

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

<b>CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO</b>				
Resultados a diciembre de 2022				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 20 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 20 días laborables.	100%	82,4%	No se ha cumplido:  Motivo: Acumulación de bajas laborales durante los últimos 4 meses del año.
Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 20 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 20 días laborables	100%	77,7%	No se ha cumplido:  Motivo: Acumulación de bajas laborales durante los últimos 4 meses del año.
Asegurar que los enterramientos y cremaciones se realizan con dignidad y respeto y que las personas reciben un trato amable, con una satisfacción mínima de 7.	La satisfacción con la dignidad y respeto del acto y la amabilidad en el trato.	$\geq 7$	8,3 (*)	Se cumple.
Informar personalmente (por carta o teléfono), en la página web y en la prensa local a todas las personas afectadas de un desenterramiento de oficio para facilitar la presencia de familiares.	El % de cumplimiento en los avisos.	100%	100%	Se cumple.

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2022				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Realizar las cremaciones y enterramientos 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%	99,9%	No se cumple.  El incumplimiento es anecdótico, afecta a menos del 0,01% de los casos (1 entre 1.580)  Motivo: Muy alta demanda puntual.
	El % de enterramientos realizados 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.	La satisfacción con la posibilidad de elegir dónde depositar las cenizas.	$\geq 7$	8,3 (*)	Se cumple.
Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas, con una satisfacción mínima de 7.	La satisfacción con el servicio del "Bosque del Recuerdo".	$\geq 7$	8,6 (*)	Se cumple.
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 % de cumplimiento del horario de visitas.	100%	100%	Se cumple.

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

<b>CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO</b> Resultados a diciembre de 2022				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Poner a disposición de las personas visitantes un folleto gratuito con el plano del Cementerio de Bilbao, sus servicios e instalaciones.	El % de cumplimiento en la entrega del plano solicitado.	100%	100%	Se cumple.
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.	La satisfacción con la apariencia, mantenimiento, valor del paisaje y arquitectura.	$\geq 7$	8,5 (*)	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 % de cumplimiento en la entrega de folletos y audioguías.	100%	100%	Se cumple.

(\*) Resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios de noviembre de 2022.