

2018

# Radiografía del Sector Funerario

2018

# Radiografía del Sector Funerario

# Radiografía del sector funerario

2018



www.panasef.com  
secretaria@panasef.com

## Contenidos

1. Introducción / Características del Informe	6
2. Tamaño del mercado por defunciones	8
3. Características del mercado por sexo	9
4. Tamaño económico del mercado	10
5. Estructura de la formación del coste de un funeral para el cliente (2017)	12
6. Destino final de los difuntos	14
7. Estructura de la oferta	16
8. Infraestructuras y capacidad del sector funerario	18
9. Empleo	22
10. Mujer en el sector	24
11. Servicios especiales	26
12. Satisfacción del cliente	27
13. Nuevas reglas de juego del sector funerario	28
14. Memoria y marco de actuaciones	30
Conclusiones	34

# 1. Introducción

PANASEF es la asociación que representa a las empresas prestadoras del 70% de los servicios funerarios en España. Constituida hace más de 20 años, tiene por misión la defensa de los intereses de sus asociados, así como el fomento de la profesionalización del sector funerario, y el fomento de la normalización, la realización de buenas prácticas y la defensa de los usuarios de los servicios funerarios.

En los últimos años, PANASEF ha asumido el reto de acercar el sector funerario a la sociedad y derribar los posibles tabúes y prejuicios sociales sobre la muerte. Es un reto a largo plazo pero creemos que vamos en la dirección correcta.

Dentro de las múltiples acciones comunicativas que estamos llevando a cabo se enmarca un informe anual de carácter económico-estadístico que arroje mayor transparencia y permita a los consumidores tener un mejor conocimiento de este sector.

Este informe, del que ya presentamos su tercera edición, es un documento práctico, con datos fácilmente comprensibles para cualquier lector, centrados en los aspectos esenciales que definen al sector funerario.

El contenido de este informe se presenta con rigor y transparencia de modo que refleje la imagen fiel de un sector en crecimiento y como un argumento más para legislar este mercado adecuadamente.

## Características del informe

### Fuentes de investigación

Para la elaboración del informe se ha recurrido a fuentes externas secundarias (INE, Unespa, ICEA, Tribunal de Cuentas y Registro Mercantil) así como a fuentes primarias internas mediante la elaboración de una encuesta cuyas características se detallan a continuación.

Los resultados de las diferentes fuentes se han comparado entre ellas y con anteriores estudios de diferentes entidades.

### Muestra de la investigación primaria interna

Muestra no probabilística sobre 82 empresas que realizan 226.000 servicios funerarios al año (aprox. 53,35% del mercado) con implantación en todas las comunidades autónomas y en localidades de muy diverso tamaño (con sobreponderación sobre localidades medianas y grandes).

Los datos de la muestra se han proyectado linealmente sobre la totalidad del mercado.

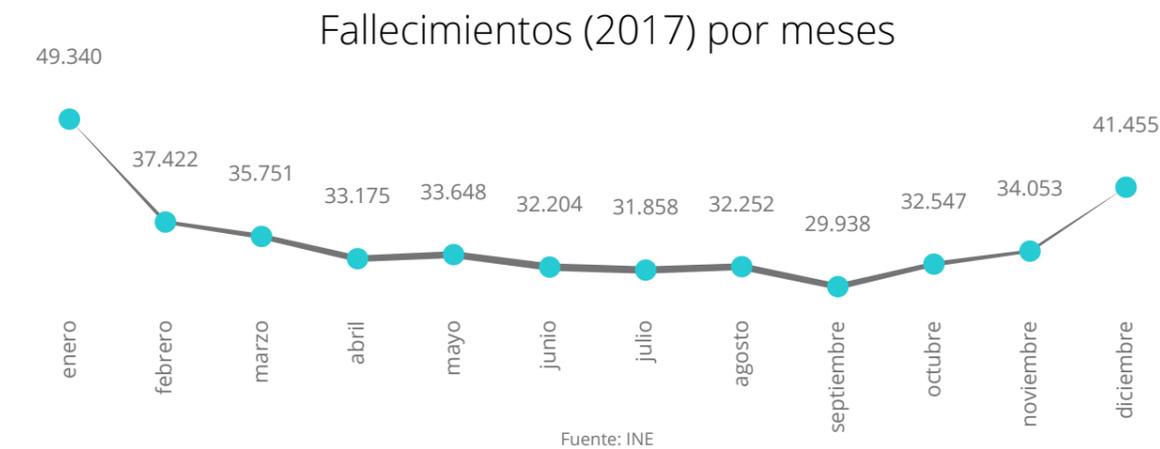
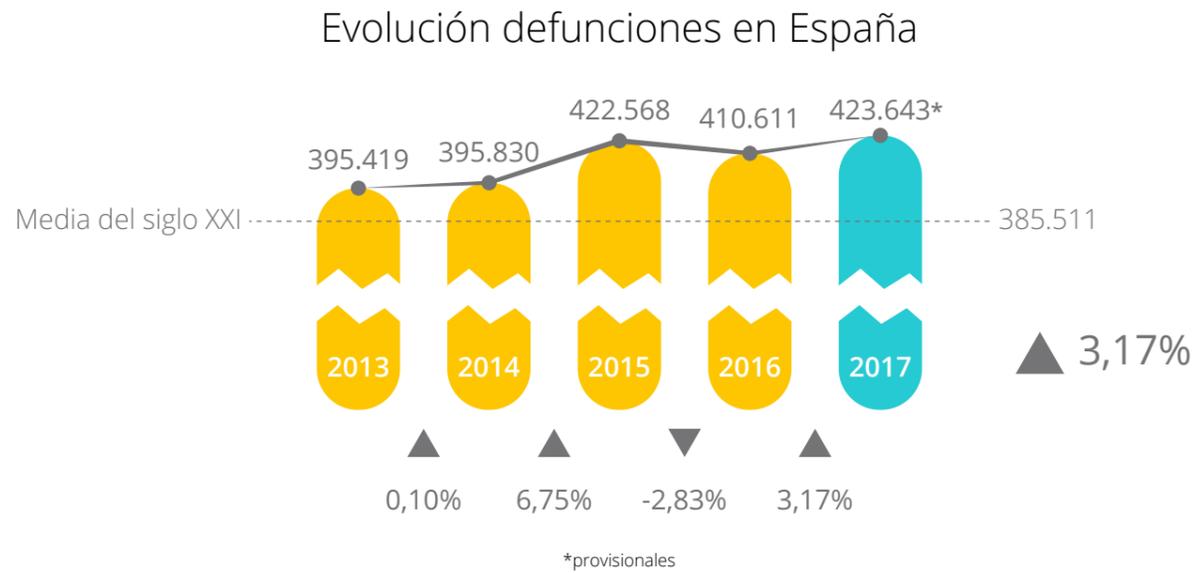
### Espacio temporal

Los datos se han recopilado en junio de 2018, sobre fuentes de datos del ejercicio de 2017.

## 2. Tamaño del mercado por defunciones

Los servicios funerarios dependen de la tasa de mortalidad de un país y por tanto, es un sector con una demanda establecida y relativamente constante.

En 2017 fallecieron en España 423.643 personas (datos provisionales), un 3,17% superior respecto al año 2016. Por tanto, continúa creciendo la mortalidad en nuestro país, situándose el año 2017 como el año con mayor porcentaje de fallecidos desde que existen datos oficiales al respecto.



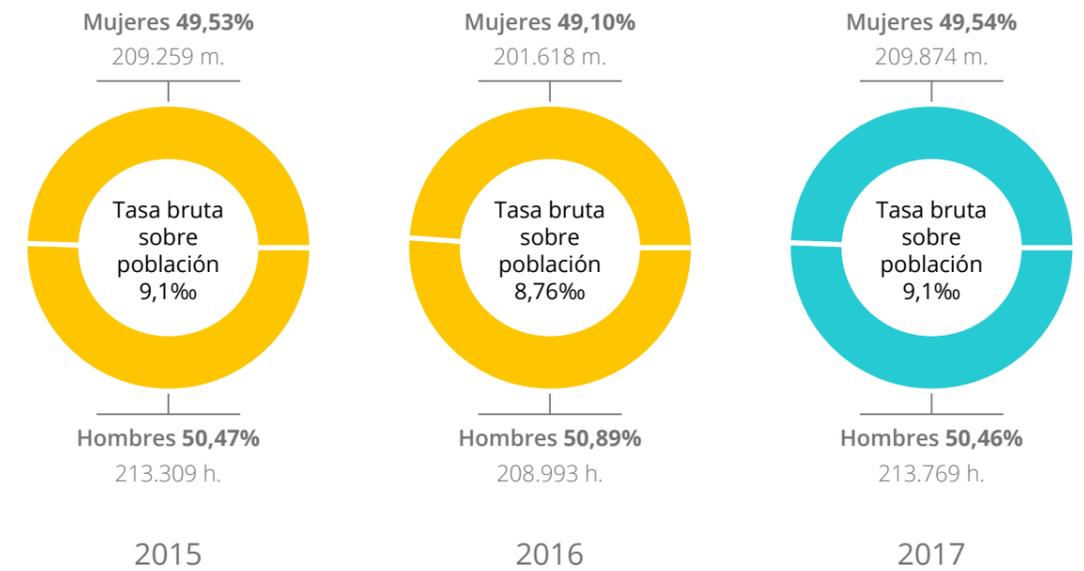
En los últimos tres años parece haberse consolidado un escalón de crecimiento de un 9,1‰ en la tasa de mortalidad.

Nuestra previsión es que la actual media se consolide en torno a las 420.000 defunciones/año, frente a las 385.000 defunciones/año de la primera década del siglo XXI.

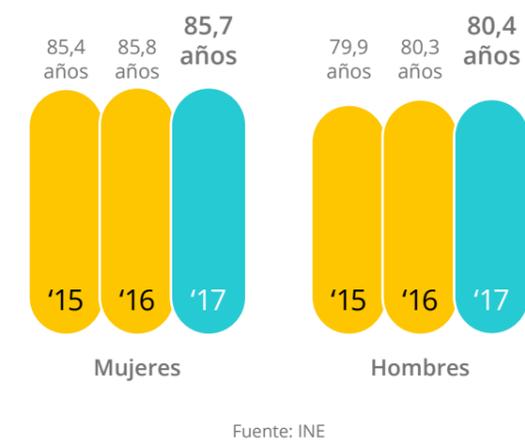
## 3. Características del mercado por sexo

Como es habitual, en 2017 los hombres han fallecido en mayor porcentaje (50,46%) que las mujeres (49,54%). Sin embargo, la esperanza de vida de los hombres ha aumentado 5 meses en los últimos dos años.

### Defunciones por sexo



### Edad media de defunción



Mientras los varones fallecen de media a los 80,4 años, las mujeres lo hacen 5,3 años después, a los 85,7 años.

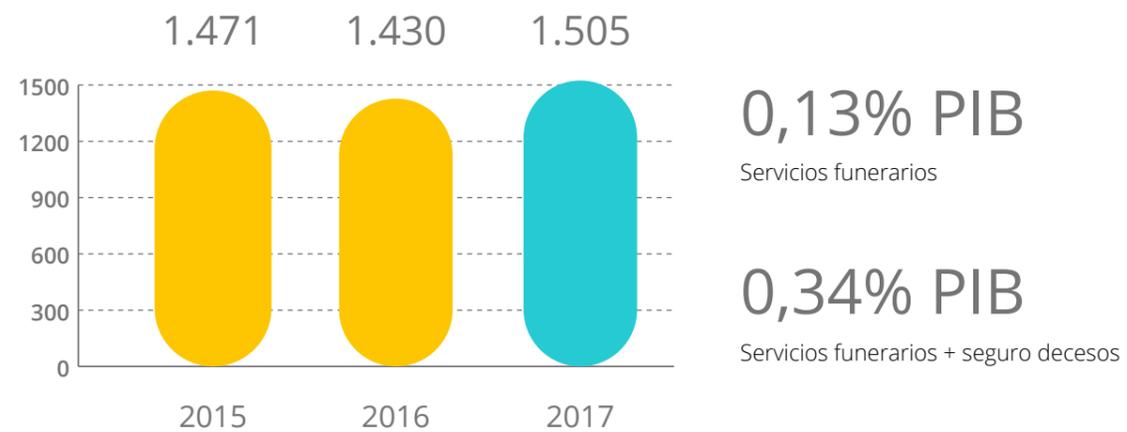
Durante el año 2017 la esperanza de vida en las mujeres ha descendido un mes mientras que la de los hombres se ha incrementado.

## 4. Tamaño económico del mercado

Con un número de servicios de 423.643 fallecimientos, durante el 2017 el sector ha facturado en torno a 1.505 millones de euros, 75 millones de euros más respecto al año anterior debido al aumento de los fallecimientos en España.

El dato de facturación del sector supone casi un 0,13% del PIB, que se eleva al 0,34% al incluir la actividad de las compañías de seguros que comercializan el ramo de decesos.

Volumen de facturación de servicios funerarios en España  
(millones de euros)



\*Incluye todos los servicios que componen un funeral, más impuestos indirectos (IVA)

Fuente: Panasef, ICEA e INE

## 5. Estructura de la formación del coste de un funeral para el cliente (2018)

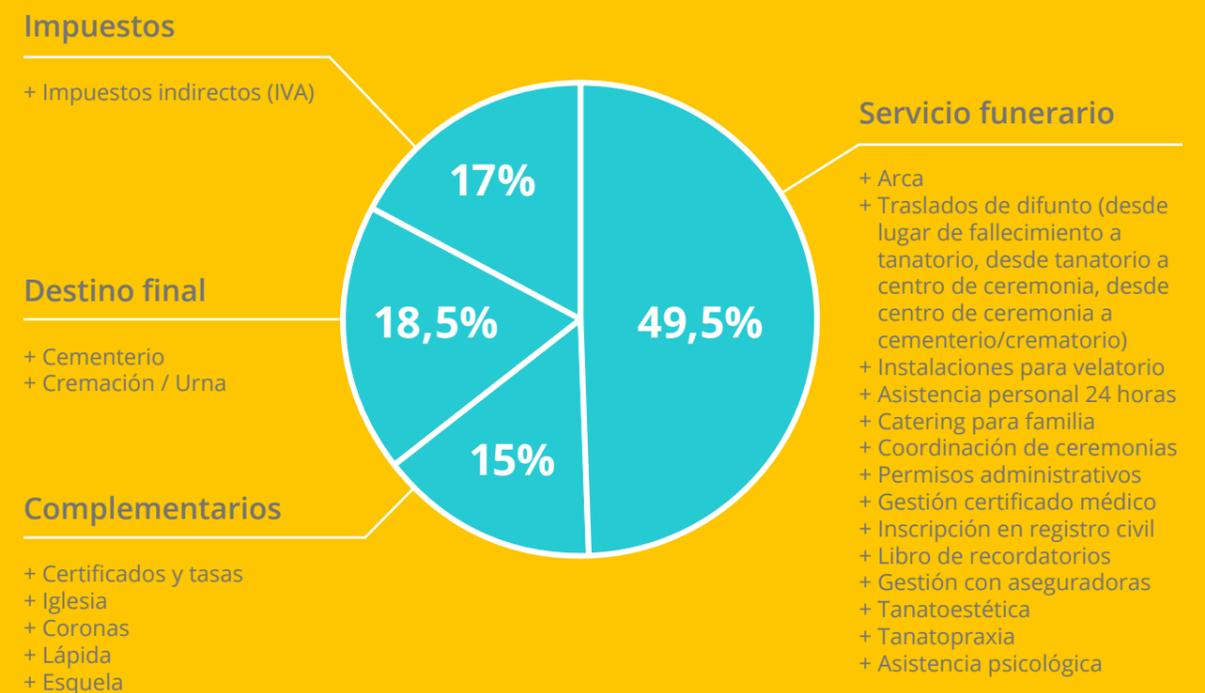
Agentes económicos que participan en el coste medio para la familia



El coste medio de un servicio funerario está compuesto en un 49,5% por el coste de los servicios funerarios en sentido estricto, un 15% de servicios complementarios (certificados y tasas, iglesia, coronas, lápidas, esquelas, etc.), un 18,5% por los costes de la inhumación o incineración y un 17% de impuestos indirectos (IVA).

Como ya hemos indicado en anteriores informes, el volumen de facturación no corresponde exclusivamente a la facturación de empresas funerarias en sentido estricto, sino que en ella intervienen hasta 9 agentes económicos diferentes.

### Estructura media del servicio



\*Datos basados en la media aritmética de la muestra analizada. Estos porcentajes pueden variar según los servicios específicos contratados por cada familia.

Fuente: Panasef

\*El 59,05% de los fallecimientos están cubiertos por una aseguradora (Fuente: ICEA).

\*Un servicio de funeral integral puede tener un amplio abanico de coste para el usuario dependiendo de la cantidad y calidad de servicios y productos que lo integran que pueden ser muy diferentes.

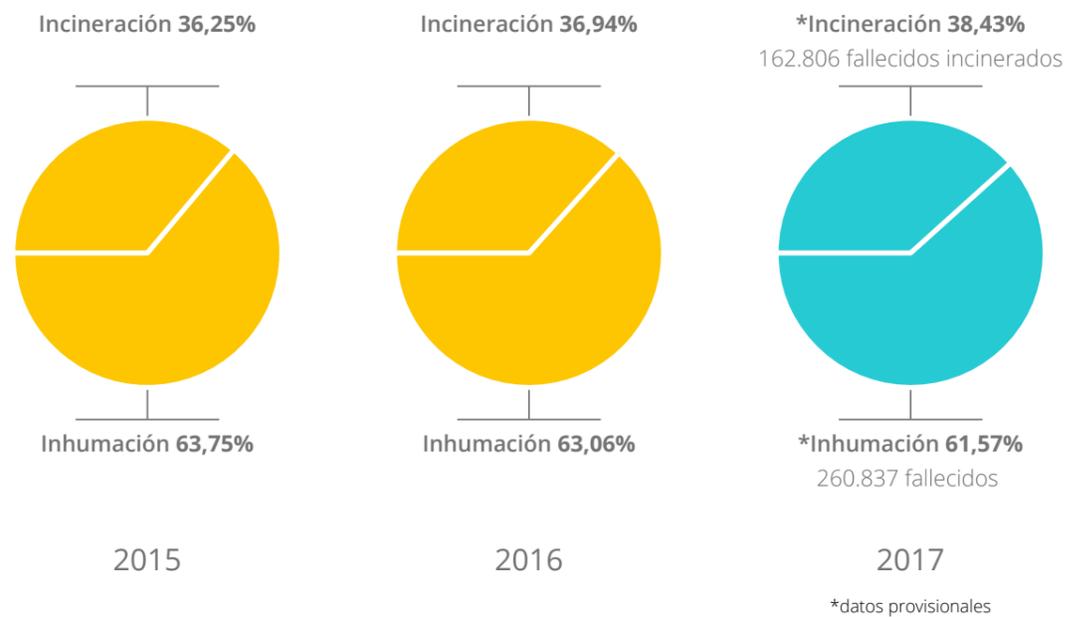
## 6. Destino final de los difuntos

La incineración sigue avanzando terreno año tras año frente a la tradicional inhumación. En 2017 ya es la opción elegida en un 38,43% de los fallecimientos y se estima que alcanzará el 60% en 2025.

En los últimos años, algunas capitales de provincia han superado el 70% de incineraciones.

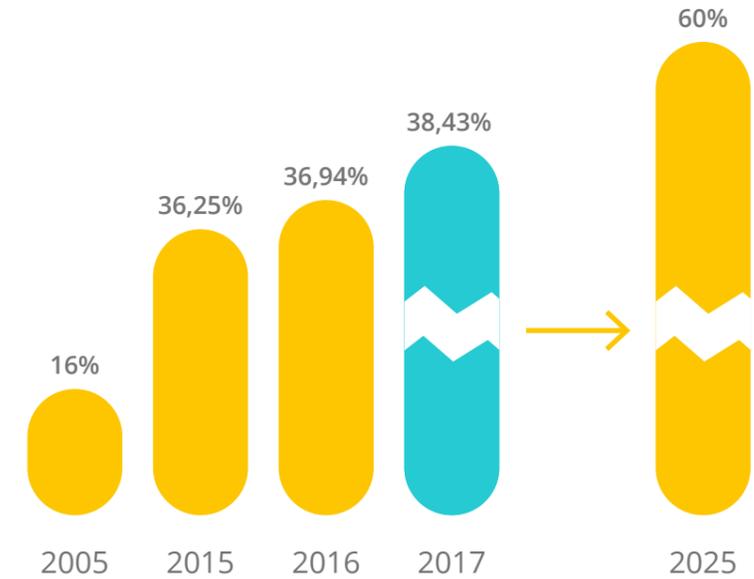
Si bien la tasa de incineración sube rápidamente en las localidades que instalan su primer horno crematorio, la velocidad en que lo hacen es superior en zonas urbanas frente a zonas rurales.

Incineración vs Inhumación



Fuente: Panasef

Evolución de la incineración en España



+ Hay capitales de provincia que superan el 70% de incineración.

Fuente: Panasef

Los datos históricos se han modificado respecto a informes previos, ya que se han detectado algunas anomalías en los criterios de contabilización de años anteriores que se han corregido en el presente informe.

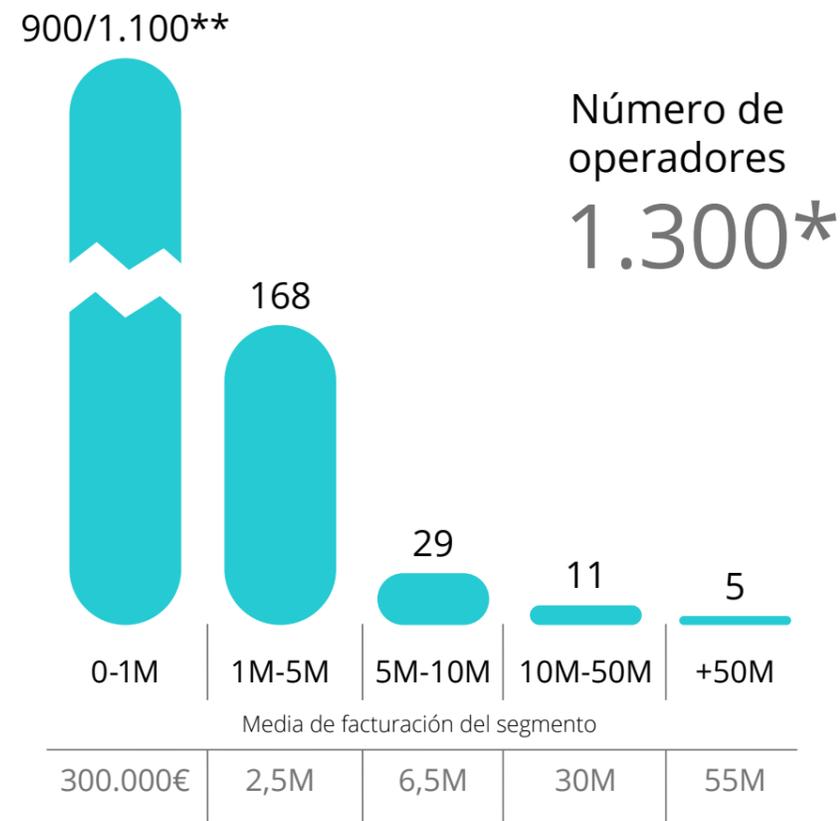
## 7. Estructura de la oferta

El sector está integrado por unas 1.300\* empresas funerarias aproximadamente si bien algunas de ellas pueden estar participadas por uno o varios grupos funerarios.

Según el volumen de facturación, las empresas funerarias se estructuran del siguiente modo:

- 900/1.100 empresas facturan menos de 1 millón de euros
- 168 entre 1-5 M
- 29 entre 5 y 10 M
- 11 entre 10 y 50 M
- 5 más de 50 M

Operadores del mercado funerario por volumen de facturación



\*Tipos de operadores segmentados por facturación (expresada en miles y millones de euros).

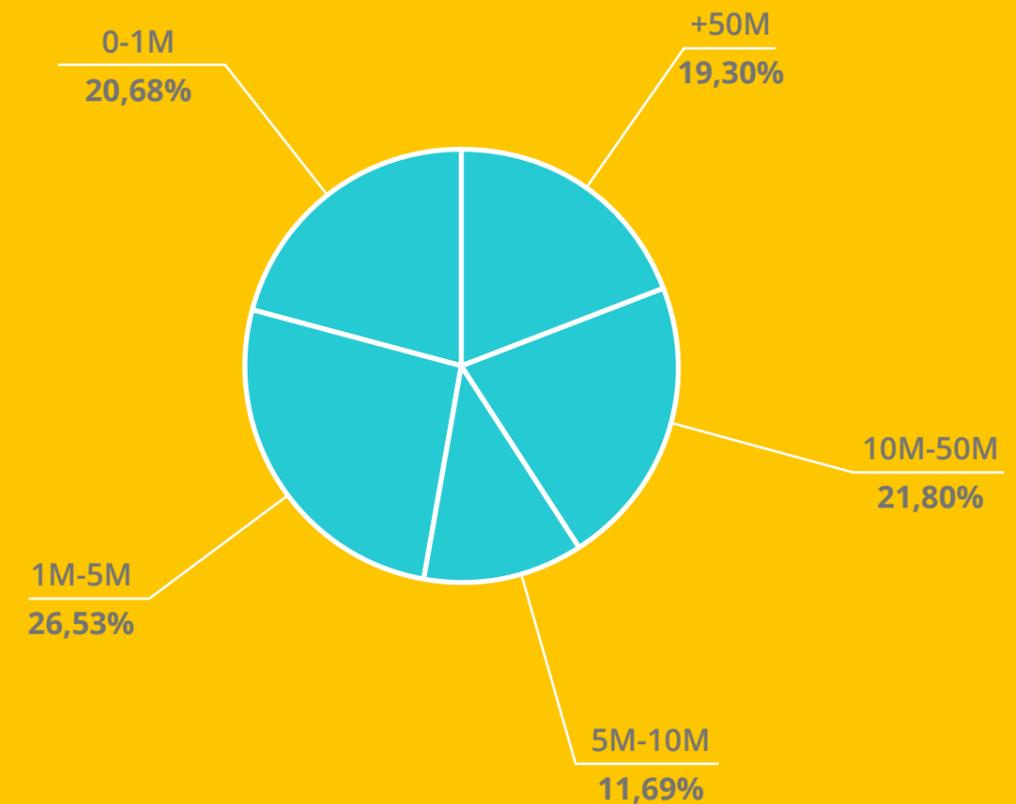
\*\*Puede existir un margen de error en el primer tramo de facturación (0-1 M) debido a que hay empresas que no aportan datos al Registro Mercantil.

Fuente: Panasef y Registro Mercantil

Los 5 principales grupos funerarios tienen una cuota del 32,47% del volumen de servicios funerarios.

Según los datos facilitados por ICEA, el 59,05% de las defunciones son cubiertas por pólizas de compañías de seguros. Unas compañías aseguradoras que se están integrando paulatinamente en el mercado de empresas funerarias.

Dispersión del mercado por volumen de facturación



\*La estructura del mercado no contempla la agregación de empresas participadas.

\*Las principales aseguradoras por número de siniestros se están integrando verticalmente en el sector.

\*Tipos de operadores segmentados por facturación (expresada en miles y millones de euros).

Fuente: Panasef y Registro Mercantil

## 8. Infraestructuras y capacidad del sector funerario

### Tanatorios

El número de tanatorios en España se mantiene en torno a las 2.429 instalaciones de tanatorios o velatorios.

Andalucía, Cataluña y Castilla León son las comunidades con mayor número de instalaciones.

Con estos datos, el sector funerario cuenta con unas 7.050 salas, para una media de 1.161 fallecimientos diarios. Esto implica que existen 6,07 salas de velatorio por fallecimiento.

Esta sobrecapacidad se explica por el hecho de que los fallecimientos no se

producen de forma lineal durante todos los días del año, sino que existe una gran variabilidad. Días con muy pocos fallecimientos hacen media con días de alta mortalidad.

Los tanatorios se han convertido en uno de los principales elementos de diferenciación en la oferta funeraria, ya que es en el momento del velatorio cuando el personal de la empresa funeraria tiene mayor contacto con los familiares y allegados del difunto y estos pueden tener una mejor percepción de la calidad de las instalaciones y el servicio prestado.

### Hornos crematorios

España, el país de Europa con mayor número de instalaciones de cremación, continúa abriendo nuevos hornos crematorios.

El año pasado se inauguraron 24 nuevos hornos crematorios, siendo Andalucía, Cataluña y Castilla-León las comunidades donde más hornos existen.

En línea con la nueva legislación que propone la Unión Europea y el compromiso del sector con el medio ambiente, las empresas comienzan a realizar fuertes inversiones en la instalación de filtros para reducir al mínimo las emisiones (de acuerdo a los límites que establece la ley).

### Cementerios

España cuenta con 8.126 localidades en las que existen un total de 17.682 cementerios.

El auge de la incineración y la liberación de espacios de inhumación por el vencimiento de los contratos de alquiler, hacen prever que el número de cementerios permanecerá constante en el medio y largo plazo.

El mantenimiento de los cementerios (en los que descansa la memoria de los españoles fallecidos en el pasado) se financia actualmente vía tasas de mantenimiento o por la subvención directa por parte de las corporaciones municipales.



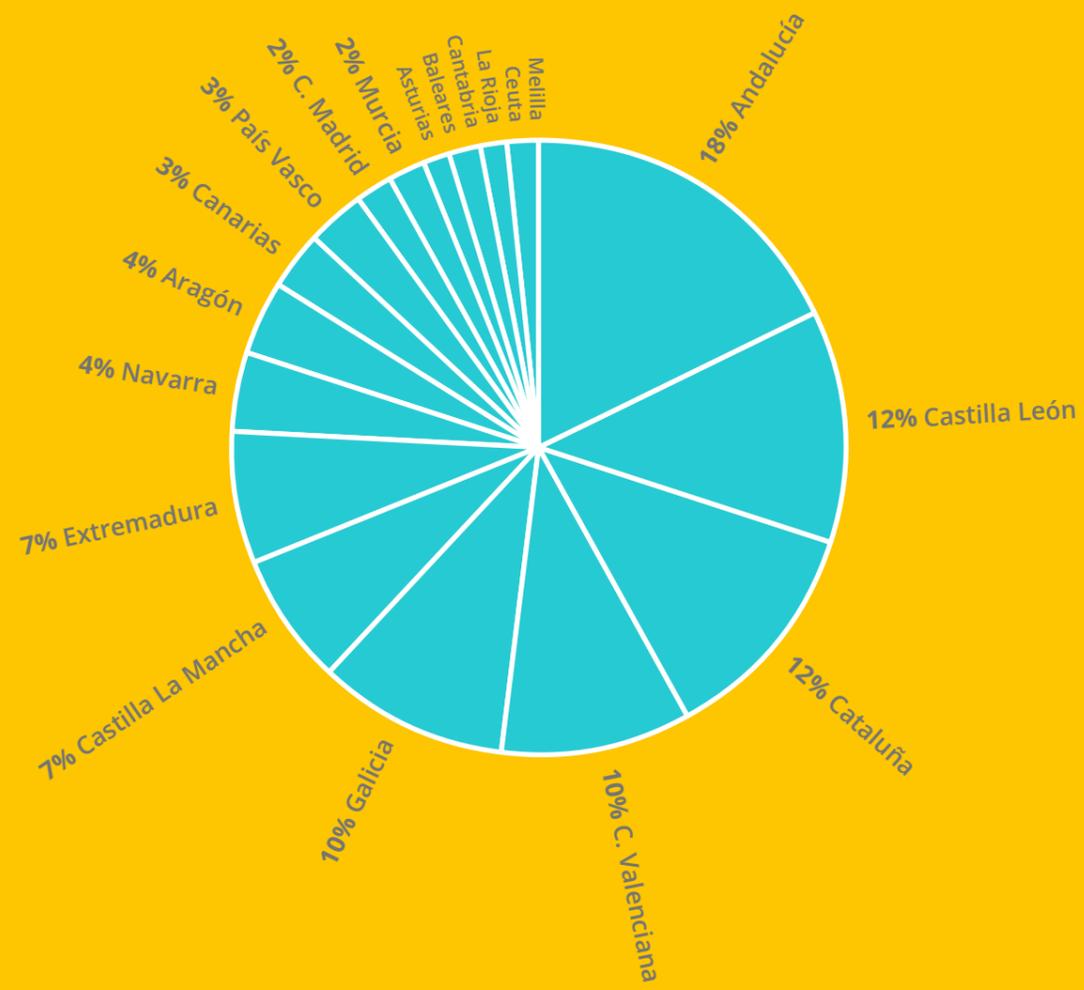
Fuente: censo elaborado por Panasef

Fuente: censo elaborado por Panasef

Fuente: censo elaborado por Tribunal de Cuentas

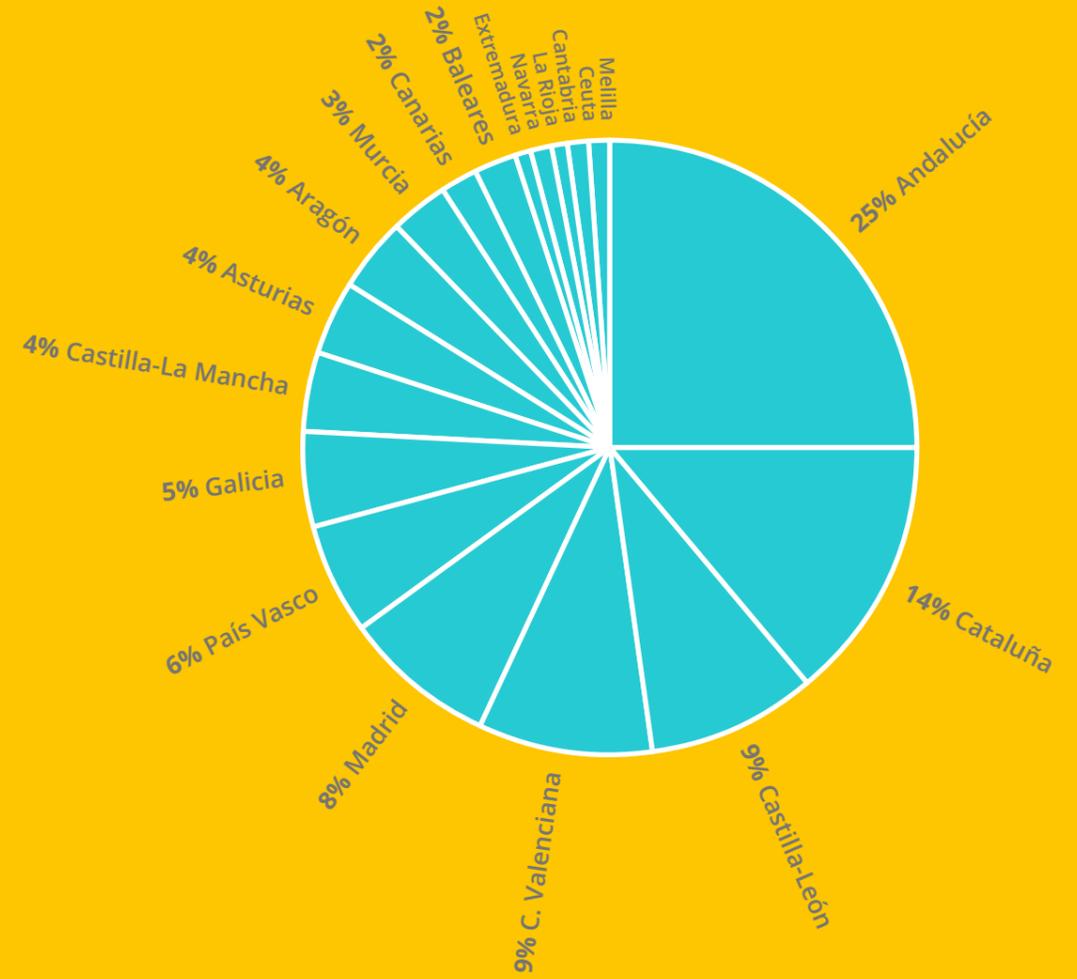
\* Un horno crematorio puede realizar entre 3 y 6 incineraciones en una jornada laboral de 8 horas.

Porcentaje de instalaciones funerarias por comunidad



Fuente: Panasef

Porcentaje de hornos por comunidad



Fuente: Panasef

## 9. Empleo

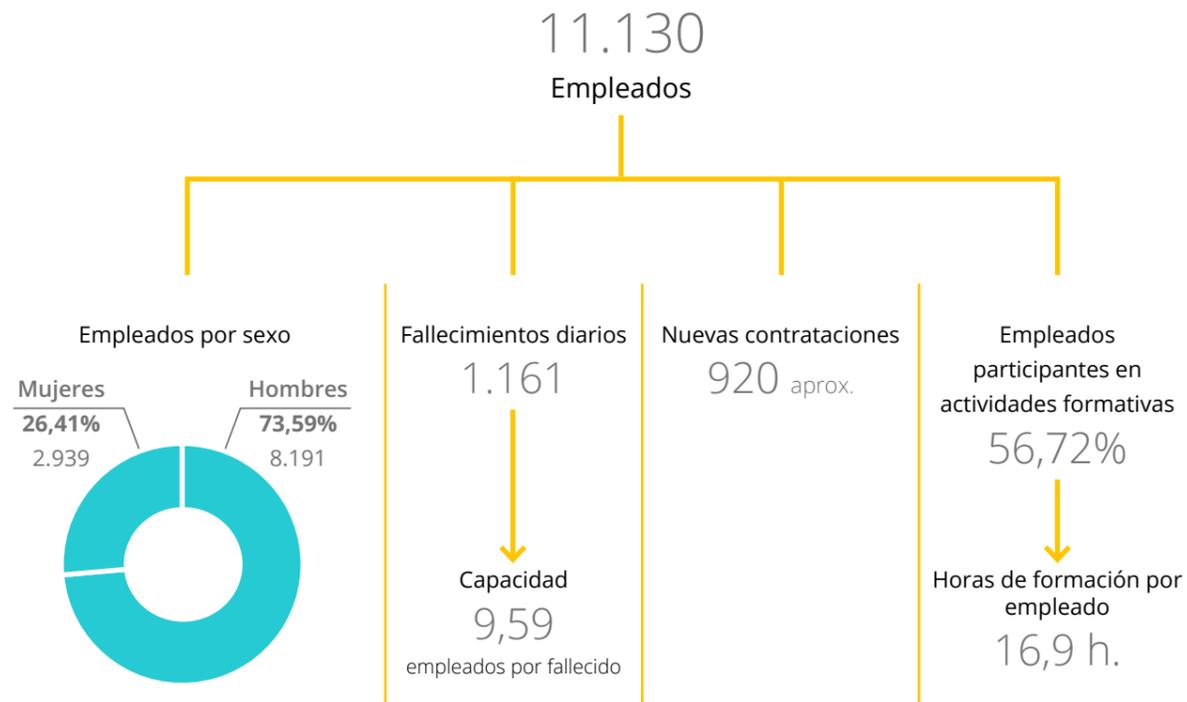
En el año 2017, el sector funerario ha empleado a 11.130 trabajadores, de los cuales un 26,41% son mujeres y el 73,59% son varones.

Teniendo en cuenta que en España fallecen 1.161 personas diariamente, el sector cuenta con 9,59 empleados por fallecimiento diario.

El sector se encuentra inmerso en una profunda fase de profesionalización. En 2017 se han incorporado al sector 920 trabajadores, lo que hace que el 56% de los empleados del sector hayan

participado en alguna actividad formativa, siendo la media de formación de casi 17 horas por empleado.

En el 2017 se han realizado un mayor número de cursos y sobre un mayor número de materias, pero de menor duración, lo que parece indicar que las empresas una vez desarrollada la formación generalista del sector, tiende a formaciones sobre materias cada vez más especializadas y selectivas.



Cursos específicos impartidos por Panasef

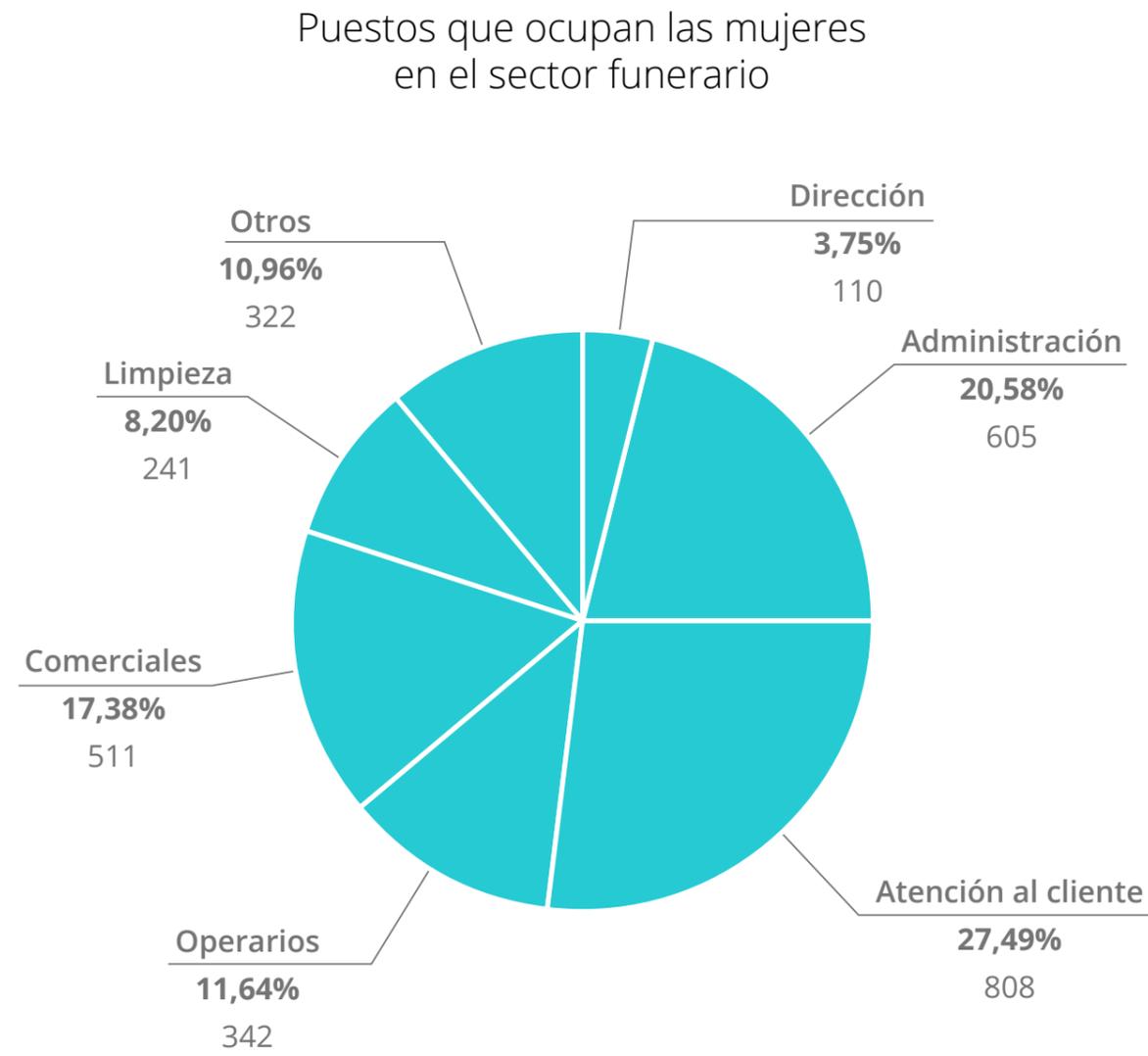


Fuente: PANASEF



## 10. Mujer en el sector

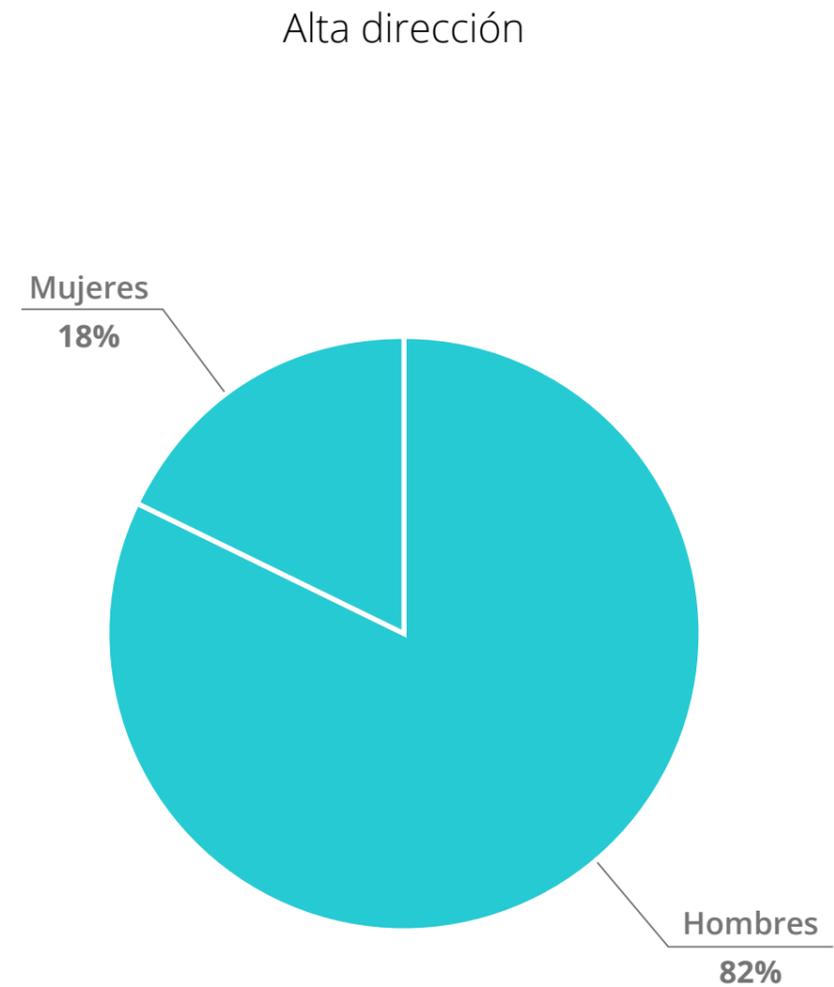
El sector funerario ha sido tradicionalmente masculino. Sin embargo, desde hace varios años la mujer está incorporándose a este sector principalmente en las tareas administrativas y de atención al cliente.



2.939 mujeres trabajan en el sector, un 26,41%

Fuente: Panasef

El 18% de los puestos de alta dirección en el sector funerario lo ocupan mujeres. Una cifra muy superior respecto a las directivas existentes en el año 2000.



El sector cuenta con aproximadamente 642 directivos

Fuente: Panasef

## 11. Servicios especiales

### Servicios Judiciales

En España se realizaron durante 2017, 423.643 servicios (datos provisionales) de los cuales, el 3,70%, más de 15.000 servicios, fueron servicios judiciales.

Servicios judiciales son aquellos en los que a instancia de los Servicios Médicos o de la Autoridad judicial, es necesaria la realización de la autopsia para determinar la causa de la muerte.

### Servicios de Beneficencia

En torno al 1% de los servicios realizados en 2017 fueron servicios de beneficencia.

Casi 4.000 servicios al año se realizan por la colaboración existente entre las empresas prestadoras de servicios funerarios y la Asistencia Social de las Administraciones.

## 12. Satisfacción del cliente

Desde hace varios años, varias empresas del sector utilizan el modelo NPS (Net Promoter Score) para medir la satisfacción del cliente.

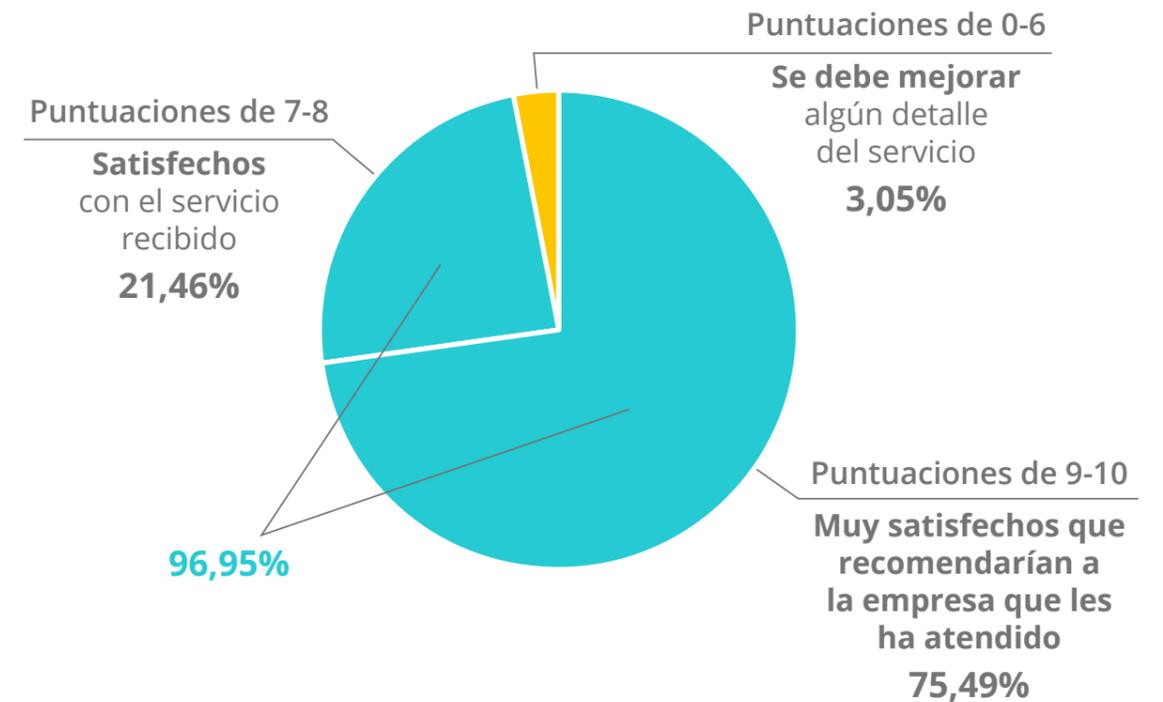
¿Qué es el NPS? El NPS es un sistema que utilizan empresas internacionales de todos los sectores. Es una herramienta de medición transparente, sencilla, auditable y gestionada por empresas externas al sector funerario.

Durante el años 2017, la empresa externa ha realizado 55.052 encuestas telefónicas a familias que acababan de usar los servicios funerarios ante la pérdida de un familiar, formulando exclusivamente dos preguntas:

¿En qué grado del 1-10 recomendaría a la empresa funeraria que le ha atendido?

¿Cuáles son los motivos de su satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido?

De estas encuestas se extraen los siguientes resultados: el 96,95% de las familias puntúan el servicio de las empresas funerarias con un 7 o más, frente a un 3,05% de usuarios que opinan que en el servicio recibido había algún aspecto que mejorar. Unos datos muy similares a los extraídos en el año 2016.

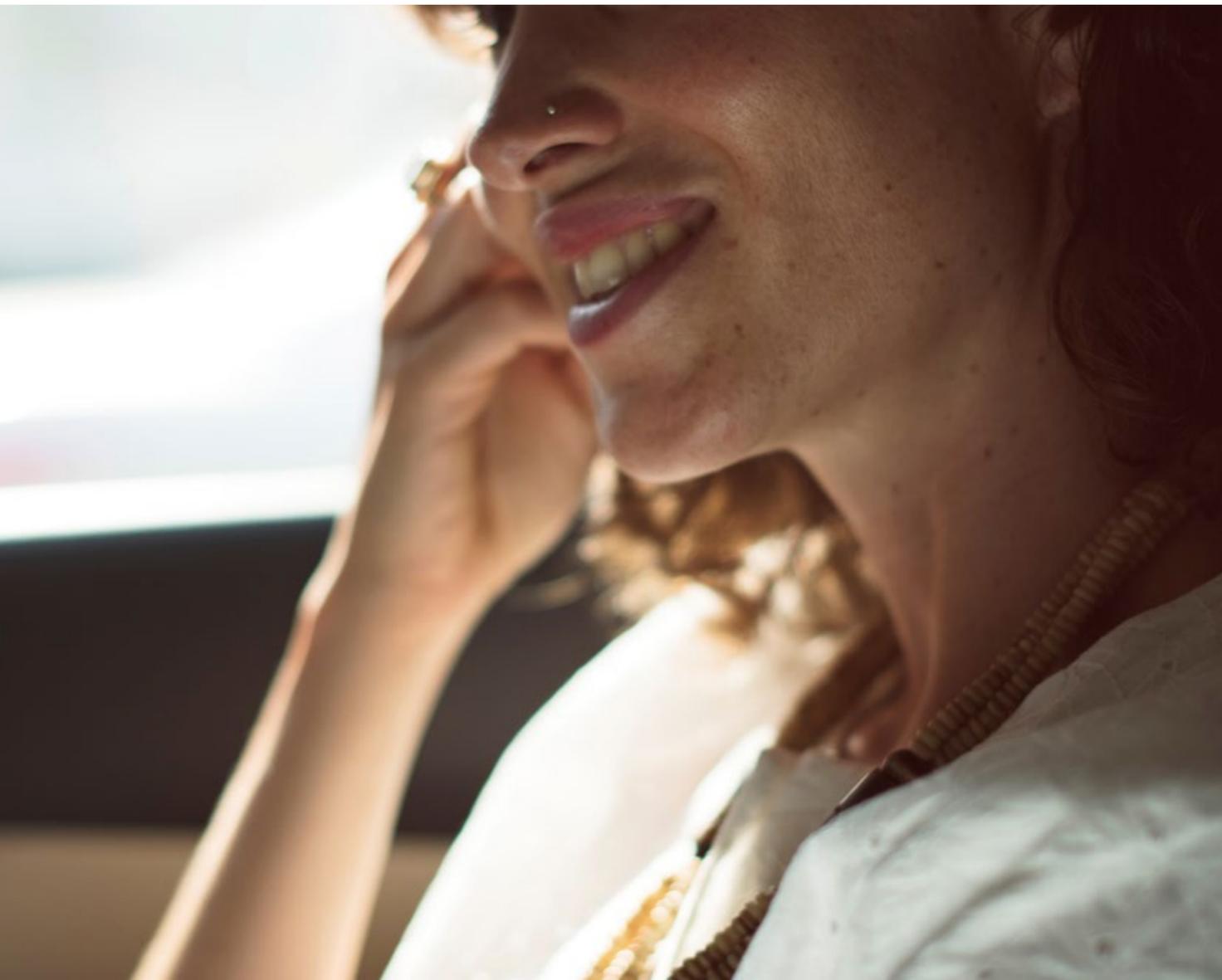


$NPS = \% \text{ Muy satisfechos} - \% \text{ Insatisfechos con algún detalle del servicio} = 75,49\% - 3,05\% = 72,44\%$

NPS Acumulado 2017 sobre 55.052 entrevistas.

Fuente: Opinat

Entre los motivos que más valoran los usuarios nos encontramos con el trato humano recibido, la profesionalidad en las gestiones y la calidad de las instalaciones funerarias.



## 13. Nuevas reglas de juego del sector funerario

Como muestran todos estos datos, el sector funerario ha experimentado una profunda transformación en los últimos años. Estos cambios, que se reflejan tanto en la oferta de servicios como en la configuración actual de la demanda y del mercado funerario, no van sin embargo acompañados de una adecuada evolución del marco regulatorio específico para el sector.

Desde la Asociación nacional de empresas de Servicios Funerarios (Panasef) entendemos que la mejora del marco regulatorio son clave para generar las condiciones adecuadas que propicien un mayor crecimiento, eficiencia y creación de empleo a medio y largo plazo.

Actualmente trabajamos activamente para que se **eviten y eliminen las duplicidades y normativas contrapuestas** y se ponga fin a las situaciones en las que son las propias empresas funerarias las que tienen que colmar las lagunas legislativas. Para ello, es necesario que los proyectos normativos del Estado y de todos los niveles de las AAPP cumplan con los principios de desbordamiento del ámbito territorial, de confluencia competencial, de competitividad y de coordinación y seguridad jurídica. Para un sector funerario cada vez más profesionalizado es imprescindible contar con una normativa eficiente, actualizada y coherente, al objeto de disponer de un marco jurídico adecuado a sus necesidades, basado en la predictibilidad y en los principios de la Better Regulation que impulsan las instituciones europeas.

Sin embargo, a pesar de la evolución del sector en estos años, el **sector de servicios funerarios** se sigue caracterizando por su obsolescencia normativa y por la dispersión, heterogeneidad y descentralización de las normas que lo regulan. El antiguo Decreto 2263/1974 de Policía Sanitaria Mortuoria en modo alguno, es válido para una industria que, como hemos visto, ha experimentado una profunda transformación y que genera el 0,13% del PIB español.

En paralelo, y como parte de ese código de buen gobierno que Panasef internamente está llevando a cabo, destacamos también la realización de una Auditoría de Cuentas Anuales del ejercicio 2017 de forma voluntaria. Así mismo, en los últimos meses hemos realizado y superado un proceso de Auditoría de Compliance Penal en la Asociación, y se ha procedido a la adaptación a la reciente normativa europea de Protección de Datos Personales tras la entrada en vigor del RGPD.

En definitiva, Panasef, como Patronal representativa del sector, lleva años consolidando su posición en diversos aspectos:

- Transformación del sector
- Transparencia
- Profesionalización
- Empresas prestadoras de servicios (calidad de servicio)
- Patronal fuerte y unida
- Relación con administraciones e instituciones
- Dinamización y Diplomacia Corporativa (Lobby)

Panasef sigue desarrollando diversas actividades en estos campos y trabaja principalmente para conseguir

- mejorar la percepción del sector funerario por parte de la sociedad; y
- una adecuada percepción de nuestras necesidades por parte de la Administración del Estado y las Administraciones Autonómicas

En particular, Panasef está llevando a cabo diversas acciones y actuaciones tendentes a comunicar a la sociedad la propuesta de valor del sector, rompiendo las barreras que suponen el tabú sobre la muerte y avanzando en la profesionalización a la que ya tiende el sector. En concreto, se ha diseñado una clara estrategia de comunicación a través de diversas actividades (charlas, exposiciones, demostraciones, ponencias, concursos...) para hacer llegar y transmitir a la sociedad **la importancia del sector funerario y el papel que ocupa en la sociedad.**



## 14. Memoria y marco de actuaciones

### Comunicación



- Forum Panasef
- Cambio de percepción por la Sociedad

El Fórum PANASEF (Zaragoza 25/27 octubre 2018) es un “macro evento”, de carácter internacional, lleno de múltiples contenidos y “micro eventos” para los profesionales y la sociedad en general, con el objetivo de comunicar a la sociedad la propuesta de valor del sector, rompiendo las barreras que supone el tabú sobre la muerte, y continuar avanzando en la profesionalización a la que ya tiende el sector.

En cuanto a la falta del marco normativo adecuado tanto a nivel Estatal como Autonómico, estamos llevando a cabo un proceso de comunicación e información dirigido a todos los estratos de la Administración, justificando la necesidad de una Ley Básica Nacional de Servicios Funerarios que otorgue un mayor grado de seguridad jurídica a las empresas del sector, a las familias y, por tanto, a la sociedad. Panasef pretende así poner fin a lagunas legislativas que han tenido que ser colmadas por las propias empresas funerarias para evitar incidentes de especial relevancia en el ámbito de la salud pública o del medioambiente.

### Acciones concretas

A continuación, enumeramos una serie de actuaciones concretas que Panasef está llevando a cabo con el fin de modificar las dos realidades mencionadas:

### Formación



#### Formación específica para el sector

- Calidad: Impartida por profesionales del sector
- Profesionalización: Áreas específicas del sector

#### Escuela y Sello de formación Panasef

#### Formación relacionada con las cualificaciones profesionales

*\*Nota: en tres años las horas/año de formación por empleado han pasado de 11 horas a casi 20 horas*

### Ética y Deontología

#### Código Deontológico

- Revisión y Ratificación de los asociados de un código de buenas prácticas del funerario

#### Comisión Deontológica

- Actualización permanente en la forma de entender el sector



## Marco Regulatorio

### Ley básica nacional de servicios funerarios

- Único criterio en todo el territorio nacional

### Normalización y consolidación UNE

- Certificación de los procedimientos de prestadores y proveedores

## Competencia

### Transparencia y colaboración

- Transmitir a las autoridades de competencia la transformación experimentada por el sector funerario

### Grupo de interés CNMC

- Facilidad de Comunicación

### Seguimiento periódico Jurisprudencia

- Evolución en la aplicación de criterios judiciales

## Impuestos y Fiscalidad

### Adecuación impositiva del IVA reducido

- Dirección General de Tributos (PNL)
- Partidos Políticos
- Crear corriente de opinión

### Suplidos

- Unificar criterio y aplicación

## Salud Pública

Cabe aquí destacar que la renovación de la normativa sanitaria era una asignatura pendiente y que actualmente ya se ha iniciado. Panasef ha logrado el consenso

dentro de la Asociación para acordar por unanimidad una Guía unificada para el sector en materia de Sanidad Mortuoria, que fue entregada y comentada en el Ministerio de Sanidad en varias reuniones, y que ha sido la base sobre la que el Ministerio ha presentado su armonización de aspectos legislativos en materia de Sanidad Mortuoria.

### Propuesta Guía unificada de Sanidad Mortuoria a nivel Nacional

- Publicada por el Ministerio de Sanidad
- Aceptada por las 17 Comunidades
- Adaptación progresiva de los RPSM existentes

### Contenidos Principales de la Guía Sanitaria:

#### Definiciones

- Evitar interpretaciones distintas de un mismo término
- Conocer el significado de todos los términos utilizados en la descripción de procedimientos
- Introducción de nuevos términos

#### Clasificación de Cadáveres

- Aumento de seguridad sanitaria de los trabajadores

#### Empresas Prestadoras de Servicios Funerarios

- Registro Autonómico
- Contar con los Medios Adecuados
- Contar con el personal necesario, tanto en número como formación y titulación

#### Diferencias entre Tanatorios y Velatorios

- La única diferencia entre ambas instalaciones es la Existencia o no de una sala para realizar prácticas de

tanatopraxia. El resto de requisitos administrativos, de ubicación y servicio deben de ser los mismos.

### Féretros Urnas y Bolsas Funerarias

- Ajustarse a las normas UNE190001

### Traslado de Cadáveres

- Regulación uniforme en todo el territorio nacional
- Grupo III.- Posibilidad de realizarlo antes de las 24 horas
- Grupo I.- Inhumación inmediata

### Destino Final

- Enterramiento o Cremación (Excepción Ley 14/2014 NM)
- Cenizas: Inhumación, Dispersión en lugares autorizados y custodia de un particular

### Hornos Crematorios

- Cumplir la Legislación de Medio ambiente
- Suelo industrial preferiblemente

### Cementerios, nichos y fosas

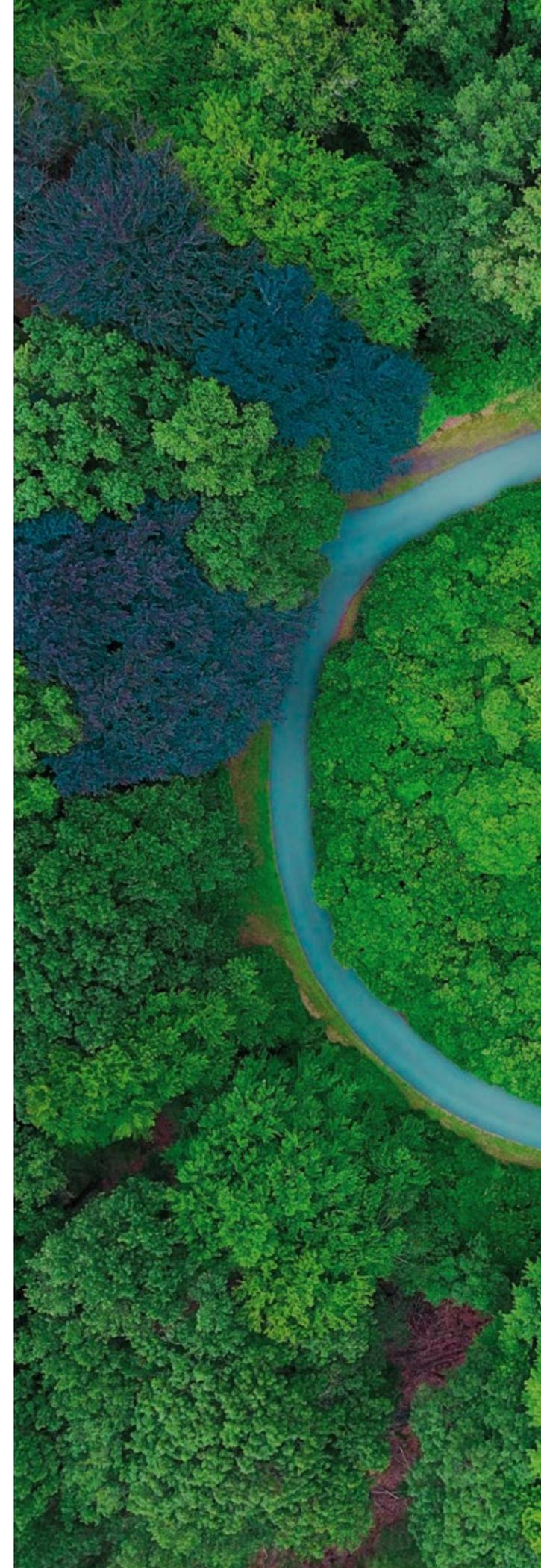
- Unificación de condiciones de construcción y reforma
- Tamaño y especificaciones de las distintas unidades

## Medio Ambiente

### Grupo de Trabajo para la adecuada regulación de las emisiones de las instalaciones de cremación

- Documento Borrador

### Estrategia con las diferentes CCAA



## Conclusiones

El sector de servicios funerarios ha experimentado una importante transformación en los últimos años, convirtiéndose en un mercado cada vez más consolidado, moderno y profesionalizado, en el que la mujer está adquiriendo un papel cada vez más importante. Así se desprende de los datos que se indican a continuación:

El ejercicio 2017 se sitúa como el año con mayor porcentaje de mortalidad en España desde que existen datos oficiales al respecto, con una cifra de 423.643 defunciones, lo que supone un 3,17% más que en el año 2016.

En 2017 las mujeres, al igual que en años precedentes, fallecen de media 5,3 años después que los hombres. Sin embargo, la esperanza de vida de los hombres ha aumentado 5 meses en los últimos dos años.

El mercado funerario ha movido en España en el año 2017 más de 1.500 millones de euros. Este coste no solo lo compone la retribución a las empresas funerarias, sino que incluye la prestación de servicios y productos de hasta 9 agentes económicos adicionales. Las defunciones están cubiertas en un 60% de los casos por entidades aseguradoras.

La incineración ya es la opción elegida por casi el 40% de los fallecidos. En 2025 se estima que alcanzará el 60%. La tasa de incineración es muy superior en las localidades urbanas frente a las rurales.

En España existen 1.300 empresas funerarias. Casi el 80% de la facturación del sector corresponde a empresas funerarias con una cifra de negocio superior a 1 millón de euros.

España es el país europeo con mayor número de hornos crematorios, que en el año 2017 han aumentado de 380 a 404. Éstos permiten realizar 1.704 incineraciones en una jornada laboral, frente a la demanda actual de 446 incineraciones diarias.

El número de instalaciones de tanatorio y salas de vela se ha mantenido estable en 2017. En concreto, en España existen 2.429 instalaciones con 7.050 salas de velatorio frente a una media de 1.161 fallecimientos diarios.

El sector funerario emplea a 11.130 trabajadores, de los cuales el 26% son mujeres y el 74% hombres. Esto implica que existen 9,59 empleados por fallecimiento diario. Se estima que en el último año se produjo una contratación bruta en torno a 920 empleados. En el ejercicio 2017, el 56,72% de las plantillas participaron en acciones formativas, con una media de 16,9 horas por trabajador formado.

El papel de la mujer cada vez se valora más en el sector funerario. Las principales ocupaciones de la mujer en el sector son en tareas administrativas y de atención al cliente, casi el 50% entre ambas. En la actualidad, 124 mujeres ocupan puestos directivos en el sector, siendo el 82% de los directivos varones y el 18% mujeres.

El nivel de satisfacción de los usuarios de servicios funerarios cada vez es mayor. El 97% de las familias encuestadas puntúan el servicio de las empresas funerarias con un 7 o más, frente a un 3% de usuarios que opinan que en el servicio recibido había algún aspecto que mejorar.

A pesar de estos datos, nos encontramos ante un sector que aunque está en constante evolución sigue sin contar con un marco legal actualizado, uniforme y adecuado a la situación real del mercado de servicios funerarios. Por ello, resulta esencial la labor realizada por PANASEF de trasladar a los poderes públicos la necesidad de la renovación normativa del sector, con el fin de otorgar seguridad jurídica a las empresas funerarias y a las familias, y de acabar con las situaciones en las que son las propias empresas funerarias las que tienen que colmar las lagunas legislativas. El resultado de esta labor ha sido la elaboración de la Guía Unificada de Sanidad Mortuoria a nivel Nacional, que está siendo utilizada por el Ministerio de Sanidad en su labor de armonización de la normativa de política sanitaria mortuoria.

Es preciso referirse también al ámbito fiscal, en el que PANASEF lleva trabajando desde el año 2012 para conseguir una reducción del IVA aplicable a los servicios funerarios, que actualmente se sitúa en el 21%. Este esfuerzo se ha materializado, por el momento, en la aprobación por parte de la Comisión de Hacienda y Función Pública del Congreso de una Proposición No de Ley para la bajada del IVA de los servicios funerarios al 10%.

Junto al esfuerzo por impulsar la renovación normativa del sector funerario, también es necesario mejorar la percepción que la sociedad tiene del sector en nuestro país. Para ello, PANASEF trabaja activamente en el desarrollo de distintas iniciativas

encaminadas a que la sociedad conozca más de cerca la realidad de las empresas funerarias y romper así el distanciamiento y desconocimiento de las familias por el tabú que sigue significando la muerte en España.

La ética en el desempeño de la profesión ha sido otro de los objetivos del sector funerario. En este sentido, cabe destacar que los asociados de PANASEF se han adherido y han ratificado el “Código Deontológico del Profesional del Sector Funerario” y el “Decálogo del Profesional Funerario” elaborados por PANASEF, en los que se recogen el conjunto de principios, normas y actuaciones que todo profesional del sector funerario debería observar en el ejercicio de su actividad. Asimismo, se ha creado en el seno de PANASEF una Comisión Deontológica que se encarga de velar por el cumplimiento de las normas deontológicas del sector.

Finalmente, es preciso señalar la apuesta de PANASEF por ofrecer una formación de calidad en aquellas cualificaciones profesionales relacionadas con el sector de los servicios funerarios. A tal fin se han creado la Escuela y el Sello de Formación PANASEF, con el objetivo de desarrollar una serie de acciones formativas de carácter periódico que son impartidas por profesionales del sector y que gozan del prestigio de las empresas asociadas a PANASEF.

Desde PANASEF seguiremos trabajando para mejorar el sector de los servicios funerarios, con el objetivo de prestar servicios de mayor calidad a los clientes.





[www.panasef.com](http://www.panasef.com)

