

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 15 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria. Nota: excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.	El % de concesiones enviadas en un máximo de 15 días laborables.	100%	92,7%	No se ha cumplido por dos motivos principales: - Cargas de trabajo puntuales mayores de lo habitual. - Coincidencia de periodos vacacionales del personal.
Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 15 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria. Nota: excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.	El % de transmisiones de titularidad enviadas en un máximo de 15 días laborables	100%	92,9%	No se ha cumplido por dos motivos principales: - Cargas de trabajo puntuales mayores de lo habitual. - Coincidencia de periodos vacacionales del personal.
Asegurar que las inhumaciones y cremaciones se realizan con dignidad y respeto y que las personas reciben un trato amable, con una satisfacción mínima de 7,5.	La satisfacción con la dignidad y respeto del acto y la amabilidad en el trato.	$\geq 7,5$	8,0 (*)	Se cumple. (**)
Informar personalmente (por carta o teléfono) y en prensa local a todas las personas afectadas de una exhumación de oficio para facilitar la presencia de familiares.	El incumplimiento en los avisos.	0	0	Se cumple.

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Realizar las cremaciones e inhumaciones en un plazo máximo de 48 horas* desde la solicitud. (*) excepto si la familia solicita ampliar el plazo.	El % de cremaciones realizadas en plazo.	100%	100%	Se cumple.
	El % de inhumaciones realizadas en plazo.	100%	100%	Se cumple.
Ofrecer diferentes opciones para depositar las cenizas después de la cremación (custodia familiar, entierro en concesión, Bosque del Recuerdo o renuncia), con una satisfacción mínima de un 7,5.	La satisfacción con la posibilidad de elegir dónde depositar las cenizas.	$\geq 7,5$	7,3 (*)	No se ha alcanzado el valor de satisfacción previsto. (**)
Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas, con una satisfacción mínima de 7,5.	La satisfacción con el servicio del "Bosque del Recuerdo".	$\geq 7,5$	6,6 (*)	No se ha alcanzado el valor de satisfacción previsto. (**)
Mantener un horario de visitas en el Cementerio de Bilbao de un mínimo de 10 horas en invierno y 12 horas en verano, todos los días del año.	El incumplimiento del horario de visitas.	0	0	Se cumple.
Poner a disposición de las personas visitantes un folleto gratuito con el plano del Cementerio de Bilbao, sus servicios e instalaciones.	El incumplimiento en la entrega del plano solicitado.	0	0	Se cumple.

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Garantizar unas instalaciones adecuadas para su uso, con buena apariencia, con un correcto mantenimiento, una adecuada protección del paisaje y de la arquitectura del cementerio, con una satisfacción mínima de 7,5.	La satisfacción con la apariencia, mantenimiento, valor del paisaje y arquitectura.	$\geq 7,5$	8,0 (*)	Se cumple. (**)
Poner a disposición de las personas visitantes del Cementerio de Bilbao un folleto y audioguía gratuitos en euskera, castellano e inglés para realizar una visita autoguiada con el objetivo de conocer su patrimonio histórico-artístico.	El incumplimiento en la entrega de folletos y audioguías.	0	0	Se cumple.

(*) Resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios de noviembre de 2019.

(**) La crisis sanitaria por el COVID-19 y el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020 han impactado en el servicio del siguiente modo:

- Se ha decidido no realizar la encuesta de satisfacción de usuarios que estaba planificada para 2020, por razones de seguridad.
- No ha sido posible poner en marcha los cambios pensados en 2020 para mejorar los valores de satisfacción no alcanzados en la última encuesta realizada a los usuarios.