

1 Qualitat en la prestació del servei funerari

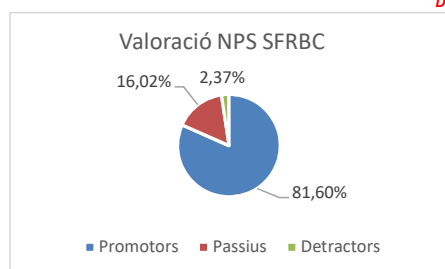
El grau de satisfacció dels nostres usuaris es mesura a partir de la predisposició d'aquests a aconsellar els nostres serveis. Aconseguir que la nostra valoració estigui dins dels valors de la mitjana del sector.

$$NPS = (P/N) * 100 - (D/N) * 100$$

P: Promotors (persones que puntuen 9 o 10)

Passius (persones que puntuen 7 o 8)

D: Detractors (persones que puntuen entre 0 i 6)



Mitjana SFRBC **79,23%**

La mitjana de NPS de SFRBC durant l'any 2023 va ser del **79,23%**. Hem superat a la mitjana del sector que va ser de **78,01%**

2 Identificació dels punts de millora

Incrementar un 10% el percentatge de valoració dels 2 motius menys valorats pels detractors i passius de l'any anterior. Els diferents motius valorats son els següents: Tracte personal, informació, oferta de serveis/productes, relatiu al preu, floristeria, cerimònia, condicionament del difunt, puntualitat, recollida del difunt, tràmits post servei (gestió documental) i instal·lacions.

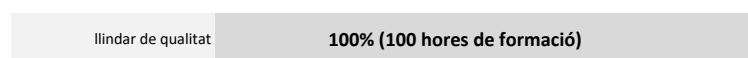
Motiu menys valorats pels Passius al 2022		2022	2023	INCREMENT %
Floristeria		0,29%	0,15%	-0,14%
Cerimonia		0,29%	0,15%	-0,14%
Motiu menys valorats pels Detractors al 2022		2022	2023	
Tràmits post servei		0,14%	0,00%	-0,14%
Floristeria		0,14%	0,30%	0,15%

No s'ha incrementat cap motiu en un 10%. En els motius de Floristeria i Cerimonia pels Passius i tràmits post servei pels Detractors s'ha reduït la xifra respecte al 2022. En el motiu de Floristeria pels detractors s'ha incrementat un 0,15%.

3 Formació personal Funerari (Tanatori, Crematori i Cementiri)

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp promourà formació específica per al personal funerari, com a mínim 100h a l'any en còmput global de la plantilla de personal funerari.

(Hores de formació específica i promogudes a l'any / 100 hores compromeses) x 100



Anual 2023 **384,00%**

(Hem superat el mínim establert en 284 hores)

4 Formació personal de la plantilla d'Administració i Contractació

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp promourà formació específica per al personal d'administració i contractació, com a mínim 50h a l'any en còmput global de la plantilla d'administració i contractació.

(Hores de formació específica promogudes a l'any / 50 hores compromeses) x 100



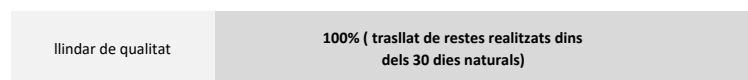
Anual 2023 **610,00%**

(Hem superat el mínim establert en 255 hores)

5 Trasllat de restes dins del Cementiri

El trasllat de restes dins del Cementiri General de Reus no serà superior a 30 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat.

(Núm. trasllats sol·licitats duts a terme en el termini establert / Núm. total anual de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100. (Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el còmput de compliment d'aquest compromís)

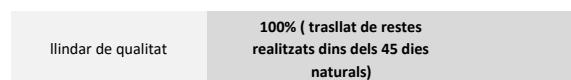


Anual 2023 **100,00%**

6 Trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri.

El trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri no serà superior a 45 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat. Com a mínim, en el 80% dels casos.

(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100 (Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el còmput de compliment d'aquest compromís.)

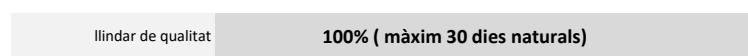


Anual 2023 **100,00%**

7 Serveis complementaris cementiri

El temps recorregut entre la comanda del servei complementari (inscripcions, làpides, gerros i vidrieres) i la realització del servei no superarà els 30 dies naturals.

(Núm. Total comandes finalitzades en el període / Núm. Total de comandes anual) x 100



Anual 2023 **88,97%**

8 Temps de resposta a les queixes formulades per escrit

Resposta a les queixes formulades en un termini màxim de 10 dies laborables, si no és necessari fer cap comprovació. En el cas d'haver de fer comprovacions el temps màxim serà 20 dies més.

(Núm. de queixes contestades dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes per escrit a l'any) x 100

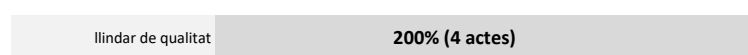


Anual 2023 **0,00%**

9 Actes especials

Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es compromet a realitzar com a mínim dos actes especials a l'any amb vocació de promoure el patrimoni, la cultura i la ciutat, en el marc de l'àmbit funerari i més enllà dels serveis oferts habitualment.

(Núm. D'actes realitzats a l'any / 2 actes compromesos.) x 100



Anual 2023 **100,00%**