

4. CEMENTERIO

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Realizar los trámites administrativos necesarios para entregar la documentación a las personas usuarias, como máximo, 4 meses después de la inhumación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	4 meses i 15 días ⁽¹⁾	4 meses	3 meses i 20 días	*
2	<p>Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, con un objetivo anual de 15 días. ▪ Modificado a 30 días el objetivo en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018. 	30 ⁽²⁾	40 ⁽³⁾	20	*

■ Cumplido
 ■ Incumplido
 ■ No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos es podrá consultar al web municipal el primer semestre posterior al año evaluable..

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Cambios de personal.	Por exceso de tiempo	Automatización del proceso.	Diciembre 2017
(2)	Cambios de personal	Por mantenimiento	Generación de una planificación de mantenimiento	Junio 2018
(3)	Mala gestión de los recursos materiales.	15 per reparaciones	Establecer un sistema de gestión de materiales con previsión y no bajo demanda.	Diciembre 2018