

Carta de Servicios 2026

Servicios Funerarios y Cementerios

12.000 servicios realizados

Más de 50 años de experiencia

Más de 9.300 servicios de inhumación y 9.000 de incineración

400 trabajadores

Datos 2025

2 Tanatorios Municipales:

1. M-30
2. Sur

2 Crematorios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Sur – Carabanchel

14 Cementerios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Civil
3. Hebreo
4. Sur
5. Carabanchel Alto
6. Aravaca

7. Barajas

8. Canillejas
9. Canillas
10. Fuencarral
11. El Pardo
12. Cristo del Pardo
13. Vallecas
14. Villaverde

Qué SERVICIOS te ofrecemos



Más allá del compromiso

SFM ofrece un servicio integral de gestión directa que engloba todo el proceso de defunción:

- > Servicios Funerarios: – Atención durante todo el proceso – Traslado de la persona fallecida – Tanatorio – Traslado al destino final – Otros servicios (ayuda al duelo, ayuda jurídica, ayuda domiciliaria).
- > Incineración / Cremación: – Ceremonia de despedida personalizada – Tramitación del destino elegido para las cenizas – Entrega de las cenizas en domicilio
- > Enterramiento / Inhumación: – Asignación – Comprobación y preparación de la unidad de enterramiento – Ceremonia de despedida personalizada – Cerramiento y emisión de documentación.
- > Otras actividades de cementerios: – Gestiones administrativas – Reducciones y Traslados de fallecidos – Trabajos de conservación.
- > Atención a la ciudadanía: – Información general y asesoramiento sin coste – Elaboración de presupuesto – Atención de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones. – Actividades culturales (visitas guiadas, conciertos, etc.)

Horario: atención al fallecimiento e información general 24 horas los 365 días del año.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Los servicios funerarios acordados se prestan por profesionales con vocación de servicio que ofrecen a la familia y allegados una atención personalizada e integral y un trato personal y cercano. El objetivo es que el servicio recibido sea valorado 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.
2. Los servicios funerarios se prestan con puntualidad, de forma que el tiempo entre la solicitud del servicio y la asignación de la asistencia no supera los 10 minutos. Las recogidas en el domicilio se realizan a la hora acordada y la sala de velatorio con la persona fallecida expuesta está disponible para la familia y allegados en el horario establecido.
3. Las instalaciones destinadas a la prestación de los servicios funerarios disponen de condiciones adecuadas para garantizar una atención adecuada y respetuosa.
4. Las cenizas están a disposición de la familia dentro de las 24 horas siguientes a la ceremonia de despedida.
5. Los féretros utilizados son ecológicos, fabricados íntegramente con materiales 100% biodegradables, sin componentes metálicos y acabados con barnices al agua y adhesivos de origen natural, así como con interiores de algodón ecológico y otras fibras naturales.
6. Se procede 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 realiza dentro de las dos primeras horas y, en cualquier caso, nunca más tarde de 4 horas desde la finalización del servicio.
7. Las solicitudes de información sobre los servicios de reducciones y traslados se contestan en 15 días. Las citas para la contratación de estos servicios se gestionan en 15 días desde la aceptación del presupuesto por parte de la familia y los servicios se ejecutan en el plazo máximo de 30 días desde dicha aceptación.
8. Las exhumaciones de personas inhumadas en unidades de concesión temporal por 10 años se realizan después de haber recibido el pago de la opción elegida para reclamar los restos de su familiar en un plazo máximo de 90 días.
9. En relación con las solicitudes de cambio de titularidad se realiza la petición de documentación en un plazo de 30 días y nunca en más de 60 días desde su recepción. La resolución del cambio de titularidad se dicta en un plazo máximo de 30 días desde que toda la documentación necesaria está a disposición de la Unidad de Cementerios.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es – Tramitar sede.madrid.es – Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es – Participar madrid.participa – Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:910800010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)