

**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 períodos 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 períodos 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> |
| 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. | ≥ 7 | 8,4 (*) | 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% | - | 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. | ≥ 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". | ≥ 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. | ≥ 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.