


2024

Carta de Servicios

Servicios Funerarios y Cementerios

Fecha de aprobación: 11 de abril de 2019
Fecha de certificación: 3 de diciembre de 2021
Fecha de última evaluación: 22 de marzo de 2024


Carta de Servicio
Certificada
UNE 93200:2008
ORGANIZACIÓN CERTIFICADA
CERTIFICADO 002/21

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	6
3. Compromisos de calidad.....	9
Medidas de subsanación.....	12
Seguimiento y evaluación	12
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades.....	13
5. Participación ciudadana.....	14
<hr/>	
6. Gestiones y trámites	15
7. Datos de carácter general.....	15
Órgano directivo. Datos de contacto	15
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	16
Otros datos de interés	20
8. Normativa.....	21

1. Presentación

Un servicio funerario integral y de calidad: nos ocupamos de todo

Servicios Funerarios de Madrid cuenta con una dilatada experiencia en la prestación de servicios funerarios y cementerios a la Ciudad de Madrid, bajo diferentes denominaciones a lo largo de su historia.

La que desde 1966 era Empresa Mixta de Servicios Funerarios finalizó en septiembre de 2016 su actividad al aprobar el Ayuntamiento de Madrid un modelo de gestión directa mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., que actualmente opera bajo la marca **Servicios Funerarios de Madrid** (en adelante **SFM**).

SFM ha ido integrando cementerios y funerarias que venían ofreciendo sus servicios desde décadas atrás. Cementerios como el de Nuestra Sra. de la Almudena, que data de finales del siglo XIX o el Cementerio de Canillejas, construido a mediados del siglo XIX, son algunas de las instalaciones que forman parte de ella. El paso del tiempo la ha dotado de una gran experiencia en la gestión, organización y coordinación de este tipo de servicios, siendo una de las de mayor referencia en el sector funerario español.

SFM ofrece un **servicio integral** que engloba todo el proceso de defunción: desde el aviso del fallecimiento, velatorio, inhumación o incineración hasta las gestiones posteriores y duelo, apoyándose en un amplio catálogo de servicios con los que personalizar y cubrir las necesidades que puedan surgir en torno al fallecimiento.

Para ello, gestiona y pone a disposición de la ciudadanía:

2 tanatorios	Tanatorio M-30	Tanatorio Sur
14 cementerios	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur
Hebreo	Civil	Aravaca
Barajas	Canillejas	Canillas
Cristo Del Pardo	Fuencarral	El Pardo
Vallecas	Carabanchel Alto	Villaverde
2 crematorios	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur-Carabanchel

SFM ofrece a las familias un servicio avalado por la certificación de Calidad ISO 9001, desarrollado a través de nuestra amplia experiencia en el sector y de un gran equipo profesional de 450 personas, que lo realiza de una manera cercana y personalizada. Nuestros principales **valores** son: ▪ Vocación de servicio, ▪ Cercanía y respeto, ▪ Profesionalidad, ▪ Innovación, ▪ Responsabilidad Social Corporativa, ▪ Respeto al medio ambiente y ▪ Transparencia.

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid tiene como objetivo principal asegurar la prestación de los servicios funerarios y cementerios en **condiciones de calidad y sostenibilidad a la ciudadanía madrileña**.

Las actividades de SFM contribuyen a la consecución de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 de la ciudad de Madrid, a través de varias metas:



3.4. Salud mental y bienestar

Dada la naturaleza de la empresa, SFM tiene asociada una labor social inherente, acompañando a sus clientes y velando por su salud mental y bienestar a través del apoyo al duelo. Esto se realiza a través de asistencia psicológica pero también con servicios de escucha gratuita y programas e iniciativas sociales y culturales de ayuda y sensibilización.

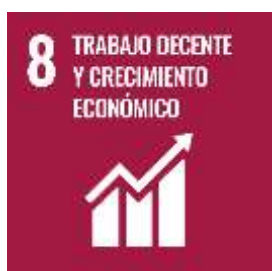


7.2 Energía renovable

Buscando avanzar hacia un modelo de consumo energético más sostenible, SFM apuesta por la transición energética. Para ello, se llevan a cabo proyectos como el Plan de Renovación de la Flota corporativa hacia automóviles eléctricos e híbridos o el proyecto de instalación del sistema de placas fotovoltaicas del Cementerio sur, que supondrá una reducción de más del 30% del consumo energético actual de las instalaciones del Tanatorio Sur, el Crematorio Sur y el Cementerio Sur conjuntamente.

7.3. Eficiencia energética

Además, SFM quiere garantizar el consumo responsable de energía. Para ello, se llevan a cabo iniciativas en el marco del Plan de Ahorro Energético de SFM, como la rehabilitación energética de los edificios de los Tanatorios, que actualmente cuentan con Certificado de Eficiencia Energética o la realización de diversas campañas de sensibilización para los empleados.



8.5. Empleo decente para mujeres, jóvenes, hombres, personas con discapacidad

SFM promueve el empleo inclusivo y de calidad a través de su modelo de gestión de personas y medidas para potenciar la diversidad del talento. Esto permitirá contar con una platilla que represente los valores de SFM y refleje la sociedad a la que servimos.



11.4. Patrimonio cultural

Los cementerios de SFM permiten el acercamiento a la historia de Madrid. En el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, de más de 130 años de antigüedad, descansan innumerables personajes o figuras ilustres de su historia más reciente. Los cementerios municipales, también destacan por su valor arquitectónico y cuentan a menudo con elementos protegidos. A través de la correcta gestión de los bienes de SFM, protegemos la historia de Madrid.

11.6. Contaminación en las ciudades

Con el fin de reducir los niveles de emisiones contaminantes durante los procesos de cremación, los hornos de SMF se someten a las oportunas operaciones de mantenimiento, a través de una empresa externa que cuenta con certificado EMAS, que además verifica su correcta gestión ambiental. También se evita la contaminación del suelo a través de buenas prácticas de enterramiento y la correcta gestión de los residuos.

11.7. Espacios verdes

Los cementerios municipales cuentan con numerosas zonas verdes con especímenes singulares, y contribuyen a que los madrileños puedan disfrutar de sus ecosistemas urbanos y un aire más limpio en un espacio de calma y tranquilidad.



12.4. Gestión de residuos

SFM se compromete con la circularidad, y garantiza que todos los residuos se gestionan acorde a la legislación aplicable. Además, SFM colabora con la entidad Orthometals para el reciclado de los restos metálicos y la donación de los beneficios a entidades sin ánimo de lucro que llevan a cabo proyectos de ayuda al duelo o de procesos de final de vida. Por otro lado, se está desarrollando el proyecto de recuperación de la parcela de residuos del Cementerio de la Almudena, que se convertirá en un espacio verde dedicado principalmente a la inhumación de cenizas.

12.6 Alentar prácticas sostenibles e información

Mediante la selección de una oferta de productos y servicios sostenibles, SFM incluye opciones para aquellos clientes que buscan reducir el impacto ambiental de las ceremonias, como urnas y féretros ecológicos.

12.7. Adquisición pública sostenible

SFM garantiza que los contratos y procesos de concurso son justos, inclusivos y priorizan productos con mejor desempeño ambiental, mediante la inclusión de cláusulas sociales y ambientales, entre otras medidas.



16.5. Reducir la corrupción y el soborno

SFM ha implantado distintas políticas internas para dar garantía ética y legal a su modelo de negocio, entre las que destaca el Código Ético, en el que se definen los valores y compromisos, además de los principios y directrices que rigen la actividad de SFM. También se compromete al cumplimiento del decálogo del profesional funerario de Panasef.

16.6. Eficacia, transparencia y rendición de cuentas

Como empresa pública, el compromiso de SFM con la transparencia es total e inamovible. Contamos con mecanismos y herramientas para garantizarla como un canal de reclamaciones y sugerencias o el portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid, donde se recogen todos nuestros datos relevantes

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Mantener unos servicios funerarios y cementerios de calidad que respondan a las expectativas de la ciudadanía en el ámbito geográfico de su competencia.
- Evidenciar ante la población los servicios funerarios y de cementerios que presta el Ayuntamiento y las condiciones en que se prestan.
- Poner de manifiesto que el Ayuntamiento adquiere el compromiso de prestar estos servicios con óptimos estándares de calidad, persiguiendo un nivel de excelencia.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con dichos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que adquieren al recibirlos.
- Promover la participación ciudadana y aumentar el grado de satisfacción de las personas usuarias.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorarlo.

- Fomentar el compromiso de la plantilla con la perspectiva de la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de la cultura organizativa.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios.

SFM en cifras

Servicios funerarios gestionados + de 12.000	Servicios de cementerios (inhumaciones) + de 9.300 <small>(Excluidas exhumaciones y otros servicios menores)</small>	Servicios de incineración + de 9.400	Plan de inversiones (2022-2025) 25 millones de euros <small>(Principalmente en Cementerios)</small>	Plantilla media 412 personas
				24 horas 365 días al año

DATOS 2023

2. Servicios prestados

Servicios Funerarios

Atención inicial:

- Informar y asesorar, para personalizar el servicio y adaptarlo a las necesidades de cada familia. La atención podrá ser tanto presencial (en Madrid, nos desplazamos al lugar donde se nos requiera), como telefónica (915 108 100).
- Tramitar y gestionar el servicio (contratación).

Recogida:

- Recoger a la persona fallecida (vivienda, hospital, residencia, servicios judiciales y otros) y trasladarla al tanatorio para acondicionarla e instalarla en el féretro (enferetrar).

Si no se utilizan los servicios de tanatorio, el acondicionamiento y el velatorio pueden realizarse en el lugar del fallecimiento o en otro.

Tanatorio:

En el Tanatorio M30 o en Tanatorio Sur:

- Recibir a la familia y prestarle la atención general necesaria.
- Organizar la estancia: preparación de la sala-velatorio, apertura y cierre, catering, flores, recordatorios, libro de firmas, homenaje póstumo, etc.
- Coordinar la ceremonia (religiosa o laica) en la sala-velatorio, en la capilla o en la sala de ceremonias.
- Organizar la despedida.

- Otros servicios: gestión de esquelas, cafetería, aparcamiento, sillas de ruedas, entrega y gestión de la documentación, gestión de condiciones de financiación especiales.

Opcionalmente, podría prestarse el servicio de estancia en tanatorio sin velatorio en sala.

Traslado al destino final:

- Trasladar a la persona fallecida en coche fúnebre desde el tanatorio o lugar en el que se encuentre, hasta el lugar de enterramiento o incineración. También puede realizarse el traslado por carretera a otra localidad para su enterramiento o incineración, o al aeropuerto de Adolfo Suarez - Madrid Barajas, si se va a realizar un traslado por vía aérea.
- Disponer de coche de acompañamiento para la familia o allegados.

Otros servicios:

- Ayuda al duelo: apoyo para poder afrontar la despedida con orientación profesional.
- Ayuda jurídica: SFM ha elaborado la guía [GESTIONES A TRAMITAR TRAS UN FALLECIMIENTO](#); además pone a disposición de las familias un equipo de profesionales en cuestiones de testamentarias y herencias.
- Ayuda domiciliaria: cuando fallece una persona cuidadora y otra queda sola sin poder valerse por sí misma se posibilita un servicio profesional de atención integral y directa en el propio hogar.

Incineración/cremación

En los crematorios del Cementerio de la Almudena o del Cementerio Sur:

- Preparar la incineración.
- Celebrar la ceremonia de despedida y/o el homenaje póstumo.
- Llevar a cabo la incineración (sólo en féretro ecológico).
- Preparar las cenizas con identificación de la urna.
- Entregar las cenizas para custodia familiar o enterrar en cementerio municipal.

La entrega de las cenizas para custodia familiar puede hacerse en el crematorio o a domicilio (en Madrid capital). Irá acompañada de una **acreditación** de la incineración realizada y de la entrega de la urna con las cenizas correspondientes.

Enterramiento/inhumación

En alguno de los 14 cementerios municipales de Madrid:

- Comprobar la unidad de enterramiento: sepultura, nicho, columbario, etc.
- Preparar la unidad de enterramiento.
- Enterrar/inhumar.

- Dar un responso y/o celebrar un homenaje póstumo.
- Cerrar la unidad de enterramiento.
- Despedir a la familia y allegados, y entregar la documentación.

Pueden ser enterradas las personas fallecidas, las urnas de cenizas y/o los restos.

Otras actividades de cementerios

- Reducir los restos con el objetivo de ampliar la capacidad de la unidad de enterramiento.
- Trasladar los restos/cenizas a otra unidad de enterramiento u otro cementerio.
- Realizar la exhumación general de nichos de 10 años.

Los 3 servicios anteriores no se prestan durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre por razones de salud pública.

- Tramitar gestiones relativas a las unidades de enterramiento: concesión administrativa, cambio de datos, transmisión de titularidad y/o renovación y notificación de vencimientos.
- Organizar actividades culturales:
 - Visitas guiadas al Cementerio de Nuestra Sra. de la Almudena y al Cementerio Civil, considerados elementos patrimoniales protegidos.
 - Concierto del Silencio.

Atención a la ciudadanía

- Ofrecer información general y asesoramiento.
- Elaborar y entregar presupuestos.
- Informar específicamente sobre los datos de un servicio durante su prestación (salvo instrucciones de la familia en contra).
- Gestionar las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones e informar sobre su estado de tramitación.

Esta atención general se presta presencialmente ([tanatorios](#), [cementorios](#) y [crematorios](#) municipales y en las [oficinas de proximidad](#)), por teléfono (915 108 100) y en la página web ([sfmadrid.es](#)). Además, las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones se pueden enviar por correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidades prestadoras del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

La atención al fallecimiento está disponible 24 horas los 365 días del año. El **horario** de los restantes servicios se recoge en el apartado 7 de esta Carta de Servicios.

Tarifas

Salvo los servicios de atención inicial y atención a la ciudadanía, todos **los servicios funerarios son objeto de las correspondientes tarifas**; se aprueban por decreto del titular del Área de Gobierno a la que esté adscrita la Empresa y se publican en el BOAM, en la web sfmadrid.es y en diversas instalaciones de SFM ([tanatorios](#), [cementeros](#) y [oficinas de proximidad](#)).

En SFM atendemos tanto a personas que contratan directamente el servicio como a las que lo hacen a través de una compañía de seguros por tener contratada una póliza de decesos.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Los **servicios funerarios** acordados se prestarán por profesionales con vocación de servicio que ofrecerán a la familia y allegados una **atención** personalizada e integral y un **trato** personal y cercano. El 85% de las personas usuarias valorarán el servicio recibido con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. Durante la estancia en el tanatorio realizaremos una **visita personalizada** en el 75% de los servicios.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias encuestadas que valoran el servicio recibido con una puntuación igual o superior a 8.

Indicador 1.2. Porcentaje de servicios en los que se realiza una visita personalizada.

Compromiso 2

Los **servicios funerarios** se prestarán con **puntualidad**.

En el 90% de los casos:

- El tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la llegada de la persona que presta la atención inicial no superará los 45 minutos.
- Las recogidas en el domicilio se realizarán a la hora acordada.

En el 85% de los casos:

- La sala de velatorio con la persona fallecida expuesta estará disponible para la familia y allegados a la hora acordada.

Indicador 2.1. Porcentaje de servicios en los que el tiempo transcurrido entre la solicitud inicial del servicio y la llegada de la persona que presta la atención inicial no supera los 45 minutos.

Indicador 2.2. Porcentaje de recogidas en domicilio realizadas a la hora acordada.

Indicador 2.3. Porcentaje de salas de velatorio con la persona fallecida expuesta disponibles a la hora acordada.

Compromiso 3

Las instalaciones necesarias para la prestación de los servicios funerarios cumplirán con unas condiciones adecuadas de tamaño, comodidad, limpieza, señalización, etc. El porcentaje de personas usuarias encuestadas que manifiesten su insatisfacción en la valoración de nuestras instalaciones no superará el 1%.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas usuarias insatisfechas con las instalaciones.

Compromiso 4

Al menos el **89%** de las **cenizas** estará a disposición de la familia dentro de las 24 horas siguientes a la ceremonia de despedida.

Indicador 4.1. Porcentaje de cenizas disponibles para la familia dentro de las 24 horas siguientes a la ceremonia de despedida.

Compromiso 5

Al menos el 90% de los féretros utilizados serán **ecológicos** (producidos con materiales 100% biodegradables, no incluyen elementos metálicos y disponen de barnices al agua y pegamentos de origen natural, con un interior de algodón ecológico y otras fibras naturales).

Indicador 5.1. Porcentaje de féretros ecológicos utilizados.

Compromiso 6

Procederemos al cierre inmediato de todas las unidades de enterramiento una vez finalizado el entierro. En el caso de las sepulturas, la colocación de la lápida se realizará al menos en el **50%** de los servicios de manera inmediata; en el **98%** dentro de las 2 primeras horas y en el **100%** dentro de las 4 horas siguientes al entierro.

Indicador 6.1. Porcentaje de unidades de enterramiento cerradas inmediatamente tras el entierro.

Indicador 6.2. Porcentaje de lápidas colocadas inmediatamente tras el entierro.

Indicador 6.3. Porcentaje acumulado de lápidas colocadas en las 2 horas siguientes al entierro.

Indicador 6.4. Porcentaje acumulado de lápidas colocadas antes de las 4 horas siguientes al entierro.

Compromiso 7

Para los servicios de **reducción de restos y traslados**, la cita para la aceptación del presupuesto y contratación del servicio se concertará en 15 días máximo en el 90% de los casos.

Indicador 7.1. Porcentaje de citas para contratación de servicios de Reducciones y Traslados tramitadas en un plazo máximo de 15 días desde la aceptación por parte de la familia del presupuesto.

Compromiso 8

Las exhumaciones de fallecidos de personas inhumadas en unidades de concesión temporal por 10 años se realizarán como máximo 90 días después de haber recibido el pago de la opción elegida para reclamar los restos de su familiar en el 95% de los casos.

Indicador 8.1. Porcentaje de exhumaciones de fallecidos de personas inhumadas en unidades de concesión temporal por 10 años, realizadas como máximo 90 días después de haber recibido el pago de la opción elegida para reclamar los restos de su familiar.

Compromiso 9

En relación con las solicitudes de cambio de **titularidad**, en el 60% de los casos, recibirán el requerimiento de documentación en menos de 30 días desde la llegada de la solicitud y en menos de 60 días en el resto de los casos. La resolución del cambio de titularidad se hará **en menos de 30 días** desde que está a disposición de la Unidad de Cementerios toda la documentación necesaria. Los títulos emitidos se enviarán por correo postal.

Indicador 9.1. Porcentaje de requerimientos de documentación para cambio de titular de la unidad de enterramiento realizados en menos de 30 días.

Indicador 9.2. Porcentaje de requerimientos de documentación para cambio de titular de la unidad de enterramiento realizados en menos de 60 días.

Indicador 9.3. Porcentaje de resoluciones de cambio de titularidad de la unidad de enterramiento realizadas en menos de 30 días desde que está a disposición de la Unidad de Cementerios toda la documentación necesaria.

Compromiso 10

Los **servicios funerarios** mantendrán y renovarán anualmente, mediante auditorías y evaluaciones externas, la certificación UNE-EN-ISO 9001, que garantiza que en la prestación de los servicios funerarios se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad. Igualmente cumplirán con el Reglamento de Compromiso con las Familias, renovando anualmente su certificación.

Indicador 10.1. Certificaciones en calidad renovadas anualmente.

Compromiso 11

Contestaremos el **60% de las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 11.1. Felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentaje de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 11.3. Porcentaje de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del sistema de felicitaciones, sugerencias y quejas de SFM (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: madrid.es, en [Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con SFM.
- A recibir información sobre la prestación de los servicios funerarios y cementerios, así como de las incidencias que puedan afectar a su desarrollo.
- A recibir un servicio personalizado y cercano, que respete la experiencia de duelo de las personas usuarias del servicio.
- A recibir un trato respetuoso por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones que le sean solicitadas en relación con la prestación de los servicios.
- A preservar un cuidado digno de la persona fallecida.
- A conocer la identidad de quien presta el servicio.
- A disponer de instalaciones en buenas condiciones de uso y accesibles a personas con discapacidad o movilidad reducida.
- A que los vehículos utilizados para el transporte tanto de las personas fallecidas como de sus familiares sean adecuados.
- A exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.
- A presentar sugerencias, felicitaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- En lo que respecta a la tramitación de los servicios que presta SFM la ciudadanía tendrá los derechos básicos recogidos en la normativa administrativa general.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización, de manera que preserve el momento de intimidad y recogimiento que los familiares de los fallecidos puedan necesitar, tanto en las zonas privadas como en los espacios comunes.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar, etc.).
- Hacer un uso adecuado y correcto de las instalaciones, así como respetar el material y los equipamientos, favoreciendo su mantenimiento y limpieza.

- Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con el resto de las personas usuarias de las salas velatorio en tanatorios, crematorios y/o cementerios.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en especial, lo relativo al consumo de tabaco, alcohol y sustancias estupefacientes.
- Abonar el importe de los servicios prestados.
- Mantener y conservar la unidad de enterramiento.
- Conservar el Título de la unidad de enterramiento, solicitar, en su caso, el cambio de titularidad, así como comunicar cualquier cambio de los datos de contacto.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Observatorio de la Ciudad, Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias (propuestas para la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento), reclamaciones por un

deficiente funcionamiento de los servicios (tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento) y felicitaciones (reconocimiento sobre el buen funcionamiento de algún servicio concreto o el trato y atención recibida por las personas que trabajan en él) .

A través de [decide. madrid](#) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los **servicios funerarios y de cementerios municipales** se puede participar por las siguientes vías:

- A través del sistema propio de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Mediante las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio prestado.

6. Gestiones y trámites

En la **sede electrónica del Ayuntamiento** de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios funerarios y de cementerios municipales.

Cementerios:

- [Solicitud de inhumación de cadáveres, restos y cenizas.](#)
- [Solicitud de reducción de restos.](#)
- [Título de derecho funerario.](#)
- [Obras en unidades de enterramiento.](#)
- [Solicitud de depósito de cadáveres y velatorios.](#)
- [Solicitud de exhumación de cadáveres y restos.](#)

Servicios funerarios:

- [Solicitud de prestación de servicios de carácter social en el municipio de Madrid.](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Gerencia de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A, adscrita al Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid
 915 108 100 / 01
gerencia@sfmadrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.
 Dirección de Negocio

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid
 91 510 81 82 / 91 510 82 08
direccionnegocio@sfmadrid.es

Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.
 Dirección Corporativa y de RRHH

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid
 91 510 82 17 / 91 510 81 88
dir-cemen@sfmadrid.es

Tanatorios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Tanatorio M-30 Horario: 24h / 365 días	C/ Salvador de Madariaga, 11 28027 MADRID	Fallecimientos: 91 510 81 00 (24h) Información (24h): 91 510 81 01 91 510 85 12	informacion@sfmadrid.es	Autobús: 53, 122 (Av. Badajoz) Metro: Barrio de la Concepción (L7) Parque de las Avenidas (L7)
Tanatorio Sur Horario: 24h / 365 días	C/ Ildefonso González Valencia, s/n 28054 MADRID	Fallecimientos: 91 510 81 00 (24h) Información (24h): 91 510 85 31	informacion@sfmadrid.es	Autobús: 116, 121, 131, 155 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)

Cementerios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Nuestra Sra. de la Almudena	Av. de Daroca, 90 28017 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 15, 28, 106, 110, 113, 210 Metro: La Almudena (L2), La Elipa (L2)
Horario	APERTURA DEL CEMENTERIO Verano: marzo a octubre: 8:00h - 19:30h Invierno: octubre a marzo: 8:00h - 18:30h		ATENCIÓN AL PÚBLICO Información General: Del 1 de octubre al 31 de mayo: lunes a jueves de 08:15h a 17:15	

Cementerios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
			Del 1 de junio al 30 de septiembre, del 16 de diciembre al 15 de enero, y todos los viernes del año: de 08:15h a 14:15h	
Sur	C/ Ildefonso González Valencia, 2 - 28054	Información General: 915 108 505 915 108 506	cementeriosur@sfmadrid.es	Autobús: 6, 60, 108, 116, 118, 121, 131, 155 y SE702 (domingos y festivos por el interior del cementerio) Metro: San Francisco (L11) Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)
Horario	<u>APERTURA DEL CEMENTERIO</u> Verano: marzo a octubre: 8:00h - 19:30h Invierno: octubre a marzo: 8:00h - 18:30h		<u>ATENCIÓN AL PÚBLICO</u> Información General: Del 1 de octubre al 31 de mayo: lunes a jueves de 08:15h a 17:15 Del 1 de junio al 30 de septiembre, del 16 de diciembre al 15 de enero, y todos los viernes del año: de 08:15h a 14:15h	
Hebreo Horario: ver C. Nuestra Sra. de la Almudena	Av. de Daroca, 103 28032 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 70, 106, 109, 110, N7 Metro: La Almudena (L2)
Civil Horario: ver C. Nuestra Sra. de la Almudena	Av. de Daroca, 103, 28032 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 70, 106, 109, 110, N7 Metro: La Almudena (L2)
Aravaca Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	Camino de la Zarzuela, 26 - 28023	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 161, 162
Barajas Horario: de 10:00 a 17:00h, J, D, DM, DP, STTSS*	Ctra. Cementerio nuevo, 60 - 28042	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 101, 105, 115, 151 Metro Barajas (L8)
Canillejas Horario: de 10:00 a 17:00h, J, D, DM, DP, STTSS*	C/ Néctar, 34 - 28022	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 28, 48, 77, 105, 140, 153

Cementerios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Canillas Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	C/ Silvano, 69 - 28043	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 120, 122 Metro Esperanza (L4)
Cristo Del Pardo Horario: de 10:00 a 17:00h, M, J, S, D, DM, DP, STTSS**	Crta. Cristo de El Pardo, 11 - 28048	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 601, 602 (CRTM)
Fuencarral Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	Av. Montecarmelo, 10 - 28049	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 134, 178 Metro: Montecarmelo (L10)
El Pardo Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	Ctra. Mingorrubio, s/n - 28048	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 601, 602 (CRTM)
Vallecas Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	C/ Pico de la Cierva, 6 - 28031	Información General: 915 108 464 915 108 469	almudena@sfmadrid.es	Autobús: 54, 58, 103, 142, 143 (CRTM) Metro: Villa de Vallecas (L1)
Carabanchel Alto Horario: ver C. SUR	C/ Vía Lusitana, 55 28054 MADRID	Información General: 915 108 505 915 108 506	cementeriosur@sfmadrid.es	Autobús: Bus: 108, 118, 155, N16, 480, 484, 485, N802 Metro: San Francisco (L11)
Villaverde Horario: de 10:00 a 17:00h, J, D, DM, DP, STTSS*	Av. Rafaela Ybarra, 137 - 28041	Información General: 915 108 505 915 108 506	cementeriosur@sfmadrid.es	Autobús: 131

Crematorios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Nuestra Sra. de la Almudena Horario: de 9:00 a 19:00. / 365 días	Av. de Daroca, 96 28017 MADRID	Información: 915 108 454	crematorioalmudena@sfmadrid.es	Autobús: 15, 28, 106, 110, 113 y 210 Metro: La Almudena (L2)
Crematorio Sur-Carabanchel Horario: de 9:00 a 18:00h / 365 días	C/ Ildefonso González Valencia, 2 28054 MADRID	Información: 915 108 305	crematoriosur@sfmadrid.es	Autobús: 121, 131, 155 y 116 Metro: Pan Bendito (L11), Plaza Elíptica (L6)

Oficinas de proximidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Oficina Doctor Castelo Horario: de 10:00 a 21:00h / 365 días	C/ Dr. Castelo, 52 28009 MADRID Junto al Hospital Gregorio Marañón	915 739 420 Fallecimientos: 915 108 100 (24h) Información: 915 108 643 (24h)	despacho.dc@sfmadrid.es	Autobús: 2, 28, 30, 56, 143, 156, 203, E2, E3, N6, N8, N27 Metro: Metro: Ibiza (L9), O'Donell (L6)
Oficina San Modesto Horario: de 10:00 a 21:00h / 365 días	C/ San Modesto, 42 28034 MADRID Junto al Hospital Ramón y Cajal	917 293 860 Fallecimientos: 915 108 100 (24h) Información: 915 108 643 (24h)	despacho.sm@sfmadrid.es	Autobuses: 124, 125, 135, 137, 165, SE722, N24 Metro: Begoña (L10), Cercanías Renfe Ramón y Cajal

* Jueves, domingos, Día de la Madre, Día del Padre y Semana de Todos los Santos.

**Martes, jueves, sábados, domingos, Día de la Madre, Día del Padre y Semana de Todos los Santos.

Asimismo, ponemos a disposición de las familias una amplia **red de atención** a domicilio, residencias y hospitales, que se desplaza a cualquier punto de la ciudad de Madrid para prestar su atención en el lugar donde a las familias les resulte más cómodo. Para solicitar este servicio, solo tiene que contactar con nosotros en el: 915 108 100.



Ubicaciones de Tanatorios, Crematorios y Cementerios Municipales - www.sfmadrid.es

Otros datos de interés

La información relativa a servicios funerarios y cementerios se encuentra disponible en la página web de la Empresa: sfmadrid.es. Contiene:

- Información sobre ubicación y accesos.
- Planos.
- Horarios específicos de todos los servicios de SFM.
- Atención fallecimientos 24 horas: 915 108 100.
- Ayuda al fallecimiento.
- Salas y condolencias.
- Catálogo de servicios funerarios.
- Información cementerios.
- Servicio de Incineración.
- Contacto a través de mail.

Se puede acceder a través madrid.es y del [Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#).

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables entre ellos el de los cementerios de Madrid. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 25 de mayo de 2016, por el que se aprueban los Estatutos de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, Sociedad Anónima.

Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

- por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal;
- por el que se establece la organización, estructura y delegación de competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias;
- de delegación de competencias específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, y elementos en vigor de la Ley de 8 de junio de 1957 sobre el Registro Civil, según se establece en las disposiciones transitorias 3ª, 4ª y 5ª de la Ley 20/2011.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad.
- Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica.
- Real Decreto 1042/2017, de 22 de diciembre, sobre la limitación de las emisiones a la atmósfera de determinados agentes contaminantes procedentes de las instalaciones de combustión.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
- Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de libertad religiosa.

- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (artículo 139).
- Decreto 2263/1974, de 20 de julio, del Ministerio de la Gobernación por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Resolución de 21 de marzo de 2012, de la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación, por la que se aprueba la bolsa sanitaria estanca y auto destructible para transporte de cadáveres con ataúd.

Comunidad de Madrid

- Decreto 124/1997, de 9 de octubre, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria.
- Decreto 9/2020, de 28 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 124/1997, de 9 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria.

Ayuntamiento de Madrid

- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 25 de mayo de 2016, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios Funerarios y Cementerios.
- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de mayo de 2014, por el que se aprueba la Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid.
- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de marzo de 1973, por el que se aprueba la Ordenanza reguladora de la Prestación del Servicio de Incineración de Cadáveres y Restos Humanos.