



Bilbao



Cementerio Municipal de Bilbao



CARTA DE SERVICIOS

2023-2024

5ª edición

www.bilbao.eus



Lectura Fácil

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de estas cartas, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

■ Ayuntamiento de Bilbao

MISIÓN

La misión de la Entidad Pública Empresarial Local Bilbao Zerbitzuak es gestionar la competencia del Ayuntamiento de Bilbao en mercados y cementerios.

Para ello trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios buscando el bien público y la satisfacción de las personas usuarias y las de nuestra organización.

La misión de los Cementerios Municipales es realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres y restos humanos para atender las necesidades de la Villa de Bilbao.

Además, se responsabilizan de la administración, gestión, explotación, mantenimiento y conservación de los cementerios municipales y su patrimonio histórico y artístico.

Unidad responsable de la Carta de Servicio:
BILBAO ZERBITZUAK

 Santimami Auzoa, 4. 48170 Zamudio

 944 231 019

 info@zbc.bilbao.eus

 www.bilbaozerbitzuak.bilbao.eus



¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?



1

Gestión de las concesiones

(panteón, sepultura, nicho osario):

- . Adquisición o renovación de concesiones por un tiempo determinado.
- . Transmisiones de titularidad de las concesiones.

Enterramiento, desenterramiento y cremación

2

Enterramiento

- . Enterramiento de cadáveres, restos y cenizas, en panteón, sepultura, nicho mural, nicho osario o panteón comunitario.

Desenterramiento

- . Desenterramiento de cadáveres y restos, de oficio (por plazo vencido u otro motivo) o por petición familiar.

Cremación y esparcimiento de cenizas

- . Incineración de cadáveres y restos.
- . Esparcimiento de cenizas en el Bosque del Recuerdo.

Además, se ofrece orientación y asesoramiento personalizado sobre las condiciones y trámites necesarios.

Acceso a los cementerios para su visita

3

- . Cementerios abiertos durante el horario de visita.
- . Información y orientación a visitantes en el horario de atención al público.
- . Conservación, mantenimiento y limpieza de las zonas comunes, vías de paso y bienes de interés histórico y artístico.

4

Difusión del patrimonio

Difusión del patrimonio (arquitectónico, artístico e histórico y arbóreo) del cementerio de Bilbao mediante: folletos, visitas auto-guiadas con audioguía (solicitar en la oficina de atención al público) y página web.

Notas

Los siguientes servicios se ofrecen solamente a las personas que vivan, hayan nacido o fallecido en Bilbao:

- . Enterramiento en panteón comunitario o tierra.
- . Esparcimiento de cenizas en el Bosque del Recuerdo (incluidas también las personas incineradas en el cementerio de Bilbao).

Los siguientes servicios se ofrecen sólo en el cementerio de Bilbao:

- . Incineración y esparcimiento de cenizas.
- . Información y orientación a visitantes.
- . Tramitación de la adquisición de concesiones.

Hay sillas de ruedas disponibles para personas usuarias. Se solicitan en las oficinas de atención al cliente.

Las tarifas de estos servicios se calculan en base a las tasas municipales aprobadas cada año y publicadas en el Boletín Oficial de Bizkaia, obedeciendo la normativa de ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Bilbao.

NOS COMPROMETEMOS A...

Gestión de las concesiones

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

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.

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.

Servicios de enterramiento, desenterramiento y cremación

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Asegurar que los enterramientos y cremaciones se realizan con dignidad y respeto y que las personas reciben un trato amable.

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

. La satisfacción de las personas usuarias con la dignidad y respeto del acto y la amabilidad en el trato.

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.

NOS COMPROMETEMOS A...

✓ Servicios de enterramiento, desenterramiento y cremación

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

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.
- . El % de enterramientos realizados en plazo.

Ofrecer diferentes opciones para depositar las cenizas después de la cremación (custodia familiar, entierro en concesión, Bosque del Recuerdo o renuncia).

- . La satisfacción de las personas usuarias con la posibilidad de elegir dónde depositar las cenizas.

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas.

- . La satisfacción de las personas usuarias con el servicio del "Bosque del Recuerdo".

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada año su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.

✓ Acceso al cementerio para su visita

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

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 número de incumplimientos en el horario de visitas.

Poner a disposición de las personas visitantes un folleto gratuito con el plano del Cementerio de Bilbao, sus servicios e instalaciones.

- . El número de incumplimientos en la entrega del plano solicitado.

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.

- . La satisfacción de las personas usuarias con la apariencia, mantenimiento, valor del paisaje y arquitectura.

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

✓ Difusión patrimonial (arquitectónico, vegetal e histórico)

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

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 número de incumplimientos en la entrega de folletos y audioguías.



¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o a la normalidad (si fue afectado).

¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web www.bilbao.eus

En la web municipal también se puede consultar:

- . La **legislación aplicable**.
- . Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
- . **Modificaciones** de esta versión de la carta.

¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en sus futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deben contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento**, a través del correo esankalitateari@bilbao.eus

¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- . Enviando un correo electrónico a info@zbk.bilbao.eus
- . La página web de **Bilbao Zerbitzuak**: mediante el formulario disponible o utilizando el código QR.
- . Las oficinas de **Bilbao Zerbitzuak**.
- . En el **Registro electrónico** de la página web del Ayuntamiento www.bilbao.eus/sede electrónica. El acceso se hace mediante certificado electrónico, BakQ o clave de acceso web.
- . Las oficinas de **Registro** del Ayuntamiento de Bilbao.
- . La página Web del Ayuntamiento www.bilbao.eus (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . El teléfono municipal de información **010**.



Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.



¿DÓNDE ESTAMOS?

DEPARTAMENTO

► **Bilbao Zerbitzuak**

CONTACTO

 Santimami Auzoa, 4
48170 **Zamudio**

 944 231 019

 info@zbc.bilbao.eus

ACCESO

 **Autobús:**
Bizkaibus

 **Euskotren:**
Línea E3
Kukullaga/Etxebarri-
Lezama
(salida Derio)

HORARIO

► **Apertura del cementerio:**

. **Invierno:**
De lunes a domingo:
8:00-18:00

. **Verano** (junio, julio, agosto y septiembre):
De lunes a domingo:
8:00-20:00

► **Atención al público:**

. **Invierno:**
De lunes a viernes:
8:30-14:00

. **Verano** (junio, julio, agosto y septiembre):
De lunes a viernes:
8:30-13:00

Los servicios de enterramiento, desenterramiento, cremación y esparcimiento de cenizas se ofrecen todos los días del año en el siguiente horario:

Invierno:

De lunes a viernes: 8:30-14:00

Sábados, domingos y festivos: 8:30-13:00

Verano (junio, julio, agosto y septiembre):

De lunes a domingo: 8:30-13:00

