



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Servicios de Cementerios de Barcelona, S.A. (CBSA)

Fecha de actualización: 14/12/2023

Fecha de aprobación: 16/03/2017

## **ÍNDICE**

<b>Misión .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Datos de contacto .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Compromisos de calidad .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias.....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>Servicios.....</b>	<b>- 5 -</b>
Gestión de concesiones de sepulturas .....	- 5 -
Autorizaciones y licencias asociadas a sepulturas y cementerios.....	- 13 -
Consulta y búsqueda de difuntos .....	- 15 -
Atención, acompañamiento y orientación en el ámbito de cementerios .....	- 17 -
Entierro de cadáveres .....	- 24 -
Entierro de cenizas .....	- 28 -
Traslado de cadáveres.....	- 33 -
Cremación de cadáveres .....	- 34 -
Visitas guiadas a los espacios gestionados por CBSA.....	- 37 -
Actividades pedagógicas en los cementerios de Barcelona .....	- 42 -
Biblioteca funeraria .....	- 45 -
<b>Anexos .....</b>	<b>- 48 -</b>
Centros prestadores.....	- 48 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 59 -

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

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece **Cementerios de Barcelona, SA (CBSA)**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas usuarias:

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

## MISIÓN

Cementerios de Barcelona, SA, es una empresa del Ayuntamiento de Barcelona (Grupo B:SM) que gestiona los nueve cementerios de la ciudad de Barcelona, Montjuïc, Poblenou, Sant Andreu, Les Corts, Collserola, Horta, Sants, Sarrià y Sant Gervasi, así como el centro de cremación de Montjuïc.

Cementerios de Barcelona, tiene como misión acompañar a las familias en el proceso de despedida, preservando la dignidad y memoria de las personas difuntas.

## DATOS DE CONTACTO

### DIRECCIÓN

Calle Nuestra Sra. del Port, 56-58 (oficinas centrales), 08038 Barcelona

Véase ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934 841 999

934 841 991

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

<https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

Solo está disponible el servicio de cita previa para tramitar un cambio de Número de sepultura.

Véase: <https://www.cbsa.cat/es/cita-previa-2/>

### CÓMO LLEGAR

<https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ [Certificación en calidad de servicios funerarios y medio ambiente \(ISO 9001, ISO 15017 y 14001\)](#)
- ✓ [Sello de calidad para las actividades pedagógicas de Cementerios de Barcelona](#)

## COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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

### INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

---

Cementerios de Barcelona dispone de un Plan Estratégico para los años 2020-2027 englobado en 6 grandes líneas estratégicas:

- ✓ Línea 1. Ofrecer servicios de calidad, personalizados, con transparencia y ajustados a las necesidades cambiantes de la comunidad.
- ✓ Línea 2. Garantizar la sostenibilidad económica y la autonomía financiera.
- ✓ Línea 3. Conservar, mejorar y adaptar la infraestructura de los 9 cementerios y de las instalaciones de cremación.
- ✓ Línea 4. Gestión sostenible y responsable en las perspectivas social y medio ambiental.
- ✓ Línea 5. Adecuar la organización a los nuevos retos y requerimientos y velar por las necesidades de las personas que conforman el equipo humano.
- ✓ Línea 6. Potenciar los cementerios como espacios de recuerdo y memoria con un alto valor histórico, natural, cultural y patrimonial.

Para alcanzar cada una de las líneas estratégicas, se han asociado 21 objetivos con sus correspondientes indicadores.

### COMPENSACIONES ESTABLECIDAS POR INCUMPLIMIENTOS

---

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

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

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

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

---

**Procedimiento:** Cementerios de Barcelona, S.A. escucha activamente a quien les contacta, y realiza diariamente encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía y sus necesidades y expectativas.

**Canales:**

- ✓ **Presencial:** en los puntos de atención: <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** encuesta sobre visitas guiadas: <http://www.cbsa.cat/enquesta/>
- ✓ **Telefónica:**
  - en los puntos de atención: <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
  - encuesta de satisfacción a los usuarios

### QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

**Procedimiento:**

1. Obtención de la **instancia** (presencial o telemática)
  - ✓ **Presencial:** en la actualidad, ya no se recogen instancias presenciales. Únicamente, si la persona quiere hacer una queja en la OACI, el asesor la introduce directamente en el formulario de la web.
  - ✓ **Telemático:** Call Center, el Ayuntamiento Responde y ciudadanía en general con el nuevo formulario de la web de cbsa.cat
2. Cumplimentado de la instancia: lo realiza el propio usuario.
3. Entrega de la instancia a CBSA: se entrega mediante el formulario web o telefónicamente.
4. Estudio de los hechos expuestos: se evalúa la instancia.
5. Respuesta al emisor: por correo electrónico o postal antes de los 22 días naturales después de recibir la instancia.
6. Toma de medidas correctoras o de mejora si es necesario: siempre que existe algún aspecto a mejorar para agilizar el trámite se valora. Un ejemplo es el nuevo procedimiento de recogida de instancias mediante el formulario web.

En casos de urgencia, puede comunicarse el hecho al número: 934.841.999

**Canales:**

- ✓ **Presencial:** la ciudadanía puede solicitar que un asesor rellene la instancia mediante el formulario web para dirigir una reclamación, queja o sugerencia.
- ✓ **Telemático:** mediante el formulario en la dirección [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Correo postal:** Calle Madre de Dios de Puerto, 56-58, 08038, Barcelona

### TIEMPO DE RESPUESTA

---

Respondemos las quejas de la ciudadanía en un plazo máximo de 25 días naturales.

## SERVICIOS

Los servicios de Cementerios de Barcelona, S.A. se centran en cubrir las necesidades de la ciudadanía en los ámbitos de actuación que le son propios: Gestión de Trámites administrativos asociados a sepulturas, difuntos, obras, cesión de espacios, elementos decorativos, despedidas, entierro y traslado de cadáveres, restos cadavéricos y cenizas, cremación de cadáveres y restos cadavéricos, mantenimiento y rehabilitación de sepulturas y recintos, servicios culturales (rutas a los cementerios, colección de carrozas, biblioteca y otros actos culturales), asesoramiento y comercialización de productos y servicios en el ámbito de cementerios.

- ✓ **Gestión de concesiones de sepulturas.**
- ✓ **Autorizaciones y licencias asociadas a sepulturas y cementerios.**
- ✓ **Consulta y búsqueda de difuntos.**
- ✓ **Atención, acompañamiento y orientación en el ámbito de cementerios.**
- ✓ **Entierro de cadáveres.**
- ✓ **Entierro de cenizas.**
- ✓ **Traslado de cadáveres.**
- ✓ **Cremación de cadáveres.**
- ✓ **Visitas guiadas a los espacios gestionados por Cementerios de Barcelona.**
- ✓ **Actividades pedagógicas a los Cementerios de Barcelona.**
- ✓ **Biblioteca funeraria.**

## GESTIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### DESCRIPCIÓN

Trámites que dan cumplimiento a los requisitos relacionados con el derecho funerario fijados en la [Ordenanza de Cementerios](#).

El derecho funerario sobre el uso de sepulturas y osarios nace por el acto de concesión y el pago del derecho establecido en la correspondiente [Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios](#).

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

### UTILIDAD

Gestión administrativa fijada por la normativa vigente.

### GARANTÍA

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

- ✓ [Ordenanza de Cementerios](#)
- ✓ [Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase: <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Cumplir los plazos de tramitación o resolución especificados en cada caso, en un mínimo del 95% de los casos.

## MODALIDAD 1: ADJUDICACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### Descripción

---

Este trámite permite solicitar la concesión de uso (adjudicación administrativa) de sepulturas en los diferentes cementerios gestionados por Cementerios de Barcelona.

- ✓ Las concesiones de uso de carácter temporal se otorgarán a 15, 30, 50 o 75 años.
- ✓ Las concesiones en régimen de alquiler son por un periodo mínimo de 2 años, o 5 años si la defunción hubiera sido por enfermedad infecciosa.
- ✓ La concesión de uso de sepulturas de construcción particular se otorgará por un plazo máximo de 75 años.

### Ofrece

---

**Documento.** Resguardo provisional del título (inmediato).

Título de la sepultura.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Derechos de cementerios. Derecho de adjudicación. Derecho de conservación. Tarifas y Complementos (opcional). Véase <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

- 
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
  - ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** resguardo del título en las oficinas de atención al cliente Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Correo postal:** envío del título por correo certificado a la dirección indicada por el solicitante

#### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Obtención del título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años): antes de 3 meses en el **95%** de los casos.
- ✓ Obtención del comprobante de concesión de alquiler: inmediato en el **99%** de los casos.

### **MODALIDAD 2: RENOVACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS**

#### **Descripción**

---

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

- ✓ Las concesiones de uso de carácter temporal se otorgarán a 15, 30, 50 o 75 años.
- ✓ Las concesiones en régimen de alquiler son por un periodo mínimo de 2 años, o 5 años si la defunción hubiera sido por enfermedad infecciosa.
- ✓ La concesión de uso de sepulturas de construcción particular se otorgará por un plazo máximo de 75 años.

#### **Ofrece**

---

**Documento.** Resguardo provisional del título (inmediato).

Título de la sepultura.

#### **Coste y forma de Pago**

---

- ✓ Derechos de cementerios. Derecho de adjudicación. Derecho de conservación. Tarifas y Complementos (opcional). Véase <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia.

#### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante
- ✓ **Correo postal:** comunicación de la resolución del trámite por correo certificado



### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** resguardo del título en las oficinas de atención al cliente Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Correo postal:** envío del título por correo certificado a la dirección indicada por el solicitante (a petición del solicitante)

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtención de la renovación del título en **3 meses**, si se cumplen los requisitos, en el **95%** de los casos.

## MODALIDAD 3: CAMBIO DE TITULARIDAD DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### Descripción

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

Todas las sepulturas, de acuerdo con la [Ordenanza Municipal](#), tienen que ser a nombre de una persona viva. A la muerte del titular del derecho funerario, el beneficiario designado, los herederos testamentarios o aquellos a quienes corresponda *abintestato* estarán obligados a traspasarlo a favor propio compareciendo ante las oficinas de Cementerios de Barcelona con el título correspondiente y demás documentos justificativos de la transmisión.

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

Otros tipos de transmisiones son las siguientes:

- ✓ **Provisional:** cuando no podemos demostrar la sucesión directa con respecto al titular.
- ✓ **Cesión entre parientes:** cedemos la sepultura en vida.
- ✓ **Traspaso por designación:** cuando el nuevo titular ha sido designado por el antiguo.

### Ofrece

**Documento.** Resguardo provisional del título (inmediato)

Título de la sepultura.

### Coste y forma de Pago

- ✓ Derechos de cementerios. Derecho Transmisión del Derecho funerario. Tramitación gestión documental. Tarifas y Complementos (opcional). Véase <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia.

### Centros Prestadores

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Información complementaria

El titular del derecho funerario en cualquier momento podrá designar a un beneficiario para después de su muerte, compareciendo ante las oficinas de Cementerios de Barcelona para suscribir la oportuna acta donde se consignarán los datos de la sepultura, Número, apellidos, domicilio del beneficiario y fecha del documento.

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>. Se dispone de servicio de cita previa: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>

### Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>. Se dispone de servicio de cita previa: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** resguardo del título en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>. Se dispone de servicio de cita previa: <http://www.cbsa.cat/cita-previa/>
- ✓ **Correo postal:** envío del título por correo certificado a la dirección indicada por el solicitante (a petición del solicitante)

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtención del título en 6 meses, en el **95%** de los casos, si es por pérdida de título y el titular ha fallecido.
- ✓ Obtención del título en 6 meses, en el **95%** de los casos, en caso de traspaso provisional (se dispone de título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero).
- ✓ Obtención del título en 3 meses, en el **95%** de los casos, si se dispone de título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero.

## **MODALIDAD 4: DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS**

### Descripción

El titular del derecho funerario en cualquier momento podrá designar un beneficiario y beneficiario sustituto para después de su muerte, compareciendo ante las oficinas de Cementerios de Barcelona para suscribir la oportuna acta donde se consignarán los datos de la sepultura, nombre, apellidos, domicilio del beneficiario y fecha del documento. También podrá designar un "beneficiario calificado", que asumirá la función de casi titular para recibir notificaciones y restar al día de las vicisitudes de la concesión.

### Ofrece

**Documento.** Resguardo de la designación. Título de sepultura.

### Coste y forma de Pago

- ✓ Derecho de designa administrativa de beneficiario. <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>
- ✓ Complementos (opcional). Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Canales de Petición

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### Canales de Gestión

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y número de contacto del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ Correo postal: envío del título por correo certificado a la dirección indicada por el solicitante (a petición del solicitante)

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtención de la resolución en **3 meses**, en el **95%** de los casos.

## MODALIDAD 5: DUPLICADOS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### Descripción

---

Este trámite permite solicitar la expedición de un duplicado de un título de derecho funerario sobre una sepultura por sustracción, pérdida o deterioro.

### Ofrece

---

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

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Derecho de Transmisión del Derecho funerario por duplicado. Derecho de cementerios. Complementos (opcional).
- ✓ Consulta tasas, tarifas y complementos en <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

Pago: Tarjeta de crédito o transferencia.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Correo postal:** envío del título por correo certificado a la dirección indicada por el solicitante (a petición del solicitante)

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtención del título en 3 meses, en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 6: RENUNCIAS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### Descripción

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

### Ofrece

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

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** documento acreditativo del trámite de renuncia en las oficinas de atención al cliente Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** envío de la resolución del expediente al correo electrónico indicado por el solicitante
- ✓ **Correo postal:** envío de la resolución del expediente a la dirección indicada por el solicitante

## Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtención de la renuncia: inmediatamente.
- ✓ Emisión de la resolución en un máximo de 3 meses, en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 7: RETROCESIONES DE SEPULTURAS

### Descripción

---

Las sepulturas que no contengan cadáveres, ni restos, podrán ser retrocedidas por sus titulares al Ayuntamiento o entidad a quien autorice, siempre que no la posean con carácter de alquiler, remunerando las cantidades que para cada caso señala la [Ordenanza de prestaciones patrimoniales no tributarias de cementerios](#).

En caso de que en la sepultura haya despojos, el titular podrá elegir entre trasladarlas a otra sepultura o realizar la incineración, o si son restos que el Ayuntamiento o entidad a quien autorice las traslade al osario general, ocasionando los gastos de traslado previstas en señala la [Ordenanza Fiscal](#).

### Ofrece

---

**Documento.** Documento acreditativo del trámite de retrocesión.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tarifas y complementos. <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>
- ✓ En caso de que en la sepultura haya restos, los gastos de traslado, si procede. Se descuenta del importe de la retrocesión en caso de traslado de restos por oficio

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia, en caso de resultar superior el gasto al abono.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina Tanatorio Almogàvers (Mémora)

### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** ingreso del importe de retrocesión en la cuenta bancaria

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en un máximo de 6 meses (según disponibilidad presupuestaria).

## AUTORIZACIONES Y LICENCIAS ASOCIADAS A SEPULTURAS Y CEMENTERIOS

### DESCRIPCIÓN

---

Trámites que dan cumplimiento a los requisitos fijados en la [Ordenanza de Cementerios](#) en aspectos relacionados con lo siguiente:

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

### UTILIDAD

---

Gestión administrativa fijada por la [Ordenanza de Cementerios](#).

### GARANTÍA

---

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares, según la Normativa Reguladora del Servicio.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Cumplimiento de los plazos de resolución de autorizaciones y licencias, en un mínimo del **95%** de los casos.

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

### Descripción

---

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

### Ofrece

---

**Documento.** Permiso de obra.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tasa: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

---

Pago: Tarjeta de crédito o transferencia.

#### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerios de Barcelona, SA (CBSA)

#### Canales de Petición

---

- ✓ Presencial: oficina central. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

#### Canales de Gestión

---

- ✓ Presencial: oficina central. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y número de contacto del solicitante

#### Canales de Recepción

---

- ✓ Presencial: oficina central. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

#### Objetivos de gestión

---

- ✓ Autorizar en un tiempo no superior a 30 días, en el 95% de los casos.

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

#### Descripción

---

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

#### Ofrece

---

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

#### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

#### Centres Prestadores

---

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

#### Canales de Petición

---

- ✓ Telemático: solicitud por correo electrónico a [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

#### Canales de Gestión

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y teléfono del solicitante

#### Canales de Recepción

---

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

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener la autorización en un plazo máximo de 10 días, en un mínimo del **95%** de los casos.

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

### Descripción

---

Los cementerios son espacios públicos en los que se necesita autorización previa si se quiere hacer un uso diferente al habitual, como puede ser una filmación por parte de productoras.

### Ofrece

---

**Documento.** Contrato firmado por parte de la productora y Cementerios de Barcelona.

Documento PDF: permiso que el solicitante tendrá que mostrar en el cementerio antes de la filmación.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tasa de 591,16 euros

Pago: Transferencia bancaria previa a la filmación.

### Centres Prestadores

---

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

### Canales de Petición

---

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

### Canales de Gestión

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat) o dirección electrónica del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 o teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

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

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener la autorización en un plazo máximo de 30 días, en un mínimo del **95%** de los casos.

## CONSULTA Y BÚSQUEDA DE DIFUNTOS

### DESCRIPCIÓN

---

Este servicio permite la búsqueda de difuntos inhumados en los cementerios gestionados por Cementerios de Barcelona.



## UTILIDAD

---

Obtención de información de difuntos.

## GARANTÍA

---

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>.

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## Ofrece

---

**Documento.** Carta o correo electrónico con la información solicitada

## Coste y forma de pago

---

- ✓ Gratuito para aquellos difuntos que consten en el registro informático de Cementerios de Barcelona.
- ✓ Con coste para aquellos difuntos que no consten en el registro informático. El coste es por cada búsqueda individual para un máximo de un año y cementerio.
- ✓ Derecho de solicitud de fecha de inhumación de difuntos. Derecho de cementerios. <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia.

## Centros prestadores

---

- ✓ Cementerios de Barcelona, SA (CBSA)

## Canales de petición

---

- ✓ **Presencial:** en los servicios jurídicos de la oficina central. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)

## Canales de gestión

---

- ✓ **Presencial:** en los servicios jurídicos de la oficina central Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y número de contacto del solicitante
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante

## Canales de recepción

---

- ✓ **Presencial:** en los servicios jurídicos de la oficina central. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Correo postal:** dirección del solicitante
- ✓ **Telemático:** dirección electrónica del solicitante

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Dar respuesta a la consulta informatizada antes de 15 días, en el 95% de los casos.
- ✓ Dar respuesta a la consulta manual antes de 30 días, en el 95% de los casos.

## ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO DE CEMENTERIOS

### DESCRIPCIÓN

- ✓ Resolución de consultas y necesidades del ciudadano en el ámbito de cementerios.
- ✓ Asesoramiento en la comercialización de productos y servicios en el ámbito de cementerios: urnas y relicarios de lápidas e inscripciones, complementos (marcos, jarrones, reposición de cristales), limpieza de sepulturas, contratación de ramos de flores artificiales y su colocación, arreglos y rehabilitación de sepulturas y servicio de jardinería y flor natural.
- ✓ Alquiler de espacios en los recintos de Cementerios de Barcelona.
- ✓ Despedidas en oratorios y capillas y a pie de sepultura: la realización de las ceremonias de despedida nace de la necesidad de ofrecer una ceremonia digna y personal a aquellas personas que lo deseen. El objetivo es doble: por una parte, consolar y acompañar a la familia, permitiendo a los familiares y amigos explicar y compartir sentimientos, y, por otra, rendir homenaje al difunto.

### UTILIDAD

Dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

### GARANTÍA

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

[Ordenanza de Cementerios.](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>.

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición o solicitud.
2. Revisión de la información.
3. Gestión de la solicitud.
4. Informar, dar servicio y proporcionar el entregable, si procede.

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 1: ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE URNAS, RELICARIOS, MÁRMOLES Y OTROS COMPLEMENTOS

### Descripción

CBSA ofrece servicio de asesoramiento en la comercialización de los siguientes elementos:

- ✓ Urnas y relicarios con el fin de depositar las cenizas de los seres queridos. Conscientes de la importancia que tiene la preservación del medio ambiente, ofrecemos urnas biodegradables que se degradan en contacto con la tierra o el agua.
- ✓ Diferentes tipos de mármoles y granitos para poder confeccionar la lápida más adecuada para la sepultura (mármol blanco, granito negro sudafricano, negro intenso, negro Angola, calidad

labrador, negro cristal, gris plomo, rosa perla, etc.).

- ✓ También se realizan las inscripciones: epitafios esculpidos en el mármol directamente (inscripción frontal y tiras laterales), con silicato de arena o con láser, o hechos con letras de bronce de diferentes medidas. Se pueden realizar las inscripciones en 24 horas.
- ✓ Complementos para las lápidas: cruces, cristos, vírgenes, espigas, palomas, etc.
- ✓ Complementos de nichos: colocación de marcos y jarrones.
- ✓ Ramos de flores artificiales.
- ✓ Sustitución de cristales.

### **Ofrece**

---

**Documento. Recursos materiales.** Folletos informativos, catálogo de productos. Solicitud de servicio, recibo y factura. <https://www.cbsa.cat/wp-content/uploads/2021/04/Cat%C3%A0leg-urnes-2021.pdf>

### **Coste y forma de Pago**

---

- ✓ Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina de atención e información Cementerio de Almogàvers (Tanatorio Mémora)
- ✓ Oficina de atención e información del Crematorio de Montjuïc

### **Información complementaria**

---

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

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:**
  - [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
  - formulario en línea de solicitud de información, <http://www.cbsa.cat/formulari/>
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/> y teléfono del solicitante

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:**
  - oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios. Colocación del mármol en la sepultura correspondiente.
  - Entrega a domicilio. CBSA dispone de servicio de entrega de las cenizas a domicilio
- ✓ **Telemático:** correo electrónico a la dirección indicada por el solicitante
- ✓ **Telefónico:** teléfono del solicitante. Mensaje SMS con la comunicación de la colocación de mármoles y elementos decorativos
- ✓ **Correo postal:** con envío de entregables (en su caso), a la dirección del solicitante

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 2: JARDINERÍA Y LIMPIEZA DE SEPULTURAS A PETICIÓN DEL INTERESADO

### Descripción

---

Limpieza de sepultura: con el fin de mantener la sepultura en buenas condiciones, se ofrece un servicio de limpieza de sepulturas. Este servicio se puede realizar en nichos y columbarios: dos, cuatro, seis o doce veces al año. Para sepulturas de grupo II y sucesivos, es necesario un presupuesto previo a la contratación.

Jardinería: mantenimiento de jardineras, parterres de tumbas y panteones.

### Ofrece

---

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

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina de atención e información Cementerio de Almogàvers (Tanatorio Mémora)

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** entregables en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** envío por correo electrónico de información de actividad (si la hubiere)
- ✓ **Correo postal:** envío de entregables (si los hubiere)

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Cumplimiento de la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 95% de los casos.

## MODALIDAD 3: ARREGLOS Y REHABILITACIÓN DE SEPULTURAS

### Descripción

---

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

### Ofrece

---

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

### Coste y forma de Pago

---

✓ Según presupuesto

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Sant Andreu
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Poble Nou
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Les Corts
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Collserola
- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Horta
- ✓ Oficina de atención e información Cementerio de Almogàvers (Tanatorio Mémora)

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente. Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en las oficinas de atención al cliente Véase <https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>
- ✓ **Telemático:** correo electrónico del solicitante. Informe técnico (si procede)
- ✓ **Correo postal:** la dirección del solicitante. Informe técnico (si procede)

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 4: ALQUILER DE ESPACIOS DE LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

### Descripción

CBSA alquila diferentes espacios para la realización de acontecimientos.

Algunos de los espacios disponibles son los siguientes:

- ✓ Cementerio de Montjuïc: colección de carrozas, hall del crematorio de Montjuïc, jardín de la Mediterránea.
- ✓ Cementerio del Poblenou: pl. del Cementerio de Poblenou, sala de juntas del Cementerio de Poblenou.

### Ofrece

**Documento. Instalaciones. Recursos materiales.** Contrato firmado entre el solicitante y Cementerios de Barcelona. Disponibilidad de los espacios y los recursos a ellos asociados.

### Coste y forma de Pago

- ✓ 1.500€/día

Pago: Transferencia bancaria previa.

### Centros Prestadores

- ✓ Oficina de atención e información del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de atención e información del Cementerio de Poble Nou

### Canales de Petición

- ✓ Telemático: solicitud por correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

### Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en los centros prestadores
- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat) y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en los espacios de los centros prestadores
- ✓ Telemático: correo electrónico con contrato adjunto

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 5: DESPEDIDAS EN ORATORIOS

### Descripción

El crematorio de Montjuïc está pensado para que se puedan llevar a cabo servicios integrales, es decir, en un único emplazamiento se puede despedir al ser querido, realizar el proceso de cremación y depositar las cenizas en el mismo crematorio, espacio que recuerda a los claustros de los antiguos monasterios en los que lo que se pretende es ayudar a fijar el pensamiento en el difunto.

La estructura formal de una ceremonia de despedida consiste en dar la bienvenida a los asistentes con una breve introducción sobre la persona a la que se acompaña. El personal de protocolo, encargado de conducir la ceremonia, reflexiona sobre la vida y la muerte, recordando

las buenas cualidades y los hechos biográficos del difunto.

Se concluye la ceremonia con unas palabras de agradecimiento acompañadas de música, que puede estar presente, también, durante el desarrollo del acto.

---

#### **Ofrece**

---

**Documento. Atención. Acompañamiento personal.** Solicitud del servicio.

---

#### **Coste y forma de Pago**

---

✓ Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

---

#### **Centres Prestadores**

---

✓ Crematorio de Montjuïc

---

#### **Canales de Petición**

---

✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)

✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

---

#### **Canales de Gestión**

---

✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorio de Montjuïc <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante

✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/> y teléfono del solicitante

---

#### **Canales de Recepción**

---

✓ **Presencial:** en el centro prestador

---

#### **Objetivos de gestión**

---

✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## **MODALIDAD 6: DESPEDIDAS EN CAPILLAS**

---

#### **Descripción**

---

En la línea de preservar el patrimonio funerario que hay en los cementerios de la ciudad, CBSA está llevando a cabo un conjunto de obras destinadas a la mejora de determinados conjuntos arquitectónicos y artísticos de los cementerios. Este es el caso de las iglesias que hay en los cementerios de Montjuïc, Sant Andreu, Les Corts y Poblenou.

En este caso, se ofrece en estos espacios la posibilidad de celebrar una ceremonia civil en homenaje a la persona que ha fallecido.

---

#### **Ofrece**

---

**Documento. Atención. Acompañamiento personal.** Solicitud del servicio.

---

#### **Coste y forma de Pago**

---

✓ Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

---

#### **Centres Prestadores**

---

- 
- ✓ Cementerio de Montjuic
  - ✓ Cementerio de Sant Andreu
  - ✓ Cementerio de Les Corts
  - ✓ Cementerio de Poble Nou
  - ✓ Cementerio de Sarrià
  - ✓ Cementerio de Sant Gervasi

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorio de Montjuïc <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/> y teléfono del solicitante

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador. Capillas de los cementerios de Montjuïc, Sant Andreu, Les Corts y Poblenou

#### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

### **MODALIDAD 7: DESPEDIDAS A PIE DE SEPULTURA**

#### **Descripción**

---

Servicio personalizado, donde se ofrece una ceremonia civil justo al lado de la sepultura donde se va a inhumar al difunto.

El objetivo es suavizar el último momento en que se puede estar con el ser querido, aportando la calidez de la música que ayuda a apaciguar el dolor.

#### **Ofrece**

---

**Documento. Atención. Acompañamiento personal.** Solicitud del servicio.

#### **Coste y forma de Pago**

---

- ✓ Tarifas y complementos: <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

#### **Centros Prestadores**

---

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

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorios, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>



### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de cementerios y crematorio de Montjuïc <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y otros contactos, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/> y teléfono del solicitante

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## **ENTIERRO DE CADÁVERES**

### **DESCRIPCIÓN**

---

Entierro o inhumación de cadáveres en mausoleos, tumbas, nichos y panteones.

### **UTILIDAD**

---

Dar sepultura a los difuntos.

### **GARANTÍA**

---

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO**

---

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>
- ✓ Véase <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>.

### **PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

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

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 1: ENTIERRO DE CADÁVERES EN NICHOS

### Descripción

Entierro o inhumación de cadáveres en nichos.

El nicho es la construcción vertical clásica del área mediterránea.

### Ofrece

**Documento.** Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

### Coste y forma de Pago

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

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

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

### Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador, <http://www.cbsa.cat/cementiris/>

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 2: ENTIERRO DE CADÁVERES EN TUMBAS

### Descripción

Inhumación de cadáveres en tumbas. Son construcciones funerarias que, situadas bajo tierra, pueden tener más de un departamento. Para embellecerlas se ponen diferentes complementos o esculturas.

Las tumbas americanas están ubicadas en el Cementerio de Collserola, es el espacio soterrado

que se caracteriza por tener césped con placas de mármol blanco. Podemos encontrar inhumadas a personas de diferentes religiones.

#### Ofrece

---

**Documento.** Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

#### Coste y forma de Pago

---

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

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

#### Centros Prestadores

---

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

#### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

#### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

#### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

#### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

### MODALIDAD 3: ENTIERRO DE CADÁVERES EN MAUSOLEOS

#### Descripción

---

Inhumación de cadáveres en mausoleos de la ciudad de Barcelona.

Un mausoleo es un [edificio](#) sepulcral de gran magnificencia con acceso privado.

#### Ofrece

---

**Documento. Tarjeta.** Título de la sepultura. Solicitud del servicio. Tarjeta de acceso al recinto del mausoleo.

#### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tasa de preparación previa de la sepultura, exhumaciones e inhumaciones: sepulturas del

- 
- grupo III ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#))
  - ✓ Tasa de gestión de residuos ([punto 5.3 de la Ordenanza fiscal](#))
  - ✓ Tasa de reducción y preparación de cadáveres o de restos del grupo III, si procede ([punto 3.2 de la Ordenanza fiscal](#))

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

Pago: Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

#### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Cementerio de Collserola

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

#### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## **MODALIDAD 4: ENTIERRO DE CADÁVERES EN PANTEONES**

### **Descripción**

---

Inhumación de cadáveres en panteones.

El panteón es la única sepultura que puede ser propiedad de una familia. El panteón puede estar adosado a la pared o tener entradas laterales o subterráneas. Generalmente, en su interior, hay varios departamentos.

### **Ofrece**

---

**Documento.** Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

### **Coste y forma de Pago**

---

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

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

Pago: Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centres Prestadores

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador. Retorno de las llaves de acceso (en su caso)

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## ENTIERRO DE CENIZAS

### DESCRIPCIÓN

---

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

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

### UTILIDAD

---

Dar sepultura en un espacio adecuado.

### GARANTÍA

---

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>.

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

1. El ciudadano tramita la petición del servicio de entierro directamente con una funeraria o bien en las oficinas de atención de CBSA.
2. El responsable del trámite envía el título de sepultura y la información necesaria al departamento de inhumaciones.
3. Tramitación interna del entierro.
4. Entierro en el cementerio indicado.
5. Retorno del título de la sepultura o comprobante de concesión o alquiler.

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 1: ENTIERRO DE CENIZAS EN COLUMBARIOS

### Descripción

---

Entierro o inhumación de cenizas en columbarios. Los columbarios cinerarios son sepulturas destinadas a la inhumación de cenizas, con capacidad para una o más urnas. Tipo de columbarios disponibles y ubicaciones en diversos cementerios: <http://www.cbsa.cat/espais-per-cenizas/>.

### Ofrece

---

**Documento.** Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ 50% de la tasa de inhumación: sepulturas del grupo y o superior ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#))

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

## Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 2: ENTIERRO O ESPARCIMIENTO DE CENIZAS EN ESPACIOS DE ESPARCIMIENTO

### Descripción

---

CBSA ha creado diferentes espacios en todos los recintos para que los usuarios puedan depositar o esparcir las cenizas de los familiares en entornos naturales que representan un patrimonio de gran valor. Espacios que ofrece CBSA:

- ✓ **Bosque de Cenizas:** espacio del Cementerio de Collserola adaptado para que los usuarios puedan inhumar o esparcir las cenizas paseando por un entorno de paz y tranquilidad, aprovechando las extensas y verdes instalaciones del recinto. Ubicación: Cementerio de Collserola.
- ✓ **Jardín de Esparcimiento:** jardín creado dentro del cementerio para que las familias puedan esparcir las cenizas en un espacio preparado especialmente para ello. Ubicación: Cementerio de Montjuïc.
- ✓ **Jardín del Reposo:** se pueden depositar las cenizas en una pirámide de inhumación comunitaria. Ubicación: cementerios de Montjuïc y cementerio de Collserola.
- ✓ Véase otros espacios a: <http://www.cbsa.cat/espais-per-cendres/>

### Ofrece

---

**Documento.** Solicitud del servicio.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ 50% de la tasa de inhumación para sepulturas del grupo y ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#))
- ✓ El esparcimiento de las cenizas en el bosque de esparcimiento no supone ningún coste para la familia
- ✓ Si se desea contratar el esparcimiento: tasa de inhumación y esparcimiento de las cenizas en espacios destinados a tal efecto ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#)), <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona. Véase <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 3: ENTIERRO DE CENIZAS EN ÁRBOLES Y PLANTAS

### Descripción

---

Servicio de entierro o inhumación de urnas biodegradables con colocación de árbol o planta en memoria del difunto.

La planta tiene una concesión de dos años y únicamente se podrán inhumar las cenizas de un difunto. Las renovaciones de concesiones son anuales.

El árbol tiene una concesión de cinco años, y se puede inhumar individualmente o en familia.

Espacios disponibles:

- ✓ **Planta:** jardín de los Aromas (Cementerio de Montjuïc). Espacio destinado a la inhumación de urnas biodegradables, sobre las cuales se plantará una planta (espliego, salvia o romero).
- ✓ **Árbol:** jardín de la Mediterránea (Cementerio de Montjuïc) y Bosque de las Cenizas (Cementerio de Collserola).

### Ofrece

---

**Documento.** Solicitud del servicio. Comprobante con el tipo de árbol y ubicación de la urna.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ 50% de la tasa de inhumaciones/exhumación para sepulturas de los grupos 0 y y ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#))
- ✓ Tasa de inhumación y esparcimiento de las cenizas en espacios destinados a tal efecto ([punto 3.1 de la Ordenanza fiscal](#))

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Collserola
- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador



### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 4: ENTIERRO DE CENIZAS EN LA PROPIA SEPULTURA

### Descripción

---

Servicio de inhumar las cenizas en una sepultura de propiedad, donde se puede utilizar cualquier tipo de urna.

### Ofrece

---

**Documento.** Sepulturas de propiedad: Título de la sepultura. Solicitud del servicio.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ 50% de la tasa de preparación previa de la sepultura, exhumaciones e inhumaciones para sepulturas de los grupos I, II, III y sucesivos

<https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centres Prestadores

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## TRASLADO DE CADÁVERES

### DESCRIPCIÓN

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

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

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

### UTILIDAD

Poder dar sepultura en el lugar deseado.

### GARANTÍA

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>.

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Solicitud y tramitación del servicio (presentar en la oficina de atención la documentación necesaria).
2. Tramitación interna de la exhumación y traslado.
3. Exhumación y traslado del cadáver al destino indicado.
4. Preparación de la sepultura de destino (en su caso).
5. Reducción de restos (solo en sepulturas que contengan más de un difunto).
6. Inhumación en el cementerio indicado.
7. Retorno del título de la sepultura o comprobante de la concesión o alquiler.

### Ofrece

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

Título de sepultura.

### Coste y forma de pago

- ✓ Tasa de inhumación y exhumación de cadáveres y restos ([apartado 3.1 de la Ordenanza fiscal](#)).
- ✓ Tasa de traslado de cadáveres y restos ([apartado 3.3 de la Ordenanza fiscal](#)).
- ✓ Tasa de reducción o preparación de cadáveres o restos ([apartado 3.2 de la Ordenanza fiscal](#)).
- ✓ Tasa de gestión de residuos ([apartado 5.3 de la Ordenanza fiscal](#)).
- ✓ Coche de traslado: Tarifas y complementos <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centros prestadores

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

### **Canales de petición**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### **Canales de gestión**

---

- ✓ **Presencial:** oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ **Telemático:** [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### **Canales de recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

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

## **CREMACIÓN DE CADÁVERES**

### **DESCRIPCIÓN**

---

Proceso de cremación de difuntos o restos a petición de los familiares o a voluntad del finado, y siempre individual.

El proceso de cremación que se lleva a cabo se realiza con técnicas especializadas y perfeccionadas.

Antes de iniciar el proceso de cremación, se deposita una piedra incombustible en el ataúd con un código identificador, único para cada difunto. Esta piedra permanecerá con las cenizas resultantes hasta que sean depositadas en la urna.

El proceso de cremación tiene una duración aproximada de dos horas. Finalizada la cremación, las cenizas se depositan en la urna escogida por la familia, con la previa identificación de la piedra depositada al inicio de la cremación.

### **UTILIDAD**

---

Poder hacer efectiva la voluntad del difunto, incinerando su cadáver o sus restos.

### **GARANTÍA**

---

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO**

---

- ✓ Véase <https://www.cbsa.cat/es/legislacion-aplicable/>.

### **DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

---

Los derivados de la normativa reguladora.

CBSA se compromete a la custodia de la urna durante 30 días sin ningún tipo de coste.

Derecho a Véase la introducción del ataúd en el horno.

#### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

#### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

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

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

### MODALIDAD 1: CREMACIÓN DE CADÁVERES

#### Descripción

---

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

Antes de iniciarse, se deposita una piedra incombustible en el ataúd con un código de identificación. Esta piedra permanece con las cenizas hasta el momento de depositarlas en la urna. El proceso de cremación tiene una duración aproximada de dos horas. Una vez acabado, las cenizas se depositan en la urna escogida por la familia, previa identificación de la piedra depositada al inicio, y se entregan cuando se ha acabado totalmente el proceso.

#### Ofrece

---

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

#### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Tasa de cremación ([epígrafe VIII Ordenanza fiscal](#))
- ✓ Tasa de residuos ([apartado 5.3 de la Ordenanza fiscal](#))
- ✓ Urna: tarifas y complementos, <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

**Pago:** Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

#### Centres Prestadores

---

- ✓ Crematorio de Montjuïc

#### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

- ✓ Presencial: oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

### Canales de Gestión

- ✓ Presencial: oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el centro prestador

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 2: ENTREGA DE CENIZAS A DOMICILIO

### Descripción

Trasladar la urna al domicilio o cementerio indicado por el solicitante.

### Ofrece

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

### Coste y forma de Pago

- ✓ Tarifas y complementos, <https://www.cbsa.cat/es/precios-y-tarifas/>

Pago: Tarjeta de crédito o transferencia. Cargo a cuenta.

### Centres Prestadores

- ✓ Crematorio de Montjuïc

### Canales de Petición

- ✓ Presencial: oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

### Canales de Gestión

- ✓ Presencial: oficinas de atención al cliente de Cementerios de Barcelona, <https://www.cbsa.cat/es/horarios-y-direcciones/>
- ✓ Telemático: [cbsa@cbsa.cat](mailto:cbsa@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ Presencial: domicilio o cementerio indicado por el interesado

### Objetivos de gestión

- ✓ Entregar las cenizas a domicilio en los plazos especificados en el 95% de los casos.

## VISITAS GUIADAS A LOS ESPACIOS GESTIONADOS POR CBSA

### DESCRIPCIÓN

Los ciudadanos pueden visitar libremente o acompañados por un guía especializado algunos de los recintos y espacios gestionados por Cementerios de Barcelona:

- ✓ Rutas diurnas por los cementerios de Poblenou, Montjuïc y Les Corts y el Fossar de la Pedrera, situado en el Cementerio de Montjuïc.
- ✓ Rutas nocturnas por los cementerios de Poblenou y de Montjuïc.
- ✓ La colección de carrozas fúnebres situada en el Cementerio de Montjuïc. La visita a la colección muestra el conjunto de carrozas fúnebres, carruajes para acompañar a las familias a la parroquia y posteriormente al cementerio, y coches de motor, junto con los complementos que las ornamentan y que hacen posible su funcionamiento.

### UTILIDAD

Aprender la historia de Barcelona a partir de la del cementerio.

### GARANTÍA

Cementerios de Barcelona es el medio del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de cementerios, crematorios y otras instalaciones similares.

[Ordenanza de Cementerios.](#)

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Atención a las visitas guiadas programadas y no programadas.
  - a. Gestión de las solicitudes de visitas guiadas no programadas.
2. Realización de la visita.
3. Encuesta de satisfacción.

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener una evaluación de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 1: VISITAS GUIADAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

### Descripción

La visita guiada a la colección muestra el conjunto de carrozas fúnebres, carruajes para acompañar a las familias a la parroquia y posteriormente al cementerio, y coches de motor, junto con los complementos que las ornamentan y que hacen posible su funcionamiento. Todo el conjunto muestra cómo nuestros antepasados adoptaron nuevos hábitos funerarios para transportar a sus difuntos hasta los cementerios.

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

Se ofrecen visitas guiadas gratuitas todos los sábados a las 12.00 h y también se organizan visitas guiadas personalizadas para grupos.

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

### Ofrece

**Documento. Acompañamiento personal.** Folleto informativo. Guía especializado.

### Coste y forma de Pago

- ✓ Gratuito (sábados a las 12.00 h).
- ✓ 99,08 euros + IVA (visitas guiadas para grupos los fines de semana fuera del horario establecido)

Pago: Transferencia bancaria previa a la visita.

### Centres Prestadores

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Canales de Petición

- ✓ Presencial: C/ Mare de Déu de Port, 56-58 08038 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999 (teléfono) / 934 841 920 (fax)

### Canales de Gestión

- ✓ Presencial: C/ Mare de Déu de Port, 56-58 08038 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999 (teléfono) / 934 841 920 (fax), y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

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

### Objetivos de gestión

- ✓ Obtener una evaluación de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## **MODALIDAD 2: RUTA GUIADA DE DÍA POR EL CEMENTERIO DE POBLENOU**

### Descripción

La ruta guiada diurna por el Cementerio de Poblenou consiste en una visita que repasa la historia de la Barcelona del siglo XIX a través de los diferentes panteones y de los personajes allí enterrados. La ruta constituye, en definitiva, una breve pero fantástica y evocadora reconstrucción de cien años de historia. Un recorrido que se inicia en 1775, cuando el obispo Climent bendijo el nuevo recinto funerario, y concluye con la Exposición Universal de 1888.

El paseo comprende 30 sepulturas debidamente señalizadas.

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

### Ofrece

**Acompañamiento personal.** Guía especializado.

### Coste y forma de Pago

- ✓ Gratuito (primer y tercer domingo de mes)
- ✓ 109,30 euros + IVA (visitas guiadas para grupos los fines de semana fuera del horario establecido)

Pago: Transferencia bancaria previa a la visita.

### Centres Prestadores

- ✓ Cementerio de Poblenou

### **Información complementaria**

---

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

### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999, y teléfono del solicitante

### **Canales de Recepción**

---

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

### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Obtener una evaluación de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar cuatro visitas mensuales (dos visitas en catalán y dos visitas en castellano).

## **MODALIDAD 3: RUTA GUIADA DE DÍA EN EL CEMENTERIO DE MONTJUÏC**

### **Descripción**

---

La ruta guiada diurna del Cementerio de Montjuïc se centra cronológicamente entre los años 1883 y 1936. La ruta artística y la ruta histórica son las dos rutas principales, que se organizan de manera independiente. Habitualmente se realiza la ruta combinada, en la que se visitan sepulturas de ambas rutas, la histórica y la artística.

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

### **Ofrece**

---

**Acompañamiento personal.** Guía especializado.

### **Coste y forma de Pago**

---

- ✓ Gratuito (segundo y cuarto domingo de mes).
- ✓ 136,63 euros + IVA (visitas guiadas para grupos los fines de semana fuera del horario establecido)

**Pago:** Transferencia bancaria previa a la visita.

### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### **Información complementaria**

---

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

### **Canales de Petición**

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ Telefónico: 934 841 999

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: 934 841 999, y teléfono del solicitante

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Presencial: c/ de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona



### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar dos visitas mensuales (una visita en catalán y una visita en castellano).

## MODALIDAD 4: RUTA GUIADA DE DÍA AL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

### Descripción

---

El Fossar de la Pedrera del Cementerio de Montjuïc es un espacio en el que se rinde homenaje a la memoria de las víctimas de la guerra civil española y la dictadura franquista. Se trata de un espacio único que Cementerios de Barcelona quiere dar a conocer a la ciudadanía con la organización de visitas guiadas diurnas gratuitas.

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

### Ofrece

---

**Acompañamiento personal.** Guía especializado.

### Coste y forma de Pago

---

- ✓ Gratuito (los días programados, según folleto)
- ✓ 150€ + IVA (para visitas guiadas para grupos fuera del horario establecido)

**Pago:** Transferencia bancaria previa a la visita.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

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

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar una visita mensual.

## MODALIDAD 5: RUTA GUIADA DE NOCHE EN EL CEMENTERIO DE POBLENOU

### Descripción

---

Cementerios de Barcelona organiza la ruta nocturna de manera extraordinaria una vez al año, coincidiendo con el Día de Todos los Santos. La visita se desarrolla de manera teatralizada y guiada de la mano de unos personajes ambientados de época, acompañados de música clásica,

que explican la historia y la cultura del recinto funerario, vinculada a la historia de Barcelona.

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

---

#### Ofrece

---

**Acompañamiento personal.** Guía especializado, actores y músicos.

---

#### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

---

#### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Poblenou

---

#### Información complementaria

---

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

---

#### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:**
  - registro y reserva de plaza en el espacio cultural de CBSA, <https://www.cbsa.cat/cementiris/cementiri-poblenou/ruta-poblenou-nocturna>
  - correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

---

#### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

---

#### Canales de Recepción

---

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

---

#### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar una visita anual.

### MODALIDAD 6: RUTA GUIADA DE NOCHE EN EL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

---

#### Descripción

---

Cementerios de Barcelona organiza la ruta nocturna de manera extraordinaria una vez al año, coincidiendo con el inicio de la primavera.

La visita es guiada y teatralizada, representada por personajes ambientados en la época, entre finales del siglo XIX y principios del siglo pasado. La visita muestra a los personajes ilustres que descansan en el cementerio y explica la historia del recinto funerario dentro de la atmósfera de paz y tranquilidad que nos transmite la noche en la montaña junto con la música clásica que acompaña todo el recorrido.

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

---

#### Ofrece

---

**Acompañamiento personal.** Guía especializado, actores y músicos.

---

#### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Información complementaria

---

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:**
  - registro y reserva de plaza en el espacio cultural de CBSA, <https://www.cbsa.cat/cementiris/cementiri-montjuic/ruta-montjuic-nocturna>
  - correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999, y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

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

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar una visita anual.

## ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EN LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

### DESCRIPCIÓN

---

Cementerios de Barcelona ofrece visitas pedagógicas a la colección de carrozas fúnebres y rutas por los cementerios de Montjuïc y Poblenou, con las que el alumnado tiene la oportunidad de conocer y visitar aspectos representativos de cada cementerio y la simbología funeraria. Se acerca, a través del patrimonio cultural, a diferentes temáticas que han significado un cambio en la cultura social de la población.

### UTILIDAD

---

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

### GARANTÍA

---

CBSA participa en el Programa de Actividades Escolares (PAE), organizado por el Consejo de Coordinación Pedagógica para que diferentes agentes educativos de la ciudad puedan servirse de instrumentos para complementar el aprendizaje en las aulas. Véase: <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-montjuic/>, <http://www.cbsa.cat/serveis-educatius-poblenou/>

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

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

## OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.

## MODALIDAD 1: VISITAS PEDAGÓGICAS A LOS CEMENTERIOS DE MONTJUÏC Y POBLENOU

### Descripción

---

Con las dos rutas, en el Cementerio de Montjuïc y el de Poblenou, el alumnado tiene la oportunidad de visitar las sepulturas más representativas de cada cementerio, que les aportan un conocimiento social, histórico, artístico y cultural muy significativo con respecto a las personalidades ilustres enterradas, además de un conocimiento general de la evolución de la ciudad de Barcelona.

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

### Ofrece

---

**Actividad. Acompañamiento personal.** Ruta pedagógica. Guía especializado.

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc
- ✓ Cementerio de Poblenou

### Información complementaria

---

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

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

### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar el 100% de las visitas pedagógicas solicitadas

## MODALIDAD 2: VISITAS PEDAGÓGICAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

### Descripción

---

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

Se ofrecen visitas especializadas para primaria, secundaria y bachillerato. Véase: <http://www.cbsa.cat/colleccio/Servicios-educatius/>.

### Ofrece

---

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

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centres Prestadores

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### Información complementaria

---

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

Véase <http://bit.ly/27TGvwo>.

### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador

### Objetivos de gestión

---

- ✓ Obtener una evaluación media de encuesta de satisfacción por encima de 8 sobre 10.
- ✓ Realizar el 100% de las visitas pedagógicas solicitadas (carrozas fúnebres).

## BIBLIOTECA FUNERARIA

### DESCRIPCIÓN

Cementerios de Barcelona, SA, abre al público su biblioteca funeraria situada junto a la colección de carrozas fúnebres. La biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico de más de 1.900 ejemplares centrado en el ámbito funerario.

Se permite la consulta de los ejemplares del fondo en la propia biblioteca, así como el préstamo a través de la Biblioteca General del Ayuntamiento.

### UTILIDAD

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

### GARANTÍA

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

### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### Derechos:

- ✓ Tener acceso libre y gratuito a la consulta de fondo de la biblioteca, de acuerdo con la normativa vigente.
- ✓ Ser atendido con profesionalidad y respeto.
- ✓ Recibir información y asesoramiento sobre los fondos.
- ✓ Consultar y reproducir los fondos de acuerdo con la normativa establecida.

#### Deberes:

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

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres dentro del horario de la colección, en un mínimo del **90%** de ejemplares (no disponibilidad máxima del **10%** restante debida a préstamo).

## MODALIDAD 1: CONSULTA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE ÁMBITO FUNERARIO

### Descripción

Acceso al fondo bibliográfico centrado en el ámbito funerario.

Las publicaciones que se pueden encontrar son de todo el mundo; por eso, las hay editadas en catalán, castellano, gallego, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, árabe, ruso, sueco y japonés.

La temática de estos originales ejemplares está centrada, principalmente, en los rituales funerarios de numerosas civilizaciones, desde la prehistoria hasta la época actual. Sin embargo,

por encima de todo destaca la significativa aportación en egiptología.

Se permite la consulta de los ejemplares del fondo en la propia biblioteca.

#### **Ofrece**

---

**Información/datos. Documento.** Acceso al fondo bibliográfico físico en la sala de la biblioteca.

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

#### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

#### **Información complementaria**

---

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

#### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telemático:**
  - búsqueda de libros, <http://cbab.bcn.cat>
  - correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat)
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador
- ✓ **Telemático:** correo electrónico [comunicacio@cbsa.cat](mailto:comunicacio@cbsa.cat), y correo electrónico del solicitante
- ✓ **Telefónico:** 934 841 999 y teléfono del solicitante

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador

#### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres dentro del horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo).

## **MODALIDAD 2: PRÉSTAMO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE ÁMBITO FUNERARIO**

#### **Descripción**

---

Reservas y préstamos sobre el fondo bibliográfico centrado en el ámbito funerario.

Las publicaciones que se pueden encontrar son de todo el mundo; por eso, las hay editadas en catalán, castellano, gallego, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, árabe, ruso, sueco y japonés.

La temática de estos originales ejemplares está centrada, principalmente, en los rituales funerarios de numerosas civilizaciones, desde la prehistoria hasta la época actual. Sin embargo, por encima de todo destaca la significativa aportación en egiptología.

Se permite el préstamo a través de la Biblioteca General del Ayuntamiento.

#### **Ofrece**

---

**Documento.** Ejemplares del fondo bibliográfico en préstamo.

#### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centres Prestadores**

---

- ✓ Cementerio de Montjuïc

### **Información complementaria**

---

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

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telemático:** búsqueda de libros y solicitud de préstamos, <http://cbab.bcn.cat/>, canales habituales de la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador
- ✓ **Telemático:** se puede consultar en la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en la dirección del centro prestador

### **Objetivos de gestión**

---

- ✓ Garantizar la disponibilidad del fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres, en un mínimo del **90%** de ejemplares (no disponibilidad máxima del **10%** restante debida a préstamo).



## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 14/12/2023

#### OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE SANT ANDREU (CEMENTERIOS DE BARCELONA)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Garrofers, 35-47, 08016 Barcelona. Véase ubicación <a href="#">aquí</a>	934.841.999
WEB	CORREO ELECTRÓNICO
<a href="http://www.cbsa.cat/">http://www.cbsa.cat/</a>	<a href="mailto:cbsa@cbsa.cat/">cbsa@cbsa.cat/</a>

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes (no festivo), de 8.30 a 14.00 h y de 15.30 a 17.00 h
  - Sábados, domingos y festivos: cerrado
- ✓ Oficina cerrada los meses de julio, agosto y setiembre.

<https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

#### CÓMO LLEGAR

Metro: L4 (Lluçmajor, salida pl. Jardins d'Alfàbia)

#### DESCRIPCIÓN

Oficina de atención.

#### INSTALACIONES

Oficina.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de beneficiarios de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias de concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento en la comercialización de urnas, relicarios, mármoles y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición del interesado
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas

## OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN CEMENTERIO DE HORTA (CEMENTERIOS DE BARCELONA)

### DIRECCIÓN

Plaza del Cementerio de Horta, 9, 08031, Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934 841 999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo y festivos
  - De lunes a viernes, de 8.00 a 14.00 h y de 15.30 a 17.00 h.
  - Sábados, domingos y festivos, de 8.00 a 14.00 h.

<https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### CÓMO LLEGAR

#### Autobuses

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

#### Metro

L3 (Valldaura, salida p.º Valldaura).

<https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

### DESCRIPCIÓN

Oficina de atención.

### INSTALACIONES

Oficina.

### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Adjudicación de concesiones de sepulturas
- ✓ Renovación de concesiones de sepulturas
- ✓ Cambio de titularidad de concesiones de sepulturas
- ✓ Designación de beneficiarios de concesiones de sepulturas
- ✓ Duplicados de concesiones de sepulturas
- ✓ Renuncias de concesiones de sepulturas
- ✓ Asesoramiento en la comercialización de urnas, relicarios, mármoles y otros complementos
- ✓ Jardinería y limpieza de sepulturas a petición del interesado
- ✓ Arreglos y rehabilitación de sepulturas

## CREMATORIO DE MONTJUÏC

### DIRECCIÓN

C/ Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo y festivos
  - De lunes a viernes, de 9.00 a 18.00 h.
  - Sábados, domingos y festivos, de 9.00 a 14.30 h.

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

### CÓMO LLEGAR

#### Autobuses

- 21. Todos los días (salida Av. Paral·lel, Barcelona)
- 107. Sólo festivos (circula por el interior del cementerio)

### DESCRIPCIÓN

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

### INSTALACIONES

Es un edificio de dos plantas, de más de 600 m<sup>2</sup> cada una. Este espacio cuenta con cuatro hornos crematorios y dos plantas de filtraje de dioxinas, totalmente respetuosos con el medio ambiente.

Estas instalaciones disponen de una sala multiconfesional con capacidad para 200 personas, donde se puede efectuar la ceremonia de despedida el mismo día de la cremación o en el momento de la recogida de las cenizas.

### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Asesoramiento en la comercialización de urnas, relicarios, mármoles y otros complementos
- ✓ Despedidas en oratorios
- ✓ Cremación de cadáveres
- ✓ Entrega de cenizas a domicilio

## CEMENTERIO DE MONTJUÏC (OFICINA CENTRAL)

### DIRECCIÓN

C/ de la Mare de Déu de Port, 56-58, 08038 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

- ✓ De lunes a domingo:
  - De lunes a viernes (no festivo): de 08.00h a 14.00h y de 15.30h a 17.00h.
  - Sábado, domingo y festivos: de 08:00h a 14:00h.
- ✓ Del 1 de julio al 30 de septiembre:
  - De lunes a viernes (no festivo): de 8.00h a 14.00h y de 15.30h a 17.00h.
  - Fines de semana y festivos: cerrado

## CÓMO LLEGAR

---

### Autobuses

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

## DESCRIPCIÓN

---

**Cementerio.** El recinto funerario de Montjuïc fue inaugurado el 17 de marzo de 1883 por el alcalde de Barcelona, Rius y Taulet. El proyecto del cementerio formaba parte del programa de mejoras que este alcalde emprendió para agrandar la ciudad, mejoras que desembocaron en la Exposición Universal de 1888.

La superficie del cementerio está planificada mediante un eje de simetría de norte a sur, pero sus lados no son exactamente iguales. Solo el lado oeste mantiene el trazado previsto.

Los grandes desniveles de la montaña se compensan mediante dos clases de caminos: unos de trayecto más corto y con amplias escalinatas, y los otros, mucho más largos y suaves, que forman importantes vías que dan lugar a constantes cambios de perspectiva.

El cementerio entra en la tipología de jardín inglés, con caminos sinuosos, una situación pintoresca, preciosas perspectivas y un buen emplazamiento de las sepulturas..

## INSTALACIONES

---

Dentro del cementerio también encontramos los siguientes espacios:

- ✓ **Crematorio de Montjuïc**
- ✓ **Jardín del Reposo:** lugar donde se pueden depositar las cenizas en una pirámide de inhumación comunitaria, con la opción de colocar una placa en memoria del ser querido.
- ✓ **Jardín de Esparcimiento de Cenizas:** es un espacio creado dentro del Cementerio de Montjuïc para que las familias puedan esparcir las cenizas de manera gratuita, en un espacio preparado especialmente para ello.
- ✓ **Jardín de los Aromas:** espacio destinado a la inhumación de urnas biodegradables, sobre las que se plantará una planta (espliego, salvia o romero). Ubicación: plaza Sant Manel, agrupación 12ª.
- ✓ **Jardín de la Mediterránea:** este jardín ocupa un lugar privilegiado del cementerio, construyendo un balcón sobre el mar, en el que se pueden inhumar las cenizas depositadas previamente en urnas biodegradables, al pie de un árbol o una planta.

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Alquiler de espacios de los cementerios de Barcelona
- ✓ Despedidas en capillas
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos

- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro o esparcimiento de cenizas en espacios de esparcimiento
- ✓ Entierro de cenizas en árboles y plantas
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Visitas guiadas a la colección de carrozas fúnebres
- ✓ Ruta guiada de día en el Cementerio de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada de día al Fossar de la Pedrera del Cementerio de Montjuïc
- ✓ Ruta guiada de noche en el Cementerio de Montjuïc
- ✓ Visitas pedagógicas a los cementerios de Montjuïc y Poblenou
- ✓ Visitas pedagógicas a la colección de carrozas fúnebres
- ✓ Consulta del fondo bibliográfico de ámbito funerario
- ✓ Préstamo del fondo bibliográfico de ámbito funerario

## CEMENTERIO DE COLLSEROLA

### DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes (no festivos): de 08.30h a 14.00h y de 15.30 a 17.00h
  - Sábado, domingo y festivos: de 08.30 a 14h.00h

### CÓMO LLEGAR

#### Autobuses

102. Todos los días (salida Pl. Eivissa, Barcelona)
103. Solo festivos (salida de Pl. Sant Joan, Montcada y Reixac)
104. Solo festivos (salida de la estación Fabra y Puig, Barcelona)

### DESCRIPCIÓN

**Cementerio.** En 1972 se inauguró el cementerio en una zona de bosque de 180 hectáreas en los contrafuertes de la sierra de Collserola, entre los municipios de Cerdanyola y Montcada y Reixac.

Es un cementerio mediterráneo con una ordenación ortogonal de tres o cuatro bloques de nichos, generalmente de cinco alturas. Una de las características de este cementerio es la vegetación que encontramos ya en la carretera de acceso, y que se repite en todo el recinto, que nos recuerda que estamos en un parque natural.

El cementerio está dividido en 18 agrupaciones y es el prototipo de cementerio moderno pensado para acceder en coche. El recinto sigue las directrices de la época en que fue planificado, apartándose de la ostentación de los grandes mausoleos de otros cementerios de la ciudad. Este es un cementerio funcional donde abundan los nichos con una ornamentación sencilla.

## INSTALACIONES

---

Dentro del cementerio también encontramos los siguientes espacios:

- ✓ **Crematorio de Collserola**
- ✓ **Jardín del Reposo**, en el que se pueden depositar las cenizas en una pirámide de inhumación comunitaria, con la opción de colocar una placa en memoria del ser querido.
- ✓ **Bosque de las cenizas**: espacio natural adaptado dentro del Cementerio de Collserola para que los usuarios puedan esparcir las cenizas paseando por un entorno de paz y tranquilidad, aprovechando las extensas y verdes instalaciones del recinto.
- ✓ **Bosque del Silencio**: Espacio natural creado en el Cementerio de Collserola para la inhumación de cenizas funerarias en urnas biodegradables. Este medio de recogimiento de 2.000 m<sup>2</sup> facilitará que los difuntos incinerados puedan reposar en el cementerio en un entorno de paz y tranquilidad.

## MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en mausoleos
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro o esparcimiento de cenizas en espacios de esparcimiento
- ✓ Entierro de cenizas en árboles y plantas
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

## CEMENTERIO DE LES CORTS

### DIRECCIÓN

av. Joan XXIII, 3-15, 08028 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

- ✓ De lunes a domingo:
  - De lunes a viernes (no festivos): de 08.00h a 18.00h
  - Sábado, domingo y festivos: de 08.00h a 14.00h

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

### CÓMO LLEGAR

---

#### Autobuses

- 7. Todos los días (Diagonal Mar - Zona Universitària)
- 33. Todos los días (Zona Universitària - Verneda)
- 54. Todos los días (Estació Nord - Campus Nord)
- 74. Todos los días (Zona Universitària - Fabra y Puig)
- 113. Todos los días (Av. Joan XXIII - Barrio de la Mercè)

L12. Todos los días (Pl. Reina M. Cristina - Cornellà de Llobregat)  
L97. Todos los días (Pl. Reina M. Cristina - Castelldefels)

#### **Metro**

L3 (Maria Cristina, salida Pl. Reina Maria Cristina)

<https://www.cbsa.cat/es/oficinas/>

#### **DESCRIPCIÓN**

**Cementerio.** Se abrió al público el 4 de octubre de 1897. Es un recinto sencillo que se construyó según las necesidades del entonces pueblo independiente de Les Corts.

En la actualidad, junto con el de Sant Andreu, es uno de los cementerios más visitados y también más solicitados de la ciudad.

El cementerio está dividido en ocho departamentos donde se mezclan nichos, tumbas y panteones, y en medio de la zona central se alza la capilla.

#### **MODALIDADES DE SERVICIO**

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas en capillas
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

### **CEMENTERIO DE POBLENOU**

#### **DIRECCIÓN**

av. de Icària, s/n, 08005 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

#### **TELÉFONO**

934.841.999

#### **WEB**

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

#### **CORREO ELECTRÓNICO**

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

#### **ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes (no festivos): de 08.00h a 14.00h y de 15.30h a 17.30h
  - Fines de semana y festivos: cerrado

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

#### **CÓMO LLEGAR**

##### **Autobuses**

- 14. Todos los días (Vila Olímpica - P.º Bonanova)
- 26. Todos los días (Poblenou - Sant Andreu)
- 36. Todos los días (Paral·lel - Av. Rio de Janeiro)
- 41. Todos los días (Pl. Francesc Macià - Diagonal Mar)

---

**Metro**

L4 (Llacuna, salida C/ Ciutat de Granada)

---

**DESCRIPCIÓN**

**Cementerio.** Tras varias ampliaciones, actualmente el cementerio se estructura en un antecementerio con un jardín y cuatro departamentos. La puerta principal está flanqueada por dos obeliscos con esculturas que simbolizan la fe y la esperanza, obras del escultor F. Pagès Serratos, y el pórtico de la entrada está coronado por un ángel, creado en el taller de los hermanos Vallmitjana, que sostiene la trompeta del juicio final.

---

**MODALIDADES DE SERVICIO**

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Alquiler de espacios de los cementerios de Barcelona
- ✓ Despedidas en capillas
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos
- ✓ Ruta guiada de día por el Cementerio de Poblenou
- ✓ Ruta guiada de noche en el Cementerio de Poblenou
- ✓ Visitas pedagógicas a los cementerios de Montjuïc y Poblenou

---

**CEMENTERIO DE SANTS**

---

**DIRECCIÓN**

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

Véase la ubicación [aquí](#)

---

**TELÉFONO**

934.841.999

---

**WEB**

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

---

**CORREO ELECTRÓNICO**

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

---

**ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes, de 8.45 a 17.30 h
  - Sábados y domingos, de 8.45 a 15.00 h

---

**CÓMO LLEGAR****Autobuses**

57. Todos los días (P.º Marítim - Cornellà de Llobregat)

157. Todos los días (P.º Marítim - Sant Joan Despí)

158. Solo laborables (Collblanc - Sant Just)

**Metro**

L5 (Collblanc o Pubilla Cases)



## DESCRIPCIÓN

**Cementerio.** El Cementerio de Sants, inaugurado en 1880, está situado muy cerca de la actual carretera de Sants. El Ayuntamiento encargó los planos a Jaume Gustà y Bondia, arquitecto que colaboró en la Exposición Universal de 1888.

El recinto está dividido en tres departamentos. La entrada principal se encuentra en el primero, de donde sale una pequeña escalinata que conduce a la capilla, situada en medio.

Es un cementerio sin grandes construcciones funerarias, sin embargo, es bastante concurrido y se observan sepulturas muy visitadas y bien cuidadas.

## MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

## CEMENTERIO DE SARRIÀ

### DIRECCIÓN

C/ Doctor Roux, s/n, 08017 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes, de 8.45 a 17.30 h
  - Sábados, domingos y festivos, de 8.45 a 15.00 h

### CÓMO LLEGAR

#### Autobuses

- 14. Todos los días (Vila Olímpica - P.º Bonanova)
- 30. Todos los días (Pl. Espanya - Sarrià)
- 68. Solo laborables (Pl. Catalunya - Cornellà de Llobregat)
- 70. Lunes a sábado (Sants- P.º Bonanova)
- 72. Todos los días (Distr. Gran Vía L'H. - Bonanova)
- 123. Todos los días (Bonanova alta)

#### FGC

L6 (Sarrià, corresp. S1, S2, S5, S55)

## DESCRIPCIÓN

**Cementerio.** Dividido en dos departamentos, hay pocas sepulturas monumentales y todavía hoy

---

conserva un aire sencillo.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

### CEMENTERIO DE SANT GERVASI

---

#### DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

934.841.999

#### WEB

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

#### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes, de 8.45 a 17.30 h
  - Sábados, domingos y festivos, de 8.45 a 15.00 h

#### CÓMO LLEGAR

---

##### **Autobuses**

60. Todos los días (Pl. Glòries - Zona Universitària)

196. Todos los días (Pl. Kennedy - Pl. Kennedy)

#### DESCRIPCIÓN

---

**Cementerio.** El Cementerio de Sant Gervasi fue inaugurado en 1853 y está situado en la parte alta de Barcelona. Disfruta de unas vistas maravillosas sobre la ciudad, que se extiende a sus pies hasta llegar al mar.

El recinto está dividido en dos partes por una gran escalinata que va desde la entrada principal hasta la capilla, situada en la parte más alta, donde se ha colocado una puerta para los peatones. A ambos lados se distribuyen bloques de nichos y numerosas tumbas y panteones monumentales que recuerdan a las torres que se edificaron en esos años en este barrio de Barcelona.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

---

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas

- 
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
  - ✓ Entierro de cenizas en columbarios
  - ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
  - ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

## CEMENTERIO DE HORTA

---

### DIRECCIÓN

Pl. del Cementiri d'Horta, 9, 08031 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

934.841.999

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[cbsa@cbsa.cat/](mailto:cbsa@cbsa.cat/)

---

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a domingo
  - De lunes a viernes, de 8.45 a 17.30 h
  - Sábados, domingos y festivos, de 8.45 a 15.00 h

---

### CÓMO LLEGAR

#### **Autobuses**

45. Todos los días (P.º Marítim - Horta)

102. Todos los días (Pl. Eivissa - Cementerio de Collserola)

185. Todos los días (Canyelles - Vall d'Hebron - Canyelles)

#### **Metro**

L3 (Valldaura)

---

### DESCRIPCIÓN

**Cementerio.** Este cementerio pertenecía al antiguo pueblo de Horta, un pequeño pueblo rural con pocos habitantes, que no se anexionó a Barcelona hasta 1904.

El cementerio está dividido en cuatro islas y fue inaugurado en setiembre de 1867. De construcción neoclásica, lo más destacable es la iglesia situada al fondo, cerca del muro desde el que domina el recinto. Alrededor del pasillo central, flanqueado por pinos y cipreses, están las sepulturas más importantes.

---

### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para particulares y entidades sin ánimo de lucro
- ✓ Autorizaciones de uso de las instalaciones de los cementerios para productoras
- ✓ Despedidas a pie de sepultura
- ✓ Entierro de cadáveres en nichos
- ✓ Entierro de cadáveres en tumbas
- ✓ Entierro de cadáveres en panteones
- ✓ Entierro de cenizas en columbarios
- ✓ Entierro de cenizas en la propia sepultura
- ✓ Traslado de cadáveres dentro del mismo recinto y a otros recintos

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN<sup>i</sup>

Fecha de actualización: 14/12/2023

### SERVICIO: GESTIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de tramitaciones realizadas	8.700	9.223	16.861	14.632	16.291

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Cumplir los plazos de tramitación y resolución especificados en cada caso, en un mínimo del 95% de los casos

### MODALIDAD 1: ADJUDICACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número adjudicaciones de sepulturas	1.690	1.280	1.902	1.750	2.453

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtención del título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años): antes de 3 meses en el 95% de los casos**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 3 meses	98%	98%	20%	100%	100%
Grado de cumplimiento	103%	103%	21%	105%	105%

2. **Obtención del comprobante de concesión de alquiler: Inmediato en el 99% de los casos**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	101%	101%	101%	101%	101%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención del título de concesión temporal (concesiones de 15, 30, 50 y 75 años): antes de 3 meses en el 95% de los casos
- ✓ Obtención del comprobante de concesión de alquiler: Inmediato en el 99% de los casos

## MODALIDAD 2: RENOVACIÓN DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de renovaciones de concesiones	0	0	12.244	10.380	10.802

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtención de la renovación del título en 3 meses, si se cumplen los requisitos, en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes 3 meses	100%	100%	20%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	21%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención de la renovación del título en 3 meses, si se cumplen los requisitos, en el 95% de los casos

## MODALIDAD 3: CAMBIO DE TITULARIDAD CONCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número expedientes cambio de nombre	5.918	5.151	4.877	4.970	5.335

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtención del título en 6 meses, en el 95% de los casos, si es por pérdida de título y el titular ha fallecido

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 6 meses	97%	97%	20%	90%	95%
Grado de cumplimiento	102%	102%	21%	95%	100%

#### 2. Obtención del título en seis meses, en el 95% de los casos, en caso de traspaso provisional (se dispone de título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero)

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 6 meses	97%	97%	0%	90%	95%
Grado de cumplimiento	102%	102%	0%	95%	100%

#### 3. Obtención del título en tres meses, en el 95% de los casos, si se dispone de título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 3 meses	97%	97%	20%	90%	100%
Grado de cumplimiento	102%	102%	21%	95%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención del título en 6 meses, en el 95% de los casos, si es por pérdida de título y el titular ha fallecido
- ✓ Obtención del título en seis meses, en el 95% de los casos, en caso de traspaso provisional (se dispone de título y no se puede aportar la documentación acreditativa del único heredero)
- ✓ Obtención del título en tres meses, en el 95% de los casos, si se dispone de título y se aporta la documentación acreditativa del único heredero

## MODALIDAD 4: DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIAS DE CONCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número expedientes de designación de beneficiarios	211	230	113	160	159

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtención de la resolución en 3 meses, en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 3 meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención de la resolución en 3 meses, en el 95% de los casos

## MODALIDAD 5: DUPLICADOS CONCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número expedientes de duplicados	347	330	377	347	121

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtención del título en 3 meses, en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 3 meses	98%	98%	10%	90%	100%
Grado de cumplimiento	103%	103%	11%	95%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención del título en 3 meses, en el 95% de los casos

## MODALIDAD 6: RENUNCIAS CONCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número expedientes de renuncia de la concesión	10	10	19	120	347

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtención de la renuncia: Inmediatamente

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

2. **Emisión de la resolución en un máximo de 3 meses, en el 95% de los casos**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 3 meses	100%	100%	0%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	0%	100%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtención de la renuncia: Inmediatamente
- ✓ Emisión de la resolución en un máximo de 3 meses, en el 95% de los casos

## MODALIDAD 7: RETROCESIONES DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de retrocesiones	688	265	429	557	667

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en un máximo de 6 meses.** (según disponibilidad presupuestaria)

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 6 meses	97%	97%	50%	100%	100%
Grado de cumplimiento	97%	97%	50%	100%	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Efectuar el ingreso en la cuenta bancaria en un máximo de 6 meses. (según disponibilidad presupuestaria)

## SERVICIO: AUTORIZACIONES Y LICENCIAS ASOCIADAS A SEPULTURAS Y CEMENTERIOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de autorizaciones y licencias	1.184	1.199	1.232	70	68

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Cumplimiento de los plazos de resolución de autorizaciones y licencias en un mínimo del 95% de los casos**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99%	99%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	104%	104%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Cumplimiento de los plazos de resolución de autorizaciones y licencias en un mínimo del 95% de los casos

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Núm. tramitaciones de obras menores, de reforma o mantenimiento de las sepulturas	54	50	56	66	58

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Autorizar en un tiempo no superior a 30 días, en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Autorizar en un tiempo no superior a 30 días, en el 95% de los casos

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de permisos	92	101	43	64	70

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener la autorización en un plazo máximo de 15 días, en un mínimo del 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 15 días	100%	100%	100%	90,6%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	95%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener la autorización en un plazo máximo de 10 días, en un mínimo del 95% de los casos

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de permisos	13	25	3	4	12 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> A partir de 2022 se contabilizan solo aquellos usos que conllevan percepción económica para CBSA.



## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener la autorización en un plazo máximo de 30 días, en un mínimo del 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener la autorización en un plazo máximo de 30 días, en un mínimo del 95% de los casos

## SERVICIO: CONSULTA Y BÚSQEDA DE DIFUNTOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de consultas de difuntos	105.353	103.227	87	104	55
Número de consultas de difuntos contractadas	205	178	75	90	93
Número de consultas de difuntos gratuitas	102.373	103.049	12	14	12

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Dar respuesta a la consulta informatizada antes de 15 días, en un mínimo del 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 15 días	99%	99%	95%	100%	100%
Grado de cumplimiento	104%	104%	100%	105%	105%

### 2. Dar respuesta a la consulta manual antes de 30 días, en un mínimo del 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	98%	97%	95%	100%	100%
Grado de cumplimiento	103%	102%	100%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Dar respuesta a la consulta informatizada antes de 15 días, en un mínimo del 95% de los casos
- ✓ Dar respuesta a la consulta manual antes de 30 días, en un mínimo del 95% de los casos

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Urnas (unidades)	8.002	7.648	9.184	7.972	9.911
Relicarios (unidades)	642	581	406	430	598
Mármoles (unidades)	1.364	1.226	1.744	1.417	1.698
Otros complementos (unidades)	48.953	52.822	38.216	67.010	50.788
N.º de sepulturas con contrato de limpieza	1.472	1.357	2084	2.147	2.901
N.º de arreglos realizados	939	330	123	140	223
N.º de alquileres	2.994	2.814	1.107	860	1.155
N.º de despedidas en oratorios, capillas y a pie de sepultura	709	589	341	487	683

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,8
Grado de cumplimiento	109%	110%

### 3. Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	98%	98%	40%	100%	100%
Grado de cumplimiento	103%	103%	42%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos

## MODALIDAD 1: ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE URNAS, RELICARIOS, MÁRMOLES Y OTROS COMPLEMENTOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Urnas (unidades)	8.002	7.648	9.184	7.972	9.911
Relicarios (unidades)	642	581	406	430	598
Mármoles (unidades)	1.364	1.226	1.744	1.417	1.698
Otros complementos (unidades)	48.953	52.822	38.216	67.010	50.788

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	98%	98%	25%	100%	100%
Grado de cumplimiento	103%	103%	26%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Colocación de mármoles y complementos en 30 días a partir de la fecha de pago en el 95% de los casos

## MODALIDAD 2: JARDINERÍA Y LIMPIEZA DE SEPULTURAS A PETICIÓN DEL INTERESADO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de sepulturas con contrato de limpieza	1.612	1.357	2.084	2.147	2.901

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	98%	98%	98%	100%	100%
Grado de cumplimiento	103%	103%	103%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Cumplimiento de la periodicidad de limpieza establecida en los contratos en el 95% de los casos

## MODALIDAD 3: ARREGLOS Y REHABILITACIÓN DE SEPULTURAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de arreglos realizados	939	330	123	140	223

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,74
Grado de cumplimiento	109%	109%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 4: ALQUILER DE ESPACIOS DE LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número alquileres concedidos	0	2.814	0	860	1.155

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	0	8,9	9
Grado de cumplimiento	0%	127%	129%

## 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,74
Grado de cumplimiento	109%	%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 5: DESPEDIDAS EN ORATORIOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de despedidas en oratorios	679	583	341	397	639

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	7,9
Grado de cumplimiento	109%	99%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 6: DESPEDIDAS EN CAPILLAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de despedidas en capillas	9	6	20	37	44

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	7,88
Grado de cumplimiento	109%	99%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 7: DESPEDIDAS A PIE DE SEPULTURA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de despedidas a pie de sepultura	0	0	16	53	33

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	7,88
Grado de cumplimiento	109%	99%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## SERVICIO: ENTIERRO DE CADÁVERES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros	7.387	6.885	8.463	7.048	6.980

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 1: ENTIERRO DE CADÁVERES EN NICHOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en nichos	6.939	6.467	7.819	6.557	6.551

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 2: ENTIERRO DE CADÁVERES EN TUMBAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en tumbas	323	315	508	369	319

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 3: ENTIERRO DE CADÁVERES EN MAUSOLEOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en mausoleos	5	9	8	1	3

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 4: ENTIERRO DE CADÁVERES EN PANTEONES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en panteones	120	96	128	121	107

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## SERVICIO: ENTIERRO DE CENIZAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros de cenizas contratados	2.585	2.442	3.154	3.171	2.710

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10**

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 1: ENTIERROS DE CENIZAS EN COLUMBARIOS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en columbarios	322	312	337	3.012	373

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10**

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 2: ENTIERRO O ESPARCIMIENTO DE CENIZAS EN ESPACIOS DE ESPARCIMIENTO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros contratados en espacios de esparcimiento	104	76	102	101	138

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10**

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%



Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

### MODALIDAD 3: ENTIERRO DE CENIZAS EN ÁRBOLES Y PLANTAS

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros en árboles y plantas	117	114	200	57	31

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

### MODALIDAD 4: ENTIERRO DE CENIZAS EN LA PROPIA SEPULTURA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de entierros de cenizas en sepulturas de propiedad	2.042	1.810	2.515	2.409	2.337

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,64
Grado de cumplimiento	109%	108%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## SERVICIO: TRASLADO DE CADÁVERES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de traslados y exhumaciones	704	689	2.233	642	3.492

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

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

## SERVICIO: CREMACIÓN DE CADÁVERES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de cremaciones	8.083	7.419	8.728	7.600	8.157
Entrega de cenizas a domicilio	214	334	2.453	526	-

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,82
Grado de cumplimiento	109%	110%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 1: CREMACIÓN DE CADÁVERES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de cremaciones	8.083	7.419	8.728	7.600	8.157

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,81	8,9	9
Grado de cumplimiento	126%	127%	129%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	8,7	8,82
Grado de cumplimiento	109%	110%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 2: ENTREGA DE CENIZAS A DOMICILIO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Entrega de cenizas a domicilio	214	334	2.453	526	621

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Entregar las cenizas a domicilio en los plazos especificados en el 95% de los casos

## SERVICIO: VISITAS GUIADAS EN LOS ESPACIOS GESTIONADOS PER CBSA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número total de visitantes	14.566	26.592	7.098	1.256	9.425
Número de visitantes a la colección de carrozas fúnebres (incluye visita libre y guiada)	3.262	2.694	1.709	3.477	4.080
N.º de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de Poblenou	5.713	8.724	2.290	443	1.841
N.º de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de Montjuïc (desde 2019 se realiza un segundo recuento de los visitantes que hacen la ruta de manera libre)	4.266	13.831	3.058	553	2.424
N.º de visitantes en la ruta guiada del Fossar de la Pedrera	125	143	41	55	232
N.º de visitantes en la ruta nocturna del Cementerio de Poblenou	600	600	(2)	(3)	286
N.º de visitantes en la ruta nocturna del Cementerio de Montjuïc <i>Año 2018: Número de visitantes en la ruta nocturna guiada del Cementerio de Les Corts (Este año se ha cambiado la ruta nocturna de Montjuïc y se ha celebrado en el Cementerio de Les Corts)</i>	600	600	(4)	(5)	375
Número de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de les Corts	-	-	-	-	170
Número de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de Sant Andreu	-	-	-	-	222

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,5
Grado de cumplimiento	124%	127%	136%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 1: VISITES GUIADAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes a la colección de carrozas fúnebres (incluye visita libre y guiada)	3.262	2.694	1.709	3.477	4.080

<sup>2</sup> No es va fer degut a la pandèmia

<sup>3</sup> No es va fer degut a la pandèmia

<sup>4</sup> No es va fer degut a la pandèmia

<sup>5</sup> No es va fer degut a la pandèmia

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,4
Grado de cumplimiento	124%	127%	134%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

## MODALIDAD 2: RUTA GUIADA DE DÍA POR EL CEMENTERIO DE POBLENOU

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de Poblenou	5.613	8.724	2.290	449	1.841

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,6
Grado de cumplimiento	124%	127%	137%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

### 3. Realizar cuatro visitas mensuales (dos visitas en catalán y dos visitas en castellano)

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas mensuales	4	4	4	4	4
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar cuatro visitas mensuales (dos visitas en catalán y dos visitas en castellano)

### MODALIDAD 3: RUTA GUIADA DE DÍA POR EL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes en la ruta diurna del Cementerio de Montjuïc	4.266	13.831	3.058	553	2.424

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,6
Grado de cumplimiento	124%	127%	137%

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

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

3. **Realizar dos visitas mensuales** (Una visita en catalán y una visita en castellano)

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas mensuales	2	2	3	4	4
Grado de cumplimiento	100%	100%	150%	200%	200%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar dos visitas mensuales (una visita en catalán y una visita en castellano)

### MODALIDAD 4: RUTA GUIADA DE DÍA POR EL FOSSAR DE LA PEDRERA DEL CEMENTERIO DE MONTJUÏC

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes en la ruta guiada del Fossar de la Pedrera	125	143	41	55	232

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,6
Grado de cumplimiento	124%	127%	137%

2. **Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10**

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

3. **Realizar 1 visita mensual**

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas mensuales	1	1	1	1	4
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	400%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar una visita mensual

## MODALIDAD 5: RUTA GUIADA DE NOCHE POR EL CEMENTERIO DE POBLENOU

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
N.º de visitantes en la ruta nocturna del Cementerio de Poblenou	600	600	<sup>(6)</sup>	<sup>(7)</sup>	286

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	-
Grado de cumplimiento	124%	127%	-

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	-	9,3
Grado de cumplimiento	-	116%

#### 3. Realizar una visita anual

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas anuales	1	1	-	-	1
Grado de cumplimiento	100%	100%	-	-	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar una visita anual

## MODALIDAD 6: RUTA GUIADA DE NOCHE POR EL CEMENTERIO DE MONTJUIC

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitantes en la ruta nocturna del Cementerio de Montjuic (1 día)	<sup>(8)</sup>	600	<sup>(9)</sup>	<sup>(10)</sup>	375

<sup>6</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

<sup>7</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

<sup>8</sup> Any 2018 vam canviar la ruta nocturna de Montjuïc i la vam fer al Cementiri de Les corts

<sup>9</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

<sup>10</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	<sup>(11)</sup>	8,9	<sup>(12)</sup>
Grado de cumplimiento	-	127%	-

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

	2021	2022
Puntuación obtenida	<sup>(13)</sup>	9,3
Grado de cumplimiento	-	116%

### 3. Realizar 1 visita anual\*

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de visitas mensuales	<sup>(14)</sup>	1	<sup>(15)</sup>	<sup>(16)</sup>	1
Grado de cumplimiento	-	100%	-	-	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar 1 visita anual

## SERVICIO: ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EN LOS CEMENTERIOS DE BARCELONA

## INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Participación en actividades pedagógicas	1.690	1.921	842	1.701	1.299

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,5
Grado de cumplimiento	124%	127%	136%

### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

<sup>11</sup> El año 2018 cambiamos la ruta nocturna de Montjuïc y la realizamos en el Cementerio de Les Corts

<sup>12</sup> Debido a la situación sanitaria no se realizó

<sup>13</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

<sup>14</sup> Any 2018 vam canviar la ruta nocturna de Montjuïc i la vam fer al Cementiri de Les corts

<sup>15</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar

<sup>16</sup> Degut a la situació sanitària no es va realitzar



## MODALIDAD 1: VISITAS PEDAGÓGICAS A LOS CEMENTERIOS DE MONTJUÏC Y POBLENOU

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Participación en actividades pedagógicas en los cementerios de Montjuïc y Poblenou	1.617	1.697	497	1.054	920

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,6
Grado de cumplimiento	124%	127%	137%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

#### 3. Realizar el 100% de visitas pedagógicas solicitadas

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar el 100% de visitas pedagógicas solicitadas

## MODALIDAD 2: VISITAS PEDAGÓGICAS A LA COLECCIÓN DE CARROZAS FÚNEBRES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número asistentes a las visitas pedagógicas (Carrozas fúnebres)	419	893	345	433	379

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 7 sobre 10

	2018	2019	2020
Puntuación obtenida	8,7	8,9	9,4
Grado de cumplimiento	124%	127%	134%

#### 2. Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10

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

### 3. Realizar el 100% de visitas pedagógicas solicitadas (Carrozas fúnebres)

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

#### Propuesta para el 2023:

- ✓ Obtener una evaluación de la encuesta de satisfacción por encima del 8 sobre 10
- ✓ Realizar el 100% de visitas pedagógicas solicitadas (Carrozas fúnebres)

## SERVICIO: BIBLIOTECA FUNERARIA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ejemplares del fondo bibliográfico	1.900	1.900	1.880	1.881	1.897

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares** (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

#### Propuesta para el 2023:

- ✓ Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)

## MODALIDAD 1: CONSULTA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE ÁMBITO FUNERARIO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ejemplares del fondo bibliográfico	1.900	1.900	1.880	1.881	1.897

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares** (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)*

## MODALIDAD 2: PRÉSTAMO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE ÁMBITO FUNERARIO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ejemplares del fondo bibliográfico	1.900	1.900	1.880	1.881	1.897

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	111%	111%	111%	111%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Garantizar el acceso al fondo bibliográfico físico que hay en la colección de carrozas fúnebres en el horario de la colección, en un mínimo del 90% de ejemplares (no disponibilidad máxima del 10% restante debida a préstamo)*

<sup>i</sup>Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.