

Los recuerdos son para siempre

resumen
informe anual
2021





*“Cuando dos fuerzas se unen,
su efectividad se duplica;
pero cuando dos colores
complementarios se combinan,
se genera armonía.
El esquema que ayuda a atraer
la mayor atención de las personas”.*

DICEN QUE
NADIE DEJA DE
EXISTIR MIENTRAS
PERMANEZCA VIVO EN
NUESTRA MEMORIA.
LOS MOMENTOS
VIVIDOS, LAS RISAS,
LOS LLANTOS.





Índice

Carta del Presidente	8
Consejo de Administración	10
Cultura Corporativa	11
Magnitudes Básicas	12
Económicas	14
Actividad	20
Información General	24
Organigrama corporativo	26
Organigrama central	29
Posicionamiento y Distribución Geográfica	30
Mapa de centros propios y participados	32
Transformación Digital	34
Recursos Humanos	44
Hechos y Acciones de Interés	52
Actividades e Imagen Corporativa	54
Implantaciones, adquisiciones y mejoras	60
Nuevos desarrollos	63
Estratégicos y organizativos	65
Revista Adiós Cultural	65
Financiación Bancaria Sostenible	67
Medio Ambiente	77

Carta del presidente

Francisco J. Marco Orenes



Estimados amigos:

En el Informe Anual del pasado año compartí con vosotros dos importantes reflexiones: la primera era que la pandemia no había conseguido paralizar Funespaña a pesar de haber sido uno de los ejercicios más intensos y dolorosos de nuestra historia, la segunda era que habíamos salido fortalecidos como institución porque estuvimos a la altura en los momentos en los que la sociedad más nos necesitaba. No fue nada fácil, y prácticamente todos nos dejamos ese año a personas queridas en el recuerdo, pero todo lo que demostramos en los momentos más difíciles de la pandemia permanece entre nosotros y nos ha fortalecido como compañía.

En 2021 hemos vuelto a superar las expectativas que Funespaña tenía puestas en el ejercicio, partiendo de lo complicado que fue 2020 que, como decía, supuso un cambio radical en la realidad tal y como la conocíamos. La pandemia mundial de la Covid-19 ocasionó cifras nunca vistas de fallecimientos, llegando a su pico máximo entre marzo y mayo de 2020, en el que se registró un aumento del 44,8 % sobre el año anterior.

Respecto a 2021, el dato más reciente lo recoge el último informe del INE que analiza el Movimiento Natural de la Población durante el año. En dicho informe se estima que fallecieron en España 452.140 personas, un 8,3 % menos que en 2020, pero un 8,0 % más que 2019 (que consideramos un año normal en cuanto a defunciones).

Por otra parte, la tercera ola de la pandemia tuvo un impacto significativo sobre la actividad económica, lastrando el crecimiento al inicio de 2021, tanto en España como en los países de nuestro entorno. A ello se sumaron los efectos de la adversa climatología, con la tormenta Filomena, que alteró la actividad y el consumo en buena parte del territorio nacional.

A pesar de este entorno, los ingresos de la actividad funeraria directa se han elevado a 47,8 millones de euros frente a los 48,6 a diciembre de 2020 y los 43,5 de 2019. El resultado consolidado ha sido de 5,7 millones de euros, un 10,8 % inferior a los 6,2 millones de 2020 (ejercicio no comparable por el efecto COVID-19) y un crecimiento del 1,5 % si se compara con los 5,6 millones generados en 2019 (ejercicio que sí es comparable).

Respecto a nuestra actividad, hemos realizado durante 2021 un total de 68.302 prestaciones funerarias, con un descenso del 0,6 % a las realizadas en 2020. Por líneas de negocio, se prestaron 29.529 servicios funerarios, lo que ha supuesto un descenso del 8,7% sobre los realizados en 2020. En salas de tanatorio tuvimos 22.928 servicios, incrementándose un 14,9% sobre el ejercicio anterior. La línea de incineraciones experimentó un descenso del 3,5% con 11.722 servicios frente a los 12.147 del ejercicio 2020. En cementerios se prestaron 4.083 servicios de cementerios con una reducción del 17,5% sobre el año anterior.

Además de las cifras, que son reveladoras del buen ejercicio, en 2021 también hemos seguido avanzando en nuestra estrategia de priorizar el crecimiento rentable, mejorando la eficiencia en la gestión de los inmuebles del Grupo, y consolidando nuestra presencia en el mercado, como hemos hecho en Canarias a través de nuestra filial Atlantic Servicios Funerarios.

Formamos parte del Grupo MAPFRE, la aseguradora española más grande del mundo, y por tanto compartimos plenamente el compromiso con la sostenibilidad que viene desarrollando. En Funespaña, seguimos avanzando en nuestro Plan de Política Medioambiental, iniciado en 2018, que persigue la neutralidad de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el Grupo. En 2021, hemos reforzado nuestra apuesta por las energías renovables y realizado mejoras en los edificios e instalaciones con el fin de aumentar la eficiencia en consumos. Asimismo, hemos continuado con la renovación de la flota de vehículos y en la automatización y mejora de los hornos crematorios. Este compromiso con la sostenibilidad nos ha permitido reducir en 2021 las emisiones de Funespaña un 17,8% respecto a 2019, el año base, siendo relevante señalar que esta reducción se ha producido en el contexto ya mencionado de mayor actividad del negocio funerario con el consiguiente aumento en las necesidades energéticas.

También compartimos con el Grupo MAPFRE otra seña de identidad: la importancia de las personas como activo relevante de la compañía. En Funespaña continuamos ejecutando acciones que potencian la diversidad y el desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la igualdad efectiva, de acuerdo con nuestro Plan de Igualdad, pionero dentro del Sector Funerario. Y este compromiso que tenemos hacia la plantilla se hace visible en la indiscutible apuesta de la Dirección por el desarrollo personal y profesional a través de cursos de formación adaptados a perfiles y necesidades.

También durante 2021, seguimos evolucionando nuestro Plan de Transformación Digital con el fin de posicionarnos a la vanguardia de la digitalización dentro del sector funerario. No debemos olvidar el importante esfuerzo realizado en este ámbito durante los primeros meses de la pandemia para garantizar la continuidad de los servicios.

Mencionar también otra de nuestras fortalezas, la capacidad de estar cerca de la sociedad, no solo mejorando nuestros activos digitales, como forma de información y comunicación con las familias, sino también mediante iniciativas como el acuerdo establecido con la Asociación Down Madrid para la formación y apoyo en la gestión del duelo a personas con discapacidad intelectual, siendo pioneros en este campo.

2021 ha sido también el ejercicio en el que hemos tenido que renunciar al acuerdo de fusión que teníamos en marcha con otra de las empresas líderes del sector. La decisión, impuesta por la normativa española de competencia, forma parte ya del pasado. Funespaña ha trazado una nueva hoja de ruta para afrontar, desde nuestra fortaleza, un futuro ilusionante y lleno de retos. Tenemos por delante grandes proyectos que requerirán del esfuerzo de todas las personas del Grupo y que estoy convencido supondrán un enorme desarrollo profesional para todos.

Os invito a profundizar en este Informe que refleja con detalle todo lo conseguido por los profesionales de Funespaña en 2021, el compromiso amplio con todos nuestros grupos de interés, destacando la enorme capacidad para ayudar a la sociedad a afrontar los peores efectos de una terrible pandemia de la que todavía no nos hemos librado.

A todos ellos quiero extenderles un sincero agradecimiento, en mi nombre y en el del Consejo de Administración. A su vez, quiero agradecer la confianza depositada, en estos tiempos difíciles, a los accionistas, clientes y proveedores.

Francisco J. Marco

Presidente



Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2021

- 1. **Presidente:** D. Francisco José Marco Orenes
representando a Mapfre España, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- 2. **Consejero Delegado:** D. Alberto Ortiz Jover
- 3. **Consejero:** D. Javier Del Río Martín
representando a Mapfre Consultores de Seguros y Reaseguros, S.A.
- 4. **Consejero:** D^a. María Victoria Hidalgo Castaño
- 5. **Consejero:** D^a. María Teresa Matiaci Marcos
- 6. **Consejero:** D. Carlos Rodulfo Lavilla
- 7. **Secretario:** D. Francisco Javier Bergamín Serrano



Cultura Corporativa

Misión

Prestar servicios al fallecimiento, 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.

Visión

Ser la empresa de confianza en los servicios al fallecimiento.

Valores

Personalización

Es esencial que cada detalle de la prestación se ajuste a los deseos de las familias.

Respeto a la diversidad

Adaptándonos a los diferentes criterios sociales, religiosos y culturales de cada persona.

Innovación

Llevando a cabo iniciativas para crear procesos y herramientas que faciliten la gestión, además de incrementar y adecuar constantemente las opciones de la oferta.

Excelencia en el servicio

Nuestro compromiso de calidad perceptible.

Respeto al Medio Ambiente

Nuestro principal propósito es prevenir, no solo cumpliendo con la normativa vigente, sino poniendo **nuestro empeño en legar un mundo mejor a las generaciones futuras.**

“Seguimos trabajando para mantener el compromiso y la responsabilidad de la calidad de los servicios prestados, adaptados a la diversidad de las familias”.





Magnitudes básicas

Económicas
Actividad

1
uno

Económicas

Cifra de negocio y resultados

La cifra de negocios consolidada del ejercicio 2021 ha sido de 113.741 miles de euros frente a los 120.530 miles de euros en diciembre de 2020 (muy influenciada por el incremento de negocio causado por el COVID-19), un 5,63% menos que en el ejercicio anterior (un 0,77% de incremento medido sobre el último ejercicio comparable 2019).

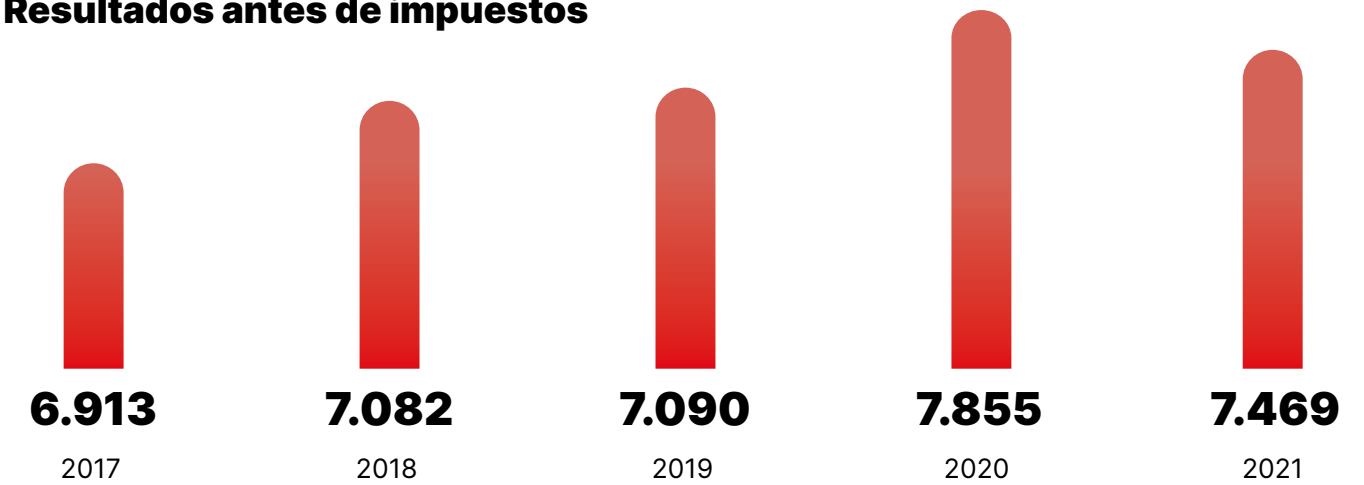
La misma información centrada en el Negocio Funerario Directo ha supuesto un ingremento de la cifra de negocio de 2021 sobre la comparable de 2019 de un 9,79%.

La actividad del Grupo Funespaña viene condicionada por la mortalidad del país y este año 2021 ha seguido marcado por el COVID-19, que ha ocasionado un incremento en los fallecimientos.

El dato más reciente lo recoge el último informe del INE (enero de 2021) que analiza la estimación del Movimiento Natural de la Población durante 2021 y este dato recoge que fallecieron en España 452.140 personas, un 8,3% menos que en 2020 pero un 8,0% más que 2019 (el cual es considerado un año normal en cuanto a defunciones).

DESGLOSE ACTIVIDAD POR SEGMENTOS	2017	2018	2019	2020	2021
Cifra de Negocio funerario (Negocio directo)	42.000	43.129	43.577	48.677	47.842
Cifra de Negocio AFS (Negocio indirecto)	66.150	70.560	69.300	71.853	65.899
Total facturación consolidada	108.150	113.689	112.877	120.530	113.741
Cifra negocio funerario (Participadas)	28.862	31.266	30.656	33.243	33.571
Total facturación agregada	137.012	144.955	143.533	153.773	147.312
RESULTADOS	2017	2018	2019	2020	2021
Resultado operativo (EBITDA)	8.453	8.599	9.834	12.202	10.830
resultado Antes de Impuestos	6.913	7.082	7.090	7.855	7.469

Resultados antes de impuestos



CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	2017	2018	2019	2020	2021
Cifra de Negocio	108.150	113.689	112.877	120.530	113.741
Aprovisionamientos	(72.635)	(76.302)	(75.643)	(80.129)	(74.398)
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	35.515	37.387	37.234	40.401	39.343
Gastos personal	(18.685)	(20.100)	(19.508)	(19.733)	(20.208)
Otros Gastos Explotación	(8.377)	(8.688)	(7.892)	(8.466)	(8.305)
Resultado Operativo (EBITDA)	8.453	8.599	9.834	12.202	10.830
Amortización	(2.945)	(2.784)	(3.987)	(4.537)	(4.747)
Otros Gastos	40	(231)	(45)	(1.223)	(342)
Resultado Explotación	5.548	5.584	5.802	6.442	5.741
Resultado Financiero	(756)	(684)	(963)	(1.374)	(1.055)
Resultado Método Participación	2.121	2.182	2.251	2.787	2.783
Resultado Antes Impuestos	6.913	7.082	7.090	7.855	7.469
Impuesto sobre Beneficios	(1.322)	(1.373)	(1.216)	(1.572)	(1.505)
Resultado Ejercicio Actividades Continuas	5.591	5.709	5.874	6.283	5.964
Resultado Ejercicio Actividades Interrumpidas (*)	(18)	0	0	0	0
Resultado Consolidado	5.573	5.709	5.874	6.283	5.964
Resultado Dominante	5.396	5.513	5.640	6.010	5.785
Resultado Minoritarios	177	196	234	273	179

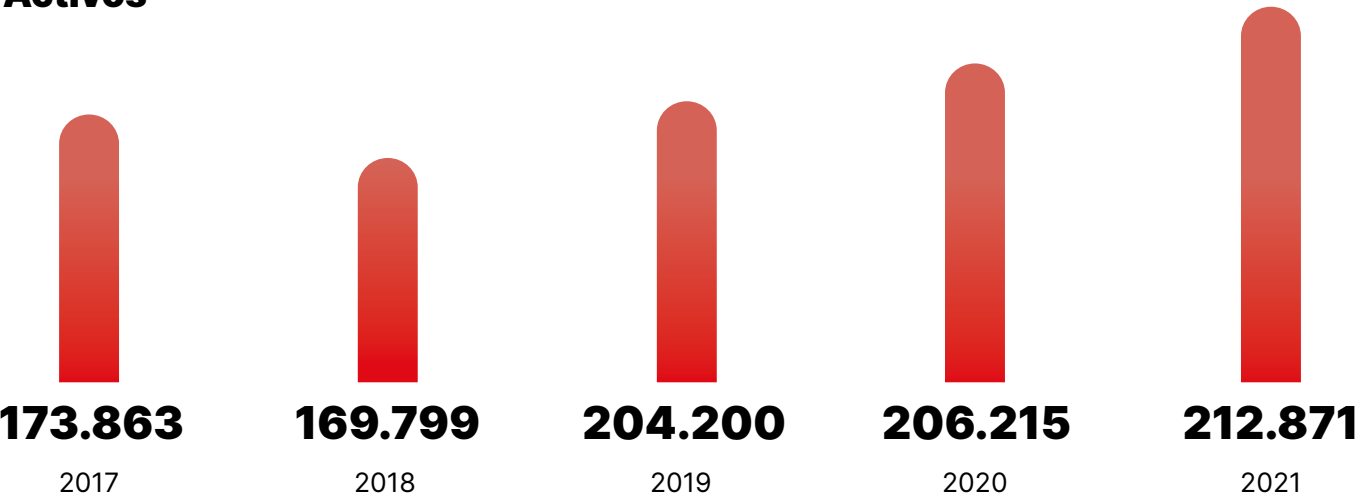
(*) Se han clasificado como actividades interrumpidas los resultados que provienen de la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. en liquidación.

El resultado consolidado del ejercicio 2021 ha sido de 5.964 miles de euros, siendo de 6.283 miles de euros en el mismo período del ejercicio 2020, siendo 5.874 miles de euros en el 2019, 5.709 miles de euros en el 2018 y 5.573 miles de euros en el 2017.

Este incremento continuado de resultado se debe a la mayor facturación y al óptimo comportamiento de los gastos de estructura durante los últimos ejercicios.

	2017	2018	2019	2020	2021
Activos	173.863	169.799	204.200	206.215	212.871
Patrimonio neto	118.427	124.129	132.195	137.124	142.602

Activos



El hecho más significativo ha sido el desistimiento de la operación corporativa de la alianza estratégica MAPFRE-SANTALUCIA para el desarrollo conjunto de sus respectivos negocios funerarios de fecha 5 de junio de 2019 que supuso, como paso previo, la segregación de los activos y pasivos constitutivos de la rama funeraria de Funespaña, S.A. en favor de Funespaña DOS, S.L.U. (Sociedad constituida el 4 de marzo de 2020) para su posterior aportación a New Norrsken Consulting & Group, S.L. (sociedad del Grupo funerario Albia/Santalucía), una vez que la operación hubiera sido aprobada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

El 29 de octubre de 2021 MAPFRE, S.A. remitió a la CNMV una comunicación relativa a Otra información relevante donde tras el análisis y valoración de la resolución dictada por la CNMC con fecha 8 de septiembre de 2021, y en especial del cumplimiento de sus condiciones, SANTALUCÍA y MAPFRE han decidido desistir de la operación descrita. La resolución del acuerdo no conlleva consecuencia económica alguna para las partes, y supone que ambos grupos continuarán, como hasta la fecha, gestionando sus negocios funerarios en solitario.

En consecuencia, tras la citada notificación de las autorizaciones de la competencia y el desistimiento de la operación por ambas partes, ha quedado resuelto y cerrado el Expediente de concentración C/1086/19 SANTALUCIA/FUNESPAÑA. La citada desestimación no ha tenido efectos contables en el resultado del Grupo.



BALANCE DE SITUACIÓN	2017	2018	2019	2020	2021
Activo No Corriente	118.523	119.864	147.159	151.509	153.779
Inmovilizado Material e Intangible	49.858	49.751	71.613	73.590	74.093
Fondo de Comercio	23.497	23.497	24.604	24.786	24.863
Concesiones	13.817	14.040	17.014	18.066	18.454
Inversiones Valoradas Método Participación	27.336	28.993	30.010	31.567	32.897
Otros Activos	4.015	3.583	3.918	3.500	3.472
Activo Corriente	55.340	49.935	57.041	54.706	59.092
Activos No Corrientes Mantenidos para la venta (*)	25.080	25.080	25.080	25.080	25.080
Existencias	3.908	3.917	3.980	3.978	4.145
Deudores Comerciales	9.180	8.907	9.029	11.386	9.392
Otros Activos	5.140	2.951	2.771	2.819	2.957
Tesorería	12.032	9.080	16.181	11.443	17.518
TOTAL ACTIVO	173.863	169.799	204.200	206.215	212.871
Patrimonio Neto	118.427	124.129	132.195	137.124	142.602
Fondos Propios	116.648	122.263	130.559	135.643	141.151
Capital y Reservas	111.252	116.750	124.919	129.633	135.366
Resultado Dominante	5.396	5.513	5.640	6.010	5.785
Ajustes Cambio Valor	15	6	1	(19)	(37)
Intereses Minoritarios	1.764	1.860	1.635	1.500	1.488
Pasivo no corriente	30.032	21.637	46.950	45.512	47.383
Deudas con Bancos	26.091	18.194	26.707	23.773	26.057
Otros Pasivos	3.941	3.443	20.243	21.739	21.326
Pasivo corriente	25.404	24.033	25.055	23.579	22.886
Deudas con Bancos	11.159	10.112	8.560	7.025	5.553
Acreedores Comerciales	14.223	13.771	15.183	15.405	16.218
Otros Pasivos Financieros	22	150	1.312	1.149	1.115
TOTAL PASIVO	173.863	169.799	204.200	206.215	212.871
FONDO MANIOBRA	29.936	25.902	31.986	31.127	36.206

En Miles de Euros

(*)Este epígrafe incluye desde el ejercicio 2015 la inversión en la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. en liquidación.

· Inmovilizado Intangible: Incremento de la partida “Acuerdos de concesión” por mejoras en las concesiones del Tanatorio Municipal de Valencia (Nuevo horno crematorio) y Cementerios Municipales de Narón y Muros (La Coruña). Asimismo, se han realizado también deterioros para adecuar la valoración de determinados activos a los rendimientos futuros esperados bajo las hipótesis de explotación actuales. Incremento de la partida “Otros activos intangibles” por inversiones en el Plan de Sistemas y Plan de Transformación Digital del Grupo iniciados en 2019.

· Inmovilizado Material: Mejora de las instalaciones en diversos tanatorios y crematorios e inversiones en nuevas implantaciones en Tenerife. Asimismo, ha habido inversiones por la reenovación continua de la flota de vehículos y mobiliario.

El aumento del Patrimonio Neto ha sido generado por la política de fortalecimiento financiero del Grupo así como al resultado positivo obtenido en los últimos ejercicios.

Por último indicar, que se ha continuado con la reducción del endeudamiento bancario neto como es práctica habitual en el Grupo, destacando, asimismo, la formalización de 5 nuevos préstamos sostenibles y el cumplimiento de los 3 indicadores de sostenibilidad (Huella de carbono, Ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables e Igualdad) inherentes a los mismos, lo que posibilita que al 31 de diciembre de 2021 el 62% de la deuda del Grupo es sostenible (13% en 2020).

Composición del Accionariado

ACCIONISTAS EN %	2017	2018	2019	2020	2021
MAPFRE ESPAÑA	95,80	99,56	99,77	99,78	99,79
OTROS	4,21	0,44	0,23	0,22	0,21

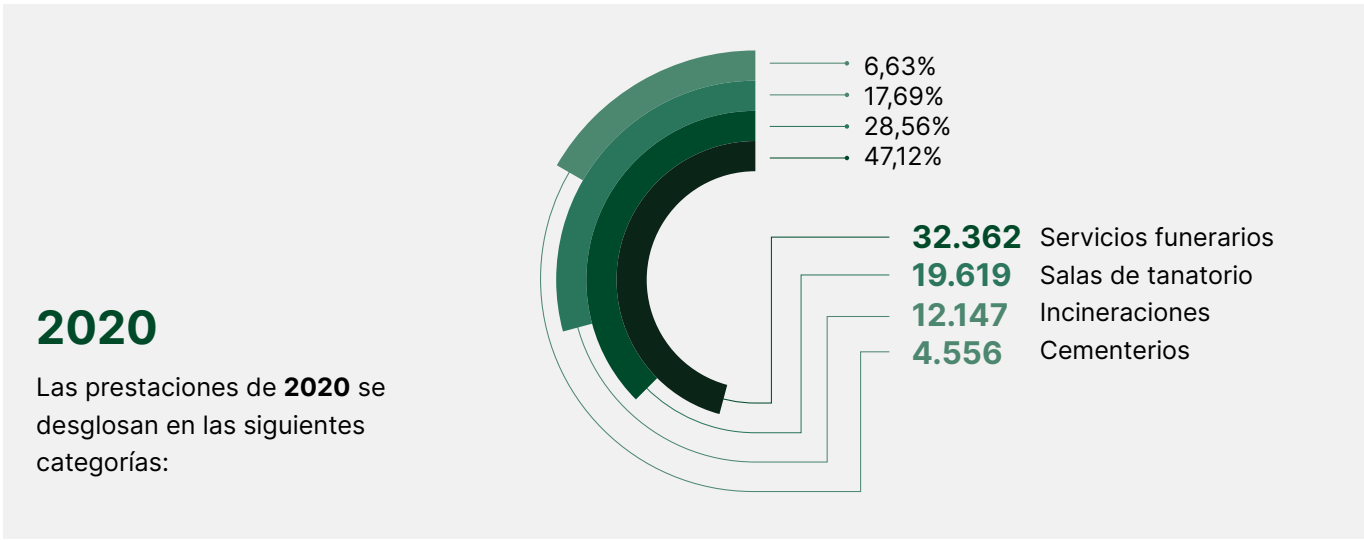
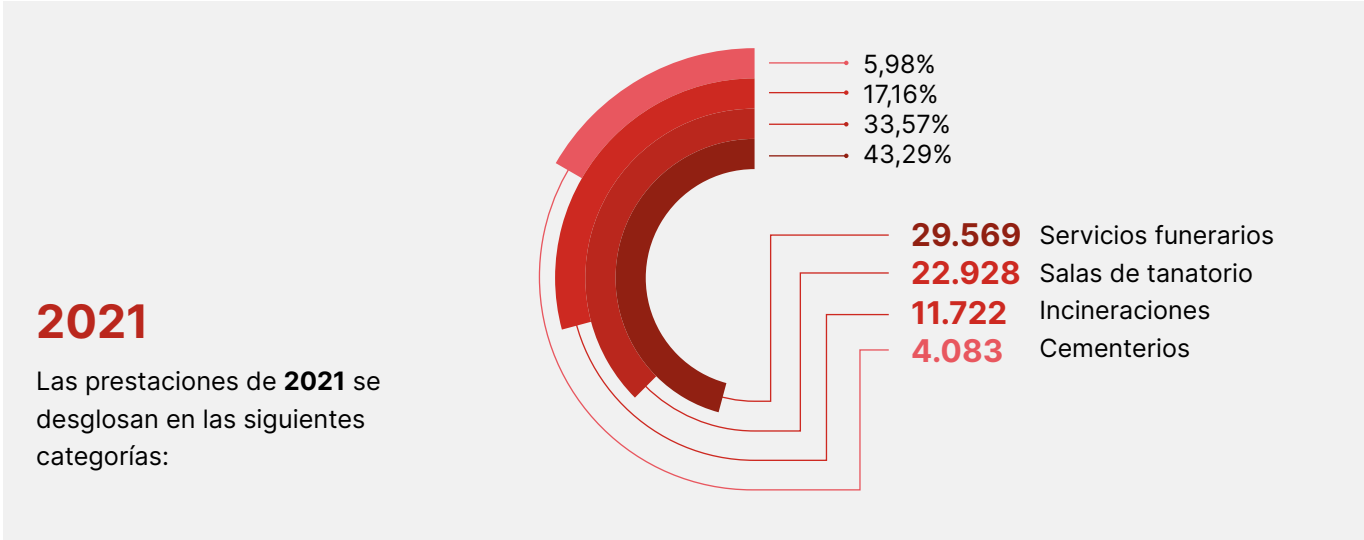


Actividad

La actividad del Grupo viene condicionada por la mortalidad del país, número de defunciones, que en el ejercicio 2021 de acuerdo con los cálculos recogidos en el punto de análisis demográfico y a falta de datos oficiales, hemos estimado que se haya reducido un 8,3% con respecto a las que se produjeron en el año 2020.

Prestaciones totales realizadas

El Grupo Funespaña ha realizado, durante el 2021, un total de 68.302 prestaciones funerarias, frente a las 68.684 realizadas en el 2020. Esto se traduce en un descenso del 0,6%.

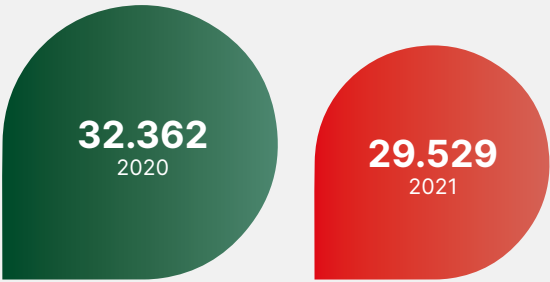


Análisis de la actividad por categorías

Negocio directo (funerario)

Servicios funerarios

Durante 2021, se realizaron un total de 29.529 servicios funerarios. Supone un descenso del 8,7% sobre los realizados en 2020.

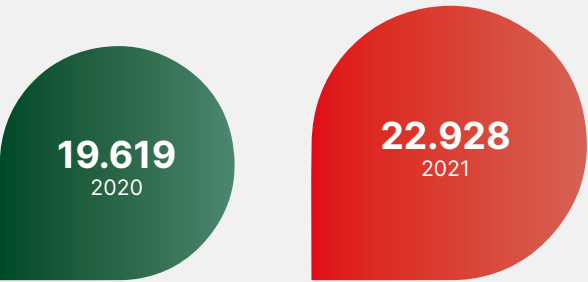


Desglose 2021



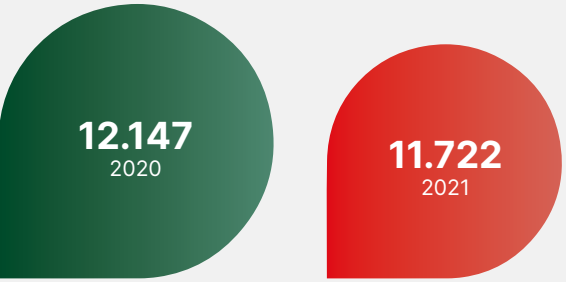
Salas tanatorias

Durante 2021 se prestaron un total de 22.928 salas de tanatorio, supone un incremento del 14,9% sobre los realizados en 2020.



Incineraciones

Durante el 2021 el Grupo Funespaña ha prestado 11.722 servicios de incineración frente a los 12.147 del ejercicio 2020, supondría un descenso del 3,5%.



Cementerios

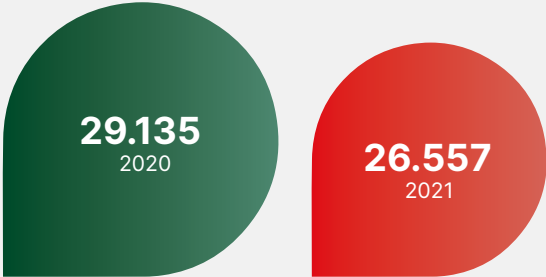
Durante 2021, se prestaron un total de 4.083 servicios de cementerios frente a los 4.556 realizados el año anterior. Separando los conceptos, se disminuiría un 4,1% en “otros servicios” y el 17,5% en inhumaciones.



→ Para el cálculo de otros servicios dentro de la categoría de Cementerios, se tienen en cuenta servicios como exhumaciones, movimientos de lápidas, alquileres, venta de unidades de enterramiento, entre otros.

Negocio indirecto (AFS)

Durante 2021, se realizaron un total de 26.557 servicios frente a los 29.135 del año anterior. En el 2021 el 97,4% corresponde asegurados de Mapfre y en 2020 esta cifra fue el 98,0%.



Información general

Organigrama corporativo

Organigrama central



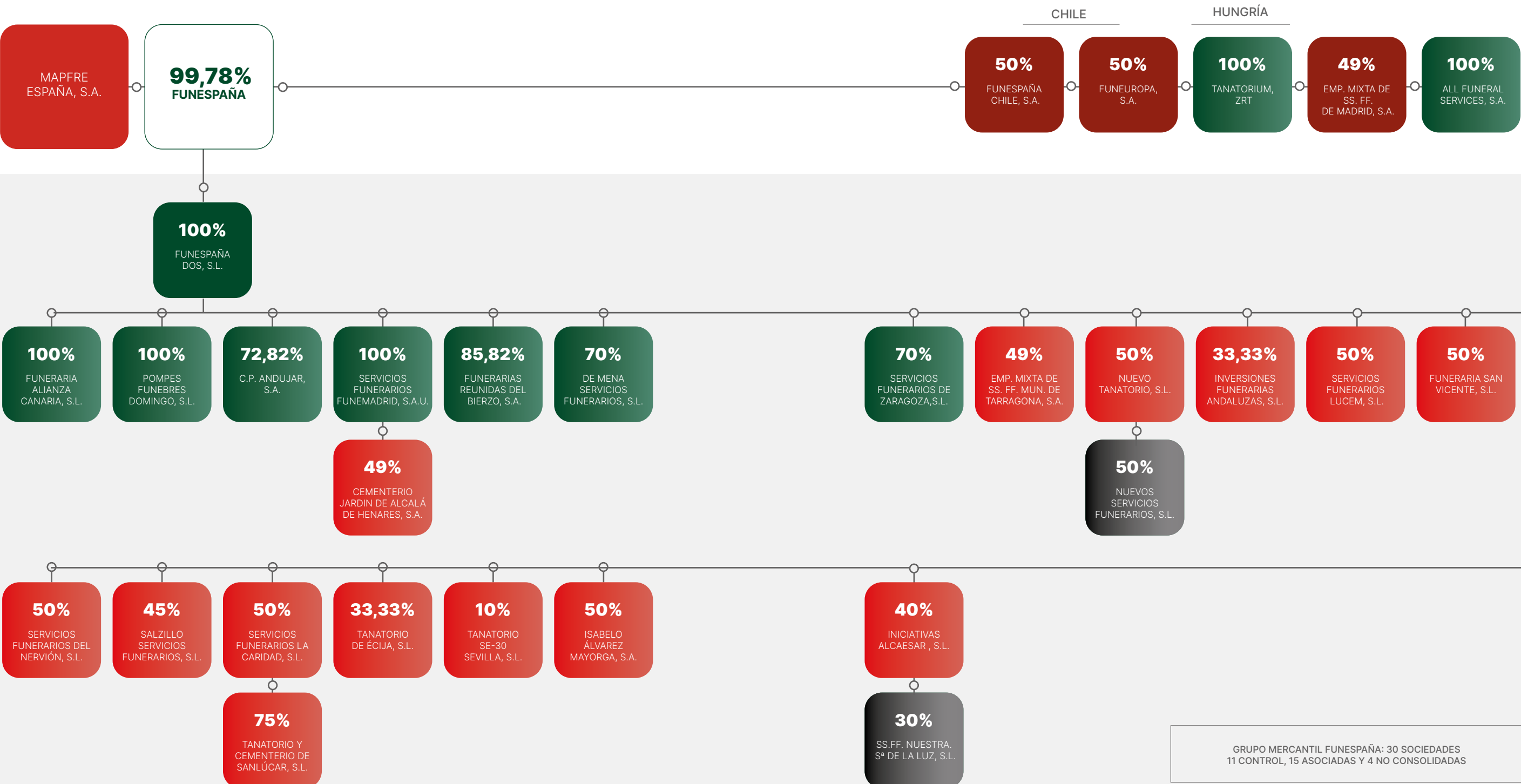
2dos

Organigrama Corporativo

El 15 de septiembre de 2016 se hizo efectiva la disolución de la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. conforme con el escrito de fecha 15 de septiembre de 2015 dirigido a la EMSFM por el Excelentísimo Ayuntamiento de Madrid en el que manifestaba la confirmación de lo establecido en los estatutos de la misma, esto es, que se disolvería al cumplirse 50 años desde su constitución. Asimismo, indicó que, con arreglo al Artículo 4 del pliego de condiciones técnicas que rigen la concesión de explotación de

cementerios, ésta igualmente se extinguiría en la citada fecha por lo que la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. (en liquidación) cesó sus actividades el 15 de septiembre de 2016.

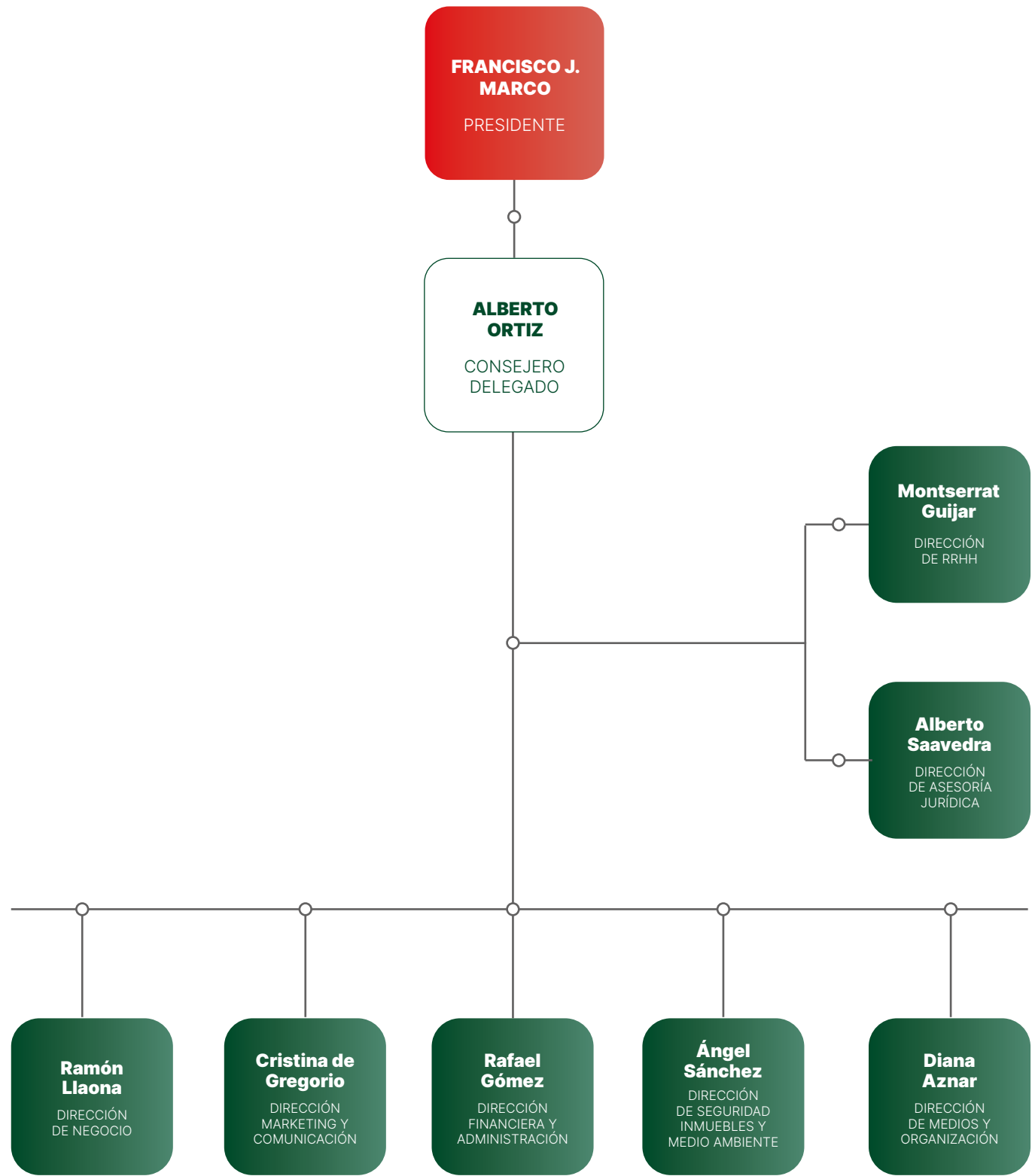
No ha habido ni entradas ni salidas al perímetro durante 2021





Organigrama Central

A 31 de diciembre de 2020





Posicionamiento y distribución geográfica

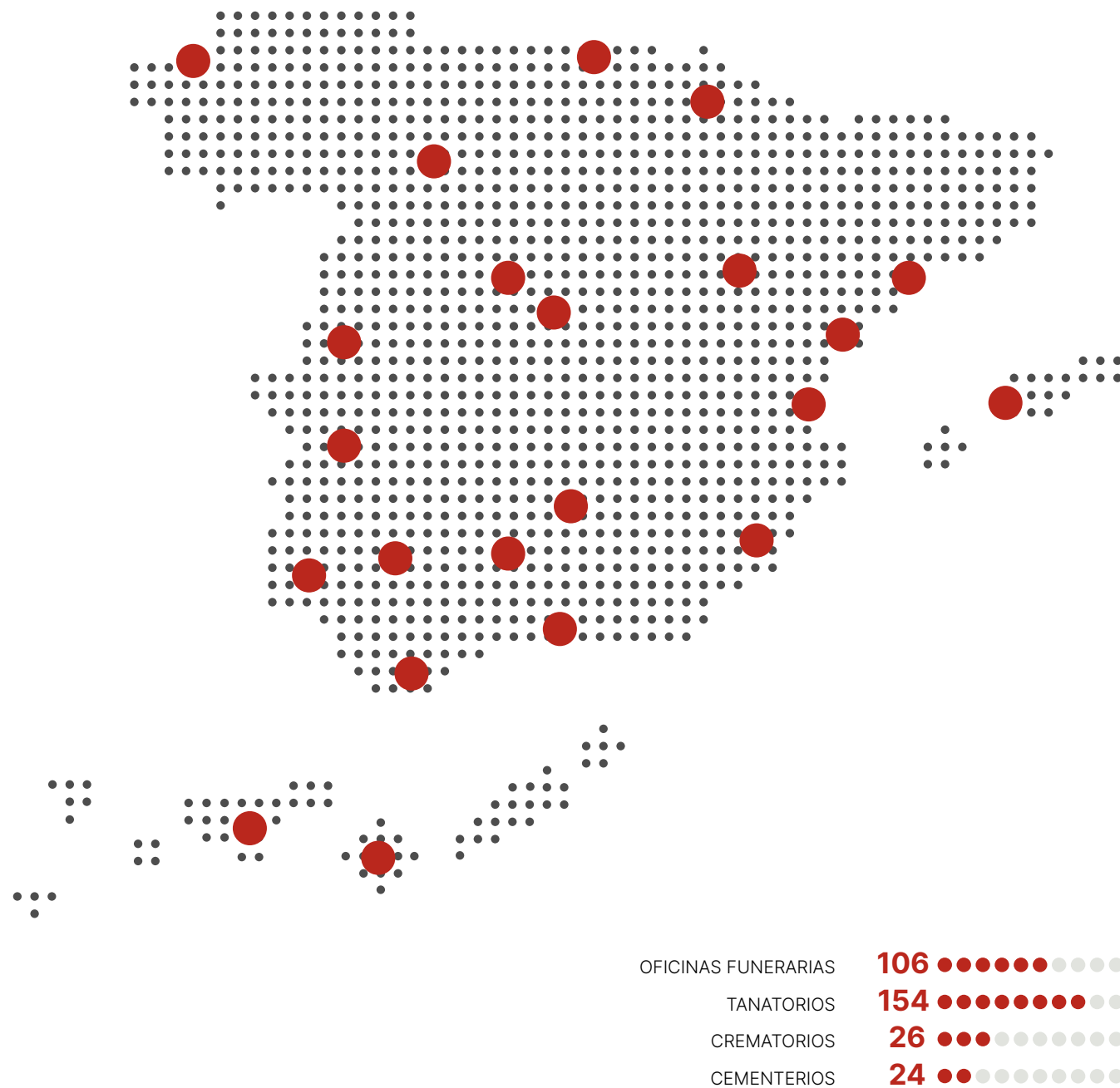
Mapa de centros propios y participados

tres

Negocio Directo

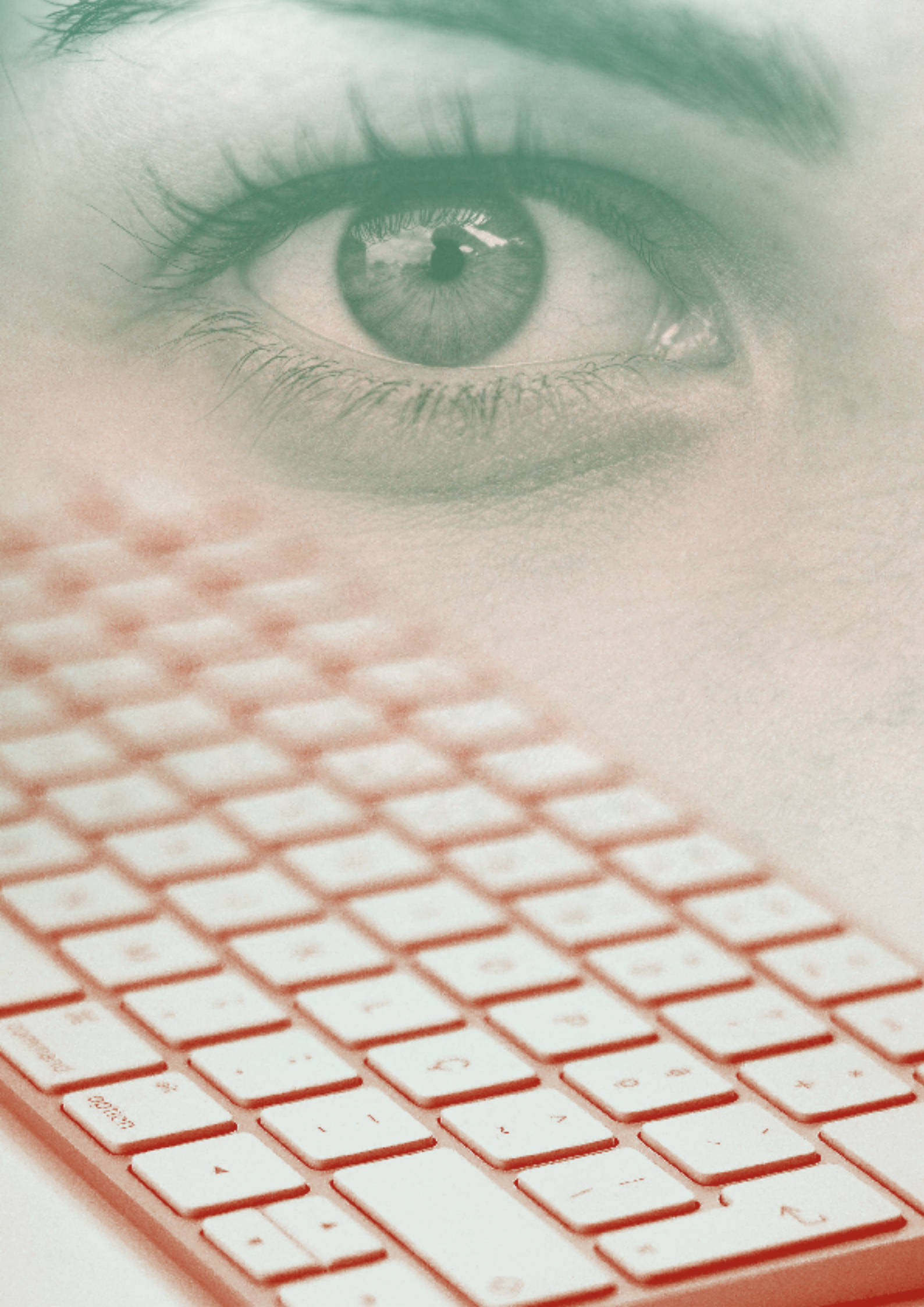
Mapa de centros propios y participados

El Grupo Funespaña cuenta con una red de oficinas funerarias, tanatorios, crematorios y cementerios distribuidos en 22 provincias.



A Coruña · Ávila · Badajoz · Cáceres · Cádiz · Castellón · Ciudad Real · Córdoba
Huelva · Islas Baleares · Jaén · Las Palmas · León · Madrid · Málaga · Murcia · Navarra
Sevilla · Santa Cruz de Tenerife · Tarragona · Valencia · Vizcaya · Zaragoza





Transformación Digital

4uatro

Transformación Digital

Cuestiones relativas a Tecnologías de la Información, Soporte y Organización

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

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

Mejora de las comunicaciones internas y externas en los centros

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

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

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

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



Implantación redes Wifi

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

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

Implantación de GesfunNet

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

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

Para su puesta en marcha, se ha seguido una estrategia de despliegue escalonado en 9 grupos de despliegues completando la totalidad de sociedades gestionadas Funespaña.

Desde la oficina de Gestión del Cambio, bajo la marca eFunciona, se ha acompañado la implantación de GesfunNet a través de un plan de comunicación y

capacitación que ha facilitado la adopción de los cambios que supone el cambio de sistema, realizando las siguientes acciones:

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

El sistema se encuentra alojado en la nube privada de Funespaña, virtualizado en Alta Disponibilidad, con sistema de Backup y accesible directamente desde dentro de la MPLS y desde fuera mediante conexión VPN.

Unificación del sistema contable gescon

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

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



Implantación system center configuration manager

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

clientes, el control remoto de puestos cliente y la gestión de Reports entre otros.

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

Plan de sistemas filiales. Incorporación de sociedades filiales al entorno Funespaña

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

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

Los proyectos que forman parte de este plan son los mismos que para el resto de sociedades del grupo: Mejora de las comunicaciones internas y externas de los centros, Incorporación a Directorio

Activo y MacroLan, Implantación de Microsoft 365, Migración de buzones de correo y dominios al Tenant de Funespaña, Sustitución del puesto de trabajo y puesto de impresión, Incorporación a GesfunNet y resto de servicios corporativos.

Estas iniciativas desarrolladas en diferentes niveles de implantación según las características tecnológicas de cada filial, su estructura mercantil y los diferentes acuerdos y pactos alcanzados con sus socios y accionistas, tanto públicos como privados, han sido desarrolladas e implantadas en 2021 y tendrán continuidad en 2022.

Migración de sistemas a entornos corporativos

1. Migración de sistema SAP BPC

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

2. Migración de las páginas web del grupo a entorno hosting actual

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



Plan de contingencia COVID-19

Se llevaron a cabo acciones para minimizar el impacto sobre los usuarios ante la situación de Teletrabajo ocasionada por la pandemia.

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

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

Gestión documental

Durante 2021, se ha extendido la Gestión Documental en Funespaña al 100% del tratamiento de facturas proveedores a través de Kofax KTA.

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

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

Sistema de fichaje unificado

Se ha incorporado un sistema de fichaje que permite tanto el fichaje online, como el fichaje mediante los terminales de presencia física que se han instalado en los centros. Durante el año 2021, se ha completado la instalación y puesta en marcha de este sistema en todos los centros gestionados por Funespaña y se ha definido el proyecto de continuidad en las sociedades filiales.

Automatización facturas proveedores

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

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

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

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

Plan de comunicación: compuesto por 34 comunicados a usuarios de 24 centros informando sobre la disponibilidad de las nuevas herramientas Kofax KTA y PDF element.

Plan de capacitación: organizado en 9 formaciones a 24 centros y la elaboración de material de apoyo.

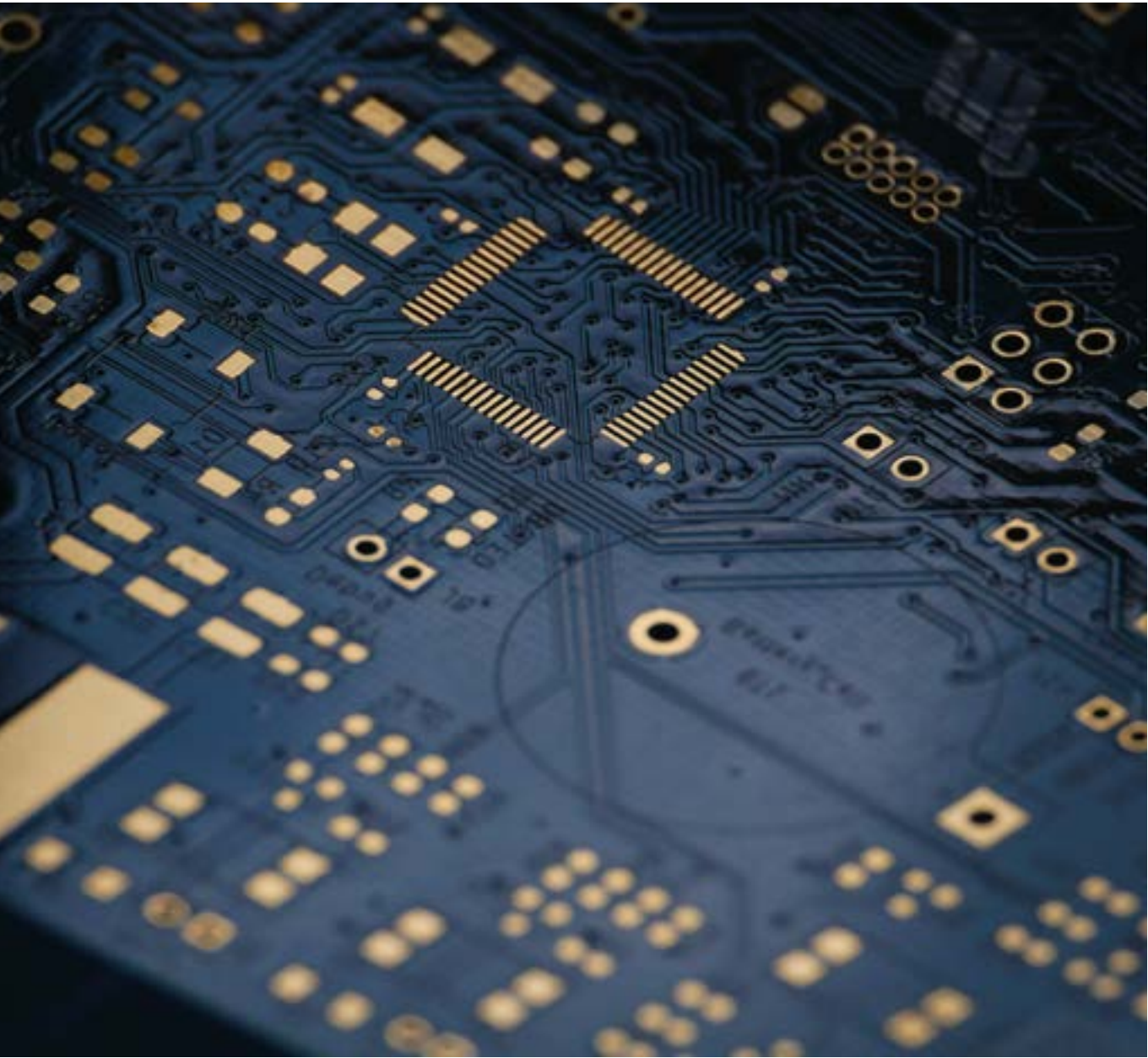
Implantación sistema automatizado de notas de Gasto Exxacta

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

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

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

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



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.

1. 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.

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



2. Plan de capacitación

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

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

3. SharePoint funciona: Tecnología para la Transformación Digital

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

Ciberseguridad

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

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

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

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

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

- Apoyar proyectos de seguridad para el departamento de TI.
- Formar a los empleados y colaboradores en materia de ciberseguridad.

- Proteger los activos y recursos de Funespaña.
- Velar por mantener la continuidad de nuestros servicios.

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

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

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

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

- Se publicaron 36 noticias de interés.
- Se publicó un Video de concienciación en Ciberseguridad (1) con las buenas prácticas respecto al uso de correo electrónico, internet y demás herramientas corporativas, identificación y notificación de incidentes de seguridad, identificación de spam y phishing, y recomendaciones para configurar una contraseña robusta y de calidad.
- Se publicaron Materiales gráficos (Cartelería (4): cartel con tips de seguridad que se diseñó y colgó tanto en las oficinas centrales como en los centros donde hay equipamiento informático.

Todas estas lecciones aprendidas nos sirven para seguir impulsando esta área que puede ser crítica para el futuro de nuestro Grupo.



Recursos humanos

5inco

Recursos Humanos

Personal

El número medio de empleados efectivos, equivalentes a jornada completa del Grupo consolidado, desglosado por categorías profesionales y por sexos, es el siguiente:

2021



Objetivos y políticas del área de recursos humanos

El Área de Recursos Humanos acompaña al Área de Negocio en su transformación y es la encargada de adaptar la organización a los nuevos requerimientos sociales, apoyándose en las nuevas tecnologías y soluciones digitales. Además, es responsable de identificar y retener el talento que precisa la empresa y del desarrollo de los conocimientos, habilidades y carreras profesionales de los empleados. Todo lo anterior dentro de un entorno de trabajo flexible, inclusivo y diverso, que promueva la colaboración y la innovación y potencie el bienestar y la salud.

Para ello se cuenta con un Código de Ética y Conducta, inspirado en los Principios Institucionales y Empresariales, y que tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de la organización y de las personas que la integran.

Los objetivos primordiales de la política de Recursos Humanos van encaminados a:

- 1. Consolidar una cultura de respeto a las personas** y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad ante cualquiera de los grupos de interés de la compañía.
- 2. Garantizar el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato** de todos los trabajadores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente.
- 3. Evitar cualquier tipo de discriminación laboral** en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.
- 4. Contribuir a mantener unos entornos laborales libres de acoso y comportamientos violentos u ofensivos** hacia los derechos y dignidad de las personas, y garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.
- 5. Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral** y conseguir un entorno de trabajo que permita a nuestros profesionales desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y de bienestar.
- 6. Promover el establecimiento de unas condiciones retributivas que garanticen un salario digno,** reconociendo el desempeño y la contribución de los empleados en los resultados de la empresa.

La Política de Derechos Humanos, garantiza un entorno laboral en el que se rechaza cualquier manifestación de acoso y comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas. Se está expresamente en contra y no permite ninguna situación de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora. Este compromiso debe cumplirse tanto en las relaciones entre empleados como en las de éstos con empresas proveedoras, clientes, colaboradores y demás grupos de interés, y se extiende también a todas las organizaciones con las que el Grupo se relaciona.

La Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, se basa en el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria.

Respecto a la diversidad de género, el Grupo adquirió el compromiso de que gran parte de las vacantes en puestos de responsabilidad que se produzcan anualmente en la empresa sean cubiertas por mujeres. Para ello, se estableció cómo medida fomentar que en todos los procesos de selección y movilidad de puestos de responsabilidad fuera necesario activar acciones para promover la representación de mujeres.

En cuanto a diversidad funcional, se promueve la integración laboral de las personas con discapacidad.



La Política de Promoción, Selección y Movilidad, fomenta las oportunidades de desarrollo profesional de los empleados con el objetivo de incrementar su empleabilidad, su satisfacción profesional y su compromiso con la empresa.

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.

Entre los objetivos se encuentran el desarrollo profesional de los empleados y potenciar su empleabilidad y bienestar a través del desarrollo de sus capacidades y habilidades, su formación, la posibilidad de conciliar vida familiar y profesional, la construcción de un ambiente de trabajo seguro donde no tenga cabida ninguna forma de acoso, donde la mujer y el hombre estén cada vez más igualitariamente representados. Todo ello en un ambiente de compromiso y respeto mutuo, libre de ofensas.



Para ello, FUNESPAÑA cuenta con un Plan de Igualdad que parte del compromiso de la Dirección por el desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la igualdad, la calidad en el empleo y el respeto por la diversidad, principios acordes con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres (“LOIEMH”).

La Política de Respeto a las Personas, garantiza un entorno laboral en el que se rechaza cualquier manifestación de acoso y comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas. Se está expresamente en contra y no permite ninguna situación de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora. Este compromiso debe cumplirse tanto en las relaciones entre empleados como en las de éstos con empresas proveedoras, clientes, colaboradores y demás grupos de interés, y se extiende también a todas las organizaciones con las que se relaciona.

La Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, se basa en el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria. En desarrollo de la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, se ha adquirido una serie de compromisos públicos en diversidad de género y diversidad funcional.

Se fomenta la contratación fija frente a la temporal, buscando entornos estables y una relación laboral de continuidad. El porcentaje de plantilla fija de la Sociedad Dominante y sus filiales en el año 2021 ha sido del 90,15 % (91,16% en 2020), incrementándose en relación a años anteriores, lo que da una idea de la confianza del Grupo en su personal en tiempos de tanta incertidumbre como el que estamos viviendo derivado de la crisis sanitaria y económica de la era COVID-19.

Durante el ejercicio se ha continuado con el desarrollo del Programa Global de Discapacidad, contando a cierre del ejercicio 2021 con 9 personas discapacitadas en la plantilla (15 personas discapacitadas en 2020).

La Política de Promoción, Selección y Movilidad apuesta por fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de los empleados a través de programas y planes de desarrollo, itinerarios formativos y movilidad, a fin de incrementar su empleabilidad, su satisfacción profesional y su compromiso con la empresa. Se identifican los perfiles necesarios para la estrategia del negocio y el talento de la organización, y se definen los planes de desarrollo individuales de cada uno de los empleados, garantizando de esta manera los planes de sucesión y relevo directivo, así como la cobertura de las necesidades estratégicas.

Para la selección de personas existe un procedimiento global 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.

La situación generada por la pandemia ha provocado la adaptación de los planes de formación a modalidades digitales o mixtas. La formación técnica es clave para MAPFRE, por tanto, el despliegue del conocimiento técnico ha continuado desarrollándose y se reforzó en 2021 de la mano de expertos referentes en cada materia y función.

Por otro lado, en el año 2021 se han invertido 59 miles

de euros en formación de la plantilla (68 miles de euros invertidos en 2020).

Se ha continuado desarrollando la iniciativa estratégica de Reto Digital a través de la adopción de nuevas capacidades y herramientas colaborativas, del desarrollo de estructuras más dinámicas y flexibles y de la personalización de la experiencia empleado para seguir apoyando su crecimiento profesional y el desarrollo del talento, adaptando los procesos a las necesidades de los empleados.

La Política de Remuneraciones persigue establecer retribuciones adecuadas de acuerdo a la función y puesto de trabajo y al desempeño de sus profesionales, así como actuar como un elemento motivador que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia del Grupo. La política garantiza la igualdad, y la competitividad externa en cada uno de los mercados, y es parte del desarrollo interno del empleado.

En 2021, MAPFRE ha puesto en marcha un Plan de Remuneración en Acciones para empleados en España al que se han acogido los empleados del Grupo Funespaña con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El Plan ofrece destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se le irán entregando mensualmente a lo largo de 2022.

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.

Desde el primer momento el Grupo 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 implantó de manera ágil fue el teletrabajo y la disminución de la densidad de ocupación en todos los edificios, a excepción del personal de servicio que por la naturaleza del mismo no era viable el teletrabajo al calificarse el personal funerario como esencial. Durante el año 2021, el Comité de Crisis ha continuado monitorizando la situación en los países y ha ido adaptando las medidas para continuar garantizando la seguridad y salud de los empleados.

Covid 19 y transformación digital

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 por la pandemia del COVID-19 ha provocado la transformación de todos los planes de formación, sustituyendo programas presenciales por digitales.

Acciones formativas

Durante los ejercicios 2021 y 2020 se han impartido los siguientes cursos de formación a los que acudieron más de 522 (400 participantes en 2020), donde ha predominado la formación en medidas de prevención en Covid-19 y las pautas de actuación frente a él:

Ejercicio 2021

INGLÉS INTERMEDIO (B1)
TÉCNICAS EFECTIVAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL
PRÁCTICAS Y TÉCNICAS PARA LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
LEY DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: ERGONOMÍA
OPERADOR DE HORNO CREMATORIO
PRL RIESGOS Y MEDIDAS
BUSINESS INTELLIGENCE CON EXCEL: POWER BI
GESTIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO
GESTIÓN DEL ESTRÉS Y SALUD
LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES
INICIACIÓN AL ANÁLISIS FINANCIERO EN LA EMPRESA
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD
FISCALIDAD BÁSICA. IRPF, IVA, IS
FORMACION DE OPERARIOS PARA MANEJO DE HORNOS CREMATORIOS FT
LA GESTIÓN DE LOS SENTIMIENTOS EN LOS PROFESIONALES DEL SECTOR FUNERARIO

LA OFERTA COMERCIAL: PRODUCTO Y PRECIO
AGENTE DE IGUALDAD
PLANES DE EMERGENCIA
CURSO BASICO DE PREVENION DE RIESGOS LABORALES
SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD
CONTRATO DE TRABAJO .VICISITUDES Y FINALIZACION
JORNADA LABORAL
EM01 ACTUACIONES EN CASO DE EMERGENCIA: INCENDIO Y EVACUACIÓN, PRÁCTICA DE EXTINCIÓN
IGUALDAD Y RELACIONES CON LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES
RESPONSABILIDADES PENALES DERIVADAS DE LOS INCUMPLIMIENTOS LABORALES Y NEGOCIACION COLECTIVA
DELEGACIÓN EFICAZ DE TAREAS
INICIACIÓN AL ANÁLISIS FINANCIERO EN LA EMPRESA
FISCALIDAD BÁSICA. IRPF, IVA, IS
ARGUMENTACIÓN Y OBJECIONES EN EL PROCESO DE VENTA

La Política Retributiva se basa en el puesto de trabajo que ocupa cada empleado; es competitiva con respecto al mercado; garantiza la equidad interna; es flexible y adaptable a los distintos colectivos y circunstancias del mercado; y está alineada con la estrategia.

El Grupo promueve la diversidad, tanto de género como funcional, la igualdad de oportunidades y la objetividad en las promociones y en los nombramientos.

El diálogo con los empleados es permanente, informándoles sobre aquellos aspectos relevantes para el desarrollo del negocio y escuchando sus opiniones tanto de forma directa como a través de los Órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores y Comisiones formales en reuniones periódicas acordadas por ambas partes.

Por otro lado, la Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales establece que la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son fundamentales tanto para los empleados como para sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa. Se centra en la protección de los trabajadores proporcionando un entorno de trabajo seguro consecuencia del mantenimiento preventivo de las instalaciones; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; el diseño de medidas específicas y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo.

Dentro de las actuaciones al respecto, los empleados reciben todos los años información y formación en materia de salud y hábitos saludables.

La Política de Remuneraciones persigue establecer retribuciones adecuadas de acuerdo a la función y puesto de trabajo y al desempeño de sus profesionales, así como actuar como un elemento motivador y de satisfacción que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia de la Sociedad. La política garantiza la igualdad, y la competitividad externa en cada uno de los mercados, y es parte del desarrollo interno del empleado.

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.





Hechos y acciones de interés

Seis

Actividades e imagen corporativa

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

1



Webinars “Ayuda al duelo” 2021

Funespaña puso en marcha una serie de acciones virtuales dentro de su campaña de ayuda familiar denominada #FunespañaContigo y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Con el título de “Cómo Superar el Duelo. ¿Por qué sufrir por el último adiós y no quedarse con la experiencia de los cientos de holas?”, Funespaña, en colaboración con el Centro Psicología Álava Reyes, ofreció a las familias información sobre ayuda al duelo y cómo dar respuesta a interrogantes que surgen en los momentos difíciles posteriores a un fallecimiento de un familiar o un allegado.

Esta actividad contó con la presencia del psicólogo, especialista en asistencia en duelo, Vicente Prieto, director técnico del Centro de Psicología Álava Reyes.

Las charlas virtuales, que fueron gratuitas, se programaron los últimos miércoles de cada mes durante todo el año 2021. Todas las personas que pasaron por nuestros centros o visitaron nuestras webs, tuvieron la oportunidad de asistir a la charla a través de una plataforma digital dando asistencia en todo el territorio nacional.

2



Inauguración memorial Cementerio Pozuelo

Funemadrid donó un memorial para homenajear a las víctimas del Covid-19 en el Cementerio de Pozuelo de Alarcón. El memorial, que lleva el nombre del “El Abrazo” se situó frente al Cementerio Municipal. La alcaldesa de la ciudad, Susana Pérez Quislang, presidió el acto en el que se descubrió esta escultura que tiene forma de abrazo y que simboliza el amor y el desconsuelo que se vive cuando fallece una vida cercana y querida.

Esta iniciativa es una muestra más del compromiso de Funespaña con las personas y la situación que estamos viviendo debido al Covid-19. Este memorial es gemelo de otras dos esculturas que, desde Funespaña, encargamos para éste y para otros dos cementerios en la Comunidad de Madrid en Leganés y Alcalá de Henares.

3



Concurso de Cuentos Infantiles 2021

En el mes de abril, Funespaña, junto con la Revista Adiós Cultural, convocó la quinta edición del “Concurso de Cuentos Infantiles 2021” presentándose más de 300 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 “Siete vidas”, resultó el ganador en el mes de octubre de la quinta edición del concurso infantil; el jurado valoró que la autora Lourdes Aso Torralba, acierte a transmitir con lenguaje sencillo e ingenuo la percepción de la muerte para un niño.

4



Concurso de Tanatocuentos 2021

En el mes de mayo del año 2021, se falló el premio de la XXI edición de Tanatocuentos. El relato de Abraham José Mendoza, “Botas verdes”, fue el ganador entre más de 345 trabajos presentados.

El jurado otorgó este premio por el interesante rito funerario que contiene y la forma en la forma, natural y cercana, en la que el autor tiene de explicarlo. Sobre su cuento explica: “Siempre he sido un enamorado de la montaña y en una conversación me explicaron las dificultades para trasladar a los caídos en el ascenso al Everest. Estuve investigando sobre ello, sabía que ahí había una buena historia, esa imagen de los cuerpos en la montaña me acompañó durante días y días hasta que decidí escribir el relato. Yo quería hablar de la montaña y de la relación con la naturaleza, pero el texto me llevó a hablar también de las relaciones de familia, del esfuerzo de superación, de la infancia... Al final mis textos no hablan de acontecimientos sino de cómo estos nos afectan a las personas, del amor de los que se quedan, del amor por los que se van”.



5

Donación de libros infantiles a la asociación terapéutica La Tortuga en Huelva (acción sujeta a KPI financiación sostenible)

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

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

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



6

Festival de Cortometrajes Visualízame

El 11 de noviembre de 2021 celebramos el XI Festival de cortometrajes "Visualízame", quedando como ganador del premio especial Funespaña, el corto que mejor trata el tema de la muerte y el duelo "El amor contra la muerte" de Romina de la Torre y Lisandro Gallo. Un cortometraje argentino donde asistimos a la liturgia de una costumbre voluntariamente fijada en la cotidianidad de la vida solitaria de un viudo.



7

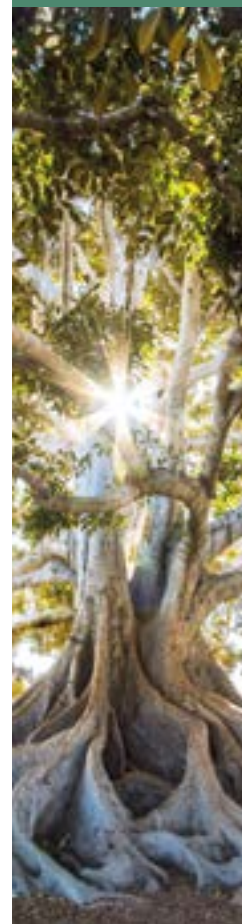
Acto de "La Primera Piedra" de inauguración del nuevo concepto de cementerio "El Bosque de la Vida" del Cementerio Jardín de Alcalá de Henares

El 25 de octubre se presentó el proyecto "Bosque de la Vida" en el Cementerio Jardín de Alcalá de Henares, que consistirá en la apertura simbólica del nuevo y distinto concepto de cementerio, un espacio de más de 9.900 m² dentro del mismo recinto en Alcalá de Henares, que se presenta como una alternativa a las unidades de enterramiento tradicionales, alejado así de la sobriedad de los cementerios clásicos.

El Bosque de la Vida será una superficie verde y agradable de caminos y zonas ajardinadas en la que se destinarán espacios reservados a albergar los árboles de la vida, la fuente de esparcimiento de cenizas y un monumento Stonehenge. El árbol de la vida será una escultura de hierro con forma de árbol, de la que colgarán las hojas con los nombres de las personas que han optado por esparcir sus cenizas en este elemento.

Todas estas esculturas estarán rodeadas de zonas ajardinadas con abundantes plantas aromáticas y árboles a fin de crear espacios verdes, amplios y agradables para que las familias puedan recordar a sus seres queridos de una manera más amable y alejada de la tristeza que emanan muchos cementerios tradicionales.

Al acto de presentación asistió D. Javier Rodríguez Palacios, alcalde de Alcalá de Henares como representante institucional, el arquitecto encargado del diseño del Cementerio D. José Calero, y como representantes del Grupo Funespaña Ángel Sánchez, director de Inmuebles de Funespaña y D. Alberto Ortiz, consejero delegado de Funespaña, así como el mismo personal del Cementerio Jardín.



8

«ALMAS, ALMOS Y ÁNIMAS» un curso impartido por la UNED

Funespaña, junto con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), realizó en el Real Sitio de San Ildefonso (Segovia), la tercera edición del curso "Almas, almos y ánimas". Durante los días 4, 5 y 6 de noviembre, varios profesores universitarios y profesionales relacionados con el sector funerario se reunieron con el objetivo de potenciar la reflexión sobre la muerte y el proceso posterior sobre la memoria personal, familiar, social e histórica.

Pionera en la labor de divulgación y conocimiento del sector funerario, Funespaña es única en nuestro país en ofrecer cursos universitarios relacionados con el tema de la memoria y la muerte.

Este curso fue gratuito y se pudo seguir en varios formatos: presencial, online y en diferido.



9



Festival de Cortometrajes” Visualízame en tu Memoria” (acción sujeta a KPI financiación sostenible)

El 11 de noviembre de 2021 celebramos el primer 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, “Vacío” de Ángel Puado Veloso, una pieza que refleja una situación que muchas familias de hoy en día y que hace alusión a las tantas historias de dolor, muerte y duelo como consecuencia de la COVID-19.

10



Día de Todos Los Santos 2021

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

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

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

11



Jornadas Ciclo de la Vida. Colaboración con Madrid Down (acción sujeta a KPI financiación sostenible)

En el mes de mayo del año 2021, se falló el premio de la XXI edición de Tanatocuentos. El relato de Abraham José Mendoza, “Botas verdes”, fue el ganador entre más de 345 trabajos presentados.

El autor, en conversación con la revista Adiós Cultural ha dicho que le ha hecho mucha ilusión ganar este premio. Sobre su cuento “Botas verdes” que contiene un interesante rito funerario explica: “Siempre he sido un enamorado de la montaña y en una conversación me explicaron las dificultades para trasladar a los caídos en el ascenso al Everest. Estuve investigando sobre ello, sabía que ahí había una buena historia, esa imagen de los cuerpos en la montaña me acompañó durante días y días hasta que decidí escribir el relato. Yo quería hablar de la montaña y de la relación con la naturaleza, pero el texto me llevó a hablar también de las relaciones de familia, del esfuerzo de superación, de la infancia... Al final mis textos no hablan de acontecimientos sino de cómo estos nos afectan a las personas, del amor de los que se quedan, del amor por los que se van”.

12



#hablemosdelsuicidio (acción sujeta a KPI financiación sostenible)

Funespaña ha creado una campaña audiovisual de concienciación sobre la prevención del suicidio. El objetivo es visibilizar un problema social al que se ha dado la espalda y enseñar a la población los síntomas, las consecuencias y posibles maneras de detectar una conducta suicida para poder evitarla y tratarla.

Esta campaña audiovisual de concienciación cuenta con 12 expertos en psiquiatría geriátrica, psicología infantil y juvenil, medios de comunicación, supervivientes, personal sanitario y de emergencias.

Se han creado 52 píldoras audiovisuales que estarán disponibles en nuestro canal de YouTube con distintas temáticas relacionadas con el suicidio. Su emisión comenzó en diciembre del 2021 y acabando en 2022.

13



Carrera de las Empresas 2021

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.



Implantaciones y mejoras

Con el objetivo continuo de mejorar nuestros servicios y soporte a las familias, realizamos las siguientes implantaciones y reformas diseñando espacios para convertirlos en experiencias memorables y relevantes:

1



Renovación integral del Tanatorio y Cementerio de Leganés Servicios Funerarios Funemadrid

Como continuación de las obras acaecidas en el año 2020, en el 2021 se finalizó la renovación integral del centro, con la mejora de los espacios comunes, la capilla y la zona de vending.

Se ha dotado al centro de una nueva imagen interior, más cómoda para los usuarios y con acabados actualizados, que giran en consonancia con las obras iniciadas en el año 2020. Con todo esto, el usuario ha mejorado en calidad en todos los espacios del centro.

Además, se ha realizado la ampliación y reasfaltado parcial del aparcamiento, dotando a la zona destinada a vehículos de itinerario accesible hasta el centro, y de la siguiente tipología de plazas: plazas generales, plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, plazas de aparcamiento reservadas a familias y plazas reservadas para recarga de vehículos eléctricos.

Con el aumento total de 24 plazas, suplimos las carencias de espacio para aparcamiento demandado en momentos puntuales. Nos sumamos al compromiso de facilitar a los usuarios que se desplacen en vehículos de emisiones cero, dentro de nuestro Plan de Política Medioambiental. En paralelo, en el Cementerio, se ha realizado la construcción de 240 columbarios y un cinerario, que suplen las necesidades de la población municipal, además de ofrecer un nuevo servicio de inhumación

2



Implantación centro logístico Funemadrid Oeste Servicios Funerarios Funemadrid

En febrero se finalizaron las obras de adecuación de una nave de más de 1.500m² que albergan zona de almacenaje y aparcamiento, zona de administración, despachos y zonas destinadas al personal, además de diferentes espacios de reserva que otorgan a la empresa capacidad de crecimiento en cuanto a instalaciones se refiere.

4



Nueva implantación en Santa Cruz de Tenerife Atlantic Servicios Funerarios

En septiembre de 2021 iniciamos la actividad en Santa Cruz de Tenerife, llegando así a una nueva isla del archipiélago canario. Con la creación de un centro logístico y oficina, cubrimos las necesidades iniciales que demanda nuestra actividad en la capital de la isla. Nueva implantación en:

Santa Cruz de Tenerife – Atlantic Servicios Funerarios

En septiembre de 2021 iniciamos la actividad en Santa Cruz de Tenerife, llegando así a una nueva isla del archipiélago canario. Con la creación de un centro logístico y oficina con una sala especialidad en la atención a las familias, cubrimos las necesidades iniciales que demanda nuestra actividad en la capital de la isla.

5



Mejora de las instalaciones en el Tanatorio Centro de Zaragoza Servicios Funerarios de Zaragoza

Se ha llevado a cabo la creación de una nueva sala de atención familiar en planta baja, donde los familiares podrán contratar los servicios en un entorno acogedor y privado.

Además, se ha procedido a la sustitución de un montacargas de uso privado por un ascensor de altas capacidades, obteniendo mejores prestaciones en la operativa del centro.



6

Implantación de centro logístico y oficina funeraria en Cambrils – Funeraria Pedrola

El día 15 de septiembre se abrieron las puertas del nuevo centro de Funeraria Pedrola en el centro de Cambrils. Durante los meses de verano se realizaron las obras para abrir un nuevo centro logístico y oficina de atención familiar en un barrio con gran población oriunda de Cambrils, con el fin de mejorar la imagen que tenía la funeraria en el pueblo.

Los grandes espacios destinados a la atención al público suplen las carencias del anterior centro, además de aportar más visibilidad a nivel empresarial, por la ubicación de la misma en una de las calles más concurridas del Barrio Pesquero de Cambrils, posición estratégica para la captación de servicios.



7

Sustitución del horno en el Tanatorio de Tomares – Funespaña Dos

En el mes de agosto se finalizaron las obras de sustitución del horno crematorio en el Tanatorio Luz del Zaudín, en Tomares. Con este cambio, además de mejorar la eficiencia a la hora de realizar una cremación, se apuesta por el compromiso de reducir la cantidad de emisiones a la atmósfera, siempre concienciados con el Medio Ambiente.

Este cambio supone el incremento de un 50% en el número de las cremaciones diarias admisibles, mejorando los servicios prestados a la ciudadanía.



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 servicio 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.

1

Digitalización de Espacios

Continuando con la digitalización de los espacios en nuestros tanatorios, con el objetivo de proporcionar una diferenciación visible, se ha procedido a la instalación de soportes digitales en algunos centros de la Comunidad de Madrid.

Con estos soportes multi informativos, donde se muestra información actualizada en tiempo real y contenido de interés para los visitantes, se pretende aportar un valor diferencial a las familias a través de la digitalización.

Estos dispositivos cuentan con contenido útil sobre las salas y servicios disponibles del centro, así como información meteorológica y de la zona. A su vez, se exponen las campañas desarrolladas por la empresa como #FunespañaTeCuida, con medidas de protección ante la Covid-19, y #FunespañaContigo, enfocada en ayudar a las personas en su gestión del duelo.



2

Accesibilidad Web

En Funespaña mantenemos nuestro propósito de acercar la oferta de servicios a más personas, por ello ponemos en marcha, en las distintas webs del Grupo, un conjunto de herramientas que ayudan a la navegación, personalizadas para cada página web, por expertos en accesibilidad.

Estos desarrollos permiten una navegación más accesible, usable y adaptada a las preferencias de cada persona y, en especial, 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 sencillo la navegación para personas mayores, con dificultades para la lectura o con pocas capacidades digitales.

Este ejercicio se ha llevado a cabo la implantación en las webs de Tanatorio La Encina, Revista Adiós Cultura, Atlantic Servicios Funerarios y nuestra plataforma de Buscador de Centros de Funespaña.



3

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.



4

Captación Web

Para potenciar la captación de servicios en todo el territorio nacional, se ha renovado el diseño de las páginas de aterrizaje de las campañas Google AdWords 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.

Con el objetivo de definir nuestro Branding y la Reputación Online, así como generar fidelización y compromiso con nuestros usuarios, Funespaña aumenta su presencia online en Redes Sociales. Con ello pretendemos aumentar nuestra imagen de marca (Identidad visual) y tener una constancia activa en nuestras publicaciones en los distintos perfiles. Además, se han generado una serie de hashtags corporativos (#FunespañaContigo, #SomosFunespaña, #FunespañaTeCuida ...) para presentar nuevos productos y acciones del Grupo Funespaña.



5

Webs del Grupo

Reorganizamos la estructura y los contenidos de las distintas webs corporativas como Tanatorio La Encina o Servicios Funerarios de Zaragoza, así como el desarrollo de nuevos diseños para las sociedades más jóvenes de nuestro Grupo. De esta manera, mejoramos el posicionamiento y facilitamos la usabilidad a quienes accedan a la página, optimizando nuestras webs.

Realizamos el lanzamiento del nuevo sitio web de Atlantic Servicios Funerarios, como un lugar de encuentro en el que las familias puedan conocer de cerca la información del sepelio de su familiar o amigo en las Islas Canarias; además de mantener un contacto directo con ellos a través de la posibilidad de envío de diferentes ofrendas virtuales.



6

Marketing sensorial en nuestras instalaciones

Uno de los principales objetivos de Funespaña es garantizar, como forma de diferenciación visible, la máxima comodidad de las familias que visitan nuestras instalaciones, ayudando a potenciar la identidad de marca y generándoles una experiencia innovadora y positiva.

Por ello, con esta visión centrada en el cliente y siendo plenamente conscientes de su situación emocional ante un fallecimiento, apostamos por la implantación de soluciones de Marketing Sensorial que dulcifiquen el proceso de duelo dentro de nuestros centros.

En este ámbito, y siguiendo la paulatina implantación de centros iniciada en 2019, en Cementerio Jardín de Alcalá de Henares (Madrid) se ha instalado un sistema de Marketing Olfativo con la selección de un aroma específico para mantener ambientadas las zonas comunes, así como las salas velatorio. De esta forma, y tras la reciente reforma de las instalaciones, seguimos reforzando a Cementerio Jardín como centro de referencia en el Corredor del Henares.



Estratégicos y organizativos

El 23 de junio de 2021, se celebró la Junta General Ordinaria de Funespaña, S.A., donde se aprobaron las cuentas del ejercicio 2020 que evidenciaban el cumplimiento y superación de las todas las metas y los objetivos marcados por la empresa para el ejercicio anterior.

Revista Adiós Cultural

Durante el año 2021 realizamos un cambio de diseño de la web con el fin de posicionar a Adiós Cultural como referente cultural dentro del sector. El nuevo diseño, en consonancia con las mejores revistas nacionales e internacionales, ha mejorado la accesibilidad y la estructura de contenido.

V-safe. Especificación une 0069

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.

La certificación tenía un año de validez hasta julio de 2021 y ha sido renovada por 6 meses hasta el 16 de enero de 2022 y es la garantía de la correcta aplicación de las distintas medidas y protocolos en las instalaciones y actividades derivadas del servicio funerario.





Financiación Sostenible 2021

ziiete

Financiación Sostenible 2021

Antecedentes y actualización anual

Durante el ejercicio 2020, el Grupo procedió a transformar en sostenible la financiación bilateral formalizada en agosto de 2020 con BBVA quien también participa como Coordinador Sostenible de la misma. Mediante el cumplimiento de indicadores relacionados con la Huella de Carbono, Acciones de ayuda y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerables e Igualdad y la validación de dicho cumplimiento durante la vida de la financiación (7 años) el Grupo prevé obtener una mejora en el margen de la financiación de hasta 2-5 puntos básicos anuales. El consultor externo Valora, experto en sostenibilidad, realizó una revisión sobre la elegibilidad y desempeño de los indicadores de sostenibilidad y confirma el alineamiento del préstamo bajo el marco de los Sustainability Linked Loan Principles y, emitió, por tanto, su Informe Second Party Opinion (SPO), bajo los citados términos.

(<https://www.icmagroup.org/assets/documents/Regulatory/Green-Bonds/LMASustainabilityLinkedLoanPrinciples-270919.pdf>).

Durante 2021, siguiendo el compromiso adquirido con la Sostenibilidad por parte de la Dirección del Grupo, se ha ampliado el alcance de la financiación

verde para financiar proyectos sostenibles y de ayuda a la igualdad y los colectivos vulnerables, de tal manera que se han formalizado créditos sostenibles con las principales entidades financieras del país, concretamente con Banco Santander, Banco Sabadell, KutxaBank y Bankinter. Todas estas financiaciones cuentan con el informe SPO positivo de revisión sobre la elegibilidad y desempeño de los indicadores de sostenibilidad y confirman el alineamiento de los mismos bajo el marco de los Sustainability Linked Loan Principles, habiendo sido igualmente Valora el consultor que ha emitido el informe SPO.

Asimismo, durante el ejercicio 2021, el Grupo ha formulado de forma voluntaria el Estado de Información No Financiera (EINF), el cual ha sido auditado por Audit Consulting Management, S.L. (ACM), auditor experto en sostenibilidad, quien ha emitido un informe positivo acerca del citado EINF, incluyéndose en el citado estado el nivel de cumplimiento óptimo de todos los KPI o parámetros que miden el desempeño de la sostenibilidad y sobre los cuales pivota el tipo de interés a aplicar al año siguiente, tal y como mostramos a continuación:

El desarrollo de los citados indicadores sería el siguiente:

1. 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%.

2. Ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables:

Referido a todas las actividades que ayuden a la gestión del duelo ante la pérdida, así como el desarrollo de acciones que versen sobre la muerte como forma de concienciación social y de normalización de su concepto, enfocadas a colectivos vulnerables. La definición del indicador está fundamentada en los siguientes bloques de acciones:

• **Ayuda al duelo: Engloba todas las actividades creadas para ayudar a colectivos vulnerables a superar el duelo ante un fallecimiento, independientemente del tipo de pérdida y de la fase del duelo en el que se encuentre la persona. Estas acciones, que pueden ser a nivel individual como grupal y desarrollarse en diferentes formatos, aportarán a las personas herramientas para la gestión de sus emociones, favoreciendo momentos de recuerdo y homenaje a las personas fallecidas.**

• **Normalización del concepto de la muerte a colectivos vulnerables: Referido a acciones que traten la muerte desde distintas disciplinas, identificándola como parte del Ciclo de la Vida, y así conseguir cambiar la percepción de la sociedad y el oscurantismo que existe en nuestro país. Si bien no está enfocado en la ayuda directa a las familias que sufren la pérdida de una vida cercana, tiene el objetivo de mostrar a la muerte como parte esencial de la vida, normalizándola, adaptando este mensaje a diferentes públicos.**

Ambos tipos de acciones serán enfocadas a colectivos vulnerables, por ejemplo: familias con rentas bajas, menores, colectivos en riesgo de exclusión, víctimas de violencia de género, inmigrantes con problemas de integración o personas con discapacidad.

En base a este indicador se adopta el compromiso de incrementar el número de acciones enfocadas a colectivos vulnerables, pasando de 4 actividades en el año base 2021, a 10 en el 2027.



3. Igualdad:

La Dirección del Grupo Funespaña entiende, como no puede ser de otra manera, que la igualdad es el camino correcto para alcanzar numerosas metas sociales y personales, incidiéndose y queriéndose recalcar el compromiso en este sentido, con acciones tan específicas, como por ejemplo, la firma en 2018 a nivel estatal del Plan de Igualdad del Grupo FUNESPAÑA, el primero sectorial, con el objetivo de continuar promoviendo la efectiva igualdad entre todo el colectivo personal.

De acuerdo con las medidas a implementar que se encuentran en el propio Plan, la definición del indicador seleccionado 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 que componen el Área de Negocio del Grupo Funespaña sobre la base de entidades mercantiles en las que se mantiene control y, salvo ciertas situaciones, también en las que se posee influencia significativa. Por tanto, en igualdad de idoneidad para un puesto de responsabilidad, tendrá preferencia para conseguir este ascenso las personas del sexo menos representado, si bien, teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- 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 el Grupo Funespaña aproximadamente el 70% de los trabajadores son hombres.
- 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 del organigrama siempre que éste se corresponda con el personal de la Red Territorial antes mencionada.

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. El indicador se calcularía de la siguiente manera:

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

El porcentaje de partida del ejercicio 2019 de mujeres que en el Grupo Funespaña (entendido éste como las sociedades del Grupo y Asociadas cuya gestión de personal es llevada desde el Área de RR.HH que da soporte al segmento funerario) ocupan cargos de responsabilidad a nivel Territorial era del 10,81%. 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, el compromiso del Grupo 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, alcanzando el porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad del 24,45%.





A continuación, se detallan los tres indicadores y sus objetivos de desempeño:

Indicador	Año Base (2019)	2027
Emisiones totales un servicio funerario completo (tCO ² e/servicio completo)	0,354	0,297

Indicador	Año Base (2021)	2027
Número de acciones de ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables	4	10

Indicador	Año Base (2019)	2027
% de mujeres en cargos de responsabilidad en base al total de puestos de responsabilidad de la entidad	10,81%	24,45%

Medición del desempeño

A continuación se muestra el desempeño real vs. el previsto para los dos últimos ejercicios para cada uno de los KPI.

Indicador Huella de Carbono “Emisiones totales un servicio funerario completo (tCO2e/servicio completo)”:

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

Este indicador se cumple cuando el desempeño es igual o está por debajo del compromiso mínimo de emisión establecido.



Indicador Ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables
“Número de acciones de ayuda y sensibilización a colectivos vulnerables”:

El Área de Marketing y Comunicación, en concreto, se compromete a la realización de acciones de ayuda al duelo y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerable 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 y Comunicación para este año 2021 han sido:

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

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

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

Indicador Igualdad “% de mujeres en cargos de responsabilidad en base al total de puestos de responsabilidad de la entidad”:

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

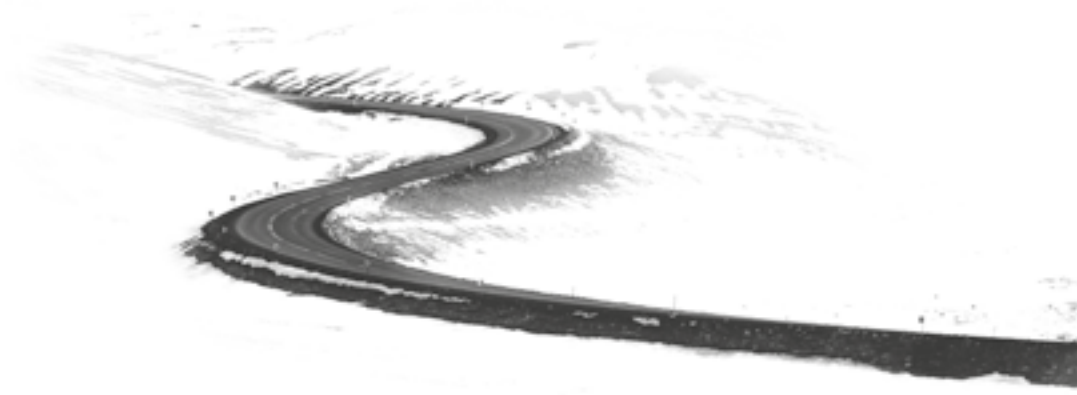
Este indicador se cumple cuando el desempeño es igual o está por encima del % de mujeres en cargos de responsabilidad.

Evolución deuda sostenible

En consecuencia, una vez cumplidos los indicadores requeridos para los ejercicios 2021 y 2020 y refrendado por el informe de un experto independiente especializado en sostenibilidad (ACM), el volumen de deuda financiera sostenible y no sostenible sería el siguiente:



Al 31 de diciembre de 2021 un 62% de la deuda financiera es sostenible (13% en 2020). 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.





Medio Ambiente

En 2021 ha tenido lugar la COP26 de Glasgow, que cerró con la necesidad de definir y ejecutar acciones tangibles, medibles y sobre todo urgentes, para no incrementar en 1,5°C la temperatura del planeta. En este contexto, el Grupo ha continuado con su compromiso de reducción de la Huella de Carbono materializada en el KPI de la financiación sostenible 2021-2027 a tal efecto, que tiene entre sus objetivos la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero en un 2% anual hasta 2027.

El cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta la humanidad en el siglo XXI, siendo necesario que las empresas acometan voluntariamente las acciones pertinentes para disminuir el impacto de su actividad sobre el clima, e incluso que tengan en cuenta este factor a la hora de elaborar sus estrategias. Por ese motivo Funespaña, consciente de su responsabilidad con y hacia el medioambiente, ha fijado una estrategia a corto, medio y largo plazo, de modo voluntario como paso hacia una política activa y coherente en relación con el cambio climático y al medio ambiente.

Es necesario que las empresas acometan voluntariamente las acciones pertinentes para disminuir el impacto de su actividad sobre el clima, e incluso que tengan en cuenta este factor a la hora de elaborar sus estrategias. Por ese motivo Funespaña, consciente de su responsabilidad con y hacia el medioambiente, ha fijado una estrategia a corto, medio y largo plazo, de modo voluntario como paso hacia una política activa y coherente en relación con el cambio climático y al medio ambiente.

Funespaña cuenta con un Plan de Política Medioambiental, iniciado en 2018 y en constante desarrollo, cuyo objetivo 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 compromiso de neutralidad climática en 2050 promovido por la Comisión Europea ha significado el pistoletazo de salida para que las empresas definan y/o reestructuren sus estrategias de descarbonización, es por ello que Funespaña inició en 2019 el cálculo de su huella de carbono, analizando todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero realizadas durante el Ciclo de Vida de los servicios funerarios prestados por el grupo desde el inicio del Plan Medioambiental. Para su cálculo, se han considerado tanto las emisiones directas, producidas en fuentes propiedad del negocio, y bajo control y responsabilidad directa; como las indirectas, derivadas de fuentes de emisión que son propiedad de otra entidad, o que no están directamente bajo el control de la empresa que realiza el análisis. Los resultados obtenidos en este 2021 marcan una reducción del 26% en las toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera con respecto a 2019, lo que representaría casi doblar el objetivo inicial de una senda de disminución marcada en un 14% y minorar más de la mitad el plazo de haberlo hecho en 7 años.

Por otro lado, y conforme al contexto actual, la Economía Circular emerge como una solución necesaria a la crisis económica y climática, consiguiendo que las empresas sean más competitivas y resilientes.

Durante el ejercicio no se ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

La Sociedad Dominante y sus filiales no disponen de centros de trabajo ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.

El Grupo considera mínimos, y en todo caso, adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad y estima que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. El Grupo no ha incurrido en inversiones cuantiosas, gastos, ni ha recibido subvenciones significativas relacionadas con dichos riesgos, durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020.



Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno

El Grupo tiene en cuenta los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis de los factores que pueden tener un impacto en el negocio, ya que permiten obtener información sobre los movimientos y transformaciones sociales, y sobre las expectativas de los grupos de interés y del mercado.

En función de cómo estos factores puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, se determina su inclusión en la tipología de riesgos y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

FUNESPAÑA analiza de forma permanente, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, o podrían tenerlo. En ese análisis, se tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que le afectan a la organización. El Grupo asume el impacto que su actividad mercantil genera en el entorno y en la sociedad. Su modelo de actuación en responsabilidad social y su política en la materia, facilitan la integración de los citados ASG.

Del análisis de estos factores ASG, y de cómo puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, determinará su relación e inclusión en la tipología de riesgos establecidos y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

El Marco de Integración de los aspectos ASG contempla, entre otros, diferentes aspectos relativos a los procesos de suscripción y de inversión.

Un adecuado seguimiento de los aspectos ASG permite a la organización obtener información adicional sobre esos riesgos potenciales y entender mejor los movimientos y transformaciones sociales o expectativas de los stakeholders (inversores, clientes, reguladores, distribuidores, público en general, empleados, etc.). En este sentido, el modelo de negocio de MAPFRE y su estrategia son un ejemplo de cómo la empresa afronta los desafíos globales en sostenibilidad, gestiona los riesgos ASG e innova en el desarrollo de productos y soluciones aseguradoras que benefician a los clientes y a la sociedad en la que opera.

La gestión de riesgos ASG ayuda en la toma de decisiones en áreas tan importantes como son la de suscripción, inversión, innovación en productos y servicios, sostenibilidad, medio ambiente y la gestión de la reputación, esta última esencial para generar confianza en los grupos de interés. Por ello, los riesgos ASG se integran de forma natural en los procesos de gestión y control que el Grupo tiene establecidos.

Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno

El Grupo cuenta con una Política de Inversiones aprobada por el Consejo de Administración de Funespaña, S.A.

El cambio climático forma parte de la estrategia del Grupo en sostenibilidad. Para garantizar la administración eficaz de los riesgos, el Grupo ha desarrollado un conjunto de políticas en este ámbito:

Política de Gestión de Riesgos con el objetivo principal de establecer las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgos; promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos; asegurar que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones; y preservar la solvencia y fortaleza financiera del Grupo y, a su vez, para el desarrollo de las políticas de riesgos específicos	La Política de la Función de Cumplimiento, que establece como objetivo, minimizar la probabilidad de que se materialice el riesgo legal y de incumplimiento, estableciendo para ello mecanismos de prevención y control eficaces, fomentando la formación del personal en la materia y promoviendo una cultura ética y de cumplimiento en toda la organización.
--	---

La integración en la gestión de estos riesgos, junto con los riesgos propios, tradicionales de la actividad, permite desarrollar y promover negocios más responsables y sostenibles.

El Área Corporativa de Inmuebles, Seguridad y Medio Ambiente es la responsable de asegurar que los principios de inversión responsable establecidos se cumplan en la organización y de informar anualmente sobre su cumplimiento al Comité de Dirección.





AQUELLA MIRADA, UN
BESO ROBADO, AQUEL
LUGAR ESPECIAL.
UNA HISTORIA EN
COMÚN, UN RELATO,
UNA VIDA. PORQUE
LOS RECUERDOS SON
PARA SIEMPRE.



FUNESPAÑA
C/ Doctor Esquerdo, 138 - 28007 Madrid
T. 900.500.000 www.funespana.es
Depósito Legal: M-16585-2022



Accede a la versión digital de
esta memoria



Este documento está impreso en papel reciclado siguiendo nuestro compromiso de
respeto al medio ambiente. Cuidemos nuestro planeta.



funespaña