funespaña

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

EJERCICIO 2021

FUNESPAÑA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Acerca de este informe ... 3
1. Entorno de mercado y modelo de negocio ... 4
2. Grupos de interés ... 9
3. Gestión de riesgos ... 9
4. Cuestiones Medioambientales ... 9
4.1. Nuestro compromiso ... 9
4.2. Nuestra gestión y desempeño ... 10
4.2.1. Contaminación ... 10
4.2.2. Gestión del agua ... 14
4.2.3. Protección de la biodiversidad ... 14
4.3. Financiación bancaria sostenible ... 14
5. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal ... 25
5.1. Nuestro compromiso ... 25
5.2. Nuestra gestión y desempeño ... 25
5.2.1. Empleo ... 25
5.2.1.1. Empleados por tipo de contrato ... 26
5.2.1.2. Empleos por tipo de jornada ... 26
5.2.1.2.1. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional ... 27
5.2.1.3. Despidos ... 29
5.2.1.4. Remuneraciones medias ... 30
5.2.1.5. Brecha salarial ... 31
5.2.1.6. Desconexión laboral ... 31
5.2.1.7. Discapacidad ... 32
5.2.2. Organización del trabajo ... 32
5.2.2.1. Organización del tiempo de trabajo ... 32
5.2.2.2. Absentismo ... 33
5.2.2.3. Medidas de conciliación ... 33
5.2.3. Salud y seguridad ... 33
5.2.4. Relaciones Sociales ... 35
5.2.5. Formación ... 35
5.2.6. Accesibilidad ... 36
5.2.7. Igualdad ... 36
6. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos ... 37
6.1. Nuestro compromiso ... 37
6.2. Nuestra gestión y desempeño ... 37

7. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 37
7.1. Nuestro compromiso 37
7.2. Nuestra Gestión y desempeño 38
8. Información sobre la sociedad 38
8.1. Nuestro compromiso 38
8.2. Nuestra gestión y desempeño 41
8.2.1. Desarrollo sostenible 41
8.2.2. Subcontratación y proveedores 44
8.2.3. Clientes 45
8.2.3.1. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas 45
8.2.4. Tecnologías de la Información, Soporte y Organización 46
8.2.5 Ciberseguridad 51
8.2.6 Información fiscal 52
9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad 53

Acerca de este informe

El Grupo Funespaña es filial indirecta de MAPFRE, S.A., entidad que deposita en el Registro Mercantil de Madrid sus Cuentas Anuales Consolidadas junto con el Informe de Gestión Consolidado y el Informe Integrado que incluyen la información no financiera del Grupo Mapfre.

No obstante, el Consejo de Administración de Funespaña y sus Sociedades Dependientes (en adelante Funespaña o el Grupo) ha acordado en 2021 la elaboración y formulación como estado separado el Estado de Información No Financiera Consolidado en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad sin acogerse a la dispensa prevista en la Ley por estar incluida en el informe consolidado elaborado por MAPFRE, S.A.

El presente estado, ha sido elaborado teniendo en cuenta los asuntos materiales que Funespaña ha identificado para la compañía, dado el modelo de negocio y tomando como base los principios y contenidos de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI Standards para los indicadores seleccionados, tal y como se indica en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" incluida en el apartado 9 del presente informe. A continuación, se muestran dichos asuntos:

Económicos	Ambientales	Sociales
- Desempeño financiero. - Gobierno Corporativo. - Gestión de Riesgo. - Ética y Cumplimiento. - Calidad y satisfacción de clientes. - Comunicación con grupos de Interés.	- Cambio climático y eficiencia energética.	- Atracción, retención y desarrollo del talento. - Seguridad y Salud. - Diversidad e igualdad de oportunidades. - Cadena de suministro responsable. - Respeto por los Derechos Humanos. - Comunidades locales.

A lo largo del presente Estado, Funespaña ha analizado la gestión, el desempeño y los indicadores relacionados con los asuntos materiales identificados y las principales cuestiones medioambientales, sociales, laborales, respeto a los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno.

El alcance de este EINF incluye a todas las Sociedades Mercantiles consolidadas del Grupo Funespaña.

1. Entorno de mercado y modelo de negocio

En España, el sector funerario es un sector con una demanda establecida y relativamente constante, excepto cuando ocurren situaciones excepcionales como la pandemia de COVID-19 que estamos viviendo en 2020 y 2021.

En España, el sector funerario se compone de unas 1.076 empresas funerarias. Conviven las compañías privadas con las públicas, en libre concurrencia.

A pesar de que existen algunos grandes grupos empresariales, con presencia en mucha parte del territorio nacional, la mayoría del mercado sigue en manos de pequeñas y medianas empresas

En los últimos años se ha visto una tendencia hacia la concentración del sector. Las grandes empresas llevan años adquiriendo a otras de tamaño mediano y pequeño para consolidar su presencia nacional. Así, todas las grandes funerarias han ido creciendo en los últimos años a base de adquisiciones e inversiones en nuevas instalaciones (tanatorios y crematorios).

La libre competencia es la regla en el sector funerario desde 1996. Sin embargo, esta competencia varía mucho entre municipios. En todas las grandes ciudades españolas coexisten como mínimo dos operadores y, en la mayoría de ellas, unos cuantos más. En los pueblos y ciudades pequeñas, por otro lado, la situación es bastante diferente ya que el tamaño de la demanda no es suficiente para que exista negocio para varias empresas, dejando el mercado local en situación de baja competencia.

En España existen 2.525 tanatorios con unas 7.050 salas de velatorio frente a una media de 1.144 fallecimientos diarios en 2019 (1.350 personas al día en 2020). Siendo el periodo medio de alquiler de una sala de velatorio de 24 horas, esto se traduce en una capacidad de las instalaciones de más de 6 veces la demanda, si no hubiera estacionalidad y picos de demanda.

A pesar de la sobrecapacidad, el modelo español de tanatorio, con unas instalaciones modernas y que proveen de múltiples servicios, es probablemente uno de los más avanzados del mundo. Mientras en España se ha convertido en hábito la vela en un tanatorio habilitado al respecto, en el resto de países de nuestro entorno y países desarrollados las velas siguen siendo en casas particulares, en iglesias o en pequeñas oficinas funerarias locales, que nada tienen que ver con nuestros modernos tanatorios.

Aunque el alquiler de una sala de velatorio en un tanatorio no es imprescindible para realizar el servicio funerario, sí que es la opción escogida por la mayoría de usuarios. Respecto a los hornos crematorios, la capacidad instalada también multiplica las necesidades. No en vano España el país europeo con más hornos para la incineración, en concreto, 487, que permitirían realizar 1.948 incineraciones diarias, frente a una demanda actual de 611 al día. Es decir, la capacidad actual cubre más de 3 veces la demanda, aunque esta demanda va en aumento año tras año. En este sentido, España es el país europeo con más hornos crematorios, con 487, muchos más que los 307 del Reino Unido, los 185 de Francia o los 159 de Alemania, según The Cremation Society (datos de Reino Unido, Francia y Alemania en 2019) y Panasef (datos de España en 2020).

Desde que en 1973 se instalara el primer horno crematorio de España en el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena de Madrid, la tasa de incineraciones ha ido en aumento año tras año. Según datos de Panasef, el número de incineraciones en España ha pasado del 16% en 2005 al 45,5% en 2020. Las estimaciones de la propia entidad proyectan que, de continuar esta tendencia, para el año 2025 la relación entre cremaciones e inhumaciones será del 60% y 40% respectivamente. Entre los factores que más contribuyen a la consolidación de esta práctica, cabe mencionar la importante infraestructura para incineraciones que existe actualmente en el país. Con 487 hornos crematorios (frente a los 307 del Reino Unido - con una tasa de cremación del 78%-, los 185 hornos de Francia o los 159 de Alemania), España se sitúa como el país de Europa con mayor número de instalaciones de este tipo.

Además de lo mencionado, esta tendencia se explica por un menor coste (en general, la cremación suele ser más económica que el entierro), la libertad de la incineración frente al compromiso del cementerio (la necesidad de pagar un alquiler y el mantenimiento y limpieza que requieren un nicho o tumba), la falta de espacio y el abarrotamiento de los cementerios, el hecho de que la Iglesia Católica autorizara la cremación para sus fieles hace unas pocas décadas, y la tendencia al laicismo que existe hoy en las ceremonias funerarias.

Sin embargo, cabe resaltar que la velocidad de crecimiento de la tasa de incineración varía mucho entre las diferentes zonas de España, particularmente entre zonas rurales y urbanas, siendo muy superior en estas últimas y en el sur del país. En las capitales de provincia, las incineraciones alcanzan el 60%, y en algunas de ellas, como Málaga y Sevilla, por ejemplo, las incineraciones ya superan el 70%.

El aumento en la tasa de incineraciones no es un fenómeno únicamente español. En Estados Unidos, por ejemplo, las cremaciones pasaron de ser el 40,4% en 2010 al 57,5% en 2021. Según estimaciones de la National Funeral Directors Association de EEUU -NFDA-, para el 2040 la tasa de cremaciones alcanzará un 78,4%.

Este fenómeno puede observarse también en el resto de Europa, donde las cremaciones vienen ganando terreno de manera muy marcada en los últimos años. Así, según la EFFS (European Association of Funeral Services), algunos de los países con más nivel de índice de cremaciones son países del centro y el norte de Europa como Suiza (90%), Dinamarca (86%), Suecia (83%), Reino Unido (78%) y Alemania (72%). Comparado con otros países de la Europa mediterránea, España se sitúa por encima de Francia (39%) e Italia (31%).

Según datos de la Asociación Nacional de Servicios Funerarios - Panasef, durante el año 2019 el sector funerario facturó en torno a los 1.565 millones de euros, 35 millones de euros más que en 2018. En 2020, con la alta mortalidad debida a la pandemia, la facturación del sector alcanzó los 1.700 millones de euros (135 millones de euros más, un 8,6% de incremento). La tendencia para los próximos años se mantiene ligeramente al alza.

Este dato de facturación es equivalente a cerca del 0,13% del PIB, y se eleva al 0,32% si se incluye la actividad de las compañías de seguros que comercializan el ramo de decesos.

Una particularidad de España, única en el mundo en este aspecto, es la importancia del seguro de decesos. En España, en el 2019 el 59,60% de las defunciones fueron cubiertas por un seguro de decesos, según el ICEA. No en vano, el ramo de decesos es el segundo más importante, sólo superado por el de autos. Como se verá más adelante, el seguro de decesos crece sin parar año tras año.

El 45,64% de la población española dispone de un seguro de decesos en 2020, según la patronal de empresas aseguradoras Unespa. Esta penetración del seguro de decesos es muy desigual por provincias, abarcando desde el casi 79% de Cádiz, el 78% de Ávila, o el 74% de Badajoz, hasta el 17% de Melilla, el 19% de Soria, o el 22% de Baleares.

Dentro de este contexto económico, Funespaña es una empresa cuya misión es prestar servicios al fallecimiento, directamente o a través de terceros, ofreciendo alternativas para buscar soluciones personalizadas que, junto a la excelencia en la prestación, ayuden a las familias a superar la crisis emocional producida y sus consecuencias, adaptándolos a las necesidades y criterios de cada uno de sus clientes: Empresas aseguradoras, Particulares, Colectivos, Funerarias, Bancos, Mutuas.

El Grupo Funespaña cuenta con más de treinta años de experiencia en el sector desde su fundación en 1990.

La actividad principal de Funespaña se centra en servicios funerarios, alquiler de salas de tanatorio, incineraciones y gestión de cementerios. Funespaña es uno de los más importantes grupos de servicios funerarios de España y Europa.

Además de sus centros propios, el Grupo Funespaña tiene acuerdos a través de su filial AFS (All Funeral Services, S.A.) con más de 2.600 operadores para poder atender cualquier servicio en todo el territorio español, disponiendo del primer Centro de Tramitación de Decesos (CTD24 horas) al servicio del cliente, con atención ininterrumpida durante los 365 días del año.

Hoy en día, Funespaña se ha establecido como uno de los principales operadores de servicios funerarios en España y está en el grupo de cabeza del sector funerario mundial en el concepto del nuevo Parque Cementerio. Los ejemplos de Alcalá de Henares, Leganés, y Mallorca son ya conocidos por su modernidad, excelente construcción y disponibilidad de los mejores servicios.

Desde Funespaña, se trabaja para seguir manteniendo el compromiso y la responsabilidad de la calidad de los servicios prestados además de ampliar la oferta de artículos y servicios personalizados, adaptados a la diversidad de las familias, cuya aceptación por el mercado estamos observando.

Funespaña desde su nacimiento ha ido creciendo y adaptándose a las directrices que ha marcado el sector, cumpliendo con las exigencias del mercado. Para ello, se basa en su política empresarial, cuyos principales ejes se pueden resumir en:

- Excelencia en el servicio.
- Respeto a la diversidad.
- Personalización.
- Respeto al medio ambiente.
- Innovación.

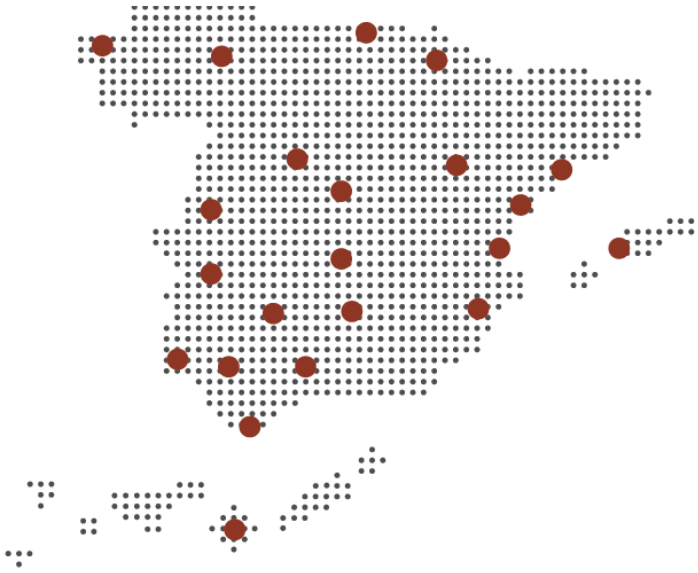
En línea con sus valores, el Grupo ha llevado a cabo medidas para mejorar y ampliar sus instalaciones, potenciando su apuesta por los servicios de mayor valor añadido, la mejora de la eficiencia y el cuidado del medioambiente.

Funespaña está siendo pionera en crear espacios llenos de vida para la inhumación de cenizas, capaz de satisfacer una demanda social existente, ofreciendo soluciones y alternativas a los diferentes segmentos sociales, entre otras cosas, en la instalación de nuevos tipos de columbarios e inhumación de cenizas, jardines de esparcimiento y nuevos tipos de urnas y más modernos y ecológicos hornos incineradores

NEGOCIO DIRECTO

Nuestros centros

El Grupo cuenta con 105 oficinas funerarias, 156 tanatorios, 25 crematorios y 28 cementerios distribuidos alrededor de 22 provincias de la geografía española. Su distribución geográfica a 31 de diciembre es la siguiente:



Funespaña está demostrando año tras año que se sitúa en el nivel superior en la construcción y mantenimiento de tanatorios modernos y funcionales. Los tanatorios construidos por el Grupo durante los últimos años están siendo reflejo para otras empresas del sector que comprueban que el diseño y las instalaciones construidas por nuestros arquitectos son ejemplo de esta nueva filosofía que otras empresas realizan ahora.

Principales indicadores

La siguiente tabla muestra las cifras de los principales indicadores del Grupo en 2021 y 2020:

Principales Indicadores	2021	2020
Oficinas funerarias	105	103
Tanatorios	156	154
Crematorios	25	25
Cementerios	28	24
Empleo directo	560	548
Cifra de negocio directo (MM) €	47,84	48,67

NEGOCIO INDIRECTO (AFS)

Nuestra actividad

Los acuerdos con más de 2.600 funerarias, permiten coordinar, de manera inmediata, cualquier prestación en cualquier lugar de España. AFS dispone de una avanzada tecnología y herramientas de gestión para que todos los clientes puedan obtener la información y el seguimiento "on line" que requieran, minuto a minuto, de todo el proceso del servicio. Su distribución geográfica a 31 de diciembre es la siguiente:

AFS dispone de un Centro de Tramitación de Decesos con funcionamiento 24 horas en Almería y ha trabajado en 2021 y 2020 con más de 2.600 centros funerarios. AFS garantiza los servicios funerarios que deseen los familiares de las personas fallecidas.

Principales indicadores: La siguiente tabla muestra las cifras de los principales indicadores durante los ejercicios 2021 y 2020:

Principales Indicadores	2021	2020
Oficinas comerciales	10	10
Nº APD'S colaboradores (*)	218	213
Nº Funerarias (**).	2.657	2.418
Empleo directo	55	55
Cifra de negocio indirecto (MM) €	65,90	71,85

(*) Agentes personales de Decesos
(**) Nº de Centros Funerarias proveedoras de SS.FF con las que se ha trabajado/colaborado

2. Grupos de interés

El dialogo con los grupos de interés es un elemento clave en la gestión de Funespaña. La compañía ha identificado como grupos de interés clave: los propios empleados, los clientes, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, las instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

A través de los distintos canales de comunicación, Funespaña, identifica y da respuesta a los intereses y necesidades planteadas por los distintos grupos. La web corporativa, los buzones de correo, los perfiles en redes sociales, así como los canales de reclamación y atención al cliente (teléfono y correo electrónico) son los principales canales de la compañía.

3. Gestión de riesgos

El Grupo lleva a cabo un proceso de identificación y control de los riesgos corporativos. El Comité de Dirección se reúne semanalmente y analiza los riesgos identificados, detallando en cada caso los planes y las medidas de mitigación. Adicionalmente, este Comité lleva a cabo seguimiento de las medidas preventivas y/o correctivas establecidas en cada caso.

4. Cuestiones Medioambientales

4.1. Nuestro compromiso

La preservación del medio ambiente es uno de los principios básicos de actuación de Funespaña. El compromiso de la compañía es garantizar la consolidación y la expansión de la actividad sin poner en riesgo los recursos naturales y las necesidades de las generaciones futuras.

Como prueba de este compromiso, la Dirección General de la Compañía aprobó en 2018 su política de medio ambiente donde se concretan compromisos específicos para todo el Grupo:

- Respetar las normas y requisitos ambientales externos e internos que regulan nuestra actividad.
- Minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades desde una perspectiva de economía circular.
- Proteger el medio ambiente desde la prevención de la contaminación y el desarrollo de procesos productivos respetuosos con el medio ambiente.
- Garantizar el uso inteligente, eficiente y responsable de los recursos naturales.
- Impulsar la utilización de energías renovables y de otros recursos virtualmente inagotables.

- Colaborar con nuestros proveedores, contratistas y otras partes interesadas para establecer actuaciones coordinadas, dirigidas a minimizar el efecto de nuestra actividad sobre el medio ambiente.
- Promover la participación de todo el personal de la empresa en la implantación efectiva en la mejora continuada de nuestro sistema de Gestión Ambiental.

El objetivo principal de Funespaña con este Plan de Política Medioambiental, es la neutralidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas por el grupo. Se ha actuado en diferentes áreas clave para desarrollar estos cambios, operando en las infraestructuras (optando por las energías renovables, mejoras en los edificios e instalaciones, y eficiencia en consumos), en el transporte (renovación de la flota, optimización en las rutas y eficiencias en la conducción) y en las cremaciones (renovación, automatización y mejora de los hornos crematorios).

El Código Ético del Grupo hace referencia a esta norma, que debe ser conocida y asumida, no solo por los empleados del Grupo sino también por los contratistas o empresas colaboradoras externas.

4.2. Nuestra gestión y desempeño

Funespaña es consciente de su dependencia del capital natural y, por este motivo, aplica siempre el principio de precaución, con una gestión ambiental acorde, que minimiza los impactos que pueda causar con sus actividades.

Los principales impactos identificados, dadas las actividades del Grupo, tienen que ver con la generación de residuos, emisiones a la atmósfera y vertidos.

De cara a cumplir con los compromisos asumidos en su Política, Funespaña lleva a cabo actividades de gestión medioambiental y minimización de impactos que la actividad pueda tener en su entorno.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, los estándares asumidos y compromisos adquiridos en la política de medio ambiente, Funespaña ha definido una estructura organizativa en materia medioambiental, que permite disponer de recursos humanos en cada uno de sus centros y un responsable coordinador a nivel grupo.

En materia de inversiones y provisiones de naturaleza ambiental, a cierre del ejercicio 2021, el Grupo tiene diversos elementos en su inmovilizado cuyo fin es ayudar a la minimización del impacto ambiental y la protección y la mejora del medio ambiente. La inversión realizada en los ejercicios 2021 y 2020 asciende a 882 miles de euros y 913 miles de euros, respectivamente, lo cual indica la importancia de este aspecto para el Grupo.

A fecha del presente informe el Grupo no tiene registrada provisión alguna por posibles riesgos medioambientales, puede consultarse en la Nota 30 de la Memoria anual consolidada de 2021 de Funespaña.

4.2.1. Contaminación

Proteger el medio ambiente desde la prevención de la contaminación es uno de los puntos clave de la política de medioambiente de Funespaña.

Los principales consumos energéticos del Grupo y, por tanto, las emisiones, se producen en los procesos de nuestras instalaciones.

La siguiente tabla muestra los valores en gigavatios de los consumos eléctricos de la organización en 2021 y 2020:

Indicadores de Consumos energéticos (kWh)	**2021**	**2020**
Electricidad	3.171.771,39	3.037.763,3
Intensidad Energética[1]	0,028 kWh/euro	0,025 kWh/euro

El Grupo está llevando a cabo distintas medidas que tienen como objeto la reducción de consumos, la eficiencia energética y la reducción de emisiones mediante nuevas tecnologías.

Como principales medidas cabe destacar:

- Control de consumos:
  - Análisis y revisión de las tarifas reguladas aplicadas y otros cargos en las facturas.
  - Negociación con diferentes suministradores de energía con la finalidad de obtener mejores fórmulas de contratación.
  - Optimización de las potencias contratadas, llevando a cabo una evaluación de estrategias y oportunidades de reducción de costes regulados y otros cambios.
  - Costes de ingeniería anual: 11.700 €

- Renovación de aparatos de climatización y refrigeración por tecnología más eficiente y con mayores prestaciones. Eliminación del gas nocivo R22 presente en maquinaria antigua.
  - Inversión 2019: 45.000 €
  - Inversión 2020: 75.000 €
  - Inversión 2021: 90.000 €

- Sustitución de las luminarias existentes por tecnología LED, mejorando la eficiencia energética de los edificios.
  - Inversión 2019: 160.000 €
  - Inversión 2020: 145.000 €
  - Inversión 2021: 88.000 €

- Sistemas de control del gasto eléctrico con la instalación de láminas en los acristalamientos para rechazar la incidencia solar, reduciendo los deslumbramientos. Permite atenuar los puntos calientes cercanos a las ventanas, nivelando fácilmente las temperaturas interiores.
  - Inversión 2019: 50.000 €

[1] Teniendo en cuenta el consumo energético total y la cifra de negocio del ejercicio en euros.

- Instalaciones fotovoltaicas, con la producción de parte de la energía que se consume mediante módulos solares fotovoltaicos, y generación de electricidad limpia, sin ruidos y de bajo rendimiento. La producción media generada se estima en un 60% de la energía consumida.

    - Inversión 2021: 114.000 €

- Sistemas de reducción de agua con la instalación de aireadores en la grifería de los centros.

- Renovación de hornos crematorios por modelos de nueva generación, con mayor rendimiento y capacidad, consiguiendo la emisión del menor número de contaminantes a la atmósfera.

    - Inversión 2020: 681.221 €
    - Inversión 2021: 578.008 €

Con todas estas acciones se ha conseguido reducir más de un 6% la cantidad de energía consumida por tanatorio, obteniendo la siguiente comparativa:

- kWh 2020: 3.037.763,30 con 90 puntos de suministro.
- kWh 2021: 3.171.771,39 con 100 puntos de suministro.

Los consumos energéticos están directamente relacionados con las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Además, el total de emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2019 de un servicio completo de incineración de un servicio funerario fue de 0,354 tCO2e, reduciendo esta cantidad a 0,342 tCO2e en 2020, lo que supone una disminución del 3,4%.

Funespaña, consciente de su responsabilidad con y hacia el medioambiente, ha calculado la huella de carbono del año 2021 de su actividad, de modo voluntario como paso hacia una política activa y coherente en relación al cambio climático y al medio ambiente, tomando como año base de cálculo el año 2019 y tras el cálculo en 2020.

Entre las acciones llevadas a cabo por el Grupo para su adaptación al cambio climático, destacamos las medidas de reducción de consumos y eficiencia energética. Además, Funespaña, ha llevado a cabo el proyecto "Bosque de la Vida", en el Cementerio Municipal de Alcalá de Henares (Cementerio Jardín) dónde ha asumido el reto medioambiental de un nuevo concepto de cementerio, alejado del concepto habitual de sepulturas, nichos, columbarios y panteones.

El objetivo de este proyecto es dejar atrás la sobriedad del cementerio clásico, así como su linealidad en el diseño que trasmitía ya de por si un sentimiento de tristeza. El concepto del cementerio "BOSQUE DE LA VIDA" es un nuevo y distinto concepto, más allá de las verdes praderas en las que se acumulan pequeños grupos de sepulturas o conjuntos de columbarios siguiendo un criterio de ornamentación. Se ha creado un gran jardín, con distintos tipos de plantaciones (árboles, arbustos y praderas) por el que discurrirán caminos que permitirán adentrarse en él para alcanzar el punto donde se han depositado las cenizas de los seres más queridos. De esta forma se consigue crear un cementerio que no aparente serlo, ya que, lo que se ve es un inmenso jardín, lo cual permite recordar a los difuntos en un ambiente mucho más agradable, alejados de la tristeza que imponen los cementerios tradicionales.

Desde hace seis años, el Cementerio Jardín de Alcalá celebra el día de Todos los Santos con la ceremonia «Atardecer de las luces», que incluye música en directo, encendido de velas, lectura y quema de mensajes para los difuntos y suelta de globos. El evento reúne a un gran número de familias y pretende ofrecer a los visitantes una forma distinta de celebración, abierta a todas las culturas y creencias.

La compensación de las emisiones se lleva a cabo mediante la plantación en una superficie de 10.000 metros cuadrados, aproximadamente, de los árboles en las que actúan como sumideros de CO2 y que desempeñan un importante servicio ambiental.

Otra medida registrada es la generación de energía fotovoltaica, con dependencia directa de las horas de sol, que se lleva a cabo en las instalaciones fúnebres que gestiona en Leganés (Madrid) y Catarroja (Valencia).

En las instalaciones de Funespaña de Leganés (Madrid), que constan de tanatorio, cementerio y crematorio, la instalación de las placas está situada sobre los edificios principales y cuenta con una producción de energía anual estimada de 32 MW hora, con la que pretenden cubrir la demanda que consume el complejo. La potencia de instalación de 23 kWp (se refiere a la máxima potencia que puede entregar un panel solar bajo condiciones estándar. En este caso cuenta con 45 módulos de 520W). La energía producida por el sistema de autoconsumo fotovoltaico reducirá las emisiones de CO2 a la atmósfera en 6 toneladas al año, lo que equivale a la plantación de 12 árboles. Tienen como propósito generar energía eléctrica suficiente para reducir el gasto eléctrico del cementerio, que se traducirá en un ahorro de 2.950 euros anuales en la factura de la luz de las dependencias del recinto.

En el tanatorio de Catarroja en Valencia, la instalación de las placas está situada en el tejado del edificio y cuenta con una producción de energía anual estimada de 32 MW hora, con la que pretenden cubrir la demanda que consume el tanatorio. La potencia de instalación de 90 kWp. La energía producida por el sistema de autoconsumo fotovoltaico reducirá las emisiones de CO2 a la atmósfera en 22 toneladas al año, lo que equivale a la plantación de 44 árboles. Tienen como propósito generar energía eléctrica suficiente para reducir el gasto eléctrico del tanatorio, que se traducirá en un ahorro de 11.100 euros anuales en la factura de la luz de las dependencias del tanatorio.

En 2021, Funespaña, ha incorporado a su flota dos nuevos coches fúnebres eléctricos en los centros de Pamplona y Alcalá de Henares, que se suman a sus 5 híbridos y una moto eléctrica.

Bajo la denominación 'Lumen', son un vehículo eléctrico carrozado sobre el bastidor Nissan Leaf. Es un vehículo con una alta autonomía, llegando hasta los 369 km en su versión más potente. Actualmente el modelo Leaf es uno de los vehículos eléctricos más vendidos en Europa. Entre otros aspectos técnicos, cabe destacar también la nueva batería que

incorpora un sistema de carga rápida, capaz de recargar del 20% al 80% en tan solo 60 minutos.

El vehículo Lumen' también es mucho más aerodinámico y se ha realizado con materiales ligeros y resistentes al mismo tiempo, como el ABS termo conformado para el desarrollo del interior. Del mismo modo, también se ha hecho uso de la tecnología LED para la iluminación interior. Se trata de dos vehículos adquiridos a la compañía Bergadana con financiación de los bancos Banco Cooperativo Español y KutxaBank.

4.2.2. Gestión del agua

El agua es un recurso escaso y muy importante para el negocio de Funespaña. Este recurso se utiliza para el riego y actividades de limpieza.

Funespaña cumple con las limitaciones locales en materia de consumo y vertido de agua, según lo establecido en la legislación.

Adicionalmente, la compañía ha puesto en marcha medidas de ahorro y reutilización de agua, entre ellas, destaca la sustitución de griferías con aireadores.

4.2.3. Protección de la biodiversidad

Preservar la biodiversidad en las áreas en las que se encuentran nuestros cementerios y tanatorios es uno de nuestros compromisos con el medio ambiente.

Por este motivo, Funespaña lleva a cabo acuerdos de colaboración, sesiones y reuniones con ayuntamientos, para minimizar el impacto ambiental negativo en las zonas de operación: uso de fertilizantes, uso eficiente del agua, etc.

4.3. Financiación bancaria sostenible

Desde hace años, Funespaña está totalmente comprometida a nivel ecológico con el objetivo de reducir su impacto medioambiental, el efecto invernadero y la contaminación, así como minimizar los residuos y optimizar el uso de recursos naturales. De igual manera, Funespaña es referencia en el sector funerario en la implementación de políticas socialmente responsables, que promuevan aspectos como la igualdad o la inclusión social.

Es por este motivo que durante el año 2021 el Grupo Funespaña han convertido en sostenible varios préstamos por importe de 19,6 millones de euros. Para ello, se han establecido tres indicadores alineados con la estrategia en sostenibilidad del Grupo, uno de desempeño ambiental y otros dos de desempeño social, de cuyo cumplimiento dependerá el tipo de interés aplicado a dicha financiación:

- Reducción de la huella de carbono, materializada en una disminución de las emisiones provocadas por los servicios de incineración.
- Promoción de personal femenino sobre el masculino en puestos de responsabilidad.
- Aumento de las acciones de ayuda y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerables.

Estos indicadores están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto con el ODS 13, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos; el ODS 5, lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres; y el ODS 10, reducir la desigualdad.

Valora Consultores, consultor externo, experto en finanzas sostenibles, emitió en 2021 los informes de cumplimiento 'Second Party Opinion' (SPO), que permite al Grupo vincular este préstamo a los indicadores de sostenibilidad antes mencionados:

Nombre entidad bancaria	Fecha informe SPO
BBVA	Abril 2021
Kutxabank	Julio 2021
Sabadell	Septiembre 2021
Santander	Septiembre 2021
Bankinter	Octubre 2021

Con esta operación, Funespaña refuerza su compromiso con las personas impulsando y potenciando acciones que permitan un legado visible a la sociedad, presente y futura, dentro de la labor de crecimiento sostenible del Grupo.

a) Reducción de la huella de carbono

El cambio climático es la mayor amenaza medioambiental a la que se enfrenta la humanidad, y requiere de una respuesta organizada multilateral en la que puedan sumarse los esfuerzos de todos los países. Es por ello que Funespaña, comprometido con el desarrollo medioambiental sostenible, se compromete a reducir la huella de carbono año tras año, de modo voluntario como paso hacia una política activa y coherente en relación con el cambio climático y al medio ambiente.

La definición del indicador consiste en el análisis de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero realizadas durante el Ciclo de Vida de los servicios funerarios prestados por Funespaña, dividiendo las fuentes de emisión de toda actividad en dos alcances, que se diferencian entre:

- **Emisiones directas o alcance (1)**, producidas en fuentes propiedad del negocio, y bajo control y responsabilidad directa.
- **Emisiones indirectas o alcance (2)**, que son emisiones derivadas de la generación de electricidad consumida.

En el alcance (1) se estudiarán los combustibles fósiles de los hornos crematorios y los derivados del desplazamiento de los vehículos, mientras que el alcance (2) estará orientado al consumo eléctrico producido en los tanatorios y crematorios del grupo. La medición de la Huella de Carbono se realizará bajo la metodología GHG Protocol. Tomando como base la Huella de Carbono se calcularon las emisiones totales generadas por un servicio completo de incineración de un servicio funerario (recogidas, estancia en tanatorio, y servicio de cremación), siendo el compromiso de su reducción anual de un 2%.

En febrero de 2022 la entidad ECODES ha emitido su informe de inventario de emisiones GEI 2021 con los siguientes datos:

Indicador	2020	2021
Compromiso establecido	0,347	0,340
Desempeño real	0,342	0,260

La reducción del año 2021 respecto al 2020 ha sido de un 24% lo cual está muy por encima del objetivo de reducción del 2% fijado para este año 2021.

b) Promoción de personal femenino sobre el masculino en puestos de responsabilidad

Entendiendo, como no puede ser de otra manera, que la igualdad es el camino correcto para alcanzar numerosas metas sociales y personales, desde Funespaña se quiere recalcar nuestro compromiso en este sentido.

En julio de 2018 se firmó, a nivel estatal, el Plan de Igualdad del Grupo Funespaña con el objetivo de continuar promoviendo la efectiva igualdad de todas las personas trabajadoras en la Empresa.

De acuerdo con las medidas a implementar que se encuentran en el propio Plan, el indicador escogido por Funespaña para generar un impacto positivo consiste en incrementar el número de mujeres en cargos de responsabilidad en base al total de puestos de responsabilidad de la red territorial de centros.

Por tanto, en igualdad de idoneidad para un puesto de responsabilidad, tendrá preferencia para conseguir este ascenso las personas del sexo menos representado.

A este respecto cabe realizar dos apreciaciones:

1. La primera de ellas está intrínsecamente ligada a la realidad del sector y de las empresas que lo componen. El sector funerario muestra una gran presencia de personal masculino, respondiendo ello al concepto histórico-social de la profesión como propia de este género. En Funespaña, aproximadamente el 70% de los trabajadores son hombres lo que muestra este desequilibrio respecto de la presencia de ambos sexos (así plasmado en el diagnóstico del Plan de Igualdad).

2. En lo que respecta a los puestos concretos del indicador, se entenderá como cargo de responsabilidad aquel correspondiente al primer, segundo nivel y tercer nivel mostrado en el diagnóstico siempre que este se corresponda con el personal de la Red Territorial.

   No se tendrá en cuenta la plantilla de SSCC centrales ya que, a estos efectos, la presencia de ambos sexos resulta equilibrada.

Por tanto, consideramos fundamental que el equilibrio se consiga en el segundo y tercer nivel de los distintos centros ya que en ellos se detecta una débil representación del sexo femenino.

Estos niveles se corresponden con los siguientes puestos:

- Primer nivel: Director Territorial (4 hombres).
- Segundo nivel: Responsable de centro (3 personas); Responsable de centro funerario (4 personas); Encargado/a de centro (9 personas); jefa de administración (1 persona)
- Tercer nivel: Coordinador/a de servicios (16 hombres).

Marco del compromiso

En cuanto al marco del compromiso adquirido, el Plan de Igualdad es la principal regulación que ampara nuestra voluntad de seguir creciendo y lograr una igualdad real y efectiva entre nuestros trabajadores y trabajadoras.

Sin embargo, en el cronograma de actuaciones que conforma el Plan, no se menciona una cifra mínima ni se establece exigencia alguna. La empresa es quien decide establecer un marco superior e intentar concretar dicho objetivo mediante la estimación de un crecimiento porcentual.

Metodología de cálculo utilizada

Para obtener el indicador señalado se ha utilizado la plantilla real una vez finalizado el año 2019.

Ha sido necesario obtener y utilizar como fuente un informe de todos los trabajadores que componen la plantilla y clasificar la misma atendiendo al nivel en el que se contienen. Posteriormente, ya que lo que se pretende es aumentar el porcentaje de mujeres que ocupan este tipo de cargos, se ha obtenido el dato que arroja de manera exacta cuántas mujeres ocupan puestos calificado como "de responsabilidad".

Se entiende por puesto de responsabilidad, aquellos que ostentan los trabajadores que, teniendo a su cargo con propia iniciativa y responsabilidad un grupo de trabajadores, cuidan de la distribución y calidad de los trabajos encomendados al grupo, y de la disciplina, rendimiento y asistencia del personal asignado al mismo, debiendo realizar trabajos de su grupo, haciéndolos compatibles en el tiempo con sus funciones de control y vigilancia.

Por tanto, no es un dato basado en estimaciones, sino que es un dato real en el momento en el que se obtiene y que dependerá de la categoría que ocupe cada trabajador o trabajadora.

X = Número de mujeres en cargos de responsabilidad / Total de cargos de responsabilidad

De un total de 4 personas de Primer Nivel en la red Territorial, ninguno de ellos es una mujer.

De un total de 17 personas de Segundo Nivel en la Red territorial, 4 de ellas son mujeres.

De un total de 16 personas de Tercer Nivel en la Red Territorial, ninguno de ellos es una mujer.

En el momento de aplicación de la fórmula previa, el número de mujeres en cargos con responsabilidad ascendía a 4 trabajadoras de un total de 37 cargos de responsabilidad. Esto arrojaría un porcentaje de 10,81% de mujeres que en la Empresa Funespaña ocupan cargos de este tipo a nivel Territorial.

Partiendo de este porcentaje y de la realidad del sector que dificulta de cierta manera la entrada de la mujer a estos puestos y desequilibra la representación de cada sexo, nuestro compromiso consiste en incrementar esta cifra, en términos porcentuales o globales, para que cada año y durante los próximos 7 años, al menos una mujer sea promocionada a puestos de responsabilidad.

Teniendo en cuenta el porcentaje referido y el porcentaje obtenido una vez finalizado el año 2020, los datos fueron:

- 2019: 10,81%
- 2020: 13,04%

Las estimaciones para los años posteriores fueron las siguientes:

- 2021: 14,89%
- 2022: 16,66%
- 2023: 18,36%
- 2024: 20,00%
- 2025: 21,56%
- 2026: 23,07%
- 2027: 24,52%

Este crecimiento puede no ser homogéneo a lo largo de los años, sino que también dependerá de las posibilidades de negocio de la Compañía. Sin embargo, adoptamos el compromiso para continuar creciendo de manera que permita una mejora social en nuestra plantilla mediante la igualdad de representación y el acceso de la mujer a puestos que por construcción social han estado destinados mayoritariamente al sexo masculino.

Actualización datos a fecha 31 de diciembre de 2021

Habiendo obtenido los datos a la fecha indicada, la distribución por sexo de los puestos designado como de responsabilidad se ha visto modificada.

Así, se continúan manejando los tres niveles correspondientes con los siguientes puestos:

- Primer nivel: Director Territorial
- Segundo nivel: Gerente; Responsable de centro funerario; Responsable administrativa; Responsable de atención a las familias.
- Tercer nivel: Coordinador/a de servicios

De un total de 6 personas de Primer Nivel en la red Territorial, una es una mujer.

De un total de 23 personas que han ocupado puestos de segundo nivel en la Red territorial, 4 de ellas son mujeres.

De un total de 19 personas de Tercer Nivel en la Red Territorial, 3 de ellas son mujeres.

Aplicando el ratio indicado en el informe inicial, obtenemos, al 31 de diciembre de 2021, el siguiente resultado:

X = Número de mujeres en cargos de responsabilidad / Total de cargos de responsabilidad

X = 8/48 x 100 = 16,34%

Indicador	2020	2021
Compromiso establecido	13,04%	14,89%
Desempeño real	13,04%	16,34%

Es decir, el 16,34% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres en FUNESPAÑA a lo largo del año natural 2021, con lo cual, se cumple el indicador del citado año que estaba fijado en un mínimo de 14,89%.

c) Aumento de las acciones de ayuda y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerables

Funespaña en su compromiso con un mundo mejor, firmó una financiación responsable, que está sujeta al complimiento de indicadores y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) propugnado por Naciones Unidas.

El Área de Marketing, en concreto, se comprometió a la realización de acciones de ayuda al duelo y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerables partiendo de un objetivo de 4 acciones para 2021. Dicha cifra se incrementará anualmente en una actividad.

Las actividades enmarcadas en el número 10 de los ODS (Meta 10.3) realizadas por el área de Marketing para este año 2021 han sido:

1- Donación de libros infantiles a la asociación terapéutica "La Tortuga" en Huelva
2- *Jornadas Ciclo de la Vida*. Colaboración con Madrid Down.
3- Serie divulgativa sobre la prevención del Suicidio: #HABLEMOSDELSUICIDIO
4- Creación del Festival *Visualízame en tu memoria.*

1.- Donación de libros infantiles a la asociación terapéutica La Tortuga en Huelva.

Con el objetivo de establecer herramientas docentes de ayuda eficaces, y de distintas visiones para mostrar a los niños la realidad de la muerte como parte del ciclo de la vida, Funespaña, lleva cinco años poniendo en marcha una iniciativa editorial dirigida a prestar ayuda a las familias para sobrellevar el duelo, concretamente enfocada a los niños.

Dentro de las iniciativas de su compromiso con los más vulnerables, Funespaña en junio del 2021, puso sus recursos editoriales a disposición de la Asociación Terapéutica La Tortuga en Almonte (Huelva), entidad que trabaja con niños que sufren el trastorno por déficit atencional con hiperactividad (TDAH).

El TDAH es uno de los trastornos infantiles más comunes, aunque no hay cifras exactas ya que muchos casos no llegan nunca a diagnosticarse. Las cifras de incidencia del TDAH en España oscilan entre un 5 y un 10% de la población infantil y juvenil, siendo tres veces más frecuente en varones. Se sabe que es un proceso crónico, que evoluciona desde la infancia hasta la adolescencia y la edad adulta y que tiene repercusiones severas en la vida del niño en cuanto a dificultades cognitivas, académicas, conductuales, emocionales y sociales.

Actualmente, la Asociación forma parte de la Federación Andaluza de TDAH (FAHYDA) donde colabora con algunos de sus técnicos como voluntarios en las actividades que se desarrollan (campamentos, convivencias, etc.), también es socio de la Federación Española de TDAH (FEAADAH) y de la Europe ADHD (liga europea por el TDAH). La Asociación se centra en el apoyo terapéutico, tanto a los niños afectados como a sus padres, además de orientar, asesorar y apoyar al profesorado responsable de dichos niños, formada por familias asociadas tanto de Almonte como del resto de poblaciones del Condado.

Para ayudar mejor a este colectivo, Funespaña se ha comprometido con la donación de unos cuentos a la biblioteca de la asociación, para que sirvan de herramienta de ayuda al duelo y normalizar la muerte en niños con TDAH, aportándoles herramientas para la gestión de sus emociones, favoreciendo momentos de recuerdo y homenaje a las personas fallecidas.

Estos libros tienen la finalidad de ayudar a las familias, para que cuenten con herramientas para poder explicarles, desde una visión esperanzadora, menos oscura y centrada en el ciclo de la vida, la pérdida de alguien cercano, gracias a unas cálidas historias que muestran el vínculo, entre familiares y/o la naturaleza, que perduran aun después de separarles la distancia de la pérdida.

2.- Jornadas Ciclo de la Vida. Colaboración con Madrid Down

Dentro de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, este acuerdo forma parte del Plan de Apoyo a Colectivos Vulnerables de Funespaña, que busca ofrecer alternativas para buscar soluciones personalizadas que ayuden a las familias a superar la crisis emocional producida por una pérdida y sus consecuencias.

De esta manera, se pondrán en marcha unas jornadas, enfocadas a niños y adolescentes con discapacidad intelectual. Éstas consistirán, por un lado, en la lectura de la adaptación realizada por psicólogos de los cuentos infantiles ganadores del certamen anual realizado por la Revista Adiós Cultural, editada por Funespaña, con el objetivo principal de establecer herramientas docentes para mostrar a los niños la realidad de la muerte como parte del ciclo de la vida. Asimismo, estos cuentos serán donados a la biblioteca del centro. Por otro lado, se llevará a cabo una charla sobre el duelo, impartida y adaptada por Lorena de Paz, psicología, especialista en educación especial e infantil.

Los niños suelen aceptar la pérdida con facilidad, pero, al igual que un adulto, la sensación de vacío puede aparecer cuando la familia recupera la normalidad del día a día. En ese momento, se empieza a ser consciente realmente de lo definitivo del adiós y cualquier herramienta que transmita esperanza puede servir de ayuda. Para ello, servir a las familias de materiales editados por profesionales, les da una ayuda para, además, favorecer la interacción y el diálogo con los más pequeños. Estos libros ayudarán a educar desde la edad temprana para establecer unas pautas psicológicas saludables de la relación de los niños con la muerte.

3.- Serie divulgativa sobre la prevención del suicidio #HABLEMOSDELSUICIDIO

Funespaña ha puesto en marcha una iniciativa, que se desarrollará durante varios meses en su página web, su canal de Youtube y la revista Adiós Cultural, en la que expertos en diferentes áreas del conocimiento y la actuación irán desgranando por qué en España, se quitan la vida 10 personas al día, una cada 2 horas y media.

En el mundo, y según datos de la Organización Mundial de la salud (OMS), más de 700. 000 personas fallecen al año por suicidio, aunque el número de intentos infructuosos es, evidentemente, mucho mayor.
Funespaña, con esta iniciativa colabora en la conmemoración del Día Mundial para la Prevención del Suicidio. "Pretendemos analizar la situación actual de la salud mental en España, los mitos asociados a la conducta suicida, el impacto que tiene la pandemia de COVID-19 entre los más jóvenes y los retos que se presentan a los profesionales de la sanidad y otras disciplinas", explica Cristina de Gregorio, directora de Comunicación y Marketing de Funespaña.

"Entre los objetivos de esta iniciativa de Funespaña, está la de tratar de frente las causas y las consecuencias que supone un suicidio. Acabar con el estigma social que acarrea para los

afectados; quienes toman la decisión y quienes sobreviven a la pérdida. Abordar el tema desde la ciencia, el periodismo, el arte, la cultura, la medicina y los servicios asistenciales de emergencias".

Los expertos

Un 26% de los afectados son mayores de 65 años. La tristeza y el aislamiento son los motivos más frecuentes, según señala el psiquiatra Luis Agüera. "Tener un propósito en la vida, el contacto con la familia y actividades" suponen factores protectores ante este problema.
"La aportación de los medios de comunicación es fundamental", explica la periodista de la Cadena SER Emma Vallespinós, quien ha realizado durante el último año en Adiós Cultural varios reportajes sobre el suicidio, sus causas y sus consecuencias. El objetivo es informar sobre los datos de una realidad que se percibe como "tabú", aportando información sobre medidas de prevención, "no explicando detalles morbosos".

Por su parte, Andoni Aseán, presidente de la Fundación Española para la Prevención del Suicidio, afirma que en los últimos años se aborda el tema con mayor respeto. En su opinión, lo que ahora también se necesita es "una formación en la conducta suicida", no sólo para profesionales de la sanidad, sino de forma global y que incluya a los centros escolares. "Sería necesario un plan nacional de prevención de suicidios global, que vaya más allá del tratamiento de la salud mental, más aún cuando se contabilizan 10 suicidios al día y entre 60.000 y 80.000 intentos al año".

Poner nombre y rostro al problema es la valiente aportación que realiza el actor Javier Martín, responsable de la asociación "La Barandilla", quien, tras haber sobrevivido al problema, dedica tiempo y esfuerzo en la prevención a través de talleres de teatro. "Cuando no se habla del problema, no se encuentra la solución", afirma. "Tuve la sensación de estar en un pozo oscuro y profundo. Pensaba que era imposible salir de ahí". Su visión es de esperanza, de renacimiento tras haber contado con la ayuda necesaria. El lector del manifiesto cerró el sábado 11 de septiembre la primera manifestación para visibilizar esta problemática que se celebra en España y que ha sido convocada por la Plataforma Stop Suicidios y la propia asociación La Barandilla.

La psicóloga Patricia Gutiérrez aborda el incremento de la tasa de suicidio entre adolescentes hasta 25 años, que ha crecido exponencialmente tras el confinamiento debido a la COVID-19. Ha sido un encierro muy pernicioso para su psicología, "han visto rota su rutina y su entorno social", explica. Esto ha provocado sufrimiento. "Ese es el núcleo. Nadie quiere sufrir, quiere apagar el sufrimiento", señala.

La asistencia primaria es fundamental por cercanía para los mayores. "Hay que estar atento a los pequeños detalles. Las consultas telefónicas hacen que sea más difícil percibirlos", señala Gloria Orozco, médico de atención primaria: "Se trata de prevenir, de buscar el apoyo de la familia, fundamental para esta franja de población".

Pero las tendencias suicidas atañen a todas las edades y "con la pandemia hemos descubierto que los adolescentes también se suicidan", desvela la pediatra Isabel Ferriz. "El sufrimiento físico cubre el psicológico", detalla la experta, "por cada suicidio hay 20 tentativas". El nexo común a todas las edades son los cambios de comportamiento, pero todos los expertos afirman que no siempre son claros y visibles. "Lo fundamental es la prevención a través de la educación emocional desde la infancia".

También afectan a todas las condiciones sociales. Nadie está exento de sufrir y de elegir. "Sólo las personas realmente libres se suicidan" son palabras del ya fallecido Leopoldo María Panero, relatadas por su amigo y también poeta Joaquín Araujo. El naturalista, colaborador habitual de Adiós Cultural casi desde su primer número, explica que el "sufrimiento" de Panero quizá se debía a su gran "lucidez que está cerca de la pérdida de control. Araújo explica cómo la poesía ha influido y contemplado el suicidio.

Ana Valtierra, doctora en Historia del Arte, abunda en el tema haciendo referencia al efecto que produce las obras artísticas que describen suicidios en las personas que las observan. Valtierra hablo de pinturas como la del suicidio de Cleopatra y también recordó, al igual que Araújo, la obra de Goethe, "Las desventuras del joven Werther", que tuvo un enorme éxito y provocó un extraño efecto suicida en Europa que llegó a ser prohibida en varios países.

No podían faltar en esta serie de entrevistas los que están en primera línea de acción, en el momento previo y posterior al hecho. El psicólogo de emergencias y psicoterapeuta Enrique Parada trabaja con personas que han sufrido violencia propia y alrededor. "También con los familiares de quienes se han suicidado, los supervivientes", apunta. La mayoría están en shock. "El peor de los sentimientos y el más habitual es la culpa", explica. Este trabajo requiere un cuidado muy especial dado que precisan "crear vínculos" con los afectados y a su vez deben preservar su propia "higiene emocional para poder seguir ayudando". También reveló que "los profesionales de emergencias tenemos entre 6 y 8 veces más de probabilidades de sufrir patologías psicológicas".

En este sentido se expresa Sergio Tubío, bombero de Madrid e impulsor de la Unidad ITS (Unidad de Intervención de Tentativa de Suicidio). Tras sufrir un episodio de estrés postraumático tras un servicio, decidió prepararse para atender de la mejor forma posible este tipo de casos. "Se trata de personas destruidas que lo que necesitan es que los escuchen". Sergio añade que en sus intervenciones cuenta tanto la información sobre el individuo como el procedimiento.

El psicólogo Pedro Cabezuelo, responsable de las páginas de Adiós Cultural en las que se tratan todos estos temas, incide en la situación de los "supervivientes", los allegados que "son quienes lo tienen peor, quienes tienen que lidiar con la situación". "No se habla del suicidio por miedo a mirar ahí", señala. "La gente piensa: Eso no me va a pasar a mí".

4.- Creación del Festival *Visualízame en tu memoria*

'Visualízame en tu Memoria', es el primer festival cinematográfico para reflexionar sobre la memoria tras la muerte, en sus aspectos personales, sociales, colectivos e históricos. Este festival que, junto a la Fundación Inquietarte, Funespaña, ha puesto en marcha este año 2021, reafirma así su misión de reflexionar, acompañar y ayudar a las personas con la pérdida de un ser querido y en la gestión del duelo también a través del audiovisual.

Los 333 cortometrajes seleccionados que se han presentado a concurso en el primer 'Visualízame en tu Memoria' han reflexionado, a través del audiovisual, sobre la muerte y el proceso posterior, sobre la memoria personal, familiar, social e histórica. Es reseñable la mayoría de los trabajos que presentan las enfermedades cognitivas como son el Alzheimer o la demencia senil, mostrando la realidad de todos los retos del enfermo y su familia, la evolución de la enfermedad y las trabas a los que se enfrentan a lo largo de su viaje con este tipo de enfermedades degenerativas incurables, que en muchos casos provoca un duelo anticipado en la familia. También, entre los cortometrajes presentados a concurso se ha reflexionado sobre la memoria histórica, la muerte tras la pandemia, la viudedad o los ritos funerarios en el futuro.

El cortometraje "Vacío" de Ángel Puado Veloso, ha sido el ganador de la primera edición. El premio del festival para "Vacío", donado por Funespaña, asciende a 1500 euros. El autor ha utilizado en su cortometraje el dolor de un actor ya viudo que, en su día se retiró para atender a su esposa enferma, mostrando una situación que muchas familias viven hoy en día y que hacen alusión a las tantas historias de dolor, muerte y duelo que se han sucedido a consecuencia de la COVID19. Se trata del teatro dentro del cine y un monólogo, a modo de elegía, las últimas palabras de la fallecida que ayudan al marido a regresar a la vida y a su oficio.

Este indicador se cumple cuando el desempeño es igual o está por encima del compromiso de acciones sobre colectivos vulnerables.

Indicador	Año Base (2021)
Compromiso establecido	4
Desempeño real	4

Por lo tanto, en el año 2021 al haberse desarrollado 4 acciones y el compromiso era también de 4 acciones, el objetivo se ha cumplido.

5. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

5.1. Nuestro compromiso

El equipo de Funespaña es uno de los principales activos del Grupo, lo que la hace ser percibida por sus grupos de interés como diferente, valiosa e importante. La gestión de las personas es una de las áreas clave para la sostenibilidad del negocio. Funespaña refleja esta importancia en su Código Ético, fijando pautas de conducta para asegurar el respeto a los Derechos Humanos, el respeto a las personas, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades, así como mantener un espacio de trabajo saludable y seguro en un ambiente de cooperación y dedicación.

5.2. Nuestra gestión y desempeño

Funespaña no ha identificado ningún riesgo clave con relación a los recursos humanos de la compañía relativos a la falta de personal cualificado o sucesión de puestos clave.

5.2.1. Empleo

El Grupo cuenta con un total de 557 profesionales especializados repartidos en los centros de trabajo, que trabajan cada día para ofrecer los mejores servicios a las familias. En España se encuentran un total de 523 empleados, trabajando 34 empleados en otros países de Europa y resto del mundo.

Asimismo, Funespaña realiza contrataciones a través de empresas de trabajo temporal para sus centros de trabajo con el fin de cubrir eventuales necesidades ligadas a la actividad o por cualquier motivo puntual.

A continuación, se muestran los datos de personal de la plantilla de Funespaña en 2021 y 2020.

5.2.1.1. Empleados por tipo de contrato

Número total y distribución de empleados por tipo de contratación y sexo

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados indefinidos	322	157	360	147
Empleados temporales	56	22	35	4
Total	378	179	395	151

Número total y distribución de empleados por tipo de contratación y edad

	2021			
Rango de edad	<30	30-45	46-55	>55
Empleados indefinidos	26	222	154	77
Empleados temporales	19	33	14	12
Total	45	255	168	89

	2020			
Rango de edad	<30	30-45	46-55	>55
Empleados indefinidos	17	211	174	106
Empleados temporales	5	20	7	6
Total	22	231	181	112

Número total y distribución de empleados por tipo de contratación y clasificación profesional

	2021			
Grupo Profesional	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Empleados indefinidos	12	50	108	309
Empleados temporales	0	0	13	65
Total	12	50	121	374

	2020			
Grupo Profesional	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Empleados indefinidos	11	59	109	329
Empleados temporales	0	0	9	29
Total	11	59	118	358

5.2.1.2. Empleos por tipo de jornada

Número total y distribución de empleados por tipo de jornada y sexo

	2021		2020	
Tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados con jornada completa	351	150	369	134
Empleados con jornada parcial	27	29	26	17
Total	378	179	395	151

Número total y distribución de empleados por tipo de jornada y edad

	2021			
Tipo de jornada	<30	30-45	46-55	>55
Empleados con jornada completa	36	232	154	79
Empleados con jornada parcial	9	23	13	11
Total	45	255	167	90

	2020			
Tipo de jornada	<30	30-45	46-55	>55
Empleados con jornada completa	17	239	164	82
Empleados con jornada parcial	4	11	16	13
Total	21	250	180	95

Número total y distribución de empleados por tipo de jornada y clasificación profesional

	2021			
Tipo de jornada	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	12	50	175	264
Jornada parcial	0	0	15	41
Total	12	50	190	305

	2020			
Tipo de jornada	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	11	59	106	326
Jornada parcial	0	0	15	29
Total	11	59	121	355

5.2.1.2.1. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional[2]

Promedio anual de contratos indefinidos por sexo

	2021		2020	
Contrato indefinido	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Jornada completa	306	133	325	146
Jornada parcial	19	25	19	18
Total	323	160	344	164

[2] El promedio anual de contratos se ha calculado teniendo en cuenta el número de empleados de cada cierre mensual en el Grupo.

Promedio anual de contratos indefinidos por edad

	2021			
Contrato indefinido	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	21	207	142	69
Jornada parcial	5	19	11	9
Total	26	226	153	78

	2020			
Contrato indefinido	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	16	220	156	79
Jornada parcial	1	16	10	10
Total	17	236	166	89

Promedio anual de contratos indefinidos por categoría profesional

	2021			
Contrato indefinido	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	12	49	105	273
Jornada parcial	0	0	12	32
Total	12	49	117	305

	2020			
Contrato indefinido	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	9	55	109	298
Jornada parcial	0	0	11	26
Total	9	55	120	324

Promedio anual de contratos temporales por sexo

	2021		2020	
Contrato temporal	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Jornada completa	47	18	28	5
Jornada parcial	7	5	6	1
Total	54	23	34	6

Promedio anual de contratos temporales por edad

	2021			
Contrato temporal	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	15	28	12	10
Jornada parcial	4	5	2	1
Total	19	33	14	11

	2020			
Contrato temporal	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	2	20	8	3
Jornada parcial	3	0	1	3
Total	5	20	9	6

Promedio anual de contratos temporales por categoría profesional

	2021			
Contrato temporal	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	0	0	4	61
Jornada parcial	0	0	4	8
Total	0	0	8	69

	2020			
Contrato temporal	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	0	0	0	33
Jornada parcial	0	0	4	3
Total	0	0	4	36

5.2.1.3. Despidos

En 2021 se han producido un total de 27 despidos por diferentes causas. En las siguientes tablas se muestran los datos para 2021 y 2020:

Número de despidos por sexo

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de despidos	19	8	22	10

Número de despidos por edad

	2021			
	<30	30-45	46-55	>55
Número de despidos	1	17	7	2

	2020			
	<30	30-45	46-55	>55
Número de despidos	1	16	10	5

Número de despidos por clasificación profesional

	2021			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Número de despidos	0	0	5	22

	2020			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Número de despidos	0	2	6	24

5.2.1.4. Remuneraciones medias

La política de remuneraciones del Grupo promueve un trato igualitario entre hombres y mujeres, fomentando la equidad salarial. El modelo retributivo de Funespaña recompensa el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la ecuanimidad interna y la competitividad externa. A continuación, se muestran los datos de remuneración media en euros para las siguientes clasificaciones[3] en 2021 y 202020:

Promedio de remuneraciones por sexo

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Remuneración media	28.602,17	21.910,05	29.170,57	20.363,07

[3] La remuneración media se ha calculado en base al total de la remuneración bruta percibida por los empleados del Grupo que se encontraban activos a 31 de diciembre. De estas tablas se excluyen los datos de la Alta Dirección (Comité de Dirección y Consejeros).

Promedio de remuneraciones por edad

	2021			
	<30	30-45	46-55	>55
Remuneración media	20.146,90	24.271,60	28.670,35	31.176,91

	2020			
	<30	30-45	46-55	>55
Remuneración media por franja de edad	18.892,20	24.496,87	28.716,03	28.465,41

Promedio de remuneraciones por clasificación profesional

	2021			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Remuneración media por grupo profesional	52.502,05	44.035,03	24.420,94	24.499,21

	2020			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Remuneración media por grupo profesional	51.852,73	43.449,77	20.452,28	25.035,21

Los miembros del Consejo de Administración perciben dietas por la asistencia al Consejo. La única posición retribuida es la del Consejero Delegado del Grupo. Véase retribuciones en el Anexo II de la memoria consolidada del Grupo Funespaña.

Por otra parte, la remuneración media en el Comité Directivo para los hombres en el ejercicio 2021 ha sido de 77.560 euros, (72.039 euros en 2020). De la misma manera, en el caso de las mujeres en el ejercicio 2021 ha sido de 65.920 euros (63.476 euros en 2020).

5.2.1.5. Brecha salarial[4]

La brecha salarial, calculada como la diferencia de las remuneraciones medias entre hombres y mujeres, sobre la remuneración media de los hombres se encuentra en un valor de 23,40% en 2021. En 2020 se registró un valor de 30,19%.

Por otro lado, tal y como se establece en el Código Ético del Grupo, la selección y promoción de los empleados de Funespaña se fundamenta en las competencias y el desempeño de las funciones profesionales, y en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo.

5.2.1.6. Desconexión laboral

Funespaña es consciente de los beneficios que proporciona a la sociedad la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de sus empleados. La implantación de medidas que permitan la conciliación favorece, sin duda, el desarrollo vital e integral de las personas.

[4] La brecha salarial se ha calculado en base al total de la remuneración liquida percibida por los empleados del grupo que se encontraban activos a 31 de diciembre. De estas tablas se excluyen los datos de la Alta Dirección (Comité de Dirección y Consejeros).

Funespaña flexibiliza las formas de organización del trabajo, siendo consciente de que las personas son más productivas cuando tienen sus necesidades personales y familiares cubiertas.

Funespaña trata de mejorar la calidad de vida de los trabajadores; por este motivo la desconexión laboral se facilita a través de las medidas de conciliación y los beneficios sociales.

Los empleados de Funespaña conocen exactamente cuál es la duración de su jornada de trabajo, su horario, y el tiempo a disposición de la empresa, así como su descanso diario, semanal o mensual.

Desde la Dirección del Grupo se respeta el tiempo de descanso y vacaciones de todos los empleados, así como su intimidad personal y familiar fuera del tiempo de trabajo. Sólo garantizando una mejora del bienestar psicológico y social de los trabajadores se contribuye a un modelo de trabajo en el que las personas sean más productivas, creativas y más comprometidas con su trabajo.

Desde el ejercicio 2020 Funespaña ha implantado como consecuencia del estado de alarma decretado y de cara a minimizar el impacto de la COVID- 19, una medida voluntaria de trabajo a distancia para aquellas personas susceptibles de poder realizarlo. Funespaña ofrece además la posibilidad de adaptar el horario a los empleados para poder conciliar su vida personal, dada la situación extraordinaria derivada de la pandemia.

5.2.1.7. Discapacidad

El Grupo apuesta por la integración y la igualdad de oportunidades. El Grupo mantiene al cierre del ejercicio 2021 en plantilla a 9 personas con discapacidad superior al 33%, de las cuales 1 es mujer y 11 son hombres, estas personas están representadas en todas las categorías de nuestra plantilla.

A continuación, se muestran los empleados con discapacidad en 2021 y 2020:

	2021	2020
Empleados con discapacidad	9	15

5.2.2. Organización del trabajo

5.2.2.1. Organización del tiempo de trabajo

El principal objetivo de la compañía en relación con sus trabajadores es establecer relaciones de confianza y respeto encaminadas al desarrollo profesional de los colaboradores del Grupo. Por este motivo Funespaña trabaja en asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas en cada Convenio Colectivo, respetando escrupulosamente la legislación en cada ámbito.

Debido a la especialidad del sector y la necesidad de atender los servicios con el límite temporal que indica el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria, la Empresa presta sus servicios los 365 días del año y las 24 horas del día.

En este sentido, la organización del tiempo de trabajo en la Empresa se rige por lo dispuesto en los diferentes convenios colectivos aplicables a las Empresas del grupo FUNESPAÑA que respetan, de manera general, las siguientes líneas básicas:

- Jornada anual de 1826 horas.

- Sistema a turnos para poder cubrir las 24 horas del día.
- Rotación de los trabajadores y trabajadoras entre los diferentes turnos.
- Existencia de sistema de guardia localizada.
- Posibilidad de prolongación de jornada.

En 2021 el Grupo cuenta con un total de 11 Convenios Colectivos que cubren, de la misma manera que en 2020, el 100% de la plantilla.

5.2.2.2. Absentismo

El número de horas de absentismo del Grupo incluye las horas de absentismo por bajas de enfermedad común y bajas por lactancia. A continuación, se muestra la tabla con las horas de absentismo en 2021 y 2020:

	2021	2020
Horas de absentismo [5]	250.570	215.311

5.2.2.3. Medidas de conciliación

En el Plan de Igualdad de FUNESPAÑA, se incluyen las siguientes medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación:

- Difundir mediante un folleto informativo los derechos y las medidas de conciliación previstas por la legislación, y aquellas disponibles en la empresa que superen la legislación, para incentivar su disfrute, especialmente, entre la plantilla masculina.
- Se utilizará la videoconferencia como medio para evitar desplazamientos con motivo de reuniones a otros centros de trabajo.
- Informar al colectivo de hombres sobre sus derechos, la utilización del permiso de paternidad y del resto de medidas de conciliación, informando a las personas afectadas mediante los canales habituales y posibles dípticos.
- Facilitar la movilidad geográfica con el objetivo de atender situaciones parentales relacionadas con el régimen de visitas de hijos/as u otras situaciones para padres o madres separados/divorciados o cuya guardia y custodia recaiga en uno de los dos progenitores.
- Dar preferencia en la movilidad geográfica voluntaria y solicitud de cambio de centro, cuando sea por motivos de cuidados de personas dependientes. La Empresa elaborará un protocolo.
- Conceder permisos no retribuidos por el tiempo imprescindible para los trabajadores/as en tratamiento de técnicas de reproducción asistida.
- Garantizar un permiso no retribuido para las gestiones previas a las adopciones internacionales, por el tiempo necesario.
- Posibilitar la unión del de las vacaciones al permiso de paternidad.
- La empresa se compromete a sustituir todas las suspensiones de contrato por maternidad, paternidad, reducciones de jornada por cuidados y excedencias.

5.2.3. Salud y seguridad

Funespaña impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo, adopta las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente de cada país, y vela en todo momento por el cumplimiento normativo en esta materia.

[5] Este dato no incluye las bajas por maternidad ni paternidad.

Asimismo, Funespaña impulsa e incentiva la aplicación de sus normas y políticas de seguridad y salud en el trabajo por parte de las empresas colaboradoras y proveedores con los que opera. Considera que la seguridad es una responsabilidad individual y una condición de empleo, motivo por el que no permitirá comportamientos inseguros que puedan provocar daños graves a las personas y/o instalaciones.

Todos los empleados del Grupo deben conocer y cumplir las normas de protección de la seguridad y salud en el trabajo y velar por la seguridad propia, de otros empleados, clientes, proveedores, colaboradores y, en general, de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

Por su parte, el Grupo asume el compromiso de dotar a sus empleados de los recursos y del conocimiento necesario para que puedan desempeñar sus funciones con seguridad y en un entorno saludable, existiendo un Comité de Seguridad y Salud.

En 2021, en el Grupo, se han registrado un total de 60 accidentes de los cuales 38 con baja y 22 sin baja, siendo 13 hombres y 25 mujer. En 2020 se registraron 8 accidentes en hombres y 15 en mujeres, un total de 23 accidentes con baja.

El índice de frecuencia de accidentes[6] por género tiene un valor de 18,88 en hombres en 2021 frente a 11,59 en 2020; en cuanto a mujeres en 2021 el valor es de 74,81 frente a un valor de 48,32 en 2020.

El índice de gravedad de accidentes[7] por género, en hombres tiene un valor de 28,38 en 2021, frente al valor 11,37 registrado el año anterior; en mujeres el índice en 2021 el valor es de 16,52 frente a un valor de 41,21 en el año 2020.

En 2021, al igual que en 2020, no se conocen enfermedades causadas a raíz de la labor profesional y ni ha habido fallecimientos a lo largo del año.

A lo largo de los ejercicios 2021 y 2020 y debido a la situación de crisis sanitaria vivida, dentro del servicio de prevención del Grupo se han redoblado los esfuerzos para velar por la seguridad y salud de los trabajadores ante el riesgo de exposición al coronavirus SARS-COV2. De entre las medidas adoptadas podemos destacar, las siguientes:

- Establecimiento de medidas organizativas en los lugares de trabajo, como regulaciones de turnos de comedor, refuerzos de personal de limpieza, protocolos de distancia social, limitación de aforos, entre otras.
- Fomento del teletrabajo en el personal de oficinas.
- Acondicionamiento de las oficinas en los lugares de trabajo, limitación de aforo en las oficinas y salas de reuniones, limitación de reuniones presenciales, entre otros.
- Realización de evaluación específica del riesgo de exposición al virus.
- Creación de formación específica en COVID impartida tanto en la modalidad presencial como online.
- Realización y actualización continua de las fichas informativas sobre las pautas a seguir.
- Gestión de los equipos de protección específicos relacionados con el COVID-19.

Destacar que durante el ejercicio 2021 se han continuado fortaleciendo los recursos existentes en el área de prevención, estrategia que se prevé continuar en el ejercicio 2022.

En el mes de julio de 2020, Funespaña consiguió, a través de la certificadora TUV Austria Iberia, la certificación con la Especificación UNE 0069 que avala las "*medidas para la prevención*

[6] N.º Accidentes / horas trabajadas *1000000.
[7] Horas perdidas*1000/ horas trabajadas.

de riesgos higiénico-sanitarios frente al coronavirus SARS-CoV-2 en zonas de acceso al público de las instalaciones funerarias".

El objetivo era prevenir el riesgo de contagio por el virus SARS-CoV-2 en las zonas de acceso al público de sus instalaciones (tanatorios, crematorios y velatorios) y generar confianza en el usuario. Para ello, Funespaña realizó un Plan de Gestión de Riesgos, medidas de protección individual, protocolos de limpieza y desinfección y se han incrementado las medidas generales de información.

La certificación tiene un año de validez y ha sido renovada hasta el 16 de enero de 2022 y es la garantía de la correcta aplicación de las distintas medidas y protocolos en las instalaciones y actividades derivadas del servicio funerario.

5.2.4. Relaciones Sociales

La plantilla de Funespaña en su totalidad se encuentra incluida dentro del ámbito de aplicación de los distintos convenios colectivos que constituyen el instrumento regulador de las relaciones en la empresa en el marco de la legislación laboral.

Dichos convenios reconocen que la eficiencia organizativa, la mejora de la competitividad y de la productividad, el diálogo social y el respeto a los derechos y garantías de toda índole de los empleados constituyen principios esenciales en la definición, implantación y gestión de las políticas empresariales y en la consecución de los objetivos de empresa.

En todos aquellos lugares donde hay representante de los trabajadores, existe un Comité de Empresa que representa a los mismos.

5.2.5. Formación

Funespaña promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados.

El departamento de Recursos Humanos se encarga de definir un plan anual de formación que tiene por objeto contribuir a la mejora de la calidad del servicio. Adicionalmente, Funespaña lleva a cabo iniciativas adicionales, al margen de dicho plan de formación.

El Plan de formación de Funespaña está compuesto por formación teórica y formación "in situ" que depende del puesto de trabajo específico, donde el personal se familiariza con los procedimientos y sistemas específicos de su puesto de trabajo. La formación teórica que ha predominado en 2020 y 2021 ha sido en medidas de prevención en COVID-19 y las pautas de actuación frente a él, entre otros.

Por otro lado, y según se establece en el Código Ético de la compañía, todos los empleados deben participar de manera activa en los planes de formación que el Grupo pone a su disposición, implicándose en su propio desarrollo y comprometiéndose a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias, con el fin de propiciar su progreso profesional y aportar valor a los clientes y otros grupos de interés.

Por este motivo, los responsables de cada área deben recoger anualmente las necesidades formativas identificadas y trabajar con el área de recursos humanos para llevarlas a cabo.

Los planes de formación y el desempeño de los empleados son evaluados anualmente por el área de Recursos Humanos, con el fin de detectar deficiencias de concienciación, formación o cultura en calidad y seguridad en los servicios prestados.

En 2021 se han impartido un total de 3.786 horas de formación, un 3% menos que en 2020. La disminución se debe a que gran parte de los empleados del Grupo realizaron las formaciones obligatorias en 2020, las cuales tienen validez por varios años.

5.2.6. Accesibilidad

En 2020 se formalizó un manual para todos los centros del Grupo Funespaña que se redactó con el objetivo de presentar recomendaciones y buenas prácticas para la gestión de las personas con capacidades diferentes que tengan que ser atendidas en sus centros. Se usará también para mejorar la accesibilidad mediante la incorporación de productos de apoyo que no necesiten obras. A su vez, se pretende que sirva de consulta en la realización de obras de rehabilitación de edificios existentes, o bien para el diseño de obra nueva, para los recintos de Funespaña.

5.2.7. Igualdad

El Plan de igualdad y el Código Ético del Grupo, así como los distintos convenios colectivos que aplican a los empleados de Funespaña, establecen las claves para asegurar la igualdad de oportunidades en los empleados del Grupo.

El Código Ético, la Política de Respeto a las personas y la Política de Diversidad e igualdad de Oportunidades, establecen los principios fundamentales en materia de igualdad y no discriminación por los que se rige la compañía:

- Se rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.
- Los empleados de Funespaña deben tratarse con respeto propiciando unas relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.
- Todos los empleados tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, a sus superiores y a sus subordinados. De la misma forma, las relaciones entre los empleados del Grupo y los de las empresas o entidades colaboradoras externas estarán basadas en el respeto profesional y la colaboración mutua.
- Funespaña considera importante el desarrollo integral de la persona, por lo que facilitará el necesario equilibrio entre la vida profesional y la vida personal.
- No acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.
- Funespaña se compromete en la aplicación de las políticas públicas establecidas para promover una mayor igualdad de oportunidades y para el fomento de una cultura corporativa basada en el mérito.
- El desempeño y las competencias profesionales son los fundamentos de la política de selección y promoción de los empleados de Funespaña.

De esta forma, los distintos convenios colectivos establecen los principios de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual.

Tanto en 2021 como en 2020 no se ha puesto de manifiesto ningún caso de discriminación a través del canal de denuncias, por lo que no se han tenido que poner en marcha acciones correctivas para su remediación.

Funespaña, cuenta con un Plan de Igualdad que parte del compromiso de la Dirección para el desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la igualdad, en la calidad en el empleo

y el respeto a la diversidad, principios acordes con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres ("LOIEMH").

6. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos

6.1. Nuestro compromiso

El respeto por los Derechos Humanos, las libertades públicas y el estricto cumplimiento de la legislación en todas las áreas de actuación del Grupo, son pautas de comportamiento establecidas en el Código Ético de la compañía. Este código es de obligado cumplimiento para todos los empleados y afecta a todas las empresas del Grupo. Adicionalmente, su cumplimiento se promueve e incentiva entre sus proveedores y empresas colaboradoras.

Funespaña toma como referentes la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las Líneas Directivas para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y los instrumentos normativos a los que se adhiere en su Política de Derechos Humanos, en especial los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Funespaña respeta la libertad de asociación y negociación colectiva. Asimismo, reconoce los derechos de las minorías étnicas en los países donde desarrolla sus operaciones, rechazando el trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación, siendo diligente en el cumplimiento de los principios establecidos en la Normativa de referencia.

6.2. Nuestra gestión y desempeño

Dado el modelo de negocio de Funespaña y la localización de sus actividades, no se percibe riesgo de vulneración de los Derechos Humanos y laborales básicos en las operaciones que realiza Funespaña.

Funespaña ha establecido canales formales supervisados por la Comisión del Código Ético, para todos los empleados, de forma que puedan realizar de buena fe y sin temor a represalias, consultas o comunicación de incumplimientos en materia de Derechos Humanos. Durante 2021, al igual que en 2020, no se han recibido denuncias por estos canales.

Para los próximos años el Grupo evaluará la conveniencia de la realización de auditorías de índole ético que cubran temas relacionados con trabajo forzoso, libertad de asociación, trabajo infantil, no discriminación y otros asuntos relacionados con las condiciones laborales de los empleados y la ética empresarial. Uno de los objetivos primordiales de dichas auditorías deberá ser la detección de casos de vulneración de los Derechos Humanos.

7. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

7.1. Nuestro compromiso

El Grupo dispone de una Política Anticorrupción en la que se definen los principios a seguir, obligaciones e indicaciones con el fin de prevenir los riesgos de corrupción y soborno. Adicionalmente, el Código Ético del Grupo, regula los diferentes ámbitos de actuación de los profesionales: Cumplimiento de la legislación, uso y protección de activos, corrupción y soborno, pagos irregulares, blanqueo de capitales, entre otros.

Los empleados de Funespaña, en su relación con terceros y, en particular, con autoridades e instituciones públicas de los distintos países donde desarrolla su actividad, deben actuar de una manera acorde con la Política Anticorrupción del Grupo y las disposiciones nacionales e

internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno, entre las que se encuentran las disposiciones del Código Penal español y de los países donde el Grupo opera. De esta forma:

- Funespaña se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Sus empleados no podrán hacer directa o indirectamente pagos, obsequios o compensaciones que se consideren no propios.
- Los empleados no podrán acceder a obsequios o compensaciones por objeto de influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas.
- El Grupo no financia a los partidos políticos ni a sus representantes o candidatos en aquellos países donde desarrolla sus actividades.

Por otro lado, los terceros que mantengan relaciones comerciales con Funespaña deberán asumir compromisos similares a los establecidos.

7.2. Nuestra Gestión y desempeño

Funespaña ha establecido políticas para prevenir y evitar posibles riesgos en el transcurso de sus operaciones como la realización de pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas.

La Dirección es responsable de establecer controles para asegurar que el negocio lo realice globalmente. El Grupo establece controles específicos, como son:

- Controles sobre transacciones económicas (cobros y pagos), de naturaleza o importe inusual realizados en efectivo o con cheques al portador.
- Pagos realizados a entidades con cuentas bancarias abiertas en paraísos fiscales, identificando la titularidad de las mismas.
- Se investigarán aquellos casos en los que pudieran existir indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que el Grupo mantiene relaciones.
- Se revisará con especial atención pagos extraordinarios, no previstos en los acuerdos o contratos correspondientes.

Los servicios de auditoría corporativos son responsables de supervisar y revisar periódicamente el cumplimiento de la política anticorrupción, los procedimientos y la legislación y normativa al respecto. Las infracciones de la política anticorrupción o de la legislación y normativa antisoborno y anticorrupción pueden acarrear sanciones civiles y/o penales, además de medidas disciplinarias que pueden incluir el despido del infractor.

Funespaña cuenta con una línea telefónica confidencial y anónima para, en caso de sospecha de alguna infracción, se pueda poner en conocimiento de la Dirección de la compañía.

En 2021, al igual que en 2020, no se han detectado casos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales.

8. Información sobre la sociedad

8.1. Nuestro compromiso

El Grupo dispone de centros en toda la geografía española y mantienen un compromiso firme de responsabilidad hacia la Sociedad y las comunidades locales en las zonas de operación.

En 2021 siguiendo con el criterio de normalizar el concepto de la muerte entre la sociedad y buscar la participación de esta, se han realizado las siguientes acciones:

- **Realización de talleres virtuales gratuitos para superar el duelo**

Este taller tiene una duración de una hora y está impartido por el renombrado psicólogo clínico experto en duelo, Vicente Prieto, a través de la plataforma de videollamadas Zoom, donde se interactuará con los participantes que accederán de forma anónima.

Se accederá a través del escaneo de un código QR, que le llevará a un formulario donde inscribirá su nombre y la fecha que elija de entre todos los últimos miércoles de cada mes, de enero a diciembre del 2021. Se le enviará un correo electrónico recordatorio el día anterior a la charla.

https://www.funespana.es/talleres-virtuales-funespana/

- **Jornadas del suicidio**

Funespaña pone en marcha una iniciativa audiovisual con 12 expertos en suicidio para reflexionar sobre las causas, la soluciones y las consecuencias de los actos que provocan la muerte de 10 personas al día en España.

Funespaña ha puesto en marcha una iniciativa, que se desarrollará durante varios meses en su página web, su canal de Youtube y la Revista Adiós Cultural, en la que expertos en diferentes áreas del conocimiento y la actuación irán desgranando por qué en España, se quitan la vida 10 personas al día, una cada 2 horas y media.

Entre los objetivos de esta iniciativa de Funespaña, está la de tratar de frente las causas y las consecuencias que supone un suicidio. Acabar con el estigma social que acarrea para los afectados; quienes toman la decisión y quienes sobreviven a la pérdida. Abordar el tema desde la ciencia, el periodismo, el arte, la cultura, la medicina y los servicios asistenciales de emergencias

https://www.funespana.es/cuando-no-se-habla-del-problema-no-se-encuentra-la-solucion/

- **Concursos patrocinados**

a) Concurso *Cuentos Infantiles* (fallo en octubre)

Desde la revista Adiós Cultural se convoca desde hace cinco años, es decir, llevamos 5 ediciones, un concurso de relatos breves, en formato de cuento infantil, con el objetivo de estimular esta modalidad literaria, orientándola para obtener y ofrecer a los padres y adultos en general, unas herramientas de ayuda de eficaces y de distintas visiones con las que poder explicar a un niño el significado de una pérdida por un fallecimiento.

Se fallan tres premios de 1.250€, 750€ y 500€ al primer, segundo y tercer premio.

b) Concurso de *Tanatocuentos* (fallo en mayo)

Desde la revista Adiós Cultural se convoca desde hace 22 años, un concurso de relato corto, con el objetivo de fomentar la cultura y proyectar, por un lado, la concepción del fallecimiento como una fase natural del ciclo vital del ser humano, y, por otro lado, los ritos

funerarios en torno a dicha circunstancia como parte intrínseca a su tradición, cultura y costumbres.

Se falla un premio de 1.500€

c) Festival de Cortometrajes *Visualízame En Tu Memoria* (fallo en noviembre)

Desde la fundación Inquietarte se convoca la primera edición de este festival con el objetivo preferente de la reflexión, a través del audiovisual sobre la muerte y el proceso posterior sobre la memoria personal, familiar, social e histórica.

Se falla un premio de 1.500€

d) Festival Internacional de Cortometrajes Visualízame (fallo en noviembre)

Desde la fundación Inquietarte se convoca un festival de cortometrajes dónde se exige la participación de mujeres en dirección, producción o guion del cortometraje. Funespaña premia el cortometraje que mejor aborde el tema de la muerte y el duelo.

Se falla un premio de 500€

El compromiso social de Funespaña se lleva a cabo a través de la colaboración con las siguientes fundaciones:

- **Acuerdo de colaboración Down Madrid**

Funespaña ha firmado un acuerdo con Down Madrid, Fundación que acompaña a las personas con discapacidad intelectual, para la puesta en marcha de las Jornadas Ciclo de la Vida, cuyo objetivo es el de ayudar a personas con Síndrome de Down u otra discapacidad intelectual a comprender y normalizar la muerte y el ciclo de la vida.

Dentro de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, este acuerdo forma parte del Plan de Apoyo a Colectivos Vulnerables de Funespaña, que busca ofrecer alternativas para buscar soluciones personalizadas que ayuden a las familias a superar la crisis emocional producida por una pérdida y sus consecuencias.

De esta manera, se pondrán en marcha cuatro jornadas, enfocadas a niños con discapacidad intelectual. Éstas consistirán, por un lado, en la lectura de la adaptación realizada por psicólogos de los cuentos infantiles ganadores del certamen anual realizado por la Revista Adiós Cultural, editada por Funespaña, con el objetivo principal de establecer herramientas docentes para mostrar a los niños la realidad de la muerte como parte del ciclo de la vida. Asimismo, estos cuentos serán donados a la biblioteca del centro.

Por otro lado, se llevará a cabo una charla sobre el duelo, impartida y adaptada por Silvia Álava Sordo, Doctora en Psicología, especialista en Psicoterapia y psicología educativa e infantil, escritora y conferenciante.

- ***Acción para ayudar a abordar el duelo a los niños con TDHA***

Funespaña brinda sus recursos editoriales a la Asociación Terapéutica La Tortuga en Almonte, Huelva, entidad que trabaja con niños que sufren el trastorno por déficit atencional con hiperactividad (TDAH)

Dentro de las iniciativas de su compromiso con los más vulnerables, Funespaña ha puesto sus recursos editoriales a disposición de la Asociación Terapéutica La Tortuga en Almonte (Huelva), entidad que trabaja con niños que sufren el trastorno por déficit atencional con hiperactividad (TDAH).

Para ayudar mejor a este colectivo, Funespaña se ha comprometido con la donación de unos cuentos a la biblioteca de la asociación, para que sirvan de herramienta de ayuda al duelo y normalizar la muerte en niños con TDAH, aportándoles herramientas para la gestión de sus emociones, favoreciendo momentos de recuerdo y homenaje a las personas fallecidas.

Estos libros tienen la finalidad de ayudar a las familias, para que cuenten con herramientas para poder explicarles, desde una visión esperanzadora, menos oscura y centrada en el ciclo de la vida, la pérdida de alguien cercano, gracias a unas cálidas historias que muestran el vínculo, entre familiares y/o la naturaleza, que perduran aun después de separarles la distancia de la pérdida.

Importe: Donativo de libros

https://www.funespana.es/funespana-ayuda-abordar-duelo-ninos-tdha-almonte/

Adicionalmente, Funespaña tiene los siguientes acuerdos de colaboración con Instituciones y Organismos públicos y privados:

- Donación para la producción de la ópera Rigoletto al Ayuntamiento de Tarragona (15.000 euros)
- Patrocinio será del "GRAN FESTIVAL DE FUEGOS ARTIFICIALES" de la ciudad de Alcalá de Henares, al Ayuntamiento de Alcalá de Henares (6.000 euros)
- Patrocinio equipo Club Rugby Alcalá (2.000 euros)
- Patrocinio Curso Almas, Almos y Ánimas con la universidad UNED Segovia (4.000 euros)

8.2. Nuestra gestión y desempeño

8.2.1. Desarrollo sostenible

Funespaña está comprometida con el desarrollo sostenible en las comunidades donde opera. Prueba de ello son las distintas actividades que realiza en estas comunidades, para promover el desarrollo local y mantener un impacto positivo en la sociedad.

En este sentido con el objetivo continuo de mejorar los servicios y soporte a las familias, Funespaña, realiza implantaciones y reformas diseñando espacios para convertirlos en experiencias memorables y relevantes:

a) Inauguración memorial Cementerio de Pozuelo

Funemadrid ha donado un memorial para homenajear a las víctimas del COVID-19 en el Cementerio de Pozuelo de Alarcón. Justo en la rotonda ubicada frente al cementerio municipal, que lleva por nombre 'En un abrazo'. La alcaldesa de la ciudad, Susana Pérez Quislant, presidió el acto en el que se descubrió esta escultura que tiene forma de abrazo y que simboliza el amor y el desconsuelo que se vive cuando fallece una vida cercana y querida.

Esta iniciativa es una muestra más del compromiso de Funespaña con las personas y la situación que estamos viviendo debido al COVID-19. Esta escultura es gemela de otras dos

esculturas que desde Funespaña, se encargaron para éste y para otros dos cementerios en la Comunidad de Madrid en Leganés y Alcalá de Henares.

b) Día de Todos Los Santos 2021

El día 1 de noviembre, como ya es habitual, desde el Grupo Funespaña y de la mano de las sociedades Funemadrid y Cementerio Jardín, S.A., empresas de referencia en los servicios al fallecimiento dentro de la Comunidad de Madrid. Con estos eventos "Todos Los Santos 2021", Funespaña pretende dar un homenaje a todos los que ya no están, y a través de la retransmisión online, acercar a las familias que no pueden asistir de forma presencial y preservando a la vez la seguridad, todo ello posible gracias a la utilización de las nuevas tecnologías. Los actos que fueron retransmitidos en streaming fueron en el Parque Cementerio de Leganés y Cementerio Jardín de Alcalá de Henares.

Los actos de Alcalá de Henares y de Leganés, un año más, se celebraron al lado de sus correspondientes "esculturas memorial a los fallecidos y familias" que se presentaron el año pasado con motivo de la pandemia. Unas esculturas de un abrazo, que simbolizan el amor y el recuerdo eterno a las personas que nos han dejado.

Durante el desarrollo de las ceremonias, se contó con la intervención del renombrado coro "Enclave Góspel", de la mano de su directora Raquel Soto. A su vez, con el fin de ayudar a las familias en su gestión del duelo, se regalará a los asistentes un detalle que simboliza esa unión eterna del hilo rojo. Tanto en Leganés como en Cementerio Jardín, los actos fueron presididos por autoridades de las ciudades y acompañados por directivos de Funespaña.

c) Carrera de las empresas

Este año, la Carrera de las Empresas de Madrid contó con un equipo de Funespaña, formado por personal de Funemadrid y de las Oficinas centrales de la capital. Con un total de 18 participantes y en categorías formadas por equipos de 2, 3 y 4 corredores, Funespaña se ha sumado a la ya tradicional carrera que se viene realizando durante varios años en Madrid y donde se inscriben más de 10.000 participantes cada edición para colaborar con CRIS contra el cáncer, apoyando la investigación.

8.2.2. Subcontratación y proveedores

Funespaña considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo, tal y como se establece en el Código Ético del Grupo.

Funespaña ha realizado compras en 2021 por valor de 74,39 millones de euros (80,13 millones de euros en 2020).

Durante los ejercicios 2021 y 2020, el Grupo calcula que aproximadamente, la totalidad de las compras se han realizado a proveedores y suministradores en el territorio nacional.

Funespaña debe promover e incentivar a sus proveedores y empresas colaboradoras pautas de comportamiento similares a las establecidas en el Grupo y se reserva el derecho de requerir el compromiso expreso de hacer suyas y cumplir expresamente con las disposiciones del Código Ético, cuando las circunstancias lo aconsejen.

En este sentido el Código Ético del Grupo abarca temas relacionados con la igualdad, no discriminación, respeto a la legalidad, los derechos humanos y valores éticos, respeto a las personas, igualdad, seguridad y salud, corrupción, soborno y minimización del impacto ambiental, entre otros.

Actualmente el Grupo no realiza auditorías de sus proveedores. No obstante, y como medida de control de riesgos que pudieran surgir, el Grupo ha diseñado un sistema de homologación que incluye requerimientos específicos en materia de calidad.

No obstante, el Grupo está trabajando en el desarrollo de un modelo de contrato para proveedores en el que incluirá requerimientos relativos al cumplimiento de requisitos sociales y/o ambientales.

8.2.3. Clientes

Funespaña asume, lidera e impulsa el compromiso con la calidad, facilitando los recursos necesarios para alcanzar la excelencia y estableciendo las medidas apropiadas para asegurar que la política de calidad sea practicada por todos los empleados de acuerdo con estos principios.

Tal y como establece el Código Ético, todos los empleados del Grupo deben actuar de forma íntegra con los clientes de la compañía o sus clientes internos, teniendo como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y en el respeto mutuo.

Funespaña está trabajando en el desarrollo de una función de Calidad y Control, dedicado a establecer las políticas y procedimientos de calidad del Grupo, así como los mecanismos de control, supervisión y respuesta necesarios.

En este sentido es importante destacar los controles que Funespaña desarrollará para garantizar la Seguridad y Salud de los clientes que podrían ser, entre otros, los siguientes:

- Plan de mantenimiento predictivo.
- Procedimiento de gestión de las situaciones de crisis.
- Procedimiento para evaluar el grado de satisfacción de los clientes.

8.2.3.1. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El Grupo Funespaña dispone de un procedimiento de gestión de reclamaciones a nivel corporativo, y procedimientos específicos para los principales clientes del Grupo. Estos procedimientos, pendientes de adecuación y ratificación por la futura función de calidad y Control de Funespaña, establecen los protocolos a seguir, así como la gestión de acciones correctivas. Las reclamaciones de los clientes pueden tener su origen en problemas de calidad, deficiencias de servicio, etc.

La función de Calidad administrada actualmente por el Área de Negocio y el Área Jurídica es el responsable de la gestión de las reclamaciones recibidas, así como la resolución de las mismas mediante la implantación de las acciones correctivas correspondientes y de su posterior comunicación al cliente. Además, el comité de calidad debe realizar un seguimiento periódico de los informes de reclamaciones, así como de la eficacia de las acciones que se han llevado a cabo.

Funespaña pone a disposición de los clientes distintos canales de comunicación para reportar cualquier incidente o dar respuesta a quejas y reclamaciones. Destacamos el teléfono de atención al cliente y los formularios/contacto email a través de la página web corporativa. El cliente también puede cursar su petición mediante otros medios como vía email, fax, etc.

Una vez recibida la comunicación, se inicia la apertura de la ficha de atención al cliente. Si la contestación es inmediata se procede al cierre de la ficha y a su archivo, pero si, por el contrario, no se puede dar respuesta inmediata, se le emplaza al cliente a una contestación que puede ser por teléfono o mediante escrito gestionada por Atención al Cliente.

A fecha de cierre del presente informe todas las reclamaciones abiertas en 2021, y 2020, se encuentran cerradas.

8.2.4. Tecnologías de la Información, Soporte y Organización

Durante el año 2021, el departamento de TI ha seguido colaborado con el resto de áreas en la implantación de nuevos productos y servicios tecnológicos con una clara intención de apoyar e impulsar el negocio de FUNESPAÑA, siguiendo con la estrategia de transformación digital de la compañía iniciada en 2019.

Los pilares básicos de esta transformación la componen la clara unificación de servicios que se está realizando, evitando costosas duplicidades. Proveer de una sólida seguridad a la infraestructura TI y al dato de la empresa. Y finalmente, y siguiendo la corriente actual adoptada por grandes corporaciones, la migración a la nube de servicios actualmente residentes en el CPD de FUNESPAÑA con los consiguientes ahorros y retornos de inversión demostrados.

Las principales actividades llevadas a cabo en 2021 han sido:

a) Mejora de las comunicaciones internas y externas en los centros:

Durante 2021, Funespaña, ha continuado con el plan de transformación con la sustitución y adaptación de los centros a la nueva red, mejorando y aumentando las infraestructuras internas, las conexiones externas y la comunicación con servicios internos y externos y preparándolas para su incorporación a la MacroLAN.

Por otro lado, se ha logrado disponer de una sola red MacroLAN MPLS uniendo todos los centros de Funespaña, mejorando las comunicaciones y accesibilidad a los servicios corporativos, centralizando el mantenimiento de los sistemas y mejorando la seguridad de las infraestructuras. Además, se ha completado la migración de sistemas de voz analógicos a VozIP, plan que se inició en 2019 y que ha tenido continuidad hasta 2021.

También, se han sustituido los servidores distribuidos por una nube privada, lo que ha mejorado las comunicaciones con los servicios corporativos de la organización.

Además, se han ido añadiendo otros sistemas en cloud para el consumo de servicios no ligados a infraestructura en modelo SaaS, lo que facilita la gestión y mantenimiento de los sistemas y aporta una alta disponibilidad de dichos servicios, todos ellos bajo sistemas de Backup que permiten la disponibilidad de los datos de manera ágil ante desastres.

b) Implantación de Redes wifi:

Tras la mejora de las comunicaciones, se ha completado la red Wifi corporativa que permite a los empleados de Funespaña disponer de una única conexión de red WIFI corporativa, en los centros de la red Funespaña, lo que facilita el acceso de los empleados en movilidad al entorno corporativo y la gestión centralizada de las redes wifi por el personal de TI. Este entorno se encuentra securizado e inaccesible a los clientes de los tanatorios.

Por otro lado, se ha completado el despliegue de una red wifi visitas mediante HotSpot como servicio de valor añadido a los clientes, modernizando los accesos a internet en los tanatorios y permitiendo la conexión a internet de forma segura y a los usuarios de nuestros centros.

c) Implantación de Gesfun Net

Durante 2021, se ha implantado el sistema unificado de gestión funeraria GesfunNet, que sustituye a los anteriores sistemas de gestión distribuidos y unifica la gestión en un mismo sistema.

Este proyecto, implica el cambio en el sistema de trabajo y la unificación de criterios en toda la red territorial, además de homogeneizar el contenido de los expedientes funerarios y la integración con el sistema de gestión contable bajo una única base de datos.

Desde la oficina de Gestión del Cambio, bajo la **marca eFunciona**, se ha acompañado la implantación de GesfunNet a través de un plan de comunicación y capacitación que ha facilitado la adopción de los cambios que supone el cambio de sistema, realizando las siguientes acciones:

- Plan de comunicación: Dos planes de comunicación en función de la migración de datos de cementerios, 5/ 6 comunicados enviados respectivamente, haciendo un total de 31 comunicados a 18 centros.
- Plan de formación: Dos planes de formación con 33 formaciones impartidas a 19 centros.
- Triaje inicial de incidencias y consultas sobre el nuevo entorno.

El sistema se encuentra alojado en la nube privada de Funespaña, virtualizado en Alta Disponibilidad, con sistema de Backup y accesible directamente desde dentro de la MPLS y desde fuera mediante conexión VPN por Forticlient a través del firewall físico de servicios centrales.

d) Unificación del sistema contable GESCON

La implantación del sistema unificado de gestión funeraria, ha conllevado también la unificación de los sistemas contables de las sociedades que no estaban centralizadas en el sistema de gestión, logrando homogeneizar y consolidar la información contable de las sociedades del grupo y centralizar la información en un solo sistema de gestión

El sistema se encuentra virtualizado en la nube privada de Funespaña, en servidores de virtualización en Alta Disponibilidad, con sistema de Backup propio con Veem Backup y accesible directamente desde dentro de la MPLS y desde fuera de la misma mediante conexión VPN a través de firewall físico.

e) Implantación System Center Configuration Manager

Se ha implantado la herramienta System Center Configuration Manager de Microsoft (en adelante SCCM) para la gestión completa del puesto cliente. El software se ha implantado en 220 equipos (PCs, portátiles y servidores) permitiendo la gestión de software y hardware, la distribución de software, actualizaciones y parches de seguridad de puestos clientes, el control remoto de puestos cliente y la gestión de Reports entre otros.

El sistema se encuentra alojado en el CPD en Servicios centrales, en un servidor de virtualización en Alta Disponibilidad, y cuenta con infraestructura certificadora PKA.

f) Plan de Sistemas filiales. Incorporación de sociedades filiales al entorno Funespaña

El Departamento de TI ha diseñado, organizado y está gestionando la implantación de los sistemas e infraestructuras en las nuevas filiales que se han unido a la red de FUNESPAÑA.

La adecuación del puesto de trabajo de estas filiales a los nuevos estándares que las nuevas tecnologías actualmente permiten, les confiera una serie de ventajas entre las que se encuentra una mayor seguridad del dato y de sus sistemas, ventajas operacionales, mejor comunicación con el resto de la organización y todo ello se resume en una mayor productividad.

Los proyectos que forman parte de este plan son los mismos que para el resto de sociedades del grupo: Mejora de las comunicaciones internas y externas de los centros, Incorporación a Directorio Activo y MacroLan, implantación de Microsoft 365, Migración de buzones de correo y dominios al Tenant de Funespaña, Sustitución del puesto de trabajo y puesto de impresión, incorporación a GesfunNet y resto de servicios corporativos.

Estas iniciativas desarrolladas en diferentes niveles de implantación según las características tecnológicas de cada filial, su estructura mercantil y los diferentes acuerdos y pactos alcanzados con sus socios y accionistas, tanto públicos como privados, han sido desarrolladas e implantadas en 2021 y tendrán continuidad en 2022 en los centros de las sociedades Funeraria Alianza Canaria, S.A.U., Servicios Funerarios Lucem, S.L., Nuevo Tanatorio, S.L., Funeraria San Vicente, S.L., Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A. y Cementerio Jardín de Alcalá de Henares, S.A.

g) Migración de sistemas a entornos corporativos:

Las principales actividades realizadas durante el ejercicio 2021 en este epígrafe han sido las siguientes:

Migración de sistema SAP BPC:

Siguiendo con la corriente de ahorro de costes, mejora en la seguridad, rendimiento y disponibilidad de los sistemas empresariales se realizó la migración del sistema de consolidación SAP BPC a la nube de Funespaña, logrando obtener una mejora en las comunicaciones y el rendimiento y permitiendo disponer de un mayor control sobre el mantenimiento, monitorización, seguridad, disponibilidad y sistemas de respaldo.

Migración de las páginas web del grupo a entorno hosting actual

Se ha realizado un restiling y migración de 4 páginas web del grupo (Funespaña, Cementerio Jardín de Alcalá de Henares, Tanatorio de La Encina, Atlantic Servicios Funerarios) al entorno web corporativo, unificando la imagen corporativa y centralizando su gestión FUNESPAÑA, ha continuado con su estrategia de unificación y centralización de las operaciones de TI, lo que supone un ahorro importante en los gastos de gestión y explotación. Durante 2022, se continuará con la estrategia de unificación de imagen e incorporación del resto de webs al entorno.

h) Plan de contingencia COVID-19

Funespaña, ha llevado a cabo acciones para minimizar el impacto sobre los usuarios ante la situación de Teletrabajo ocasionada por la pandemia.

Comunicados para informar sobre el plan de contingencia COVID-19, formas de conexión remota, instrucciones para la subida de información a repositorios en la nube, nuevas formas de contacto, prevención para privacidad en equipos de Teams, fomento de las aplicaciones colaborativas, cambios de contraseña, y comunicados de vuelta a las oficinas con material informático.

Además, se elaboró material formativo para compartir conexión a internet desde el móvil, realizar desvíos y guías rápidas de diverso contenido. Todo este material se subió al sharepoint de efunciona: tecnología para la transformación digital y se encuentra disponible a toda la organización.

i) Mejora y automatización de procesos

Funespaña ha continuado elaborando procesos, procedimientos y normativas de actuación, así como diferentes modelos de relación:

1. Sistema de fichaje unificado

Durante el año 2020 se completó la instalación y puesta en marcha, en los centros de Servicios Funerarios Funemadrid, de un sistema de fichaje online y físico a través de terminales de presencia en los centros.

Este proyecto ha tenido continuidad en 2021 con la implantación de terminales en la totalidad de las sociedades del grupo, instalando y conectando terminales físicos en 20 centros de la red territorial e incorporando el sistema de tele fichaje.

2. Gestión documental

Durante 2021, se ha completado la implantación de la Gestión Documental en Funespaña, habiéndose incorporado el 100% del tratamiento de facturas proveedores a través de Kofax KTA.

Digitalización: Durante el año 2021 se ha continuado con el proceso de digitalización de documentación en el repositorio documental en la nube de Funespaña. Actualmente el volumen electrónico es de más 254Gb con alrededor de 184.000 documentos lo que supone un crecimiento de más del 80% respecto al año 2021

Consulta: Las consultas de documentación durante el 2021 han ido en aumento, suponiendo alrededor de 1.573 en el repositorio electrónico (36% más que en 2020) y minimizando las consultas de más de un centenar al archivo externo de documentación física a una treintena (70% de reducción).

3. Automatización facturas de proveedores

Durante el 2021, se ha implantado en toda la compañía el proceso de Gestión Automatizada de Facturas de Proveedores, cubriendo el proceso completo desde la recepción de las facturas en las distintas áreas hasta su contabilización e integración con el repositorio documental de Funespaña de forma automática.

Este sistema se puso en producción en junio de 2021, habiéndose procesado desde entonces la totalidad de facturas recibidas.

La implantación de este proceso, ha supuesto una sustancial mejora en la agilidad y una minimización de las tareas manuales, con la consiguiente reducción de errores durante el proceso.

Desde Gestión del Cambio, se ha acompañado la implantación con acciones orientadas a la adopción del cambio, con planes de comunicación y capacitación a fin de conseguir una transición a la nueva herramienta limpia y sencilla para el usuario:

- Plan de comunicación: compuesto por 34 comunicados a usuarios de 24 centros informando sobre la implantación de las nuevas herramientas Kofax KTA y PDF element.
- Plan de capacitación: Compuesto por 9 formaciones a 24 centros y la elaboración de material de apoyo.

4. Implantación sistema automatizado de notas de gasto EXXACTA

Se ha implantado el Sistema Exaccta, que permite la automatización de procesos de generación, autorización y liquidación de Notas de Gasto de Empleado, comenzando el despliegue por los empleados de Funespaña Dos y completando la implantación del resto de sociedades durante 2021.

Este sistema se encuentra integrado con el sistema de gestión contable, de manera que el proceso de Nota de Gastos desde su generación hasta su pago, se encuentra completamente automatizado.

Con este sistema, los empleados que pasan gastos pueden eliminar los tickets una vez subidos al sistema, minimizando el riesgo de pérdida, y generar sus notas de gastos mediante un proceso automatizado de generación y autorización, sustituyendo el anterior proceso, puramente manual, por una solución automatizada y accesible en movilidad.

Su implantación permite un ahorro de esfuerzos en la validación, autorización, contabilización y pago de dichas liquidaciones. Además, incluye el módulo DevoluIVA, que permite obtener una recuperación del IVA de los gastos incurridos en los establecimientos adheridos, habiéndose procesado el histórico de los últimos 3 años para la recuperación del IVA a través de este módulo.

J) Gestión del cambio

La oficina de Gestión del Cambio ha participado en las diferentes iniciativas de implantación y mejora de soluciones tecnológicas, realizando acciones de comunicación, capacitación y acompañamiento de los usuarios implicados.

Plan de comunicación y acompañamiento

Desde Gestión del Cambio se ha organizado y ejecutado un gran plan de comunicación, alineado con la puesta en marcha de las diferentes soluciones tecnológicas, con el objetivo de cubrir todas las necesidades detectadas, y facilitar la adopción de las nuevas herramientas por parte de los usuarios que conforman la organización.

En el último año, se han enviado alrededor de 170 acciones comunicativas bajo la marca eFunciona, alcanzando a todos los usuarios de la organización, relacionadas con la implantación de nuevas herramientas, ventanas de mantenimiento, Apoyo a otras iniciativas o puesta en marcha de gamificaciones a fin de potenciar el uso de las nuevas herramientas corporativas, como la eYincana, con el objetivo de dar a conocer el portal de Transformación digital de Funespaña y generar interés por el mismo. Dicha iniciativa tuvo una gran acogida consiguiendo niveles de participación elevados, que se reflejaron en un claro aumento de las estadísticas de acceso y uso del portal, manteniéndose tras la finalización de esta.

Plan de capacitación

Todas las iniciativas y soluciones tecnológicas implantadas se acompañan de un plan de formación destinado a capacitar al usuario facilitando la transición y el cambio. Se han realizado numerosas accionas formativas como talleres de office 365, nuevo sistema de fichaje, GesfunNet, Kofax KTA, etc.

Así mismo, se organizaron las conocidas como "Jornadas de Office 365" en las que se impartieron 12 talleres avanzados, consiguiendo altos niveles de asistencia y satisfacción.

SharePoint efunciona: Tecnología para la transformación digital

El portal de comunicación ha seguido creciendo durante el año 2021 llegando a convertirse en un espacio visual, llamativo y accesible al usuario. Dicho espacio se mantiene en constante cambio, generando nuevos contenidos y actualizando otros, a fin de hacer del mismo un espacio de referencia para el proyecto y para el usuario final.

8.2.5 Ciberseguridad

Funespaña, ha continuada elaborando procesos, procedimientos, normativas de actuación y modelos de relación, implantando y evolucionando en materia de ciberseguridad durante el año 2021.

El escenario actual de las empresas se caracteriza por las constantes oleadas de ciberataques de alta sofisticación tecnológica, aprovechando la exposición que comporta el teletrabajo. España sufre diariamente ciberataques de peligrosidad muy alta o crítica en cualquier sector tanto público como privado. El impacto de estos ataques puede derivar tanto en pérdidas millonarias en empresas, hasta interferir en el normal funcionamiento de servicios públicos esenciales para la ciudadanía.

La seguridad de la información y la ciberseguridad se han convertido en una de las principales preocupaciones de Funespaña, para evitar que un incidente pueda impactar en el día a día de la organización, y que, de materializarse, puede afectar a la continuidad de sus servicios o a su imagen reputacional.

La postura que Funespaña mantiene frente a este escenario y para lograr una verdadera transformación digital depende, en gran medida, de garantizar los requisitos mínimos de seguridad, protegiendo la información tratada y los servicios prestados.

En este sentido, la gestión de la ciberseguridad de Funespaña está totalmente alineada con la criticidad de sus procesos, sin perder de vista que la ciberseguridad no contempla únicamente aspectos técnicos, sino también organizativos, normativos y legales. Desde el punto de vista de la Seguridad de la información, la concienciación de los empleados es un factor clave en la protección de los activos, datos y servicios prestados por Funespaña.

Durante el año 2021, el departamento de CIBERSEGURIDAD dentro del Área de MEDIOS Y ORGANIZACIÓN ha tenido como objetivos:

- Apoyar proyectos de seguridad para el departamento de TI.
- Formar a los empleados y colaboradores en materia de ciberseguridad.
- Proteger los activos y recursos de Funespaña.
- Velar por mantener la continuidad de nuestros servicios.

Durante el pasado año se iniciaron los siguientes proyectos clave, que tendrán continuación en 2022

- Diseño de un Mapa de procesos de negocio con aplicaciones TI.
- Análisis de riesgos de TI.
- Plan de Continuidad de Negocio.
- Análisis de Impacto en el Negocio (BIA'S).

Este conjunto de proyectos ha servido para identificar los riesgos de negocio y fortalecer las líneas de defensa de nuestra organización.

En el sharepoint colaborativo de **Ciberseguridad: Seguridad de la Información,** se han publicado noticias, materiales y recursos de interés dentro de la Ciberseguridad, que están a disposición de todos los empleados de Funespaña. El resumen del 2021:

- **Se publicaron 36 noticias de interés**.
- **Se publicó un Video de concienciación en Ciberseguridad (1)** con las buenas prácticas respecto al uso de correo electrónico, internet y demás herramientas corporativas, identificación y notificación de incidentes de seguridad, identificación de spam y phishing, y recomendaciones para configurar una contraseña robusta y de calidad.

- **Se publicaron Materiales gráficos (Cartelería):** cartel con tips de seguridad que se diseñó y colgó tanto en las oficinas centrales como en los centros donde hay equipamiento informático

8.2.6 Información fiscal

El Grupo ha cumplido con sus obligaciones fiscales exigibles como sociedad. A continuación, se detallan los datos relativos a beneficios antes de impuestos, impuestos sobre beneficios pagados y subvenciones públicas recibidas correspondientes al ejercicio 2021 y 2020:

Impuestos sobre Beneficios (miles €)	2021	2020
Beneficios antes de impuestos	7.469	7.855
Impuesto sobre beneficio pagado	1.217	2.860
Impuesto sobre el valor añadido	7.181	4.929
Impuesto sobre actividades económicas	58	40
Impuestos sobre la propiedad	274	204
Subvenciones públicas recibidas	--	--

9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Área	Contenido	Indicador GRI asociado	Pág.
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá:		
	1.) su entorno empresarial	102-2	Pág. 4 a 9
	2.) su organización y estructura,	102-4	
	3.) los mercados en los que opera,	102-6	
	4.) sus objetivos y estrategias,	102-7	
	5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.		
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:		En cada epígrafe del informe se comentan las políticas específicas.
	1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.	103-2	
	2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.		
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	102-15	Pág 9 y en cada epígrafe del informe se comentan los específicos.
	* Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		
Cuestiones medioambientales	**Global Medio Ambiente**		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	103-2	Pág. 9 a 10
	2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;		Pág. 9
	3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)		Pág. 10
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103-2	Pág. 10 a 14
	Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-7	Pág. 14

Cuestiones medioambientales	**Economía circular y prevención y gestión de residuos**		
	Economía circular	103-2	Pág. 14 a 16
	Uso sostenible de los recursos		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1 303-2	Pág. 14
	Consumo de materiales y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	301-1 301-2	Pág. 11
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103-2 302-1 302-3 302-4	Pág. 11
	Cambio Climático		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	305-1 305-2 305-4	Pág. 10 y 14
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103-2 102-15	Pág. 10 a 14
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103-2	Pág. 10 a 14
	Protección de la biodiversidad		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103-2	Pág. 14
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2	Pág. 14
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Empleo**		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	102-8 405-1	Pág. 25 a 26
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Pág. 26
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Pág. 27 a 29
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Pág. 29 a 30
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Pág. 30 a 31
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	405-2	Pág. 31
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	102-35	Pág. 31
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2	Pág. 32
	Empleados con discapacidad.	405-1	Pág. 32
	Organización del trabajo		

Cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del tiempo de trabajo	103-2	Pág. 32
	Número de horas de absentismo	403-2	Pág. 33
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103-2	Pág. 33
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103-2	Pág. 34
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad y enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 403-3	Pág. 34
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103-2	Pág. 35
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Pág. 35
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Pág. 35
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103-2	Pág. 35 a 36
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	Pág. 36
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103-2	Pág. 36
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103-2	Pág. 36 a 37
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103-2	Pág. 37
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103-2 102-16 102-17	Pág. 37 a 38
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Pág. 39
Derechos humanos	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	103-2	Pág. 37
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	406-1	Pág. 37
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Pág. 37
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Pág. 37

Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	102-16 103-2 205-3	Pág. 37 a 38
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	103-2	Pág. 37 a 38
Sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	203-2	Pág. 39
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	203-1 203-2	Pág. 39 a 41
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Pág. 40
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Pág. 42
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-13	Pág. 39 a 42
	Subcontratación y proveedores		
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	102-9 103-3	Pág. 44
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	103-2	Pág. 38 a 39
	Clientes		
	Medidas para la salud y la seguridad de los clientes;	103-2	Pág. 45
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103-2 416-2	Pág. 45
	Información fiscal		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103-2	Pág. 52
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Pág. 52

Diligencia de Formulación del Estado de Información No Financiera Consolidado.

El Estado de Información No Financiera Consolidado de Funespaña, S.A. extendido en 57 folios de papel ordinario (numerados del 1 al 56 más portada sin numerar), correspondientes al ejercicio 2021, visadas todas ellas por el Secretario del Consejo, y que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 16 de marzo de 2022.

Mapfre España Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
Representada por D. Francisco José Marco Orenes
Presidente

D. Alberto Ortiz Jover
Consejero Delegado

D. Carlos Rodulfo Lavilla
Vocal

Dª. María Teresa Matiacci Marcos
Vocal

Dª. María Victoria Hidalgo Castaño
Vocal

Mapfre Consultores de Seg. y Reaseguros, S.A.
Representada por D. Javier del Río Martín
Vocal

D. Francisco Javier Bergamín Serrano

Secretario del Consejo de Administración