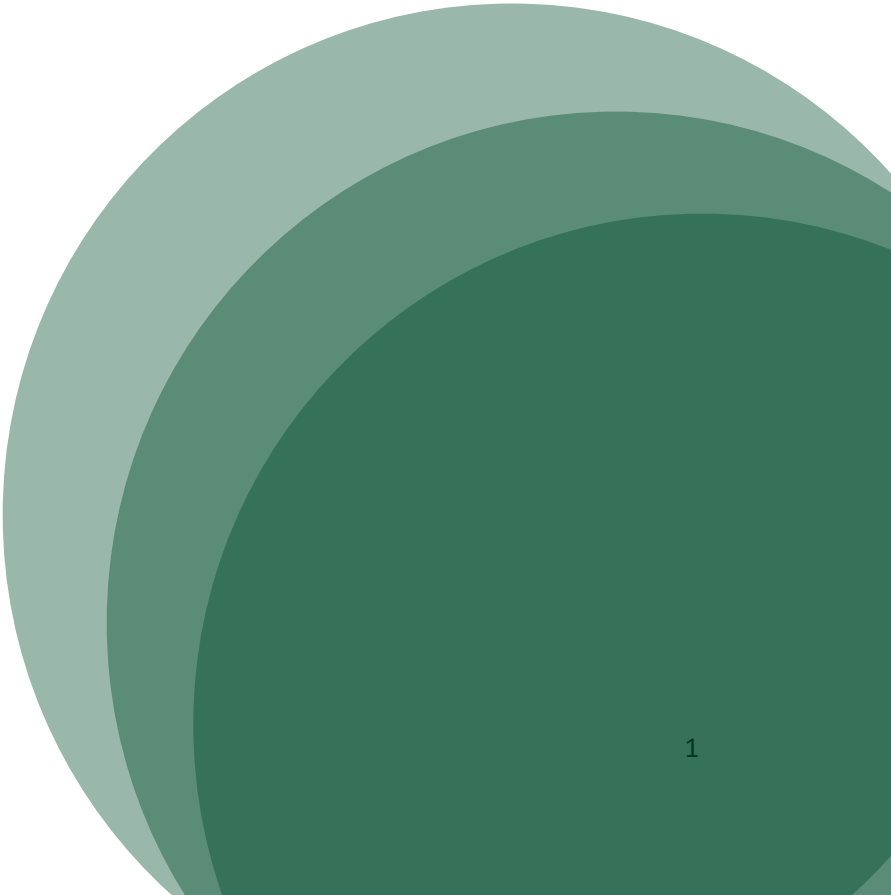
funespaña

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

EJERCICIO 2022

FUNESPAÑA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



Acerca de este informe 4
1. Entorno de mercado y modelo de negocio 5
2. Grupos de interés 11
3. Gestión de riesgos 11
4. Cuestiones Medioambientales 11
4.1. Nuestro compromiso 11
4.2. Nuestra gestión y desempeño 12
4.2.1. Contaminación 12
4.2.2. Gestión del agua 16
4.2.3. Protección de la biodiversidad 16
4.3. Financiación bancaria sostenible 17
5. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal 27
5.1. Nuestro compromiso 27
5.2. Nuestra gestión y desempeño 27
5.2.1. Empleo 27
5.2.1.1. Empleados por tipo de contrato 28
5.2.1.2. Empleos por tipo de jornada 28
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 29
5.2.1.3. Despidos 31
5.2.1.4. Remuneraciones medias 32
5.2.1.5. Brecha salarial 34
5.2.1.6. Desconexión laboral 34
5.2.1.7. Discapacidad 35
5.2.2. Organización del trabajo 35
5.2.2.1. Organización del tiempo de trabajo 35
5.2.2.2. Absentismo 36
5.2.2.3. Medidas de conciliación 36
5.2.3. Salud y seguridad 37
5.2.4. Relaciones Sociales 38
5.2.5. Formación 39
5.2.6. Accesibilidad 40
5.2.7. Igualdad 40
6. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos 41
6.1. Nuestro compromiso 41

6.2. Nuestra gestión y desempeño 41
7. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 42
7.1. Nuestro compromiso 42
7.2. Nuestra Gestión y desempeño 42
8. Información sobre la sociedad 43
8.1. Nuestro compromiso 43
8.2. Nuestra gestión y desempeño 49
8.2.1. Desarrollo sostenible 49
8.2.2. Subcontratación y proveedores 53
8.2.3. Clientes 54
8.2.3.1. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas 54
8.2.4. Tecnologías de la Información, Soporte y Organización 57
8.2.5 Ciberseguridad 68
8.2.6 Información fiscal 71
9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad 72

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) acordó 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.

Es voluntad de la Dirección del Grupo Funespaña, tanto como herramienta de Transparencia y Responsabilidad Social Corporativa como de método de difusión de su misión, visión y valores, la aportación al Sector Funerario, la elaboración voluntaria del EINF.

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 vivida en 2020, especialmente y en 2021.

Durante el año 2021 fallecieron en España 452.140 personas, casi un 9% menos que durante 2020 y un 8% más que en 2019.

En enero y febrero del pasado año, aunque con menos intensidad que en 2020, también se notaron los efectos de la COVID-19 en términos de mortalidad, con cifras de defunciones entre un 20% (enero) y un 10% (febrero) más altas que en los dos años anteriores, como efecto de la 3ª ola de la enfermedad en España.

Durante el resto del año el número de defunciones se estabiliza en torno a las 35.000 por mes, cifras ligeramente más parecidas a las de 2019 que a las de 2020 excepto para los meses de agosto y diciembre, con los registros más altos del último trienio.

En el inicio de 2022 (enero-febrero) el número de defunciones ha sido más bajo que en 2021, dibujando una curva de fallecimientos de más normalidad y más ajustada a lo esperado tras dos años de gran excepcionalidad. Sin embargo, se observa una curva de defunciones muy por encima de lo esperado entre los meses de junio y julio, con cifras más altas que en 2021.

Al contrario de lo que se podría esperar por la menor afectación de la pandemia de manera progresiva, no solo no se reduce el número de defunciones, sino que durante los primeros 7 meses de 2022 se ha dado un incremento del 4,6% (288.377; +12.568) respecto al mismo periodo de 2021 (275.809), factor al que sin duda han contribuido los incrementos de temperatura ocurridos este verano, además de los todavía presentes efectos del virus.

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 1.235 fallecimientos diarios en 2021 (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 1.663 incineraciones diarias, frente a una demanda actual de 554 al día. Es decir, la capacidad actual cubre 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 2021).

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 44,93% en 2021. 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 2020 el sector funerario facturó en torno a los 1.700 millones de euros, 135 millones de euros más que en 2019. En 2021, con la caída de la mortalidad por el efecto de pandemia en 2020, la facturación del sector alcanzó los 1.630 millones de euros (70 millones de euros menos, un 4,12% de descenso). La tendencia para los próximos años es ligeramente al alza.

Este dato de facturación es equivalente al 0,14% del PIB en 2021, lo que representa una disminución del 0,1% respecto al año anterior que supuso el 0,15%.

El sector de servicios funerarios emplea a 12.290 trabajadores frente a los 12.500 del atípico año 2020, lo que supone una reducción de aproximadamente 210 trabajadores. Del total de empleados
el 30,48% son mujeres y el 69,12% hombres, disponiendo en total el sector de 9,95 empleados de media por fallecimiento diario en 2021.

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.

El mercado funerario ha sufrido una importante transformación motivada por el cambio significativo en el contenido de su trabajo en los últimos diez años, y vemos como en los próximos diez se va a producir otra transformación relevante con la tecnificación de las empresas, con un nuevo mapa funerario nacional menos atomizado, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, las políticas de ESG y con todos los cambios en los que está inmerso el Sector Servicios.

Este cambio en la gestión en las empresas y la nueva visión desde la que se plantea la prestación del servicio funerario, enfocado a cubrir toda la demanda de servicio que el cliente solicita y con el único objetivo de que las expectativas de satisfacción se cumplan en su totalidad, debe ser asumido por las administraciones y la sociedad en general percibiendo la modernización en la nueva forma de hacer, pensar y actuar.

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.

AFS, aunque es una empresa propiedad de FUNESPAÑA, S.A., sigue todos los protocolos y directrices que emanan directamente de MAPFRE.

Ello es debido a que cuando se planteó la operación Óbolo, esto es, la fusión de FUNESPAÑA DOS S.L. y la empresa funeraria de Albia, MAPFRE excluyó de la misma el ámbito de actuación de AFS, asumiendo, de forma directa, la gestión de la misma en materia de recursos humanos, situación que permanece inalterable a pesar no haberse producido la citada fusión".

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.
- Integridad
- Respeto a la diversidad.
- Personalización.
- Respeto al medio ambiente y la Sostenibilidad.
- Innovación.

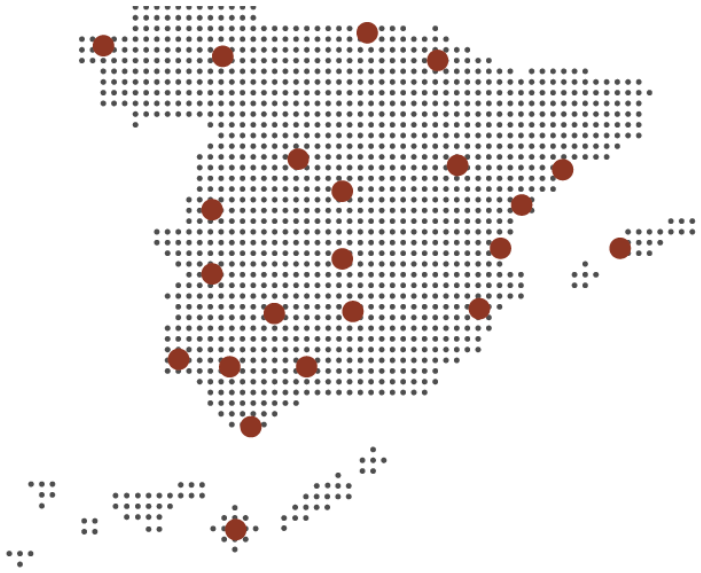
En línea con sus valores, el Grupo ha llevado a cabo medidas para mejorar y ampliar sus instalaciones, potenciando su apuesta por los servicios de mayor valor añadido, la mejora de la eficiencia y el cuidado del medioambiente.

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 2022 y 2021:

Principales Indicadores	2022	2021
Oficinas funerarias	97	105
Tanatorios	157	156
Crematorios	23	25
Cementerios	24	28
Empleo directo	568	557
Cifra de negocio directo (MM) €	51,39	47,84

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 2022 y 2021 con más de 2.000 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 2022 y 2021:

Principales Indicadores	2022	2021
Oficinas comerciales	35	10
Nº APD'S colaboradores (*)	210	218
Nº Funerarias (**).	1826	1.867
Empleo directo	54	55
Cifra de negocio indirecto (MM) €	67,93	65,90

(*) 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 2022, 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 2022 y 2021 asciende a 233 miles de euros y 882 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 2022 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 kilovatios de los consumos energéticos de los 88 centros y los 17 centros analizados de la organización en 2022 y 2021, respectivamente:

Indicadores de Consumos energéticos (kWh)	**2022**	**2021**
Gas natural	3.498.591,27	3.078.498,25
Electricidad	4.260.102,80	3.171.771,39
Intensidad Energética[1]	0,065 kWh/euro	0,055 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.

- 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 2020: 75.000 €
  - Inversión 2021: 90.000 €
  - Inversión 2022: 83.297 €

- Sustitución de las luminarias existentes por tecnología LED, mejorando la eficiencia energética de los edificios.
  - Inversión 2020: 145.000 €
  - Inversión 2021: 88.000 €
  - Inversión 2022: 9.000 €

- 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 €

- 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 €
  - Inversión 2022: 140.146 €

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

- 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.

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 0,248 tCO2e en 2022, lo que supone una disminución del 30%.

El desempeño de la compañía en 2022 y 2021 para los 88 centros y los 17 centros analizados, respectivamente, así como el consumo de agua y papel analizado en 2022 se detalla a continuación:

Emisiones GEI		
Scope 1: tCO2e[2]	**2022**	**2021**
Combustibles fósiles cremación	1.275,09	1.212,06
Combustibles fósiles cremación vehículos en propiedad	673,83	563,87
Scope 2: tCO2e[3]		
Consumo eléctrico	550,53	710,49
Otras emisiones GHG[4]		
Agua	11,44	-
Papel	9,15	-
Intensidad Emisiones CO2[5]	0,021 kgCO2/euro	0,022 kgCO2/euro

El total de emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2022 de la actividad de todos los servicios del Grupo Funespaña, según los datos aportados por la entidad, y llevando a cabo las extrapolaciones pertinentes asciende a 2.520,04 tCO2e, repartidas en 1.275,09 tCO2e generadas por el consumo de combustibles fósiles para las cremaciones (gas natural, gasóleo y propano) (Alcance 1), 673,83 tCO2e generadas por el consumo de diésel y gasolina en los vehículos utilizados para los traslados, 550,53 tCO2e en emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad en los tanatorios y crematorios (Alcance 2), y 11,44 y 9,15 tCO2e en emisiones indirectas procedentes del consumo de agua y del consumo de papel de oficina.

Esto supone un reparto de 77,34 % para el Alcance 1, 21,85 % al Alcance 2 y 0,82% para el Alcance 3.

[2] Factor de conversión aplicado según Anexo 7 del informe Inventario GI 1990-2017 Ed. 2019.
[3] Factor de conversión aplicado según Circular 1/2008 de la Comisión Nacional de Energía.
[4] Factor de conversión aplicado según Anexo 7 del informe Inventario GI 1990-2017 Ed. 2019.
[5] Teniendo en cuenta las emisiones de Scope 1 y 2 y la cifra de negocios del grupo en euros.

Funespaña, consciente de su responsabilidad con y hacia el medioambiente, ha calculado la huella de carbono del año 2022 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 y 2021.

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 diferentes instalaciones fúnebres como son las 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 2022 se han llevado a cabo nuevas implantaciones de instalaciones de Placas Fotovoltaicas para autoconsumo en 6 centros con un coste neto de la inversión de 140 miles de euros. La energía producida por el sistema de autoconsumo fotovoltaico reducirá las emisiones de CO2 a la atmósfera en 25 toneladas al año, lo que equivale a la plantación de 48 árboles. Tienen como propósito generar energía eléctrica suficiente para reducir el gasto eléctrico de estos 6 tanatorios, que se traducirá en un ahorro de 15.931 euros anuales en la factura de la luz de estas dependencias del tanatorio.

En 2021, Funespaña, incorporó a su flota dos nuevos coches fúnebres eléctricos en los centros de Pamplona y Alcalá de Henares, que se sumaron 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

La financiación sostenible o financiación verde es un conjunto de normativas financieras, estándares y productos financieros que persiguen un objetivo medioambiental, y en particular facilitar la transición energética. La financiación sostenible se ha convertido últimamente en el auténtico protagonista de los requisitos y recomendaciones de los Fondos Europeos de Recuperación. Se trata de una financiación, pública o privada, existiendo dos tipos o naturaleza principalmente:

- **Préstamos Verdes / Green Loans (GL)**: Compromiso de utilización exclusiva para financiar o refinanciar proyectos, activos o actividades del tipo "Verde/Sostenibles" *Finalidad*: Deuda dispuesta. Utilizada para financiar o refinanciar proyectos, activos o actividades del tipo "Verde/Sostenibles" Basadas en los Green Loan Principles (4 pilares):
    - Uso de los fondos
    - Proceso de evaluación y selección de proyectos
    - Gestión de los fondos
    - Informes.
- **Préstamos Sostenibles / Sustainability-Linked Loans (SLL)**: Formato RCFs (línea de crédito) predominantemente; también puede ser en formato préstamo *Finalidad*: su utilización (si hay) no necesita ser directamente para una inversión "verde/ sostenible". Está más relacionado con la actuación sostenible del prestatario y su evolución Margen: Ligado a la puntuación ESG de la Compañía o a un KPI específico del sector Basadas en los Sustainability Linked Loan Principles.

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, a través de su filial Funespaña DOS, S.L.U., convirtió en sostenibles varios préstamos por importe de 19,6 millones de euros. Para ello, se establecieron 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.

La financiación sostenible del Grupo Funespaña, a través de su filial Funespaña DOS, S.L.U., son préstamos sostenibles con un importe máximo que se dispone en 3 tramos, uno por año durante 3 y que recibe de sus principales bancos. En todo caso, siempre que sea posible, dentro del Grupo, en sus inversiones, se pretende el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de la ONU, y más concretamente, los definidos en los 3 indicadores o KPI's anteriormente mencionados (*1. Huella de Carbono, 2. Ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables y 3. Igualdad*) cuya valoración inicial, necesaria para la aprobación de las operaciones de financiación por parte de las áreas de Riesgos y Sostenibilidad de las entidades financieras, fue realizado por el Consultor Valora quien emitió su informe Second Party Opinion (SPO) como paso previo a la formalización contractual de los préstamos sostenibles del Grupo y que permite al Grupo vincular este préstamo a los indicadores de sostenibilidad antes mencionados.

Los objetivos de la Agenda 2030 son una oportunidad de crecimiento y de desarrollo para el Grupo Funespaña y un marco de referencia para su estrategia en Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y en su Estrategia en Materia Ambiental, Social y de Buen Gobierno Corporativo (ESG).

Si anualmente, el Grupo Funespaña va cumpliendo esos indicadores, los tipos de interés a aplicar al año siguiente pueden reducirse hasta en un máximo de 6 puntos básicos, si bien, el incumplimiento total de los mismos podría llegar a producir un aumento máximo de 6 puntos básicos en el tipo de interés aplicable para el ejercicio siguiente.

Durante el ejercicio 2022 no se han firmado nuevos préstamos sostenibles, si bien, si se han dispuesto nuevos tramos de los existentes, así como, el único que estaba referenciado a tipo variable se ha referenciado a tipo fijo en condiciones muy ventajosas teniendo en cuenta el contexto actual de subida de tipos y alta inflación en los mercados.

Al 31 de diciembre de 2022 un 73% de la deuda financiera del Grupo Funespaña es sostenible (62% en 2021). Es objetivo de la Dirección del Grupo el incrementar año tras año el porcentaje de deuda sostenible medido sobre el total de la deuda al cierre.

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%.

Para el cálculo del año 2022 se ha tenido en cuenta fuentes de emisión de alcance 3, consumo de agua y consumo de papel por velación y por servicio funerario, respectivamente.

Otras emisiones indirectas o Alcance 3, incluye emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones.

Para el caso de este estudio, el Grupo Funespaña ha incluido el consumo de papel de oficina y el consumo del agua. Únicamente se obtienen las facturas de agua de 23 centros, por lo que el consumo de los centros restantes, 65 centros, se estiman en función del número de velaciones que se entiende que puede ser proporcional al número de personas que puedan usar las instalaciones.

En febrero de 2023 la entidad ECODES ha emitido su informe de inventario de emisiones GEI 2022 con los siguientes datos:

Indicador	2022	2021
Compromiso establecido	0,333	0,340
Desempeño real	0,248	0,260

La reducción del año 2022 respecto al 2021 ha sido de un 4,6% lo cual está por encima del objetivo de reducción del 2% fijado para este año 2022.

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.
- Segundo nivel: Responsable de centro; Responsable de centro funerario; Encargado/a de centro; jefe de administración.
- Tercer nivel: Coordinador/a de servicios.

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 2022

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

Aplicando el ratio indicado en el informe inicial, obtenemos, al 31 de diciembre de 2022, el siguiente resultado:

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

Indicador	2022	2021
Compromiso establecido	16,66%	14,89%
Desempeño real	16,71%	16,34%

Es decir, el 16,71% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres en FUNESPAÑA a lo largo del año natural 2022, con lo cual, se cumple el indicador del citado año que estaba fijado en un mínimo de 16,66%.

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 2022 han sido:

1- Jornadas Ciclo de la Vida. Colaboración con Madrid Down.
2- Entrega de cuentos infantiles en nuestros centros.
3- Emisión de 6 documentales sobre el suicidio de adolescentes.
4- Taller sobre el duelo con adultos discapacitados, en el Fórum de Panasef, Sevilla.
5- Donación de libros infantiles a los servicios sociales municipales del ayuntamiento de Almonte. Los libros y cuentos como terapia.

***1.- 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, en el año 2021 se pusieron en marcha unas jornadas, enfocadas a niños y adolescentes con discapacidad intelectual.

En 2022, Funespaña ha organizado una edición más de las Jornadas Ciclo de la Vida, en la que participaron juntos a los alumnos de Down Madrid, también sus familias.

Al igual que en las ediciones anteriores, se hablaron de emociones asociadas al duelo (tristeza, sorpresa, enfado, nostalgia, amor, etc.) y trataron de explicar cada emoción, activación fisiológica correspondiente y ejemplificaron con situaciones en las que se puede sentir cada emoción, a través de imágenes, realizando una actividad en la que emparejaron emoticonos, pictogramas y fotos reales.

2.- Entrega de cuentos infantiles en nuestros centros

Con motivo del cercano Día Internacional del Libro, Funespaña, puso a disposición de las familias cuentos infantiles para la gestión del duelo de los niños, colectivo vulnerable.

Los libros que se regalaron en los más de 150 centros repartidos por toda España son los cuentos ganadores de ediciones anteriores de este famoso "Concurso de Cuentos Infantiles" patrocinado por Funespaña. Son cálidas historias que muestran el vínculo, entre familiares y/o la naturaleza, que perduran aun después de separarles la distancia de la pérdida, cuya finalidad es 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.

3.- Emisión de 6 documentales sobre el suicidio de adolescentes

En el marco de su compromiso con el ODS 10 de las Naciones Unidas, Funespaña lleva ya un año emitiendo una serie documental sobre el suicido. En concreto, la semana del 10 de septiembre, con motivo del Día Mundial para la Prevención del Suicidio, Funespaña puso el foco en el colectivo juvenil y adolescente, que fallece principalmente por causas externas, en la mayoría de los casos por accidentes, suicidios y lesiones autoinfligidas. Así, se ha reunido a varios expertos para lanzar un mensaje claro, en una serie de vídeos, que buscan concienciar a la sociedad y ayudar en la prevención del suicidio entre los jóvenes españoles.

4.- Taller sobre el duelo con adultos discapacitados, en el Fórum de Panasef, Sevilla

Funespaña patrocinó el Taller de ayuda al duelo para personas adultas con discapacidad de la fundación TAS, celebrado en el seno del Fórum Panasef de Sevilla, con la intención de normalizar y comprender la pérdida y ausencia de un ser querido, trabajando las emociones para poder tener herramientas para gestionar el duelo.

La jornada fue impartida y adaptada por la colaboradora de Funespaña Lorena de Paz, psicóloga del centro de psicología Álava Reyes, especializada en personas con discapacidad psíquica.

5.- Donación de libros infantiles a los servicios sociales municipales del ayuntamiento de Almonte. Los libros y cuentos como terapia

Dentro de las iniciativas de su compromiso con los más vulnerables, Funespaña en diciembre del 2022, puso sus recursos editoriales a disposición de del Centro para la Igualdad y el Bienestar Social "María Zambrano", Servicios Sociales Comunitarios en Almonte.

El Centro para la Igualdad y Bienestar Social "María Zambrano" se ha encargado de repartir los recursos literarios entre los diferentes centros de los 3 núcleos de población: Almonte, El Rocío y Matalascañas, entre otros irán destinados a:

- El Centro de Servicios Sociales Municipales, que tiene un taller sobre el Duelo, recibirán libros para niños y adultos
- 8 centros escolares de la zona con alumnos de 3 a 17 años recibirán libros para niños
- 3 bibliotecas municipales, recibirán libros para niños y adultos

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

Indicador	Año 2022
Compromiso establecido	4
Desempeño real	5

Por lo tanto, en el año 2022 al haberse desarrollado 5 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 568 profesionales especializados repartidos en los centros de trabajo, que trabajan cada día para ofrecer los mejores servicios a las familias. Todos los empleados se encuentran trabajando en España.

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 2022 y 2021.

5.2.1.1. Empleados por tipo de contrato

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

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados indefinidos	326	161	322	157
Empleados temporales	48	33	56	22
Total	374	194	378	179

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

	2022			
Rango de edad	<30	30-45	46-55	>55
Empleados indefinidos	22	211	175	79
Empleados temporales	22	38	11	10
Total	44	249	186	89

	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

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

	2022			
Grupo Profesional	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Empleados indefinidos	12	64	118	293
Empleados temporales	0	0	14	67
Total	12	64	132	360

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

5.2.1.2. Empleos por tipo de jornada

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

	2022		2021	
Tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados con jornada completa	353	174	351	150
Empleados con jornada parcial	21	20	27	29
Total	374	194	378	179

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

	2022			
Tipo de jornada	<30	30-45	46-55	>55
Empleados con jornada completa	40	238	170	79
Empleados con jornada parcial	4	11	16	10
Total	44	249	186	89

	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

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

	2022			
Tipo de jornada	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	12	64	125	326
Jornada parcial	0	0	7	34
Total	12	64	132	360

	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

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[6]

Promedio anual de contratos indefinidos por sexo

	2022		2021	
Contrato indefinido	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Jornada completa	321	150	306	133
Jornada parcial	17	17	19	25
Total	338	167	323	160

[6] 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

	2022			
Contrato indefinido	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	27	186	161	97
Jornada parcial	2	9	13	10
Total	29	195	174	107

	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

Promedio anual de contratos indefinidos por categoría profesional

	2022			
Contrato indefinido	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	15	68	107	281
Jornada parcial	0	1	10	23
Total	15	69	117	304

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

Promedio anual de contratos temporales por sexo

	2022		2021	
Contrato temporal	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Jornada completa	34	19	47	18
Jornada parcial	3	2	7	5
Total	37	21	54	23

Promedio anual de contratos temporales por edad

	2022			
Contrato temporal	<30	30-45	46-55	>55
Jornada completa	14	21	11	7
Jornada parcial	1	1	1	2
Total	15	22	12	9

	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

Promedio anual de contratos temporales por categoría profesional

	2022			
Contrato temporal	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Jornada completa	0	0	9	45
Jornada parcial	0	0	1	3
Total	0	0	10	48

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

5.2.1.3. Despidos

En 2022 se han producido un total de 40 despidos por diferentes causas. En las siguientes tablas se muestran los datos para 2022 y 2021:

Número de despidos por sexo

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de despidos	28	12	19	8

Número de despidos por edad

	2022			
	<30	30-45	46-55	>55
Número de despidos	3	9	12	16

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

Número de despidos por clasificación profesional

	2022			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Número de despidos	1	2	11	26

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

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.

Como guía principal está implantada una Política de Remuneraciones transparente, que es conocida por todos los empleados, que hace que la retribución sea un elemento motivador y de satisfacción, que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa.

Tras la extraordinaria acogida del Plan de Remuneración en acciones del año 2022 en España, se ha lanzado para el año 2023 un nuevo Plan de retribución flexible para empleados del Grupo en España, con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El Plan, al igual que el anterior, ofrece la posibilidad de destinar de manera voluntaria una cantidad anual de la retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., si bien en esta nueva edición no habrá entrega de acciones adicionales. Estas acciones se irán entregando mensualmente a lo largo de 2023.

A continuación, se muestran los datos de remuneración media en euros para las siguientes clasificaciones[7] en 2022 y 2021:

Promedio de remuneraciones por sexo

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Remuneración media	28.909,95	24.965,75	28.602,17	21.910,05

Promedio de remuneraciones por edad

	2022			
	<30	30-45	46-55	>55
Remuneración media	21.787,72	25.982,06	30.161,08	30.412,17

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

Promedio de remuneraciones por clasificación profesional

	2022			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Remuneración media por grupo profesional	48.797,89	44.444,44	26.974,56	25.054,91

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

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 2022 ha sido de 84.248 euros, (77.560 euros en 2021). De la misma manera, en el caso de las mujeres en el ejercicio 2022 ha sido de 67.646 euros (65.920 euros en 2021).

[7] 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).

5.2.1.5. Brecha salarial[8]

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 13,64% en 2022. En 2021 se registró un valor de 23,40%.

La brecha salarial por clasificación profesional del 2022 es la siguiente:

	2022			
	Dirección	Responsables	Administrativos	Operarios
Brecha salarial	-5,58%	17,34%	39,60%	10,19%

La brecha salarial por edades del 2022 es la siguiente:

	2022			
	<30	30-45	46-55	>55
Brecha salarial	-3,99%	-5,96%	27,68%	29,14%

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.

Para la selección de personas existe un procedimiento que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos. Las pruebas de selección que se utilizan son homogéneas en todo el mundo, con el fin de incorporar a cada puesto el candidato con el perfil más adecuado. El número de procesos de selección realizados durante el año 2022 han sido de 13 (11 procesos en 2021).

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.

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.

[8] La brecha salarial se ha calculado en base al total de la remuneración 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).

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 implantó 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

Ell Grupo promueve la integración laboral de las personas con discapacidad y se comprometió a que un % de sus empleados fueran personas con discapacidad. Desde octubre de 2021 el Grupo al que pertenece forma parte de la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo, que tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo, así como incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

El Grupo apuesta por la integración y la igualdad de oportunidades. El Grupo mantiene al cierre del ejercicio 2022 en plantilla a 4 personas con discapacidad superior al 33%, los cuales son hombres.

A continuación, se muestran los empleados con discapacidad en 2022 y 2021:

	2022	2021
Empleados con discapacidad	4	9

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 2022 el Grupo cuenta con un total de 9 Convenios Colectivos que cubren, de la misma manera que en 2021, prácticamente 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 2022 y 2021:

	2022	2021
Horas de absentismo [9]	102.636	250.570

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.

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

Para facilitar el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados se ofrecen una amplia serie de beneficios sociales sin incluir la formación, concretamente, en lo que respecta al segmento de negocio directo (Funerario) existe la nueva iniciativa de 2022 consistente en aportaciones empresariales al seguro médico privado de los empleados que voluntariamente se hayan adherido al mismo, habiendo destinado a este fin 55 miles de euros. Por su parte, el segmento de negocio indirecto (AFS) se han destinado 13 miles de euros por el mismo concepto, adicionalmente, en dicho segmento ha habido 2 miles de euros de ayudas escolares a hijos, así como 5 miles de euros de aportaciones a seguros de vida por parte de AFS a sus empleados.

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.

La Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales, tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo seguro y saludable y mejorar la salud del empleado y su familia, tanto dentro como fuera del ámbito laboral. El Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable implantado a nivel mundial contempla cinco ámbitos de actuación: entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental y entorno laboral.

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 2022, en el Grupo, se han registrado un total de 43 accidentes de los cuales 32 con baja y 11 sin baja, siendo 35 hombres y 8 mujer. En 2021 se registraron 30 accidentes en hombres y 7 en mujeres, un total de 37 accidentes con baja.

El índice de frecuencia de accidentes[10] por género tiene un valor de 51,25 en hombres en 2022 frente a 43,46 en 2021; en cuanto a mujeres en 2022 el valor es de 22,58 frente a un valor de 21,41 en 2021.

El índice de gravedad de accidentes[11] por género, en hombres tiene un valor de 14,79 en 2022, frente al valor 12,39 registrado el año anterior; en mujeres el índice en 2022 el valor es de 1,92 frente a un valor de 0,39 en el año 2021.

[10] N.º Accidentes / horas trabajadas *1000000.
[11] Horas perdidas*1000/ horas trabajadas.

En 2022, al igual que en 2021, 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 2022 y 2021 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 2022 se han continuado fortaleciendo los recursos existentes en el área de prevención.

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 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.

Esta certificación 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 2021 y 2022 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 2022 se han impartido un total de 2.500 horas de formación, un 98,7% más que en 2021 que fueron 1.258.

Principales Indicadores	2022	2021
Participantes	815	522
Participantes bonificados	780	517
Formación presencial (horas)	1.015	252
Teleformación (horas)	1.485	1.006
Horas totales de formación	2.500	1.258

Durante los ejercicios 2022 y 2021 se han impartido cursos de formación, donde ha predominado la formación en las competencias funcionales de cada trabajador y el Área a la que pertenece.

El Grupo cuenta también con un plan de Transformación de Capacidades cuyo objetivo principal es identificar y desarrollar los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los empleados/as con planes de desarrollo, planes de carrera, itinerarios formativos, planes de Upskilling, Reskilling y planes de retención.

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.

Actualmente se cuenta con un protocolo de acoso para el Grupo Funespaña el cual ha sido actualizado y el nuevo protocolo entrará en vigor a partir del 1 de marzo de 2023.

Tanto en 2022 como en 2021 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 es un Grupo diverso, igualitario e inclusivo, que cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. con fecha 23 de julio de 2015 y una Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad denominada Inclusión para el crecimiento sostenible.

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"). Actualmente se están negociando con los sindicatos y representantes de los trabajadores el nuevo Plan de Igualdad que será aprobado en 2023.

Respecto a la diversidad de género, para fomentar el posicionamiento de Funespaña como Grupo inclusivo, desde febrero de 2020 MAPFRE, a quien pertenece el Grupo, es firmante de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas y en 2021 MAPFRE fue incluida en el índice de Género Bloomberg GEI (Gender Equality Index), que distingue a las compañías de todo el mundo que destacan por su promoción de la igualdad y por su transparencia en la información relativa a cuestiones de género.

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 2022, al igual que en 2021, 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 2022, al igual que en 2021, 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 2022 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:

- **Donación de un coche fúnebre por parte de Servicios Funerarios de Zaragoza a la asociación de senegaleses "Acciones Unidas en Aragón"**

Servicios Funerarios de Zaragoza ha donado un coche fúnebre, un Mercedes-Benz E 220 CDI que se envió a Senegal con el objetivo de realizar el servicio de traslados de los fallecidos, ya que no cuentan con vehículos específicos para tal menester. El coche fúnebre se encuentra en buenas condiciones y ha sido revisado y puesto a punto para prolongarle su vida útil.

Esta colaboración que Servicios funerarios de Zaragoza mantiene con la Asociación existe desde 2008, atendiendo a las familias de los fallecidos y la repatriación de estos.

El acto de entrega de llaves del vehículo donado por Funespaña en Zaragoza a la Asociación de Senegaleses "Acciones Unidas en Aragón" se celebró este mes de enero en el tanatorio comarcal de Funespaña en Alagón (Zaragoza). Al acto asistieron Arturo Callén Ruiz, responsable de Funespaña en la Comarca de la Ribera Alta del Ebro y el presidente de la Asociación, Seydi Mohamed Bachir Ndiaye, así como varios representantes del pueblo senegalés residentes en la zona.

- **Jornada de duelo perinatal en Tarragona**

El día 14 de octubre, EMSERFUMT y el Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña junto a miembros del ayuntamiento, realizaron una jornada abierta al público, donde las familias recibieron asesoramiento y hubo un bonito homenaje de mensajes dirigidos a sus hijos. El acto se realizó en el Institut Municipal d'Educació de Tarragona (IMET).

El objeto de esta jornada era ayudar a normalizar el luto de aquellas familias que han perdido un hijo o una hija.

- **Concursos patrocinados**

a) Concurso *Cuentos Infantiles*

En el mes de octubre, Funespaña junto con la Revista Adiós Cultural, convocó la sexta edición del "Concurso de Cuentos Infantiles 2022" presentándose más de 265 cuentos. El objetivo fue poder ofrecer a las familias, en todos nuestros centros, distintas soluciones y herramientas didácticas para explicar a los niños lo que representa una pérdida del modo más natural posible y en su lenguaje.

El relato "Vamos a morir todos", resultó el ganador de la sexta edición del concurso infantil; el jurado valoró que la autora Rocío Stevenson, acertara a transmitir con lenguaje sencillo e ingenuo la percepción de la muerte para un niño.

b) Concurso de *Tanatocuentos* 2022

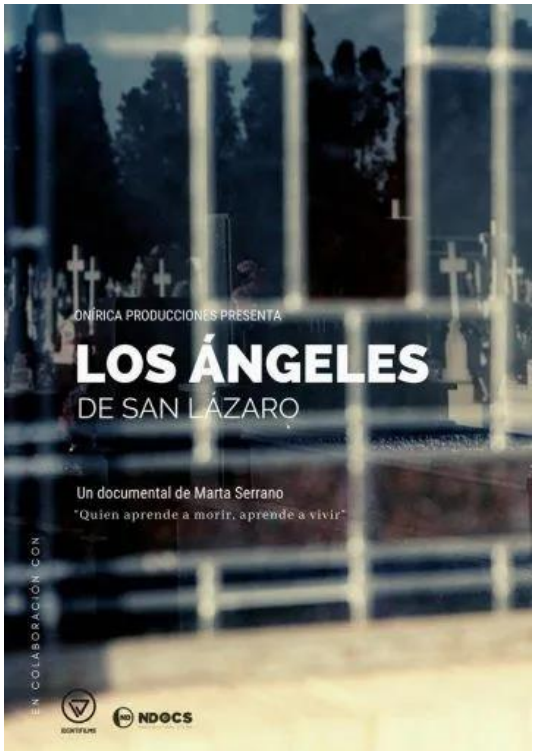
En el mes de mayo del año 2022, se falló el premio de la XXII edición de Tanatocuentos. El relato de Miguel Ángel Camona del Barco, "Distintas clases de oraciones", fue el ganador entre más de 380 trabajos presentados.

El autor, en conversación con la revista Adiós Cultural ha dicho que le ha hecho mucha ilusión ganar este premio. que "este relato lo escribí en un tiempo en que la muerte de algunas personas cercanas me puso en contacto, por primera vez, con los ritos y los símbolos que la rodean. En mí, chocaban el escepticismo con el que observaba el teatro que todo rito es, con la experiencia sanadora que, innegablemente, suponían para mí y para quienes me rodeaban. Berta, la protagonista, vive en esa lucha entre el descreimiento, entre la crítica, incluso, al rito y la necesidad que de él tiene. Pero Berta no encuentra su lugar en el rito convencional. Necesita expresar su dolor a través de su propio lenguaje, con sus propias normas, y ahí encuentra un maravilloso compañero en el abuelo de Juan que, después de haber recorrido un camino vital muy largo, parece haber llegado al mismo punto en el que se encuentra Berta".

adiós cultural Concurso de / Tanatocuentos /

c) Festival de Cortometrajes *Visualízame*

El 6 de mayo de 2022 celebramos el XII Festival de cortometrajes "Visualízame", quedando como ganador del premio especial Funespaña, el corto que mejor trata el tema de la muerte y el duelo "Los ángeles de San Lázaro" documental dirigido por Marta Serrano, que nos ofrece un escenario a caballo entre la ficción y realidad. El hilo conductor es un sepelio. La cámara y el espectador acompañan a los dolientes en su camino mientras portan el féretro en el que descansan los restos mortales de cualquiera de nosotros.



d) Concurso Arte Urbano 2022

Funespaña, ha retomado este año el Concurso de Arte Urbano que llevaba convocando desde hace tres años. Desde la primera edición del concurso, en 2017, se ha convertido en uno de los eventos culturales de concienciación más importantes del sector funerario, que llevan años inculcando una visión de la muerte como un proceso natural que forma parte del ciclo de la vida. Se llevó a cabo bajo el paraguas del Fórum de Panasef en Sevilla. Donde asistieron ocho artistas de toda España para pintar en directo, en frente del Hotel Renacimiento.

El ganador fue El artista grafitero Nauni69, procedente de Almería.

e) Concurso Cementerios de España 2022

Funespaña junto a la revista 'Adiós Cultural' retomaron el Concurso de Cementerios de España y fue convocada su séptima edición. Con cinco categorías en las que se premiaron al mejor cementerio, mejor iniciativa medioambiental, mejor monumento, mejor actividad pública realizada en el cementerio y al cementerio más bonito, este por votación popular. El día 22 de noviembre se procedió a la entrega de los premios, en el marco incomparable del Palacio de Linares, actual Casa de América.

El objetivo fundamental de la iniciativa es fomentar cada uno de los cementerios que participan, impulsándolos como recurso artístico, patrimonial y turístico.

Resultandos ganadores:

1. Cementerio Municipal de Valencia votado como "mejor cementerio"
2. Cementerio Municipal de Bilbao gana como "mejor iniciativa medioambiental"
3. Cementerio Municipal La Carriona de Asturias se alza con el premio a "mejor monumento"
4. Cementerio de Ballena de Castro Urdiales, Cantabria, se hace con el galardón de "mejor actividad pública realizada en el cementerio"
5. El premio en la categoría de votación popular de "cementerio más bonito" ha sido para cementerio de Os Eidos de Redondela

f) Festival de Cortometrajes "Visualízame en tu memoria"

El 16 de noviembre de 2022 celebramos el segundo Festival de cortometrajes "Visualízame en tu Memoria", quedando como ganador el corto que mejor trata el tema de la Memoria y sus efectos en el duelo, "Llana Negra" de Elisabet Terri, un homenaje a la memoria, la individual y la compartida, un homenaje al ser que nos deja y que nos pide recuerdo y generosidad. El público asiste a un encuentro íntimo, silencioso y único, partícipe de un rito cargado de respeto.

- **“ALMAS, ALMOS Y ANIMAS” un curso impartido por la UNED**

El suicidio y su contexto cultural fue este año el tema del curso universitario que Funespaña patrocina y que desarrolla la UNED. La cuarta edición del curso universitario “Almas, almos y ánimas” este año se desarrolló en el centro de Pontevedra en su sede de Vigo. El objetivo del curso este año, fue potenciar la reflexión y prevención sobre el suicidio y trabajar su contexto cultural desde la literatura, el cine, el teatro y el periodismo.

El curso tuvo una duración de tres días, del 16 al 18 de noviembre. La inscripción en el curso fue gratuita y, como siempre, se pudo asistir de forma presencial y virtual. Se inscribieron más de 700 personas de las que algo más de 500 eran alumnos que siguieron el curso en diferido. El resto fueron presenciales y en directo desde varios lugares del mundo a través de la web de la UNED. Al finalizar se entregó a los matriculados un certificado de aprovechamiento asistiendo al 85% del curso.

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) Día de Todos Los Santos 2022

De acuerdo con el compromiso que Funespaña tiene con las familias, el 1 de noviembre, el Grupo realizó varios actos de recuerdo a lo largo del territorio español en memoria de quienes fallecieron. Con estos eventos "Todos Los Santos 2022", Funespaña pretendió dar un homenaje a las personas que ya no están, y recordar su memoria con las personas allegadas.

Madrid, Cataluña y Andalucía acogieron algunos de los actos más representativos en homenaje a las personas que ya no están.

En el Parque cementerio de Leganés y el Cementerio Jardín de Alcalá de Henares se realizó un homenaje laico, abierto a cualquier persona que quiera asistir. Los actos de Alcalá de Henares y de Leganés, un año más, se celebraron al lado de sus esculturas "memorial". Unas esculturas de un abrazo, que simbolizan el amor y el recuerdo eterno a las personas que nos han dejado.

En ambos lugares, con el fin de ayudar a las familias en su gestión del duelo, se obsequió a los asistentes unas cintas de colores para colgar sus mensajes en un árbol destinado a ello. Además, para amenizar los actos, se interpretó música en directo.

En Alcalá de Henares, se contó con la presencia de Luis Marco, gerente de Cementerio Jardín como maestro de ceremonias; Ramón Llaona, director general de Funespaña en representación de Funespaña y Javier Rodríguez Palacios, alcalde del Excelentísimo Ayuntamiento de Alcalá de Henares, en representación del ayuntamiento.

En el acto de Leganés fue Carlos Díaz, gerente del Tanatorio de Leganés el maestro de ceremonias; Cristina de Gregorio, directora de Marketing y Comunicación de Funespaña, en representación de Funespaña; Concepción Saugar, concejala de Salud, Consumo, Régimen Interior y Transparencia del Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés, como representante del ayuntamiento del municipio.

Además de los actos laicos, en estos dos cementerios madrileños, se ofició una misa previa a las 11h.

En la Comunidad de Madrid fue donde mayor número de actos se llevó a cabo. Se celebraron actos en Pozuelo, Boadilla del Monte, Húmera y Navalcarnero.

En Cataluña se realizarán acciones en Tarragona y en L´hospitalet de línfant y Valdellós. En Tarragona a las 12:00h hubo un concierto homenaje de la mano del gran Quartet Gerhard en la plaza de las Colls, mientras que, en L´hospitalet de línfant y Valdellós ofrecieron un concierto de música itinerante de 10h a 14h.

En Andalucía, en el cementerio de Andújar (Jaén) el día 2 de noviembre se celebró una misa en la capilla del tanatorio Municipal a las 11:30h y las 16:30h, un acto religioso frente a la Cruz de las Ánimas.

b) Carrera de las empresas 2022

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 2022 por valor de 77,75 millones de euros (74,39 millones de euros en 2021).

Durante los ejercicios 2022 y 2021, 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.

El Grupo Funespaña, dentro de su Plan Estratégico, está inmerso en la transformación cultural que supone situar al cliente en el centro de la Organización. Con este objetivo desde el Área de Clientes y Marca se ha impulsado el Proyecto NPS con la implantación del sistema Net Promoter Score (NPS®), que mide la probabilidad de lealtad y recomendación por parte de nuestros clientes. Este sistema de escucha activa no solo nos permitirá dar respuesta individual a los clientes sino también la revisión continua de los procesos internos.

Durante el año 2022 se han preparado nuestros sistemas para conectarlos con la plataforma de gestión de la medición. Además, se ha definido el Modelo del Programa Voz del Cliente (Voc) mediante un Plan de Campañas que permita disponer de mediciones relacionales y transaccionales en todas las líneas de actividad del Grupo acompañadas como de las causas raíz que permitan desarrollar Planes de acción a nivel de Grupo.

También, dentro del modelo integral del Grupo Funespaña de monitoreo de la Calidad este año se desarrolló el Proyecto Impacto mediante la metodología de "Cliente Misterioso".

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.

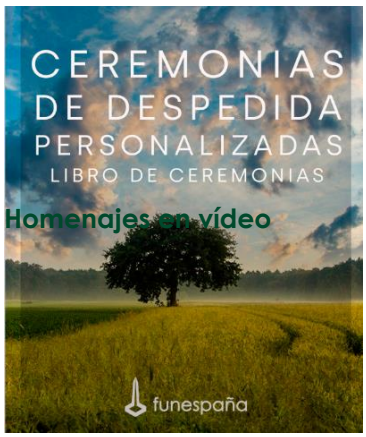
A fecha de cierre del presente informe todas las reclamaciones abiertas en 2022, y 2021, se encuentran cerradas.

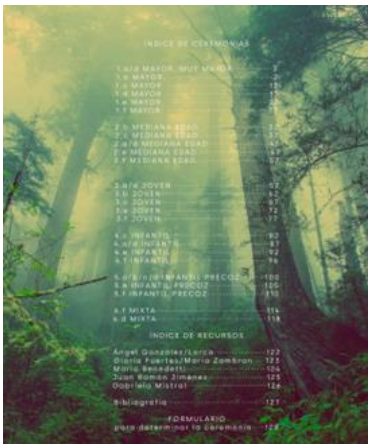
8.2.3.2. Nuevos desarrollos

El Grupo Funespaña continúa invirtiendo recursos para detectar cambios y oportunidades en el mercado, para así ofrecer soluciones personalizadas que aporten un valor diferencial al tradicional y estándar con el que ampliar y actualizar el abanico de productos y servicios de la empresa; dando la oportunidad a las familias de elegir su propia despedida en base a sus gustos, creencias y capacidad de compra.

Manual de ceremonias personalizadas

Se desarrolla e implanta un manual de ceremonias personalizadas en Funemadrid, basándose en diferentes categorías y tipos en función de la edad de la persona fallecida y las circunstancias de su deceso. De este modo puede abarcarse todo el espectro de posibilidades, disponiendo de un grupo concreto de guiones generales. Así Funespaña puede ofrecer actos personalizados de despedida, mejorando su servicio a las familias.

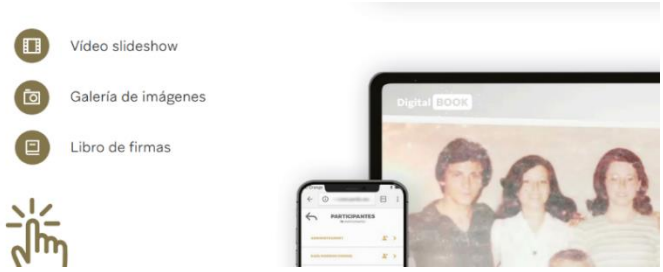




Ampliando las opciones de homenajes en vídeo personalizados, se implantan dos productos en Funemadrid, Tanatorio de La Encina (Ponferrada) y San Alberto (Pamplona).

Estas plataformas digitales permiten compartir recuerdos de manera ágil y sencilla, para crear un homenaje a la vida de la persona fallecida.

El producto Digital book de Vivo Recuerdo permite descargar la galería de fotografías, un vídeo generado automáticamente y las condolencias recibidas a través de una plataforma de fácil acceso.



Storiesclick permite recopilar contenidos de los allegados a través de una aplicación, para posteriormente poder encargar la confección de un vídeo con calidad profesional.

Lares únicos

Introducimos una nueva gama de productos, joyas realizadas con cenizas o cabello de la persona fallecida. Todas las creaciones son únicas, personalizables y hechas a mano.

Se trata de un elemento diferenciador, nuevo en el mercado: colgantes, charms, pulseras y anillos, realizados en plata y resina, o en oro y resina.

Se implantó como piloto en los centros de Tanatorio de La Encina (Ponferrada) y Parque cementerio de Leganés (Madrid), desarrollando en conjunto con Medios el catálogo y protocolo de atención y comercialización de este producto.

Accesibilidad Web

Continuando con nuestro propósito de acercar nuestros servicios a más personas, seguimos ofreciendo a través de las distintas webs del Grupo un conjunto de herramientas que ayudan a la navegación, personalizadas para cada página web por expertos en accesibilidad, permitiendo una navegación más accesible, usable y adaptada a las preferencias de cada persona.

Esto hace posible y mejora la navegación para personas con diferentes discapacidades, como, por ejemplo, la disminución o falta de visión, o la dificultad o falta de movilidad en manos y brazos, incluso cuando están combinadas con dificultades para el habla. Esta integración también hace más sencilla la navegación para personas mayores, con dificultades para la lectura o con pocas capacidades digitales.

Se ha renovado en todas las webs del grupo, incluyendo San Vicente, Servicios Funerarios Zaragoza y Funetxea.

8.2.4. Tecnologías de la Información, Soporte y Organización

Durante el año 2022, 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 2022 han sido:

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

Durante 2022, hemos continuado con la sustitución y adaptación de los centros a la red, mejorando y aumentando las infraestructuras internas, las conexiones externas y la comunicación con servicios internos y externos, preparándolas para su incorporación a la MacroLAN.

Hemos incorporado nuevos centros a nuestra red MacroLAN MPLS, mejorando las comunicaciones y accesibilidad a los servicios corporativos, incluida la migración de sistemas de voz analógicos a VozIP, aprovechando las funcionalidades y ahorros de costes que supone la adhesión al entorno corporativo.

Actualmente forman parte de la red un total de 51 centros en todo el territorio nacional.

b) Implantación de Redes wifi:

Hemos continuado mejorando la red Wifi corporativa que permite a los empleados de Funespaña disponer de una única red WIFI a nivel nacional en los centros dentro de la MacroLAN de Funespaña.

Además, seguimos ampliando los accesos a red WIFI en los tanatorios y permitiendo la conexión a internet de forma segura a los usuarios de nuestros centros.

Este servicio lo ofrecen actualmente 34 centros de nuestra red.

c) Aumento de cobertura 3G

Hemos ampliado la cobertura de 3G en nuestro centro de Leganés, para dotar de mayor cobertura de datos a través de redes 3G que mejoran el alcance de la conexión a empleados y visitantes, tanto en el interior como en los alrededores de las instalaciones

d) Sistema de back up deslocalizado

Hemos incorporado un sistema de backup complementario al actual fuera de las instalaciones de servicios centrales, de manera que se puedan recuperar los datos de las aplicaciones corporativas en caso de desastre en las oficinas centrales.

Actualmente, el volumen de ocupación en este sistema es de 12TB de información.

e) Incorporación de sociedades filiales al entorno de Funespaña

Se ha completado la implantación de los sistemas e infraestructuras en sociedades participadas de Funespaña que han pasado a tener gestión centralizada.

La adecuación del puesto de trabajo de estos centros a los nuevos estándares que las nuevas tecnologías actualmente permiten, les confiere 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 han tenido continuidad en 2022 en los centros de las sociedades Funeraria Alianza Canaria, S.A.U., Nuevo Tanatorio, S.L., Funeraria San Vicente, S.L., Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A.

f) Implantación de Gesfun Net

Durante 2022, se ha completado la implantación del sistema unificado de gestión funeraria GesfunNet en toda Funespaña incorporando la sociedad Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A.

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 esta implantación a través de un plan de comunicación y capacitación que ha facilitado la adopción de los cambios que supone el cambio de sistema.

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 MacroLAN y desde fuera mediante conexión VPN a través de firewall físico de servicios centrales.

g) Movilidad

Durante 2022, hemos desarrollado la aplicación de movilidad que da paso a la contratación de servicios fuera de nuestras instalaciones con dispositivos móviles.

Este proyecto alinea a Funespaña con el uso de nuevas tecnologías y mejora la imagen de nuestros funerarios y la percepción de los clientes, agilizando los tiempos de contratación de servicios.

Además, facilita actividades posteriores de gestión de expedientes, minimizando el esfuerzo en la introducción de datos en los sistemas y permitiendo la integración con terceros para la contratación de servicios complementarios.

Para ello, se ha ejecutado el proyecto en un modelo escalable en el que se han ido añadiendo funcionalidades e integraciones, hasta lograr un sistema robusto para la contratación de servicios en movilidad.

Además, se ha establecido un mecanismo de formación a todos los niveles de la compañía a fin de acompañar a los usuarios en este cambio de metodología de trabajo y en la unificación de criterios de contratación, con implicación de personas y puestos clave en la compañía (Superchampions y Champions).

A finales de año, se puso en producción este sistema en la sociedad De Mena Servicios Funerarios.

Durante 2023, este proyecto continuará su despliegue en el resto de sociedades del grupo, además de seguir evolucionando el sistema para dotarlo de mayores funcionalidades.

h) MDM

Asociado al proyecto de movilidad, se ha implantado una solución MDM airwatch en la que se han incorporado 200 Ipads para la securización de dispositivos.

Este sistema, permite disponer de un mayor control de los usos de los dispositivos y una mayor seguridad de la información y datos de carácter personal, además de ofrecer servicios de localización y borrado de dispositivos ante pérdidas o robos, asegurando así la información de nuestros clientes.

i) Firma electrónica digital

Hemos integrado la plataforma de Signaturit como solución de firma electrónica mediante un tercero de confianza en el sistema de movilidad.

De esta manera, los solicitantes de servicio dispondrán de un espacio seguro donde poder revisar y firmar la documentación de contratación del servicio de manera confiable.

Esta documentación firmada, se remite también por correo al solicitante del servicio, evitando tener la impresión de la documentación con el consecuente ahorro de costes, agilidad en los trámites de contratación y mejora de la imagen corporativa.

j) Gestión de certificados

Se ha realizado una revisión y atomización del sistema de gestión de certificados Ivsing, reduciendo los riesgos de uso indebido de certificados digitales empresariales por delegación.

Actualmente se encuentran bajo esta herramienta 17 certificados que dan acceso a 128 usuarios en 68 delegaciones de manera segura.

k) Unificación del sistema contable GESCON

Se ha completado la unificación de la contabilidad de las empresas mixtas Cementerio Jardín de Alcalá de Henares y la Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A., unificando en un mismo sistema la gestión contable de todas las sociedades bajo la gestión de Funespaña.

l) Gestión de cementerios

En 2022, llevamos a cabo un proyecto de implantación de códigos QR en cementerios bajo nuestra gestión.

El servicio consiste en que, mediante la lectura de un código QR, los usuarios accedan a un formulario web en el que, mediante la introducción de unos pocos datos, se localice la unidad de enterramiento y muestre el recorrido más óptimo desde el punto inicial, aumentando así los servicios disponibles en los cementerios, minimizando el número de consultas de este tipo y mejorando la imagen en los cementerios.

Este servicio ha sido implantado en 12 cementerios.

Los códigos QR están impresos y colocados en peanas en las entradas de los cementerios.

Los formularios están también accesibles desde la página web de Funespaña: (https://www.funespana.es/localizador-fallecidos)

m) Sistema de fichaje unificado

Durante el año 2022 se ha continuado con la instalación y puesta en marcha del sistema de fichaje online y físico a través de terminales de presencia en los centros.

Se ha completado la implantación en 6 centros de la red, incluyendo las filiales Funeraria San Vicente y Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A.

Actualmente Funespaña dispone de 26 centros con terminal físico de fichaje.

n) Sistema de conciliación bancaria

Durante 2022 se completó una revisión y ampliación del módulo de contabilización de la plataforma Sage XRT.

Dentro de esta iniciativa, se llevó a cabo la parametrización, desarrollo y formación del módulo de software de Conciliación contable, así como su integración con el sistema contable de Funespaña, adquiriéndose un paquete de 100.000 movimientos anuales para la contabilización automática en GEC.

o) Gesfincas

Se ha realizado la migración del sistema Gesfincas a Gesfincas.Net en un servidor virtualizado ubicado en SSCC con las configuraciones y características apropiadas. Además, se han incluido varios módulos como el agregador financiero, gestión documental y el módulo de Ijuntas, que permiten dar mayor cobertura a las actividades relacionadas con la administración de la comunidad de propietarios del cementerio Jardins del Repòs en Marratxí, Palma de Mallorca.

p) Levantamiento de procesos vinculados a las SCIIF

En 2022, hemos iniciado el proyecto de levantamiento de todos los procesos vinculados a las SCIIF (Sistemas de Control Interno de la Información Financiera), junto con sus procedimientos, matrices de riesgos y checklist asociados.

Este levantamiento tendrá continuidad hasta su finalización a mediados de 2023, fecha en la que se pondrá en marcha y se obtendrán los primeros datos de reporting.

El volumen dentro del alcance del levantamiento es de 13 procesos con sus respectivos flujos, matrices de detalle, matrices de riesgos y checklist de control.

q) Mejora y automatización de procesos

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

1. Gestión documental

Digitalización: Durante el año 2022 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 306Gb, lo que supone un crecimiento de casi 50Gb respecto al 2021 con alrededor de 209.000 documentos frente a los 184.000 de 2021.

Consulta: Las consultas de documentación durante el 2022 han ido en aumento, suponiendo alrededor de 15.300 en el repositorio electrónico. Se han minimizado las consultas a un total de 5 peticiones de consulta física de documentación y 3 peticiones de consulta digital, muy por debajo de anteriores solicitudes y que supone un claro aumento de las consultas a través del repositorio documental digital.

Expurgo: En función de los datos de conservación de documentos por tipología documental, se han expurgado un total de 1.710 documentos.

2. Automatización facturas de proveedores

Durante 2022 han pasado por el sistema automatizado de facturas de proveedores un total de 30.777 facturas frente a las 20.340 del año 2021.

El número de conexiones, se ha visto duplicado respecto al año anterior, pasando de más de 22.000 a casi 40.000 conexiones al sistema durante todo el año 2022, principalmente por la incorporación al proceso de las sociedades Funeraria San Vicente y Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A.

3. Implantación sistema automatizado de notas de gasto EXXACTA

Funespaña continúa extendiendo el uso de herramientas corporativas y reduciendo los procesos manuales.

En este sentido, se ha ampliado el sistema de gestión de notas de gastos automatizado, reduciendo aún más el uso del papel y agilizando el proceso de presentación y pago de notas de gasto.

Actualmente, se encuentran en este sistema un total de 330 usuarios dados de alta, repartidos en 45 sedes de 11 Sociedades.

El sistema permite la automatización de procesos de generación, autorización y liquidación de Notas de Gasto de Empleado, encontrándose integrado con el sistema de gestión contable, de manera que el proceso de Nota de Gastos se encuentra completamente automatizado desde su generación hasta su pago.

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.

Durante el año 2022 se han procesado un total de 1.983 notas de gasto de empleado.

r) 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 año 2022, se han enviado 41 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, etc.

Además, se ha actualizado la plantilla de comunicación, haciéndola más amigable y clara en la presentación de la información:

NOMBRE COMUNICADO

¡HOLA COMPAÑER@S!

Queremos recordaros que…texto del comunicado

Os recordamos que tenemos disponible **UN PORTAL DE APOYO AL USUARIO:** Tecnología para la transformación digital, donde encontrareis gran variedad de información sobre las herramientas disponibles.

Un cordial saludo,
Equipo de TI y procesos.
efunciona

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.

Durante 2022 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas:

Sistema de fichajes VPCloud → 2 formaciones

Sistema de contratación en movilidad y uso de tablets:

Formaciones		Empleados
Champions y SuperChampions	5	78
De Mena	2	7
Funemadrid	10	66
Catarroja	3	18
Total	**20**	**169**

Formaciones de refuerzo en el sistema de contratación en movilidad y uso de tablets

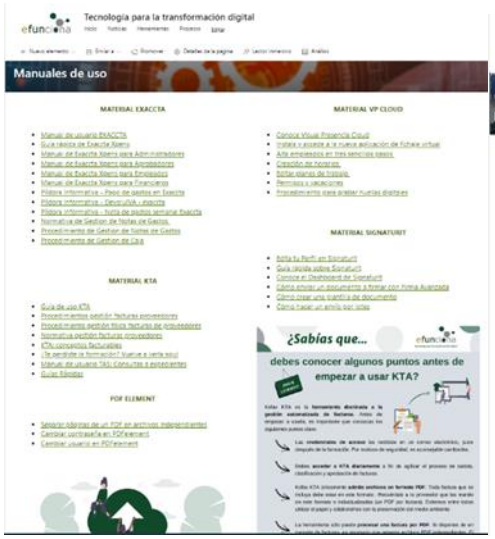
Formaciones		Empleados
Champions y SuperChampions	3	60

SharePoint efunciona: Tecnología para la transformación digital

El portal de comunicación ha seguido creciendo durante el año 2022. Por ello, se ha realizado un restiling del sitio para organizar la información y documentación, facilitando el acceso y localización a los usuarios de Funespaña, llegando a convertirse en un espacio visual, llamativo y accesible y con acceso a todos los enlaces de intereses sobre servicios y sistemas corporativos.

Dicho espacio se mantiene en constante cambio, generando y actualizando contenidos, a fin de hacer del mismo un espacio de referencia para los usuarios.

Antes: Después:



s) Nuevos elementos corporativos

Estrategia Digital

La planificación estratégica a nivel digital consistió en el desarrollo y la optimización de un conjunto de acciones, con la finalidad de mejorar el posicionamiento de Funespaña en medios digitales, optimizar la comunicación con todos los internautas, acercar nuestros servicios a más personas y consolidar nuestra misión de empresa.

Captación Web:

Google My Business: En 2022 hemos hecho seguimiento, mantenimiento y actualización de 95 fichas de centros propios, para ofrecer a nuestros clientes más formas de contactar con Funespaña.

Campañas Google AdWords: Para potenciar la captación de servicios en todo el territorio nacional, se ha renovado el diseño de las páginas de aterrizaje con una propuesta más visual y alineada a nuestra línea gráfica corporativa. A través de estas campañas, mostramos un anuncio de la empresa en las primeras posiciones, justo en el momento en el que el cliente realiza una búsqueda en Internet relacionada con nuestra actividad.

Redes Sociales: Continuando con el objetivo de definir nuestro Branding y la Reputación Online, así como generar fidelización y compromiso con nuestros usuarios, hemos logrado aumentar los seguidores de cada Red Social (Instagram un 86.8%, Facebook un 114%, Twitter un 119%, y LinkedIn en un 64,9%).

Webs del Grupo:

Optimización web: se reorganiza la estructura y los contenidos de las distintas webs corporativas como Servicios Funerarios de Zaragoza, Sarria Funetxea y Funeraria San Vicente. De esta manera, se mejora el posicionamiento y facilitamos la usabilidad a quienes accedan a la página.

Desarrollo y apertura de la plataforma digital de contratación online de servicios funerarios de cremación directa Inalia Services.

Funespaña presta servicio como proveedor de Inalia Services en 14 provincias españolas.

Los clientes web pueden reservar el servicio funerario cumplimentando un sencillo formulario y realizando un pago online en concepto de gastos de activación del servicio.

Son atendidos en todo el proceso y guiados virtual y telefónicamente por un call center externo, hasta que nuestros equipos funerarios se desplazan para atender el servicio.

Los clientes pueden contratar otros productos o servicios funerarios directamente con Funespaña.

t) COVID-19

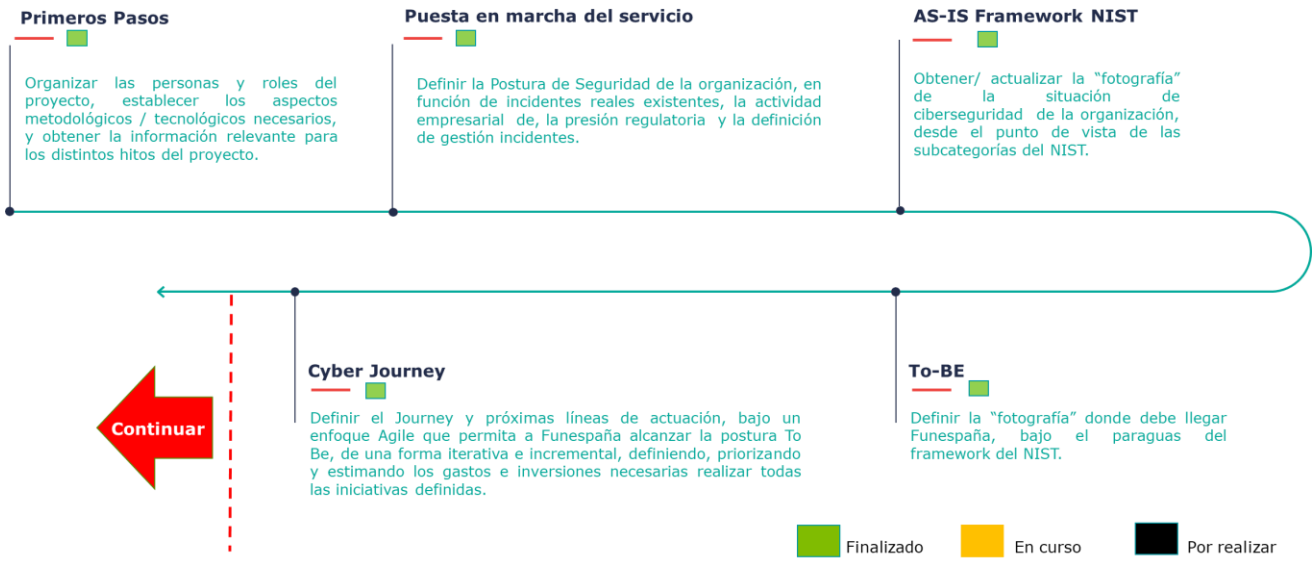
Desde el primer momento FUNESPAÑA fue consciente del impacto que la COVID-19 podía generar, y bajo el gobierno del Comité Corporativo de Crisis se desplegó rápidamente los planes de contingencia con el objetivo prioritario de cuidar de la salud de los empleados. La primera medida que se implanto de manera ágil fue el teletrabajo y la disminución de la densidad de ocupación en todos los edificios

La situación generada en el ejercicio 2020 y continuado en 2021 y 2022 por la pandemia del COVID-19 ha provocado la transformación de todos los planes de formación, sustituyendo programas presenciales por digitales, acentuándose la presencialidad y los modelos híbridos en 2022.

8.2.5. Ciberseguridad

Con el objetivo de proteger a Funespaña en materia de ciberseguridad se elaboró un PDS para identificar y evaluar el nivel de madurez de la compañía contra los riesgos y amenazas sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de Información -de ahora en adelante SGSI- para establecer una Postura de Ciberseguridad corporativa con una serie de objetivos y metas, transformados en forma de proyectos para mitigar posibles riesgos, y desarrollar un plan de acción para alcanzar un rating global óptimo.

Se trabajó para establecer el siguiente roadmap:



Se identificaron las personas y roles involucrados en el desarrollo del proyecto junto al diseño de los aspectos metodológicos y tecnológicos necesarios en la ejecución del proyecto, aplicando la forma de trabajo de Funespaña, con el Mapa de Organización del proyecto, diseñando las plantillas de trabajo corporativas de Funespaña en el proyecto y las nomenclaturas a utilizar en los distintos documentos y ficheros de la Organización.

a) Definición de la Cibersecurity Posture

1.- AS-IS

Se definió la Cybersecurity Posture o Postura de Seguridad de la organización, en función de incidentes reales existentes, la actividad empresarial de Funespaña, la presión regulatoria ejercida por el legislador, resultados de la auditoría Threat Intell y el historial de incidentes.

- Se segregó la compañía por Dominios de seguridad desde el punto de vista de las categorías y subcategorías del NIST, identificar el ciclo de vida y arquitectura de ciberseguridad en Identify, Protect, Detect, Respond, Recover.
- Alineamiento de las actividades/subactividades del estándar con el entorno de Gobierno y tecnología ya implantado en Funespaña.
- Identificación del modelo de Gobierno de Ciberseguridad, desde el punto de vista de personas y modelo reporting.
- Quedaron supervisados los procesos de ciberseguridad que se desarrollan en la actualidad.

Como resultado del AS-IS, se establecieron los dominios de seguridad, se definió una Arquitectura de Ciberseguridad a nivel funcional, descrita de acuerdo a Model Driven Security (MDS), y en base al Framework del NIST se organizaron las actividades de Ciberseguridad desarrolladas en Funespaña.

2.- TO BE

El objetivo fue concretar el nivel de madurez aceptable para la organización, en materia de ciberseguridad, a la que debe llegar Funespaña, basándose en tres componentes clave del Framework del NIST: Gobierno, Procesos y Arquitectura.

- Se diseñó el modelo de Gobierno de Ciberseguridad.
- Quedaron definidos el ciclo de vida de Ciberseguridad, describiendo los procesos asociados a las funciones de Identify, Protect, Detect, Respond y Recovery
- Se diseñó de la arquitectura tecnológica de Ciberseguridad, basado en el estándar.
- Se concretó el nivel de alineamiento regulatorio a alcanzar o lo que es lo mismo el nivel de madurez aceptable.
- Se creó y analizó el nuevo RD 43/2021 mediante "Declaración de Aplicabilidad".

Como resultado del análisis ToBe, se estableció un modelo de Gobierno de Seguridad To Be, creamos un ciclo de vida objetivo y procesos de Ciberseguridad, y diseñamos una arquitectura de Ciberseguridad y un nivel de compliance futuros.

3.- CYBER JOURNEY

Se definió el Journey bajo un enfoque Agile, delimitando las líneas de actuación que permitieran a Funespaña alcanzar la postura To Be. Todo ello de una forma iterativa e incremental, siguiendo las dinámicas de definir, priorizar y estimar los gastos e inversiones necesarias que debían ser realizadas para todas las iniciativas presentadas.

- Se definió el Agile Program Backlog con las tareas a realizar en durante el proyecto.
- Quedó identificado el proyecto completo de Journey de seguridad.
- Se inventarió las fases de cada proyecto:
    - Definiendo los roles y responsabilidades de cada proyecto y el nivel de madurez respecto al framework NIST necesario para alcanzar el estado To Be
    - Se establecieron los gastos e inversiones a realizar.
- Se priorizaron las tareas definidas en el Program Backlog y se establecieron las interdependencias entre ellos.
- Se creó un resumen ejecutivo para ser compartido con la dirección y otras partes de la organización que interese divulgar los resultados del proyecto.

Como resultado de este análisis AS-IS de la situación actual, o lo que es lo mismo el estado de madurez actual siguiendo la metodología del Framework NIST, se establecieron objetivos TO-BE en base a securizar Funespaña contra amenazas provenientes del ciberespacio, desengranando los diferentes niveles o dominios del Framework, proporcionando los siguientes niveles de manera objetiva y precisa, junto a los objetivos a cumplir, marcándose los niveles aceptables de ciberresiliencia con el Cyber Journey de objetivos TO-BE.

b) Plan de continuidad del negocio

La Continuidad del Negocio (Business Continuity) es el proceso de planificación, preparación y recuperación de desastres para garantizar la disponibilidad de la compañía en caso de interrupciones inesperadas del servicio. El objetivo de la continuidad del negocio es minimizar el impacto de un desastre en la operación de una empresa y permitir que la empresa vuelva a operar lo más rápido posible después del desastre.

El proyecto de continuidad del negocio se centralizó en las siguientes 3 fases presentadas en el diagrama de Dirección del Proyecto:

Ilustración 1: Diagrama de Dirección del Proyecto PCN

Se fijó el roadmap del Plan de acción o actuación con las distintas fases para implementar el Plan de Continuidad del Negocio -de ahora en adelante PCN.

1.- Seguridad y protección del perímetro digital

Se implantó en Funespaña el ESET Enterprise Inspector CLOUD, se trata de una herramienta de detección y respuesta que permite realizar un monitoreo integral, continuo y en tiempo real de la actividad de las actividades de las redes locales (endpoints). Sus funciones principales son la Detección de amenazas, el Análisis de incidentes, la recomendación y automatización de Respuestas ante incidentes y la Generación de informes.

2.- Ejecución del Plan de Pruebas

Se acordaron como objetivos principales del plan de pruebas:

- Identificar los puntos críticos del negocio que deben ser protegidos.
- Evaluar el impacto de una interrupción en los procesos del negocio y los recursos críticos.
- Desarrollar y probar procedimientos para recuperar rápidamente de una interrupción.
- Identificar y adquirir los recursos necesarios para la recuperación.

- Identificar los roles y responsabilidades de los miembros del equipo durante una interrupción.
- Establecer un plan de comunicaciones para mantener a los empleados, clientes y otros interesados informados durante una interrupción.
- Realizar pruebas regulares para evaluar la efectividad del plan y detectar cualquier posible problema.

En el plan de pruebas de continuidad del negocio tuvimos en cuenta la identificación de escenarios de contingencia, la definición de procedimientos y roles, la selección y capacitación del personal, y la realización de pruebas regulares para evaluar la efectividad del plan, con el propósito de detectar cualquier posible problema.

Como escenarios de pruebas del PCN durante el último trimestre del 2022, se han realizado las de Workplace, las de Comunicaciones LAN/WIFI, las de Inaccesibilidad al edificio, teniendo previstas las siguientes pruebas de esta primera fase en el Q1 del 2023.

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 2022 y 2021:

Impuestos sobre Beneficios (miles €)	2022	2021
Beneficios antes de impuestos	7.044	7.469
Impuesto sobre beneficio pagado	1.460	1.217
Impuesto sobre el valor añadido	5.471	7.181
Impuesto sobre actividades económicas	126	58
Impuestos sobre la propiedad	(105)	274
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 11
	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 11 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. 11 a 12
	2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;		Pág. 11
	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. 12
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103-2	Pág. 12 a 16
	Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-7	Pág. 16

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. 16
	Consumo de materiales y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	301-1 301-2	Pág. 12
	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. 12
	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. 14
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103-2 102-15	Pág. 12 a 16
	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. 12 a 16
	Financiación sostenible	103-2	Pág. 17 a 27
	Protección de la biodiversidad		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103-2	Pág. 16
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2	Pág. 16
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. 27 a 28
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Pág. 28
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Pág. 29 a 31
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Pág. 31 a 32
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Pág. 32 a 33
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	405-2	Pág. 34
	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. 33
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2	Pág. 34 a 35
	Empleados con discapacidad.	405-1	Pág. 35

Cuestiones sociales y relativas al personal	**Organización del trabajo**		
	Organización del tiempo de trabajo	103-2	Pág. 35
	Número de horas de absentismo	403-2	Pág. 35
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103-2	Pág. 36 a 37
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103-2	Pág. 37
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad y enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 403-3	Pág. 38
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103-2	Pág. 38
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Pág. 38
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Pág. 38
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103-2	Pág. 39
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	Pág. 39
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103-2	Pág. 40
	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. 40 a 41
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103-2	Pág. 40
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. 41 a 42
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Pág. 41
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. 41
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	406-1	Pág. 41
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Pág. 41
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Pág. 41

Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	102-16 103-2 205-3	Pág. 42 a 43
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	103-2	Pág. 42 a 43
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. 49 a 53
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	203-1 203-2	Pág. 43 a 49
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Pág. 49
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Pág. 49
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-13	Pág. 43 a 49
	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. 53
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	103-2	Pág. 40 a 41
	Clientes		
	Medidas para la salud y la seguridad de los clientes;	103-2	Pág. 54
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103-2 416-2	Pág. 54 a 55
	Nuevos desarrollos	103-2	Pág. 55 a 57
	Tecnología de la información	103-2	Pág. 57 a 70
	Información fiscal		
	Impuestos sobre beneficios pagados	103-2	Pág. 70
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Pág. 70