

## INTRODUCCIÓN

Bilbao Zerbitzuak es una Entidad Pública Empresarial Local del Ayuntamiento de Bilbao, adscrita orgánicamente al Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento, que empezó a operar a partir del 1 de enero de 2011 como resultado de la refundición en el año 2010 de la empresa Servicios Funerarios de Bilbao, S.L., y de la Entidad Bilbao Merkatuak-Mercados Municipales de Bilbao.

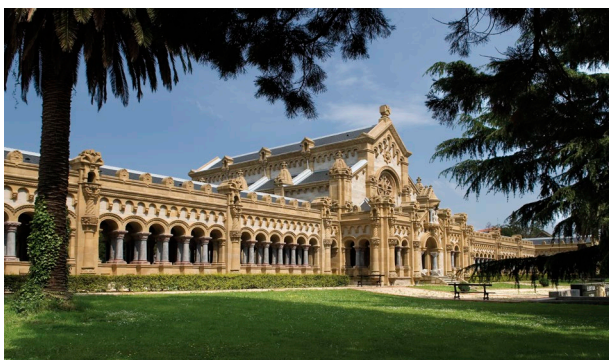
Bilbao Zerbitzuak gestiona los Cementerios municipales de Bilbao, sitios entre los términos municipales de Derio y Zamudio, y de Deusto, respectivamente.

El Cementerio de Begoña fue clausurado por Resolución de 4 de octubre de 2006 de la Directora de Salud Pública del Gobierno Vasco, por la que se concedió la autorización administrativa de suspensión de enterramientos en el mismo, en virtud del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao en sesión de fecha 8 de septiembre de 2006.

Bilbao Zerbitzuak gestiona de manera directa los Mercados municipales de San Ignacio y de La Ribera, y de manera indirecta, a través de las sociedades mercantiles constituidas por los/as comerciantes de cada Mercado, los de Deusto, Trauko, Otxarkoaga, Ensanche y Labayru (Abando).

## MISIÓN / VISIÓN

La **misión de Bilbao Zerbitzuak** es gestionar la competencia municipal del Ayuntamiento de Bilbao en materia de cementerios y de mercados.



La **misión de los Cementerios municipales** es realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres, restos humanos y cenizas, para atender las necesidades de la villa de Bilbao.

Además, nos responsabilizamos de la administración, gestión, explotación, mantenimiento y conservación de los Cementerios municipales y de su patrimonio histórico y artístico.

La **misión de los Mercados municipales** es facilitar a la ciudadanía de Bilbao el acceso a la compra de alimentos variados y de calidad.

Para ello, gestionamos los espacios físicos necesarios para el desarrollo de las personas comerciantes y usuarias de los Mercados municipales, la gestión de los contratos de uso de los puestos de venta y la vigilancia del cumplimiento de la normativa municipal.



## PRINCIPALES OBJETIVOS DE BILBAO ZERBITZUAK

En materia de **Cementerios**:



1. Dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de inhumación y cremación de todas las personas nacidas, residentes o fallecidas en la villa de Bilbao, mediante una adecuada gestión de las concesiones sobre las unidades de enterramiento.

2. Prestar los servicios de inhumación, exhumación y cremación de cadáveres, restos cadavéricos o restos humanos y depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo, con dignidad y

decoro, ofreciendo un servicio de calidad y respetuoso con el entorno y con las familias, por cuanto la función del Cementerio es custodiar los restos de sus seres queridos y que puedan acudir para homenajear, despedir y recordarlos con cariño y sensibilidad.

3. Ofrecer información y asesoramiento personalizado a la ciudadanía sobre los servicios que presta Bilbao Zerbitzuak.

4. Proteger, salvaguardar y difundir el patrimonio arquitectónico, artístico e histórico y arbóreo del Cementerio de Bilbao.

En materia de **Mercados** que gestionamos directamente:

1. Garantizar el acceso a la oferta de productos frescos de los Mercados.

2. Disponer de las instalaciones adecuadas para el uso previsto con un correcto mantenimiento y limpieza de los edificios e instalaciones.

3. Ofrecer información básica a las personas usuarias sobre el tipo y situación de los puestos de venta, actos y actividades de los Mercados.

4. Prestar servicios complementarios de gestión de concesiones, autorización de usos de espacios comunes y apoyo a la promoción y actividades comunes organizadas por las personas comerciantes.

## PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2018

Las principales actuaciones en los **Mercados municipales** han sido las siguientes:

### **Tareas de mantenimiento en el Mercado de La Ribera**

Sustitución de los contadores de agua y de los cableados anteriores por cable Mbus por obsolescencia tecnológica de la batería de los adaptadores de pulsos a fin de garantizar que se pueda realizar la lectura correcta de los consumos de agua que corresponden a cada puesto.

Se han reparado pequeños desconchones en el suelo de la segunda planta y un importante socavón en el interior de la planta sótano destinada a zona de carga y descarga de mercancías.

### **Cierre acristalado de los gastrobares del Mercado de La Ribera**

A solicitud de Baika Desarrollos Hosteleros, S.L., se ha autorizado la instalación de unos cierres de vidrio compuestos, en tres de los cuatro accesos, por unas puertas correderas telescópicas, con apertura automática mediante sensor por proximidad, con el fin de solucionar el problema de corrientes cruzadas de aire a través del local de gastrobares del Mercado de La Ribera.

### **Cambio de uso del local 2 de los gastrobares del Mercado de La Ribera**

Se ha autorizado a Baika Desarrollos Hosteleros, S.L., el cambio de uso del local 2 de los gastrobares del Mercado de La Ribera, para la instalación de una “dulcería” destinada a la venta de productos de pastelería, dulces, confitería y despacho de cafés.

### **Aula Gastronómica en el Mercado de La Ribera**

En marzo de 2018 se puso en marcha el Aula Gastronómica proyectada en el local situado en el nivel 2, en la zona del ala de San Antón, en la esquina sureste del Mercado de La Ribera, que cuenta con una superficie útil de 35 m<sup>2</sup>.



La gestión del Aula Gastronómica en el Mercado de La Ribera se ha encomendado a la Escuela Superior de Hostelería Bilbao (ESHBI) a fin de promover la transmisión de los valores del comercio y de la gastronomía tradicional y dar valor añadido a la actividad del Mercado de La Ribera al posicionar y potenciar el propio Mercado y el Casco Viejo de Bilbao en su condición de espacio referente para el comercio y el ocio, pero también para la cultura y la generación del conocimiento, por cuanto la ESHBI es un centro de alta cualificación en la formación e innovación de las artes culinarias, la tecnología aplicada a la cocina, la gastronomía y la salud.

### **Escuela de Cocina en el Mercado de La Ribera**

En el mes de septiembre de 2018 se ha adjudicado la realización de las obras necesarias para la habilitación y reforma del espacio correspondiente al puesto vacante número 200

(anteriormente puesto de flores) del Mercado de La Ribera, con el fin de que sea destinado a la actividad de Escuela de Cocina.

Realizada la licitación de la obra ha resultado seleccionada la empresa Obras Seralco, S. L., por ser la autora de la oferta más ventajosa, por un importe general de adjudicación que asciende a 422.065,28€, IVA incluido.

### **Mercado de Deusto**

Se ha reducido el canon que debe abonar la concesionaria Mercado Deusto, S.L., de manera proporcional a la superficie fuera de uso (33% de la superficie total del Mercado), con carácter temporal, hasta que, de manera definitiva, sean reparadas las causas origen de los siniestros que sufre el Mercado de Deusto por filtraciones de agua cada vez que llueve fuerte, lo que supuso la salida de la mercantil SCHLECKER en 2014, sin que dicho local haya podido ser utilizado nuevamente como local de venta, lo que condiciona de manera negativa la gestión económica del Mercado de Deusto.

### **Apoyo al comercio de los Mercados municipales**

Con motivo de la campaña de Navidad se han llevado a cabo varias acciones consistentes en la confección y reparto de bolsas de compra elaboradas en algodón, con el objetivo de reducir el consumo de plástico diario y premiar la confianza de las personas que compran en los Mercados municipales.

El mensaje de la campaña ha sido ON EGIN! para poner en valor, además de desear buen provecho con la comida adquirida en los Mercados, la profesionalidad y el buen hacer de nuestros/as comerciantes, reforzando la imagen colectiva de los Mercados municipales de Bilbao mediante la puesta en valor del comercio de proximidad, el servicio y la calidad de sus productos, y el importante papel que desempeñan en la difusión de las costumbres y tradiciones que forman parte de la esencia de nuestra cultura gastronómica y social; como medio para mantener una vida saludable y equilibrada a lo largo de todas y cada una de las etapas de la vida.

Las principales actuaciones en los **Cementerios municipales** han sido las siguientes:

### **Jardinería y zonas verdes del Cementerio de Bilbao**

Se ha acometido la limpieza de elementos vegetales en los muros perimetrales del Cementerio de Bilbao en toda su extensión, tanto por su parte interior como exterior.

Se ha intervenido en la zona del muro de piedra colindante con la carretera del Txorierrri BI 737-Erandio/Larrabetzu, a la derecha de la entrada al Cementerio, para crear una plantación continua de seto mixto de plantas arbustivas de semi sombra con 150 unidades de azaleas, hortensias de varias clases, weigalias y rohodendros, photinia red robin, acebo, ceanothus, cornus, deutzia, physocarpus y pittosporum, que dan realce al conjunto.

En la tapia de fusilamientos este se ha recrecido el bordillo para rellenar la superficie con nueva tierra y compost y poder hacer una plantación de césped parietaria, recolocado las losas para evitar que las personas que se acercan al conjunto sufran tropiezos, además de realzar el valor estético del conjunto.

En la zona de acceso al Crematorio se ha creado una entrada al edificio agradable a base de una plantación de diferentes plantas arbustivas que dotan al conjunto de olor y fragancia.





En la zona ajardinada situada en el mausoleo de los niños del Circo del Ensanche se ha sustituido la plantación de *buxus sempervirens*, atacado por una plaga de *Cydalima perspectalis* o polilla del boj, que había provocado la muerte del seto, por una nueva plantación con césped florido o japonés.

Se ha impartido un curso de compostaje al personal de mantenimiento del Cementerio de Bilbao, y obtenido un volumen de 150 m<sup>3</sup> de materia compostada, reutilizada en nuestros jardines y alcorques.

### **Nuestra ciudad no tendrá problema de espacio para entierros durante mucho tiempo**

Hasta el mes de mayo, inclusive, se ha continuado con las operaciones de levantamiento de los restos de la manzana 42 (bloques numerados del 241 al 157 y del 206 al 240, respectivamente), iniciadas en noviembre de 2017, una vez finalizado el tiempo de la concesión y cumplidos los trámites de comunicación a sus familiares.

Desde noviembre de 2018 hasta mayo de 2019 está previsto continuar hasta finalizar las tareas de levantamiento de las unidades de enterramiento de la manzana 42 (bloques numerados del 176 al 205 y del 241 al 270, respectivamente), e iniciar la exhumación de la manzana 43 cuyas concesiones administrativas se encuentran vencidas.

### **Reparaciones en la capilla y el claustro del Cementerio**

Se ha actuado en los tejados de la capilla y del claustro para reparar los daños causados en los mismos por efecto de la intemperie y del paso del tiempo, incluso la aplicación de pintura epoxi. Y se han reparado los daños en las pinturas y murales del claustro y de la capilla, eliminando el material degradado e irrecuperable, aplicando fijación consolidante de color y estuco de recomposición de volumen.

Asimismo se ha procedido a la reparación y emplomado de las vidrieras de las paredes laterales de la capilla, en especial la situada al norte, que presentaba riesgo de caída y piezas rotas por las que entraba el agua de lluvia.

### **Mejora de la accesibilidad del Cementerio**

Se han incorporado sendos motores eléctricos a las dos sillas con ruedas que facilitamos a personas con problemas de movilidad de modo que la visita al Cementerio les resulte más cómoda.

## **Para dignificar las ceremonias de inhumación**

Se han adquirido dos carpas que se instalan en las inmediaciones del panteón o sepultura en que se deba practicar un enterramiento, con el objetivo de proteger a las personas asistentes al sepelio de las molestias del sol en verano, o de la lluvia en invierno, contribuyendo de esta manera a crear un entorno de seguridad y habitabilidad para que las familias puedan acudir a homenajear, despedir y recordar con cariño y sensibilidad a sus seres queridos fallecidos.

## **Autorización al Ayuntamiento de Derio**

Se ha autorizado al Ayuntamiento de Derio la utilización del muro exterior del Cementerio municipal de Bilbao, como elemento de apoyo, con motivo de la instalación de varias farolas de alumbrado público en la vía vecinal de Marikobaso, a fin de mejorar la seguridad de la zona afectada.

## **Plan de Empleo Juvenil promovido por Bilbao Ekintza**

En colaboración con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, Bilbao Ekintza ha promovido una iniciativa para la contratación de 87 personas jóvenes menores de 30 años con una titulación media o superior por Entidades Locales, en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014-2020.

Desde Bilbao Zerbitzuak participamos activamente en esta oportunidad para los/as jóvenes, y contaremos con 13 de ellos/as para realizar tareas de restauración y consolidación de piezas escultóricas y obras de arte existentes en el Cementerio de Bilbao (4 personas), la recopilación y compendio de la historia de los Cementerios de Bilbao (1 persona), la creación, desarrollo y diseño de una nueva web (2 personas), el diseño e implantación de un Plan de Paisajismo en el Cementerio de Bilbao (5 personas) y la traducción de textos del castellano al euskera (1).

## **Modernización de la gestión**

Para responder al reto de convertirnos en una Administración verdaderamente electrónica, capaz de gestionar los servicios públicos que tenemos encomendados con calidad, hemos establecido cuál va a ser la Política de Gestión Documental de Bilbao Zerbitzuak y consensuado las bases y la metodología que vamos a utilizar en el proceso de recogida sistemática de la información fundamental de cada uno de los procedimientos administrativos que gestionamos, favoreciendo la estandarización y normalización de las formas de trabajo.

Para ello se ha establecido el Mapa de Procesos de Bilbao Zerbitzuak y su despliegue en 141 procedimientos en el correspondiente Catálogo o Inventario de Procedimientos.

## **Fraccionamiento del pago de las concesiones**

Para gestionar la transmisión de concesiones en el Cementerio municipal de Bilbao, arbitrando una solución práctica que contribuya a incentivar el interés de la ciudadanía por la cultura de los cementerios, y, en última instancia, evitar que la rigidez del anterior medio de pago único desincentivara a las personas interesadas en obtener una de las concesiones administrativas que oferta el Cementerio municipal de Bilbao, el Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak ha aprobado, en la sesión celebrada el 16 de marzo de 2018, admitir y configurar el fraccionamiento del pago de las concesiones como una opción que ponemos a disposición de las personas interesadas, sin necesidad de que lo soliciten previamente, e independientemente de su situación económica de partida, como medida para generalizar su uso

y de simplificación del procedimiento, reduciendo la carga administrativa que deba soportar la ciudadanía y de gestión administrativa asociada a este trámite.

### **Nueva regulación del servicio de crematorio**

Se ha regulado el coste del servicio de crematorio mediante un precio público en sustitución de la anterior tasa dado que el servicio de crematorio puede ser prestado por el sector público y privado indistintamente, en situación de competencia.

### **OTRAS ACTUACIONES A DESTACAR**

#### **Gestión del personal**

El 4 de enero de 2018 el/la Director/a Adjunto/a, Ramón Barrenechea Arce, causó baja en la Entidad por renuncia al puesto.

El 7 de mayo de 2018 Fernando Isla Echebarria causó baja en la Entidad al cumplir la edad de jubilación a los 65 años, en el puesto de Oficial/a de Cementerios.

El 8 de diciembre de 2018 Julio Ruano Alonso causó en la Entidad al cumplir la edad de jubilación a los 65 años, en el puesto de Oficial/a Administrativo/a.

En la sesión celebrada por el Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak el 15 de junio de 2018 se aprobó la reclasificación de un puesto de Director/a Adjunto/a, que se amortiza por encontrarse vacante, en otro de Técnico/a Superior, licenciado/a en derecho, nivel 24, de nueva creación; de un puesto de Oficial/a Administrativo/a, que se amortiza por encontrarse vacante, en otro de Técnico/a Medio de gestión de Administración electrónica, nivel 22, de nueva creación; la reconversión de dos puestos de Oficial/a de Cementerios, que se amortizan por encontrarse vacantes, en otros dos puestos de Oficial/a de Servicios; y de otro puesto de Oficial/a de Mantenimiento, que se amortiza por encontrarse vacante, en un puesto de Oficial/a de Servicios.

Asimismo se aprobó la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo de Bilbao Zerbitzuak con el objeto de proceder a su adaptación a la anterior modificación de la Plantilla Orgánica, y la Oferta Pública de Empleo de Bilbao Zerbitzuak para el año 2018, en la que se integran los puestos vacantes de Técnico/a Superior licenciado/a en Derecho (1), Técnico/a Medio de Administración electrónica (1), Oficiales de Servicios (5) y de Administrativo/a (1).

#### **Actividad cultural en el Cementerio municipal de Bilbao**



Las personas que visitaron el Cementerio municipal de Bilbao el día 1 de noviembre pudieron asistir a los conciertos líricos que interpretó el grupo musical "Bilbao Bel Canto",

compuesto por Patricia Sesar, soprano; Martín Barcelona, tenor; Zuriñe de Diego, violín; Miren de Diego, viola; e Iñaki Velasco, piano.

Se interpretaron obras de Puccini, Verdi, Mozart, Donizetti, Bach, Schubert, Webber, Sorozabal, Caccini, Franck, Mascagni, Morricone...

Los conciertos se celebraron a las 13 horas y a las 18 horas en la Capilla del Cementerio.

### **Sustitución de Consejero**

En la sesión celebrada por el Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak el 20 de noviembre de 2018 se dio cuenta de la Resolución de Alcaldía Presidencia de fecha 16 de julio de 2018, por la que se designaba Vocal del Consejo de Administración de la Entidad Pública Empresarial Local Bilbao Zerbitzuak-Servicios, a D. Asier Abaunza Robles, en sustitución de D. Ricardo Barkala Zumelzu.

### **Modificación del apartado 1.2 del artículo 38 del Reglamento de Cementerios de Bilbao**

Se ha reducido el plazo máximo de duración de las concesiones administrativas sobre panteones, sepulturas y nichos, que pasan de 75 a 50 años y, en consecuencia, también se han reducido proporcionalmente los costes de adquisición de las respectivas concesiones administrativas.

### **Composición de la Mesa de Contratación**

En la sesión celebrada por el Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak el 20 de noviembre de 2018 se aprobó la constitución de la Mesa de Contratación de la Entidad como órgano colegiado de asistencia al órgano de contratación en la adjudicación de los contratos que celebre la Entidad en los procedimientos abiertos, ordinarios y simplificados, restringidos, de diálogo competitivo, de licitación con negociación y de asociación para la innovación.

Dicha composición es la siguiente:

a) Presidencia: Presidente/a del Consejo de Administración de la Entidad o Consejero/a en quien delegue. Yolanda Díez Sáiz, como titular, y Asier Abaunza Robles, como suplente.

b) Vocales: la Gerencia o Dirección de la Entidad y dos vocales designados/as por el Consejo de Administración de entre quienes tengan función de asesoramiento jurídico de la Entidad, función de asesoramiento en materia económico-financiera de la Entidad y función de asesoramiento técnico de la Entidad.

En representación de la Gerencia, José Antonio Fernández Celada, como titular, y Javier León López como suplente; en representación de quienes tienen función de en materia económico-financiera de la Entidad, Javier León López, como titular, y Ana María Barrutia Gastaca, como suplente; y la función de asesoramiento técnico de la Entidad, Xabier Begoña Ellacuria, como titular, y María Jesús Menica Bengoetxea, como suplente.

c) Secretaría: aquella persona que designe la Entidad. Marina Lizarralde Palacios, como titular, y Javier Victoria de Lecea Echebarria, como suplente.



**Prórroga temporal de la concesión de los puestos del Mercado de San Ignacio**

El 11 de junio de 2019 finaliza el plazo de 35 años correspondiente a la concesión administrativa de que disfrutaban las personas titulares de puestos de venta en el Mercado de San Ignacio, quienes solicitaron la prolongación de la concesión de que disfrutaban en dicho Mercado, por tiempo de 5 años.

El Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak aprobó el 20 de noviembre de 2018 la prórroga de la concesión de que disfrutaban los/as comerciantes del Mercado de San Ignacio por tiempo de un año a contar a partir del día siguiente al de finalización de la concesión original el 11 de junio de 2019, hasta el 11 de junio de 2020.

Dicha prórroga podrá ser prolongada por acuerdo mutuo de Bilbao Zerbitzuak y los/as comerciantes del Mercado de San Ignacio, con periodicidad anual, sin que, en ningún caso, la duración de la concesión, incluidas sus prórrogas, pueda ser superior a un período de tiempo de cinco años.

**INDICADORES****1. Servicios de Cementerio**

<b>Inhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En panteones, de cadáveres/ restos sin reducir	85
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	239
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	239
En nichos de cadáveres/restos sin reducir	104
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas	101
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>
<b>Exhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En panteones	66
En sepulturas	276
En panteones comunitarios	122
En nichos	98
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>
<b>Cremaciones</b>	

Cremaciones de cadáveres	1.406
Cremaciones de restos	303
<b>TOTAL</b>	<b>1.709</b>
<b>Depósito de cenizas</b>	
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo	<b>146</b>
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>
<b>Gestión de concesiones</b>	
Transmisiones de panteones	21
Transmisiones de sepulturas	122
Transmisiones de nichos	84
Transmisiones de columbarios	50
Renovaciones de panteones	20
Renovaciones de sepulturas	33
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>

## 2. Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	31
Mercados	9

El tiempo medio de respuesta ha sido de 2,9 días hábiles.

## 3. Procedimientos sancionadores

Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Impago de canon	3
	Aparcamiento en andén	4
<b>Total</b>		<b>7</b>

#### 4. Encuesta de satisfacción

Las personas visitantes que se acercaron al Cementerio municipal de Bilbao los días 28 y 29 de octubre y el 1 de noviembre, recibieron a su llegada una encuesta de cara a valorar las mejoras realizadas hasta el momento y los servicios recibidos. De las 3.000 encuestas repartidas se recibieron por correo postal 325 respuestas, 52 más que en 2017, lo que representa un incremento del 19%.

La encuesta planteaba 21 preguntas mediante las cuales se evalúa el servicio global de cementerio y, en particular, los aspectos relacionados con el mantenimiento del mismo como la accesibilidad al recinto y personas discapacitadas, instalaciones, aparcamiento, paneles informativos, fuentes, baños públicos, zonas verdes y limpieza; y de nuestro personal como su imagen o presencia, amabilidad, razonabilidad del coste del servicio...

De los 21 ítems analizados el resultado es positivo en 19 al mejorar el resultado del año anterior, en algún caso, de manera significativa, como en materia de adecuación del espacio de entrada principal (+0,51 puntos); accesibilidad para personas discapacitadas que ha pasado de un 3,75 en 2016 a una puntuación de 6,19 en 2018; la imagen y el trato de nuestro personal; y la razonabilidad del coste del servicio (+1,05 puntos). La evaluación global del Servicio aumenta 0,24 puntos hasta alcanzar una puntuación de 7,47.

La evaluación de los servicios públicos (WC) se mantiene en la misma puntuación que en el ejercicio pasado, y la adecuación del servicio religioso, en su caso, ha bajado de 7,20 en 2017 a 6,19 en 2018. En realidad, se trata de un servicio que presta el Obispado de Bilbao de manera autónoma.

Grado de satisfacción	2016	2017	2018
<b>A. Accesibilidad, horarios e información</b>			
1. Facilidad de acceso al recinto (ubicación, transporte público...)	6,22	7,12	7,36
2. Adecuación del espacio de entrada principal y aparcamiento	6,00	6,50	7,01
3. Horario adecuado de apertura y cierre del recinto	7,44	7,57	7,62
4. Horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas	6,57	6,92	7,02
5. Distancia desde el aparcamiento al lugar de visita	6,00	6,24	6,48
6. Accesibilidad para personas discapacitadas	3,75	5,59	6,19
7. Adecuación y suficiencia de paneles informativos	5,38	6,18	6,58
<b>B. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal</b>			
8. Imagen y presencia de nuestro personal	6,71	6,77	7,24
9. Información suficiente y precisa	6,14	7,02	7,12

10. Trato adecuado y amable	7,29	7,39	7,88
<b>C. Instalaciones</b>			
11. Instalaciones adecuadas para su uso con buena apariencia, con un correcto estado de mantenimiento, una adecuada protección del paisaje y de la arquitectura del Cementerio	6,11	7,17	7,71
12. Servicio de fuentes de agua	6,67	7,45	7,47
13. Escaleras de acceso a nichos	6,38	6,94	7,13
14. Servicios públicos (W.C.)	6,00	6,54	6,54
15. Grado de limpieza general de las instalaciones	7,13	7,45	7,59
<b>D. Si ha contratado nuestros servicios en el último mes</b>			
16. Conveniencia del horario de enterramiento o cremación	8,00	6,95	7,40
17. Puntualidad de dicho horario	6,50	7,51	8,00
18 Dignidad/decoro general del acto	6,50	7,63	8,41
19. Imagen/presencia de nuestro personal	9,00	7,13	7,61
20. Adecuación del servicio religioso, en su caso	8,00	7,20	6,19
21. Razonabilidad del coste del servicio	6,50	5,16	6,21
<b>Evaluación del mantenimiento (9 a 15)</b>	<b>6,36</b>	<b>7,13</b>	<b>7,28</b>
<b>Evaluación de nuestro personal (8.1 a 8.3,19 y 20)</b>	<b>7,63</b>	<b>7,17</b>	<b>7,45</b>
<b>Evaluación Global del Servicio</b>	<b>6,22</b>	<b>7,17</b>	<b>7,41</b>

Encuesta de satisfacción ciudadana

