



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Cementiris de Barcelona, S.A. (CBSA)

Data d'actualització: 07/04/2022

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 4 -
Serveis	- 4 -
Gestió de concessions de sepultures	- 5 -
Autoritzacions i llicències associades a sepultures i cementiris	- 12 -
Consulta i cerca de difunts	- 15 -
Atenció, acompanyament i orientació en l'àmbit de cementiris	- 16 -
Enterrament de cadàvers.....	- 23 -
Enterrament de cendres	- 27 -
Trasllat de cadàvers.....	- 31 -
Cremació de cadàvers	- 33 -
Visites guiades en els espais gestionats per CBSA.....	- 35 -
Activitats pedagògiques als Cementiris de Barcelona.....	- 41 -
Biblioteca funerària	- 43 -
Annexos	- 47 -
Centres prestadors	- 47 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 58 -

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

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

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

MISSIÓ

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

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

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Carrer Mare de Déu de Port 56-58 (Oficines centrals) 08038 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 841 999
934 841 991

WEB

<http://www.cbsa.cat>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

<http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

Només està disponible el servei de cita prèvia per a tramitar un canvi de nom de sepultura. Veure: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>

COM ARRIBAR-HI

<http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ [Certificació en Qualitat de serveis funeraris i Medi Ambient \(ISO 9001, ISO 15017 i 14001\)](#)

-
- ✓ [Segell de Qualitat per les activitats pedagògiques de Cementiris de Barcelona](#)

COMPROMISOS DE QUALITAT

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

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

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Cementiris de Barcelona disposa d'un Pla Estratègic per els anys 2020-2027 englobat en 6 grans línies estratègiques:

- ✓ Línia 1. Oferir serveis de qualitat, personalitzats, amb transparència i ajustats a les necessitats canviants de la comunitat.
- ✓ Línia 2. Garantir la sostenibilitat econòmica i l'autonomia financera.
- ✓ Línia 3. Conservar, millorar i adaptar la infraestructura dels 9 cementiris i de les instal·lacions de cremació.
- ✓ Línia 4. Gestió sostenible i responsable en les perspectives social i medi ambiental.
- ✓ Línia 5. Adequar l'organització als nous reptes i requeriments i vetllar per les necessitats de les persones que conformen l'equip humà.
- ✓ Línia 6. Potenciar els cementiris com a espais de record i memòria amb un alt valor històric, natural, cultural i patrimonial.

Per tal d'assolir cadascuna de les línies estratègiques, s'han associat 21 objectius amb els seus corresponents indicadors.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

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

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

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta té a la seva disposició els diferents canals per interposar una queixa o suggeriment.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

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

Canals:

- ✓ **Presencial:** als punts d'atenció: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** Enquesta visites guiades: <http://www.cbsa.cat/enquesta/>
- ✓ **Telefònic:**
 - als punts d'atenció: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
 - Enquesta de satisfacció als usuaris

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Obtenció de la **Instància** (presencial o telemàtic)
 - ✓ **Presencial:** actualment, ja no es recullen instàncies presencials. Únicament, si la persona vol fer una queixa a l'OAC, l'assessor la introdueix directament al formulari del web.
 - ✓ **Telemàtic:** Call Center, l'Ajuntament Respon i ciutadania en general amb el nou formulari del web de cbsa.cat
2. Emplenat de la instància: el realitza el propi usuari, a no sé que sigui una persona gran sense les eines per fer-ho, que se li recull en persona o per telèfon i s'introdueixen les dades al formulari web.
3. Lliurament de la instància a CBSA: es lliura mitjançant el formulari web o telefònicament.
4. Estudi dels fets exposats: s'avalua la instància.
5. Resposta a l'emissor: per correu electrònic o postal abans dels 25 dies naturals després de rebre la instància.
6. Presa de mesures correctores o de millora si és necessari: sempre que hi ha algun aspecte a millorar per agilitzar el tràmit es valora, un exemple és el nou procediment de recollida d'instàncies mitjançant el formulari web.

En casos d'urgència, es pot comunicar el fet al número: 934.841.999

Canals:

- ✓ **Presencial:** la ciutadania pot sol·licitar que un assessor ompli la instància mitjançant el formulari web per dirigir una reclamació, queixa o suggeriment.
- ✓ **Telemàtic:** mitjançant el formulari a l'adreça cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça Carrer Mare de Déu de Port, 56-58, 08038, Barcelona

TEMPS DE RESPOSTA

Responem en un termini màxim de 25 dies naturals les queixes de la ciutadania.

SERVEIS

El serveis de Cementiris de Barcelona, S.A. es centren en cobrir les necessitats de la ciutadania en els àmbits d'actuació que li són propis: Gestió de Tràmits administratius associats a sepultures, difunts, obres, cessió d'espais, elements decoratius, comiats, enterrament i trasllat de cadàvers, restes cadavèriques i cendres, cremació de cadàvers i restes cadavèriques, manteniment i rehabilitació de sepultures i recintes, serveis culturals (rutes als cementiris, col·lecció de carrosses, biblioteca i altres actes culturals), assessorament i comercialització de productes i serveis en l'àmbit de cementiris.

- ✓ Gestió de concessions de sepultures
- ✓ Autoritzacions i Llicències associades a sepultures i cementiris
- ✓ Consulta i cerca de difunts
- ✓ Atenció, acompanyament i orientació en l'àmbit de cementiris
- ✓ Enterrament de cadàvers
- ✓ Enterrament de cendres
- ✓ Trasllet de cadàvers
- ✓ Cremació de cadàvers
- ✓ Vistes guiades als espais gestionats per Cementiris de Barcelona
- ✓ Activitats pedagògiques als Cementiris de Barcelona
- ✓ Biblioteca funerària

GESTIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

DESCRIPCIÓ

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

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

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

UTILITAT

Gestió administrativa fixada per la normativa vigent.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Complir els terminis de tramitació/resolució especificats en cada cas, en un mínim del 95% dels casos.

MODALITAT 1: ADJUDICACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

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

- ✓ Les concessions d'ús de caràcter temporal s'atorgaran a 15,30, 50 o 75 anys.
- ✓ Les concessions en règim de lloguer son per un període mínim de 2 anys o 5 anys si la defunció hagués estat per malaltia infecciosa.
- ✓ La concessió d'ús de sepultures de construcció particular s'atorgarà per termini màxim de 75 anys.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Drets de cementiris . Dret d'adjudicació. Dret de conservació. Tarifes i Complementos (opcional).
Veure: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Resguard del títol a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Correu postal:** Enviament del títol per correu certificat a l'adreça indicada pel sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys): abans de 3 mesos en el 95% dels casos.
- ✓ Obtenció del comprovant de concessió de lloguer: Immediat en el 99% dels casos.

MODALITAT 2: RENOVACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

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

- ✓ Les concessions d'ús de caràcter temporal s'atorgaran a 15,30, 50 o 75 anys
- ✓ Les concessions en règim de lloguer son per un període mínim de 2 anys o 5 anys si la defunció hagués estat per malaltia infecciosa.
- ✓ La concessió d'ús de sepultures de construcció particular s'atorgarà per termini màxim de 75 anys.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Dret de cementiris . Dret d'adjudicació. Dret de conservació. Tarifes i Complementos (opcional).
Veure: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** Comunicació de la resolució del tràmit per correu certificat

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Resguard del títol a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Correu postal:** Enviament del títol per correu certificat a l'adreça indicada pel sol·licitant (a petició del sol·licitant)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la renovació del títol en **3 mesos**, si es compleixen els requisits, en el **95%** dels casos.

MODALITAT 3: CANVI DE TITULARITAT CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

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

Totes les sepultures, d'acord amb l'[Ordenança Municipal](#), han de ser a nom d'una persona viva. A la

mort del titular del dret funerari, el beneficiari designat, els hereus testamentaris o aquells a qui correspongui “*ab-intestato*” estaran obligats a traspasar-lo a favor propi compareixent davant les oficines de Cementiris de Barcelona amb el títol corresponent i els restants documents justificatius de la transmissió.

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

Altres tipus de transmissions són:

- ✓ Provisional: quan no podem demostrar la successió directa respecte al titular.
- ✓ Cessió entre parents: cedim la sepultura en vida
- ✓ Traspàs per designa: quan el nou titular ha estat designat per l’antic.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Dret de cementiris. Dret Transmissió del Dret funerari. Tramitació gestió documental. Tarifes i complements (opcional). Veure: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d’atenció i informació del Cementiri d’Horta
- ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

El titular del dret funerari en qualsevol moment podrà designar un beneficiari per a després de la seva mort, compareixent davant les oficines de Cementiris de Barcelona per subscriure l’oportuna acta on es consignaran les dades de la sepultura, nom, cognoms, domicili del beneficiar i data del document.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines d’atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>. Es disposa de servei de cita prèvia: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines d’atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>. Es disposa de servei de cita prèvia: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat i a l’adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Resguard del títol a les oficines d’atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>. Es disposa de servei de cita prèvia: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>
- ✓ Correu postal: Enviament del títol per correu certificat a l’adreça indicada pel sol·licitant. (a petició del sol·licitant)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol en 6 mesos, en el **95%** dels casos, si és per pèrdua de títol i el titular és difunt.

- ✓ Obtenció del títol en 6 mesos, en el **95%** dels casos, en cas de traspàs provisional (es disposa de títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu).
- ✓ Obtenció del títol en 3 mesos, en el **95%** dels casos, si es disposa de títol i s'aporta la documentació acreditativa de l'únic hereu.

MODALITAT 4: DESIGNACIÓ DE BENEFICIARIS DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

El titular del dret funerari en qualsevol moment podrà designar un beneficiari i beneficiari substituït per a després de la seva mort, compareixent davant les oficines de Cementiris de Barcelona per subscriure l'oportuna acta on es consignaran les dades de la sepultura, nom, cognoms, domicili del beneficiari i data del document. També podrà designar un "beneficiari qualificat", que assumirà la funció de quasi titular per rebre notificacions i restar al dia de les vicissituds de la concessió.

Ofereix

Document. Resguard de la designa. Títol de sepultura.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Dret de designa administrativa de beneficiari. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>
- ✓ Complementos (opcional). Tarifas i complementos: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficinas/>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficinas/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficinas/>
- ✓ Correu postal: Enviament del títol per correu certificat a l'adreça indicada pel sol·licitant (a petició del sol·licitant)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la resolució en **3 mesos**, en el **95%** dels casos.

MODALITAT 5: DUPLICATS CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Aquest tràmit permet sol·licitar l'expedició d'un duplicat d'un títol de dret funerari sobre una sepultura per sostracció, pèrdua o deteriorament.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Dret de Transmissió del Dret funerari per duplicat . Dret de cementiris. Complementos (opcional). Veure taxes, tarifes i complementos a <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934.841.999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Correu postal:** Enviament del títol per correu certificat a l'adreça indicada pel sol·licitant (a petició del sol·licitant)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció del títol en 3 mesos, en el 95% dels casos.

MODALITAT 6: RENÚNCIES CONCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

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

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

-
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
 - ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Document acreditatiu del tràmit de renúncia a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** Enviament de la Resolució de l'expedient a l'adreça electrònica indicada pel sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** Enviament de la Resolució de l'expedient a l'adreça indicada pel sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenció de la renúncia: immediatament.
- ✓ Emissió de la resolució en un màxim de 3 mesos, en el **95%** dels casos.

MODALITAT 7: RETROCESSIONS DE SEPULTURES

Descripció

Les sepultures que no continguin cadàvers, ni restes, podran ésser retrocedides pels seus titulars a l'Ajuntament o entitat a qui autoritzi, sempre que no la posseeixin amb caràcter de lloguer, remunerant les quantitats que per a cada cas assenyala [l'Ordenança de prestacions patrimonials no tributàries de cementiris](#).

En cas que a la sepultura hi hagi despulles, la persona titular podrà triar entre traslladar-les a una altra sepultura o realitzar la incineració, o si son restes que l'Ajuntament o entitat a qui autoritzi les traslladi a l'ossera general, ocasionant les despeses de trasllat previstes a assenyala [l'Ordenança Fiscal](#).

Ofereix

Document. Document acreditatiu del tràmit de retrocessió.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Tarifes i complements. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>.
- ✓ En cas que a la sepultura hi hagi despulles, les despeses de trasllat (si escau). Es descompte de l'import de la retrocessió en cas de trasllat de restes per ofici.

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

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Poble Nou
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Montjuïc

-
- ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Les Corts
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri de Collserola
 - ✓ Oficina d'atenció i informació del Cementiri d'Horta
 - ✓ Oficina Tanatori Almogàvers (Mémora)

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** Ingress al compte bancari de l'import retrocessió

Objectiu de gestió

- ✓ Efectuar l'ingrés al compte bancari amb un màxim de 6 mesos. (segons disponibilitat pressupostària).

AUTORITZACIONS I L·LICÈNCIES ASSOCIADAES A SEPULTURES I CEMENTIRIS

DESCRIPCIÓ

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

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

UTILITAT

Gestió administrativa fixada per l'[Ordenança de Cementeris](#).

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars, segons la Normativa Reguladora del Servei.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

-
- ✓ Compliment dels terminis de resolució d'autoritzacions i llicències, en un mínim del 95% dels casos.

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

Descripció

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

Ofereix

Document. Permís d'obra.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Taxa <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>.

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934.841.999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Objectiu de gestió

- ✓ Autoritzar en un temps no superior a 30 dies, en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: LICÈNCIES D'OBRES PER A CONSTRUCCIONS FUNERÀRIES

Descripció

Tramitació de permisos de titulars de concessions de solars per fer-hi una construcció funerària (panteó) o de sepultures de construcció particular (arc-coves o panteons) per fer-hi obres de reforma total.

Ofereix

Document. Permís d'obra.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Taxa <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>.

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

-
- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del **95%** dels casos.

MODALITAT 3: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PARTICULARS I ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

Descripció

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

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

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

Canals de Gestió

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

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** Correu electrònic amb document pdf annexat a l'adreça electrònica del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini màxim de 10 dies, en un mínim del **95%** dels casos.

MODALITAT 4: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PRODUCTORES

Descripció

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

Ofereix

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

Document pdf: Permís que el sol·licitant haurà de mostrar al cementiri abans de la filmació.

Cost i forma de Pagament

✓ Taxa de 591,16€.

Pagament: Transferència bancària prèvia a la filmació.

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: Sol·licitud per correu electrònic a comunicacio@cbsa.cat i petició per a realitzar una filmació a través de Barcelona Film Comissions: (Tel. +34 93 454 80 66, filmcommission2@bcn.cat, www.barcelonafilmcommission.com)

Canals de Gestió

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

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: Correu electrònic amb document pdf annexat a l'adreça electrònica del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del **95%** dels casos.

CONSULTA I CERCA DE DIFUNTS

DESCRIPCIÓ

Aquest servei permet la cerca de difunts inhumats en els cementiris gestionats per Cementiris de Barcelona.

UTILITAT

Obtenció d'informació de difunts.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

Ofereix

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

Cost i forma de pagament

- ✓ Gratuït per aquells difunts que constin en el Registre informàtic de Cementiris de Barcelona.
- ✓ Cost per aquells difunts que no constin en el Registre informàtic. El cost és per a cada recerca individual per a un màxim d'un any i cementiri.
- ✓ Dret de sol·licitud de data d'inhumació de difunts. Dret de cementiris. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

Pagament: Targeta de crèdit. Transferència.

Centres prestadors

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

Canals de Petició

- ✓ Presencial: Als Serveis Jurídics de l'oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Als Serveis Jurídics de l'oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934.841.999 i al número de contacte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Als Serveis Jurídics de l'oficina central. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Correu Postal: a l'adreça del sol·licitant

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a la consulta informatitzada abans de 15 dies, en un mínim del **95%** dels casos.
- ✓ Donar resposta a la consulta manual abans de 30 dies, en un mínim del **95%** dels casos.

ATENCIÓ, ACOMPANYAMENT I ORIENTACIÓ EN L'ÀMBIT DE CEMENTIRIS

DESCRIPCIÓ

- ✓ Resoldre consultes i necessitats del ciutadà en l'àmbit de cementiris.
- ✓ Assessorament en la comercialització de productes i serveis en l'àmbit de cementiris: Urnes i reliquiariis làpides i inscripcions, complements (marcs, gerros, reposició de vidres), neteja de sepultures, contractació de rams de flor no natural i la col·locació, arranjaments i rehabilitació de sepultures, servei de jardineria i flor natural.

- ✓ Lloguer d'espais en els recintes de Cementiris de Barcelona.
- ✓ Comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura: La realització de les cerimònies de comiat neix de la necessitat d'oferir una cerimònia digna i personal a aquelles persones que ho desitgin. L'objectiu és doble: d'una banda consolar i acompanyar la família, permetent als familiars i amics explicar i compartir sentiments; i de l'altra, retre homenatge al difunt.

UTILITAT

Donar resposta a les necessitats del ciutadà.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

[Ordenança de Cementeris](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos.

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

Descripció

CBSA ofereix servei d'assessorament en la comercialització:

- ✓ Urnes i reliquiari per tal de dipositar les cendres dels ésser estimats. Conscients de la importància que té la preservació del medi ambient oferim urnes biodegradables que es degraden en contacte amb la terra o l'aigua.
- ✓ Diferents tipus de marbres i granits per poder confeccionar la làpida més adient per a la sepultura. (marbre blanc, granit negre sud-africà, negre intens, negre Angola, qualitat llaurador, negre cristall, gris plom, rosa perla, etc.).
- ✓ També es realitzen les inscripcions: possibilitat d'esculpir epitafis al marbre directament (inscripció frontal i tires laterals), amb silicat de sorra o amb làser o fer-los amb lletres de bronze de diferents mides. Es poden realitzar les inscripcions en 24 hores.
- ✓ Complementos per a les làpides: creus, crist, mares de déu, espigues, coloms, etc.
- ✓ Complementos de nínxols: col·locació de marcs i gerros.
- ✓ Rams de flors no naturals.

- ✓ Substitució de vidres.

Ofereix

Document. Recursos materials. Fulletons informatius, catàleg de productes. Sol·licitud de servei, rebut i factura. <https://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2021/04/Cat%C3%A0leg-urnes-2021.pdf>

Cost i forma de Pagament

Tarifes i complements: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Poblenou
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Almogàvers (Tanatori Mémora)
- ✓ Oficina d'atenció i informació Crematori de Montjuïc

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic:
 - cbsa@cbsa.cat
 - Formulari on-line de demanda d'informació: <http://www.cbsa.cat/formulari/>
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i altres contactes. <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial:
 - oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris. Col·locació del marbre a la sepultura corresponent
 - Entrega a domicili. CBSA disposa de servei de lliurament de les cendres a domicili
- ✓ Telemàtic: Correu electrònic al compte indicat pel sol·licitant
- ✓ Telefònic: Al telèfon del sol·licitant. Missatge SMS amb la comunicació de la col·locació de marbres i elements decoratius
- ✓ Correu postal: amb enviament de lliurables (si escau), a l'adreça del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos.

MODALITAT 2: JARDINERIA I NETEJA DE SEPULTURES A PETICIÓ DE L'INTERESSAT

Descripció

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

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Tarifes i complements: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Poblenuu
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Almogàvers (Tanatori Mémora)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** lliurables a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ **Telemàtic:** enviament per correu electrònic d'informació d'activitat (si escau)
- ✓ **Correu postal:** enviament de lliurables (si escau)

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 3: ARRANJAMENTS I REHABILITACIÓ DE SEPULTURES

Descripció

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

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

✓ Segons pressupost.

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

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Poblenu
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Montjuïc
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Les Corts
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Collserola
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Horta
- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri d'Almogàvers (Tanatori Mémora)

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines d'atenció al client. Veure: <http://www.cbsa.cat/oficines/>
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant. Informe tècnic (si escau)
- ✓ Correu postal: adreça del sol·licitant. Informe tècnic (si escau)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 4: LLOGUER D'ESPAIS DELS CEMENTIRIS DE BARCELONA

Descripció

CBSA lloga diferents espais per a la realització d'esdeveniments.

Alguns dels espais disponibles:

- ✓ Cementiri de Montjuïc: Col·lecció de Carrosses, Hall crematori de Montjuïc, Jardí de la Mediterrània,
- ✓ Cementiri de Poblenu: Plaça Cementiri de Poblenu, Sala de Juntes del Cementiri de Poblenu.

Ofereix

Document. Instal·lacions. Recursos materials. Contracte signat entre el sol·licitant i Cementiris de Barcelona. Disponibilitat dels espais i els recursos associats a ells.

Cost i forma de Pagament

✓ 1.500€/dia.

Pagament: Transferència bancària prèvia.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina d'atenció i informació Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementeri d'atenció i informació del Cementiri de Poblenou

Canals de Petició

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

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic: comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: als Espais dels Centres Prestadors
- ✓ Telemàtic: Correu electrònic amb contracte annexat

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 5: COMIATS EN ORATORIS

Descripció

El crematori de Montjuïc, està pensat perquè es puguin dur a terme serveis integrals, és a dir, en un únic emplaçament es pot acomiadar a l'ésser estimat, realitzar el procés de cremació i dipositar les cendres al mateix crematori, espai que recorda als claustres dels antics monestirs on el que es pretén és ajudar a fixar el pensament en el difunt.

L'estructura formal d'una cerimònia de comiat consisteix en donar la benvinguda als assistents amb una breu introducció de qui és la persona a la que s'acompanya. El personal de protocol, encarregat de conduir la cerimònia, reflexiona sobre la vida i la mort, recordant les bones qualitats i fets biogràfics del difunt.

Es conclou la cerimònia amb unes paraules d'agraïment acompanyades de música que pot estar present, també, durant el desenvolupament de l'acte.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

- ✓ Tarifes i complements: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>
- Pagament: Targeta de crèdit. Transferència. Càrrec a compte.

Centres Prestadors

- ✓ Crematori de Montjuïc

Canals de Petició

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i altres contactes. <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris i crematori de Montjuïc

<http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** al Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 6: COMIATS EN CAPELLES

Descripció

En la línia de preservar el patrimoni funerari que hi ha als cementiris de la ciutat, CBSA esta duent a terme un conjunt d'obres destinades a la millora de determinats conjunts arquitectònics i artístics dels cementiris. Aquest és el cas de les esglésies que hi ha al Cementiri de Montjuïc, Sant Andreu, Les Corts i Poble Nou.

En aquest cas es dóna la possibilitat de celebrar una cerimònia civil en homenatge a la persona que ha mort en aquests espais.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

- ✓ Tarifes i complements: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| ✓ Cementiri de Montjuïc | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Andreu | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Les Corts | ✓ Cementiri de Sant Gervasi |

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris i crematori de Montjuïc <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador. Capelles del Cementiri de Montjuïc, Sant Andreu, Les Corts i Poble Nou

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 7: COMIATS A PEU DE SEPULTURA

Descripció

Servei personalitzat, on s'ofereix una cerimònia civil al costat mateix de la sepultura on s'ha d'inhumar la persona difunta.

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

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

✓ Tarifes i complements: <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Montjuic | ✓ Cementiri de Sant Andreu |
| ✓ Cementiri de Les Corts | ✓ Cementiri de Horta |
| ✓ Cementiri de Sants | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Gervasi | |

Canals de Petició

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris i crematoris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999 i altres contactes <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

ENTERRAMENT DE CADÀVERS

DESCRIPCIÓ

Enterrament o inhumació de cadàvers en mausoleus, tombes, nínxols, panteons.

UTILITAT

Donar sepultura a difunts.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris,

Crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>
- ✓ Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 1: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN NÍNOLS

Descripció

Enterrament o inhumació de cadàvers en nínols.

El nínol és la construcció vertical clàssica de l'àrea mediterrània.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

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

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat

-
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del centre prestador <http://www.cbsa.cat/cementiris/>

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 2: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN TOMBES

Descripció

Inhumació de cadàvers en tombes. Són construccions funeràries que, situades sota terra, poden tenir més d'un departament. Per embellir-les es posen diferents complements i/o escultures

Les tombes americanes estan ubicades al cementiri de Collserola, és l'espai soterrat que es caracteritza per tenir gespa amb plaques de marbre blanc. Hi podem trobar inhumades persones de diferents religions.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

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

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Montjuic | ✓ Cementiri de Sant Andreu |
| ✓ Cementiri de Les Corts | ✓ Cementiri de Horta |
| ✓ Cementiri de Sants | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Gervasi | |

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

-
- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 3: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN MAUSOLEUS

Descripció

Inhumació de cadàvers en mausoleus de la ciutat de Barcelona.

Un mausoleu és un edifici sepulcral de gran magnificència amb accés privat.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

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

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 4: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN PANTEONS

Descripció

Inhumació de cadàvers en panteons.

El panteó és l'única sepultura que pot ser propietat d'una família. El panteó pot estar adossat a la paret o tenir entrades laterals o soterrànies. Generalment, en el seu interior, hi ha diversos

departaments.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

- ✓ Taxa preparació prèvia de la sepultura, exhumacions i inhumacions: sepultures del Grup IV o superior ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa gestió residus ([Punt 5.3 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de reducció i preparació de cadàvers o de restes del Grup IV o superior (si escau) ([Punt 3.2 Ordenança fiscal](#)).

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>

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

Centres Prestadors

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ✓ Cementiri de Collserola | ✓ Cementiri de Sarrià |
| ✓ Cementiri de Montjuic | ✓ Cementiri de Sant Andreu |
| ✓ Cementiri de Les Corts | ✓ Cementiri de Horta |
| ✓ Cementiri de Sants | ✓ Cementiri de Poble Nou |
| ✓ Cementiri de Sant Gervasi | |

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador. Retorn de les claus d'accés (si escau)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

ENTERRAMENT DE CENDRES

DESCRIPCIÓ

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

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

UTILITAT

Donar sepultura en un espai adient.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 1: ENTERRAMENT DE CENDRES EN COLUMBARIS

Descripció

Enterrament o inhumació de cendres en columbaris. Els Columbaris cineraris: Són sepultures destinades a la inhumació de cendres, amb capacitat per a una o més urnes. Tipus de columbaris disponibles i ubicacions en diversos Cementiris: <http://www.cbsa.cat/espais-per-cendres/>.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

- ✓ 50% Taxa inhumació: sepultures del Grup I o superior ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)).

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

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

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

-
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
 - ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 2: ENTERRAMENT O ESPARGIMENT DE CENDRES EN ESPAIS D'ESPARGIMENT

Descripció

CBSA ha creat diferents espais en tots els recintes per tal que els usuaris puguin dipositar o espargir les cendres dels familiars en entorns naturals que representen un patrimoni de gran valor. Espais que ofereix CBSA:

- ✓ **Bosc de cendres:** Espai del Cementiri de Collserola adaptat perquè els usuaris puguin inhumar o espargir les cendres passejant per un entorn de pau i tranquil·litat aprofitant les extenses i verdes instal·lacions del recinte. Ubicació: Cementiris de Collserola
- ✓ **Jardí d'Espargiment:** Jardí creat dins del cementiri perquè les famílies puguin espargir les cendres en un espai preparat especialment per aquest fet. Ubicació: Cementiri de Montjuïc
- ✓ **Jardí del repòs:** es poden dipositar les cendres a una piràmide d'inhumació comunitària. Ubicació: Cementiri de Montjuïc i Cementiri de Collserola
- ✓ **Veure altres espais a:** <http://www.cbsa.cat/espais-per-cendres/>

Ofereix

Document. Sol·licitud del servei.

Cost i forma de Pagament

- ✓ 50% de la Taxa inhumació: sepultures del Grup I ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ L'espargiment de les cendres per la família serà sense càrrec.
- ✓ Si es desitja contractar l'espargiment: Taxa d'inhumació i espargiment de les cendres en espais destinats a tal efecte ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)). <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris. Veure: <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

-
- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 3: ENTERRAMENT DE CENDRES EN ARBRES I PLANTES

Descripció

Servei d'enterrament o inhumació d'urnes biodegradables amb col·locació d'arbre o planta en memòria del difunt.

La planta té una concessió de 2 anys i únicament es podrà inhumar les cendres d'un difunt. Les renovacions de concessions són anuals.

L'arbre té una concessió de 5 anys, i es pot inhumar individualment o en família.

Espais disponibles:

- ✓ Planta: Jardí dels Aromes (Cementiri de Montjuïc) Espai destinat a la inhumació d'urnes biodegradables, sobre les quals es plantarà una planta (espígol, sàlvia o romaní).
- ✓ Arbre: Jardí de la Mediterrània (Cementiri de Montjuïc) i Bosc de les Cendres (Cementiri de Collserola).

Ofereix

Document. Sol·licitud del servei. Comprovant amb el tipus d'arbre i ubicació de l'urna.

Cost i forma de Pagament

- ✓ 50% de la Taxa d'inhumacions/exhumació: sepultures del Grup 0 i I ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa d'inhumació i espargiment de les cendres en espais destinats a tal efecte ([Punt 3.1 Ordenança fiscal](#)).

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifas/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc

Canals de Petició

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 4: ENTERRAMENT DE CENDRES A LA PRÒPIA SEPULTURA

Descripció

Servei d'inhumar les cendres en una sepultura de propietat, on es pot utilitzar qualsevol tipus d'urna.

Ofereix

Document. Sepultures de propietat: Títol de la sepultura. Sol·licitud del servei.

Cost i forma de Pagament

- ✓ 50% de la Taxa preparació prèvia de la sepultura, exhumacions i inhumacions: sepultures del Grup I, II, III i successius.

<http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de Les Corts
- ✓ Cementiri de Sants
- ✓ Cementiri de Sant Gervasi
- ✓ Cementiri de Sarrià
- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri de Horta
- ✓ Cementiri de Poble Nou

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

TRASLLAT DE CADÀVERS

DESCRIPCIÓ

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

- ✓ **Moviment:** quan ambdós sepultures, estan situades dins dels cementiris del mateix cementiri
- ✓ **Trasllat:** quan la sepultura de destí, està situada en un altre cementiri.
- ✓ **Cremació:** quan es traslladen al Centre de Cremació de Collserola o Montjuïc

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

UTILITAT

Poder donar sepultura en el lloc desitjat.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

Ofereix

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

Títol de sepultura.

Cost i forma de pagament

- ✓ Taxa d'inhumació i exhumació de cadàvers i restes ([apartat 3.1 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de trasllat de cadàvers i restes ([apartat 3.3 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de reducció o preparació de cadàvers o restes ([apartat 3.2 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa gestió residus ([apartat 5.3 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Cotxe de trasllat: Tarifes i complements <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres prestadors

- ✓ Cementiri de Collserola
- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de Les Corts
- ✓ Cementiri de Sants
- ✓ Cementiri de Sant Gervasi
- ✓ Cementiri de Sarrià
- ✓ Cementiri de Sant Andreu
- ✓ Cementiri de Horta
- ✓ Cementiri de Poble Nou

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934 841 999

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ **Telemàtic:** cbsa@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 934.841.999

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

CREMACIÓ DE CADÀVERS

DESCRIPCIÓ

Procés de cremació de difunts o restes a petició dels familiars o voluntat del finat i sempre individual.

El procés de cremació que es duu a terme, es realitza amb tècniques especialitzades i perfeccionades.

Abans d'iniciar el procés de cremació, es disposa una pedra incombustible al taüt amb un codi identificatiu, únic per cada difunt. Aquesta pedra romandrà amb les cendres resultants fins a dipositar-les a la urna.

El procés de cremació té una durada aproximada de dues hores. Finalitzada la cremació, les cendres es dipositen a l'urna escollida per la família, amb la prèvia identificació de la pedra dipositada a l'inici de la cremació.

UTILITAT

Poder fer efectiva la voluntat del difunts i/o , incinerant el seu cadàver o les seves restes.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: <http://www.cbsa.cat/legislacio-aplicable/>.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Els derivats de la normativa reguladora.
- ✓ CBSA es compromet a la guarda de l'urna 30 dies sense cap tipus de cost.
- ✓ Dret a veure la introducció del taüt al forn

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 1: CREMACIÓ DE CADÀVERS

Descripció

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

Abans d'iniciar-se, es diposita una pedra incombustible al taüt amb un codi d'identificació. Aquesta pedra roman amb les cendres fins al moment de dipositar-les a l'urna. El procés de cremació té una durada aproximada de dues hores. Un cop acabat, les cendres es dipositen a l'urna triada per la família, prèvia identificació de la pedra dipositada a l'inici i s'entreguen quan s'ha acabat totalment el procés.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

- ✓ Taxa cremació ([Epígraf VIII. Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Taxa de residus ([Apartat 5.3 Ordenança fiscal](#)).
- ✓ Urna Tarifes i complements. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

- ✓ Crematori de Montjuïc

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 934.841.999

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>
- ✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 2: LLIURAMENT DE CENDRES A DOMICILI

Descripció

Traslladar la urna al domicili o cementiri indicat per el sol·licitant.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

✓ Tarifes i complements. <http://www.cbsa.cat/taxes-tarifes/>

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

Centres Prestadors

✓ Crematori de Montjuic

Canals de Petició

✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat

✓ Telefònic: 934 841 999

Canals de Gestió

✓ Presencial: oficines d'atenció al client de Cementiris <http://www.cbsa.cat/horaris-adreces/>

✓ Telemàtic: cbsa@cbsa.cat, i al compte del sol·licitant

✓ Telefònic: 934 841 999, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

✓ Presencial: Domicili o cementiri indicat per l'interessat

Objectiu de gestió

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

VISITES GUIADES EN ELS ESPAIS GESTIONATS PER CBSA

DESCRIPCIÓ

La ciutadania pot visitar lliurement o acompanyats per un guia especialitzat alguns dels recintes i espais gestionats per Cementiris de Barcelona:

- ✓ Rutes diürnes al Cementiri de Poblenou, Montjuic i Les Corts i el Fossar de la Pedrera situat al Cementiri de Montjuic.
- ✓ Rutes nocturnes al Cementiri de Poblenou i de Montjuic.
- ✓ La Col·lecció de Carrosses Fúnebres situada al Cementiri de Montjuic. La visita a la col·lecció mostra el conjunt de carrosses fúnebres, carruatges per acompanyar les famílies a la parròquia i posteriorment al cementiri, i cotxes a motor, juntament amb els complements que les ornamenten i que fan possible el seu funcionament.

UTILITAT

Aprendre la història de Barcelona a partir de la del cementiri.

GARANTIA

Cementiris de Barcelona és el mitjà de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de Cementiris, Crematoris i altres instal·lacions similars.

[Ordenança de Cementiris.](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Atenció a les visites guiades programades i no programades.

-
- a. Gestió de les sol·licituds de visites guiades no programades.
 2. Realització de la visita.
 3. Enquesta de satisfacció.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

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

Descripció

La visita guiada a la col·lecció mostra el conjunt de carrosses fúnebres, carruatges per acompanyar les famílies a la parròquia i posteriorment al cementiri, i cotxes a motor, juntament amb els complements que les ornamenten i que fan possible el seu funcionament. Tot el conjunt mostra com els nostres avantpassats van adaptar nous hàbits funeraris alhora de transportar els seus difunts fins als cementiris.

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

S'ofereixen visites guiades gratuïtes tots els dissabtes a les 12h i també s'organitzen visites guiades a mida, per qualsevol grup de persones.

Veure: <http://www.cbsa.cat/colleccio/>.

Ofereix

Document. Acompanyament personal. Fulletó informatiu. Guia especialitzat.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Gratuït (dissabtes a les 12h).
- ✓ 99,08€ + IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert).

Pagament: Transferència Bancària prèvia a la visita.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Canals de Petició

- ✓ Presencial: C/ Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: Telèfon: 93 484 19 99. Fax: 93 484 19 20

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: C/ Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica dels sol·licitant
- ✓ Telefònic: Telèfon: 93 484 19 99. Fax: 93 484 19 20, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador: Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona (Accés Ronda Litoral, Sortida 13)

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 2: RUTA GUIADA DE DIA AL CEMENTIRI DE POBLENOU

Descripció

La Ruta guiada diürna del Cementiri de Poblenou consisteix en una visita repassant la història de la Barcelona del segle XIX a través dels diferents panteons i dels personatges que hi ha enterrats. La Ruta és, en definitiva, una breu però fantàstica i evocadora reconstrucció de cent anys d'història. Un recorregut que s'inicia l'any 1775, quan el bisbe Climent va beneir el nou recinte funerari, i conclou amb l'Exposició Universal de 1888.

El passeig comprèn 30 sepultures degudament senyalitzades.

Veure: <http://www.cbsa.cat/ruta-poblenou-diurna/>.

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Gratuït (primer i tercer diumenge de mes).
- ✓ 109,30€ + IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert).

Pagament: Transferència Bancària prèvia a la visita.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Poblenou

Informació complementària

Fulletó informatiu: <http://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2014/07/D%C3%ADptic-Poblenou.pdf>.

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Av. Icària, s/n 08018 Barcelona

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme 4 visites mensuals (Dues visites en català i dues visites castellà).

MODALITAT 3: RUTA GUIADA DE DIA AL CEMENTIRI DE MONTJUIC

Descripció

La Ruta guiada diürna del Cementiri de Montjuïc se centra cronològicament entre els anys 1883 i 1936. La ruta artística i la ruta històrica són les dues rutes principals que s'organitzen de manera independent. Habitualment es realitza la combinada, visitant sepultures d'ambdues rutes; la històrica i l'artística.

Veure: <http://www.cbsa.cat/ruta-monjuic-diurna/>.

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Gratuït (segon i quart diumenge de mes).
- ✓ 136,63€ + IVA (per a visites guiades per a grups els caps de setmana fora de l'horari establert).

Pagament: Transferència Bancària prèvia a la visita.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

Fulletó informatiu: <http://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2014/12/Diptic-Ruta-Montjuic.pdf>.

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ Telefònic: 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic ccomunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: C/ Mare de Déu del Port, 56-58 08038 BCN

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme 2 visites mensuals (Una visita en català i una visita en castellà).

MODALITAT 4: RUTA GUIADA DE DIA AL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTIRI DE MONTJUÏC

Descripció

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

Veure: <http://www.cbsa.cat/fossar-de-la-pedrera/>.

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Gratuït (els dies programats, segons fulletó).
- ✓ 150€ + IVA (per a visites guiades per a grups fora de l'horari establert).

Pagament: Transferència Bancària prèvia a la visita.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

Pàgina web: <https://www.cbsa.cat/cementiris/cementiri-montjuic/fossar-de-la-pedrera/>

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica dels sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** C/ Mare de Déu del Port, 56-58 08018 Barcelona

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme 1 visita mensual.

MODALITAT 5: RUTA GUIADA DE NIT AL CEMENTIRI DE POBLENOU

Descripció

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

Veure: <http://www.cbsa.cat/ruta-poblenou-nocturna/>.

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat, actors i músics.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Poblenou

Informació complementària

Fulletó informatiu: <http://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2014/07/D%C3%ADptic-Poblenou.pdf>.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
 - Registre i reserva de plaça a l'espai cultural de CBSA
<https://www.cbsa.cat/cementiris/cementiri-poblenou/ruta-poblenou-nocturna>
 - al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Av. Icària, s/n 08005 Barcelona

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme 1 visita anual.

MODALITAT 6: RUTA GUIADA DE NIT AL CEMENTIRI DE MONTJUÏC

Descripció

Cementiris de Barcelona organitza la ruta nocturna de manera extraordinària un cop l'any, coincidint amb l'inici de la primavera.

La visita és guiada i teatralitzada, representada per persones ambientades de l'època, de finals del segle XIX i principis del segle passat. La visita mostra els personatges il·lustres que reposen en ell i explica la història del recinte funerari dins de l'atmosfera de pau i tranquil·litat que ens transmet la nit de la muntanya i la música clàssica que acompanya durant tot el recorregut.

Veure: <http://www.cbsa.cat/ruta-montjuic-nocturna/>.

Ofereix

Acompanyament personal. Guia especialitzat, actors i músics.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

Fulletó informatiu: <http://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2014/12/Diptic-Ruta-Montjuic.pdf>.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
 - Registre i reserva de plaça a la l'espai cultural de CBSA
<https://www.cbsa.cat/cementiris/cementiri-montjuic/ruta-montjuic-nocturna>
 - al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica dels sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** C/ Mare de Déu del Port, 56-58 08038 Barcelona

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.
- ✓ Dur a terme 1 visita anual.

ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

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

UTILITAT

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

GARANTIA

CBSA participa en el Programa d'Activitats Escolars (PAE), el qual organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir-se d'instruments per complementar l'aprenentatge a les aules. Veure: <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-montjuic>, <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-poblenou/>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10.

MODALITAT 1: VISITES PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE MONTJUÏC I POBLENOU

Descripció

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

- ✓ <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-montjuic/>
- ✓ <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-poblenou/>

Ofereix

Activitat. Acompanyament personal. Ruta pedagògica. Guia especialitzat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc
- ✓ Cementiri de Poblenou

Informació complementària

CBSA participa en el Programa d'Activitats Escolars (PAE), el qual organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir d'instrument per complementar l'aprenentatge a les aules.

- ✓ <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-montjuic/>
- ✓ <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-poblenou/>

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

La Col·lecció de les Carrosses Fúnebres i el seu espai didàctic ofereix la possibilitat d'ensenyar, de ben a prop, l'art de les Carrosses i aprendre, mitjançant les més innovadores tecnologies, el significat de les expressions artístiques a través de la variada i rica simbologia funerària que contenen. Mostra el canvi que va patir Barcelona al llarg del segle XIX i XX i fa entendre aquesta evolució i el que representà culturalment pel gruix de la societat barcelonina.

S'ofereixen visites especialitzades per primària, secundària i batxillerat. Veure: <http://www.cbsa.cat/colleccio/serveis-educatiu/>.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

CBSA participa en el Programa d'Activitats Escolars (PAE), el qual organitza el Consell de Coordinació Pedagògica perquè diferents agents educatius de la ciutat puguin servir d'instrument per complementar l'aprenentatge a les aules.

Veure: <http://bit.ly/27TGvwo>.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica dels sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

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

BIBLIOTECA FUNERÀRIA

DESCRIPCIÓ

Cementiris de Barcelona S.A. obre al públic la seva biblioteca funerària situada juntament amb la Col·lecció de Carrosses Fúnebres. Aquesta compta amb un fons bibliogràfic de més de 1900 exemplars centrat en l'àmbit funerari.

Es permet la consulta dels exemplars del fons a la mateixa Biblioteca Funerària, així com el préstec a través de la Biblioteca General de l'Ajuntament.

UTILITAT

Accés a un fons bibliogràfic de més de 1900 exemplars centrat en l'àmbit funerari.

GARANTIA

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

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets:

- ✓ Accés lliure i gratuït per la consulta de fons de la Biblioteca, d'acord amb la normativa vigent.
- ✓ Ser atès amb professionalitat i respecte.
- ✓ Rebre informació i assessorament sobre els fons.
- ✓ Consultar i reproduir els fons d'acord amb la normativa establerta.

Deures:

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

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del **90%** d'exemplars (no disponibilitat màxima del **10%** deguda a préstec).

MODALITAT 1: CONSULTA DEL FONS BIBLIOGRÀFIC D'ÀMBIT FUNERARI

Descripció

Accés al fons bibliogràfic centrat en l'àmbit funerari.

Les publicacions que s'hi poden trobar són d'arreu del món, és per això que estan editades en català, castellà, gallec, anglès, francès, alemany, italià, portuguès, àrab, rus, suec i japonès.

La temàtica d'aquests originals exemplars està centrada, principalment, en els rituals funeraris de nombroses civilitzacions, des de la Prehistòria fins a l'època actual. Per sobre de tot, però, hi destaca la significativa aportació en egiptologia.

Es permet la consulta dels exemplars del fons a la mateixa Biblioteca Funerària.

Ofereix

Informació/dades. Document. Accés a Fons bibliogràfic físic en Sala de Biblioteca.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

-
- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
 - Cerca de llibres: <http://cbab.bcn.cat>
 - al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic comunicacio@cbsa.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** 93 484 19 99, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del **90%** d'exemplars (no disponibilitat màxima del **10%** deguda a préstec).

MODALITAT 2: PRÉSTEC DEL FONS BIBLIOGRÀFIC D'ÀMBIT FUNERARI

Descripció

Reserves i préstecs sobre al fons bibliogràfic centrat en l'àmbit funerari.

Les publicacions que s'hi poden trobar són d'arreu del món, és per això que estan editades en català, castellà, gallec, anglès, francès, alemany, italià, portuguès, àrab, rus, suec i japonès.

La temàtica d'aquests originals exemplars està centrada, principalment, en els rituals funeraris de nombroses civilitzacions, des de la Prehistòria fins a l'època actual. Per sobre de tot, però, hi destaca la significativa aportació en egiptologia.

Es permet el préstec a través de la Biblioteca General de l'Ajuntament.

Ofereix

Document. Exemplars de Fons bibliogràfic en préstec.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Cementiri de Montjuïc

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** Cerca de llibres i sol·licitud de préstecs: <http://cbab.bcn.cat/>, canals habituals de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador
- ✓ Telemàtic: Canals habituals de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a l'adreça del Centre Prestador

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del **90%** d'exemplars (no disponibilitat màxima del **10%** deguda a préstec).

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 7/4/2022

OFICINA D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ DE SANT ANDREU (CEMENTIRIS DE BARCELONA)

ADREÇA	TELÈFON
c/ Garrofers, 35-47, 08016 Barcelona. Veure ubicació aquí	934.841.999
CORREU ELECTRÒNIC	WEB
cbsa@cbsa.cat	http://www.cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge:
 - De dilluns a divendres (no festiu) de 08:30 a 14:00 i 15:30 a 17.00 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius: tancat.
- ✓ Oficina tancada els mesos de juliol, agost i setembre.

<http://www.cbsa.cat/oficines/>.

COM ARRIBAR-HI

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

DESCRIPCIÓ

Oficina d'atenció.

INSTAL·LACIONS

Oficina.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat concessions de sepultures
- ✓ Designació de beneficiaris de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats concessions de sepultures
- ✓ Renúncies concessions de sepultures
- ✓ Assessorament en la comercialització d'urnes, reliquiariis, marbres i altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de l'interessat
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures

OFICINA D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ CEMENTIRI D'HORTA (CEMENTIRIS DE BARCELONA)

ADREÇA	TELÈFON
Plaça del Cementiri d'Horta, 9, 08031 Barcelona. Veure ubicació aquí	934 841 999

WEB<http://www.cbsa.cat/>**CORREU ELECTRÒNIC**cbsa@cbsa.cat/**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

- ✓ De dilluns a diumenge i festius
 - De dilluns a divendres de 08:30 a 14:00 i 15:30 a 17.00 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius de 08:30 a 14:00 hores.

<http://www.cbsa.cat/oficines/>**COM ARRIBAR-HI****Autobusos**

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

Metro

- Línia 3. Estació Valldaura – (Sortida Passeig Valldaura)

<http://www.cbsa.cat/oficines/>**DESCRIPCIÓ**

Oficina d'atenció.

INSTAL·LACIONS

Oficina.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Adjudicació de concessions de sepultures
- ✓ Renovació de concessions de sepultures
- ✓ Canvi de titularitat concessions de sepultures
- ✓ Designació de beneficiaris de concessions de sepultures
- ✓ Duplicats concessions de sepultures
- ✓ Renúncies concessions de sepultures
- ✓ Assessorament en la comercialització d'urnes, reliquiaries, marbres i altres complements
- ✓ Jardineria i neteja de sepultures a petició de l'interessat
- ✓ Arranjaments i rehabilitació de sepultures

CREMATORI DE MONTJUÏC**ADREÇA**

c/ Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#).

TELÈFON

934.841.999

WEB<http://www.cbsa.cat/crematori-montjuic/>**CORREU ELECTRÒNIC**cbsa@cbsa.cat/**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

- ✓ De dilluns a diumenge i festius.
 - De dilluns a divendres: de 09:00 a 18.00 hores.

- Dissabtes, diumenges i festius: de 09:00 a 14.30 hores.

<http://www.cbsa.cat/crematori-montjuic/>.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

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

DESCRIPCIÓ

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

INSTAL·LACIONS

És un edifici de dues plantes, de més de 600m2 cadascuna. Aquest espai compta amb 4 forns crematoris i 2 plantes de filtratge de dioxines totalment respectuosos amb el medi ambient.

Aquestes instal·lacions disposen d'una sala multiconfessional amb una capacitat per a 200 persones on es pot efectuar la cerimònia de comiat el mateix dia de la cremació o en el moment de la recollida de les cendres.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Assessorament en la comercialització d'urnes, reliquiaries, marbres i altres complements
- ✓ Comiats en oratoris
- ✓ Cremació de cadàvers
- ✓ Lliurament de cendres a domicili

CEMENTIRI DE MONTJUÏC (OFICINA CENTRAL)

ADREÇA

c/ Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-monjuic/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge:
 - De dilluns a divendres (no festiu): de 08:00 a 14.00h i de 15.30 a 17.00 hores.
 - Dissabte, diumenge i festius: de 08:00h a 14:00h.
- ✓ De l'1 de juliol al 30 de setembre:
 - De dilluns a divendres (no festiu): de 8.00h a 14.00h i de 15.30h a 17.00h.
 - Caps de setmana i festius: tancat

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

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

DESCRIPCIÓ

Cementiri. El recinte funerari de Montjuïc va ser inaugurat el 17 de març de 1883 per l'alcalde de Barcelona, Rius i Taulet. El projecte del cementiri formava part del programa de millores que aquest alcalde va emprendre per engrandir la ciutat, les quals van desembocar en l'Exposició Universal de 1888.

La superfície del cementiri està planificada mitjançant un eix de simetria de nord a sud, però els seus costats no són exactament iguals. Només el costat oest manté el traçat previst.

Els grans desnivells de la muntanya es compensen mitjançant dues classes de camins: uns de trajecte més curt i amb àmplies escalinates, i els altres, molt més llargs i suaus, que formen importants vies que donen lloc a constants canvis de perspectiva.

El cementiri entra dins la tipologia de jardí anglès, amb camins sinuosos, una situació pintoresca, unes boniques perspectives i un bon emplaçament de les sepultures.

INSTAL·LACIONS

Dins del cementiri també ho trobem:

- ✓ **Crematori de Montjuïc**
- ✓ **Jardí del repòs**, en els quals es poden dipositar les cendres en una piràmide d'inhumació comunitària, amb l'opció de col·locar una placa en memòria de l'ésser estimat.
- ✓ **Jardí d'espargiment de cendres:** És un espai creat dins del cementiri de Montjuïc perquè les famílies puguin espargir les cendres de manera gratuïta, en un espai preparat especialment per aquest fet.
- ✓ **Jardí dels aromes:** espai destinat a la inhumació d'urnes biodegradables, sobre les quals es plantarà una planta (espígol, sàlvia o romaní). Ubicació: Plaça Sant Manel, Agrupació 12^a.
- ✓ **Jardí de la Mediterrània:** Aquest jardí ocupa un lloc privilegiat del cementiri, construïnt un balcó sobre el mar, en el qual es poden inhumar les cendres dipositades prèviament a urnes biodegradables, al costat d'una planta o arbre família.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Lloguer d'espais dels cementiris de Barcelona
- ✓ Comiats en capelles
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament o espargiment de cendres en espais d'espargiment
- ✓ Enterrament de cendres en arbres i plantes
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes
- ✓ Visites guiades a la col·lecció de carrosses fúnebres
- ✓ Ruta guiada de dia al cementiri de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada de dia al Fossar de la Pedrera del cementiri de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada de nit al cementiri de Montjuïc
- ✓ Visites pedagògiques als cementiris de Montjuïc i Poblenou
- ✓ Visites pedagògiques a la col·lecció de carrosses fúnebres
- ✓ Consulta del fons bibliogràfic d'àmbit funerari
- ✓ Préstec del fons bibliogràfic d'àmbit funerari

CEMENTIRI DE COLLSEROLA

ADREÇA

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

Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-collserola/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge:
 - De dilluns a divendres (no festius): de 08:30 a 14:00 hores i de 15.30 a 17.00h
 - Dissabte, diumenges i festius: de 08.30 a 14h.00h

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

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

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

DESCRIPCIÓ

Cementiri. L'any 1972 es va inaugurar el cementiri en una zona de bosc de 180 hectàrees als contraforts de la serra de Collserola entre el municipi de Cerdanyola i Montcada i Reixac

És un cementiri mediterrani amb una ordenació ortogonal de tres o quatre blocs de nínxols generalment de cinc alçades. Una de les característiques d'aquest cementiri és la vegetació que trobem ja a la carretera d'accés i que és repeteix a tot el recinte, que ens recorda que ens trobem en un parc natural.

El cementiri està dividit en 18 agrupacions i és el prototip de cementiri modern pensat per accedir en cotxe. El recinte segueix les directrius de l'època en que va ser planificat, deixant l'ostentació dels grans mausoleus d'altres cementiris de la ciutat. Aquest és un cementiri funcional on abunden els nínxols amb una ornamentació senzilla.

INSTAL·LACIONS

Dins del cementiri també ho trobem:

- ✓ **Crematori de Collserola**
- ✓ **Jardí del repòs**, en el qual es poden dipositar les cendres en una piràmide d'inhumació comunitària, amb l'opció de col·locar una placa en memòria de l'ésser estimat.
- ✓ **Bosc de les cendres:** Espai natural adaptat dins el Cementiri de Collserola perquè els usuaris puguin espargir les cendres passejant per un entorn de pau i tranquil·litat, aprofitant les extenses i verdes instal·lacions del recinte.
- ✓ **Bosc del Silenci:** Espai natural creat al Cementiri de Collserola per a la inhumació de cendres funeràries en urnes biodegradables. Aquest medi de recolliment de 2.000 m² facilitarà que els difunts incinerats puguin reposar al cementiri en un entorn de pau i tranquil·litat.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats a peu de sepultura

-
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
 - ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
 - ✓ Enterrament de cadàvers en mausoleus
 - ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
 - ✓ Enterrament de cendres en columbaris
 - ✓ Enterrament o espargiment de cendres en espais d'espargiment
 - ✓ Enterrament de cendres en arbres i plantes
 - ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
 - ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

CEMENTIRI DE LES CORTS

ADREÇA

Av. Joan XXIII, 3-15, 08028 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-les-corts/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge
 - De dilluns a divendres (no festius): de 08.00 a 18.00 hores
 - Dissabte, diumenge i festius: de 08.00 a 14.00 hores

<http://www.cbsa.cat/cementiri-les-corts/>

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

Metro

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

<http://www.cbsa.cat/oficines/>

DESCRIPCIÓ

Cementiri. Es va obrir al públic el 4 d'octubre de 1897. És un recinte senzill que es va construir en relació a les necessitats del, aleshores, independent poble de les Corts.

En l'actualitat, juntament amb el de Sant Andreu, és un dels cementiris més visitats i alhora més sol·licitats de la ciutat.

El cementiri està dividit en vuit departaments on es barregen nínxols, tombes i panteons, i en el mig de la zona central s'alça la capella..

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre

-
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
 - ✓ Comiats en capelles
 - ✓ Comiats a peu de sepultura
 - ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
 - ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
 - ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
 - ✓ Enterrament de cendres en columbaris
 - ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
 - ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

CEMENTIRI DE POBLENOU

ADREÇA

Av. Icària, s/n, 08005 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-poblenou/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres
 - De dilluns a divendres (no festius) de 08:00 a 14:00 hores i de 15.30h a 17.30h
 - Caps de setmana i festius: tancat

<http://www.cbsa.cat/cementiri-poblenou/>

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

Metro

Línia 4. Estació Llacuna (sortida c/ de la Ciutat de Granada).

DESCRIPCIÓ

Cementiri. Després de diverses ampliacions, avui dia el cementiri s'estructura en un avant cementiri amb un jardí i quatre departaments. La porta principal està flanquejada per dos obeliscos amb escultures que simbolitzen la fe i l'esperança, obres de l'escultor F. Pagès Serratosa, i el pòrtic de l'entrada està coronat per un àngel, creat al taller dels germans Vallmitjana, que sosté la trompeta del judici final.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Lloguer d'espais dels cementiris de Barcelona
- ✓ Comiats en capelles
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes

- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes
- ✓ Ruta guiada de dia al cementiri de Poblenou
- ✓ Ruta guiada de nit al cementiri de Poblenou
- ✓ Visites pedagògiques als cementiris de Montjuic i Poblenou

CEMENTIRI DE SANTS

ADREÇA

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

Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-sants/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge
 - De dilluns a divendres: de 8:45 a 17:30 hores.
 - Dissabtes i diumenges: de 8.45 a 15.00 hores.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

Metro

Línia 5. Estacions de Collblanc o Pubilla Cases.

DESCRIPCIÓ

Cementiri. El cementiri de Sants, inaugurat el 1880, està situat molt a prop de l'actual carretera de Sants. L'Ajuntament en va encarregar els plànols a Jaume Gustà i Bondia, arquitecte que va col·laborar en l'Exposició Universal de 1888.

El recinte està dividit en tres departaments. L'entrada principal es troba en el primer, d'on surt una petita escalinata que condueix a la capella, situada al mig.

És un cementiri sense grans construccions funeràries, però, Sants és un cementiri força concorregut on es veuen sepultures molt visitades i ben cuidades.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

CEMENTIRI DE SARRIÀ

ADREÇA

c/ Doctor Roux, s/n, 08017 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#).

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-sarria/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge
 - De dilluns a divendres: de 08:45 a 17:30 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 08:45 a 15:00 hores.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

Ferrocarrils de la Generalitat

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

DESCRIPCIÓ

Cementiri. Dividit en dos departaments, hi ha poques sepultures monumentals i encara avui conserva un aire senzill.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

CEMENTIRI DE SANT GERVASI

ADREÇA

Camí del Cementiri de St. Gervasi, 4-8, 08035 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#).

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-sant-gervasi/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge
 - De dilluns a divendres de 8:45 a 17:30 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 8.45 a 15.00 hores.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

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

DESCRIPCIÓ

Cementiri. El cementiri de Sant Gervasi va ser inaugurat el 1853 i està situat en la part alta de Barcelona. Gaudeix d'unes vistes meravelloses sobre la ciutat, que s'estén als seus peus fins a arribar al mar.

El recinte està dividit en dues parts per una gran escalinata que va des de l'entrada principal fins a la capella, situada en la part més alta, on s'ha posat una porta per als vianants. A banda i banda es distribueixen blocs de nínxols i nombroses tombes i panteons monumentals que recorden les torres que es van edificar en aquests anys en aquest barri de Barcelona.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

CEMENTIRI D'HORTA

ADREÇA

Plaça del Cementiri d'Horta, 9, 08031 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934.841.999

WEB

<http://www.cbsa.cat/cementiri-horta/>

CORREU ELECTRÒNIC

cbsa@cbsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a diumenge
 - De dilluns a divendres: de 8:45 a 17:30 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius: de 8.45 a 15.00 hores.

COM ARRIBAR-HI

Autobusos

- 45. Tots els dies (Pg. Marítim – Horta)
- 102. Tots els dies (Pl. Eivissa – Cementiri de Collserola)

185. Tots els dies (Canyelles – Vall d'Hedron – Canyelles)

Metro

Línia 3. Estació Valldaura.

DESCRIPCIÓ

Cementiri. Aquest cementiri és el qual tenia l'antic poble de Horta, que no es va annexionar a Barcelona fins a 1904, i era un petit poble rural amb pocs habitants.

El cementiri està dividit en quatre illes i va ser inaugurat al setembre de 1867. De construcció neoclàssica, el més destacable és l'església situada al fons, prop del mur des de la qual es domina el recinte. Al voltant del passadís central, flanquejat de pins i xiprers, estan les sepultures més importants.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a particulars i entitats sense ànim de lucre
- ✓ Autoritzacions d'ús de les instal·lacions dels cementiris per a productores
- ✓ Comiats a peu de sepultura
- ✓ Enterrament de cadàvers en nínxols
- ✓ Enterrament de cadàvers en tombes
- ✓ Enterrament de cadàvers en panteons
- ✓ Enterrament de cendres en columbaris
- ✓ Enterrament de cendres a la pròpia sepultura
- ✓ Trasllat de cadàvers dins del mateix recinte i en altres recintes

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 7/4/2022

Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

SERVEI: GESTIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre tramitacions realitzades	8.712	8.700	9.223	16.861	14.632

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Complir els terminis de tramitació/resolució especificats en cada cas, en un mínim del 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Complir els terminis de tramitació/resolució especificats en cada cas, en un mínim del 95% dels casos

MODALITAT 1: ADJUDICACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre adjudicacions de sepultures	2.293	1.690	1.280	1.902	1.750

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenció del títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys): abans de 3 mesos en el 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 mesos	98%	98%	98%	20%	100%
Grau compliment	103%	103%	103%	21%	105%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	101%	101%	101%	101%	101%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció del títol de concessió temporal (concessions de 15, 30, 50 i 75 anys): abans de 3 mesos en el 95% dels casos
- ✓ Obtenció del comprovant de concessió de lloguer: Immediat en el 99% dels casos

MODALITAT 2: RENOVACIÓ DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de renovacions de concessions	0	0	0	12.244	10.380

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció de la renovació del títol en 3 mesos, si es compleixen els requisits, en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans 3 mesos	100%	100%	100%	20%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	21%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció de la renovació del títol en 3 mesos, si es compleixen els requisits, en el 95% dels casos

MODALITAT 3: CANVI DE TITULARITAT CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre expedients canvi de nom	5.550	5.918	5.151	4.877	4.970

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció del títol en 6 mesos, en el 95% dels casos, si és per pèrdua de títol i el titular és difunt

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 6 mesos	97%	97%	97%	20%	90%
Grau acompliment	102%	102%	102%	21%	95%

2. Obtenció del títol en 6 mesos, en el 95% dels casos, en cas de traspàs provisional (es disposa de títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu)

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 6 mesos	97%	97%	97%	0%	90%
Grau acompliment	102%	102%	102%	0%	95%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 mesos	97%	97%	97%	20%	90%
Grau acompliment	102%	102%	102%	21%	95%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció del títol en 6 mesos, en el 95% dels casos, si és per pèrdua de títol i el titular és difunt

- ✓ Obtenció del títol en 6 mesos, en el 95% dels casos, en cas de traspàs provisional (es disposa de títol i no es pot aportar la documentació acreditativa de l'únic hereu)
- ✓ Obtenció del títol en 3 mesos, en el 95% dels casos, si es disposa de títol i s'aporta la documentació acreditativa de l'únic hereu

MODALITAT 4: DESIGNACIÓ DE BENEFICIARIS DE CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre expedients de designació de beneficiaris	162	211	230	113	160

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció de la resolució en 3 mesos, en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 mesos	99%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	104%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció de la resolució en 3 mesos, en el 95% dels casos

MODALITAT 5: DUPLICATS CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre expedients de duplicat	322	347	330	377	347

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenció del títol en 3 mesos, en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 mesos	98%	98%	98%	10%	90%
Grau compliment	103%	103%	103%	11%	95%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció del títol en 3 mesos, en el 95% dels casos

MODALITAT 6: RENÚNCIES CONCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre expedients de renúncia de la concessió	0	10	10	19	120

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenció de la renúncia: immediatament**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. **Emissió de la resolució en un màxim de 3 mesos, en el 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 mesos	100%	100%	100%	0%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	0%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenció de la renúncia: immediatament
- ✓ Emissió de la resolució en un màxim de 3 mesos, en el 95% dels casos

MODALITAT 7: RETROCESSIONS DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de retrocessions	539	688	265	429	557

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Efectuar l'ingrés al compte bancari amb un màxim de 6 mesos.** (segons disponibilitat pressupostaria)

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 6 mesos	97%	97%	97%	50%	100%
Grau acompliment	97%	97%	97%	50%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Efectuar l'ingrés al compte bancari amb un màxim de 6 mesos (segons disponibilitat pressupostaria)

SERVEI: AUTORITZACIONS I L·LICÈNCIES ASSOCIADES A SEPULTURES I CEMENTIRIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'autoritacions i llicències	1.442	1.184	1.199	1.232	70

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Compliment dels terminis de resolució d'autoritacions i llicències, en un mínim del 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	99%	99%	99%	100%	100%
Grau acompliment	104%	104%	104%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Compliment dels terminis de resolució d'autoritacions i llicències, en un mínim del 95% dels casos

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Núm. tramitacions d'obres menors, de reforma o manteniment de les sepultures	60	54	50	56	66

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Autoritzar en un temps no superior a 30 dies, en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Autoritzar en un temps no superior a 30 dies, en el 95% dels casos

MODALITAT 2: LLICÈNCIES D'OBRES PER A CONSTRUCCIONS FUNERÀRIES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de tramitacions de Llicències d'obres per a construccions funeràries	0	0	0	0	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	100%	100%	100%	100%	-%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	-%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos

MODALITAT 3: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PARTICULARS I ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de permisos	104	92	101	43	64

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir l'autorització en un termini màxim de 15 dies, en un mínim del 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	90,6%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	95%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir l'autorització en un termini màxim de 10 dies, en un mínim del 95% dels casos*

MODALITAT 4: AUTORITZACIONS D'ÚS DE LES INSTAL·LACIONS DELS CEMENTIRIS PER A PRODUCTORES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de permisos	21	13	25	3	79

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir l'autorització en un termini màxim de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos*

SERVEI: CONSULTA I CERCA DE DIFUNTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de consultes de difunts	122.829	105.353	103.227	87	104
Nombre de consultes de difunts contractades	269	205	178	75	90
Nombre de consultes de difunts gratuïtes	122.560	102.373	103.049	12	14

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la consulta informatitzada abans de 15 dies, en un mínim del 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	99%	99%	99%	95%	100%
Grau acompliment	104%	104%	104%	100%	105%

2. Donar resposta a la consulta manual abans de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	97%	98%	97%	95%	100%
Grau acompliment	102%	103%	102%	100%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Donar resposta a la consulta informatitzada abans de 15 dies, en un mínim del 95% dels casos*
- ✓ *Donar resposta a la consulta manual abans de 30 dies, en un mínim del 95% dels casos*

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Urnes (Unitats)	7.944	8.002	7.648	9.184	7.972
Relicaris (Unitats)	540	642	581	406	430
Marbres (Unitats)	1.462	1.364	1.226	1.744	1.417
Altres complements (Unitats)	59.846	48.953	52.822	38.216	67.010
Nombre de sepultures amb contracte de neteja	164	1.472	1.357	2084	2.147
Nombre d'arranjaments realitzats	623	939	330	123	140
Nombre lloguers	866	2.994	2.814	1.107	860
Nombre de comiats en oratoris, capelles i a peu de sepultura	540	709	589	341	487

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

3. Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	98%	98%	98%	40%	100%
Grau acompliment	103%	103%	103%	42%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10
- ✓ Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Urnes (Unitats)	8.220	8.002	7.648	9.184	7.972
Relicaris (Unitats)	540	642	581	406	430
Marbres (Unitats)	1.462	1.364	1.226	1.744	1.417
Altres complements (Unitats)	59.846	48.953	52.822	38.216	67.010

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

% assolit abans de 30 dies	98%	98%	98%	25%	100%
Grau acompliment	103%	103%	103%	26%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Col·locació de marbres i complements en 30 dies a partir de la data de pagament en el 95% dels casos

MODALITAT 2: JARDINERIA I NETEJA DE SEPULTURES A PETICIÓ DE L'INTERESSAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sepultures amb contracte de neteja	164	1.612	1.357	2.084	2.147

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98%	98%	98%	98%	100%
Grau acompliment	103%	103%	103%	103%	105%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 3: ARRANJAMENTS I REHABILITACIÓ DE SEPULTURES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'arranjaments realitzats	623	939	330	123	140

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 4: LLOGUER D'ESP AIS DELS CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre lloguers concedits	0	0	2.814	0	860

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	0	0	8,9	9
Grau acompliment	0%	0%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 5: COMIATS EN ORATORIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de comiats en oratoris	533	679	583	341	397

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 6: COMIATS EN CAPELLES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de comiats en capelles	6	9	6	20	37

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 7: COMIATS A PEU DE SEPULTURA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de comiats a peu de sepultura	4	0	0	16	53

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

SERVEI: ENTERRAMENT DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments	7.782	7.387	6.885	8.463	7.048

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 1: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN NÍNIXOLS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en nínxols	7.315	6.939	6.467	7.819	6.557

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 2: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN TOMBES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en tombes	319	323	315	508	369

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10*

MODALITAT 3: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN MAUSOLEUS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en mausoleus	3	5	9	8	1

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10**

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10**

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10*

MODALITAT 4: ENTERRAMENT DE CADÀVERS EN PANTEONS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en panteons	101	120	96	128	121

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10**

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10**

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10*

SERVEI: ENTERRAMENT DE CENDRES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments de cendres contractats	2.178	2.585	2.442	3.154	3.171

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 1: ENTERRAMENT DE CENDRES EN COLUMBARIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en columbaris	249	322	312	337	3.012

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 2: ENTERRAMENT O ESPARGIMENT DE CENDRES EN ESPAIS D'ESPARGIMENT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments contractats en espais d'espargiment	186	104	76	102	101

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 3: ENTERRAMENT DE CENDRES EN ARBRES I PLANTES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments en arbres i plantes	124	117	114	200	57

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	0

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 4: ENTERRAMENT DE CENDRES A LA PRÒPIA SEPULTURA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'enterraments de cendres en sepultures de propietat	1.634	2.042	1.810	2.515	2.409

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10**

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau compliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

SERVEI: TRASLLAT DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de trasllats i exhumacions	786	704	689	2.233	642

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: CREMACIÓ DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de cremacions	8.022	8.083	7.419	8.728	7.600
Lliuraments de cendres a domicili	342	214	334	2.453	526

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10**

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau compliment	126%	126%	127%	129%

2. **Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10**

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau compliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 1: CREMACIÓ DE CADÀVERS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de cremacions	8.022	8.083	7.419	8.728	7.600

OBJECTIUS DE GESTIÓ

3. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,79	8,81	8,9	9
Grau acompliment	126%	126%	127%	129%

4. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	8,7
Grau acompliment	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 2: LLIURAMENT DE CENDRES A DOMICILI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Lliuraments de cendres a domicili	342	214	334	2.453	526

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: VISITES GUIADES EN ELS ESPAIS GESTIONATS PER CBSA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total de visitants	17.757	14.566	26.592	7.098	1.256
Nombre de visitants a la col·lecció de carrosses fúnebres (inclou visita lliure i guiada)	3.824	3.262	2.694	1.709	3.477
Nombre de visitants a la ruta diürna del Cementiri de Poblenou	7.481	5.713	8.724	2.290	443
Nombre de visitants a la ruta diürna del Cementiri de Montjuïc	5.007	4.266	13.831	3.058	553

(des del 2019 es realitza un segon recompte dels visitants que fan la ruta de manera lliure)					
Nombre de visitants a la ruta guiada del Fossar de la Pedrera	110	125	143	41	55
Nombre de visitants a la ruta nocturna del Cementiri de Poblenou	600	600	600	(1)	(2)
Nombre de visitants a la ruta nocturna del Cementiri de Montjuïc	600	600	600	(3)	(4)
Any 2018: Nombre de visitants a la ruta nocturna guiada del Cementiri de les Corts (Aquest any s'ha canviat la ruta nocturna de Montjuïc i s'ha celebrat al Cementiri de Les Corts)					

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,5
Grau acompliment	139%	124%	127%	136%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la col·lecció de carrosses fúnebres (inclou visita lliure i guiada)	3.824	3.262	2.694	1.709	3.477

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,4
Grau acompliment	139%	124%	127%	134%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

¹ No es va fer degut a la pandèmia

² No es va fer degut a la pandèmia

³ No es va fer degut a la pandèmia

⁴ No es va fer degut a la pandèmia

MODALITAT 2: RUTA GUIADA DE DIA AL CEMENTIRI DE POBLENOU

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la ruta diürna del Cementiri de Poblenou	7.481	5.613	8.724	2.290	449

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,6
Grau acompliment	139%	124%	127%	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

3. Dur a terme 4 visites mensuals (Dues visites en català i dues visites castellà)

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombres de visites mensuals	4	4	4	4	4
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10
- ✓ Dur a terme 4 visites mensuals (Dues visites en català i dues visites castellà)

MODALITAT 3: RUTA GUIADA DE DIA AL CEMENTIRI DE MONTJUÏC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la ruta diürna del Cementiri de Montjuïc	5.007	4.266	13.831	3.058	553

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,6
Grau acompliment	139%	124%	127%	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

3. Dur a terme 2 visites mensuals (Una visita en català i una visita castellà)

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombres de visites mensuals	2	2	2	3	4
Grau acompliment	100%	100%	100%	150%	200%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10*
- ✓ *Dur a terme 2 visites mensuals (Una visita en català i una visita castellà)*

MODALITAT 4: RUTA GUIADA DE DIA AL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTIRI DE MONTJUIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la ruta guiada del Fossar de la Pedrera	110	125	143	41	55

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,6
Grau acompliment	139%	124%	127%	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

3. Dur a terme 1 visita mensual

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visites mensuals	1	1	1	1	1
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10*
- ✓ *Dur a terme 1 visita mensual*

MODALITAT 5: RUTA GUIADA DE NIT AL CEMENTIRI DE POBLENOU

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la ruta nocturna del Cementiri de Poblenou	600	600	600	(5)	(6)

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	-
Grau acompliment	139%	124%	127%	-

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
--	------

⁵ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

⁶ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

Puntuació obtinguda	-
Grau acompliment	-

3. Dur a terme 1 visita anual

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visites anuals	1	1	1	-	-
Grau acompliment	100%	100%	100%	-	-

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10
- ✓ Dur a terme 1 visita anual

MODALITAT 6: RUTA GUIADA DE NIT AL CEMENTIRI DE MONTJUIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visitants a la ruta nocturna del Cementiri de Montjuïc (1 dia)	600	⁽⁷⁾	600	⁽⁸⁾	⁽⁹⁾

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	⁽¹⁰⁾	8,9	⁽¹¹⁾
Grau acompliment	138%	-	127%	-

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	⁽¹²⁾
Grau acompliment	-

3. Dur a terme 1 visita anual

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visites mensuals	1	⁽¹³⁾	1	⁽¹⁴⁾	⁽¹⁵⁾
Grau acompliment	100%	-	100%	-	-

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10
- ✓ Dur a terme 1 visita anual

⁷ Any 2018 vam canviar la ruta nocturna de Montjuïc i la vam fer al Cementiri de Les corts

⁸ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

⁹ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

¹⁰ Any 2018 vam canviar la ruta nocturna de Montjuïc i la vam fer al Cementiri de Les corts

¹¹ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

¹² Degut a la situació sanitària no es va realitzar

¹³ Any 2018 vam canviar la ruta nocturna de Montjuïc i la vam fer al Cementiri de Les corts

¹⁴ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

¹⁵ Degut a la situació sanitària no es va realitzar

SERVEI: ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Participació en activitats pedagògiques	2.079	1.690	1.921	842	1.701

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,5
Grau acompliment	138%	124%	127%	136%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

MODALITAT 1: VISITES PEDAGÒGIQUES ALS CEMENTIRIS DE MONTJUÏC I POBLENOU

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Participació en activitats pedagògiques als cementiris de Montjuïc i Poblenou	2.072	1.617	1.697	497	1.054

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,6
Grau acompliment	138%	124%	127%	137%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre assistents a visites pedagògiques (Carrosses fúnebres)	537	419	893	345	433

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10

	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	9,7	8,7	8,9	9,4
Grau acompliment	138%	124%	127%	134%

2. Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 8 sobre 10

	2021
Puntuació obtinguda	9,5
Grau acompliment	119%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir una avaluació de l'enquesta de satisfacció per sobre del 7 sobre 10
- ✓ Dur a terme el 100% de visites pedagògiques sol·licitades (Carrosses fúnebres)

SERVEI: BIBLIOTECA FUNERÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'exemplars del fons bibliogràfic	1.900	1.900	1.900	1.880	1.881

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2022:

- ✓ Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)

MODALITAT 1: CONSULTA DEL FONS BIBLIOGRÀFIC D'ÀMBIT FUNERARI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'exemplars del fons bibliogràfic	1.900	1.900	1.900	1.880	1.881

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)*

MODALITAT 2: PRÉSTEC DEL FONS BIBLIOGRÀFIC D'ÀMBIT FUNERARI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'exemplars del fons bibliogràfic	1.900	1.900	1.900	1.880	1.881

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2022:

- ✓ *Garantir l'accés al fons bibliogràfic físic que hi ha a la Col·lecció de Carrosses Fúnebres dins l'horari de la Col·lecció, en un mínim del 90% d'exemplars (no disponibilitat màxima del 10% deguda a préstec)*