

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2024				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
<p>Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 20 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.</p> <p>Nota: excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.</p>	El % de concesiones enviadas en un máximo de 20 días laborables.	100%	-	<p>Sin medición.</p> <p>Debido a múltiples y variadas incidencias con la nueva aplicación del servicio, que se han producido a lo largo de todo el año, se ha paralizado la medición del compromiso hasta su resolución.</p>
<p>Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 20 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.</p> <p>Nota: excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.</p>	El % de transmisiones de titularidad enviadas en un máximo de 20 días laborables	100%	-	<p>Sin medición.</p> <p>Debido a múltiples y variadas incidencias con la nueva aplicación del servicio, que se han producido a lo largo de todo el año, se ha paralizado la medición del compromiso hasta su resolución.</p>
<p>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.</p>	La satisfacción con la dignidad y respeto del acto y la amabilidad en el trato.	$\geq 7$	8,4 (*)	Se cumple.
<p>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.</p>	El % de cumplimiento en los avisos.	100%	-	No ha habido desenterramientos de oficio.

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2024				
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%	100%	Se cumple.
	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.	$\geq 7$	7,7 (*)	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".	$\geq 7$	8,3 (*)	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.
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.

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2024				
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.	La satisfacción con la apariencia, mantenimiento, valor del paisaje y arquitectura.	$\geq 7$	7,8 (*)	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 2024.