

Un hilo rojo
nos conecta,
se puede torcer
y enredar,
pero nunca
se rompe.



Resumen

INFORME ANUAL 2020



Da igual el tiempo o la forma, si es físico o en el recuerdo, las personas amadas estarán siempre conectadas entre sí, unidas eternamente por un hilo rojo invisible.

Nuestra labor va más allá de dar un servicio excelente. Cada uno de nosotros, tenemos la misión de acompañar a las personas durante el final de una etapa y el comienzo de otra.

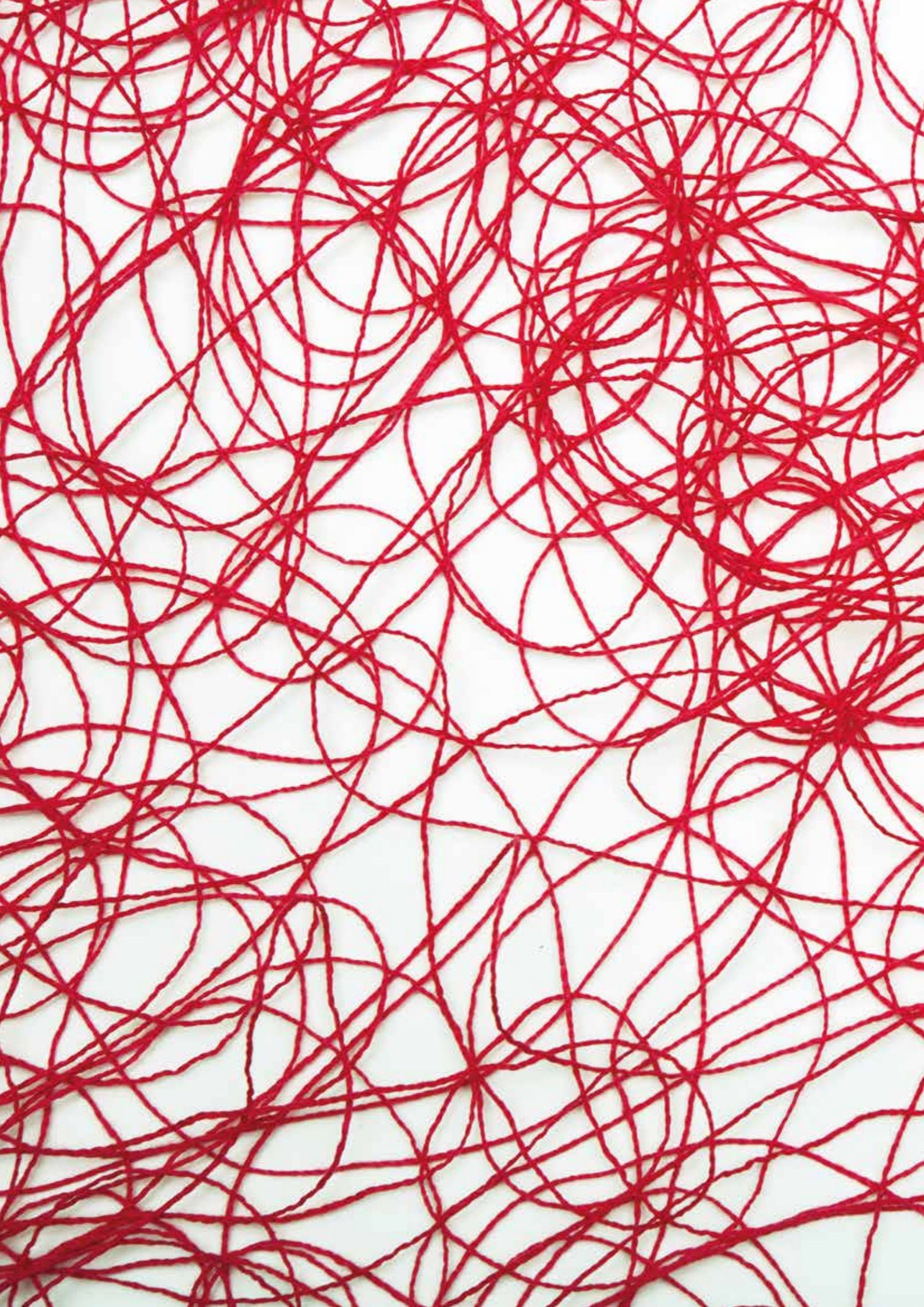
**Consigamos que
este hilo siga siendo
indestructible.**





“El hilo de la vida se aflojaría si no fuera mojado por algunas lágrimas.”

(Pitágoras)



Índice

Carta del Presidente	8
Consejo de Administración	10
Cultura Corporativa	11
Magnitudes Básicas	12
Económicas	14
Actividad	20
Información General	22
Organigrama corporativo	26
Organigrama central	29
Posicionamiento y Distribución Geográfica	30
Mapa de centros propios y participados	32
Transformación Digital	34
Recursos Humanos	40
Hechos y Acciones de Interés	48
Implantaciones, adquisiciones y mejoras	50
Nuevos desarrollos	54
Actividades e Imagen Corporativa	58
Financiación Bancaria Sostenible	64
Medio Ambiente	66
Revista Adiós	68

Carta del Presidente

Francisco J. Marco Orenes



Estimados amigos,

El Informe Anual que estoy presentado contiene abundante información sobre el ejercicio económico correspondiente a 2020, así como otros indicadores que permiten analizar con detalle la buena evolución de la compañía, entre ellos la cifra de negocio que ha crecido un 11,8% más hasta aproximarse a los 49 millones de euros.

Pero, desgraciadamente, el año 2020 no pasará a la historia como un ejercicio económico. Por primera vez en la historia de la humanidad, una pandemia ha sido capaz de paralizar un planeta, produciendo un coste dramático en términos de vidas perdidas, en personas contagiadas, y en un enorme coste, ya que los efectos del virus han producido una profunda crisis económica y social con la pérdida de millones de puestos de trabajo. Para una compañía como la nuestra, que presta servicios funerarios, el pasado año se recordará por este drama al que me he referido, pero también por la fortaleza de Funespaña que, incluso en este entorno tan complejo, ha conseguido cumplir plenamente con todos nuestros compromisos, demostrar la resiliencia de nuestro modelo de negocio y evidenciar, una vez más, el enorme capital humano que supone nuestro equipo de profesionales y colaboradores.

Las imágenes de lo que hemos vivido tardarán en borrarse de nuestra memoria, y los datos son demoledores. Según el Instituto Nacional de Estadística, solo entre enero y mayo, la Covid-19 causó 231.014 defunciones, un incremento del 23,2% respecto a 2019. Y llegó a su pico máximo entre marzo y mayo, registrándose un aumento en dicho período del 44,8%.

Respecto al segundo semestre, dado que no se dispone aún de las cifras oficiales, se estima que, en base a los resultados del Instituto de Salud Carlos III, en 2020 se habrán producido unos 501.026 fallecimientos, lo que conlleva un aumento del 19,7% respecto al ejercicio anterior.

Este incremento del número de fallecidos, tan concentrado en el tiempo, provocó que el Sector Funerario sufriese una sobrecarga extraordinaria que hubo que gestionar en medio, incluso, de los confinamientos. En Funespaña lo hemos conseguido fundamentalmente, como decía, gracias al gran esfuerzo y dedicación de todos los profesionales de la compañía que se han volcado para superar esta grave crisis social y prestar los servicios que la sociedad urgentemente estaba demandando.

La pandemia no nos ha paralizado. Desde el primer momento el Comité Corporativo de Crisis desplegó rápidamente los planes de contingencia previstos dando prioridad a la protección de la salud de los empleados. Como toda la sociedad hemos sufrido contagios, pero gracias a las medidas adoptadas no hemos tenido que lamentar ninguna pérdida entre nuestros trabajadores. Se implantó el teletrabajo, se sustituyeron todas las actividades presenciales no esenciales por actividades digitales, y los planes de formación también se desarrollaron de forma remota, y tomamos medidas preventivas para proteger a todos los profesionales que tenían que seguir prestando servicio a la sociedad.

Los planes de modernización de nuestras instalaciones, y de Implantación y mejoras del Grupo se retomaron en verano, en cuanto fue posible tras el confinamiento y hemos trabajado para proteger también nuestro modelo de negocio y la rentabilidad de las inversiones.

La pandemia tampoco ha cambiado nuestro compromiso con las personas. Para ello contamos con un Código de Ética y Conducta, inspirado en los Principios Institucionales y Empresariales, reflejo de los valores corporativos y principios fundamentales que deben cumplirse en la organización. Por otro lado, nuestro Plan de Igualdad, pionero dentro del Sector Funerario, es una muestra tangible de compromiso de la Dirección por garantizar el respeto a la diversidad y el desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la igualdad efectiva.

Somos también una compañía cada vez más sostenible medioambientalmente. Seguimos ejecutando nuestro Plan de Política Medioambiental, iniciado en 2018, cuyo objetivo es la neutralidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas por la empresa. Concretamente, Funespaña ha analizado las emisiones realizadas durante el Ciclo de Vida de los servicios funerarios obteniéndose, en 2020, una reducción del 3,4% en las toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera con respecto a 2019.

En línea con nuestra misión corporativa, hemos trabajado para mitigar el dolor por la pérdida de los seres queridos, con iniciativas pioneras como la retransmisión en directo de los tradicionales homenajes del 1 de noviembre, para que las familias pudiesen participar en el recuerdo desde la seguridad de sus hogares, o la publicación del libro "El Camino del Duelo" que ofertaba herramientas emocionales para afrontar la despedida durante el confinamiento. A su vez, aprovechando también el uso de las nuevas tecnologías, hemos ofrecido a todos los familiares y amigos seminarios online sobre ayuda al duelo.

Hemos trabajado mucho con el objetivo de mitigar el duelo a pesar de que las medidas anti-covid han limitado enormemente las despedidas presenciales durante gran parte del año, habiendo desplegado entornos digitales inclusivos especialmente adaptados para la información y comunicación de las personas con diferentes capacidades.

Después de lo mencionado, estamos muy satisfechos por el trabajo realizado durante el 2020. Ha sido un año muy difícil para la sociedad y muy complejo para los profesionales de nuestro sector. Pese a ello, hemos seguido estando cerca de las familias y prestando el mejor de nuestros servicios, superando las barreras que las restricciones nos han supuesto, y sobrepasando los objetivos fijados para el año.

Esto no hubiera sido posible sin el gran esfuerzo de cada uno de los profesionales de Funespaña que, alineados en la consecución de un objetivo común, han sido una muestra de valentía y perseverancia, cada uno desde sus responsabilidades, en esta pandemia. 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 2020

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 Maticci 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.

“Nuestra cultura es el éxito de Funespaña, y se refleja cada día en nuestro modelo de negocio.”





no se rompe

1

Magnitudes Básicas

ECONÓMICAS
ACTIVIDAD

Económicas

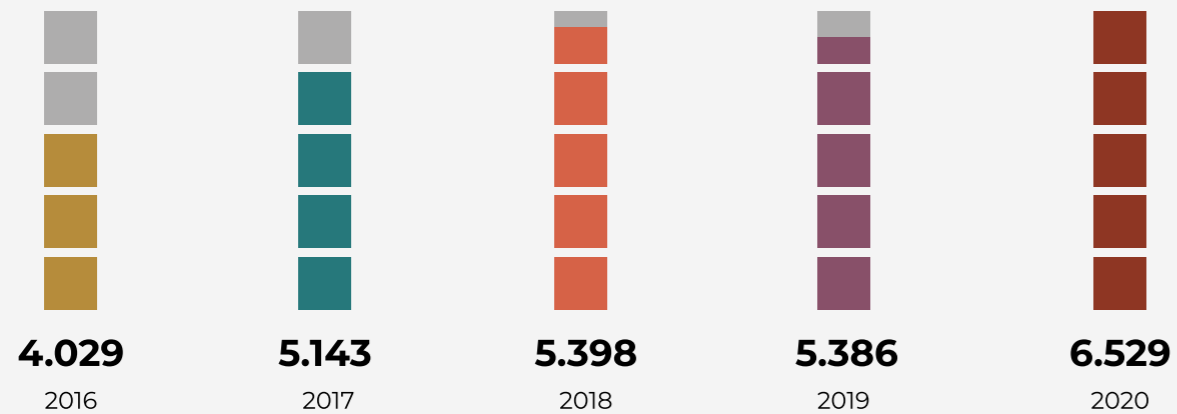
Cifra de negocio y resultados

La cifra de negocios del ejercicio 2020 ha sido de 48.677 miles de euros frente a los 43.529 miles de euros en diciembre de 2019, un 11,83% más que en el ejercicio anterior (un 12,84% de incremento medido sobre el ejercicio 2018).

El COVID-19 ha ocasionado un incremento muy importante de los fallecimientos en España. Dado

que no se dispone aún de las cifras oficiales del segundo semestre de 2020, se estima que, en base a los resultados del Instituto de Salud Carlos III, en 2020 se habrán producido unos 501.026 fallecimientos, lo que supondría un incremento del 19,7% respecto a 2019.

Resultado antes de impuestos

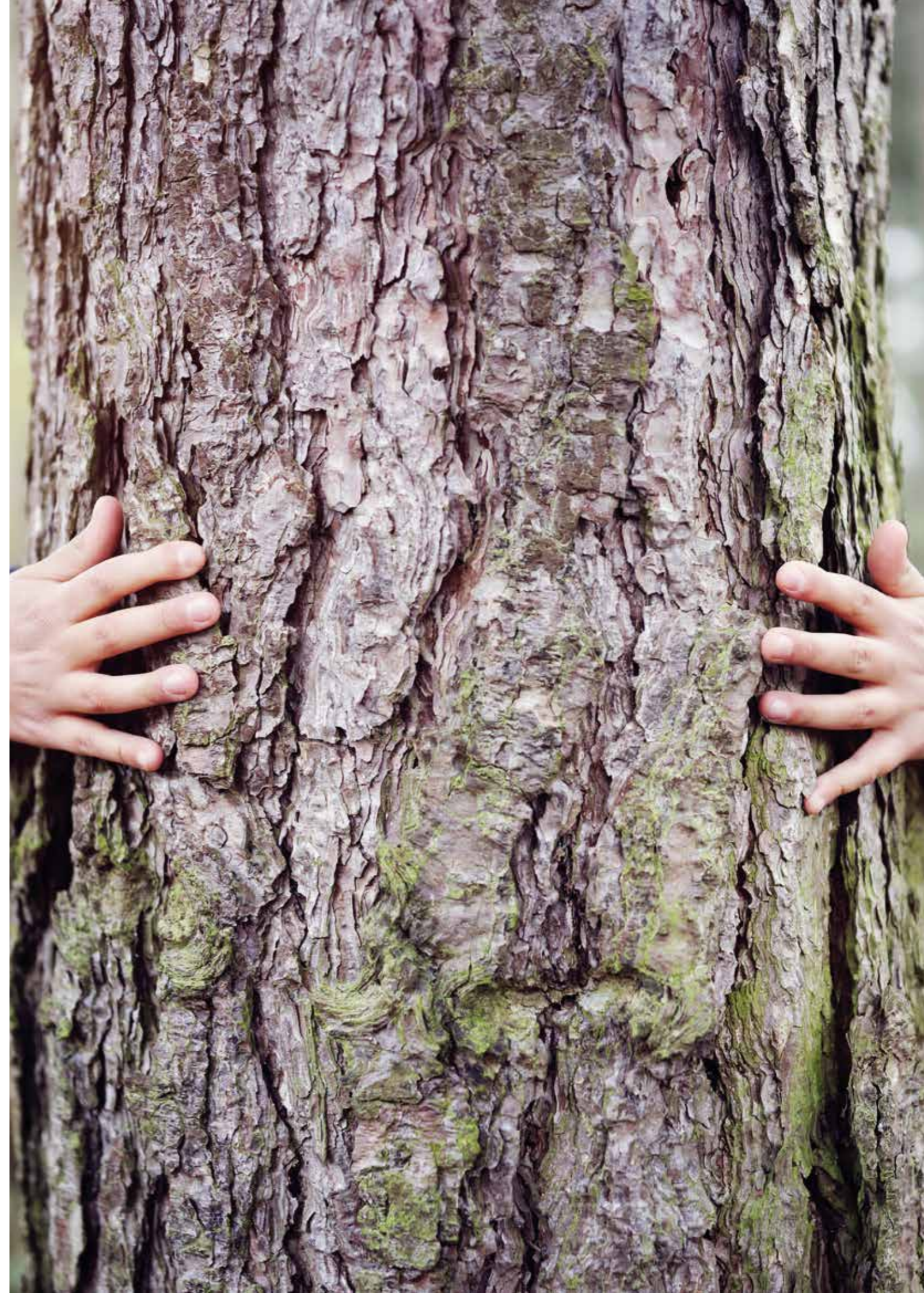


Actividades continuadas (*)

	2016	2017	2018	2019	2020
Cifra de Negocio	41.418	41.942	43.139	43.529	48.677
Resultado Operativo (EBITDA)	5.946	6.584	6.765	7.880	10.514
Resultado Antes de Impuestos	4.029	5.143	5.398	5.386	6.529

Miles de Euros

(*) Se han clasificado como actividades interrumpidas, los resultados que provienen de la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. en liquidación, All Funeral Services S.A. y Tanatorium Zrt. En consecuencia, no se han considerado para el gráfico anterior la cifra de negocio, EBITDA y Resultado Antes de Impuestos aportados por éstas durante los periodos considerados.



Balance de Situación

Activo No Corriente	119.959	118.523	118.791	145.504	150.059
Inmovilizado Material e Intangible	51.587	49.858	48.690	70.387	70.115
Fondo de Comercio	23.931	23.497	23.497	24.604	24.786
Concesiones	14.522	13.817	14.040	17.014	20.481
Inversiones Valoradas Método Participación	25.388	27.336	28.993	30.010	31.567
Otros Activos	4.531	4.015	3.571	3.489	3.110
Activo Corriente	53.719	55.340	51.008	58.696	56.158
Activos No Corrientes Mantenidos para la venta (*)	25.098	25.080	26.153	26.735	28.241
Existencias	3.919	3.908	3.917	3.980	3.978
Deudores Comerciales	7.479	9.180	8.907	9.029	9.676
Otros Activos	5.438	5.140	2.951	2.771	2.820
Tesorería	11.785	12.032	9.080	16.181	11.443
TOTAL ACTIVO	173.678	173.863	169.799	204.200	206.217
Patrimonio Neto	113.603	118.427	124.129	132.195	137.124
Fondos Propios	111.884	116.648	122.263	130.559	135.643
Capital y Reservas	107.393	111.252	116.750	124.919	129.633
Resultado Dominante	4.491	5.396	5.513	5.640	6.010
Ajustes Cambio Valor	13	15	6	1	(19)
Intereses Minoritarios	1.706	1.764	1.860	1.635	1.500
Pasivo no corriente	32.083	28.233	20.372	45.565	43.956
Deudas con Bancos	29.894	26.091	18.194	26.707	23.773
Otros Pasivos	2.189	2.142	2.178	18.858	20.183
Pasivo corriente	27.992	27.203	25.298	26.440	25.137
Pasivos vinculados a ANMV	1.939	1.799	1.265	1.384	3.810
Deudas con Bancos	13.089	11.159	10.112	8.560	7.025
Acreedores Comerciales	12.945	14.223	13.771	15.183	13.153
Otros Pasivos Financieros	19	22	150	1.313	1.149
TOTAL PASIVO	173.678	173.863	169.799	204.200	206.217
FONDO MANIOBRA	25.727	28.137	25.710	32.256	31.021

En Miles de Euros

(*) Este epígrafe ya incluía la inversión en la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. en liquidación desde el ejercicio 2015. Desde 2018 se reclasifican a este epígrafe los activos netos de las sociedades All Funeral Services, S.A. y Tanatorium Zrt. conforme la normativa que es de aplicación.

Inmovilizado Intangible:

Incremento de la partida "Acuerdos de concesión" por inversiones en unidades de enterramiento en la Comunidad de Madrid (522 miles de euros) y mejoras en la concesión de Andújar (Jaén) por 46 miles de euros. 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 por 987 miles de euros.

Patrimonio Neto

El aumento del **Patrimonio Neto** ha sido generado por la política de fortalecimiento financiero del Grupo así como al resultado positivo obtenido en el ejercicio 2020.

Inmovilizado Material:

Mejora de las instalaciones en diversos tanatorios y crematorios e inversiones preliminares en nuevas implantaciones de Tanatorio en Cacabelos (León), Tanatorio de Mungia y Tanatorio en Las Arenas de Getxo (Vizcaya) por un importe conjunto aproximado de 3.058 miles de euros. Asimismo, ha habido inversiones por incrementos de la flota de vehículos y mobiliario por un importe conjunto de 460 miles de euros.

Deuda Bancaria

Por último indicar, que se ha continuado con la reducción del **endeudamiento bancario** como es práctica habitual en el Grupo.

"En este 2020 hemos invertido en mejorar instalaciones en diversos tanatorios y crematorios."

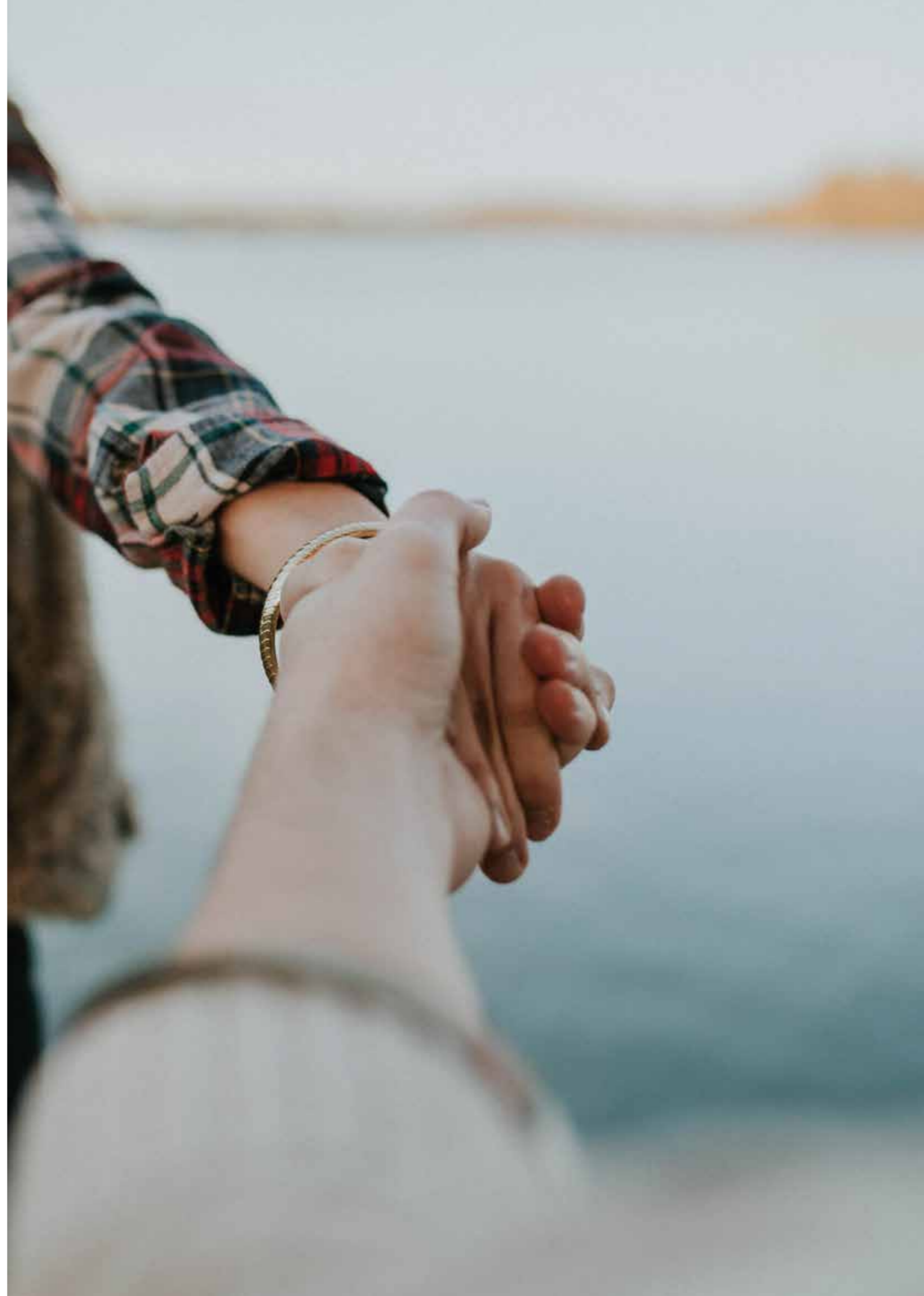
Cuenta de Resultados

El resultado consolidado del ejercicio 2020 ha sido de 6.283 miles de euros, siendo de 5.873 miles de euros en el mismo período del ejercicio 2019; 5.709 miles de euros en el 2018, 5.573 miles de euros en el 2017 y 4.753 miles de euros en el 2016.

Este incremento de resultado se debe a la mayor facturación y al óptimo comportamiento de los gastos de estructura durante el ejercicio 2020.

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	2016	2017	2018	2019	2020
Cifra de Negocio	41.418	41.942	43.139	43.529	48.677
Aprovisionamientos	(10.503)	(11.099)	(11.087)	(11.182)	(12.819)
Margen de contribución	30.915	30.843	32.052	32.347	35.858
Gastos personal	(15.878)	(16.368)	(17.138)	(17.186)	(17.727)
Otros Gastos Explotación	(9.091)	(7.891)	(8.149)	(7.281)	(7.617)
Resultado Operativo (EBITDA)	5.946	6.584	6.765	7.880	10.514
Amortización	(2.820)	(2.845)	(2.680)	(3.789)	(4.356)
Otros Gastos	86	40	(231)	(43)	(1.118)
Resultado Explotación	3.212	3.779	3.854	4.048	5.040
Resultado Financiero	(800)	(757)	(638)	(913)	(1.298)
Resultado Método Participación	1.617	2.121	2.182	2.251	2.787
Resultado Antes Impuestos	4.029	5.143	5.398	5.386	6.529
Impuesto sobre Beneficios	(903)	(921)	(944)	(727)	(1.192)
Resultado Ejercicio Actividades Continuas	3.126	4.222	4.454	4.659	5.337
Resultado Ejercicio Actividades Interrumpidas (*)	1.627	1.351	1.255	1.214	946
Resultado Consolidado	4.753	5.573	5.709	5.873	6.283
Resultado Dominante	4.491	5.396	5.513	5.640	6.010
Resultado Minoritarios	262	177	196	233	273

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

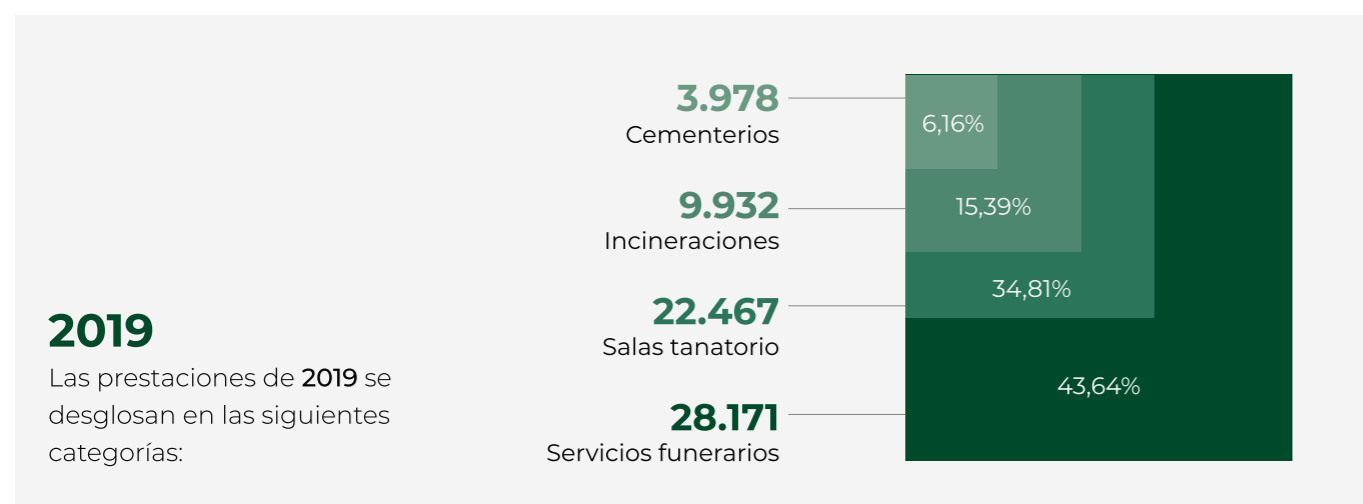
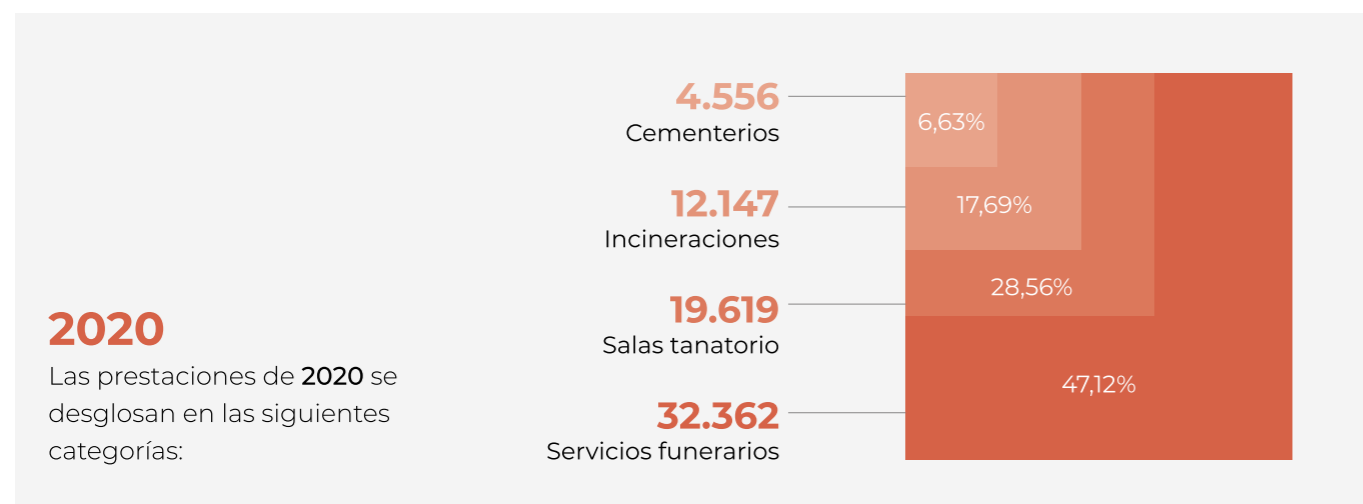


Actividad

Prestaciones totales realizadas

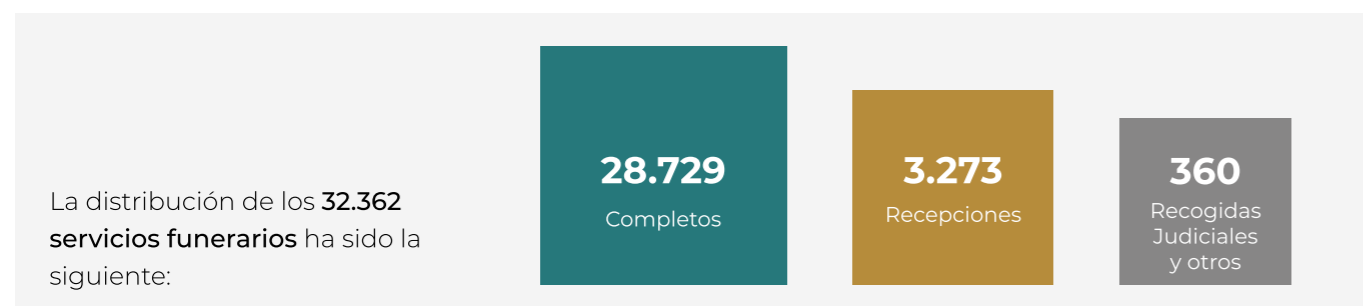
El Grupo Funespaña ha realizado, durante el 2020, un total de **68.684 prestaciones funerarias**, frente a las 64.548 realizadas en el 2019.

Esto se traduce en un incremento del **6,4%**.



Servicios funerarios

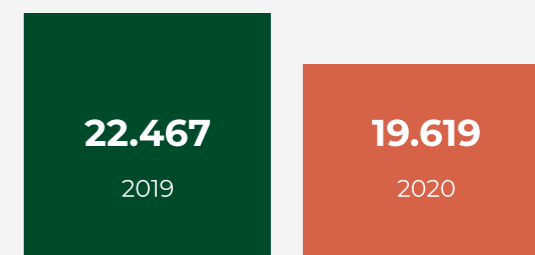
Durante 2020 se realizaron un total de **32.362 servicios funerarios**, supone un **incremento del 14,9%** sobre los realizados en 2019.



Análisis de la actividad por categorías

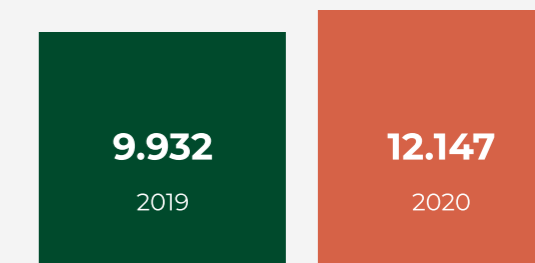
Salas Tanatorio

El grupo ha prestado durante el ejercicio 2020, **19.619 servicios de salas de tanatorio** lo que representa un **descenso del 12,7%** sobre el mismo período de 2019. Esto ha sido debido a las medidas adoptadas durante la primera ola del COVID19, durante marzo y abril se cerraron las instalaciones durante 4-6 semanas en función de la incidencia del virus en las Comunidades.



Incineraciones

Durante el 2020 el Grupo Funespaña ha prestado **12.147 servicios de incineración** frente a los 9.932 del ejercicio 2019, supondría un **incremento del 22,3%**.



Cementerios

Durante 2020, se prestaron un total de **4.556 servicios de cementerios** frente a los 3.978 realizados el año anterior.



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



es eterno

2

Información General

ORGANIGRAMA CORPORATIVO

ORGANIGRAMA CENTRAL

Información General

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.

Entradas al perímetro

Con fecha 8 de enero de 2020, en virtud de escritura de compraventa de participaciones sociales, autorizada por el Notario de Tarragona D. Martín Garrido Melero, bajo el número 16 de orden de su protocolo, la mercantil Funespaña, S.A., titular de 2.325 participaciones sociales, representativas del 75% del capital Social de la sociedad Pompes Fúnebres Domingo, S.L. adquirió el restante 25 % de las participaciones sociales que ostentaban los socios minoritarios en el capital social de citada mercantil, por lo que, desde dicha fecha, Funespaña, S.A. posee el 100% del capital social de la mencionada mercantil, circunstancia ésta que se ha hecho constar, tanto en el Libro de Registro de Socios de la sociedad, así como en Acta de declaración de unipersonalidad autorizada por el Notario de Tarragona, D. Martín Garrido Melero, el día 8 de enero de 2020 bajo el número 17 de orden de su protocolo.

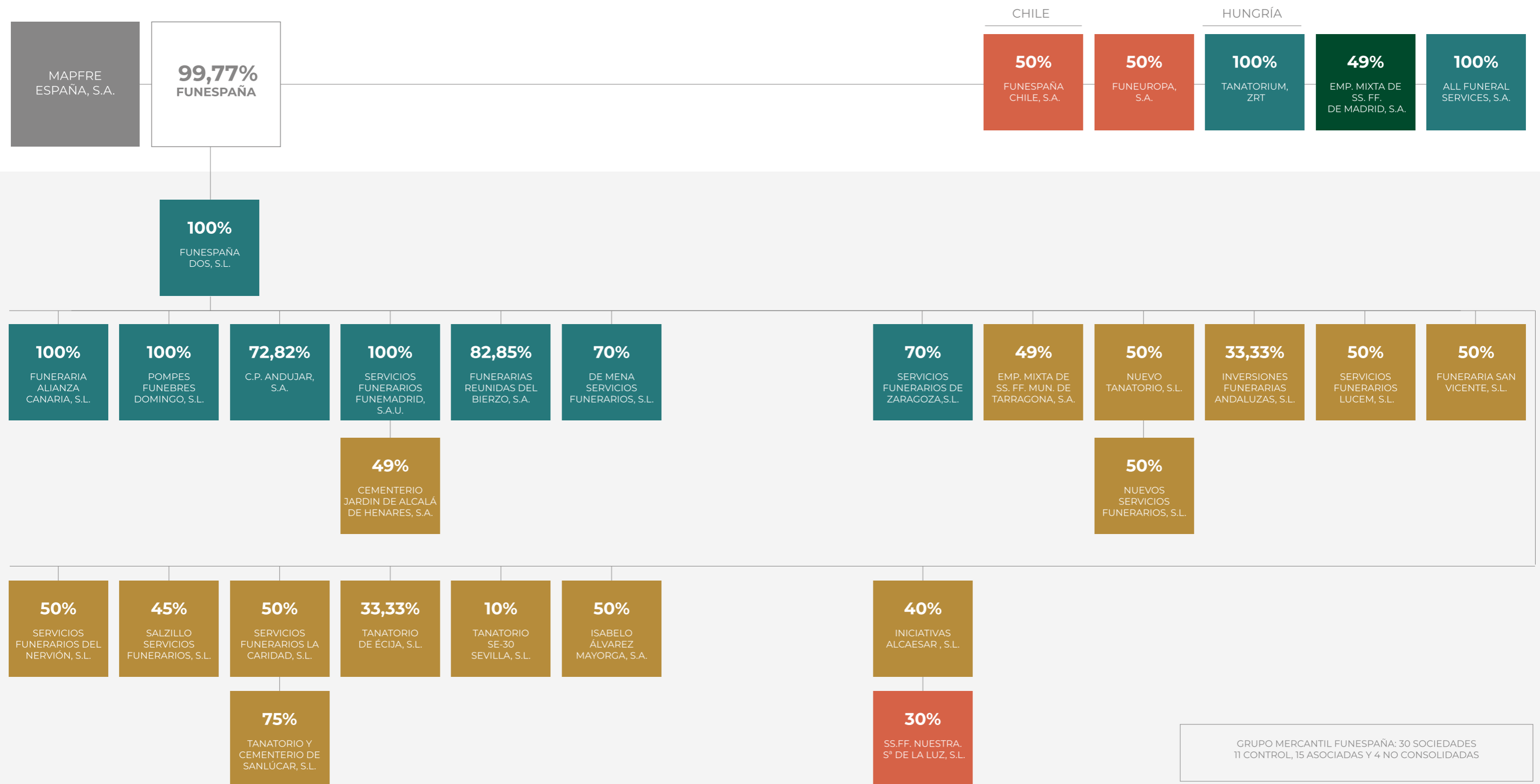
Salidas del perímetro y otros movimientos

Con fecha 7 de noviembre de 2019 la Junta General Extraordinaria y Universal de la participada GAB Management & Consulting, S.L. acordó su liquidación y posterior extinción, nombrando en dicho acto liquidadores solidarios cuyo cargo elevado a público con fecha 29 de noviembre de 2019 fue inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza con fecha 16 de enero de 2020. Con fecha 3 de marzo de 2020 el Registro Mercantil de Zaragoza comunicó la inscripción de escritura autorizada por el Notario de Madrid, D. Luis Rueda Esteban, bajo el número 262 de orden de su protocolo, donde con fecha 10 de febrero de 2020 se elevaron a escritura pública los acuerdos relativos a la Liquidación y extinción de la sociedad GAB Management & Consulting, S.L. (en liquidación), aprobados por la Junta General Extraordinaria y Universal de Socios de la sociedad, de fecha 31 de enero de 2020.



Organigrama Corporativo

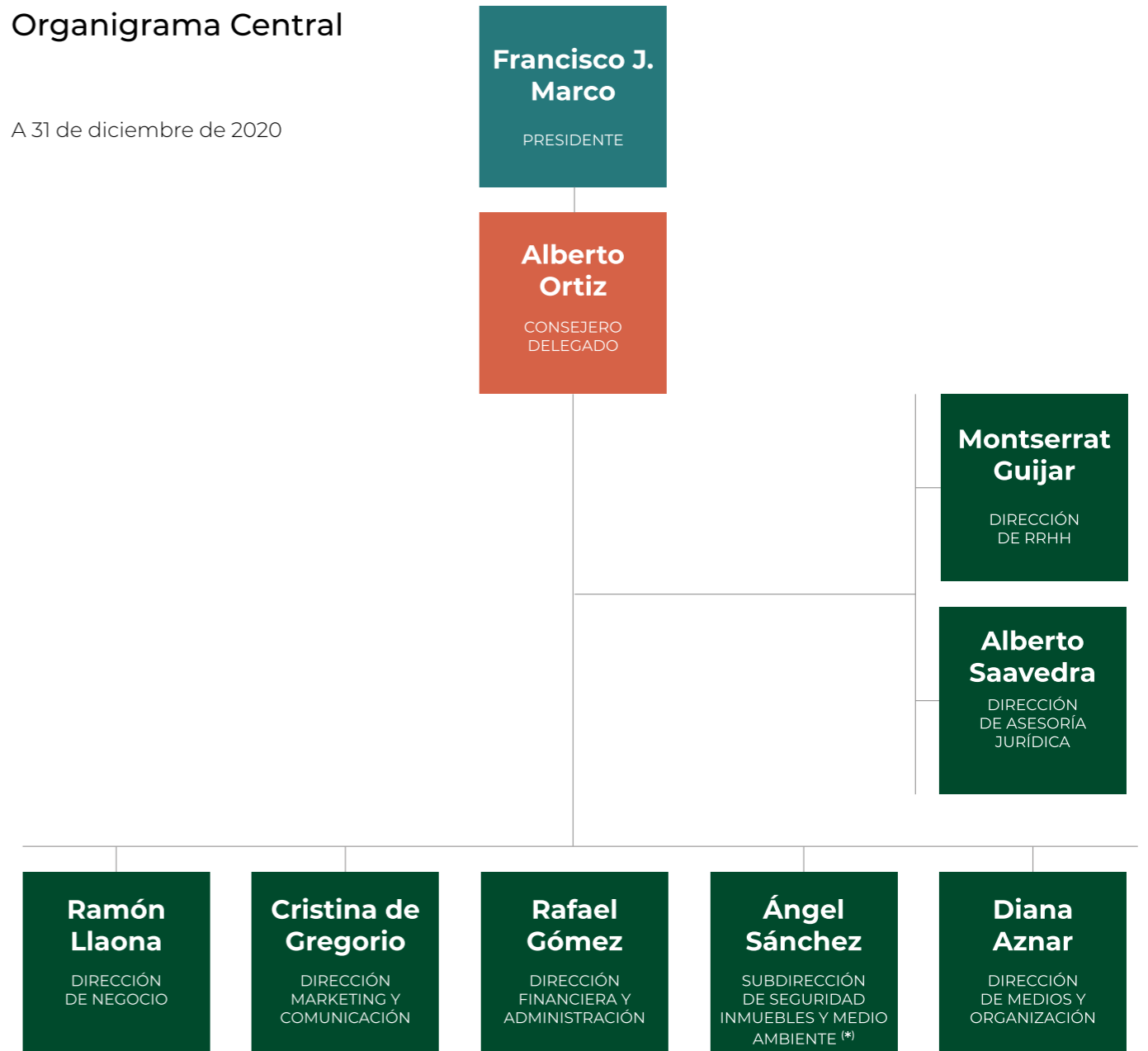
Las actividades del Grupo se desarrollan a través de las distintas sociedades que lo componen, las cuales se relacionan a continuación incluyéndose el porcentaje de participación efectiva:





Organigrama Central

A 31 de diciembre de 2020



(*) Director de Seguridad, Inmuebles y Medio Ambiente desde el 1 de enero de 2021.

Composición del Accionariado

ACCIONISTAS EN %	2016	2017	2018	2019	2020
Mapfre España	95,80	95,80	99,56	99,77	99,78
Otros	4,21	4,21	0,44	0,23	0,22

(*) Las acciones de Funespaña S.A. fueron excluidas de negociación en las Bolsas de Madrid y Barcelona con fecha 7/12/2018.



3

Posicionamiento y Distribución Geográfica

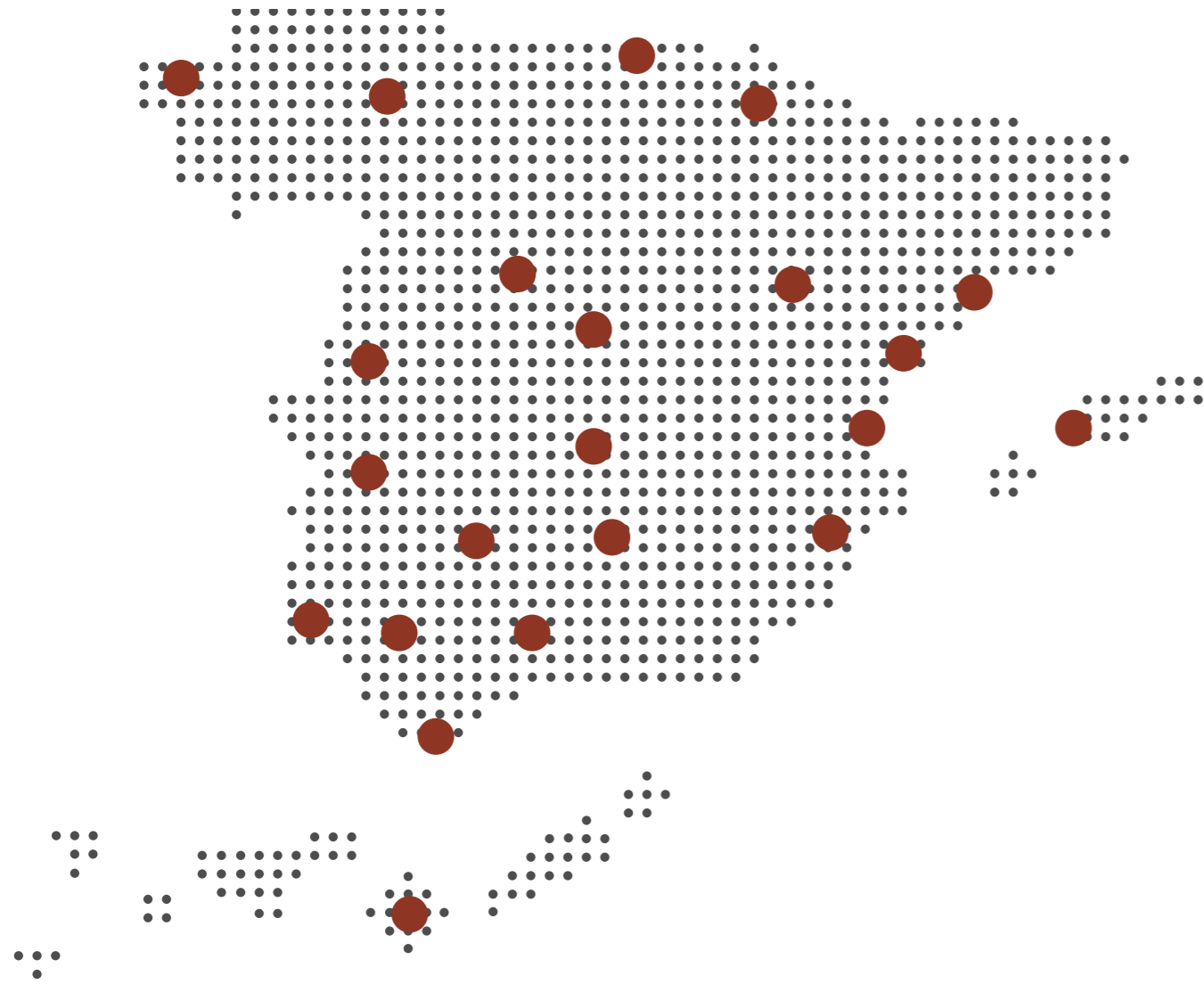
MAPA DE CENTROS PROPIOS Y PARTICIPADOS

es destino

Negocio Directo

Mapa de centros propios y participados

El Grupo Funespaña cuenta con una red de oficinas funerarias, tanatorios, crematorios y cementerios distribuidos alrededor de **22 provincias** y desde los que realiza prestaciones las 24 horas del día:



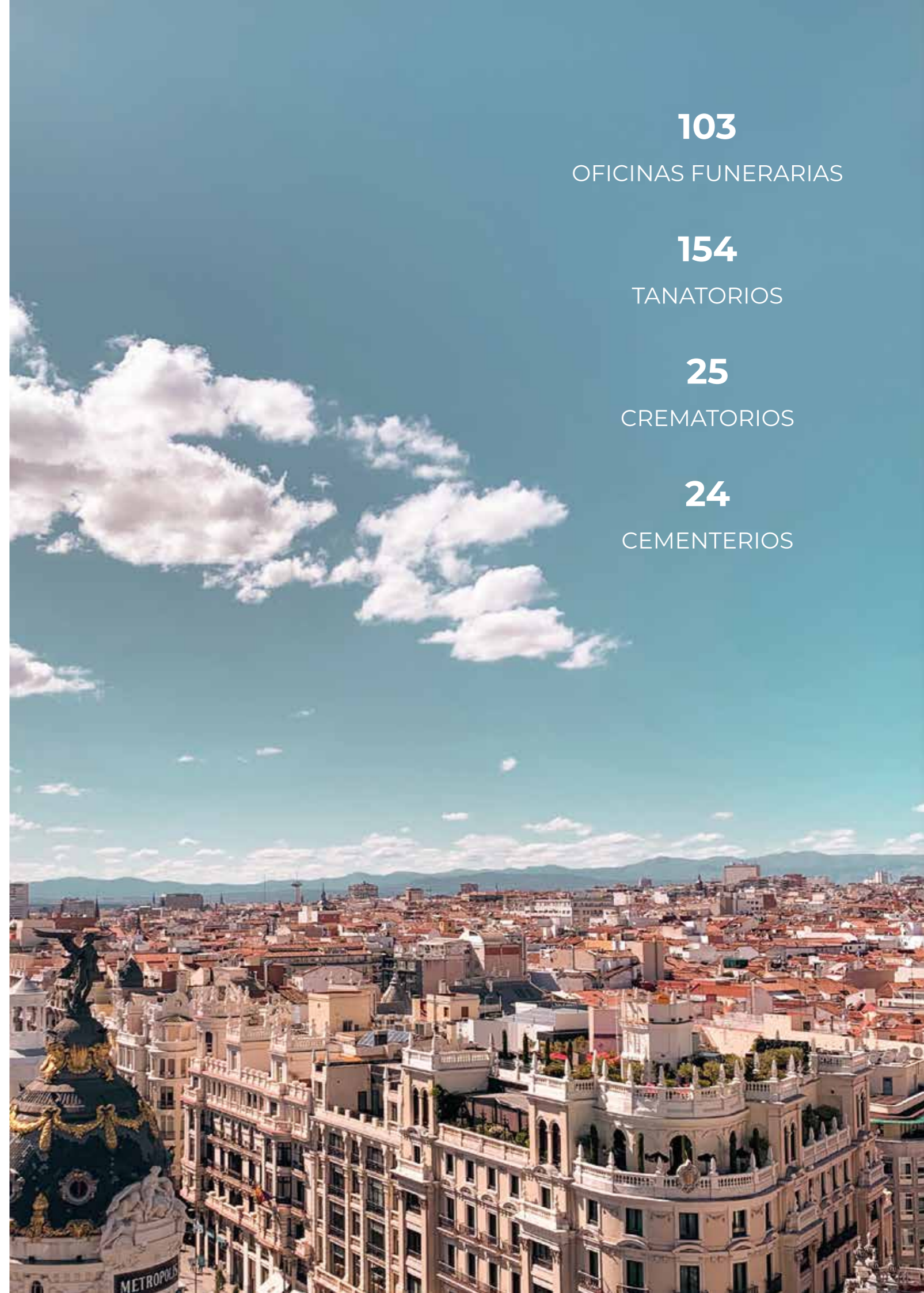
A Coruña · Ávila · Badajoz · Cáceres · Cádiz · Castellón · Ciudad Real · Córdoba
Huelva · Islas Baleares · Jaén · Las Palmas · León · Madrid · Málaga · Murcia
Navarra · Sevilla · Tarragona · Valencia · Vizcaya · Zaragoza

103
OFICINAS FUNERARIAS

154
TANATORIOS

25
CREMATORIOS

24
CEMENTERIOS





4 Transformación Digital

nos conecta

Transformación Digital

Durante el año 2020, se ha continuado con el plan de transformación digital iniciado en 2019 con la implantación de productos y servicios dependientes de Tecnología, en colaboración con todas las áreas, promoviendo en todo momento la adopción de nuevas formas de trabajo que mejoran los procesos de la compañía, alineado con la estrategia de Funespaña.

Hemos completado la migración de entornos en infraestructuras Mapfre, que tenía por objeto la autonomía en la gestión y mantenimiento de los entornos tecnológicos, siempre buscando la mayor efectividad y gestión de servicios de TI de Funespaña. La consecución de este proyecto ha sido clave para Funespaña, ya que nos ha permitido acometer los cambios necesarios para dotar a la compañía de soluciones adaptadas a sus necesidades y tomar acción sobre los diferentes sistemas.

Durante 2020, Funespaña no se vio afectada por ninguna caída derivada de un ciberataque.

1. Implantación de entorno de teletrabajo

Durante la primera semana del mes de marzo, se realizó en tiempo récord el maquetado y entrega de dispositivos de movilidad a los empleados de oficinas centrales, lo que ha permitido la continuidad del trabajo en remoto, haciendo frente a los retos derivados de la pandemia, adaptando las tecnologías y el ecosistema de TI a las nuevas formas de trabajo y colaboración sobre entornos securizados, en el acceso a servicios corporativos en infraestructuras físicas y a los entornos Cloud, donde se han ido migrando servicios y repositorios compartidos distribuidos.

2. Mejora de las comunicaciones internas y externas en los centros

Hemos sustituido y adaptado las infraestructuras

de los centros, mejorando las conexiones en ellos y sus capacidades de navegación y conexión, con servicios internos y externos.

3. Incorporación de centros a la MacroLAN

Hemos completado el proyecto de unificación de comunicaciones iniciado en 2019, logrando disponer de una sola red MacroLAN, lo que ha mejorado la accesibilidad, rendimiento y mantenimiento de los sistemas y facilitado la aplicación de soluciones de acceso confiables sobre una infraestructura robusta y segura, minimizando los riesgos de ciberataque.

4. Migración a VozIP

Se ha continuado la sustitución de los sistemas de voz analógicos por una solución global de VozIP, proporcionando mayor estabilidad en las comunicaciones de voz y dotando de nuevas funcionalidades, así como servicios de centralita automática o la unificación de las extensiones corporativas.

5. Migración y unificación de Directorio Activo

Hemos implantado un Directorio Activo único, que establece un entorno global de acceso a la red de Grupo Funespaña y a sus equipos, mucho más seguro y confiable, a través de la aplicación de políticas de manera transparente para los empleados.

6. Implantación de nuevos puestos de trabajo y parque de impresión

Se ha procedido a la sustitución de los puestos de trabajo y el despliegue del nuevo parque de impresión, bajo una solución integral, que favorece el mantenimiento del parque, la gestión de consumibles y la reducción de papel incorporando soluciones de impresión segura.

7. Implantación de una red WIFI corporativa única a nivel nacional

Tras la mejora de las comunicaciones, hemos desplegado una red Wifi corporativa que permite a los empleados de Funespaña disponer de una única conexión en los centros de la red Funespaña, lo que facilita el acceso de los empleados en movilidad al entorno corporativo.

Además, hemos comenzado el despliegue de la wifi de visitas como servicio añadido a los visitantes de los centros.

8. Implantación de sistema de Gestión de la demanda

Hemos puesto en marcha una solución global de gestión de la demanda de TI, definiendo procesos homogéneos de gestión de peticiones e incidencias y su canalización a los diferentes grupos resolutores, con sus correspondientes automatismos en función de su criticidad e impacto, logrando una mayor eficiencia en el tratamiento de la gestión de la demanda y un mayor grado de satisfacción en la resolución por parte de los usuarios.

9. Sistema de fichaje unificado

Durante el año 2020 se ha completado la instalación y puesta en marcha, en los centros de Servicios Funerarios Funemadrid, un sistema de fichaje online y físico a través de terminales de presencia en los centros. Este proyecto tendrá continuidad en 2021 con la implantación en 20 centros de la red territorial.

10. Notas de gastos

Se ha implantado el proceso automatizado de generación, autorización y liquidación de notas de gasto de empleado a través del sistema exacta, 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, mejorando los tiempos del proceso completo.

El despliegue de esta solución ha comenzado por los empleados de Funespaña Dos y se hará extensible al resto de sociedades del grupo.

Además, hemos incorporado el módulo DevoluIVA, que permite obtener una recuperación del IVA de los gastos incurridos en los establecimientos adheridos. Durante 2020, se procesaron los gastos correspondientes a 2018 y 2019.

11. Migración de sistemas a entornos corporativos

Como parte de la estrategia de TI, hemos realizado migraciones al nuevo entorno de Funespaña, tanto en el CPD propio como en los entornos de Funespaña en la nube.

12. Gestión documental

Digitalización: Durante el año 2020 se ha continuado con el proceso de digitalización de documentación en el repositorio documental en la nube de Funespaña. Actualmente se encuentran disponibles en el sistema más de 80.000 documentos, con un volumen de 185 Gb.

Consulta: Las consultas de documentación durante el 2020 han ido en aumento, suponiendo alrededor de 6.000 en el repositorio electrónico y más de un centenar al archivo externo de documentación física.

Destrucción: Durante el primer trimestre del año se realizó el expurgo de la documentación histórica no vigente anterior a 2019, lo que correspondió a 101 documentos destruidos con certificado de destrucción.

13. Gestión de procesos

Hemos continuado elaborando procesos, procedimientos, normativas de actuación y modelos de relación, implantando y evolucionando los siguientes durante el año 2020:

- **Gestión Cobros e Impagados**
- **Gestión de la Demanda**
- **Gestión Equipos de protección individual**
- **Gestión Jornada Laboral Funemadrid**
- **Gestión Uniformidad**
- **Notas de Gastos**

14. Automatización Facturas Proveedores

Durante el 2020, se ha definido e iniciado el desarrollo de un proceso de Gestión Automatización Facturas Proveedores con los siguientes objetivos:

- Automatización y optimización del proceso, desde la entrada de documentos, hasta la aprobación y registro automático en el sistema de gestión contable
- Implantación de nueva plataforma para el tratamiento de facturas proveedores basada en tecnología Kofax.
- Integración con el repositorio documental para el archivado automático de facturas.

Gestión del Cambio Efunciona 2020

Plan de comunicación y acompañamiento

Se ha llevado un gran plan de comunicación alineado con la puesta en marcha de las soluciones tecnológicas, enviando un total de 139 comunicados que cubren las diferentes necesidades detectadas durante las implantaciones.

Se realizaron acciones para minimizar el impacto sobre los usuarios, ante la situación de teletrabajo ocasionada por la pandemia, como el plan de comunicación 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.

Sharepoint Efunciona: tecnología para la transformación digital

Este portal de comunicación, ha seguido creciendo con el fin de centralizar toda la información referente al proyecto de transformación y ser el portal de referencia de toda la información existente, en relación a los sistemas implantados, concentrando gran cantidad de material formativo y consulta:

- **4 vídeos formativos**
- **25 píldoras Informativas**
- **15 guías Rápidas**
- **9 documentos de buenas prácticas**
- **5 noticias sobre la evolución del proyecto.**

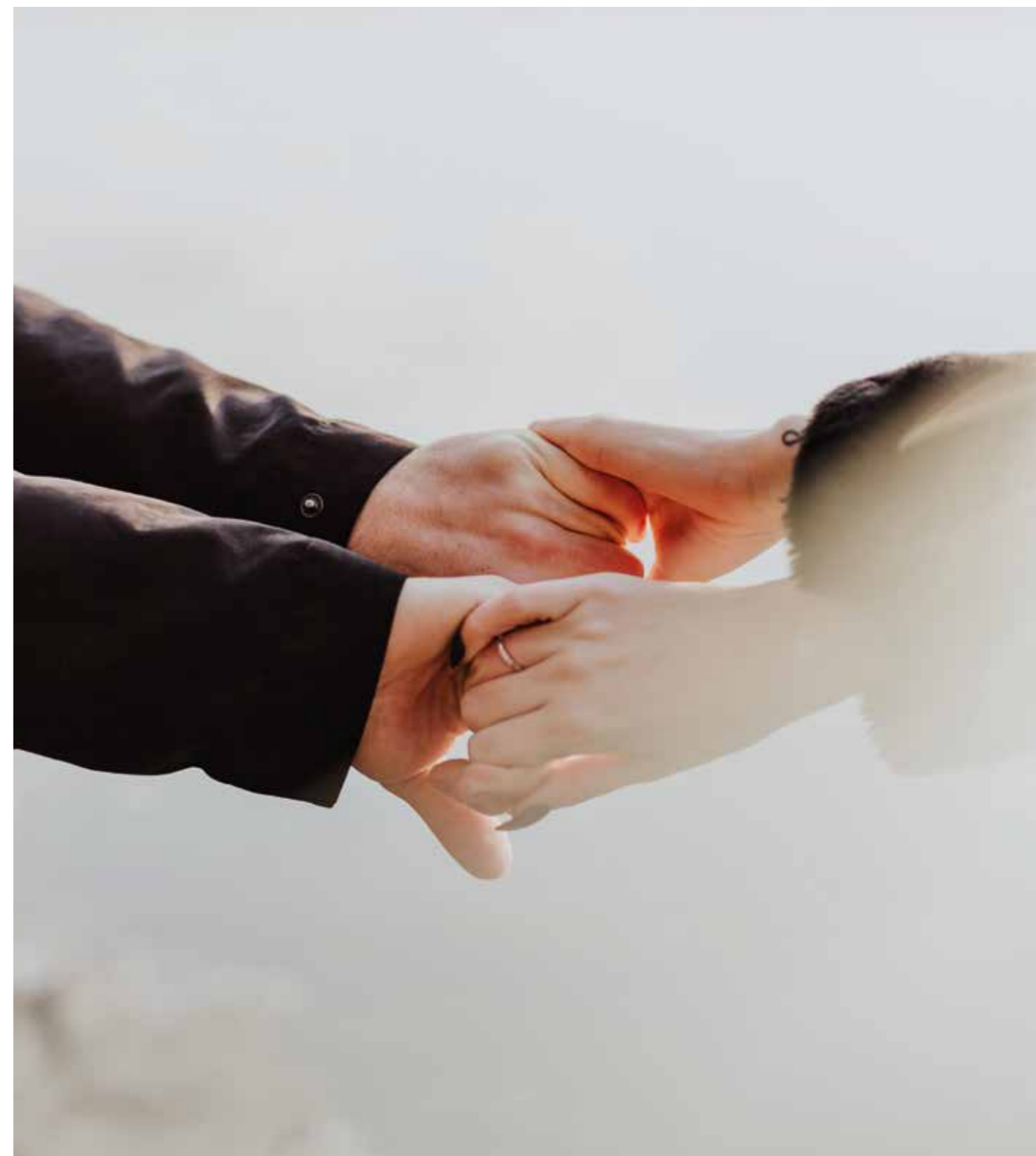
Corner Point Efunciona

Durante este año, la oficina de gestión del cambio a través del proyecto efunciona, ha mantenido el corner point de consultas en formato virtual, para que todos los empleados dirijan sus dudas. Esto ha facilitado la adopción de los nuevos sistemas por parte de los usuarios y ha agilizado la gestión de la demanda de TI, ya que el comer point ha actuado en muchas ocasiones como primer nivel de resolución y gestión de incidencias.

Plan de formación

Al igual que en el plan de comunicación, se elaboró un plan de formación alineado con la puesta en marcha de procesos y herramientas, adaptando las temáticas y asistentes a las formaciones a fin de facilitar su adaptación a las nuevas herramientas de trabajo.

Durante el año 2020 se han impartido un total de 39 formaciones, en las que se han mostrado nuevas formas de trabajo, talleres básicos y avanzados de Office 365, pasando por formaciones específicas en herramientas como Sharepoint, OneDrive o Teams. Adicionalmente, se han impartido sesiones a grupos específicos como el comité de dirección, centros de trabajo y áreas concretas.





es amor

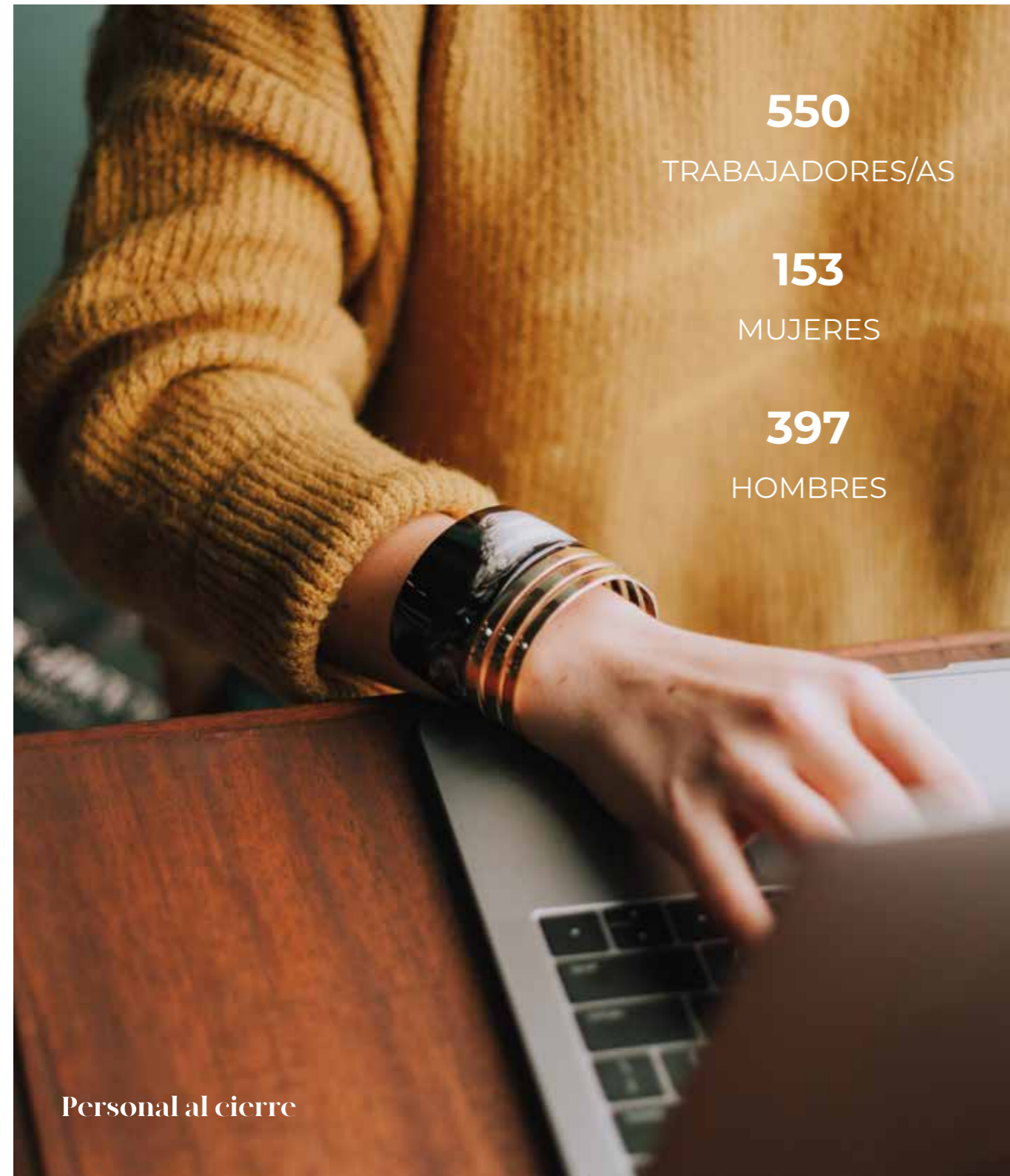
5

Recursos Humanos

Recursos Humanos

Personal

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



Objetivos y políticas del área de recursos humanos

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

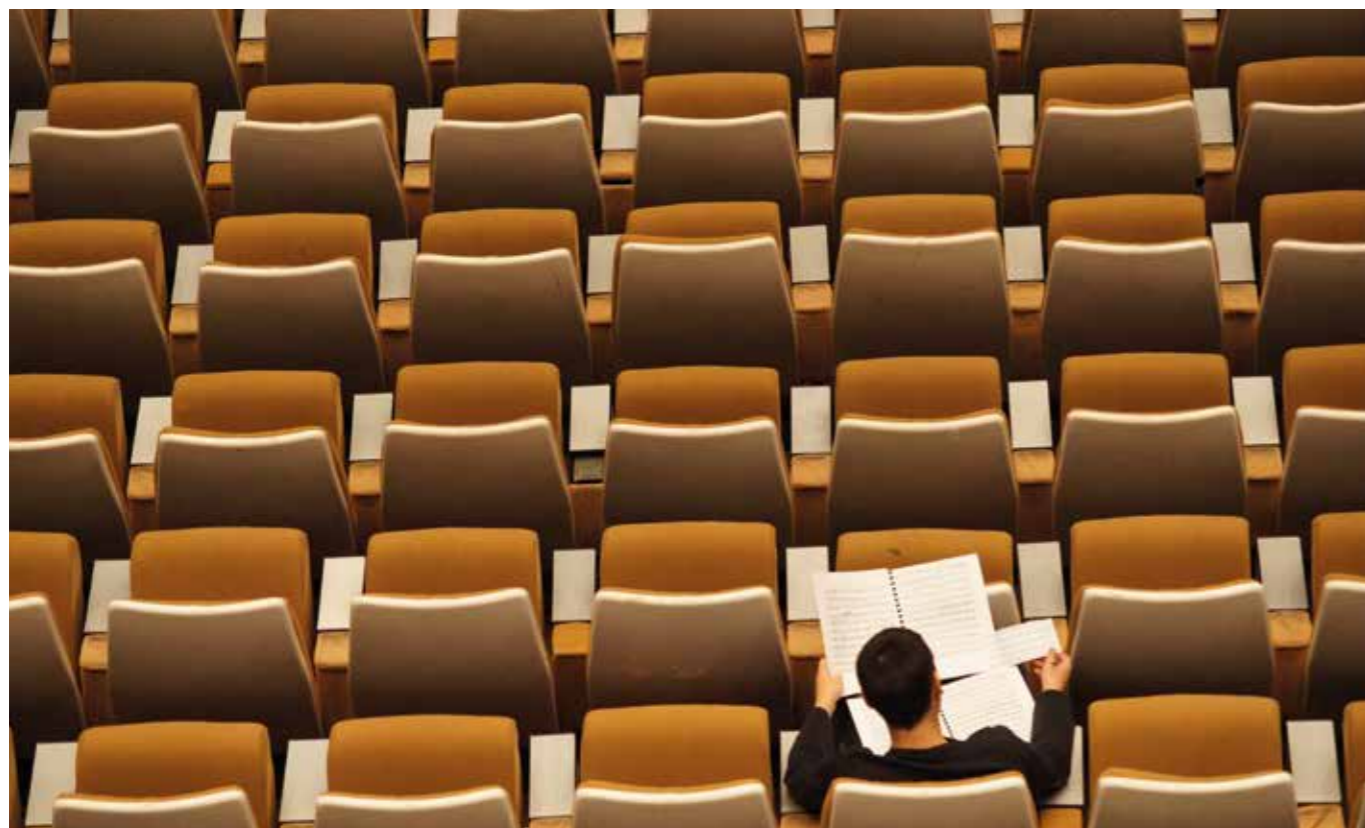
Entre los objetivos se encuentran el desarrollo profesional de los empleados y potenciar su empleabilidad y bienestar a través del desarrollo de sus capacidades y habilidades, su formación, la posibilidad de conciliar vida familiar y profesional, la construcción de un ambiente de trabajo seguro donde 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 se cuenta con un Plan de Igualdad.

El Plan de Igualdad de Funespaña 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 2020 ha sido del 91,16 % (87,62% en 2019), incrementándose en relación con 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.



Durante el ejercicio se ha continuado con el desarrollo del Programa Global de Discapacidad, contando a cierre del ejercicio con 15 personas discapacitadas en la plantilla (21 personas discapacitadas en 2018).

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.

Por otro lado, en el año 2020 se han invertido 68 miles de euros en formación de la plantilla (71 miles de euros invertidos en 2019).

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 y de satisfacción 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.

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.

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 implantó de manera ágil fue el teletrabajo y la disminución de la densidad de ocupación en todos los edificios

La situación generada en el ejercicio por la pandemia del COVID-19 ha provocado la transformación de todos los planes de formación, sustituyendo programas presenciales por digitales.

Acciones formativas

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

Máster en protocolo, organización de eventos y comunicación corporativa.

Sensibilización en igualdad.

Compliance tributario.

Prevención de riesgos laborales: riesgos en el puesto y medidas preventivas.

Primeros auxilios.

Máster en calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

Curso excel 2016 básico.

Curso excel 2016 experto.

Curso excel 2016 avanzado.

Curso excel para abogados y asesores.

Medidas de prevención covid-19 riesgos laborales y pautas de actuación.

Habilidades para la negociación avanzada en RRHH y RRL.

Impuesto sobre sociedades.

Curso práctico de contabilidad.

Curso word 2016 básico.

Lopd y tratamiento de datos.

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.

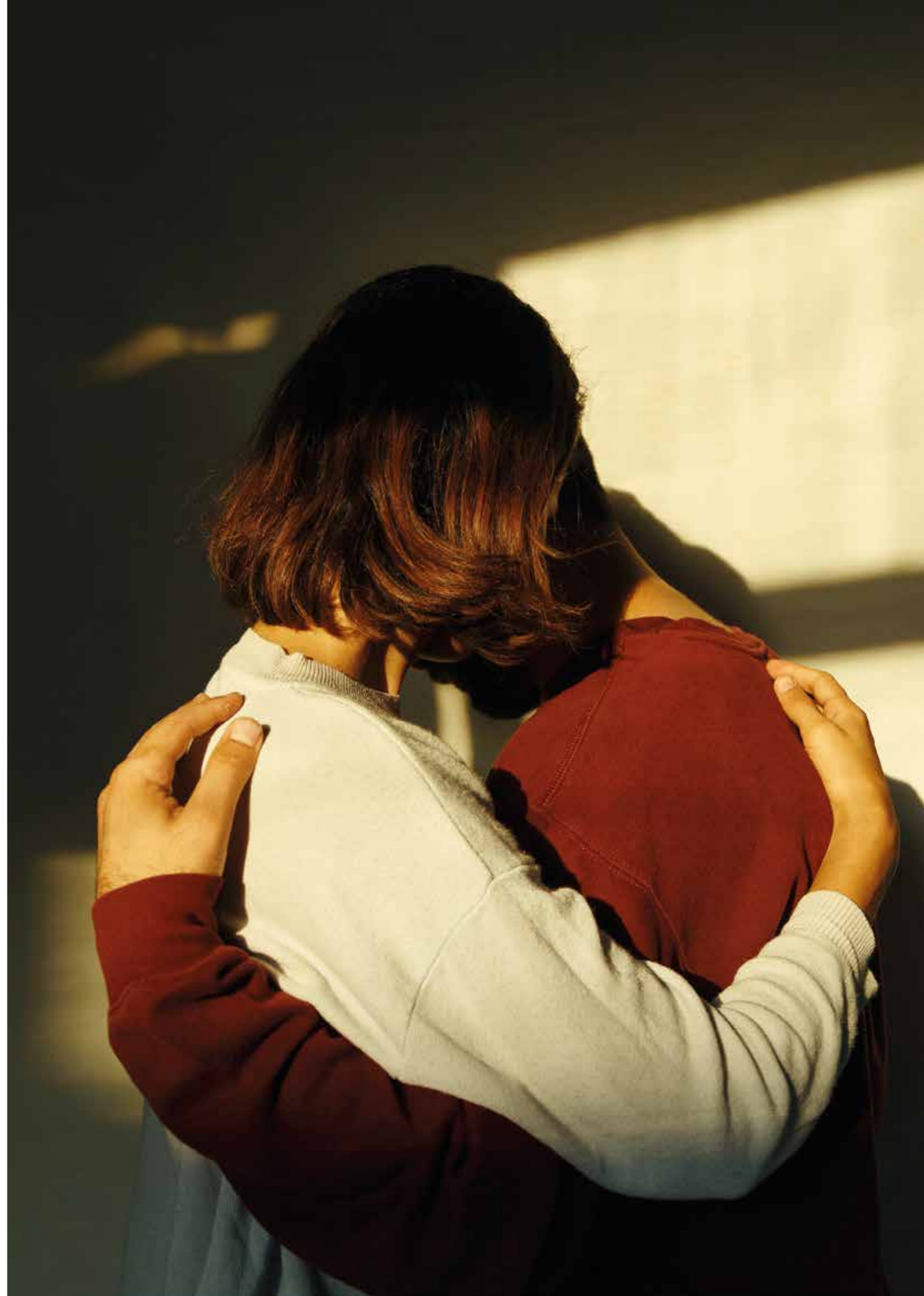
El diálogo con los empleados es permanente, informándoles sobre aquellos aspectos relevantes para el desarrollo del negocio y escuchando sus opiniones tanto de forma directa como a través de los Órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores y Comisiones formales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

“Tenemos como objetivo promover un ambiente de trabajo seguro y saludable.”





es puro

6

Hechos y Acciones de Interés

IMPLANTACIONES, ADQUISICIONES Y MEJORAS
NUEVOS DESARROLLOS
ACTIVIDADES E IMAGEN CORPORATIVA

Implantaciones y Mejoras



Renovación integral del Tanatorio y Cementerio de Leganés-Funemadrid.

En el mes de septiembre se finalizó el plan de modernización y renovación en las instalaciones del tanatorio, crematorio y cementerio de Leganés que ya aporta nuevos y mejores servicios a las familias a las que el centro atiende diariamente, haciéndolas más cómodas y accesibles.

En el cementerio se realizó una primera ampliación de unidades de enterramiento en 48 nuevos columbarios y 196 nichos. En una segunda construcción, con el objetivo de que el servicio de cementerio se pueda prestar sin ninguna complicación para las familias del municipio, se ha completado con 24 sepulturas en tierra, hasta 128 columbarios y 405 nichos nuevos.

Las instalaciones en el edificio del tanatorio han sufrido una importante renovación interior en la que hay que resaltar la creación de una sala de despedidas contigua a la sala de ceremonias. Esta última también se ha reformado y mejorado en su climatización y mejora de la insonorización acústica. El tanatorio cuenta con todos los servicios necesarios para atender a las familias con cuatro salas de velatorio, sala de ceremonias, zona de vending, servicio de floristería, exposición de urnas, lares y arcas y aparcamiento gratuito.

La reforma ha supuesto un salto cualitativo en la comodidad ofrecida a los visitantes. Otras mejoras han sido la preinstalación de fuentes de agua en las zonas comunes, la renovación de todo el mobiliario y aparatos sanitarios de las salas, administración, zonas comunes y también el cambio y mejora de los elementos decorativos del centro.

Nueva implantación en Castejón-Navarra

En el mes de agosto se puso en marcha la actividad en el nuevo centro gestionado por Funespaña en el municipio de Castejón provincia de Navarra. El nuevo tanatorio que dispone de dos salas de velatorio dará servicio al municipio que cuenta con poco más de 4.000 habitantes.



Nueva implantación en Getxo, Tanatorio Las Arenas-Funetxea

En el mes de septiembre de 2020 se finalizaron las obras de construcción y actuaciones en los espacios del nuevo tanatorio situado en el barrio bilbaíno de Getxo, más concretamente en "Las Arenas", zona que le da el nombre al nuevo tanatorio. De esta manera, poder ofrecer un servicio mucho más personalizado, cercano y confortable para todas las familias de Bilbao.

En cuanto a las salas tanatorio, se ha hecho especial énfasis en ellas, donde se ha diseñado íntegramente la distribución y el diseño del mobiliario, y en los exteriores se han renovado la imagen de la fachada principal haciéndola más moderna, corporativa y accesible.

Esta nueva implantación, supone un diseño completo de las instalaciones. En cuanto a las salas velatorio, se ha instalado la más óptima iluminación y se las ha dotado de un mobiliario moderno y ergonómico acorde a la calidad del servicio que se pretende alcanzar; siempre enfocando los esfuerzos en la mejora del servicio prestado a los ciudadanos y ciudadanas.

Implantación de nuevas oficinas funerarias en las Islas Canarias y Palma de Mallorca

En los meses de agosto, septiembre y octubre se llevó a cabo una importante remodelación de la oficina funeraria sita en el centro de Las Palmas. Desde aquí se pretende dar un servicio totalmente personalizado, así como recibir a las familias para ofrecerles la ayuda e información que demanden.

La oficina presta sus servicios desde el centro de la ciudad ofreciendo soporte a los municipios de toda la isla, donde tenemos posicionados el resto de nuestros centros en la provincia.

De igual modo, se ha diseñado la nueva imagen siguiendo con la anterior descrita, de la nueva oficina funeraria situada en el municipio Lanzaroteño de Arrecife. El local se encuentra a muy pocos metros del tanatorio de referencia en la comarca, posición estratégica para la captación de servicios.

Igualmente, en Palma de Mallorca se ha realizado la reforma e implantación de una nueva oficina y centro logístico, mejorando así nuestras instalaciones, de cara al público y trabajadores.

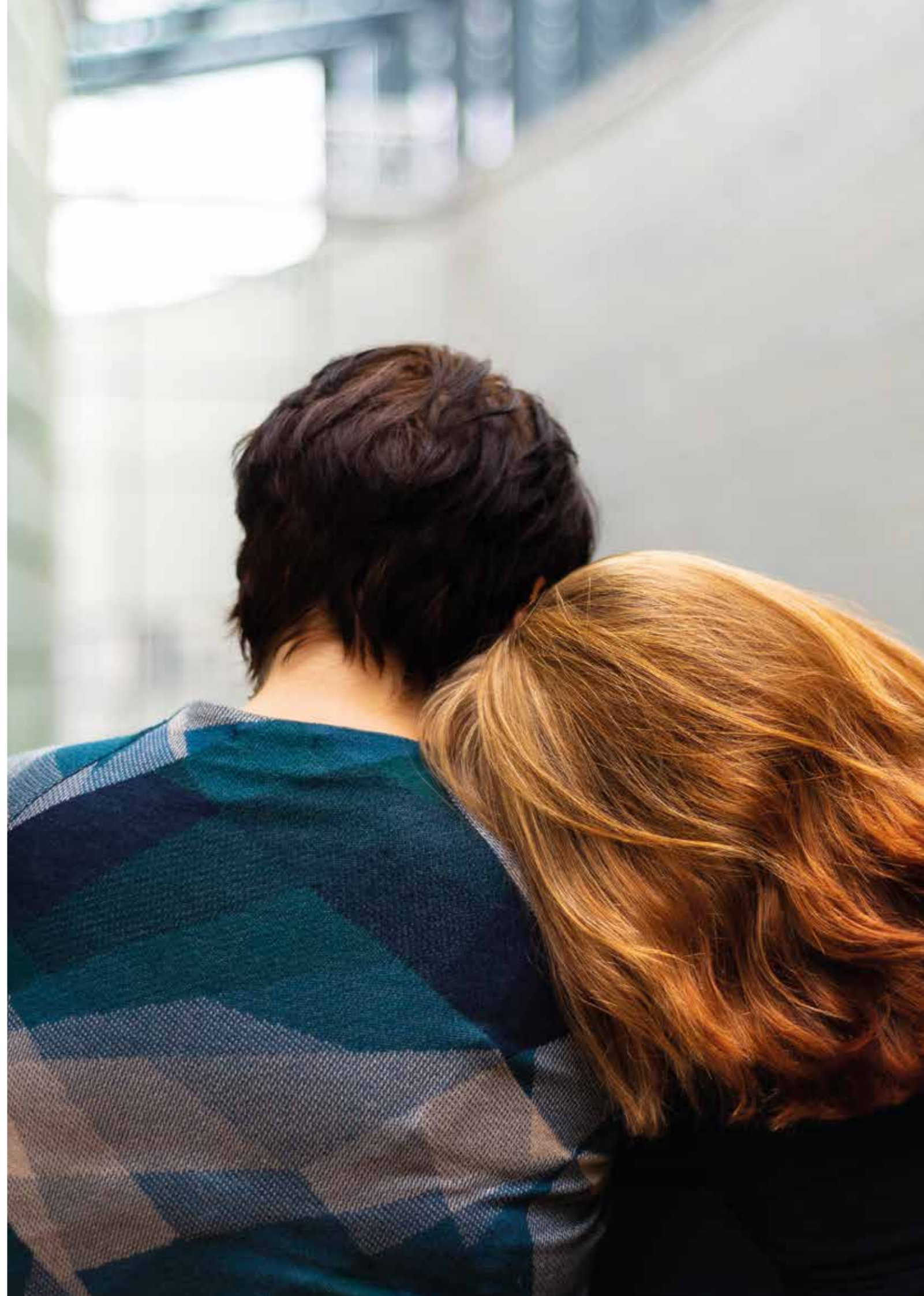
Construcción de nuevas unidades de enterramiento

Dentro de nuestro posicionamiento en la Comunidad de Madrid, en Alcalá de Henares se han construido 80 nichos y 198 columbarios en 2020. Además, se han iniciado los trabajos de construcción de 160 nichos, 100 sepulturas y 124 urnarios de pradera, que estarán terminados en enero de 2021. Asimismo, en Leganés se ha llevado a cabo la construcción de 196 nichos y 48 columbarios en una primera fase, y en la segunda fase de ampliación se han edificado 24 sepulturas, 128 columbarios y 405 nichos. En el cementerio de Navalcarnero, se amplió el mismo en 60 sepulturas, 30 columbarios y 110 nichos. En Serranillos del Valle se construyeron 12 nichos.

En el cementerio de la localidad jienense de Andújar, se ha llevado a cabo la construcción de 111 nichos y 40 columbarios, además de una plaza, que urbaniza el conjunto.

Igualmente, en la zona Noroeste, en el cementerio de Narón (A Coruña), se han construido 96 nichos.

**“Trabajamos
para seguir
creciendo.”**



Nuevos Desarrollos

El Grupo Funespaña continúa invirtiendo recursos para detectar cambios y oportunidades en el mercado, y así ofrecer soluciones personalizadas que aporten un valor diferencial al ampliando y actualizando el abanico de productos y servicios de la empresa.

Plan de Accesibilidad

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

En este documento se describen los criterios necesarios para cada una de las capacidades diferentes que se contemplan:

Física. • Visual. • Auditiva. • Cognitiva.

Aprovechando la reforma integral realizada en el tanatorio de Leganés, se han instalado bucles magnéticos (sistemas de lazo de inducción de audiofrecuencia) en mostrador de atención al público y en la sala de ceremonias y capilla

cumpliendo con los valores de funcionamiento que obliga la norma UNE-EN IEC 60118-4:2016/A1:2018. Los equipos amplificadores de lazo de inducción de audiofrecuencia instalados cumplen también con la normativa CE.

El bucle magnético es un sistema de sonido que transforma la señal de audio que todos podemos oír, en un campo magnético captado por los audífonos dotados de posición "T".

Estos audífonos tienen una bobina que transforma ese campo magnético nuevamente en sonido dentro de la oreja del usuario, aislado de reverberaciones y ruido ambiente. El resultado es que el usuario recibe un sonido limpio, nítido, perfectamente inteligible y con un volumen adecuado. Otra reforma ha sido la mejora en accesibilidad del centro con la dotación de un mostrador y un aseo adaptado según la normativa vigente.

También ha mejorado la accesibilidad del centro madrileño con la instalación de pavimento tacto-visual a la entrada del edificio, con la finalidad de guiar al usuario hasta los puestos de atención.



Marketing sensorial en nuestras instalaciones

Marketing Olfativo. Creamos experiencias de estancia únicas a las familias que visitan nuestras instalaciones. Con estas implantaciones queremos integrar soluciones de marketing sensorial. De esta forma ayudamos a potenciar la identidad de marca y a generar una experiencia a las familias innovadora y positiva.

En el Tanatorio de Leganés (Madrid) se ha instalado un sistema de ambientación olfativa con la selección de un aroma específico para mantener ambientadas las zonas comunes, así como las salas velatorio que haga la estación de las familias y las personas que vengan a visitarlos unas mejores condiciones durante el tiempo que estén en las instalaciones del tanatorio.

Hilo Musical. La música ambiental es un elemento indispensable para la experiencia y la comunicación con el cliente. Desde el área de Marketing, queremos contribuir con la distribución musical en

nuestros centros, con un contenido fresco y cuidado, para poder crear una identidad sonora en nuestra empresa.

Personalización de despedidas

Debido a la nueva normalidad, se están imponiendo nuevas formas de comunicación, cambiando la forma en la que despedimos a nuestros seres queridos. Ahora, más que nunca, tenemos que estar al lado de los que necesitan nuestro apoyo y profesionalidad.

Por ello, se ha puesto en marcha un piloto que permite a las familias, mediante la instalación de unas pantallas en las salas tanatorio, el envío de fotografías, condolencias y ofrendas online en tiempo real a través de una app.

Todas las muestras de respeto y cariño serán recopiladas, y puestas a disposición de las familias que lo deseen, en un formato muy sorprendente y especial.

Con este nuevo servicio, ayudamos a las familias a despedirse y a crear un homenaje a la vida de su ser querido, con el apoyo de todos sus familiares y amigos independientemente de dónde se encuentren, rompiendo así las barreras de la distancia.

Estrategia Digital

La planificación estratégica a nivel digital consistió en el desarrollo y puesta en marcha 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.

Mejorar el posicionamiento:

Acciones enfocadas en visibilizar los centros de Funespaña, con información actualizada y visual, como el primer tour virtual que permite a los usuarios un recorrido 360°, poniendo a disposición de las familias nuevas formas de comunicación y contacto.

Mejorar la comunicación con nuestros internautas:

Optimización web: Reorganizamos la estructura de la web corporativa de Funespaña para mejorar el posicionamiento y facilitar la usabilidad a quienes accedan a la página.

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

Acercar nuestros servicios a más personas:

Accesibilidad web: A través de un nuevo sistema de navegación en las páginas web corporativas de Funespaña, Cementerio Jardín de Alcalá de Henares y Tanatorio de Tarragona, acercamos los servicios funerarios a internautas con diferentes discapacidades.

Consolidar nuestra misión de empresa:

Desde la empatía y la escucha activa, publicamos contenidos de calidad en colaboración con el Centro de Psicología Álava Reyes y el despacho de abogados Hereditas, enfocados a abordar temas de ayuda al duelo y trámites legales en la sección "Ayuda al fallecimiento".

De esta forma, afianzamos nuestro compromiso de ayudar a las familias a superar la crisis emocional que se produce en momentos difíciles como la pérdida de una vida cercana.

Redes Sociales: Creación de la cuenta de empresa en la red social profesional LinkedIn como nueva forma de comunicación en las redes.



Estratégicos y Organizativos

En el mes de junio, se celebró la Junta General Ordinaria de Funespaña, S.A., donde se aprobaron las cuentas del ejercicio 2019 que evidenciaban el cumplimiento y superación de las todas las metas y los objetivos marcados por la empresa para el ejercicio anterior.

V-Safe. Especificación UNE 0069

En el mes de julio, 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 accesibles a las personas en sus instalaciones (tanatorios, crematorios y velatorios) y generar confianza. Para ello, Funespaña realizó un Plan de Gestión de Riesgos, medidas de protección individual, protocolos de limpieza y desinfección y se incrementaron las medidas generales de información.

La certificación tiene un año de validez y es la garantía de la correcta aplicación de las distintas medidas y protocolos en las instalaciones y actividades derivadas del servicio funerario.

Actividades e Imagen Corporativa

En 2020 siguiendo con nuestro criterio de normalizar el concepto de la muerte entre la sociedad desarrollando acciones que fomenten la participación, se han realizado las siguientes acciones:

1

El “Tanatorio Centro” de Zaragoza acogió el pasado mes de febrero su primer ‘café de la muerte’

Este evento, que tuvo lugar en las instalaciones del Tanatorio Centro, tenía el propósito de fomentar la conciencia social de la muerte, desde varios puntos de vista, en un ambiente distendido. Esta iniciativa, propuesta por primera vez el sociólogo suizo Bernard Crettaz durante una conferencia en 2004, fue organizada por la Fundación “Vivir un Buen Morir” de Zaragoza. Con este primer Death Café, Funespaña y Tanatorio Centro, muestran una vez más su compromiso, con la sociedad y las personas, en la normalización de la muerte como medio para una correcta superación del duelo.



2

Encuentro Homenaje”- 8 de marzo- Día de la Mujer, Parque Cementerio de Leganés (Funemadrid)

Parque Cementerio Leganés celebró, por primera vez, un acto de reconocimiento por el Día de la Mujer. El evento, que tuvo lugar por la mañana, nació con el propósito de recordar y homenajear a las más de dos mil mujeres, ciudadanas de Leganés, cuyos restos reposan en el cementerio.

El acto fue presentado por una antigua empleada, ya jubilada, de Parque Cementerio de Leganés, Trinidad Carpio, que ejerció de maestra de ceremonias.

A las 12:30h se celebró un concierto de música Góspel, interpretado por el grupo Enclave, en el que todas las voces fueron femeninas y se interpretaron piezas de figuras tan relevantes como Aretha Franklin, entre otras.

Con el fin de permitir la participación a los asistentes, se puso a su disposición corazones de madera, en los que se podían escribir mensajes de recuerdo a sus personas fallecidas.

Todas estas muestras de cariño, en forma de corazón adornaron, llenaron de color y emociones este acto tan especial al que, desde la Dirección del centro, fueron invitadas todas las familias de Leganés.

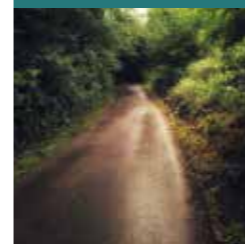


3

Publicación “El Camino del Duelo”

Funespaña, con la colaboración de Apertia y el Grupo Álava Reyes, publicó un manual sobre el duelo dirigido especialmente a aquellas personas que sufrieron la pérdida de un ser querido en época del Covid-19.

La guía tiene como objetivo brindar una herramienta de apoyo, así como colaborar para atenuar, en la medida de lo posible, el sufrimiento que ha generado a muchas personas el hecho de no poder despedirse de sus allegados por motivo del coronavirus.



4

“#FunespañaContigo”, una campaña visual para el duelo personal y familiar

Durante el año se crearon una serie de vídeos enmarcados en la campaña #FunespañaContigo, con el fin ofrecer a las familias información sobre ayuda al duelo y dar respuesta a interrogantes que surgen en momentos difíciles.

Estos vídeos, que se realizaron en colaboración con el Centro de Psicología Álava Reyes, contaban con una duración de aproximadamente 3 minutos, con el fin de facilitar su distribución entre las redes y dar consejos prácticos para la gestión del duelo.



5

“#FunespañaTeCuida”, medidas para garantizar la seguridad ante el Covid-19

Con motivo de la festividad de Todos los Santos y con el fin de garantizar la seguridad de las familias y personal de los centros, se lanzó la campaña #FunespañaTeCuida que contó con el desarrollo de una serie de medidas para la protección de todas las personas de visitas en los cementerios del Grupo.

Durante los días previos al 1 y 2 de noviembre se repartieron, en todos los cementerios que gestiona Funespaña en el territorio nacional, información con las medidas preventivas y se colocaron carteles recordando las normas de seguridad relativas al Covid-19.



6



“El Recuerdo que nos une”, Todos los Santos 2020

Leganés y Alcalá de Henares (Madrid):

Funespaña realizó, el día 1 de noviembre, un acto online en memoria de todos los fallecidos, con especial mención a aquellas personas que se fueron durante la pandemia de la Covid-19 en soledad. Este novedoso homenaje, llamado “El Recuerdo que nos Une”, fue retransmitido en directo y de forma simultánea desde los centros de Cementerio Jardín y de Tanatorio Leganés, suponiendo un hito al ser el primer acto de estas características en el Sector Funerario español. Además, la elección de este formato, ofreció a las familias la oportunidad de visualizar el acto en tiempo real, desde cualquier parte del mundo garantizando su la seguridad y la del personal al no permitir asistencia presencial.

En el homenaje, a su vez, se presentó un memorial, en bronce, diseñado exclusivamente en recuerdo de todas las personas fallecidas, con especial mención a las que se fueron durante la pandemia de la Covid-19, en soledad. La emotiva escultura de bronce, creada especialmente para Funespaña por la escultura multidisciplinar Ana Hernando, evoca a dos personas abrazadas. “El abrazo” pretende ser un lugar de referencia y de memoria en los cementerios del grupo, un homenaje eterno a todos los abrazos que no se pudieron dar.

Antes del comienzo del acto, se retransmitió una misa en directo en memoria de los fallecidos que podía ser visualizada a través de la web corporativa.

Igualmente nos unimos a la campaña del sector, promovida desde la Asociación Nacional de Servicios Funerarios (Panasef) y las empresas asociadas, en la que presentamos, durante el homenaje, una ofrenda floral que suponía un nuevo lenguaje simbólico. Dicha ofrenda, estuvo compuesta por crisantemos para honrar la memoria de los fallecidos, claveles para brindar apoyo a sus familiares y gerberas rosadas para agradecer la labor de los profesionales funerarios.



En recuerdo de todas las personas que nos faltó
un abrazo y unas palabras de amor y consuelo
en los últimos momentos.
A sus familiares y amigos, que tuvieron que despedirse
en la lejanía y la ausencia.
Agradeciendo su valor y generosidad.
Por el recuerdo que nos une.
Cementerio Jardín, 1 de noviembre 2020



7

Webinars “Ayuda al duelo” 2020

Funespaña realizó, con motivo de la celebración del Día de Todos los Santos, una serie de acciones virtuales dentro de su campaña de ayuda familiar denominada #FunespañaContigo.

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?”**, la empresa, en colaboración con el Centro Psicología Álava Reyes, ofreció a las familias información sobre ayuda al duelo como respuesta a interrogantes que surgen en los momentos posteriores a un fallecimiento de un familiar o un amigo.

Estos seminarios online contaron con la presencia especialista en asistencia en duelo, Vicente Prieto, Director Técnico del Centro de Psicología Álava Reyes. Las diferentes jornadas fueron patrocinadas por los centros de Funespaña, Funemadrid, Tanatorio La Encina de Ponferrada y Tanatorio San Alberto de Pamplona.



8

Concurso de Cuentos Infantiles 2020

En el mes de mayo, Funespaña junto con la Revista Adiós Cultural, convocó la cuarta edición del **“Concurso de Cuentos Infantiles 2020”** presentándose 490 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 **“Calimero y mi tía, la de las gallinas”**, ha resultado el ganador, en el mes de octubre, de la tercera edición del concurso infantil. El jurado valoró el acierto de la autora, May Flores, en transmitir con lenguaje sencillo e ingenuo la percepción de la muerte para un niño.



9

Concurso de Tanatocuentos 2020

En el mes de marzo, se falló el premio de la **XX edición de Tanatocuentos**. El relato de Geonvani Iniesto, **“El complot de los muchachos”**, fue el ganador entre más de 260 trabajos presentados.



10

Festival de Cortometrajes Visualízame

El 10 de octubre, se celebró el **Festival de cortometrajes “Visualízame”**, quedando como ganador del premio especial Funespaña, el corto que mejor trata el tema de la muerte y el duelo **“Candela”** de Marc Riba y Anna Solanas, un cortometraje que refleja la muerte en soledad.



11

«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 segunda edición del curso **“Almas, almos y ánimas”**. Durante los días 8, 9 y 10 de octubre varios profesores universitarios y profesionales relacionados con el sector funerario se reunieron para reflexionar sobre la muerte en nuestra sociedad actual y futura, así como sobre la actuación del sector funerario durante la pandemia de la Covid-19. El encuentro fue retransmitido en directo por streaming.



Financiación Bancaria Sostenible

En el ejercicio 2020, Funespaña procedió a transformar en sostenible la financiación formalizada en el mes de agosto con el BBVA. Para ello, se establecieron tres indicadores alineados con la estrategia del Grupo, uno de desempeño ambiental y otros dos de desempeño social, de cuyo cumplimiento dependerá el tipo de interés aplicado a dicha financiación. La validación de dicho cumplimiento será por parte de un Consultor Externo Sostenible, quien además emitirá un informe durante la vida de la financiación (7 años).

Los indicadores definidos para la formalización del préstamo fueron:

Reducción de la huella de carbono, materializada en una disminución de las emisiones provocadas por los servicios de incineración.

Promoción de personal femenino sobre el masculino en puestos de responsabilidad.

Aumento de las acciones de ayuda y sensibilización enfocadas a colectivos vulnerables.

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

La formalización de este préstamo ha sido especialmente significativa para Funespaña por ser la primera financiación sostenible del sector Funerario en España. Además, es una muestra de su apuesta activa por el respeto al medio ambiente con el objetivo de reducir su impacto medioambiental, el efecto invernadero y la contaminación, así como minimizar los residuos y optimizar el uso de recursos naturales, con el fin de legar un mundo mejor a las futuras generaciones. Y, a su vez, evidencia el compromiso de Funespaña con las personas, impulsando y potenciando acciones que permitan un legado visible a la sociedad, presente y futura, e implementando políticas socialmente responsables, que promuevan aspectos como la igualdad o la inclusión social.

A 31 de diciembre de 2020, el 13% de la deuda financiera era sostenible; porcentaje que irá incrementándose tras la adopción del compromiso, por parte de la Dirección de la empresa del Grupo, en transformar en los próximos años la deuda financiera en sostenible.



PRIMERA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE DEL SECTOR FUNERARIO ESPAÑOL



Medio Ambiente

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.

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 ha activado el cálculo de su huella de carbono, analizando 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. Los resultados obtenidos en este 2020 marcan una reducción del 3,4% en las toneladas de CO₂ emitidas a la atmósfera con respecto a 2019, siguiendo la senda de disminución marcada en un 14% en el plazo de 7 años.

**“Funespaña
cuenta con un
Plan de Política
Medioambiental
en constante
desarrollo.”**

REDUCCIÓN

3,4%

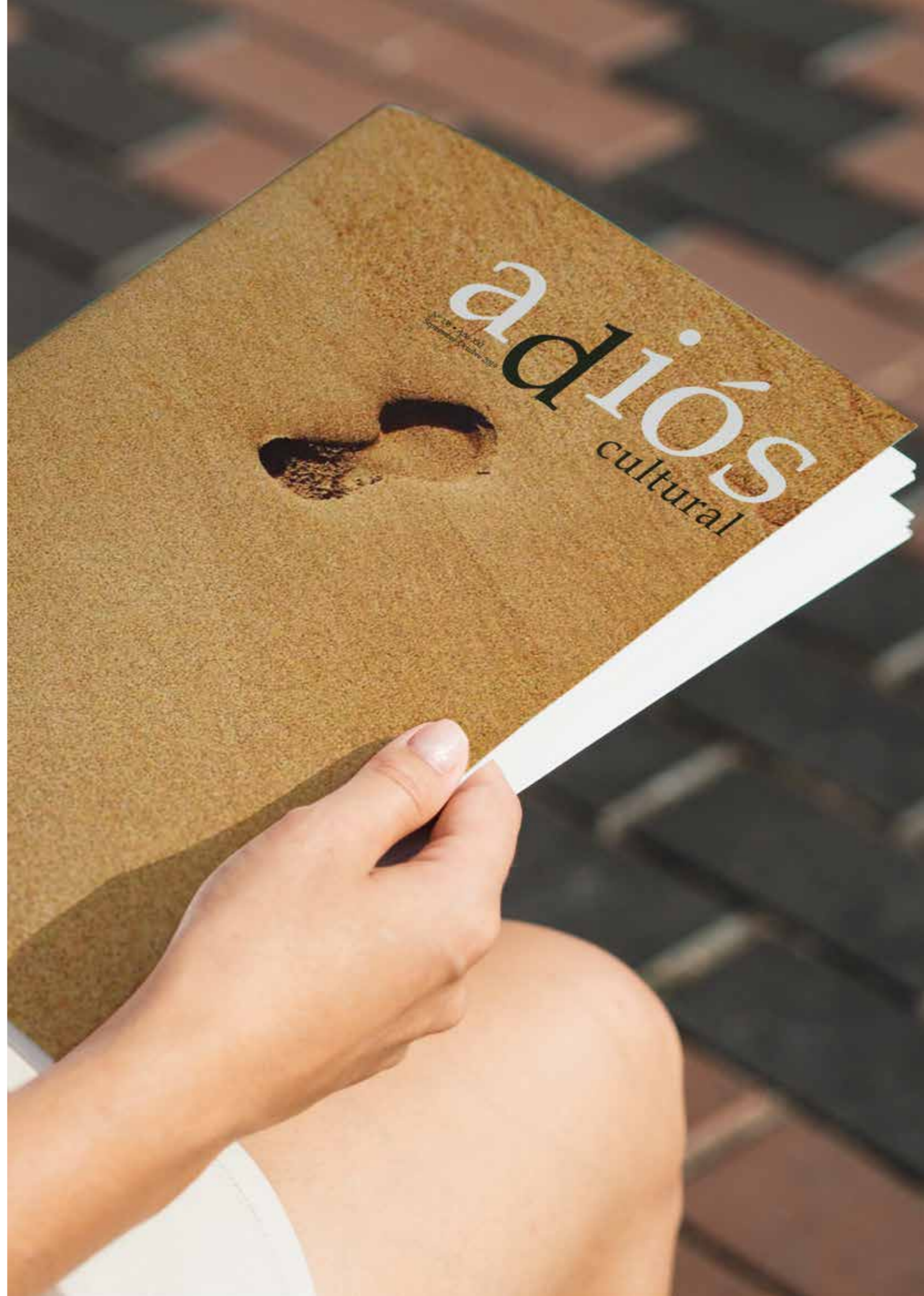
EN LAS
TONELADAS
DE CO₂

Revista Adiós Cultural

Durante el año 2020 ha habido una subida exponencial de visitas a la web de la revista Adiós Cultural, fruto del seguimiento riguroso y exhaustivo de la pandemia de la Covid-19.

Se ha publicado diariamente noticias sobre la evolución de la mortalidad y de la investigación del contagio, vacunación, etc. También se han editado numerosos artículos de científicos y epidemiólogos en relación con la pandemia, convirtiéndonos en un referente de información al respecto.

“Un gran esfuerzo por mantener informadas a nuestras familias.”




El año 2020 ha sido uno de los peores que se recuerda en la sociedad, pero también en el sector funerario español. Las cifras que hemos visto muestran la imponente pandemia vivida en nuestro país.

En pocas semanas, en algunas poblaciones, nos enfrentamos a una situación inédita y desconocida, que se evidenciaba en el gran número de vidas perdidas. Pese a ello, pese a la adversidad, dimos un paso al frente. Ello no hubiera sido posible sin el inmenso impulso y trabajo de todos los profesionales de Funespaña.

Que la experiencia vivida se impregne en cada uno de nosotros, recordándonos la importancia del esfuerzo y de la solidaridad colectiva que nos unió como grupo.

Recordemos a todas las personas que se fueron, en especial a aquellas que se marcharon en silencio y soledad.

Y recordemos también que, pese al tiempo y la distancia, existe ese hilo invisible que traspasa cualquier frontera, uniéndonos eternamente.



FUNESPAÑA

C/ Doctor Esquerdo, 138 - 28007 Madrid

T. 900.500.000 www.fun espana.es

Depósito Legal: M-18911-2021



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