

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

CEMENTERIOS MUNICIPALES 2018				
COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	Fecha último resultado	Observaciones
Enviar el título de concesión de titularidad en un máximo de 10 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.	100%	80,33%	Diciembre 2018	Debido a una carga de trabajo mayor de la habitual.
Enviar el título de transmisiones de titularidad en un máximo de 15 días laborables desde la entrega de la documentación necesaria.	100%	90%	Diciembre 2018	En noviembre y diciembre, debido a coincidir los periodos vacacionales del personal.
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.	$\geq 7,5$	7,45	Diciembre 2018	No se ha alcanzado el valor de satisfacción previsto. De cara a 2019, se valorará qué acciones tomar con este compromiso.
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.	0 incumplimientos	0	Diciembre 2018	Se cumple.
Realizar las cremaciones e inhumaciones en un plazo máximo de 48 horas*. <i>(*) Excepto si la familia solicita ampliar el plazo.</i>	100%	100%	Diciembre 2018	Se cumple.

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

CEMENTERIOS MUNICIPALES 2018				
COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	Fecha último resultado	Observaciones
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.	≥ 8	8,5	Diciembre 2016	Se cumple.
Facilitar un lugar dentro del cementerio para esparcir las cenizas, de forma gratuita, con una satisfacción mínima de 8	≥ 8	8,3	Diciembre 2016	Se cumple.
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.	0 incumplimientos	0	Diciembre 2018	Se cumple.
Poner a disposición de las personas visitantes un folleto gratuito con el plano del Cementerio de Bilbao, sus servicios e instalaciones.	0 incumplimientos	0	Diciembre 2018	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	7,3	Diciembre 2018	No se ha alcanzado el valor de satisfacción previsto. De cara a 2019, se valorará qué acciones tomar con este compromiso.
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.	0 incumplimientos	0	Diciembre 2018	Se cumple.