENOU

DIRECCIÓN

Av. Icària, s/n, 08005 Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/poblenou

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Cementerio: de lunes a domingo, de 8.00 a 18.00 horas.

- ✓ Consultar el horario de la OAIC en la página web:

  https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/poblenou

CÓMO LLEGAR

Autobuses

14. Todos los días (Vila Olímpica – p.° Bonanova)
26. Todos los días (Poblenou - Sant Andreu)
36. Todos los días (Paral·lel - av. Rio de Janeiro)
41. Todos los días (pl. Francesc Macià – Diagonal Mar)

Metro

Línea 4. Estación Llacuna (salida Ciutat de Granada).

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Poblenou se inauguró en 1819 y cuenta con más de 34.000 sepulturas en una superficie total de 52.700 m^2. Fue el primer cementerio fuera murallas de la ciudad de Barcelona y lo proyectó el arquitecto italiano Antoni Ginesi.

INSTALACIONES

Cementerio y Oficina de Atención e Información.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Espacios de inhumación de cenizas. El Santet. El Petó de la Mort.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Recogida del título funerario
- ✓ Retrocesiones de sepulturas
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Entierro de cadáveres
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios
- ✓ Ruta guiada nocturna por los cementerios
- ✓ Visitas pedagógicas a los cementerios

CEMENTERIO DE SANTS

DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo: de 8.00 a 18.00 horas.

CÓMO LLEGAR

Autobuses

57. Todos los días (P.º Marítim - Cornellà de Llobregat)
157. Todos los días (P.º Marítim - Sant Joan Despí)
158. Solo laborables (Collblanc - Sant Just)

Metro

Línea 5. Estaciones de Collblanc o Pubilla Cases.

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Sants se inauguró en 1880 y lo proyectó Jaume Gustà i Bondia. Dispone de 5.700 sepulturas en una superficie total de 11.000 m^2.

INSTALACIONES

Cementerio

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Entierro de cadáveres
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios

CEMENTERIO DE SARRIÀ

DIRECCIÓN

Calle del Doctor Roux, s/n, 08017 Barcelona

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/sarria

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo: de 8.00 a 18.00 horas.

CÓMO LLEGAR

Autobuses

14. Todos los días (Vila Olímpica – p.º Bonanova)
30. Todos los días (pl. Espanya – Sarrià)

68. Solo laborables (pl. Catalunya – Cornellà de Llobregat)
70. Lunes a sábado (Sants- P.º Bonanova)
72. Todos los días (distr. Granvia L'H. – Bonanova)
123. Todos los días (Bonanova alta)

Ferrocarriles de la Generalitat

Línea 6. Estación de Sarrià (correspondencias con líneas S1, S2, S5 y S55).

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Sarrià dispone de 2.200 sepulturas en una superficie total de 5.600 m². Los primeros escritos que hacen referencia a este cementerio se remontan a 1922, un año después de la anexión de Sarrià a Barcelona. Sin embargo, sabemos que a partir de 1835 se empezó a enterrar y fue en 1849 cuando se construyó el recinto, según los proyectos de su arquitecto, Francesc Renat i Arús, quien fue el urbanista catalán más importante anterior a Ildefons Cerdà.

INSTALACIONES

Cementerio

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Entierro de cadáveres
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios
- ✓ Ruta guiada nocturna por diferentes cementerios

CEMENTERIO DE SANT GERVASI

DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/cementiris/sant-gervasi

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo: de 8.00 a 18.00 horas.

CÓMO LLEGAR

Autobuses

60. Todos los días (Pl. Glòries - Zona Universitària)
196. Todos los días (pl. Kennedy – pl. Kennedy).

DESCRIPCIÓN

El cementerio de Sant Gervasi se inauguró en 1853 y dispone de 4.850 sepulturas en un total de 7.200 m^2. Podemos encontrar sepulturas de personalidades de la burguesía catalana de inicio del siglo XX que quisieron trasladar la suntuosidad de las torretas de veraneo y las residencias de alrededor a los panteones o mausoleos familiares.

INSTALACIONES

Cementerio.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de personas beneficiarias de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias a concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento sobre urnas, relicarios, lápidas y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición de la persona interesada
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Entierro y esparcimiento de cenizas
- ✓ Entierro de cadáveres
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada diurna por los cementerios

ESPACIO INTERCONVICCIONAL

DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

934 841 999

WEB

https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/espacio-interconviccional

CORREO ELECTRÓNICO

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ Según las necesidades

CÓMO LLEGAR

Autobuses

21. Todos los días (salida av. Paral·lel de Barcelona)
107. Solo festivos (circula por el interior del cementerio)

DESCRIPCIÓN

La ceremonia se convierte en un hecho social que planificamos, junto con la familia, para describir los rasgos característicos que se quieren explicar, dar una cálida acogida a todos los asistentes y elogiar la memoria de la persona difunta, con el fin de que todo esto nos ayude a gestionar las emociones.

INSTALACIONES

Zona para lavar a la persona difunta y zona para hacer abluciones.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Adaptado a las necesidades de las comunidades culturales y religiosas de la ciudad.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura
- ✓ Actos y homenajes en los cementerios

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 11/6/2026

SERVICIO: GESTIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de tramitaciones realizadas.	14632	16291	14254	15163	14982

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Cumplir los plazos de tramitación y resolución especificados en cada caso, en el 95 % de los casos como mínimo.**

	2021	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Tramitar y resolver el 95 % de las peticiones antes del cumplimiento de los plazos específicos.**

	2025
Porcentaje logrado	100%
Grado de cumplimiento	*105%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Tramitar y resolver el 95 % de las peticiones antes del cumplimiento de los plazos específicos.*

MODALIDAD 1: ADJUDICACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de adjudicaciones de sepulturas	1750	2453	2409	2516	2803

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener el título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años) antes de tres meses en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de tres meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

2. **Obtener el comprobante de concesión de alquiler de forma inmediata en el 99 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*101%*	*101%*	*101%*	*101%*	*101%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener el título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años) antes de tres meses en el 95 % de los casos*

✓ *Obtener el comprobante de concesión de alquiler de forma inmediata en el 99 % de los casos*

MODALIDAD 2: RENOVACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de renovaciones de concesiones	10380	10802	10350	10343	10372

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener la renovación del título antes de tres meses en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje de logro antes de tres meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener la renovación del título antes de tres meses en el 95 % de los casos*

MODALIDAD 3: CAMBIO DE TITULARIDAD DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de expedientes de cambio de nombre	4970	5335	6669	6554	5955

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener el título antes de en seis meses en el 95 % de los casos si es por pérdida de título y la persona titular ha fallecido**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de seis meses	90%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*95%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Obtener el título antes de seis meses en el 95 % de los casos de traspaso provisional** (si se dispone de título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero)

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de seis meses	90%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*95%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

3. **Obtener el título ante de tres meses en el 95 % de los casos si se dispone de título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de tres meses	90%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*95%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener el título antes de seis meses en el 95 % de los casos si es por pérdida de título y la persona titular ha fallecido*

- ✓ *Obtener el título antes de seis meses en el 95 % de los casos de traspaso provisional (si se dispone del título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero)*
- ✓ *Obtener el título antes de tres meses, en el 95 % de los casos, si se dispone del título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero*

MODALIDAD 4: DESIGNACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de expedientes de designación de personas beneficiarias	160	159	169	241	209

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener la resolución antes de tres meses en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de tres meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener la resolución antes de tres meses en el 95 % de los casos*

MODALIDAD 5: DUPLICADOS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de expedientes de duplicado	347	121	18	16	21

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener el duplicado del título antes de tres meses en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de tres meses	90%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*95%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener el duplicado del título antes de tres meses en el 95 % de los casos*

MODALIDAD 6: RENUNCIAS A CONCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de expedientes de renuncia a la concesión	120	347	510	640	644

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener la renuncia de forma inmediata**

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Emitir la resolución en tres meses como máximo, en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de tres meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener la renuncia de forma inmediata*
- ✓ *Emitir la resolución en tres meses como máximo, en el 95 % de los casos*

MODALIDAD 7: RETROCESIONES DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de retrocesiones	557	667	299	306	193

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en seis meses como máximo** (según disponibilidad presupuestaria)

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de seis meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en seis meses como máximo (según disponibilidad presupuestaria)*

SERVICIO: AUTORIZACIONES Y LICENCIAS ASOCIADAS A SEPULTURAS Y CEMENTERIOS.

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de autorizaciones y licencias	70	68	82	101	88

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver un 95% de las autorizaciones y licencias antes de los plazos que fije la normativa aplicable.**

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*

Propuesta para 2026:

✓ *Resolver un 95 % de las autorizaciones y licencias antes de los plazos que fije la normativa aplicable*

MODALIDAD 1: OBRAS MENORES, DE REFORMA O MANTENIMIENTO DE LAS SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de tramitaciones de obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas	66	58	70	66	88

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Otorgar la autorización en un tiempo no superior a treinta días, en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 30 días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Dar respuesta al 100% de las peticiones recibidas.**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Dar respuesta al 100% de las peticiones recibidas.*

MODALIDAD 2: AUTORIZACIONES DE USO DE LAS INSTALACIONES DE LOS CEMENTERIOS PARA PARTICULARES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de permisos	64	70	125	129	88

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener la autorización en un plazo de quince días como máximo, en el 95 % de los casos como mínimo**

	2021	2022	2023
% conseguido antes de 15 días	90,6 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*95 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Obtener la autorización en un plazo de quince días como máximo, en el 100 % de los casos como mínimo**

	2024
% conseguido antes de 8 días	100 %
Grado de cumplimiento	*100%*

3. **Dar respuesta al 100% de los permisos de autorización de uso recibidos.**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Dar respuesta al 100% de los permios de autorización de uso recibidos.*

MODALIDAD 3: AUTORIZACIONES DE USO DE LAS INSTALACIONES DE LOS CEMENTERIOS PARA PRODUCTORAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de permisos	4	5[1]	16	23	53

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener la autorización en un plazo de quince días como máximo, en el 95 % de los casos como mínimo**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 30 días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Garantizar el acceso a nuestros recintos al 100% de los permisos autorizados.**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Garantizar el acceso a nuestros recintos al 100% de los permisos autorizados.*

SERVICIO: CONSULTA Y BÚSQUEDA DE PERSONAS DIFUNTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de consultas de personas difuntas	104	55	74	59	35
Número de consultas de personas difuntas contratadas	90	93	80	48	-
Número de consultas de personas difuntas gratuitas	14	12	15	11	-

[1] *A partir de 2022, solo se contabilizan aquellos usos que conllevan una percepción económica para CBSA.*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a la consulta informatizada antes de quince días, en el 95 % de los casos como mínimo**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 15 días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Dar respuesta a la consulta manual antes de treinta días, en el 95 % de los casos como mínimo**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 30 días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

3. **Atención y gestión del 100% de consultas recibidas.**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Atención y gestión del 100% de consultas recibidas.*

SERVICIO: ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO DE CEMENTERIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Urnas (unidades)	7.972	9.911	7.746	7.498	8.261
Reliquiarios (unidades)	430	598	361	376	1.036
Lápidas[2] (unidades)	1.417	1.698	1.620	1.440	1.270
Otros complementos (unidades)	67.010	50.788	48.249	55.805	31.520
Número de sepulturas con contrato de limpieza	2.147	2.901	3.588	1.934	1.370
Recolocación de elementos decorativos[3]	140	223	212	202	282
Nuevas concesiones inferiores a 15 años[4]	860	1.155	723	852	872
Número de despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura	487	683	836	806	1.614

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	9,2	8,42	8,03	9,09	9,06
Grado de cumplimiento	*115 %*	*105 %*	*100 %*	*114 %*	*113%*

[2] *Modificación del nombre del indicador de gestión (anteriormente: Mármoles)*
[3] *Modificación del nombre del indicador de gestión (anteriormente: Número de arreglos realizados)*
4 Modificación del nombre del indicador de gestión (anteriormente: Número de alquileres)

2. **Colocación de mármoles y complementos en treinta días a partir de la fecha de pago en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 30 días	100 %	100 %	98 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*103 %*	*105 %*

3. **Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*
- ✓ *Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%*

MODALIDAD 1: ASESORAMIENTO SOBRE LA COMERCIALIZACIÓN DE URNAS, RELICARIOS, LÁPIDAS Y OTROS COMPLEMENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Urnas (unidades)	7972	9911	7746	7498	8261
Reliquiarios (unidades)	430	598	361	376	1036
Lápidas[5] (unidades)	1417	1698	1620	1440	1270
Otros complementos (unidades)	67010	50788	48249	55805	31520

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Colocación de mármoles y complementos en treinta días a partir de la fecha de pago en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024
% conseguido antes de 30 días	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Garantizar la colocación de los elementos decorativos en un 100%*

[5] *Modificación del nombre del indicador de gestión (anteriormente: Mármoles)*

MODALIDAD 2: JARDINERÍA Y LIMPIEZA DE SEPULTURAS A PETICIÓN DE LA PERSONA INTERESADA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de sepulturas con contrato de limpieza	2147	2901	3588	1935	1771

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Cumplimiento de la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Cumplir la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 100% de los casos**

	2025
% conseguido	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Cumplir la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 100 % de los casos.*

MODALIDAD 3: ARREGLOS Y REHABILITACIÓN DE SEPULTURAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de arreglos realizados	140	223	212	114	170

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,7	8,74	8,6	9	9
Grado de cumplimiento	*109%*	*109%*	*108%*	*113%*	*113%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*

MODALIDAD 4: DESPEDIDAS EN ORATORIOS, CAPILLAS Y A PIE DE SEPULTURA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de despedidas en oratorios	397	639	645	672	1510
Número de despedidas en capillas	37	44	147	102	66
Número de despedidas a pie de sepultura	53	33	44	32	12

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción de las despedidas superior a un 7 sobre 10 (cremación)**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	9,2	7,88	8,03	8,92	8,33
Grado de cumplimiento	*131%*	*113%*	*115%*	*127%*	*119%*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10 (inhumación)**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,8	8,74	8,50	9,27	8,33
Grado de cumplimiento	*110%*	*109%*	*106%*	*116%*	*104%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción de las despedidas superior a un 7 sobre 10 (cremación)*
- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10 (inhumación)*

SERVICIO: ENTIERRO DE CADÁVERES EN LOS DIFERENTES TIPOS DE SEPULTURAS (NICHOS, TUMBAS, MAUSOLEOS, PANTEONES, ETC.) DE LOS RECINTOS QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de entierros	7048	6980	6425	6339	6320
Número total de entierros en nichos, construcción municipal vertical típica del área mediterránea	6557	6551	6114	5978	5294
Número total de entierros en tumbas (construcciones municipales para entierros bajo tierra que pueden tener más de un departamento). Las tumbas americanas están ubicadas en Collserola.	369	319	248	261	281
Número total de enterramientos en mausoleos (edificaciones sepulcrales de construcción municipal con acceso privado ubicadas en Collserola)	1	3	3	10	2
Número total de entierros en panteones (construcciones privadas que pueden estar adosadas a la pared o tener entradas laterales o subterráneas con más de un departamento).	121	107	96	90	87

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,7	8,64	8,79	9,05	9,21
Grado de cumplimiento	*109%*	*108%*	*110%*	*113%*	*115%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*

SERVICIO: ENTIERRO DE CENIZAS EN RECINTOS QUE GESTIONA CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de entierros de cenizas contratados	3171	2710	2850	2747	2716
Número de entierros de cenizas en columbarios (sepulturas con capacidad para una o más urnas, disponibles en todos los cementerios)	3012	373	415	345	293
Número de entierros de cenizas en espacios naturales, ubicados en Collserola y Montjuïc	101	138	205	93	78
Número de entierros de cenizas en árboles y plantas con urnas biodegradables disponibles en Montjuïc y Collserola	57	31	47	252	65
Número de entierros de cenizas en una sepultura de propiedad, donde se puede utilizar cualquier tipo de urna	2409	2337	2043	2057	2280

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,7	8,64	8,94	9,04	9,21
Grado de cumplimiento	*109%*	*108%*	*112%*	*113%*	*115%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*

SERVICIO: TRASLADO DE CADÁVERES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de traslados y exhumaciones	642	3492	1234	1288	1412

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Llevar a cabo la exhumación y el traslado según la planificación acordada, en el 95 % de los casos como mínimo**

	2021	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Realizar la exhumación y el traslado según la planificación acordada en el 100 % de los casos**

	2025
Porcentaje logrado	100%
Grado de cumplimiento	*100%*

Propuesta para 2026:

✓ *Realizar la exhumación y el traslado según la planificación acordada en el 100% de los casos*

SERVICIO: CREMACIÓN DE CADÁVERES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de cremaciones	7600	8157	8339	9150	8417
Entregas de cenizas a domicilio	526	318	621	535	361

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,7	8,82	8,94	9,04	9,44
Grado de cumplimiento	*109%*	*110%*	*112%*	*113%*	*118%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*

MODALIDAD 1: CREMACIÓN DE CADÁVERES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de cremaciones	7600	8157	8339	9150	8417

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,7	8,82	8,94	9,04	9,44
Grado de cumplimiento	*109%*	*110%*	*112%*	*113%*	*118%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10*

MODALIDAD 2: ENTREGA DE CENIZAS A DOMICILIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Entregas de cenizas a domicilio	526	318	621	535	361

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Entregar las cenizas a domicilio en los plazos especificados, en el 95 % de los casos**

	2021	2022	2023	2024
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*105 %*	*105 %*	*105 %*	*105 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,39
Grado de cumplimiento	*110%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10.*

SERVICIO: VISITAS GUIADAS A LOS ESPACIOS QUE GESTIONA CBSA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número total de visitantes	1256	9425	12144	12890	13564
Número de visitantes a la Colección de Carrozas Fúnebres (incluye visita libre y guiada)	3477	4080	4386	4071	4363
Número de visitantes en las rutas diurnas por diferentes cementerios	996	4442	4934	6984	6830
Número de visitantes en la ruta guiada por el Fossar de la Pedrera	55	232	232	200	165
Número de visitantes en las rutas nocturnas por diferentes cementerios	(6)	661	640	812	651
Número de asistentes a los actos de homenaje	-	-	1.952	1.835	2327

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,3	9,5	9,5
Grado de cumplimiento	*119 %*	*116 %*	*119 %*	*119 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,6
Grado de cumplimiento	*113%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 1: VISITAS GUIADAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de visitantes a la Colección de Carrozas Fúnebres (incluye visita libre y guiada)	3.477	4.080	4.386	4.071	4.363

[6] *No se hizo debido a la pandemia*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,3	9,3	9,28
Grado de cumplimiento	*119 %*	*116 %*	*116 %*	*116 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,6
Grado de cumplimiento	*113%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 2: RUTA GUIADA DIURNA POR LOS CEMENTERIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de visitantes en las rutas diurnas por diferentes cementerios	996	4.442	4.934	6.984	6.830

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,3	9,5	9,28
Grado de cumplimiento	*119 %*	*116 %*	*119 %*	*116 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,6
Grado de cumplimiento	*113%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 3: RUTA GUIADA DIURNA POR EL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de visitantes en la ruta guiada por el Fossar de la Pedrera	55	232	232	200	165

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,3	9,15	8,75
Grado de cumplimiento	*119 %*	*116 %*	*114 %*	*109 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,6
Grado de cumplimiento	*113%*

Propuesta para 2025:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 4: RUTA GUIADA NOCTURNA POR DIFERENTES CEMENTERIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de visitantes en las rutas nocturnas	(7)	661	640	812	651

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	-	9,3	9,3	9,17
Grado de cumplimiento	-	*116 %*	*116 %*	*115 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,6
Grado de cumplimiento	*113%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 5: ACTOS Y HOMENAJES EN LOS CEMENTERIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número total de actos y homenajes	21	25	40	36	56
Número total de asistentes a los actos y homenajes	803	882	1952	1835	2327

[7] *No se hizo debido a la pandemia*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar la consecución del acto o el homenaje en los espacios de todos los cementerios**

	2021	2022	2023
Porcentaje logrado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*

2. **Ofrecer personal profesional encargado de las tareas de acompañamiento y asesoramiento durante la celebración del acto u homenaje**

	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100 %
Grado de cumplimiento	*100%*	*100 %*

Propuesta para 2026:

✓ *Ofrecer personal profesional encargado de las tareas de acompañamiento y asesoramiento durante la celebración del acto u homenaje*

SERVICIO: ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EN LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Participación en actividades pedagógicas	1701	1299	2537	1870	2537

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,5	9,53	9,5
Grado de cumplimiento	*119 %*	*119 %*	*119 %*	*119 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,3
Grado de cumplimiento	*109%*

Propuesta para 2026:

✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*

MODALIDAD 1: VISITAS PEDAGÓGICAS A LOS CEMENTERIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Participación en actividades pedagógicas en los cementerios	1054	920	57	70	83

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,5	9,5	9,5
Grado de cumplimiento	*119 %*	*119 %*	*119 %*	*119 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,3
Grado de cumplimiento	*109%*

3. **Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas.**

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*
- ✓ *Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas.*

MODALIDAD 2: VISITAS PEDAGÓGICAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de asistentes a visitas pedagógicas (Carrozas Fúnebres)	433	379	575	712	667

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8 sobre 10**

	2021	2022	2023	2024
Puntuación obtenida	9,5	9,5	9,5	9,75
Grado de cumplimiento	*119 %*	*119 %*	*119 %*	*122 %*

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10**

	2025
Puntuación obtenida	9,3
Grado de cumplimiento	*109%*

3. **Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas** (Carrozas Fúnebres)

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción superior a un 8,5 sobre 10*
- ✓ *Realizar el 100 % de las visitas pedagógicas solicitadas (Carrozas Fúnebres)*

SERVICIO: BIBLIOTECA FUNERARIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de ejemplares del fondo bibliográfico	1881	1890	1894	1905	1910

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la Colección de Carrozas Fúnebres dentro del horario correspondiente, en el 90 % de los ejemplares como mínimo**(no hay disponibilidad máxima porque un 10 % se reserva para préstamo)

	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje logrado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*

Propuesta para 2026:

- ✓ *Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la Colección de Carrozas Fúnebres dentro del horario correspondiente, en el 90 % de los ejemplares como mínimo (no hay disponibilidad máxima porque un 10 % se reserva para préstamo)*

[i] *Se pueden consultar los resultados de las encuestas de satisfacción en el siguiente enlace de la página web de Cementiris de Barcelona dentro de la sección Encuestas del portal de la transparencia:* *https://cementiris.ajuntament.barcelona.cat/es/portal-de-la-transparencia*