

NFDA

NATIONAL
FUNERAL
DIRECTORS
ASSOCIATION

Lynn Ochiltree
Ochiltree Funeral Service & Aftercare,
Winterset, IA

Ganador de 15 Premios de Búsqueda de la Excelencia
Miembro del Salón de la Excelencia 2012



Búsqueda de la Excelencia

Inscripción y materiales de solicitud de 2018

Durante más de 35 años, el Premio de Búsqueda de la Excelencia de la NFDA ha sido una referencia para empresas funerarias comprometidas en brindar servicio excelente a familias en duelo y la comunidad, adhiriendo a las más altas normas profesionales y éticas.

Si las familias confían que usted y su personal superarán las expectativas antes, durante y después del funeral, es posible que usted ya califique para el Premio Búsqueda de la Excelencia.

www.nfda.org/pursuitofexcellence

Búsqueda de la Excelencia 2018

Categorías de reconocimiento

Premio Búsqueda de la Excelencia

El principal reconocimiento del programa, el Premio Búsqueda de la Excelencia es otorgado a empresas funerarias miembros de la NFDA que cumplan con los criterios requeridos en seis categorías de logro.

Además de un certificado de logro y una placa de bronce fechada, los destinatarios del premio recibirán un conjunto de materiales promocionales que les ayudarán a publicitar el premio recibido.

Premio Mejor de los Mejores

Además de calificar para el Premio de Búsqueda de la Excelencia, una empresa funeraria también es elegible para el Premio Mejor de los Mejores, que presta reconocimiento a los programas y servicios más innovadores y novedosos de la profesión.

Como parte del proceso de inscripción, todos los participantes en el programa deben presentar un ensayo que describa la creación y la ejecución de un programa o servicio que haya tenido un impacto positivo en los clientes (categoría 1, criterio I). Estos ensayos se utilizarán para determinar los ganadores del Premio Mejor de los Mejores.

El Comité de Búsqueda de la Excelencia seleccionará hasta 10 ganadores del Premio Mejor de los Mejores. Los ensayos serán juzgados por la singularidad de la idea en los niveles nacional e internacional, la calidad de la implementación, el beneficio para los destinatarios, el beneficio para la empresa funeraria y la facilidad con la que otra empresa funeraria puede replicar o modificar la idea.

Los destinatarios del Premio Mejor de los Mejores recibirán un certificado de logro enmarcado y un conjunto de materiales promocionales que les ayudarán a publicitar su premio.

Salón de la Excelencia

Creado para el reconocimiento de la participación prolongada en el programa Búsqueda de la Excelencia y una exhibición uniforme de excelencia de servicio, las empresas funerarias miembros de la NFDA son incluidas en el Salón de la Excelencia al recibir su 10° Premio Búsqueda de la Excelencia.

Cada integrante recibirá un medallón distinguido de cortesía colgado de una cinta para el cuello, un certificado enmarcado, un "ladrillo" en la pared del Salón de la Excelencia en la sede central de la NFDA en Brookfield, Wisconsin, y un conjunto de materiales promocionales especiales que le ayudará a publicitar su premio.

Nuevo: Premio Pináculo Richard Myers

Como parte del proceso de inscripción, todos los participantes en el programa deben presentar un ensayo que describa la creación y la ejecución de un programa o servicio que haya tenido un impacto positivo en los clientes (categoría 1, criterio I). Para prestar reconocimiento a las empresas funerarias que desarrollan un programa o servicio extraordinarios que superen ampliamente la definición de excelencia en el servicio funerario, la NFDA ha establecido el Premio Pináculo Richard Myers, cuyo nombre homenajea al fundador del Programa Búsqueda de la Excelencia, el ex presidente Richard Myers.

El premio será otorgado a criterio del Comité de Búsqueda de la Excelencia y solo cuando encuentre un ejemplo notable de la excelencia en la profesión.

Los homenajeados recibirán una placa conmemorativa y materiales promocionales que les ayudarán a publicitar su logro especial.

Artículos promocionales conmemorativos

Los destinatarios de premios tienen la opción de comprar artículos promocionales para conmemorar sus logros. Se contactará a los participantes después de que sean notificados de sus premios a fin de que pidan los productos conmemorativos.

Búsqueda de la Excelencia 2018

Exigencias de Inscripción y Participación

Inscripción

Para inscribirse en el programa Búsqueda de la Excelencia, todos los participantes deben presentar un formulario de inscripción y el pago hasta el domingo, 15 de julio de 2018.

Quienes planeen participar en el programa pueden inscribirse con antelación – hasta el viernes, 16 de febrero de 2018 – y recibir un descuento de \$25 en la tasa para participación. Los participantes que se inscriban anticipadamente tendrán hasta el domingo, 15 de julio de 2018 para presentar sus materiales de participación.

Cualquier empresa funeraria incluida en el Salón de la Excelencia de la NFDA en 2017 o antes puede inscribirse al precio con descuento de solo \$260 – ¡un ahorro de \$45!

Se puede enviar el formulario de inscripción y el pago:

- **Por correo**
Envíe el formulario de participación en este folleto a:
NFDA
Attn: Pursuit of Excellence
13625 Bishop's Dr.
Brookfield, WI 53005, USA
- **Por teléfono**
Llame a su representante de servicios al miembro de la NFDA al +1 800.228.6332 (+1 262.789.1880).
- **Por fax**
Envíe el formulario de participación en este folleto al +1 262.789.6977.

Participación

El Premio Búsqueda de la Excelencia no es para profesionales individuales; es para **establecimientos de empresas funerarias individuales**. **Las operaciones con múltiples empresas tendrán la oportunidad de calificar a cada una de sus empresas funerarias o sucursales individualmente.** Cada ubicación que pretenda el reconocimiento debe presentar un formulario de inscripción y una participación separados. Los materiales de participación para cada ubicación deben ser diferentes y reflejar la individualidad de su área de servicio y del personal que trabaja en cada una de las instalaciones. No se aceptarán presentaciones por duplicado.

Todas las empresas funerarias que deseen presentarse para el reconocimiento Búsqueda de la Excelencia deben organizar y presentar un documento que demuestre competencia en seis áreas clave del servicio funerario. Los participantes deben reunir un cierto número de criterios en cada una de las categorías.

Los que participen por primera vez pueden describir programas y actividades completados en los últimos tres años – del 1° de julio de 2015 al 30 de junio de 2018 – para el cumplimiento de los criterios. Los participantes recurrentes solo pueden describir programas y actividades completados el año pasado – del 1° de julio de 2017 al 30 de junio de 2018 – para el cumplimiento de los criterios.

Por favor, examine cada criterio detenidamente. Tenga en cuenta la información específica requerida en su descripción y la documentación que debe adjuntar a su presentación. Todas las descripciones de cómo la empresa funeraria ha cumplido con un criterio en particular deben ser específicas. Los participantes deben proporcionar los nombres, las fechas, lugares, etc., indicando “quién, qué, cuándo, dónde”, etc., según corresponda.

Solo se puede describir una actividad una vez en la presentación de una empresa funeraria (o sea, no se puede utilizar una única actividad para cumplir con múltiples criterios).

Las descripciones incompletas o insatisfactorias para cualquier criterio de la categoría “Exigencias Básicas”, o en más de tres criterios de las cinco categorías de logros restantes, resultarán en descalificación inmediata. Tres o menos descripciones de criterios incompletas o insatisfactorias de las últimas cinco categorías de logros serán puestas en conocimiento del participante. El participante podrá volver a presentar ítems para mayor análisis cuando lo solicite el Comité de Búsqueda de la Excelencia; si el participante elige no hacerlo, será descalificado.

La mayoría de los criterios no requieren documentación; sin embargo, las descripciones de los criterios pueden estar acompañadas de documentación de respaldo (por ejemplo, fotos, certificados, credenciales), si el concursante elige hacerlo. Si se requiere documentación, esto está indicado en la descripción del criterio.

Las participaciones deben presentarse en **inglés**.

Las participaciones enviadas por correo a la NFDA deben presentarse en **formato encuadernado** y organizado (por ejemplo, carpeta, carpeta de tres anillos, libro de recortes, etc.). **No se aceptarán materiales sueltos.** Las descripciones de los criterios y toda la documentación adjunta deben estar claramente etiquetadas.

Las empresas que presenten participaciones para la Búsqueda de la Excelencia otorgan su permiso a la NFDA para utilizar el nombre de su empresa y cualquier material que pudieran haber presentado como parte de su participación para promover el programa Búsqueda de la Excelencia y de cualquier otra manera que la NFDA considere adecuada.

Búsqueda de la Excelencia 2018

Presentando su participación a la NFDA

Los participantes pueden elegir una de dos maneras de completar y presentar su participación en la Búsqueda de la Excelencia. Solo se aceptarán participaciones a través de los dos métodos que se indican a continuación.

Participación electrónica

- Visite www.nfda.org/pursuitofexcellence y haga clic en el enlace "Registration and Application Materials" ("Materiales para inscripción y solicitud"). Lea y siga todas las instrucciones en el formulario electrónico de participación detenidamente.
- El formulario electrónico de participación permite que los participantes en el programa comiencen a trabajar en su participación, guarden lo que han hecho y regresen más adelante.
- Las participaciones deben presentarse en **inglés**.
- Se debe finalizar los formularios electrónicos de participación y se los debe enviar a la NFDA hasta las **11:59 p.m. CST del 15 de julio de 2018**. Por favor, siga las instrucciones en el formulario de participación online con detalles sobre cómo enviar su participación a la NFDA. No se aceptarán participaciones recibidas fuera del plazo, sin excepciones.

Participación por correo

- Prepare su participación utilizando un procesador de palabras como Microsoft Word u otro programa comparable.
- Las participaciones deben presentarse en **inglés**.
- Todos los materiales deben presentarse en **formato encuadernado** y organizado (por ejemplo, carpeta, carpeta de tres anillos, libro de recortes). **No se aceptarán materiales sueltos.**
- No se aceptarán participaciones enviadas por fax.
- Envíe su participación por correo a:
NFDA
Attention: Pursuit of Excellence
13625 Bishops Drive
Brookfield, WI 53005
USA
- Todos los materiales de empresas de EE.UU. (incluido el formulario de inscripción, si no se ha presentado anteriormente) deben tener **un sello postal no posterior al 15 de julio de 2018, y deben llegar a la NFDA a más tardar el lunes, 23 de julio de 2018**. Sin excepciones, las participaciones recibidas por la NFDA después del miércoles, 20 de julio de 2016 no serán aceptadas.
- Las participaciones de empresas fuera de los Estados Unidos deben tener **un sello postal no posterior al domingo, 15 de julio de 2018 y ser recibidas por la NFDA, a más tardar, el 27 de julio de 2018**. Sin excepciones, las participaciones recibidas por la NFDA después del lunes, 30 de julio de 2018 no serán aceptadas.

Búsqueda de la Excelencia 2018

Categorías de logro

Por favor, examine cada criterio detenidamente. Tenga en cuenta la información específica requerida en su descripción y la documentación que debe adjuntar a su presentación.

Categoría 1: Exigencias básicas

Todos los participantes deben reunir ciertos requisitos básicos a fin de ser considerados para el Premio Búsqueda de la Excelencia. La información incompleta o insatisfactoria en esta sección será causa de descalificación inmediata.

Complete *todos* los siguientes criterios:

- A. Mesa de Prácticas Éticas firmada por todos los empleados funerarios habilitados y todo el personal de tiempo integral. Vea el formulario de inscripción en la página 12 de este folleto.
- B. Cuando una empresa funeraria gana un Premio de Búsqueda de la Excelencia, esto ocurre a través del trabajo arduo de su personal. Presente una foto color del personal de la empresa funeraria – los hombres y mujeres que, cada día, trabajan arduamente para atender a las familias en duelo y a la comunidad. La foto será incluida en un álbum de videos que se presentará en la Convención y Exposición Internacional de la NFDA. La fotografía puede incluirse en la participación encuadernada enviada por correo a NFDA o enviada por correo electrónico a pursuit@nfda.org (solo formato JPEG, por favor).
- C. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que la empresa funeraria cumple con las exigencias de la Regla Funeraria de FTC y que su Lista General de Precios ha sido examinada por un abogado u otro especialista en los últimos cinco años o cuando se produjeron cambios importantes (excluidos cambios en precios).
Documentación requerida: Proporcione datos específicos acerca de cuándo la Lista General de Precios de la compañía fue examinada por última vez y el nombre del abogado o experto que la examinó. (Completar esta exigencia no garantiza que su empresa funeraria cumpla con la Regla Funeraria de FTC).

Nota: Las empresas funerarias fuera de los Estados Unidos deben proveer una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria explicando los requisitos de habilitación u operación para su empresa funeraria en su país o municipalidad. Si su país o municipalidad no tiene tales exigencias, provea una declaración explicando este hecho.

- D. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que el personal de la empresa funeraria ha recibido capacitación asociada a la Regla Funeraria de la FTC en el último año. Las fuentes potenciales de capacitación incluyen aprendizaje a distancia (teleconferencias, webinars y cursos en Internet), talleres en convenciones y estudio en el hogar (libros, DVDs y CDs). **Requerido:** Incluya el nombre del curso, el nombre del instructor y la fecha de la capacitación en su declaración.

Nota: Las empresas funerarias fuera de los Estados Unidos deben proveer una declaración firmada por el propietario o gerente general indicando que la empresa funeraria y su personal conocen y cumplen con las leyes y reglamentos nacionales y locales para empresas funerarias.

- E. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que la empresa funeraria cumple con todas las normas OSHA aplicables. (El completar esta exigencia no garantiza que su empresa funeraria cumpla con la OSHA).

Nota: Las empresas funerarias fuera de los Estados Unidos deben proveer una declaración firmada por el propietario o gerente general indicando que la empresa funeraria y su personal conocen y cumplen con las leyes y reglamentos de salud ocupacional y seguridad nacionales y locales.

- F. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que el personal de la empresa funeraria ha recibido capacitación asociada a las normas de la OSHA en el último año. Las fuentes potenciales de capacitación incluyen aprendizaje a distancia (teleconferencias, webinars y cursos en Internet), talleres en convenciones y estudio en el hogar (libros, DVDs y CDs). **Requerido:** Incluya el nombre del curso, el nombre del instructor y la fecha de la capacitación en su declaración.

Nota: Las empresas funerarias fuera de los Estados Unidos deben proveer una declaración firmada por el propietario o gerente general indicando que la empresa funeraria y su personal conocen y cumplen con las leyes y reglamentos de salud ocupacional y seguridad nacionales y locales.

Búsqueda de la Excelencia 2018

- G. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que la empresa funeraria cumple con todas las normas y reglamentos ambientales federales, estatales y locales. Los ejemplos de las leyes y los reglamentos que las empresas funerarias podrían tener que cumplir incluyen gestión de residuos, reciclaje, conservación del agua, calidad de aire (leyes de contaminación del aire y emisiones, especialmente relacionadas con crematorios), eliminación de desechos peligrosos, descarga de aguas residuales de sala de preparaciones y gestión de tierras/protección de pantanales (en la construcción/desarrollo de la propiedad de la empresa funeraria). (El cumplimiento de este requisito no garantiza que su empresa funeraria cumpla con las leyes y normas ambientales).

Nota: Las empresas funerarias fuera de los Estados Unidos deben proveer una declaración firmada por el propietario o gerente general indicando que la empresa funeraria cumple con todas las leyes y reglamentos ambientales nacionales y/o locales.

- H. Provea una declaración firmada por el propietario o gerente general de la empresa funeraria indicando que la empresa funeraria recaba información de satisfacción del cliente (a través de encuestas, tarjetas de comentarios, cartas solicitando la opinión de la familia, el programa de Encuestas de Satisfacción de Familias de la NFDA o un programa de encuestas de satisfacción del cliente equivalente) sobre la calidad de los servicios. **Requerido:** *Incluya un método de recolección de información de satisfacción del cliente y cómo se comparte la información con su personal en su declaración.*
- I. Presentar en ensayo que describa un programa, servicio o actividad innovadores llevados a cabo por su empresa funeraria. (Se insta a los participantes a que describan un programa/servicio que no sea un servicio funerario personalizado). **El ensayo debe tener un mínimo de 400 palabras.**

Documentación requerida: Además de su ensayo, usted debe enviar documentación de respaldo (por ejemplo, fotografías, anuncios publicitarios, recortes de periódico, volantes, etc.).

Por favor, incluya lo siguiente en su ensayo:

- o Razonamiento detrás de la idea.
- o Descripción detallada del programa, servicio o actividad.
- o Beneficios provistos a familias y/o la comunidad en general.
- o Beneficios provistos a la empresa funeraria y su personal.
- o Si corresponde, enumerar toda organización comunitaria (p. ej. iglesia, centro para enfermos terminales) que haya participado en el desarrollo y/o implementación de la idea; describa el papel que cumplió la organización.

Solo se aceptará la descripción de un programa/actividad de un año anterior si se mencionan cambios o mejoras en el ensayo. Si está describiendo este programa o servicio en la participación de la Búsqueda de la Excelencia del establecimiento en otra ubicación, el ensayo de cada ubicación debe indicar qué hizo su personal para participar en la actividad y el impacto de la actividad sobre las personas atendidas.

La idea descrita en este ensayo también puede utilizarse para cumplir con un criterio de las categorías 2-6.

Los ensayos participantes se incluirán en el sitio web de la NFDA y se utilizarán en otras actividades en las que se compartan ideas. Se utilizará este ensayo para determinar los ganadores del Premio Mejor de los Mejores.

Búsqueda de la Excelencia 2018

Categoría 2: Liderazgo y desarrollo profesional del personal

Alcanzar y mantener la excelencia exige un compromiso con la educación constante y el desarrollo profesional.

Las fuentes de capacitación incluyen a organizaciones aprobadas por la Academia de Prácticas de Servicio Funerario Profesional, tales como la NFDA o una asociación estatal; escuelas acreditadas, tales como escuelas de ciencias mortuorias, universidades comunitarias y otras instituciones de educación superior; programas comunitarios de educación para adultos; capacitación relacionada patrocinada por el gobierno, o capacitación interna provista por instructores calificados con credenciales reconocidas en el tema. La capacitación puede realizarse en sala de aula, talleres, en Internet, a través de estudio en el hogar, teleconferencias, seminarios web, podcast, etc.

Complete al menos **cuatro (4)** de los siguientes criterios:

- A. Tener al menos un empleado que reciba capacitación en una destreza técnica. Los tópicos potenciales podrían incluir cosmetología, embalsamamiento, cuidado de enfermedades infecciosas, artes restaurativos, casos especiales o difíciles y preparación de donadores de órganos y tejido. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación, una descripción del curso y los beneficios proporcionados al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- B. Tener al menos un empleado que reciba capacitación en una destreza de comunicaciones. Los potenciales temas podrían incluir relaciones comunitarias o públicas, comunicación interpersonal, servicio al cliente, oratoria pública, etiqueta telefónica y medios sociales. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación, una descripción del curso y los beneficios proporcionados al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- C. Al menos un miembro del personal debe haber recibido capacitación en formas de disposición que no sean el entierro, tales como cremación, hidrólisis alcalina, donación de cuerpo entero, funerales verdes, etc. Los potenciales temas podrían incluir arreglos para cremación, marketing de servicios de funeral y entierro verdes, realización de hidrólisis alcalina, mejores prácticas de donación de cuerpo entero. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación y una descripción del curso y los beneficios provistos al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- D. Tener al menos un empleado que reciba capacitación en propiedad y/u operaciones de cementerios. Los potenciales temas podrían incluir planificación de entierros, rentabilidad de cementerios, marketing de cementerios y mejores prácticas en la gestión de cementerios. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación y una descripción del curso y los beneficios provistos al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer comprobante(s) de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- E. Tener al menos un empleado que reciba capacitación en operaciones comerciales. Los tópicos potenciales podrían incluir planificación estratégica, informes y proyecciones contables/financieros, gestión de recursos humanos, planificación para desastres, marketing, temas de cumplimiento y regulatorios, prácticas comerciales ecológicas y otros tópicos relacionados con las operaciones comerciales y la excelencia en el desempeño. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación, una descripción del curso y los beneficios proporcionados al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- F. Tener al menos un empleado que reciba capacitación en duelo y apoyo a la familia. Los potenciales temas podrían incluir cuidado posterior, capacitación de celebrante y programas y servicios asociados al duelo. **Documentación requerida:** *En su descripción, incluya el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación y una descripción del curso y los beneficios provistos al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*

Búsqueda de la Excelencia 2018

- G. Tener al menos un licenciado que haya recibido su designación de Profesional de Servicios Funerarios Certificado de la Academy of Professional Funeral Service Practice (Academia de Práctica Profesional de Servicios Funerarios). **Documentación requerida:** *Incluya una copia de la tarjeta de miembro de la Academia actual o comprobante de que la persona ha recibido su designación.*
- H. Tener al menos un miembro del personal que sea un Consultor de Planificación Previa Certificado (CPC) de la NFDA o haya completado un programa de certificación de necesidad previa equivalente. (Nota: La certificación CPC de la NFDA debe renovarse cada cuatro años). **Documentación requerida:** *Proveer prueba de certificación actual.*
- I. Su empresa funeraria debe recibir el Certificado de NFDA Green Funeral Practices™ (Prácticas Funerarias Verdes de la NFDA) o una certificación de funerales verdes equivalente. (Nota: las empresas funerarias deben renovar su Certificado de Prácticas Funerarias Verdes de la NFDA anualmente). **Documentación requerida:** *Proveer comprobante de que su empresa funeraria ha recibido el Certificado de Prácticas Funerarias Verdes de la NFDA o una certificación equivalente.*
- J. Al menos un miembro del personal debe haber completado el Programa de Operador de Crematorio Certificado de la NFDA u otro programa de certificación de operador de crematorio equivalente. **Documentación requerida:** *Proveer comprobante de conclusión exitosa de un programa de certificación de operador de crematorio.*
- K. Al menos un miembro del personal debe haber completado el Programa de Capacitación de Organizador de la NFDA u otro programa de capacitación de conferencia de organización. **Documentación requerida:** *Proveer comprobante de conclusión exitosa de un programa de capacitación de organizador.*
- L. Participar en un programa de desarrollo profesional no incluido en los criterios A-J. Los potenciales tópicos incluyen arreglos para funerales, servicios para mascotas, necesidad previa, etc. (Consulte la definición de la categoría 2 al decidir qué incluir). **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre del curso, el nombre del instructor, la fecha de la capacitación y una descripción del curso y los beneficios provistos al personal y/o a las familias que atiende. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*

Categoría 3: Acercamiento, apoyo y servicios asociados a la familia

La distinción en el servicio funerario incluye la excelencia en el servicio a la familia en duelo. Los criterios en esta sección describirán programas implementados y recursos provistos a familias en duelo que vayan más allá del nivel estándar de servicio.

Complete al menos cuatro (4) de los siguientes criterios:

- A. Proveer servicios de apoyo de duelo/cuidado posterior para adultos (por ejemplo, boletín informativo, grupos de apoyo, seminarios, recursos de cuidado posterior en Internet, biblioteca de recursos). **Requerido:** *Proveer una descripción detallada de los servicios de apoyo ofrecidos por su empresa.*
- B. Proveer servicios de apoyo para duelo/cuidado posterior para niños y/o adolescentes (por ejemplo, grupos de apoyo, campamentos de duelo, recursos para duelo a escuelas locales, biblioteca de recursos). **Requerido:** *Proveer una descripción detallada de los servicios de apoyo ofrecidos por su empresa.*
- C. Realizar un programa memorial para un día feriado importante, como el Día de Remembranza, Día del Padre/de la Madre o una fecha religiosa, tal como la Navidad. **Documentación requerida:** *Además de una descripción detallada del programa ofrecido por su empresa, debe incluir documentación del evento (por ejemplo, una invitación al evento, el programa, fotos, etc.).*
- D. Brindar apoyo o participar en programación con su centro local para enfermos terminales u organización de cuidados paliativos. **Requerido:** *Brindar una descripción detallada de cómo su empresa brinda apoyo a organizaciones locales de cuidados paliativos y/o para enfermos terminales.*
- E. Establecer o mantener recursos para el luto y el duelo en su empresa o en el sitio web de su empresa funeraria. Si ya tiene recursos en su empresa o en su sitio web, agregar al menos cinco títulos o enlaces nuevos, los que pueden incluir cualquier combinación de libros, folletos/panfletos, películas, presentaciones de diapositivas, cintas, CDs, DVDs, videos y enlaces relacionados con el duelo y el luto o el servicio funerario. **Requerido:** *Incluir los títulos y una descripción de los recursos nuevos y/o contenido del sitio web.*
- F. Proveer a las familias opciones de remembranza en Internet (por ejemplo, webcasting de funerales, videos de tributos en línea, galerías de fotos, asistencia con páginas web memoriales). **Documentación requerida:** *Brindar una descripción detallada de las opciones ofrecidas y documentación de estos servicios (por ejemplo, copia de sitio web, descripción en GPL, materiales de marketing, etc.).*

Búsqueda de la Excelencia 2018

- G. Ofrecer opciones de funerales verdes/entierros naturales a las familias. **Documentación requerida:** Brindar una descripción detallada de las opciones verdes ofrecidas y documentación de estos servicios (por ejemplo, GPL que muestra un paquete de funeral verde, texto de sitio web, materiales de marketing, etc.).
- H. Implementar prácticas comerciales verdes en su empresa funeraria (por ejemplo, fuentes de energía alternativa para eficiencia energética y conservación de la energía, construcción y remodelación verdes, conservación del agua, prácticas de transporte/flota con bajo consumo de energía y prevención, reducción y reciclaje de residuos). **Requerido:** Proveer una descripción detallada de estas prácticas.
- I. Ejecutar un servicio funerario innovador. Este ejemplo debe ir más allá de cualquier producto comprado para el funeral y demostrar un servicio singular y altamente significativo prestado por la empresa funeraria y su personal. (Favor incluir una descripción detallada del servicio, pero recuerde respetar la privacidad de la familia).
- J. Ejecutar un programa innovador (que no encaje en los criterios A-I) que ejemplifique la excelencia en atención a los deudos. (Consultar la definición de la categoría 3 al decidir qué incluir). **Requerido:** Su descripción debe ser detallada.

Categoría 4: Servicio comunitario y educación

La excelencia del servicio debe ir más allá de las paredes de la empresa funeraria a través del patrocinio directo de eventos comunitarios y programas educativos, y de la participación como voluntarios en clubes, organizaciones sin fines de lucro y organizaciones de servicio. Los criterios en esta sección proveerán claras pruebas de que su empresa funeraria mantiene un nivel activo de participación en la comunidad.

Complete al menos cuatro (4) de los siguientes criterios:

- A. Presentar un programa a un grupo comunitario organizado, tal como una escuela local, club/organización cívicos o comunitarios, asilo, centro para enfermos terminales o grupo médico o de salud. **Requerido:** Proveer una descripción detallada que incluya el nombre del grupo, la fecha de la presentación, el nombre del presentador y el tema sobre el que habló.
- B. Patrocinar una visita a su empresa funeraria para grupos como, por ejemplo, de jóvenes, religiosos, organización cívica o escuela. **Requerido:** Proveer una descripción detallada que incluya el nombre del grupo, la fecha de la visita y lo que ocurrió durante la visita.
- C. Trabajar como voluntario al menos 12 horas con organizaciones comunitarias (por ejemplo, Meals on Wheels, Habitat para la Humanidad, comedor comunitario). **Requerido:** Proveer una descripción detallada de su servicio que incluya el nombre de la organización, fechas de servicio y sus tareas como voluntario.
- D. Participar en el gobierno local, clubs de servicio u organizaciones fraternas en un cargo electo o a través de actividades como voluntario. **Requerido:** Proveer una descripción detallada de su participación que incluya el nombre de la organización, fechas de servicio y su rol.
- E. Brindar apoyo y/o participar en programación sobre un problema específico de salud (por ejemplo, American Cancer Society, March of Dimes, American Heart Association, etc.). **Requerido:** Proveer una descripción detallada que incluya el nombre de la organización y el programa con el que colaboró, la fecha del programa y el apoyo específico que brindó.
- F. Realizar arreglos para que al menos cinco recursos (por ejemplo, libros, DVDs) asociados al servicio funerario sean donados a una escuela, universidad o biblioteca pública o religiosa en su área. **Requerido:** Incluya los títulos de los recursos en su descripción.
- G. Describir un programa innovador (que no encaje en los criterios A-F) que destaque la participación de su empresa funeraria en la comunidad. (Consulte la definición de la categoría 4 al decidir qué incluir).

Búsqueda de la Excelencia 2018

Categoría 5: Servicio profesional y participación

La excelencia profesional incluye la creación activa de relaciones profesionales y apoyo a asociaciones de servicios funerarios y/u organizaciones asociadas. Los criterios en esta sección demostrarán la participación activa en la profesión.

Complete al menos **cuatro (4)** de los siguientes criterios:

- A. Prestar servicios en una junta de asociación de servicios funerarios local, estatal, provincial o nacional, comité, fuerza de tarea, etc. **Requerido:** *Brindar una descripción detallada de su participación.*
- B. Participar activamente en un programa local educativo de ciencias mortuorias (por ejemplo, ser miembro de la junta, presentar un taller para estudiantes, realizar una visita a su empresa funeraria para estudiantes, ser miembro del cuerpo docente). **Requerido:** *Brindar una descripción detallada de su participación, incluyendo, según corresponda, el nombre de la escuela, fechas de participación y el apoyo específico que brindó.*
- C. Ser mentor o instructor de un aprendiz o estudiante de embalsamamiento. **Requerido:** *Proveer el nombre del aprendiz/estudiante de embalsamamiento y fechas del trabajo como mentor.*
- D. Presentar un taller/presentación de una hora de duración a una organización de servicios funerarios local, estatal, provincial o nacional. **Requerido:** *Proveer el título del taller/la presentación, el grupo al que se presentó, la fecha de la presentación, el nombre del presentador y una descripción de la presentación.*
- E. Escribir un artículo que se publique en *The Director*, una publicación de asociación estatal u otra revista de servicios funerarios (impresa o electrónica). **Requerido:** *Proveer el nombre de la publicación, la fecha de publicación del artículo, el título del artículo y un resumen breve de los principales puntos del artículo.*
- F. Participar en un evento educativo de la NFDA (por ejemplo, Convención y Exposición Internacional de la NFDA, Conferencia de Liderazgo de la NFDA, Conferencia de Mujeres Profesionales de la NFDA, Conocer los Mentores de la NFDA, Conferencia Comercial de la NFDA, Retiro de Cremación de la NFDA). **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre, la fecha y el lugar del evento. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- G. Participar en la Cumbre de Abogacía de la NFDA, una reunión regulatoria gubernamental provincial o estatal o enviar cartas a representantes de su gobierno para asegurar que las autoridades electas se ocupen de los problemas asociados al servicio funerario o la empresa pequeña. **Requerido:** *Proveer la(s) fecha(s) y la ubicación del evento o brinde información detallada sobre la(s) carta(s) enviada(s) a autoridades gubernamentales.*
- H. Participar en una reunión de una asociación de directores funerarios local, estatal o provincial o participar en una convención de asociación estatal. **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre, la fecha y el lugar del evento. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- I. Participar en la convención o conferencia regional de una organización de servicios funerarios reconocida nacional o internacionalmente (por ejemplo, American Society of Embalmers; Asociación Latinoamericana de Parques Cementerios y Servicios Exequiales; Association for Death Education and Counseling; Cremation Association of North America; Federated Funeral Directors of America; Fédération Internationale des Associations de Thanatologues – International Federation of Thanatologists Association; Funeral Service Association of Canada; International Cemetery, Cremation & Funeral Association; International Order of the Golden Rule; Jewish Funeral Directors of America; KAVOD Independent Jewish Funeral Chapels; National Funeral Directors & Morticians Association; Preferred Funeral Directors International; Selected Independent Funeral Homes). **Documentación requerida:** *En su descripción, provea el nombre, la fecha y el lugar del evento. También debe proveer documentación de su presencia/participación (por ejemplo, certificado de EC, certificado de participación, confirmación de inscripción, credencial, programa, etc.).*
- J. Realizar una contribución monetaria a una organización de caridad específicamente de servicios funerarios, tal como la Funeral Service Foundation (incluye la participación en el Golf Classic Anual de la Funeral Service Foundation), The Heritage Club, una fundación de asociación estatal o nacional, o una beca de una escuela de ciencias mortuorias. **Requerido:** *Proveer el nombre de la organización y la fecha de su contribución (no es necesario especificar la suma donada).*
- K. Participar en un equipo de desastres estatal o unidad de DMORT. **Requerido:** *Brindar una descripción detallada de su participación y sus tareas. Si respondió a un desastre, brinde una reseña breve de sus tareas durante la respuesta.*

Búsqueda de la Excelencia 2018

- L. Ofrecerse para ser mentor de un potencial/nuevo participante en el programa Búsqueda de la Excelencia. (Ejemplo: En papel membrete de la empresa funeraria, compartir información sobre el programa y ofrecerse para ser mentor de su colega). **Requerido:** *Proveer documentación de su comunicación con la(s) empresa(s) funerarias.*
- M. Proveer un ejemplo (que no encaje en los criterios A-L) que demuestre apoyo brindado o participación en asociaciones profesionales de servicios funerarios. (Consulte la definición de la categoría 5 al decidir qué incluir).

Categoría 6: Marketing, publicidad y relaciones públicas

Una empresa funeraria que provea servicios y programas sobresalientes no tendrá demasiado impacto si la gente no sabe que existe o qué representa. Los criterios en esta categoría identificarán y describirán programas de marketing, publicidad y relaciones públicas utilizados para promover a su empresa funeraria y servicio funerario en la comunidad.

Complete al menos cuatro (4) de los siguientes criterios:

- A. Describa las maneras en que su empresa funeraria promueve su reconocimiento por la NFDA con el Premio Búsqueda de la Excelencia en la comunidad (por ejemplo, envío de comunicados de prensa, utilización del logo de Búsqueda en materiales de comunicación, exhibición de premio en eventos comunitarios, etc). **Documentación requerida:** *Además de una descripción detallada, provea documentación que indique cómo promovió su logro en su comunidad (por ejemplo, comunicados de prensa, artículos de periódicos, anuncios publicitarios, etc.).*
- B. Desarrollar o actualizar una sección en la página web de su empresa funeraria conteniendo información sobre la muerte, el proceso de morir, la planificación funeraria o el duelo para consumidores. **Documentación requerida:** *Además de una descripción detallada de la información agregada o actualizada, provea documentación que muestre el/los cambio(s) realizados.*
- C. Use herramientas de medios sociales y/o basadas en Internet (por ejemplo, blogs, Facebook, Twitter, YouTube, etc.) para realizar marketing de su empresa e instruir a la comunidad sobre temas asociados a los servicios funerarios y el duelo/luto. Nota: El tener un sitio web de la empresa funeraria no completa este requisito; su empresa debe realizar actividades más allá de su sitio web. **Documentación requerida:** *Además de una descripción detallada de cómo se utilizan estas herramientas, provea documentación de la presencia de su empresa en Internet.*
- D. Implementar un programa de relaciones públicas nuevo, o mejorar uno existente, dirigido a los medios o relaciones comunitarias (por ejemplo, programas para días festivos, memoriales para figuras públicas, redactar una columna para un periódico local sobre la pena y el duelo, publicar comunicados de prensa, presentarse en TV/radio).
- E. Implementar un programa de publicidad y/o marketing nuevo, o mejorar uno existente (por ejemplo, crear o actualizar un folleto; desarrollar anuncios nuevos para gráfica, radio o TV; desarrollar una campaña de correspondencia directa, auspiciar un evento comunitario).
- F. Implementar un programa de relaciones con el clero nuevo, o mejorar uno existente (por ejemplo, realizar una presentación, distribuir un boletín informativo a organizaciones religiosas locales, organizar un evento de reconocimiento al clero, realizar un desayuno para miembros del clero locales).
- G. Crear y/o distribuir un boletín informativo gratis (impreso o electrónico) sobre asuntos relacionados con la pena y el duelo a grupos afines en su comunidad, tales como trabajadores de centros de enfermos terminales, el clero, trabajadores sociales, asilos u otras organizaciones sociales. **Documentación requerida:** *Proveer una copia del boletín informativo.*
- H. Utilizar los materiales del Consejo de Información Memorial "Have the Talk of a Lifetime" (Tener la conversación de una vida) como parte del plan de marketing/publicidad general de su empresa (por ejemplo, anuncios de gráfica, presentaciones a la comunidad, anuncios digitales, el folleto "Have the Talk of a Lifetime"). **Documentación requerida:** *Identificar los materiales que su empresa está utilizando y proporcionar documentación que indique cómo se están utilizando.*
- I. Describir un programa de marketing, publicidad o relaciones públicas (que no encaje en los criterios A-H) que su empresa haya implementado con éxito en su comunidad. (Consulte la definición de la categoría 6 al decidir qué incluir).

Búsqueda de la Excelencia 2018

Formulario de Inscripción para la Búsqueda de la Excelencia 2018 – página 1 de 2

Todos los participantes en el programa Búsqueda de la Excelencia deben completar y presentar este formulario de inscripción, junto con el pago, hasta el domingo, 15 de julio de 2018.

Nombre de la empresa _____

Número de miembro de la NFDA _____

Nombre de la empresa como debe figurar en comunicado de prensa, certificado, mercadería promocional, etc. _____

Nombre del contacto _____

Dirección _____

Ciudad, Estado/Provincia, Código Postal _____

País _____

Teléfono _____

Fax _____

Email _____

Remitido al programa por _____

Promesa de Prácticas Éticas (Favor leer detenidamente)

Como condición para la participación en el programa Búsqueda de la Excelencia, las personas que firman a continuación prometen lo siguiente:

- Toda la información proporcionada en nuestra presentación para la Búsqueda de la Excelencia es verdadera y correcta, y cumpliremos las reglas, procedimientos y decisiones de la NFDA, los que serán considerados finales en el caso de los premios.
- NFDA tiene permiso para utilizar cualquier material presentado como parte de nuestra participación para la premiación Búsqueda de la Excelencia para promover el programa.
- Como miembros actuales de la NFDA, seguiremos manteniendo estricta adherencia al Código de Conducta Profesional de la NFDA.
- Nuestra empresa funeraria y sus empleados no han sido, dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha de la solicitud, encontrados en violación por ninguna autoridad habilitante o regulatoria gubernamental cuya finalidad sea proteger a los consumidores y regular prácticas éticas o comerciales de directores funerarios. (Los participantes pueden apelar al Comité de Búsqueda de la Excelencia).
- Si se encuentra que nuestra empresa funeraria ha violado la Promesa de Prácticas Éticas, renunciaremos a todos los derechos y beneficios otorgados por el programa Búsqueda de la Excelencia.
- El programa Búsqueda de la Excelencia se basa en la estricta adherencia de sus participantes a las más altas prácticas éticas y de profesionalismo. Resulta imposible redactar una política que pueda definir con precisión o enumerar todos los actos de conducta indebida o incorrección que deberían descalificar a una empresa funeraria para la participación en el programa. Sin embargo, a fin de proteger la integridad del programa, el Comité de Búsqueda de la Excelencia necesita contar con la capacidad para rechazar una solicitud, rescindir un premio y revocar el derecho del destinatario de presentarse como destinatario del Premio Búsqueda de la Excelencia debido a algún acto de conducta indebida o incorrección asociados a dicha empresa. Por lo tanto, es política del programa Búsqueda de la Excelencia que el Comité de Búsqueda de la Excelencia tenga autoridad final para rechazar una solicitud, rescindir una premiación y revocar el derecho de un destinatario de considerarse participante en el programa Búsqueda de la Excelencia en el caso de que el comité encuentre que la empresa funeraria, sus propietarios, empleados, operaciones o cualquier cosa asociada a la misma devalúe la integridad del programa Búsqueda de la Excelencia y su compromiso hacia las más altas normas éticas y profesionales.

Firma(s) de todos los directores funerarios habilitados y empleados de tiempo integral (si fuera necesario, agregar páginas):

Búsqueda de la Excelencia 2018

Formulario de Inscripción para la Búsqueda de la Excelencia 2018 – página 2 de 2

Tasa de participación – Requerida

Seleccione la tarifa de participación correspondiente. La tasa de participación no es reembolsable.

- ☐ Incluido en el Salón de la Excelencia (incluido en 2017 o antes)\$260
- ☐ Tasa de participación para inscripción temprana (a más tardar, el viernes, 16 de febrero de 2018).....\$280
- ☐ Tasa de participación estándar (después del viernes, 16 de febrero de 2018)\$305

Total a pagar a NFDA\$ _____

Método de pago

- ☐ Cheque pagadero a NFDA (Solo dólares estadounidenses contra un banco de EE.UU.)
- ☐ MasterCard ☐ Visa ☐ Discover ☐ American Express

Número de tarjeta _____

Fecha de vencimiento _____

Nombre en la tarjeta (en letra de molde) _____

Firma _____

Se contactará a los participantes después de que sean notificados de sus premios a fin de que pidan los productos conmemorativos.

Envíe este formulario de inscripción a la NFDA

- Por fax: +1 262.789.6977
- Por correo: NFDA
Attention: Pursuit of Excellence
13625 Bishops Drive
Brookfield, WI 53005
USA.
- También puede llamar a su representante de servicios al miembro al +1 800.228.6332 (+1 262.789.1880) para pagar la tasa de inscripción por teléfono.

