

Cementerios municipales de Bilbao



Carta de Servicios

6^a edición / 2025-2026

Certificado N°: CDS-2017/0018

Fecha: 16/05/2017



Unidad responsable

BILBAO ZERBITZUAK

Santimami Auzoa, n°4 · 48170 Zamudio

Teléfono: 944 231 019

info@zbk.bilbao.eus

bilbaozerbitzuak.bilbao.eus

www.bilbao.eus

ÍNDICE

Misión

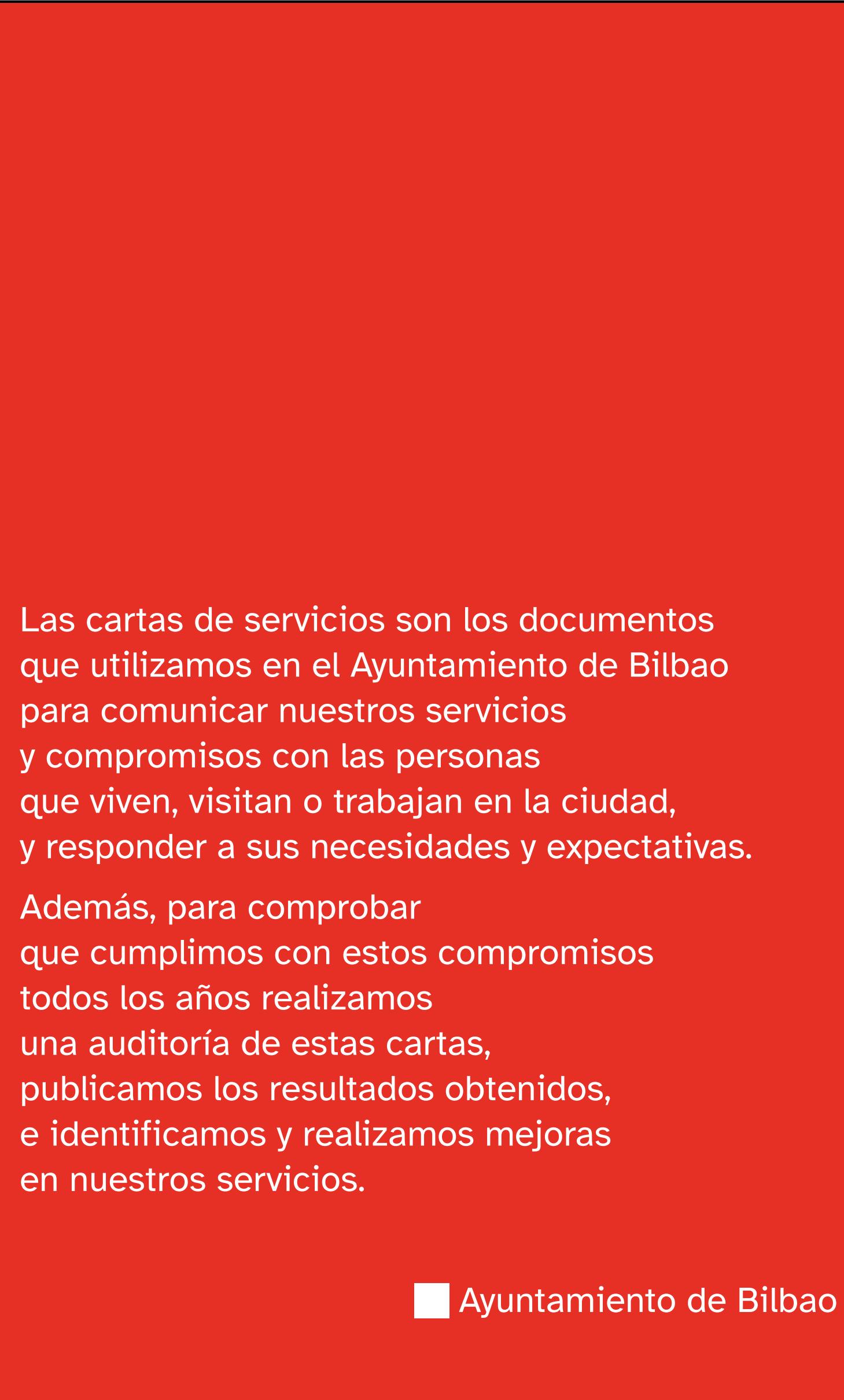
Servicios y compromisos

- ↗ Gestión de las concesiones
- ↗ Enterramiento, desenterramiento y cremación
- ↗ Visitas a los cementerios
- ↗ Difusión del patrimonio

Cumplimiento de compromisos

¿Cómo puedes participar?

¿Dónde estamos?



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 Bilbao Zerbitzuak es gestionar los mercados y cementerios municipales.

Trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios para el bien público y la satisfacción de las personas usuarias y de las de nuestra organización.

En el caso de los cementerios municipales (Cementerio de Deusto y Cementerio de Bilbao) esta misión consiste en realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres y restos humanos.

Además, en Bilbao Zerbitzuak nos encargamos de administrar, gestionar, explotar, mantener y conservar los cementerios municipales y su patrimonio histórico y artístico.

1 Gestión de las concesiones

Panteón, sepultura, nicho osario:

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



Nos comprometemos a

Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 20 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.*

Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 20 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.*

¿Cómo lo medimos?

- El % de concesiones enviadas en un máximo de 20 días laborables.

- El % de transmisiones de titularidad enviadas en un máximo de 20 días laborables.

***Nota:** excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.

2 Enterramiento, desenterramiento y cremación

Enterramiento

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

Desenterramiento

- Desenterramiento de oficio de cadáveres o restos (porque haya vencido el plazo 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.

Para conocer las condiciones y los trámites necesarios de estos servicios, se ofrece asesoramiento personalizado.



2 Enterramiento, desenterramiento y cremación

Nos comprometemos a

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.

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.

¿Cómo lo medimos?

- La satisfacción de las personas usuarias con:
 - la dignidad y el respeto hacia las personas fallecidas y su familia durante el acto.
 - el trato amable y respetuoso recibido por el personal del cementerio.

- El % de cumplimiento en los avisos.



2 Enterramiento, desenterramiento y cremación

Nos comprometemos a

Realizar las cremaciones y enterramientos en un plazo máximo de 48 horas* desde la solicitud.

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

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

*Nota: excepto si la familia solicita ampliar el plazo.

¿Cómo lo medimos?

- El % de cremaciones realizadas en plazo.
- El % de enterramientos realizados en plazo.

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

Nos comprometemos a

Facilitar un lugar para esparcir las cenizas. Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

¿Cómo lo medimos?

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



3 Visitas a los cementerios

- 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.



Nos comprometemos a

Mantener un horario de visitas amplio en el Cementerio de Bilbao.

En invierno (de octubre a mayo) con un mínimo de 10 horas al día y en verano (de junio a septiembre) con un mínimo de 12 horas al día.

Ofrecer a las personas visitantes el plano con las instalaciones del Cementerio de Bilbao.

¿Cómo lo medimos?

- El % de cumplimiento del horario de visitas.

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

3 Visitas a los cementerios

Nos comprometemos a

Garantizar unas instalaciones con buena apariencia y protección adecuada del paisaje y la arquitectura del cementerio.

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

Garantizar el cuidado de las instalaciones, con una limpieza y un mantenimiento adecuados.

¿Cómo lo medimos?

- La satisfacción de las personas usuarias con los siguientes aspectos:
 - su apariencia general,
 - el valor de su paisaje,
 - el cuidado y conservación de la arquitectura.

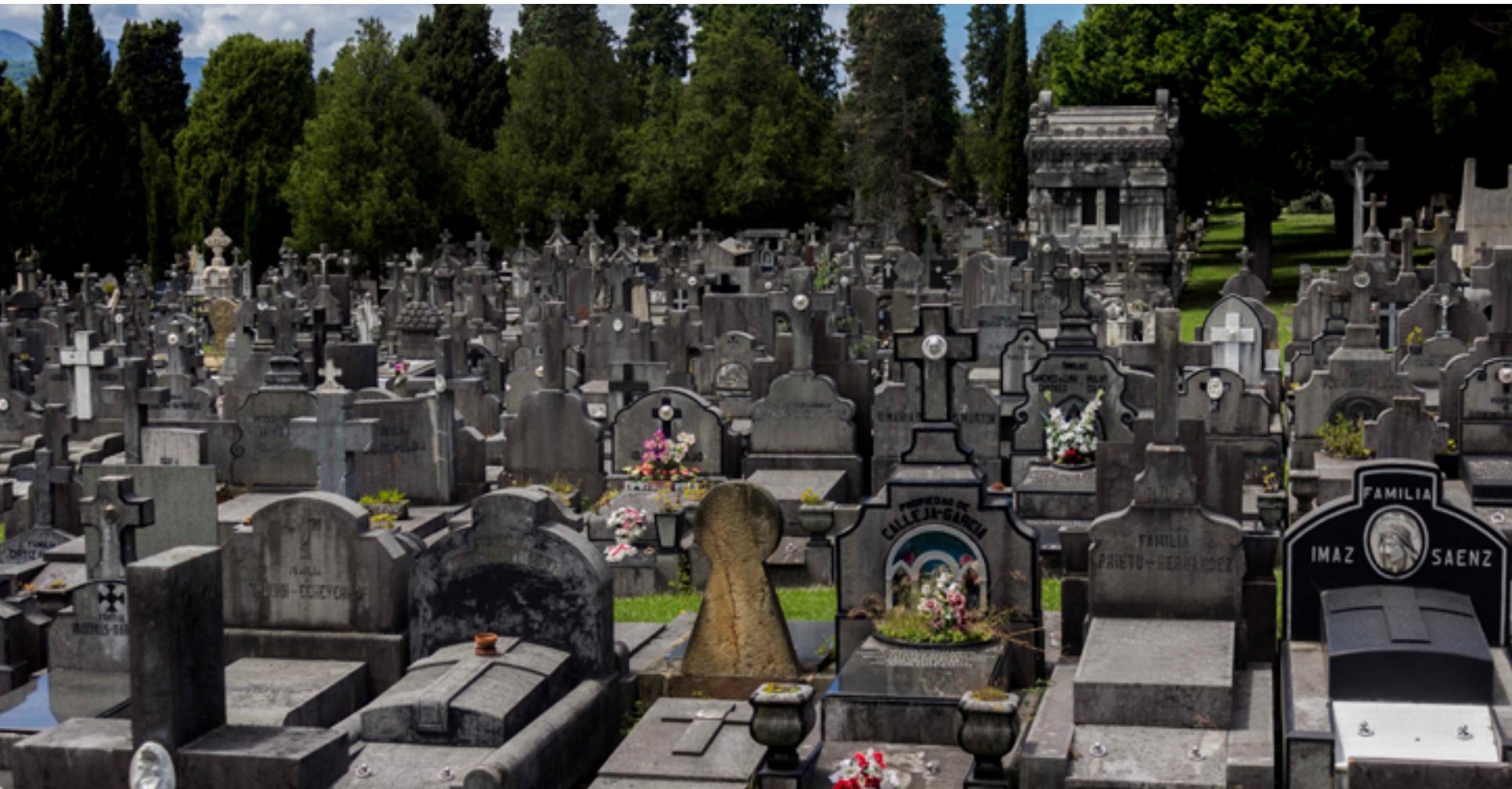
- La satisfacción de las personas usuarias con los siguientes aspectos:
 - la limpieza de las diferentes zonas,
 - el mantenimiento de las instalaciones.



4 Difusión del patrimonio

Difusión del patrimonio arquitectónico, artístico, histórico y arbóreo del Cementerio de Bilbao mediante:

- folletos,
- página web bilbaozerbitzuak.bilbao.eus
- visitas autoguiadas con audioguía
(pedir en la oficina de atención al público).



Nos comprometemos a

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 para conocer su patrimonio histórico-artístico.

¿Cómo lo medimos?

- El número de incumplimientos en la entrega de folletos y audioguías.

Notas

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

- Enterramiento en panteón comunitario.
- 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 establecen según las tasas municipales que se aprueban cada año y se publican en el Boletín Oficial de Bizkaia. Así lo marca la normativa de ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Bilbao.

¿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 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.
- la web bilbaozerbitzuak.bilbao.eus.

En estas webs también se puede consultar:

- La **legislación aplicable**.
- Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.





¿Cómo puedes participar?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de los servicios prestados, mediante su participación en:

- Las futuras revisiones que se realicen de la Carta de Servicios.
Las personas interesadas deben contactar con la Dirección de Modernización del Ayuntamiento, a través del correo esankalitateari@bilbao.eus.
- Las encuestas de satisfacción sobre el servicio.
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.
- La presentación de quejas y sugerencias sobre el servicio.

¿Dónde puedes presentar las quejas y sugerencias?

Las quejas y sugerencias se pueden presentar en:

- El correo electrónico info@zbk.bilbao.eus
- La pagina web de [Bilbao Zerbitzuak](#): mediante el formulario disponible o utilizando el código QR.

El acceso se hace mediante certificado electrónico o BakQ.

- Las oficinas de Bilbao Zerbitzuak.
- Las oficinas de Registro del Ayuntamiento (Registro general del edificio de San Agustín y registros de los centros municipales de distrito).
- El Registro electrónico de la página web del Ayuntamiento [www.bilbao.eus/sede electrónica](http://www.bilbao.eus/sede_electrónica).
El acceso se hace mediante certificado electrónico o BakQ.
- 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?

Contacto

Bilbao Zerbitzuak

Santimami Auzoa, nº4
48170 Zamudio
Tfno. 944 231 019
info@zbk.bilbao.eus

Acceso

Cementerio de Bilbao

Santimami Auzoa, 4
48170 Zamudio

 Autobús > Bizkaibus
(A3517, A3518, A3223, A3224)

 Euskotren > Línea E3
Kukullaga/Etxebarri-Lezama
(Salida Derio)

Cementerio de Deusto

Monte Elorriaga, 6006
Deusto, 48014 Bilbao

 Autobús > Bilbobus (01, A6)

 Metro > Deusto
(Salida Lehendakari Aguirre)

Horario

Atencion al público solo en Cementerio de Bilbao:

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

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

Apertura del Cementerio de Bilbao :

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

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

Apertura del Cementerio de Deusto:

De lunes a domingo:
8:00-15:00h.

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

Invierno:

De lunes a viernes: 9:00-14:00h.
Sábados, domingos y festivos: 9:00-13:00h.

Verano (junio, julio, agosto y septiembre):

De lunes a domingo: 9:00-13:00h.

El servicio de **desenterramiento**
se ofrece todos los días del año
en el siguiente horario:

Invierno:

De lunes a viernes: 8:30-14:00h.
Sábados, domingos y festivos: 8:30-13:00h.

Verano (junio, julio, agosto y septiembre):

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

El servicio de **cremación**
se ofrece todos los días del año
en horario de 8:00-12:30h.