

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.

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

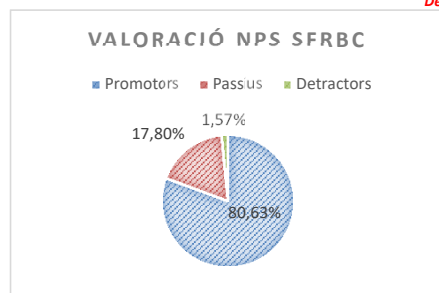
P: Promotors (persones que puntuen 9 o 10)

Passius (persones que puntuen 7 o 8)

Detractors (persones que puntuen entre 0 i 6)

N:

D:



Mitjana SFRBC 79,06%

La mitjana de NPS de SFRBC durant l'any 2024 va ser del 79,06%. Hem superat la mitjana del sector que va ser de 77,84%, segons les últimes dades publicades a l'informe de Panasef del 2024.
Font de dades: <https://www.panasef.com/radiografia-del-sector-funerario/>

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 són 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.

Motius menys valorats pels Passius al 2023	2023		2024		INCREMENT %
Cerimònia	0,15%	0,52%			0,38%
			0,15%	1,31%	1,16%

Motius menys valorats pels Detractors al 2023	2023		2024		INCREMENT %
Oferta serveis/productes	0,15%	0,26%			0,11%
			0,15%	0,00%	-0,15%

En els motius en relació al Preu i Cerimonia dels Passius, s'ha incrementat però no en el 10%. En el cas dels detractors, s'ha incrementat la oferta de serveis i productes, però el relatiu al preu ha disminuït respecte al 2023

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

lindar de qualitat	100% (100 hores de formació)
Anual 2024	289,00%
(Hem superat el mínim establert en 189 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

lindar de qualitat	100% (50 hores de formació)
Anual 2024	762,50%
(Hem superat el mínim establert en 331,25 hores)	

5 Traslats 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)

lindar de qualitat	94,74% (trasllat de restes realitzats dins dels 30 dies naturals)	Dels 19 trasllats de restes dins del Cementiri, només 1 no s'ha pogut realitzar en el termini establert per causes alienes al nostre servei.
Anual 2024	94,74%	

6 Traslats 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.)

lindar de qualitat	95,45% (trasllat de restes realitzats dins dels 45 dies naturals)	Dels 22 trasllats de restes del Cementiri de Reus a un altre cementiri, només 1 no s'ha pogut realitzar per endarreriment de documentació del Registre Civil.
Anual 2024	95,45%	

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

lindar de qualitat	70,13% (màxim 30 dies naturals)
Anual 2024	70,13%

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

lindar de qualitat	61,54% queixes contestades dins del termini establert
Anual 2024	61,54%

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

lindar de qualitat	200% (4 actes)
Anual 2024	100,00%