

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

<b>CEMENTERIOS MUNICIPALES 2018</b>				
<b>COMPROMISO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>Fecha último resultado</b>	<b>Observaciones</b>
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

<b>CEMENTERIOS MUNICIPALES 2018</b>				
<b>COMPROMISO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>Fecha último resultado</b>	<b>Observaciones</b>
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.