

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2025				
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*. *Excepto en los periodos vacacionales de Semana Santa, julio, agosto y Navidad.	El % de concesiones enviadas en un máximo de 20 días laborables.	100%	95,3%	No se ha cumplido.
Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 20 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria*. *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%	56,9%	No se ha cumplido.
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 el respeto, hacia las personas fallecidas y su familia durante el acto. - el trato amable y respetuoso recibido por el personal del cementerio	≥ 7	8,5 (*)	Se cumple.

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2025				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
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.
Realizar las cremaciones y enterramientos en un plazo máximo de 48 horas* desde la solicitud.	El % de cremaciones realizadas en plazo.	100%	98,5%	No se ha cumplido.
*Excepto si la familia solicita ampliar el plazo.	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). Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	La satisfacción de las personas usuarias con la posibilidad de elegir dónde depositar las cenizas.	≥ 7	7,5 (*)	Se cumple.
Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas. Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	La satisfacción las personas usuarias con el servicio del "Bosque del Recuerdo".	≥ 7	7,7 (*)	Se cumple.

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

CEMENTERIO MUNICIPAL DE BILBAO				
Resultados a diciembre de 2025				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
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.	El % de cumplimiento del horario de visitas.	100%	100%	Se cumple.
Ofrecer a las personas visitantes el plano con las instalaciones del Cementerio de Bilbao.	El número de incumplimientos en la entrega del plano solicitado.	0	0	Se cumple.
Garantizar unas instalaciones con buena apariencia y protección adecuada del paisaje y de la arquitectura del cementerio. Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	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.	≥ 7	8,2 (*)	Se cumple.
Garantizar el cuidado de las instalaciones, con una limpieza y un mantenimiento adecuados.	La satisfacción de las personas usuarias con los siguientes aspectos: - la limpieza de las diferentes zonas, - el mantenimiento de las instalaciones.	100%	100%	Se cumple.

(*) Resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios de noviembre de 2025.