

<b>CEMENTERIO BILBAO 2016</b>				
<b>COMPROMISO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>Fecha último resultado</b>	<b>Observaciones</b>
<p>Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 10 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.</p> <p>El % de concesiones en un máximo de 10 días laborables</p>	100%	67%	28/12/16	En octubre personal responsable de baja laboral. Se trata de una situación puntual e imprevisible
<p>Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 15 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.</p> <p>El % de transmisiones de titularidad en menos de 15 días laborables</p>	100%	100%	30/12/16	Se cumple
<p>Asegurar que las inhumaciones y cremaciones se realizan con dignidad y respeto y que las personas reciben un trato amable con una satisfacción mínima de 7,5.</p>	7,5	7,60	01/11/16	Se cumple
<p>Informar personalmente (por carta o teléfono y en prensa local a todas las personas afectadas de una exhumación de oficio para facilitar la presencia de familiares.</p> <p>El incumplimiento en los avisos</p>	0	El año 2016 no se realizaron exhumaciones		EL año 2016 no se realizaron exhumaciones.
<p>Realizar las cremaciones e inhumaciones en un plazo máximo de 48 horas (excepto si la familia solicita ampliar el plazo).</p> <p>El % de cremaciones e inhumaciones realizadas en plazo</p>	100%	100%	30/12/16	Se cumple
<p>Ofrecer diferentes opciones para depositar las cenizas después de la cremación (custodia familiar, entierro en concesión, Bosque del Recuerdo o renuncia), con satisfacción mínima de un 8.</p>	8	8,30	01/11/16	Se cumple
<p>Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas, de forma gratuita, con una satisfacción mínima de 8</p>	8	8,30	01/11/16	Se cumple

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

<b>CEMENTERIO BILBAO 2016</b>				
<b>COMPROMISO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>Fecha último resultado</b>	<b>Observaciones</b>
Mantener un horario de visitas en el Cementerio de Bilbao e un mínimo de 10 horas en invierno y 12 horas en verano todos los días del año. El incumplimiento del horario de visitas	0	0	30/12/16	Se cumple
Poner a disposición de las personas visitantes un folleto gratuito con el plano del Cementerio de Bilbao, sus servicios e instalaciones. El incumplimiento en la entrega del plano solicitado	0	0	30/12/16	Se cumple
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 8.	8	8,25	01/11/16	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 incumplimiento en la entrega de folletos y audioguías.	0	0	30/12/16	Se cumple

Fechas de publicación de resultados: 30/12/2016