

2022

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 evaluación: 29 de marzo de 2022



**C** 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

## 1. Presentación<sup>2</sup>

---

## 2. Servicios prestados<sup>4</sup>

## 3. Compromisos de calidad<sup>8</sup>

Medidas de subsanación<sup>11</sup>

Seguimiento y evaluación<sup>11</sup>

---

## 4. Derechos y responsabilidades<sup>11</sup>

## 5. Participación ciudadana<sup>12</sup>

## 6. Gestiones y trámites<sup>13</sup>

---

## 7. Datos de carácter general<sup>14</sup>

Órgano directivo. Datos de contacto<sup>14</sup>

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto<sup>14</sup>

Otros datos de interés<sup>18</sup>

## 8. Normativa<sup>19</sup>

# 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:

<b>2 tanatorios</b>	Tanatorio M-30	Tanatorio Sur
<b>14 cementerios</b>	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur
Hebreo	Civil	Aravaca
Barajas	Canillejas	Canillas
Cristo Del Pardo	Fuencarral	El Pardo
Vallecas	Carabanchel Alto	Villaverde
<b>2 crematorios</b>	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 más de 500 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:

- Meta 6.4: Aumentar el uso eficiente de recursos hídricos mediante la gestión integral del uso de agua en las principales instalaciones de la empresa (cementerio Almudena y Tanatorio M-30)
- Meta 7.3: Mejorar la eficiencia energética a través de la renovación de la flota que se sustituirá por vehículos que produzcan menos emisiones que los actuales.
- Meta 12.6: SFM está comprometida con la reducción del impacto medioambiental de su actividad a través tanto del control exhaustivo de las emisiones de los hornos crematorios como mediante el fomento de la utilización de féretros ecológicos por parte de las personas usuarias que contratan los servicios funerarios.
- Meta 12.7: SFM se compromete a que los contratos que suscriba incorporen cláusulas sociales o ambientales.
- Meta 16.6: En SFM atendemos en un plazo adecuado todas las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía

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

<b>Servicios funerarios gestionados</b>	<b>Servicios de cementerios (inhumaciones)</b>	<b>Servicios de incineración</b>	<b>Plan de inversiones (2022-2025)</b>	<b>Plantilla media 470 personas</b>
+ de 12.700	+ de 10.000 <small>(Excluidas exhumaciones y otros servicios menores)</small>	+ de 10.000	22,1 millones de euros <small>(Principalmente en Cementerios)</small>	<b>24 horas</b> <b>365 días al año</b>

DATOS 2021

## 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](#), [cementerios](#) 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](http://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 90% 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.
- La sala de velatorio con la persona fallecida expuesta estará disponible para la familia y allegados a la hora acordada en el 85% de los casos.

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 **87%** 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 80% 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, traslados y exhumación** general de nichos de 10 años, la cita previa se concertará en el 90% de los casos:

- En 30 días, en el caso de tratarse de reducción de restos o traslados.
- En 60 días, en caso de exhumación general.

Indicador 7.1. Porcentaje de servicios de Reducciones y Traslados tramitados en un plazo máximo de 30 días desde la aceptación por parte de la familia del presupuesto.

Indicador 7.2. Porcentaje de citaciones para exhumación de fallecidos procedentes de la exhumación general realizados como máximo 60 días después de haber recibido el documento de la familia con el abono de la opción solicitada.

---

### **Compromiso 8**

En las solicitudes de cambio de titularidad el requerimiento de documentación se hará en **menos de 15 días** desde la llegada de la solicitud; 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 8.1. Porcentaje de requerimientos de documentación para cambio de titular de la unidad de enterramiento realizados en menos de 15 días.

Indicador 8.2. 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 9**

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.

Indicador 9.1. Certificaciones en calidad renovadas anualmente.

---

### **Compromiso 10**

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

Indicador 10.2. Porcentaje de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 10.3. 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](http://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, Foros Locales, 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 Portavoz, Seguridad y Emergencias

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid

915 108 100

[gerencia@sfmadrid.es](mailto:gerencia@sfmadrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

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

Dirección Comercial y de Servicios

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid

915 108 182 / 88

[dir-comer@sfmadrid.es](mailto:dir-comer@sfmadrid.es)

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

Dirección de Cementerios y Servicios Generales

C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid

915 108 217 / 18

[dir-cemen@sfmadrid.es](mailto:dir-cemen@sfmadrid.es)

Tanatorios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>Tanatorio M-30</b> Horario: 24h / 365 días	C/ Salvador de Madariaga, 11 28027 MADRID	Fallecimientos: 91 510 81 00 (24h) Información: 91 510 81 03 (24h)	<a href="mailto:informacion@sfmadrid.es">informacion@sfmadrid.es</a>	Autobús: 53, 122 (Av. Badajoz) Metro: Barrio de la Concepción (L7) Parque de las Avenidas (L7)
<b>Tanatorio Sur</b> Horario: 24h / 365 días	C/ Ildefonso González Valencia, s/n 28054 MADRID	Fallecimientos: 91 510 81 00 (24h) Información: 91 510 86 43 (24h)	<a href="mailto:informacion@sfmadrid.es">informacion@sfmadrid.es</a>	Autobús: 116, 121, 131, 155 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)

Cementerios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>Nuestra Sra. de la Almudena</b>	Av. de Daroca, 90 28017 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 15, 28, 106, 110, 113, 210 Metro: La Almudena (L2), La Elipa (L2)
Horario	<b>APERTURA DEL CEMENTERIO</b> Verano: marzo a octubre: 8:00h - 19:30h Invierno: octubre a marzo: 8:00h - 18:30h		<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO Información General:</b> Del 1 de octubre al 31 de mayo: lunes a jueves de 08:30h a 17:30 Del 1 de junio al 30 de septiembre, del 15 de diciembre al 15 de enero, y todos los viernes del año: de 08:30h a 14:30h	
<b>Sur</b>	C/ Ildefonso González Valencia, 6 - 28054	Información General: 915 108 505 915 108 506	<a href="mailto:cementeriosur@sfmadrid.es">cementeriosur@sfmadrid.es</a>	Autobús: 121, 131, 155 y 116 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)
Horario	<b>APERTURA DEL CEMENTERIO</b> Verano: marzo a octubre: 8:00h - 19:30h Invierno: octubre a marzo: 8:00h - 18:30h		<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO Información General:</b> Del 1 de octubre al 31 de mayo: lunes a jueves de 08:30h a 17:30 Del 1 de junio al 30 de septiembre, del 15 de diciembre al 15 de enero, y todos los viernes del año: de 08:30h a 14:30h	
<b>Hebreo</b> Horario: ver C. Nuestra Sra. de la Almudena	Av. de Daroca, 103 28032 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 70, 106, 109, 110, N7 Metro: La Almudena (L2)
<b>Civil</b> Horario: ver C. Nuestra Sra. de la Almudena	Av. de Daroca, 103, 28032 MADRID	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 70, 106, 109, 110, N7 Metro: La Almudena (L2)
<b>Aravaca</b>	Camino de la Zarzuela, 26 - 28023	Información General: 915 108 464	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 161, 162



Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días		915 108 469		
<b>Barajas</b> 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	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 101, 105, 115, 151 Metro Barajas (L8)
<b>Canillejas</b> Horario: de 10:00 a 17:00h, J, D, DM, DP, STTSS*	C/ Néctar, 34 - 28022	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 28, 48, 77, 105, 140, 153
<b>Canillas</b> Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	C/ Silvano, 69 - 28043	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 120, 122 Metro Esperanza (L4)
<b>Cristo Del Pardo</b> Horario: de 10:00 a 17:00h, M, J, S, D, DM, DP, STTSS**	Ctra. Cristo de El Pardo, 11 - 28048	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 601, 602 (CRTM)
<b>Fuencarral</b> Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	Av. Montecarmelo, 10 - 28049	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 134, 178 Metro: Montecarmelo (L10)
<b>El Pardo</b> Horario: de 10:00 a 17:00h, todos los días	Ctra. Mingorrubio, s/n - 28048	Información General: 915 108 464 915 108 469	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 601, 602 (CRTM)
<b>Vallecas</b> 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	<a href="mailto:almudena@sfmadrid.es">almudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 54, 58, 103, 142, 143 (CRTM) Metro: Villa de Vallecas (L1)
<b>Carabanchel Alto</b> Horario: ver C. SUR	C/ Ildefonso González Valencia, 6 - 28054	Información General: 915 108 505 915 108 506	<a href="mailto:cementeriosur@sfmadrid.es">cementeriosur@sfmadrid.es</a>	Autobús: 121, 131, 155 y 116 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)
<b>Villaverde</b> 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	<a href="mailto:cementeriosur@sfmadrid.es">cementeriosur@sfmadrid.es</a>	Autobús: 131

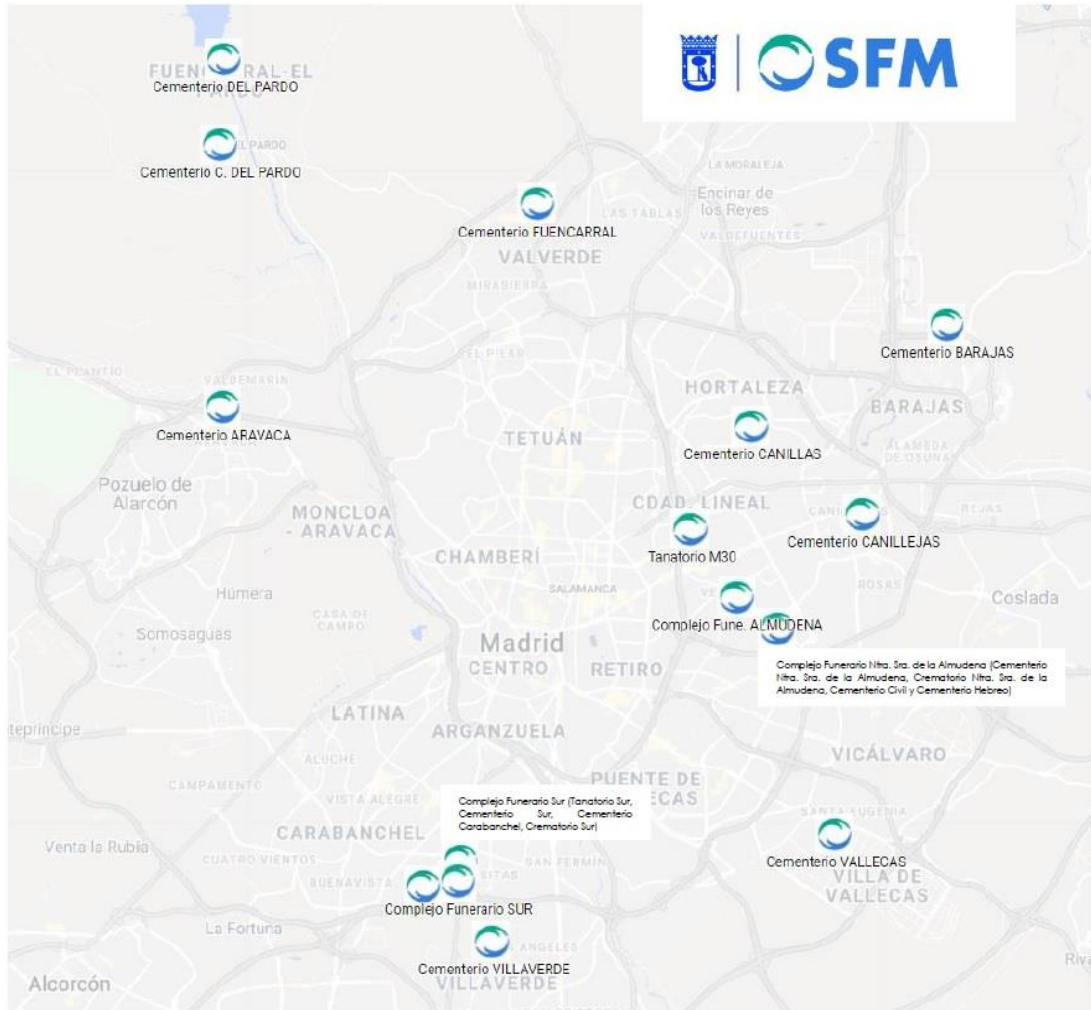
Crematorios	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>Nuestra Sra. de la Almudena</b> Horario: de 9:00 a 19:00. / 365 días	Av. de Daroca, 96 28017 MADRID	Información: 915 108 454	<a href="mailto:crematorioalmudena@sfmadrid.es">crematorioalmudena@sfmadrid.es</a>	Autobús: 15, 28, 106,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

Oficinas de proximidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
<b>Oficina Doctor Castelo</b> 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)	<a href="mailto:despacho.dc@sfmadrid.es">despacho.dc@sfmadrid.es</a>	Autobús: 2, 28, 30, 56, 143, 156, 203, E2, E3, N6, N8, N27 Metro: Metro: Ibiza (L9), O'Donell (L6)
<b>Oficina San Modesto</b> 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)	<a href="mailto:despacho.sm@sfmadrid.es">despacho.sm@sfmadrid.es</a>	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](http://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](http://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](http://madrid.es) y del [Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#).

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://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 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.

## 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.