



ESTAMOS CONTIGO

Informe
integrado
2022



01

MÉMORA

- | | |
|-----------------------------------|----|
| 1. ¿Qué hacemos? | 8 |
| 2. ¿Cómo cuidamos a las familias? | 14 |
| 3. Gestión de riesgos | 18 |
| 4. Materialidad | 21 |
| 5. Nuestro accionista | 22 |

02

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Fundación Mémora | 26 |
| 2. Compromisos sociales | 40 |
| 3. Certificaciones y reconocimientos | 42 |

03

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

- | | |
|---|----|
| 1. Opinión | 46 |
| 2. Sistema de quejas y reclamaciones | 49 |
| 3. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | 52 |

04

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Cuestiones sociales | 56 |
| 2. Derechos humanos | 74 |
| 3. Contra la corrupción y el soborno | 76 |
| 4. Subcontratación y proveedores | 78 |

05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

- | | |
|------------------------|----|
| 1. Introducción | 82 |
| 2. Líneas de actuación | 86 |
| 3. Indicadores | 96 |

06

INDICADORES

- | | |
|----------------------------------|-----|
| 1. Detalle de magnitudes | 102 |
| 2. Información fiscal | 107 |
| 3. Tabla de contenidos de la Ley | 108 |



ACERCA DE ESTE INFORME

Este «Estado de información no financiera» forma parte del *Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2022* y se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos por la ley.

En su elaboración, hemos considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y lo establecido en los estándares de Global Reporting Initiative (estándares GRI).

En este contexto, a través del «Estado de información no financiera», en Mémora Servicios Funerarios tenemos el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, y con relación a los derechos humanos relevantes para nosotros en la ejecución de las actividades propias de nuestro negocio.

Para elaborar este informe y seleccionar sus contenidos, hemos tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en 2020 y actualizado en 2021. De esta manera, en este documento indicamos el grado de relevancia que tiene para la compañía, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación, para cada cuestión propuesta por la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

La información que contiene este informe incluye todas las sociedades del Grupo consolidadas por integración global e integración proporcional.

INTRODUCCIÓN

Durante 2022, desde Mémora hemos apoyado a más de **52.855** familias en la despedida de un ser querido.

Somos la compañía líder en la organización de servicios funerarios, y en la gestión de tanatorios, cementerios y crematorios en la península ibérica.

Nuestra visión integral del proceso de duelo de las familias abarca el antes, el durante y el después.

Pero lo que más nos destaca es nuestra vocación de acompañar a las personas en el difícil momento de la pérdida de un ser querido. Por eso, nuestro equipo de **1.475** profesionales combina una excelente formación y una vocación de servicio con el único objetivo de ayudar a las familias que confían en nosotros.

Para evaluar en qué medida estamos dando respuesta a las expectativas de las familias, escuchamos constantemente y tenemos en cuenta su opinión para mejorar nuestro servicio de forma continuada.

Somos líderes en un sector muy sensible y eso se debe también a la Fundación Mémora, una entidad sin ánimo de lucro que pusimos en marcha en 2016, con el propósito de potenciar nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra experiencia en el ámbito social, la investigación, la formación y la sensibilización de entidades y profesionales vinculados al proceso final de la vida.

En junio de 2022, hemos adquirido el grupo Funeraria Vascongada, con centros en el País Vasco y Navarra. El Grupo Vascongada cuenta con 11 tanatorios, cuatro de ellos con crematorio. En el presente informe hemos tenido en cuenta los servicios realizados desde la fecha de adquisición. En los datos de consumos, hemos imputado la totalidad de los consumos eléctricos, gas natural, propano y residuos del año 2022.

01

MÉMORA



52.855 familias
atendidas en 2022



Presentes en **21 provincias**
y en 11 distritos en Portugal



1.475 profesionales

01 MÉMORA



1. ¿Qué hacemos?

El propósito de Mémora es cuidar a todas las personas en cada uno de los momentos del proceso final de la vida y contribuir al cambio de mentalidad en torno a la muerte.



Misión

Acompañar a las familias antes, durante y después de la despedida de sus seres queridos y ofrecerles la orientación, experiencia y apoyo necesarios en esa etapa de la vida de las personas.

- asegurando la calidad del servicio
- respetando la legislación vigente y el entorno
- colaborando, desde diversos ámbitos, en la mejora del proceso final de la vida, incluyendo las etapas posteriores a la pérdida.



Visión

Ser un referente por la calidad, la gestión ética y responsable y la innovación de los servicios, adaptados a las necesidades y expectativas de las familias, nuestros clientes y la sociedad. Comprendiendo, anticipando y cuidando las necesidades de todas y cada una de las familias y todos y cada uno de los actores relacionados con el proceso final de la vida de las personas.



Valores

Los valores que inspiran MÉMORA son:

Sensibilidad.

Somos sensibles al momento delicado y trascendente que atraviesan las personas que nos eligen.

Compromiso.

Estamos comprometidos con el cuidado de las personas, la sociedad y el planeta.

Profesionalidad.

Somos profesionales con vocación, formación, experiencia y compromiso ético.

Transparencia.

Actuamos con transparencia y sabemos dar seguridad y confianza.

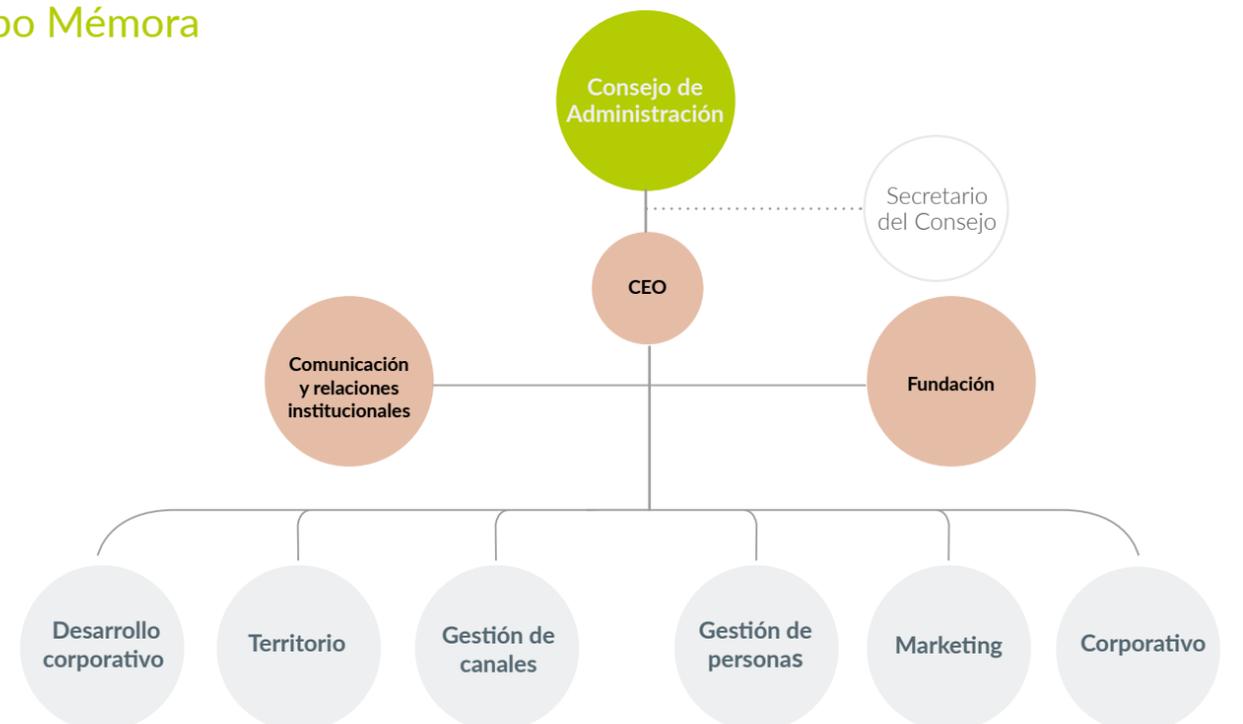
Innovación.

Innovamos para encontrar nuevas soluciones y servicios para las familias.

Sostenibilidad.

Entendemos la sostenibilidad como una forma de seguir creciendo en todos los sentidos a la vez que pensamos en las generaciones futuras.

Grupo Mémora



Nuestros principios

01 **Las familias que confían en nosotros son nuestra prioridad.** Por ello, les proporcionamos toda la atención, asesoramiento y ayuda que precisen.

02 **Ofrecemos a las familias un servicio integral en todo el proceso de duelo,** desde el antes, acompañando y facilitando la posibilidad de planificar y personalizar el funeral; pasando por el durante, con la despedida y el servicio funerario; hasta el después, con la ayuda a las familias.

03 **Cuidamos a los empleados.** «Personas que cuidan a personas» es la filosofía del Grupo Mémora, y nos aseguramos de que todo el personal comparta y sienta esta filosofía.

04 **Apoyamos la colaboración con entidades que trabajan con personas en sus momentos finales de vida:** hospitales, centros sanitarios y residencias, para que sus profesionales tengan la formación, el material y asesoramiento necesarios.

05 **Ayudamos a mejorar las condiciones de vida de las personas mayores** en la etapa final de su vida, aportando medios y conocimientos para que vivan sus últimos años en compañía y con tranquilidad.

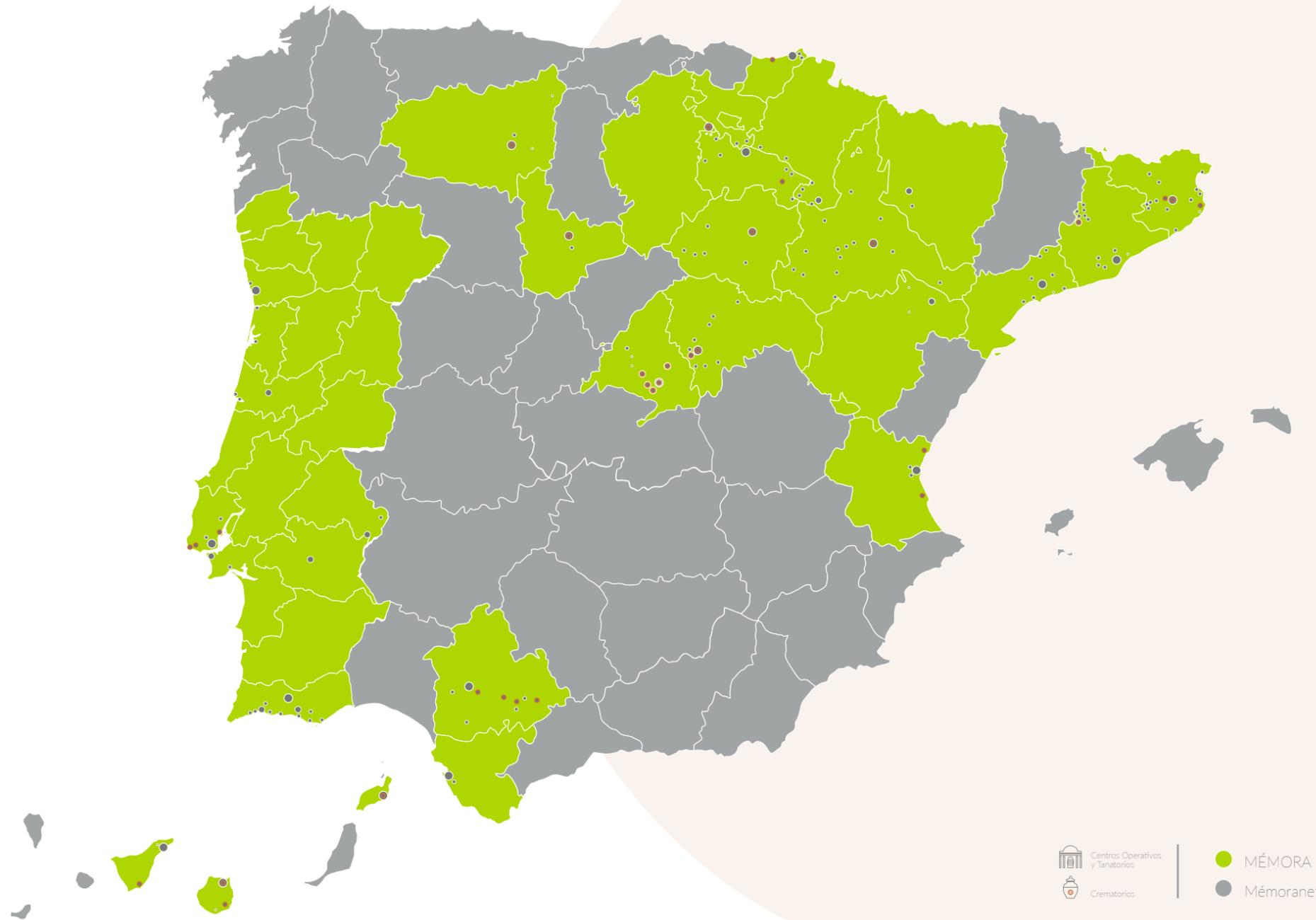
06 **Recogemos la opinión de las familias,** e implementamos las medidas necesarias para mejorar nuestra atención e innovar.

07 **Priorizamos la protección del medio ambiente** y la reducción del impacto ambiental en todas nuestras actuaciones. Integramos y respetamos los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza, relacionados con los derechos humanos, el medioambiente y los códigos de conducta en todas las operaciones y estrategias, e implementamos objetivos para la mejora.

08 Extendemos y hacemos partícipes a todos los colaboradores, proveedores, subcontratas y grupos de interés de los **principios y las prioridades del Grupo Mémora.**

09 **Garantizamos la sostenibilidad de la empresa, en línea con los criterios de nuestro accionista.** Compromiso en el establecimiento de un modelo de gobierno corporativo que cumpla con los requisitos legales y criterios más exigentes en Europa, a la vez que alineado con las políticas de nuestro accionista.

Líderes en la península Ibérica



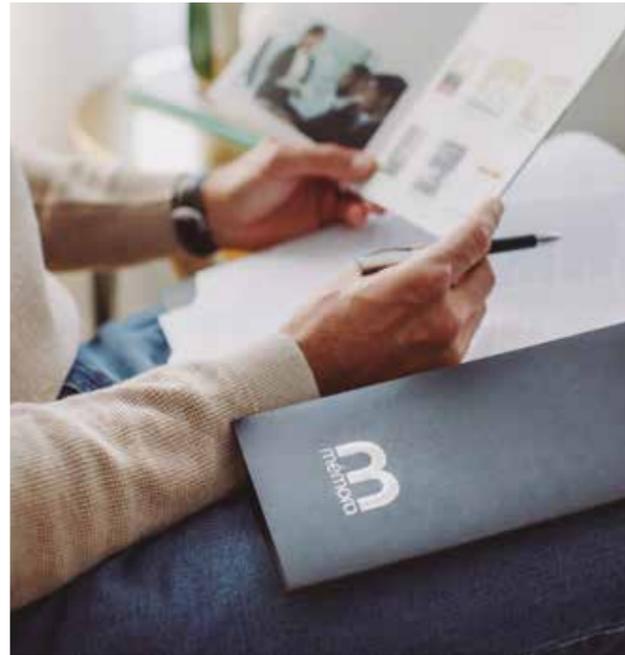
- Presentes en **21 provincias** y **11 distritos de Portugal** y acuerdos de colaboración local en todo el territorio
- **52.855 familias** confiaron en nosotros en 2022
- **39** cementerios
- **150** tanatorios
- **262** centros de atención
- **45** crematorios
- **532** salas de velatorio

2. ¿Cómo cuidamos a las familias?

Mémora tiene como objetivo ofrecer un servicio funerario integral que pone a las familias en el centro. Se basa en una serie de pilares estratégicos que conforman el modelo de negocio.

Nuestros pilares son:

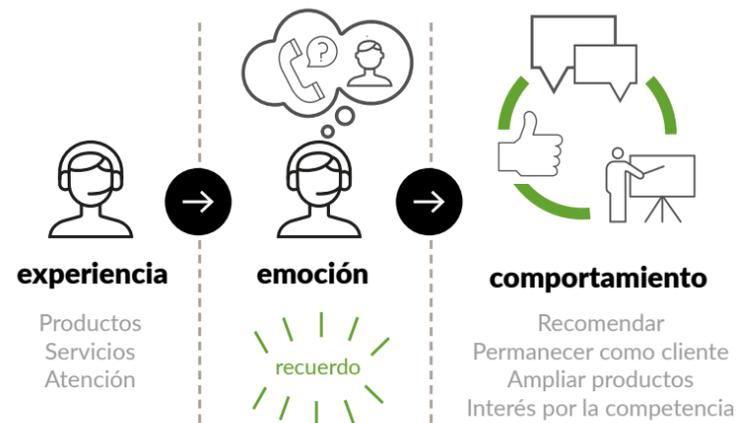
- Personas al servicio de personas
- Proceso de final de la vida
- Oferta de servicios
- Infraestructura
- Marca
- Eficiencia



A continuación, desarrollamos los fundamentos de nuestra estrategia.

1. Las familias

Desde 2005 hacemos encuestas para conocer la percepción de las familias sobre los servicios recibidos, y desde 2015 hemos adoptado la metodología de valoración NPS (Net Promoter Score), una técnica de medición reconocida internacionalmente que nos permite conocer el índice de recomendación de nuestros servicios.



Cada año realizamos más de **20.000 encuestas**, lo que acredita su validez como métrica para garantizar nuestro compromiso con las familias que nos eligen. Los resultados se integran en los procesos de revisión de nuestros protocolos de trabajo, en iniciativas de formación de los equipos y en los objetivos individuales de los profesionales y colaboradores del Grupo.

2. Nuestro equipo

Nuestra cultura se basa en «Personas que cuidan a personas», un concepto clave para tener un equipo orientado a ofrecer el mejor servicio cada día.

Las **1.475 personas** que forman parte de nuestra organización son clave en la prestación del servicio. Contamos con más de 200 asesores personales, que se encargan de atender en primera instancia a las familias, y de ayudarles a configurar y organizar los servicios a prestar.

En nuestros procesos de selección buscamos a profesionales con la máxima capacidad de empatizar con las familias, para identificar sus necesidades y ofrecerles los servicios que mejor cubran sus necesidades.

1.475
profesionales

200
asesores
personales

3. Ejes estratégicos



1. Proceso final de la vida

Mantenemos una relación permanente con los profesionales del ámbito de la salud y residencial y con sus profesionales, para garantizar a las familias la continuidad asistencial. Contamos con una red de más de 25 profesionales que trabajan estrechamente con las organizaciones del ámbito hospitalario, sociosanitario y residencial, y que desarrollan ciclos de formación, conferencias, programas de apoyo a pacientes y sus familiares. Estas entidades y sus profesionales perciben el alto grado de calidad y valor añadido de la profesionalización de Mémora, a la vez que reciben ayuda para afrontar mejor, junto a las familias, el proceso de final de la vida.

2. Oferta de servicios

Tenemos un innovador catálogo de productos y servicios que permite a las familias cubrir de forma integral todas las necesidades que surgen tras una defunción, sin tener que pasar por la dificultad de contratar diferentes servicios con diferentes entidades.

Además, en Mémora estamos atentos a lo que ocurre a nuestro alrededor para adaptarnos constantemente a los cambios sociales y culturales para innovar y ofrecer los servicios que cualquier comunidad pueda necesitar.

3. Infraestructura

En España, la mayor parte de los servicios funerarios se prestan en tanatorios. En Mémora disponemos de una red de centros para la velación y la acogida de las visitas. Nos preocupamos de tener los mejores tanatorios de cada población para que las familias puedan disponer del mejor entorno posible.

En Portugal, la despedida se realiza principalmente en iglesias; tenemos acuerdos con las principales.

4. Marca

Nuestra marca, Mémora, en conjunción con marcas locales históricas, alguna de ellas con más de cien años, transmite nuestros valores y la garantía a las familias de que están en las mejores manos. Por ello, invertimos continuamente en que la marca global y las diferentes marcas locales sean sinónimos de un servicio funerario de la máxima calidad y confianza.

Nuestra marca en Portugal, Servilusa, es la más reconocida en el ámbito nacional en el país, y es la referente en calidad de servicio.

5. Eficiencia

Nuestro tamaño e implantación en toda la península nos permite tener unos sistemas y recursos que son compartidos por todas las unidades de negocio. Contamos con más de 20 unidades de negocio que operan desde su ámbito de responsabilidad en cada uno de sus mercados, pero que tienen acceso a todos los recursos y *know-how* centralizado en los servicios corporativos. Este planteamiento hace que tengamos una eficiencia de coste por servicio superior a la de la mayor parte de las empresas del sector.

Personas al servicio de personas

Todas las personas de nuestro equipo tienen una gran vocación de ayuda a las familias en el difícil proceso de la pérdida de un ser querido.

3. Gestión de riesgos

En Mémora contamos con un Comité de Auditoría y Riesgos, comisión delegada del Consejo de Administración, que supervisa la elaboración y actualización del mapa de riesgos.

La elaboración del mapa se llevó a cabo por primera vez en el año 2015, con la participación de directivos y personal de todas las áreas. Recoge todos los posibles impactos internos y externos y todas aquellas áreas que son relevantes para Mémora y sus grupos de interés. El mapa fue aprobado por el Consejo de Administración en 2015, se revaluó en profundidad en 2019 y durante 2022 se ha añadido un nuevo riesgo basado en el impacto de la inflación en los costes del Grupo.

Desde entonces, el Departamento de Auditoría Interna es el responsable de hacer el seguimiento del mapa, presentando dos veces al año su actualización al Comité de Auditoría y Riesgos; de esta manera, nos aseguramos la independencia.

La evaluación se realiza basándose en valores de impacto, probabilidad y grado de control. Hemos trasladado los resultados del mapa de riesgos a la matriz que se muestra a continuación, que nos servirá como referencia para poder desarrollar, posteriormente, en esta memoria, las áreas materiales para Mémora.



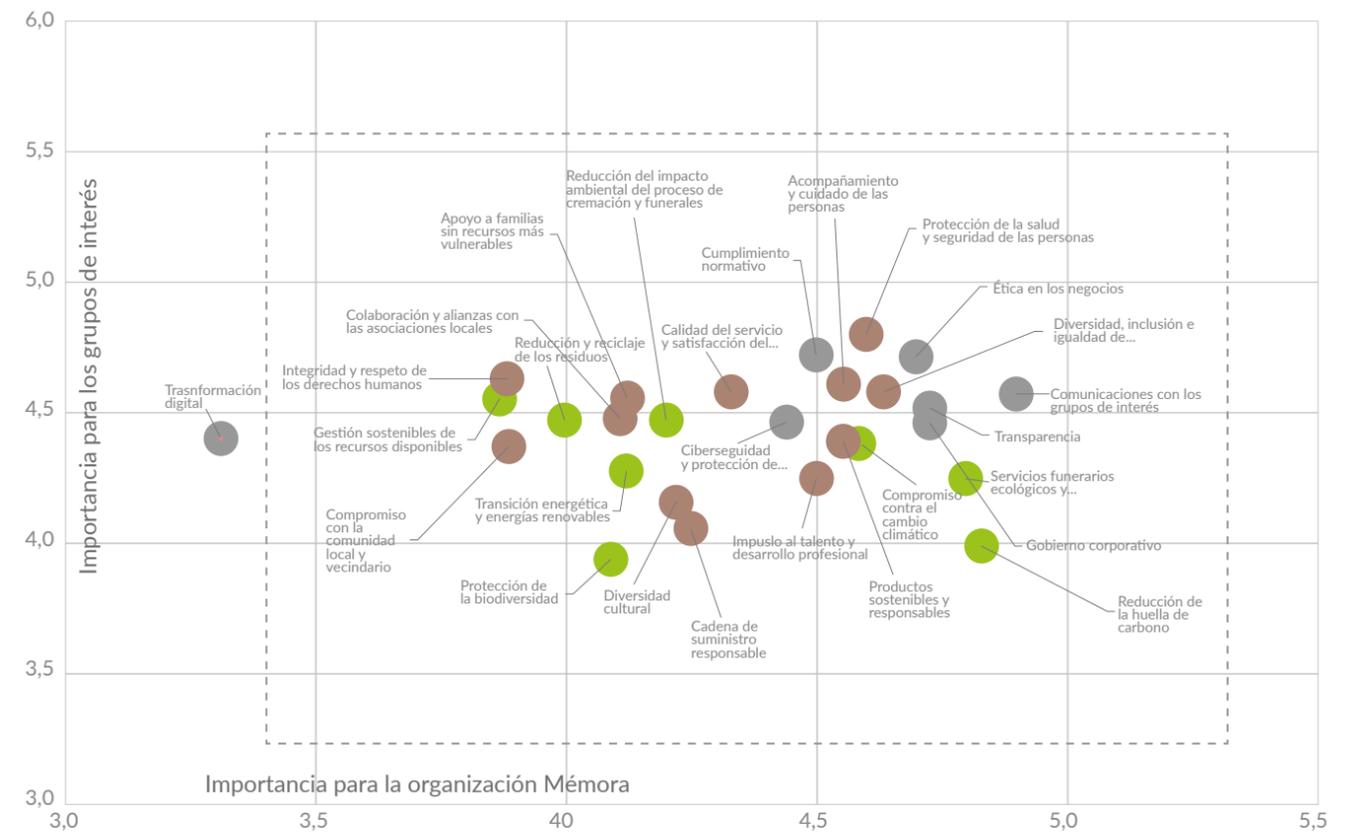
- Incremento de la competencia proveniente del crecimiento vertical de las aseguradoras y el aumento de la oferta en el mercado de prima única.
- Necesidad de gestionar la percepción de las relaciones existentes y necesarias entre el Grupo Mémora y hospitales y residencias.
- Necesidad de alinear productos y servicios con las necesidades y expectativas del cliente e intensificar las acciones a la percepción del valor añadido de los servicios de Mémora por parte del cliente.
- Necesidad de gestionar la percepción general de los servicios funerarios dada la repercusión social que tienen.
- Necesidad de previsión y adecuación inmediata a cambios legislativos.
- Necesidad acelerada de adecuación a la demanda de servicios digitales.
- Riesgo de ataques a los dispositivos o sistemas de información por parte de terceros, que comprometan la confidencialidad e integridad.
- Entorno más regulado y restrictivo por leyes relacionadas con la protección de datos y mayor concienciación de proteger la intimidad.
- Necesidad de previsión y adecuación a cambios legislativos específicos del territorio y a la posibilidad de entrada de nuevos competidores de carácter público.
- Necesidad de atraer y retener a los mejores profesionales mediante planes y políticas, de formar a los equipos para que tengan un mayor nivel de empatía con las familias dentro de un nivel máximo de profesionalidad.
- Necesidad de firmar nuevos y/o buscar nuevas vías de suministro de energía y abastecimiento de materias primas con la finalidad de mitigar el impacto de la inflación en los costes de la empresa.



4. Materialidad

El análisis combinado de la prioridad para los grupos de interés y de la relevancia en la estrategia de sostenibilidad de la compañía da como resultado la matriz de materialidad, que permite reforzar los temas más significativos.

Matriz de doble materialidad



La matriz de materialidad de Mémora recoge el conjunto de temas relevantes y su prioridad, en función de su impacto para la entidad y para sus diferentes grupos de interés. En el cuadrante de arriba se priorizan las cuestiones más importantes.

Según una perspectiva de materialidad, las cuestiones ESG crean riesgos y oportunidades que son materiales desde una perspectiva financiera o de impacto.

Para obtener el *mapping* se ha seguido la siguiente metodología:

1. Identificación de los temas de sostenibilidad.
2. Identificación de los grupos de interés cuyo resultado ha sido: accionistas, aliados estratégicos, clientes, competencia, empleados, proveedores, reguladores, sociedad.
3. Consulta a los grupos de interés sobre los temas prioritarios y relevantes en materia de sostenibilidad.

5. Nuestro accionista

Desde 2017, Ontario Teachers' Pension Plan (OTPP) es el accionista de Grupo Mémora. Administran un plan de pensiones de beneficios definidos y pagan las pensiones de por vida a los miembros jubilados y a sus beneficiarios. Además de las pensiones de jubilación, OTPP también cubre el fallecimiento o la discapacidad de sus miembros.



OTPP es el plan de pensiones del colectivo de docentes activos y jubilados de Canadá, con 247.200 millones de dólares canadienses en activos netos. Pagan pensiones e invierten los activos por cuenta de 336.000 personas.

Desde su creación en 1990, se han construido una reputación internacional de innovación y liderazgo en la administración de inversiones y en los excelentes servicios para sus miembros.

Todas las inversiones de OTPP son socialmente responsables. Emplean a más de 1.300 profesionales en su oficina central en Toronto, Canadá, y en sus oficinas de inversión en Londres y Singapur.



La historia de Ontario Teachers' Pension Plan

Los empleados de OTPP fueron pioneros en muchas de las prácticas de inversión y estándares de servicio que ahora son comunes en el mundo de las pensiones. Son conocidos por el sólido rendimiento de las inversiones que realizan y por los excelentes servicios a sus miembros.

Los valores de Ontario Teachers' Pension Plan son:



02

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD



1.156 servicios

a familias sin recursos



13 cursos

de formación



más de **645 alumnos**

02

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

1. Fundación Mémora

La Fundación Mémora fue creada el año 2016, con el objetivo de poner en valor su política de responsabilidad social corporativa como compromiso con la mejora sostenida de la sociedad a través del conocimiento y las experiencias adquiridas a lo largo de su trayectoria.

Para lograr sus fines y a partir de sus valores –respeto, confianza, innovación, responsabilidad, compromiso social– la Fundación quiere ser referente en el ámbito de la atención a las personas en situación final de la vida. Su misión es proporcionar ayuda a la sociedad, apoyando y mejorando la atención a las personas y las familias en dicho proceso y a los profesionales que están implicados en su atención.



Así, el lema de la Fundación es «comprometidos con la vida», dado que se entiende la muerte como el punto final del proceso de vida de las personas.

Para la mejor realización de sus fines, la Fundación lleva a cabo:

- ✓ Acciones de sensibilización y divulgación dirigidas a concienciar y sensibilizar a las personas frente al hecho de la muerte como parte final de la vida.
- ✓ Acciones formativas dirigidas a los profesionales de los ámbitos de la salud, el de las residencias y los servicios sociales que atienden a personas en el proceso final de la vida.
- ✓ Acción social que proporcionan ayuda a las familias y a las personas que se encuentran frente a una «situación final de la vida».

Desde el año 2019, la Fundación impulsa un nuevo proyecto, transversal a todos sus ejes de actuación y alineado con su misión y visión bajo los objetivos generales de: sensibilizar a la sociedad en la necesidad de garantizar una muerte digna, evitar la muerte en soledad y promover el desarrollo de ciudades que cuidan.



Patronato

Está formado por personas de reconocida trayectoria profesional, con una gran capacidad de detectar los retos de la sociedad en relación con los fines fundacionales. Los patronos aportan la visión y la estrategia de la Fundación para avanzar hacia una sociedad más justa.



SANTIAGO DE TORRES

PRESIDENTE

Licenciado en Medicina y Cirugía. Presidente de Atrys Health



JOSÉ ANTONIO LORENTE

Catedrático de Medicina Legal y Forense de la Universidad de Granada



JUAN JESÚS DOMINGO

Consejero delegado de Mémora



RAFAEL MATESANZ

Creador y exdirector de la Organización Nacional de Trasplantes. Experto de la OMS en materia de trasplantes



ISABEL LINARES

Directora del Observatorio para la Transformación del Sector Público ESADE-PwC. Expresidenta de Sanitas Residencial



JOAN BERENGUER

Director



VICTORIA CAMPS

Catedrática de Filosofía. Expresidenta del Comité de Bioética de España. Presidenta de la Fundación Víctor Grífols



PEDRO SANGRO

Secretario

MONTSERRAT TERUEL

Tesorera

Consejo Asesor

El Consejo Asesor está formado por personalidades de prestigio y referentes en el ámbito del proceso final de la vida de las personas. Su misión es asesorar en aquellas acciones y líneas estratégicas que promuevan un valor añadido en relación con los proyectos de la Fundación Mémora.

JOSEP MARIA VIA

Presidente del Consejo Asesor. Consultor en sector salud

MARIA DIE

Doctora en Psicología. Psicóloga clínica y psicooncóloga. Directora de ATRIUM: Psicooncología y Psicología Clínica. Presidenta de la International Psycho-Oncology Society (IPOS)

ANA ISABEL LIMA

Trabajadora social. Docente en la Universidad Complutense de Madrid. Secretaria de Estado de Servicios Sociales del Gobierno de España (5-8-2018 a 15-1-2020)

JOSEP ARIMANY

Presidente de la Sociedad Catalana de Medicina Legal y Toxicología. Director del Área de Praxis del COMB. Director de la Cátedra de Responsabilidad Médica y Medicina Legal de la U. D. del Hospital Vall d'Hebron

MARCOS GÓMEZ

Presidente de Honor de la Sociedad Española de Cuidados Paliativos, coordinador del Programa de Cuidados Paliativos de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias

FERNANDO MARTÍNEZ

Presidente de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica

FRANCESC TORRALBA

Director de la Cátedra de Ética aplicada ETHOS de la Universidad Ramon Llull



Desde la Fundación,
actuamos en **cuatro grandes ejes**:

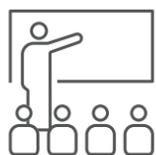
SENSIBILIZACIÓN



Divulgar activamente mejoras para un envejecimiento activo y saludable, y facilitar la concienciación y la sensibilización de la sociedad frente al hecho de la muerte como parte de la propia vida.



FORMACIÓN



Impartir acciones formativas a los profesionales que atienden a las personas en el proceso final de la vida y a sus familias.



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Impulsar líneas de investigación y/o de innovación social, para la mejora de la atención y la asistencia de las personas en situación final de la vida.



ACCIÓN SOCIAL

Proporcionar ayuda en el duelo por la pérdida a las familias y a los profesionales que se encuentran frente a un proceso final de la vida.



Eje de sensibilización

El objetivo es facilitar la concienciación y sensibilización de la sociedad frente al hecho de la «muerte como parte final de la propia vida».

Para ello, se dan a conocer estrategias para un envejecimiento activo y saludable, y se forma a las personas para afrontar el proceso final de la vida; así, se facilita una reflexión serena sobre la muerte. Con tal fin, se realizan las Aulas Mémora, una serie de sesiones divulgativas (en diferentes formatos: charla/conferencia, taller, concierto) dirigidas a la población en general y, especialmente, a las personas mayores, cuidadores y personal sanitario, con el objetivo de abordar el proceso final de la vida en distintas ciudades del país.



En 2022 se organizaron **165 aulas** con una asistencia de **3.720 personas**.

En 2021 se organizaron **70 aulas** con una asistencia de **1.716 personas**.



Eje de formación

Se tiene la voluntad de ser una entidad referente en la formación de los profesionales de los ámbitos de la salud, sociosanitarios y sociales en temas de atención al proceso final de la vida.

La Fundación Mémora está reconocida como entidad organizadora de actividades acreditadas de formación continuada para profesionales del ámbito sanitario desde 2018.

Cursos

Oferta formativa acreditada

- Bioética y tanatoética, modalidad en línea (19 h) con 2,4 créditos
- Certificado Médico de Defunción, modalidad en línea (3 h) con 0,6 créditos

A lo largo de este año se ha elaborado un nuevo curso formativo acreditado sobre el Documento de Voluntades Anticipadas, modalidad en línea (4 h) con 0,6 créditos.

Para el desarrollo de estos cursos acreditados se han establecido convenios de colaboración con la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS), la Unión Consorcio Formación, el Colegio Oficial de Médicos de Barcelona y la Fundación Luzón.



Oferta formativa no acreditada

- El duelo del profesional, modalidad mixta (6 h presenciales + 14 h en línea)
- Diversidad religiosa, salud y final de la vida (12 h)
- Comunicación de malas noticias y gestión de las emociones (12 h)
- Vivir con plenitud el final de la vida (12 h)
- Gestión de las emociones en el ámbito domiciliario (2 h)
- Ética y buen trato en la atención domiciliaria (2 h)
- Gestión del miedo y la ansiedad en el ámbito domiciliario (2 h)



Cursos

En 2022 han asistido un total de **645 alumnos** y se han impartido un total de **13 cursos**.

En 2021 han asistido un total de 1.205 alumnos y se han impartido un total de 36 cursos.

En el año 2021, además de los 27 cursos organizados por la Fundación, participamos en dos cursos organizados por la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona.

Jornadas, seminarios y ciclos

Se han realizado jornadas científicas sobre temas tan relevantes como el final de la vida, la humanización de la atención y cómo dotar de sentido a la vida en su final.

En 2022 se han realizado ocho jornadas con un total de **676 asistentes**.

Además de las jornadas organizadas por la Fundación, hemos participado en 4 jornadas organizadas por otras instituciones: Hospital Universitario Miguel Servet (10 sesiones en 2022), Facultad de Comunicación de la Universidad de Zaragoza y Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

En 2021 se llevaron a cabo ocho jornadas, con un total de **1.141 asistentes**.

Eje de investigación e innovación

El objetivo de la Fundación Mémora es ser una entidad referente para todos los actores relacionados con el ciclo final de la vida. En particular, para los profesionales vinculados a los servicios de cuidados paliativos en aspectos de mejora de la atención de los pacientes en la fase final de la vida y de sus familias.

Nuestra voluntad es establecer relación con los profesionales de las áreas de atención a los pacientes, especialmente centrándonos en las unidades de cuidados paliativos, para los que se desarrollan proyectos junto con los institutos de investigación de los centros, los cuales deben contar con el visto bueno de los Comités de Ética de Investigación Clínica (CEIC) de los centros.



Proyectos

2022

Musicoterapia

En el Hospital Parc de Salut Mar se han realizado 477 sesiones y han participado 111 pacientes

Arteterapia

En el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau se han atendido a 33 pacientes y a 45 familias

Espai de Paraula

En el Hospital Josep Trueta se han realizado 16 sesiones y se han atendido a 167 personas

En el Hospital Joan XXIII se han realizado 9 sesiones y se han atendido a 96 personas

En el Hospital Vall d'Hebron se han realizado 12 sesiones y se han atendido a 64 personas

Gestora de final de la vida

En el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau se han atendido a 432 familias

En el Hospital de Santa Catarina se han atendido a 185 familias

2021

Musicoterapia

En el Hospital Parc de Salut Mar se realizaron 430 sesiones y han participado 104 pacientes. En el Hospital San Pedro de Logroño se atendieron a 50 pacientes

Arteterapia

En el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau se atendieron a 41 pacientes y a 60 familias

Espai de Paraula

En el Hospital Josep Trueta se realizaron 22 sesiones

En el Hospital Joan XXIII se efectuaron 22 sesiones

En el Hospital Vall d'Hebron se llevaron a cabo 20 sesiones

Gestora de final de la vida

En el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau se atendieron a 386 familias

En el Hospital de Santa Caterina se atendieron a 135 familias

Eje de acción social

Su objetivo es proporcionar ayuda a las familias y a las personas que se encuentran frente a una «situación final de la vida». Hemos desarrollado diferentes programas de ayuda, creando espacios de apoyo para familias, profesionales y voluntariado, y que incluyen el apoyo psicológico al duelo.

El servicio de acompañamiento psicológico al duelo se inició hace más de 15 años en Serveis Funeraris de Barcelona y, posteriormente, se desarrolló a través de los Espacios de Apoyo, desde donde se atendía a las familias poniendo a su disposición los siguientes servicios:

- Atención telefónica las 24 horas los 365 días del año, a cargo de un grupo de psicólogos especializados.
- Apoyo desde la comunidad web «Tu apoyo en red».
- Sesiones presenciales de atención psicológica individualizada.
- Atención psicológica a través de grupos de apoyo al duelo.

Actualmente, el acompañamiento psicológico al duelo se lleva a cabo en los Espacios de Apoyo de Manresa y Girona, y en diferentes centros cívicos de Barcelona y L'Hospitalet de Llobregat.



En 2022

165 sesiones
1.155 familias atendidas

En 2021

166 sesiones
753 familias atendidas



Proyecto **Ciudades que cuidan**

El proyecto «**Ciudades que Cuidan**» de la Fundación Mémora nace de la experiencia en el **acompañamiento y la atención integral de las personas en el proceso final de la vida.**

La Fundación Mémora quiere crear conciencia y servir de inspiración en la necesidad de desarrollar «Ciudades que Cuidan», en las que todos los actores que configuran la **red comunitaria**, desde profesionales, familiares y el conjunto de las entidades del barrio, participen en el proceso final de la vida y se pueda combatir la muerte en soledad. Queremos ayudar a impulsar este modelo de nueva ciudad en muchos puntos de nuestra geografía.



ciudades
que
cuidan



Áreas de actuación

Observatorio

Un espacio para generar y facilitar información sensible y útil, con el fin de identificar, comparar y entender mejor qué indicadores homologan a las «Ciudades que Cuidan», poniendo énfasis en la soledad no deseada en el final de la vida y la muerte en soledad. Se ha continuado con el análisis de los diferentes indicadores sociales que nos permiten adquirir una mayor comprensión de los cambios sociodemográficos de nuestra sociedad.

Datos 2022:

- Publicado el 2.º Informe. Impacto de la soledad no deseada en los medios de comunicación en 2021

Datos 2021:

- Publicado el 1r. Informe sobre la soledad de la opinión publicada de 2020
- Publicado el 1r. Informe de proyectos emblemáticos sobre el proyecto GERONTEC-SERENA impulsado por la Universitat Jaume I de Castellón



Unidad de Gestión del Conocimiento

Se ha continuado con el espacio de reflexión e intercambio de conocimiento con el objetivo de disponer de un área ordenada de reflexión de los principales elementos que giran alrededor de «Ciudades que Cuidan»

Datos 2022:

- **Seminario con la Fundación Víctor Grífols.** Soledad no deseada en la era digital. Será publicado con posterioridad en Cuadernos de la Fundación Víctor Grífols

Datos 2021:

- **Seminarios con la Fundación Víctor Grífols:** Este año se realizó el seminario «La atención a las necesidades sociales y sanitarias ¿Sumamos o dividimos?». Posteriormente fue publicada la sesión en el Cuaderno n.º 59 de la Fundación Víctor Grífols
- **Foro de debate:** Hacia una sociedad cuidadora. Se han concluido las tres fases del Foro de debate

En el año 2020, se realizaron los trabajos de los 22 grupos de expertos y se iniciaron las primeras sesiones de mesas redondas en formato webinar.

Asistentes a los 4 webinarios: 1.330 personas

En el año 2021, se finalizó la segunda fase del foro, con la realización de los 18 webinarios pendientes. Los 22 cuadernos correspondientes a cada grupo experto han sido editados y publicados en la página www.ciudadesquecuidan.com

Asistentes a los 18 webinarios: 3.309 personas

En diciembre de 2021, se realizó la tercera fase del foro. 1.ª Conferencia de Ciudades que Cuidan, en una jornada efectuada en Madrid, en la sede de la FEMP, dentro de los actos de conmemoración de su 40 aniversario, y donde fue presentado el **Libro Blanco de Ciudades que Cuidan**

Asistentes: 109 personas

<https://ciudadesquecuidan.com/foro-debate/>

Protocolo de actuación

Recoge las mejores prácticas que se están realizando en el marco de los proyectos que se engloban en «Ciudades que Cuidan» y puedan servir de guía y orientación para aquellos municipios y comunidades que quieran incorporarse a dicho proyecto

- A lo largo de este año se ha estado trabajando en la metodología de evaluación que deberá seguir una ciudad para obtener el Sello de Calidad de una Ciudad que Cuida (se prevé que, en el año 2023, se presente la versión 1.0 de la «Metodología de evaluación de una Ciudad que Cuida: categoría e indicadores»)
- El 22 de noviembre tuvo lugar una reunión entre la Fundación Mémora, el Ayuntamiento de Logroño y la Federación Española de Municipios y Provincias, en la que fueron aprobados las categorías y los indicadores que se utilizarán en el programa piloto, versión 1.0, que realizará el Ayuntamiento de Logroño

2. Compromisos sociales

Familias sin recursos

Datos 2022: 1.156 servicios (1.125 en España y 31 en Portugal)

Ayudamos a las familias sin recursos para que puedan realizar un servicio funerario gratuitamente, o de manera subvencionada, a través del protocolo de acuerdos con servicios sociales municipales y autonómicos. De esta forma, contribuimos a satisfacer una necesidad real y a no excluir de nuestros servicios a ninguna familia. En Portugal finalizó el acuerdo con la Santa Casa da Misericórdia.



En 2022
1.156 servicios a familias sin recursos

En 2021
1.942 servicios a familias sin recursos



Memoriales colectivos

Desde ya hace más de diez años, en Mémora organizamos, en distintas ciudades de España y Portugal, memoriales religiosos y laicos en recuerdo de todas las personas que han fallecido a lo largo del año. Un proyecto que facilita a las familias un lugar de reencuentro para homenajear a sus seres queridos.

Tras varios años en los que no se realizaron memoriales a causa de la pandemia, en 2022 se han retomado de nuevo, y se han celebrado 34 memoriales en los que participaron 10.210 personas.

Ceremonias 2022

	Nº de memoriales	Asistentes
España		1.780
Barcelona	3	1.680
Girona	1	100
Portugal		30
Lisboa	12	4.106
Santarém	1	92
Setúbal/Almada	2	527
Norte	7	2.250
Centro	1	270
Alentejo	3	465
Algarve	4	820
Total	30	8.530



3. Certificaciones y reconocimientos

En Mémora somos conscientes del impacto que tenemos en la sociedad, y de que las acciones que impulsamos repercutirán en la percepción que los empleados y la sociedad tienen de nuestra empresa. Por ello, hemos adoptado como sistema fundamental para nuestro desarrollo en el ámbito de la responsabilidad social corporativa (RSC) ciertas **certificaciones de responsabilidad social**:

- **SGE 21, de responsabilidad social corporativa.**
En 2022, el grupo Mémora renovó la certificación de la norma de Forética, certificada por Bureau Veritas, se extiende a 57 centros referentes en España, y cubre, de esta forma, todas las provincias en las que desarrollamos nuestra actividad (53 certificaciones en 2021).
- **NP 4469-1, norma portuguesa de responsabilidad social,** con 84 centros certificados (72 centros en 2020).



Protocolos Covid

En 2022, después de haber realizado un gran esfuerzo en la aplicación de los protocolos COVID como medio para asegurar la confianza de nuestros clientes y de la sociedad, damos por concluida la certificación en el mes de junio de 2022. El grupo Mémora obtuvo la certificación de protocolos COVID en 211 instalaciones (89 en Portugal y 122 en España), además de haber obtenido la especificación normativa UNE EN 0069 de medidas higienicosanitarias en instalaciones funerarias. Mémora fue la primera empresa funeraria en obtener la certificación. El total de certificaciones COVID que se obtuvieron fue de 333 (de las que 244 se mantuvieron hasta junio de 2022).



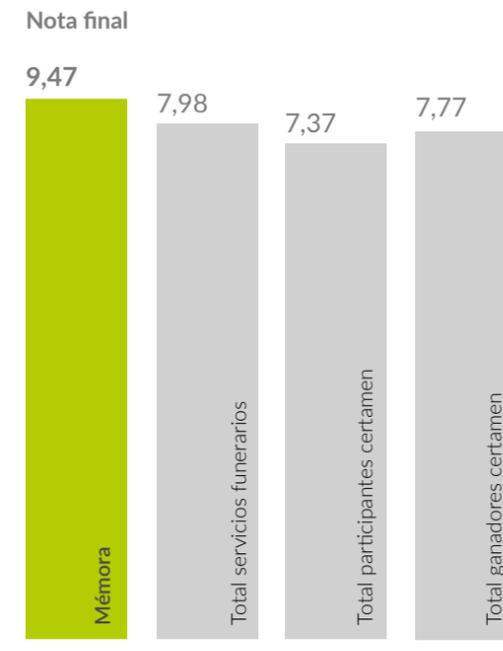
Servicio de Atención al Cliente

En 2022, en Mémora recibimos nuevamente el reconocimiento como «Servicio de Atención al Cliente del año 2023» en la categoría de Funerarias. La calidad del servicio obtenido por Mémora alcanza la mejor valoración respecto del total de empresas evaluadas en la categoría. Para obtener la valoración se realizaron más de 200 test de Mystery Shopper en los canales telefónico, mail y web, en los que obtuvo una valoración de 9,67 (8,69 en 2021) y más de 2.000 encuestas de satisfacción, en las que se obtuvo una valoración de 9,47 sobre 10 (9,46 en 2021). En 2022 además obtuvimos la mejor valoración global de todas las categorías participantes.

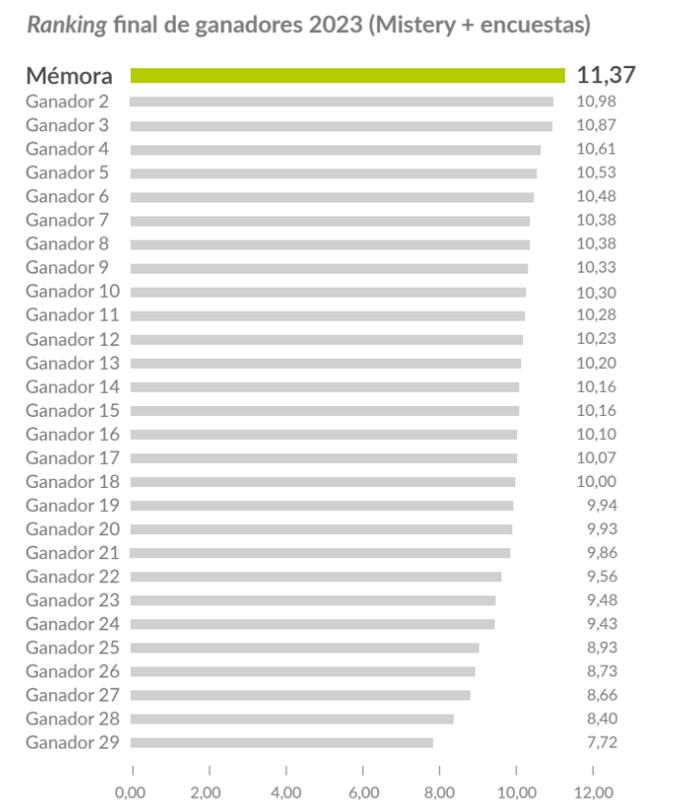


Informe de resultados "Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2023"

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



RESULTADOS GENERALES



03

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN



Más de **20.000 encuestas**



9,28 (sobre 10) de nota media

03

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

1. Opinión

La opinión de nuestros clientes es el motor que nos ayuda a seguir mejorando nuestra atención. Por eso, desde 2005 realizamos encuestas para conocer la percepción de los servicios que realizamos.

Desde 2015 empleamos la sistemática de valoración NPS (Net Promoter Score), un estándar internacional usado para recopilar los comentarios de los clientes y conocer su lealtad a Mémora. Mediante una breve encuesta telefónica realizada pasados 15 días desde la prestación del servicio, recogemos la opinión de las familias sobre el servicio recibido.



Es un sistema que ha favorecido el cambio cultural en la empresa a través de la conexión con las familias a las que atendemos, escuchando sus opiniones. Gracias a estas opiniones diseñamos y desarrollamos programas de trabajo y acciones que nos permiten concienciar a nuestros colaboradores para atender mejor las necesidades de las familias.

Según la valoración de nuestros clientes, en una escala del 0 al 10, los clasificamos según promotores (9-10), pasivos (7-8) o detractores (0-6), con un plan de acción determinado. De los promotores, conoceremos qué es lo que más les ha satisfecho; de los pasivos, en qué podemos mejorar, y de los detractores, en qué hemos fallado.

En 2022 se realizan 20.721 encuestas, en las que:

- 12.538 encuestados destacaron la cordialidad y la atención del personal que les asesoró y atendió en la tramitación del servicio.
- 11.619 subrayan la atención, cordialidad y cortesía del personal de tanatorio.
- 11.194 enfatizan la actitud y profesionalidad del personal funerario en la realización del servicio.

La confianza que nos demuestran nuestros clientes queda acreditada por el aumento de la valoración que nos otorgan, en la que se aprecia una mejora constante de nuestros servicios en los últimos años.



Resultados de 2022

En 2022 realizamos 20.721 encuestas a las familias, y a través de sus opiniones podemos decir que:

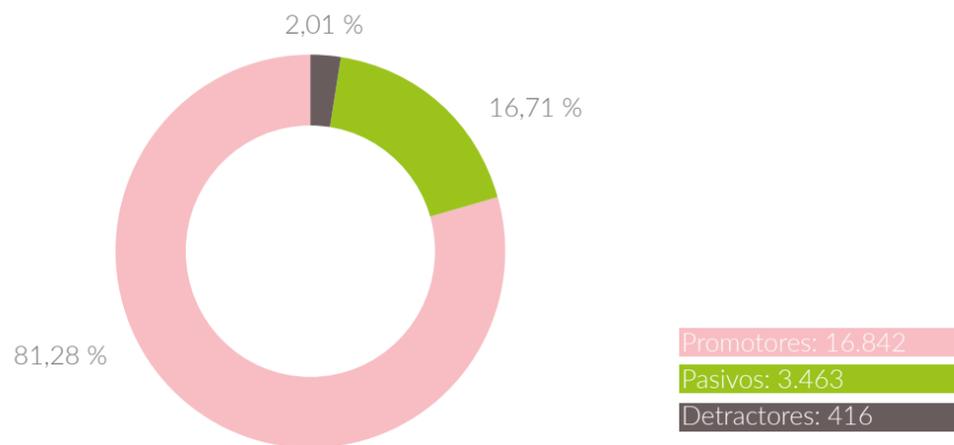
9,28 sobre 10 es la nota media obtenida con la valoración NPS

99,37 % está satisfecho con el servicio recibido

0,63 % ha valorado el servicio con **menos de 5 puntos** (131 de 20.721)



Porcentaje de clientes que recomendaría nuestros servicios



Frecuencia en la valoración de los clientes (2022)



2. Sistemas de quejas y reclamaciones

Todos los centros de Mémora están certificados en las normas ISO 9001 Gestión de la Calidad y UNE EN 15017 Servicios Funerarios, en las que se requiere tener un procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes. Verificamos anualmente el cumplimiento de esta norma a través de auditorías realizadas por AENOR Internacional.

Dado que el servicio que presta el Grupo Mémora requiere un trato especial del cliente, las reclamaciones se tratan de manera específica. La rapidez en la respuesta al cliente es la clave para mantener su confianza en la empresa. Por lo tanto, las reclamaciones y las sugerencias son los pilares fundamentales del sistema implantado de atención al cliente.

Los clientes tienen a su disposición los siguientes medios para la presentación de quejas o reclamaciones:

-  Presencial en los centros de trabajo
-  Telefónico, a través de nuestro Contact Center
-  Web
-  Carta, burofax, fax
-  Redes sociales
-  Encuestas
-  Correos electrónicos

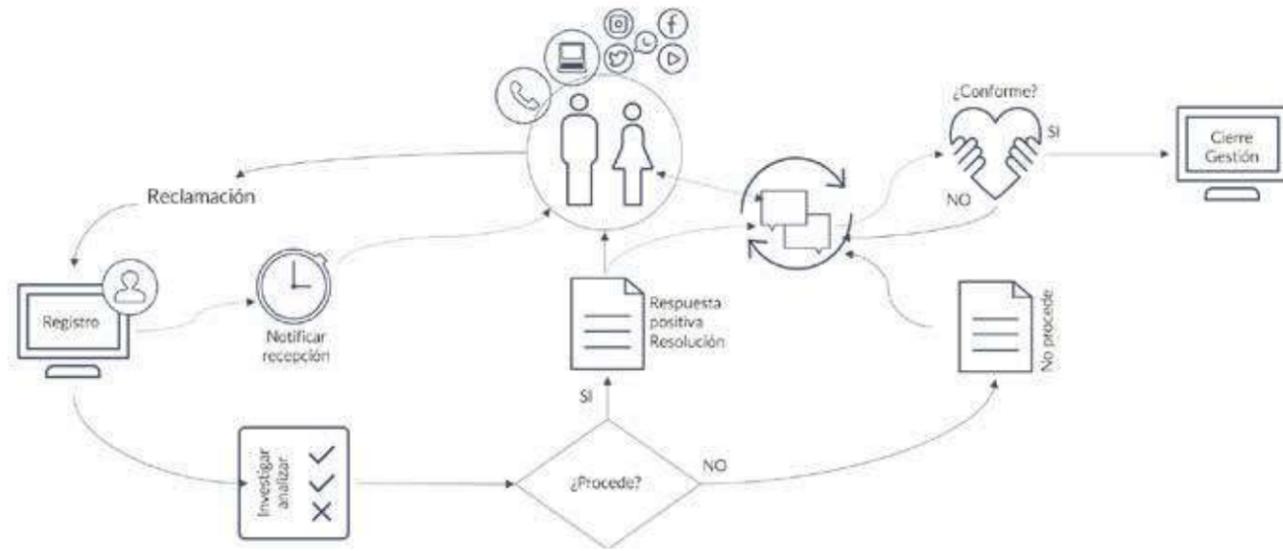
Para efectuar sus reclamaciones o sugerencias, los clientes disponen de las hojas de reclamación en todos los centros de la empresa.

De forma prioritaria, la respuesta al cliente se realiza antes de 48 horas hábiles desde la recepción de esta.

Una reclamación conlleva una investigación sobre los hechos reclamados y entrevistas con el personal implicado.

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

La reclamación/queja, así como todas las interacciones con el cliente, se registra en la herramienta Salesforce y sigue el procedimiento PG-QARS-03.



- **Reclamaciones Contact Center:**

Las líneas telefónicas del Grupo están centralizadas a través del Contact Center. El personal de CC, formado en atención al cliente y habilidades específicas, se encarga de realizar una primera atención formal con el cliente que presenta una reclamación. El Departamento de Calidad recibe el aviso de la reclamación, clasifica, gestiona, investiga o asigna, en cuyo caso realiza un seguimiento de su estado.

- **Reclamaciones/quejas directas en el centro:**

Son gestionadas y registradas directamente desde el centro, y las comunica al Departamento de Calidad, el cual realiza el seguimiento y da conformidad a la resolución.

- **Quejas procedentes de encuestas**

- **<<Voz de las familias>>:**

Otro medio por el que pueden llegar las quejas es a través de las encuestas de percepción realizadas a las familias que atendemos. Estas provienen principalmente de «detractores», y se gestionan desde las distintas gerencias o directamente desde el Departamento de Calidad, contactando con el cliente para gestionar el No Conforme y procediendo a registrar en el sistema los contactos, la investigación o resolución.

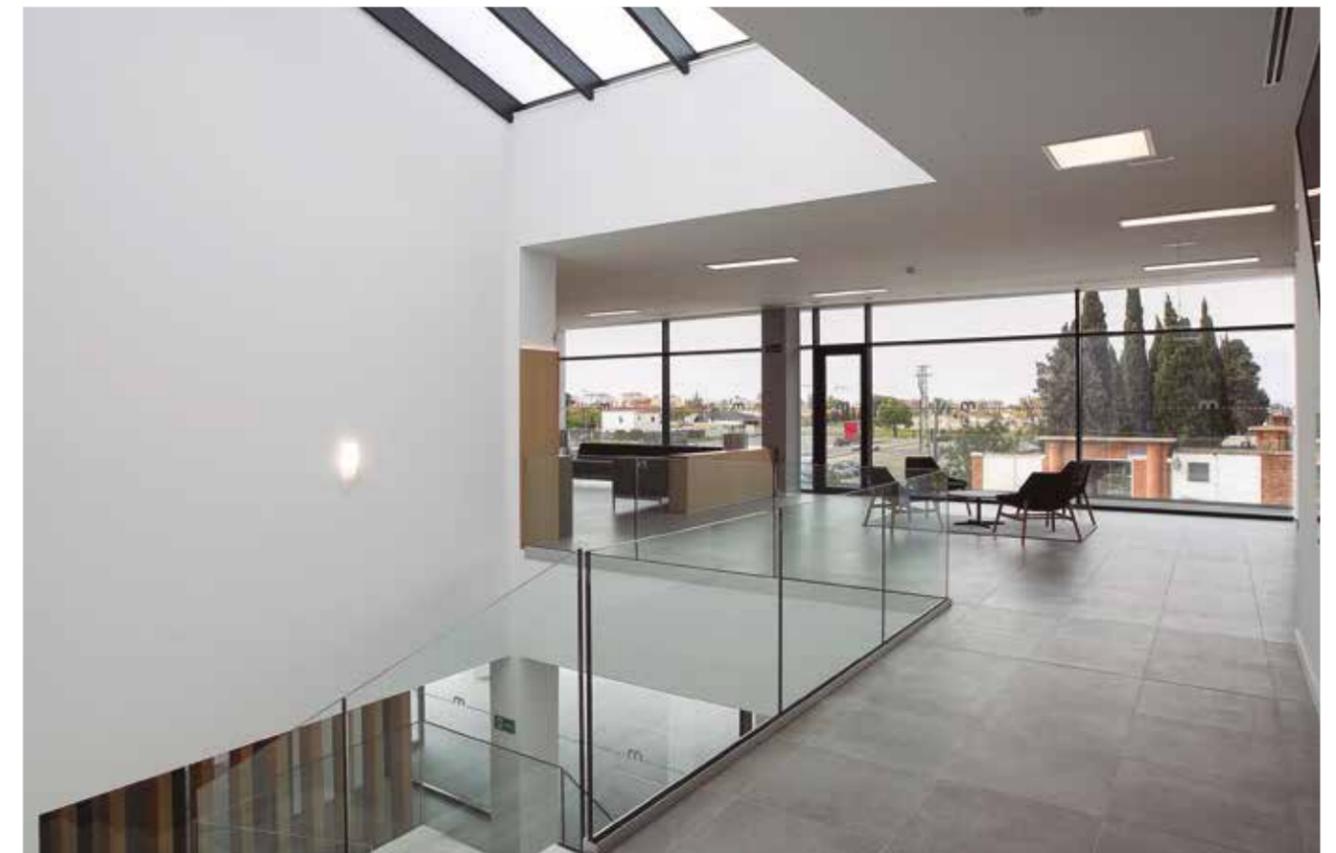
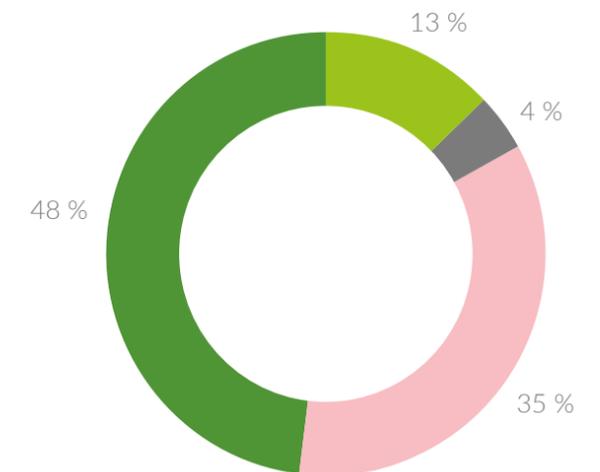
KPI's reclamaciones

En 2022, el n.º total de reclamaciones fue de 387 sobre 52.855 servicios realizados (0,73 %); se redujo el porcentaje respecto al año anterior.

En 2021, 225 reclamaciones con un porcentaje sobre servicios de 1,07 %.

Tipos de reclamaciones

Atención/personal:	51
Instalaciones:	15
Proceso del servicio funerario:	135
Productos o servicios:	186



3. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

En todos los servicios ofrecidos por el Grupo establecemos medidas que aseguran la salud y la seguridad de las familias que se benefician de nuestros servicios e instalaciones. Entre ellas, destacamos las relativas al tratamiento de sus datos, así como las relacionadas con nuestras instalaciones.

Seguridad de datos RGPD

Toda la información del cliente se trata de manera segura, tanto en su almacenamiento como en las comunicaciones inherentes al servicio funerario. En todos los servicios se obtiene la autorización y el consentimiento para su tratamiento y para otras actividades que pueda ejercer la empresa.

Los ficheros de datos se encuentran dados de alta ante el Registro General de Protección de Datos, y tratamos todos los datos de carácter personal con absoluta confidencialidad.*

El cliente puede ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, olvido y portabilidad, escribiendo a datos@memora.es, por teléfono o presencialmente en los centros de Mémora, y la empresa está obligada, en todo caso, a eliminarlos pasado el plazo máximo de quince años.

En 2022 hemos atendido 68 peticiones de nuestros clientes, en ejercicio de derechos ARCOPOL, mientras que en 2021 fueron 29 peticiones.

*Forman parte de bases de datos bajo supervisión y control de la entidad, y conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD GD D).

Accesibilidad y seguridad en las instalaciones

Nuestras instalaciones están diseñadas para cumplir con los requisitos de accesibilidad actuales.

Periódicamente llevamos a cabo auditorías de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), en las que se tienen en cuenta los posibles riesgos, tanto para el cliente interno como para el externo, y se establecen acciones de mejora en los casos en que se considere que pueden suponer un riesgo.

El grupo Mémora pone en valor la importancia de la protección de la salud de nuestros clientes y visitantes de nuestras instalaciones, por ello, en todos los grandes centros de referencia del Grupo se ha dispuesto un equipo DESA (desfibrilador) para poder ayudar a salvar vidas en casos de paradas respiratorias. Estos equipos se revisan con periodicidad reglamentaria y nuestro personal ha recibido la instrucción y formación para su manipulación.



Respeto a la accesibilidad

87% de nuestras instalaciones son **accesibles**

04

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO



89 %* de **contratos indefinidos**



569 *mujeres
906* hombres en plantilla



27 *personas empleadas **con discapacidad**

* datos promedio anual

04

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

1. Cuestiones sociales

Las personas que forman parte del Grupo Mémora son la parte más importante de todo el servicio que ofrecemos, y tenemos como prioridad los siguientes principios:

- Respeto a la persona, en toda su integridad.
- Derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva).
- Todo el personal, independientemente de la edad, sexo, raza o religión, tiene las mismas posibilidades para ocupar un puesto de trabajo, y las condiciones de empleo son equitativas y satisfactorias.
- Ninguna persona de la organización ni de las partes interesadas será objeto de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo para la persona.

En Mémora velamos por que la diversidad sea una tónica en todos los aspectos de la empresa. Para ello, tenemos en cuenta criterios que nos permitan diagnosticar que no incurrimos en ningún tipo de exclusión social como, por ejemplo, sexo, edad, raza, religión, etc. Además, tenemos indicadores que nos permiten realizar un seguimiento de la diversidad.

En esta línea, hemos llevado a cabo un estudio de los posibles riesgos que nos pueden afectar en relación con la atracción de talento. Nuestro objetivo es que se perciba Mémora como un *best place to work*. El riesgo que se nos origina es el de no poder retener este talento y que se produzca pérdida de *know-how* por salidas. La acción mitigadora de dicho riesgo es detectar puestos clave y preparar sus posibles bajas mediante el adecuado plan de sucesión.

Otro de los riesgos detectados es el de alinear la formación con el objetivo *best in class*. Trabajamos para disponer de empleados con las cualificaciones necesarias y, con ello, nos centramos en mitigar un posible impacto sobre la eficacia y eficiencia.

Número total y distribución de empleados según sexo, edad, categoría profesional, país, tipo de contrato y de jornada:

NOTA: todos los datos excluyen los de la gerencia de Funeraria Vascongada por haberse incorporado al Grupo durante el año 2022. Esta gerencia representa un 5 % sobre la plantilla.

Número total y distribución de empleados		Promedio 2021	Promedio 2022	Diciembre 2022
Sexo	Hombre	946	928	906
	Mujer	527	548	569
Edad	Menores de 30 años	129	124	116
	Entre 30 y 39 años	342	346	346
	Entre 40 y 49 años	515	521	519
	Entre 50 y 59 años	384	413	421
	Mayores de 60 años	103	72	73
Categoría profesional	Dirección-Gerencia	46	46	46
	Responsable-Coordinación	99	95	93
	Técnico	174	173	173
	Comercial	202	209	210
	Administrativo	116	109	111
	Personal de servicio	836	844	842
País	España	1.146	1.146	1.139
	Portugal	327	330	336
Tipo de contrato	Indefinido	1.227	1.307	1.329
	Temporal	246	169	146
Tipo de jornada	A tiempo parcial	107	100	100
	A tiempo completo	1.366	1.376	1.375

Los diferentes títulos representan las siguientes funciones:

- Dirección-Gerencia: directores de unidades de negocio, directores corporativos, directores territoriales (que aglutinan varios mercados) y gerentes.
- Responsable-Coordinación: responsables de áreas corporativas, jefes de asesores y jefes de servicio.
- Técnico: especialistas encargados de ciertas responsabilidades específicas. Por ejemplo, técnicos de prevención de riesgos laborales, de formación, de administración y finanzas, tanatopractores, etc.
- Comercial: colectivo de asesores familiares, responsables de atender en primera instancia a las familias y recoger sus peticiones.
- Administrativos: trabajan principalmente en las áreas corporativas de departamentos como Compras, Administración y Finanzas, etc.
- Personal de servicio: responsables de llevar a cabo todas las tareas necesarias para realizar el servicio de acuerdo con las necesidades de la familia.

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional:

Tipos de contrato y jornada por sexo, edad y categoría profesional		Tipo de contrato						Tipo de jornada					
		Indefinido			Temporal			A tiempo parcial			A tiempo completo		
		Prom. 2021	Prom. 2022	Dic. 2022	Prom. 2021	Prom. 2022	Dic. 22	Prom. 2021	Prom. 2022	Dic. 2022	Prom. 2021	Prom. 2022	Dic. 2022
Sexo	Hombre	838	840	840	129	88	66	48	45	44	919	883	862
	Mujer	416	467	489	100	81	80	53	38	42	463	510	527
Edad	Menores de 30 años	74	84	84	58	40	32	17	13	12	115	111	104
	Entre 30 y 39 años	281	290	294	67	56	52	30	22	26	319	324	320
	Entre 40 y 49 años	454	477	486	61	44	33	28	26	26	487	495	493
	Entre 50 y 59 años	380	389	397	33	24	24	13	15	15	399	398	406
	Mayores de 60 años	64	66	68	10	6	5	12	8	7	62	64	66
Categoría profesional	Dirección - Gerencia	46	46	46	0	0	0	0	0	0	46	46	46
	Responsable - Coordinación	97	93	91	1	2	2	1	0	0	97	95	93
	Técnico	162	164	164	13	9	9	8	9	9	167	164	164
	Comercial	194	197	198	17	12	12	6	2	2	205	207	208
	Administrativo	102	97	101	19	12	10	6	3	2	115	106	109
	Personal de servicio	652	710	729	180	134	113	79	69	73	753	775	769

Medidas para promover la igualdad

La integración de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres está significando, en la práctica, una mejor gestión de la empresa, que se centra en las competencias de las personas, independientemente del género. Como grupo, trabajamos en favor de la paridad en la plantilla.

En España, durante los últimos años ha habido un aumento del personal femenino en un sector que estaba principalmente dominado por hombres. También en Portugal, a través de Servilusa, se continúa impulsando la paridad entre hombres y mujeres dentro de la plantilla.

Remuneraciones y brecha salarial por sexo

En Mémora somos el resultado de una estrategia de incorporar al Grupo diferentes funerarias en España y Portugal a lo largo de los últimos años. Cada empresa incorporada al Grupo tenía sus propios niveles salariales y políticas de compensación. Aunque desde el año 2013 hemos ido aplicando políticas homogéneas para todo el Grupo, la situación actual refleja aún heterogeneidad.

Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional:

Remuneración media unificada (España y Portugal)		Promedio 2021		Promedio 2022		Diciembre 2022	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Edad	Menores de 30 años	21.154,25	20.433,92	21.659,00	22.002,00	21.112,84	22.215,07
	Entre 30 y 39 años	26.683,68	23.043,43	25.570,00	22.522,00	24.621,29	22.316,31
	Entre 40 y 49 años	32.283,16	29.776,31	31.270,00	27.050,00	30.565,60	26.351,28
	Entre 50 y 59 años	43.711,63	30.444,44	42.747,00	29.744,00	42.826,42	29.969,06
	Mayores de 60 años	34.976,74	37.492,53	35.201,00	33.729,00	34.950,66	29.318,35
	Total general	34.019,06	27.379,16	33.233,00	26.168,00	32.990,00	25.764,00
Categoría profesional	Dirección-Gerencia	114.942,80	123.333,75	113.960,00	114.731,00	114.625,74	112.058,60
	Responsable-Coordinación	45.521,96	39.263,77	44.346,00	36.373,00	43.856,10	35.419,33
	Técnico	38.072,32	30.347,45	38.351,00	27.967,00	38.183,45	28.347,11
	Comercial	38.939,67	34.538,69	33.964,00	31.634,00	33.691,63	31.166,42
	Administrativo	25.042,38	22.764,86	25.607,00	22.583,00	25.296,06	22.293,83
	Personal de servicio	26.444,71	20.514,56	26.148,00	20.394,00	25.710,95	20.286,74
	Total general	34.019,06	27.379,16	33.233,00	26.168,00	32.990,00	25.764,00



COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

La brecha salarial es consecuencia de la herencia de las diferentes empresas adquiridas e integradas bajo la estructura societaria de Mémora.

La metodología utilizada para calcular la brecha salarial no tiene en cuenta ninguna excepción (por ejemplo, casos especiales de algún contrato por encima del mercado, resultado de situaciones históricas o anualidades excepcionales).

En el cálculo del 2022, se ha incluido toda la masa salarial seleccionando tanto la retribución fija bruta como la variable por categoría y se ha incluido en el cálculo. La brecha salarial es la diferencia existente entre el salario medio de los hombres y el de las mujeres, como porcentaje del salario medio de los hombres. Dicho de otra manera, es lo que gana de menos una mujer de media con respecto a lo que gana un hombre de media.

Brecha salarial (%)

Grupo (ESP+PT) 2021	Grupo (ESP+PT) 2022	Grupo (ESP + PT) Dic. 22
19,52	21,26	21,90

Detalle brecha salarial 2022 (%)

Portugal	España
23,04	13,97

Remuneración media de consejeros y directivos

A 31 de diciembre de 2022, el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante se encontraba constituido por tres consejeros varones.

Durante los ejercicios 2022 y 2021, los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante devengaron retribuciones por un importe conjunto de 1.218 y 1.193 miles de euros, respectivamente. Los tres miembros del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2022, son integrantes asimismo del Comité de Dirección de la Sociedad (Alta Dirección).

Consejeros - Hombres

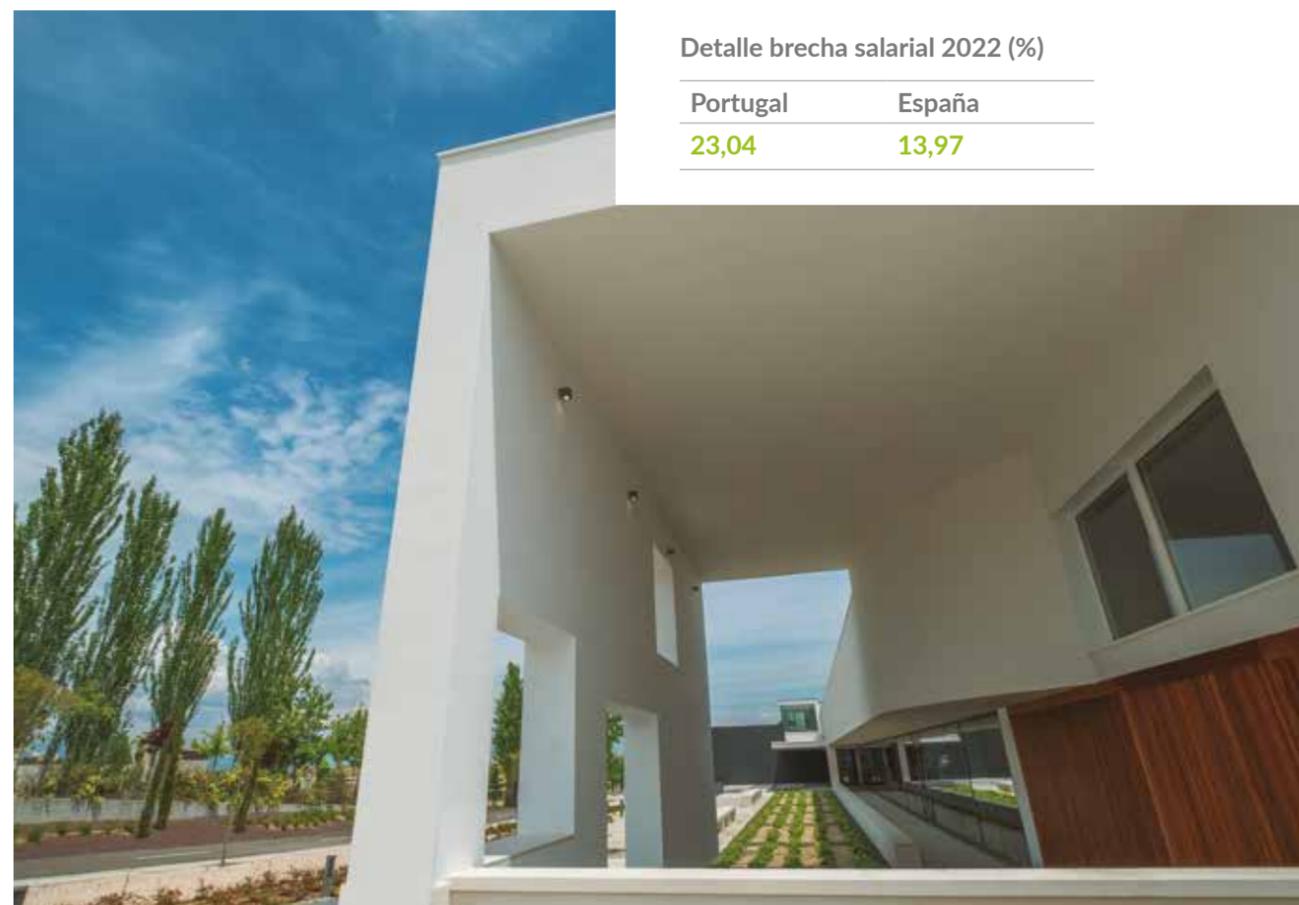
	2021	2022
Total retribución	1.193 k	1.218 k
Promedio	398 k	406 k

Al cierre de los citados ejercicios no se mantenían anticipos o créditos concedidos a los administradores, ni se había contraído obligación alguna con los mismos en materia de pensiones o seguros de vida.

En esta tabla se recogen los datos de las percepciones remunerativas fijas y variables (incluyendo todo tipo de percepciones) de los directivos del Grupo Mémora.

	2021	2022
España		
Mujer	141.636,16	132.423,00
Hombre	126.752,74	128.218,00
Portugal		
Mujer	59.275,31	30.408,17
Hombre	72.131,80	62.126,00

Mémora obliga a asegurar el cumplimiento de los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales amparados en la Declaración de los Derechos Humanos y los promovidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Consejo y órganos de gobierno

La estructura de gobierno corporativo del Grupo Mémora está alineada con las políticas de nuestro accionista Ontario Teachers' Pension Plan (OTPP).

El Consejo de Administración de la sociedad holding cabecera de Mémora tiene seis consejeros, tres de los cuales son ejecutivos, y tres, independientes. De estos últimos, dos son mujeres, cumpliendo así la recomendación del 30 % de mujeres del Código de Buen Gobierno, y uno, secretario. Dicha composición asegura la independencia, la transparencia y el papel de supervisor del Consejo de Administración.

El Consejo ha establecido unos comités con el objetivo de optimizar la supervisión y el gobierno de determinadas áreas de especial relevancia:

- El Comité de Auditoría y Riesgos es el máximo órgano responsable del seguimiento, evaluación y control de los riesgos del Grupo, así como de supervisar las labores de la auditoría externa y de la auditoría interna. Esta supervisión asegura la transparencia e independencia de los diferentes equipos de auditoría respecto al equipo gestor. El Comité también es el máximo responsable de asegurar que cualquier entrada a través del Canal de Denuncias tenga el seguimiento adecuado.
- El Comité de Nombramientos y Remuneraciones establece las directrices en cuanto a políticas retributivas, asegurando que las estructuras salariales están alineadas con los objetivos estratégicos del Grupo y el buen gobierno corporativo.

La estructura de gobierno corporativo cumple con los criterios de las leyes de sociedad de capital, y con los principios más exigentes en Europa, a la vez que están alineados con las políticas de nuestro accionista OTPP. La estructura descrita anteriormente se sitúa en una de las empresas holding del Grupo por encima del grupo de consolidación objeto de la presente memoria. Sin embargo, su control y supervisión se extiende a todo Mémora.

El Comité Ejecutivo del Grupo consta de seis miembros, dos de los cuales son mujeres.

Número de despidos:

Número anual de despidos		2021	2022
Sexo	Hombre	47	60
	Mujer	62	32
Edad	Menores de 30 años	14	18
	Entre 30 y 39 años	25	21
	Entre 40 y 49 años	31	21
	Entre 50 y 59 años	27	15
	Mayores de 60 años	12	17
Categoría profesional	Dirección-Gerencia	4	2
	Responsable-Coordinación	2	7
	Técnico	21	4
	Comercial	12	9
	Administrativo	20	10
	Personal de servicio	50	60
Total despidos		109	92

Integración social

En Mémora llevamos a cabo una gestión activa de la inclusión y diversidad, y para ello desarrollamos las siguientes acciones:

- Identificación y análisis de los perfiles de diversidad.
- Identificación de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.
- Definición de un plan de acción en función de los resultados obtenidos.
- Seguimiento de los resultados de las acciones.
- Revisión, al menos cada tres años, del plan de acción.

Tratamos de fomentar la incorporación de perfiles poco representados en la organización o con una reducida participación en el mercado de trabajo.

El Grupo cumple con la Ley General de derechos de las personas con discapacidad con 27 colaboradores distribuidos por Mémora, SFB, Funeflor, Miranda y Servilusa, y de su inclusión social (LGD), y no con medidas alternativas para alegar por qué razones técnicas, económicas o administrativas, que establece la ley, no pudiésemos contratar a personas con discapacidad.

La Generalitat de Cataluña certifica anualmente que Grupo Mémora cumple con la cuota de reserva de contratación del 2 % de trabajadores con discapacidad, en aquellas sociedades que se requiere: en Mémora y Serveis Funeraris de Barcelona.

Asimismo, hemos establecido acuerdos de colaboración con distintas empresas de integración laboral de personas con necesidades especiales, como la Fundación Portolà, la Fundación MIFAS y SIES, para permitir una capacitación profesional a este colectivo en el acceso a un puesto de trabajo. Además, hemos adaptado las pantallas de trabajo para personal con disminución en la vista.



El grupo cumple con la LGD

En **2022**
27 personas

En **2021**
20 personas

Acciones de responsabilidad social para el personal de la empresa

En Mémora, creemos que la responsabilidad social debe ayudar al desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, para mejorar la calidad de vida de todos. Por ello, este año hemos puesto en marcha las siguientes acciones:

Proyecto Bienestar 360°, programa para promover prácticas de vida saludable entre los trabajadores, consistente en:



Habits 360°
oficina virtual de hábitos saludables



Muévete
programa de bienestar físico



Cuídate para cuidar mejor
programa de bienestar emocional

Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

En Mémora tenemos definidos unos mecanismos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral que responden a las necesidades y expectativas de las personas que conforman la empresa. Los más utilizados son:

- Horario flexible
- Reducciones de jornada
- Teletrabajo
- Beneficios derivados de la retribución flexible

En general, todas estas medidas son utilizadas tanto por los hombres como por las mujeres que prestan servicios para las sociedades del Grupo, y, en la medida de lo posible, procuramos conceder todas las peticiones relacionadas con medidas de flexibilización de horario y demás opciones para la conciliación de la vida personal y laboral.

Además, se fomenta que los trabajadores tengan desconexión digital, no teniendo que estar disponibles después de su horario laboral a través de cualquier tipo de comunicación por cualquier canal (correo electrónico, teléfono, WhatsApp, redes sociales, etc.), salvo causas de fuerza mayor.

Asimismo, el uso del correo electrónico está configurado con el envío retardado de estos y se notifica cada vez que se quiere enviar un mensaje fuera del horario laboral del trabajador.

Salud y seguridad de los empleados

Contamos con un servicio de prevención propio, completado por uno externo en el área de Vigilancia de la Salud, que realizan un control por niveles de riesgo para los trabajadores y llevan a cabo políticas para mitigar los accidentes laborales.

Como hemos mencionado antes, nuestro equipo es uno de los pilares de nuestro modelo de negocio. Por ello, hemos desarrollado procedimientos y modelos de trabajo centrados en preservar la máxima seguridad y confort de nuestros colaboradores en su día a día.

En el Grupo tenemos, además, un programa de formación continua en hábitos y maneras de trabajo que permite minimizar los riesgos para la salud de los trabajadores. Igualmente, hemos evaluado todas las áreas y los puestos de trabajo para detectar aquellos elementos que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores. En el área de vigilancia de la salud, se realiza una primera revisión médica a todos los trabajadores, y se les convoca a las revisiones anuales de carácter voluntario.

Siniestralidad

Como organización, debemos garantizar la salud y el bienestar de todas las personas que trabajan en ella o en su nombre, para lo cual realizamos de manera continua las siguientes acciones:

- Diagnóstico de riesgos laborales para las instalaciones y los distintos puestos de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales.
- Implementación de las mejoras necesarias para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable a través de un plan de acción anual con objetivos concretos.
- Formación a todos los empleados y personas que trabajan en nombre de la organización sobre los temas de ergonomía, salud laboral, seguridad e higiene, y hábitos de vida saludable que sean aplicables en cada caso.
- Facilitar información sobre seguridad de las instalaciones a las personas que desarrollen alguna actividad en ellas.

Los accidentes de trabajo y las enfermedades ocasionan daños y pérdidas. Por un lado, tenemos el coste humano constituido por el daño que sufren las personas directamente afectadas. Y, por el otro, el coste económico, formado por todos los gastos y las pérdidas materiales que el accidente ocasiona. A estos costes también podemos añadir los salariales y complementos por incapacidad temporal: en muchos convenios colectivos del Grupo se especifica que, en caso de accidente, el Grupo asumirá el complemento para que los trabajadores afectados cobren el 100 % del salario.

2022			
	Mujeres	Hombres	Total
Índice frecuencia	10,14	15,57	13,54
Índice gravedad	0,45	0,37	0,40

Plantilla	Total accidentes	Mujeres	Hombres
1476	36	10	26

2021			
	Mujeres	Hombres	Total
Índice frecuencia	6,33	21,73	16,22
Índice gravedad	0,1	0,44	0,54

Plantilla	Total accidentes	Mujeres	Hombres
1473	43	6	37

En 2022, se han perdido 112.852 horas en absentismo por bajas de accidentes o enfermedad. En 2021, fueron 96.456 horas perdidas. En 2022, no hemos tenido ninguna baja por enfermedad profesional, al igual que en 2021.

Nota: el 17 % de diferencia existente, se debe a un 29 % de la plantilla afectada por COVID durante los primeros meses de 2022. El 2,75 % ha estado de baja entre 6 y 12 meses y el 4,09 % entre 3 y 6 meses, lo que ha incrementado el número de horas de absentismo en relación con el año anterior.



Índice de frecuencia

Indica el número de accidentes con baja que tienen lugar en la empresa por cada millón de horas que se trabaja en ella.

IG = Número de bajas x 1.000.000 / Número de horas trabajadas

El número de accidentes no contempla las recaídas ni los *in itinere*.

Índice de gravedad

Indica el número de jornadas perdidas por cada 1.000 horas trabajadas.

IG = Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas x 1.000

No se cuentan las jornadas correspondientes a las incapacidades permanentes.

Existen hoy en día cinco comités de seguridad y salud: en Barcelona (SFB), Valencia, Sevilla, Zaragoza y Girona, y se reúnen trimestralmente de forma presencial.

Todos los delegados del Comité de Seguridad y Salud han recibido las 50 horas de formación técnica básica de prevención de riesgos laborales.

El número de delegados que corresponden a cada comité viene estipulado por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En los casos de Girona, Sevilla, Zaragoza y Valencia, en total son cuatro: dos por parte de la empresa y dos por parte de los trabajadores. En el caso de SFB, son seis: tres por parte de la empresa y tres por parte de los trabajadores.



50 h
de formación

**Girona, Sevilla,
Zaragoza y Valencia:**

- Empresa 2
- Trabajadores 2

SFB:

- Empresa 3
- Trabajadores 3

También velamos por garantizar que todos los trabajadores puedan acceder a reconocimientos médicos, que se realizan en función de los riesgos inherentes a la actividad de cada trabajador/a en la empresa.

Canales de comunicación

Para llevar a cabo una correcta coordinación y organización de los trabajadores, hemos establecido diversos canales directos de comunicación.

Todos los delegados del Comité de Seguridad y Salud han recibido las 50 horas de formación técnica básica de prevención de riesgos laborales. En caso de cambio de delegado, se le forma para que pueda formar parte del comité.

- Correo electrónico
- Tablón de anuncios
- Intranet corporativa
- Reuniones
- Presentaciones a la plantilla
- Cuestionarios recurrentes
- Buzón de sugerencias

Asimismo, todos los trabajadores tienen acceso directo a RR. HH. y a sus superiores jerárquicos para solicitar información o cualquier cambio en su situación laboral. Paralelamente, disponemos de una red social interna para mejorar la comunicación, los procesos y el trabajo en equipo. Con ella fomentamos que los empleados propongan sugerencias, resuelvan dudas y expliquen experiencias de una forma más sencilla.

Debido a las diversas sociedades que componen Mémora, se han establecido diferentes procedimientos de interacción con los colectivos, dependiendo de la tipología de la negociación:

- Para la negociación de convenios propios de empresa o de gerencia, se establece un equipo de negociación, en el que se incluye la dirección y RR. HH., acompañados de un asesor externo experto en la materia.
- Para convenios de ámbito provincial, RR. HH. asiste a una comisión paritaria con otras empresas del sector para el establecimiento de acuerdos.

Asimismo, se negocian acuerdos internos entre la gerencia, RR. HH. y los representantes de los trabajadores, con el fin de alcanzar acuerdos que favorezcan las relaciones laborales. **El número de representantes laborales de los trabajadores al cierre del año 2021 era de 64, y al cierre de 2022, es de 67.**

Balance de convenios colectivos

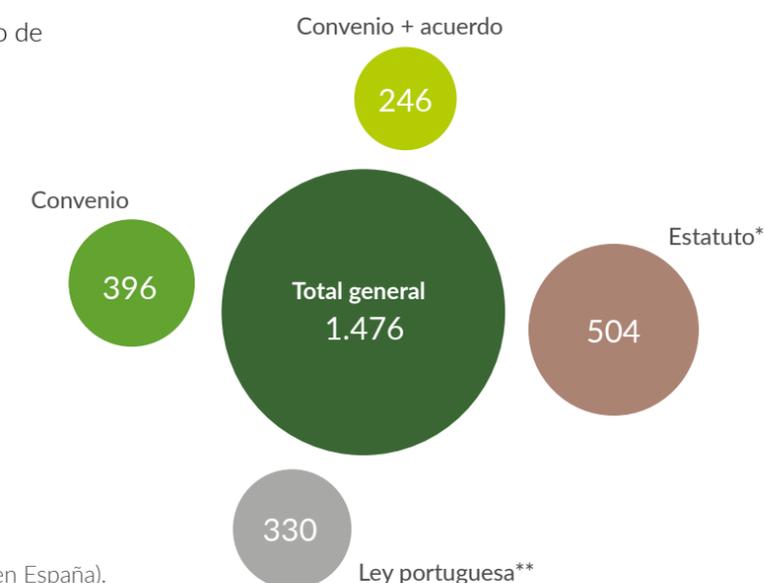
La siguiente tabla muestra la distribución del número de empleados por diferentes convenios o acuerdos:

Balance 2022. Convenios

España	1.146
Convenio	396
Estatuto	504
Convenio + acuerdo	246
Portugal	330
Ley portuguesa	330
Total	1.476

*Estatuto General de los Trabajadores (ley general básica en España).
 **Ley portuguesa: no hay convenios específicos por zonas, es el equivalente al Estatuto General de los Trabajadores.

El total de trabajadores cubiertos por convenio en España es del 43 % (incluyendo a aquellos con convenio y acuerdo). En Portugal los trabajadores están amparados por la ley básica en el ámbito de Derecho Laboral «Código do Trabalho» y no por ningún convenio. En 2021 también fue del 43 % en España y del 0 % en Portugal.



Formación y desarrollo del equipo profesional

La capacitación y sensibilización son esenciales para mantener y mejorar la competencia del personal de la empresa, que garantizan así su efectivo desempeño en sus responsabilidades.

En consecuencia, llevamos a cabo evaluaciones regulares de las necesidades de capacitación de nuestros equipos y establecemos programas para actualizar y mejorar las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, en línea con los objetivos globales de la organización.

Fomentar el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo es una de nuestras principales prioridades, y como resultado hemos desarrollado Mémora Campus, una plataforma de capacitación que alberga todo el conocimiento de la compañía, tanto en formato presencial como en línea.

Los principales activos de Mémora Campus son:

- ✓ **Itinerarios formativos especializados:** promueven las experiencias y vivencias de nuestros empleados a través del formato «Un día en la vida de...», mediante el cual los protagonistas narran sus vivencias.
- ✓ **Programa de bienvenida:** tanto en formato en línea como presencial, Welco-mé es un programa que deben realizar todas las personas que se incorporan y que proporciona información sobre nuestra compañía, nuestro sector, nuestro negocio y nuestros códigos internos. Asimismo, plantea reuniones con las personas encargadas de su programa de *onboarding*.

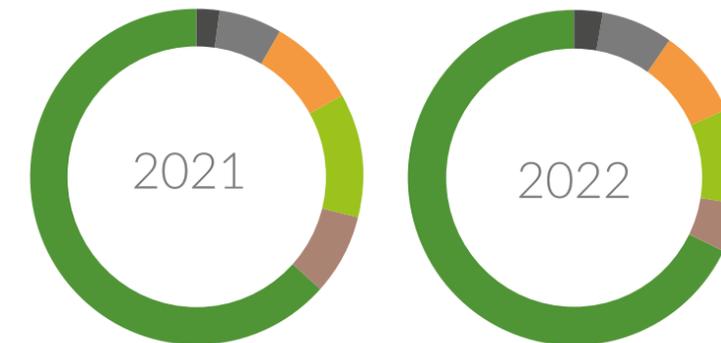
- ✓ **Programa formativo Atlas:** programa de formación continuada de entrenamiento de competencias y comportamientos centrados en el cliente. El objetivo de Atlas es crear en nuestros colaboradores una cultura enfocada al cliente.
- ✓ **Evaluación del desempeño (ED):** una vez al año, realizamos una valoración del desempeño de nuestro equipo que, mediante evaluaciones y autoevaluaciones, nos ayuda a identificar el talento que tenemos en la organización para desarrollar planes de desarrollo personalizados.
- ✓ **Programa «Cercanos en remoto»:** es un programa de desarrollo de liderazgo y habilidades en el trabajo en remoto enfocado a gerentes, mandos intermedios y equipos de áreas corporativas que han combinado la presencialidad con el teletrabajo.
- ✓ **Presentación de la persona fallecida:** mejorar la calidad de este servicio clave en nuestra estrategia de diferenciación y personalización de los servicios que prestamos, con la finalidad de ofrecer una experiencia memorable a las familias.
- ✓ **Programa Salesforce y Frotcom:** capacitar a todo el personal con la nueva herramienta de contratación y de gestión del servicio.
- ✓ **Programa VALORA:** descubrir los valores de nuestra marca, que nos diferencian de los demás y forman parte de nuestra esencia.

Este año se ha continuado fomentando la formación a distancia para seguir con el desarrollo de los equipos.

Distribución de las horas de formación por colectivo:

	2021	2022
■ Dirección-Gerencia	382,5 h	252 h
■ Responsable-Coordinador	972 h	597,5 h
■ Técnico	1.352,5 h	724 h
■ Comercial	1.908 h	790 h
■ Administrativo	1.213 h	413,5 h
■ Personal de servicio	10.030,5 h	5.781,5 h
Total general	15.858,5 h	8.558,5 h

Nota: en relación con 2021 ha habido un descenso de las horas de formación, ya que en 2021 se formó a todo el personal en una nueva herramienta de trabajo, por lo que se invirtieron muchas horas de formación.



Atracción y retención de talento

Apostamos por la movilidad y las promociones internas. Por eso, siempre que existe una nueva vacante de trabajo se buscan candidatos de promoción interna, con el fin de que cualquier persona de nuestro equipo tenga la oportunidad de avanzar en su carrera profesional dentro del Grupo. Además, promovemos en todos los procesos de selección la participación de varias personas, para asegurar la máxima objetividad y ecuanimidad.

Mediante el despliegue de políticas y procedimientos, garantizamos el respeto del principio de igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución de todas las personas que trabajan en la organización. Contemplamos la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o cultura, entre otras.

Consideramos fundamental que nuestros empleados se sientan parte de nuestra compañía y estén motivados para ofrecer lo mejor de sí mismos. Con ese fin, nuestros procesos de selección son sumamente cuidadosos y garantizan el mayor grado de transparencia y objetividad. La metodología de selección es por competencias y, para ello, utilizamos guiones de entrevistas adaptados al perfil buscado y a las necesidades del puesto que se quiere cubrir. Confeccionamos, en colaboración con los responsables de cada área, las competencias y la definición de los perfiles.

En relación con el sistema de reclutamiento utilizado, los candidatos se obtienen a través de los siguientes sistemas:

- Anuncios internos y publicación general de vacantes en la página web
- Búsqueda externa en portales de empleo en línea
- Redes sociales profesionales
- Acuerdos con entidades sociales
- Ferias de empleo

Fomentamos nuestra presencia en foros de empleo de universidades y escuelas para desarrollar actividades de atracción de talento, y colaboramos con la Generalitat de Cataluña para la formación dual. Con ESADE colaboramos en las Becas ESADE para el desarrollo de los alumnos.



Plan de Igualdad del Grupo Mémora

Defendemos la igualdad en todos los ámbitos. Por eso, hemos puesto en marcha diversas medidas que facilitan la conciliación de la vida personal, la igualdad de oportunidades y la no discriminación laboral, además de un sistema de retribución flexible para todos nuestros colaboradores.

El Plan de Igualdad de Mémora es aplicable a todas las sociedades y centros de trabajo que forman parte del Grupo y, por consiguiente, engloba a la totalidad de los trabajadores y las trabajadoras que forman parte de su plantilla, incluido el personal de Dirección.

Igualmente, lo aplicaremos a todos aquellos centros de trabajo que Mémora pueda abrir en España durante la vigencia del presente plan.

El Plan de Igualdad de Mémora entró en vigor en septiembre de 2017 y tiene una duración inicial de cuatro años. Al haber finalizado el plazo y haberse producido un cambio en la ley sobre los planes de igualdad, se han llevado a cabo las negociaciones pertinentes con los sindicatos para la renovación del plan. Estamos a la espera de que la Subdirección General de Relaciones Laborales de la Dirección General de Trabajo inscriba y registre el plan.

Prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo

Tenemos como objetivo conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Todas las mujeres y los hombres tienen derecho a que se respete su dignidad personal, y tienen la obligación de respetar a las personas con las cuales se relacionan por motivos laborales, internos y/o externos (clientes, proveedores, trabajador/a externo en relación con la empresa, etc.), y colaborar para que todas las personas sean respetadas en el entorno laboral.

El 30 de noviembre de 2018 se puso en marcha el protocolo de actuación en casos de acoso en el trabajo, que tiene por objeto establecer un procedimiento de actuación para que si algún trabajador o trabajadora detecta o considera que es objeto de algún tipo de acoso, coacción, intimidación, amenaza u otra forma de represalia, conductas discriminatorias u otros comportamientos no permitidos, pueda iniciar las actuaciones necesarias para determinar la existencia o no de acoso y, en consecuencia, se puedan adoptar las medidas pertinentes según cada caso. También se creó la Comisión para la Prevención del Acoso, que es la manera más eficiente de asegurar el tratamiento, de forma independiente, de las situaciones de acoso que puedan plantearse, y que garantiza la confidencialidad, investigación y medidas preventivas y sancionadoras oportunas.

Asimismo, tenemos regulado un código de conducta propio, en el que se reflejan los valores del grupo empresarial y se prohíben todas las afirmaciones o acciones que creen un entorno de trabajo discriminatorio u hostil.

2. Derechos humanos

En el Grupo Mémora cumplimos con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Como se ha explicado en la sección anterior, hemos aprobado e implantado efectivamente el Código de Conducta, que se aplica a la totalidad de trabajadores de la compañía, quienes han recibido la información y formación necesaria sobre él y están obligados a cumplirlo.

En el Código de Conducta se recoge de forma explícita el compromiso con el respeto a los derechos humanos y a las libertades individuales, y se establece que todas las personas del Grupo Mémora deberán secundar este compromiso en el desempeño de sus actividades profesionales. También se recoge de forma explícita la igualdad de oportunidades y no discriminación en el empleo y la ocupación.

En el Grupo Mémora promovemos la formación de las personas de la organización en un ambiente de igualdad de oportunidades y de exclusión de cualquier clase de discriminación. Exigimos a las personas de la organización un trato recíproco respetuoso, que propicie un ambiente de trabajo exento de tensiones personales, saludable y seguro, y que se abstengan de mostrar cualquier conducta agravante o que suponga algún tipo de discriminación por motivos étnicos, ideológicos, religiosos, de nacionalidad, lengua, género, estado civil, edad, orientación sexual o discapacidad física.

La entidad dispone de procedimientos para la presentación y el tratamiento de denuncias, así como para mitigar posibles vulneraciones de los derechos humanos y proporcionar reparación si se produjeran. En el Código de Conducta se recoge un canal de denuncias confidencial.

No existen denuncias recibidas mediante el canal de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos durante el ejercicio 2022, ni en años anteriores.

No se permitirá, en ninguna circunstancia, el acoso laboral o sexual, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad, hostilidad o intimidación en el entorno de trabajo. Para ello, en el Grupo Mémora adoptaremos las correspondientes medidas de prevención, control y sanción de este tipo de situaciones.

El 30 de noviembre de 2018 se puso en marcha el protocolo de actuación en casos de acoso en el trabajo, en el que se establecen las medidas necesarias para garantizar un entorno de trabajo seguro y respetuoso, para que se respete la dignidad personal de todos los trabajadores, y se creó la Comisión para la Prevención del Acoso, que garantiza la confidencialidad, investigación y medidas preventivas y sancionadoras oportunas en plazo.

Durante el 2021, se recibió una única denuncia por acoso y en el 2022, se han recibido cuatro denuncias no relacionadas con el acoso. Todas ellas fueron investigadas y resueltas dentro del mismo ejercicio en el que se recibieron.

En el Grupo Mémora operamos en el ámbito de España y Portugal, y cumplimos con la legislación que regula la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

En el Grupo Mémora, las políticas corporativas desarrollan aspectos del Código de Conducta, son aprobadas por el Consejo de Administración y seguidas por el Comité de Auditoría y Riesgos de forma periódica. Las políticas corporativas recogen aspectos derivados de los análisis de riesgos que se realizan anualmente, e incluyen la identificación de cualquier efecto adverso sobre los derechos humanos que pudiera derivarse de nuestra actividad o procesos, sin que se haya identificado ninguno al operar en el marco de la UE y estar sujetos a las constituciones y leyes europeas. No obstante, y respecto a las relaciones con terceros, incluimos una cláusula en los contratos con proveedores en la que les exigimos explícitamente que cumplan con los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales amparados en la Declaración de los Derechos Humanos y los promovidos por la OIT, con especial mención a la libertad de asociación. Igualmente, exigimos de forma explícita evitar la contratación ilegal de niños y la discriminación por razones de sexo, religión, nacionalidad y/o pertenencia a grupos étnicos.

3. Contra la corrupción y el soborno

En el Grupo Mémora garantizamos el buen gobierno corporativo mediante la implantación de mecanismos de control interno, segregación de funciones y revisiones independientes. Anualmente, Mémora y sus filiales son objeto de auditorías externas, realizadas por instituciones independientes de reconocido prestigio y que tienen la capacidad de reportar directamente al Comité de Auditoría, comisión delegada del Consejo de Administración.

En el marco de políticas corporativas aprobadas por el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración, en el ejercicio 2020 se hizo una formación a todo el personal sobre el contenido de estas, y se incorporó como formación obligatoria para todas las nuevas contrataciones, de forma que toda la plantilla conozca y acepte el contenido del Código de Conducta, de las políticas de Anticorrupción y Blanqueo de Capitales y Ciberseguridad.

Durante el ejercicio 2022 se ha continuado de la misma manera y, además, las formaciones han sido revisadas y actualizadas en línea con los cambios efectuados en las políticas corporativas, reforzando el compromiso del Grupo Mémora con la legalidad y el cumplimiento normativo, y la promoción de una cultura corporativa basada en la ética y la profesionalidad.

El Departamento de Auditoría Interna realiza verificaciones independientes sobre estas políticas corporativas y demás normativas asociadas, sobre ciertos procesos de trabajo, evaluación y seguimiento continuo de los riesgos, y revisión de controles. Sus informes son reportados al Comité de Auditoría.

En el Grupo Mémora tenemos establecidos e implantados flujos y matrices de aprobación de gastos y de ingresos en sus sistemas de gestión contable, que evitan apuntes y acciones fraudulentas que puedan conllevar corrupción, soborno o blanqueo de capitales. Estos flujos están automatizados y tienen las matrices de aprobación implantadas en el sistema contable SAP.

Los cobros y pagos en efectivo y la disponibilidad de efectivo en los centros de trabajo se encuentran limitados, y se realizan arqueo de caja con periodicidad mensual mínima, además de las auditorías internas, de modo que se investiga cualquier diferencia o movimiento no conforme y cualquier incumplimiento con la regulación vigente.

Las tareas de supervisión y control contable y fiscal se encuentran debidamente asignadas y con verificaciones independientes, y son objeto de auditorías, de tal forma que se eviten situaciones de corrupción, apropiación indebida o blanqueo de capitales.

Código de Conducta

Nuestros principios éticos están recogidos en el Código de Conducta, que establece las pautas generales a las que debe ajustarse el comportamiento de todas las personas que forman parte de Mémora, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

En el Código de Conducta, aceptado por todos los trabajadores, se establece que:

«Todas las operaciones de las sociedades del Grupo Mémora deben ser reflejadas con claridad y precisión en los archivos y libros de la sociedad. En particular, las personas de la organización del Grupo Mémora se abstendrán de:

- a) El establecimiento de cuentas no registradas en los libros.*
- b) El no registro de operaciones realizadas o la mala consignación de estas.*
- c) El registro de gastos inexistentes.*
- d) El asiento de gastos en los libros de contabilidad con indicación incorrecta de su objeto.*
- e) La utilización de documentos falsos.*
- f) La destrucción deliberada de documentos de contabilidad antes del plazo previsto en la ley».*

También se regula la aceptación de regalos, atenciones u otro tipo de dádivas, y están completamente prohibidos aquellos no permitidos por la legislación aplicable de cada país, contrarios a los valores o a la imagen de la sociedad, o que no sean de valor simbólico o económicamente irrelevante.

En el Código de Conducta se recoge un canal de denuncias que garantiza la confidencialidad. **No existen denuncias** recibidas mediante este canal por casos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales en el ejercicio 2022 o anteriores.

Paralelamente, damos un paso más allá, impulsando la creación de un Código de Buenas Prácticas de las Empresas Funerarias de Cataluña, junto con el Síndic de Greuges de Cataluña y la Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña, con el fin de establecer mayores compromisos, si cabe, en cuanto a la relación y la orientación al cliente; y además, formamos parte de la Asociación Nacional de Servicios Funerarios (PANASEF) y nos comprometemos con el Reglamento de aplicación de los compromisos éticos del código deontológico y del decálogo del profesional funerario, en el que se recopilan los principios y valores que deben regir la actividad del profesional funerario y se determinan los procedimientos y pasos a seguir por PANASEF para garantizar su cumplimiento.

En el contexto en que opera el sector funerario, existe un alto grado de litigios relacionado con la adjudicación de las concesiones o los concursos y la utilización de la normativa de defensa de la competencia como arma comercial, lo que, en muchas ocasiones, deriva en acciones por parte de competidores que optan a la adjudicación o pretenden iniciar sus actividades en plazas en las que no tienen instalaciones. En dicho

contexto, al cierre del ejercicio 2021 había una acción legal en curso relativa a competencia. Durante 2022, dicha acción legal continua en curso y no ha habido acciones legales nuevas.

El importe de las donaciones realizadas por el Grupo Mémora, tanto a empresas sin ánimo de lucro como a empresas con ánimo de lucro, fue de:



1.130 miles de euros durante el ejercicio **2021**, y ha sido de **995 miles de euros** durante el ejercicio **2022**.



4. Subcontratación y proveedores

Mémora obliga a asegurar el cumplimiento de los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales amparados en la Declaración de los Derechos Humanos, así como los promovidos por la OIT.

En Mémora hemos desarrollado e implementado criterios de selección, seguimiento y evaluación en el proceso de compras para asegurar que todos los proveedores a los que adquirimos productos o subcontratamos servicios cumplen con los requisitos establecidos en el sistema de gestión integrada de calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Dentro de este criterio de selección de proveedores, no se solicitan a los mismos requisitos de igualdad de género.

Hemos implementado este sistema siguiendo las directrices de las normas UNE-EN ISO 9001, ISO 14001 y SGE 21, entre otras, en las que también se tienen en cuenta las actuaciones de los proveedores en materia de calidad, medio ambiente y RSC. En Mémora tenemos establecido de forma explícita que, siempre que sea posible, sean seleccionados aquellos proveedores que cumplan con criterios ambientales (por ejemplo, certificación de la norma ISO 14001, bajas emisiones sonoras, atmosféricas, bajos consumos eléctricos, de agua, etc.).

En Mémora realizamos un seguimiento de proveedores mediante un sistema de evaluación continua a partir de las incidencias detectadas, para proceder, en su caso, al cese del servicio o a las acciones necesarias para eliminar las causas de las incidencias. Durante el ejercicio 2022, se registraron **63** no conformidades, y durante el año 2021, se han registrado **30** no conformidades.

Mediante la inclusión paulatina en los contratos con proveedores de una cláusula específica de responsabilidad social corporativa, este sistema nos obliga a asegurar el cumplimiento de los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales amparados en la Declaración de los Derechos Humanos, así

como los promovidos por la OIT. Del mismo modo, se asegura que el proveedor conoce, respeta y asume aquellos puntos que le puedan concernir del Código de Conducta de Mémora.

Durante el ejercicio 2022 han sido dados de alta **1.680** proveedores (durante 2021 fueron 1.315), los cuales superaron la evaluación establecida. Los proveedores activos durante el ejercicio 2022 han sido **4.796** (aquellos con los que se ha tenido volumen de operaciones durante el ejercicio), y en 2021 fueron 5.105 proveedores activos.

En Mémora definimos como proveedores locales o de proximidad aquellos que se encuentran en el mismo país donde se prestan los servicios funerarios, en nuestro caso, España y Portugal.

Dado que la práctica totalidad de nuestros proveedores están en España y/o Portugal, consideramos que no hay impactos medioambientales negativos derivados del consumo de importaciones externas a la UE.



1.680 proveedores
dados de alta.

4.796 proveedores
activos.



05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE



11 centros de referencia en gestión ambiental en España



77,7 % de los féretros utilizados en servicios son **ecológicos**



15.745 árboles plantados



129 % de emisiones totales de CO₂eq **compensados**



90 % de la energía eléctrica consumida proviene de **fuentes renovables** con factor de emisión 0

05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

En Mémora, estamos profundamente comprometidos con nuestro entorno y con el medio ambiente. Por eso, año tras año, hemos aumentado nuestra labor de sensibilización y concienciación, que contribuye a la mejora del entorno con servicios, productos y procedimientos respetuosos con el medio ambiente que ofrezcan las mayores garantías.

El desarrollo de la política de calidad, medio ambiente y responsabilidad social en materia energética prioriza la sostenibilidad y la minimización del uso continuo de los recursos disponibles.

Hemos establecido una serie de consejos y directrices que regulan la política de eficiencia energética del Grupo debido al impacto ambiental de nuestro uso de los suministros energéticos. Estas indicaciones definen los procedimientos que aplicamos y contienen objetivos y compromisos para que el Grupo sea más eficiente: queremos evitar desperdiciar o malgastar la energía, porque creemos que es la mejor forma de disminuir el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente y en la economía de la empresa.

En la política de eficiencia energética desarrollamos medidas a tener en cuenta respecto a electricidad, agua, clima, carburante, hornos, equipos ofimáticos y tratamiento de residuos.

Principios de la política de eficiencia energética

- Mejorar de forma continua el desempeño energético, dirigiendo los esfuerzos hacia el uso eficiente de los recursos energéticos necesarios para el desarrollo de sus actividades y servicios.
- Establecer y verificar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y presupuestos en materia energética, y la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Asegurar la mejora continua y la disponibilidad de la información que permite verificar el desempeño energético.
- Aplicar criterios de eficiencia energética en la adquisición de los productos y servicios y en el diseño de servicios y procesos.
- Establecer y promover acciones y medidas para formar una cultura de eficiencia energética en los trabajadores del Grupo Mémora, clientes, proveedores y subcontratistas.
- Cumplir con la legislación, así como con los compromisos que se adquieran de forma voluntaria, relacionados con el uso eficiente, seguro y responsable de los recursos energéticos.



Efectos en el medio ambiente

Los siguientes puntos recogen las principales áreas que afectan nuestro consumo energético:

- Consumo de combustible fósiles en los hornos crematorios > impacto en el consumo de recursos naturales.
- Emisiones de gases de combustión en los hornos crematorios > impacto en la contaminación atmosférica.
- Consumo de electricidad en las instalaciones > impacto en el consumo de recursos.
- Consumo de combustible (gasóleo, gasolina) > impacto en el consumo de recursos y las emisiones.
- Consumo de papel > impacto en el consumo de recursos naturales.
- Generación de residuos en actividades e instalaciones > contaminación ambiental.

Procedimientos de evaluación y certificación medioambiental

En Mémora hemos desarrollado una serie de **procedimientos encaminados a identificar y evaluar los aspectos ambientales**, a través de visitas a las instalaciones con observaciones directas de estas, de las prácticas operativas y la consulta documental de las instalaciones.

Estos aspectos se identifican en situaciones normales, de emergencia o situaciones excepcionales, y los criterios de evaluación se determinan en función de la magnitud, gravedad y frecuencia.

Los aspectos ambientales se asocian a los siguientes grupos:

- Emisión de gases
- Emisión de ruido
- Generación de residuos
- Consumos y vertidos

La revisión de los aspectos ambientales se realiza con carácter anual, además de proceder a la revisión en los siguientes casos:

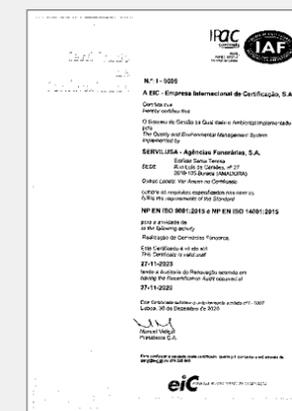
- Por alteraciones de las instalaciones, productos o servicios.
- Ante la detección de No Conformes identificados.
- Ante nuevos requisitos legales a tener en cuenta.

Auditorías y certificaciones

Estas certificaciones permiten a Mémora tener un posicionamiento socialmente responsable y diferenciarse de la competencia.

Con la implantación de un sistema de gestión ambiental acorde con la norma UNE-EN ISO 14001, hemos conseguido sistematizar los aspectos ambientales que se generan y promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

Por otra parte, anualmente, se realizan auditorías internas de calidad y medio ambiente en todos los centros operativos del grupo, para vigilar el correcto cumplimiento de los procedimientos, el seguimiento de los indicadores y el control operativo de los aspectos ambientales.



11 centros de referencia en España han obtenido la certificación **ISO 14001**

94 centros en la filial de **Portugal** (Servilusa) han sido auditados por EIC

2. Líneas de actuación



PRODUCTOS ECOLÓGICOS

Ofrecemos productos comprometidos con el medio ambiente, con la eficiencia en el consumo de materias primas y energía, y con la reducción de los residuos generados.

- 1 Ecofunerales
- 2 Fétros sostenibles
- 3 Sudarios oxobiodegradables
- 4 Coronas de flores ecológicas



REDUCCIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL

Implementamos medidas que aseguren la previsión del impacto en el medio ambiente de las actividades, productos y servicios que ofrecemos.

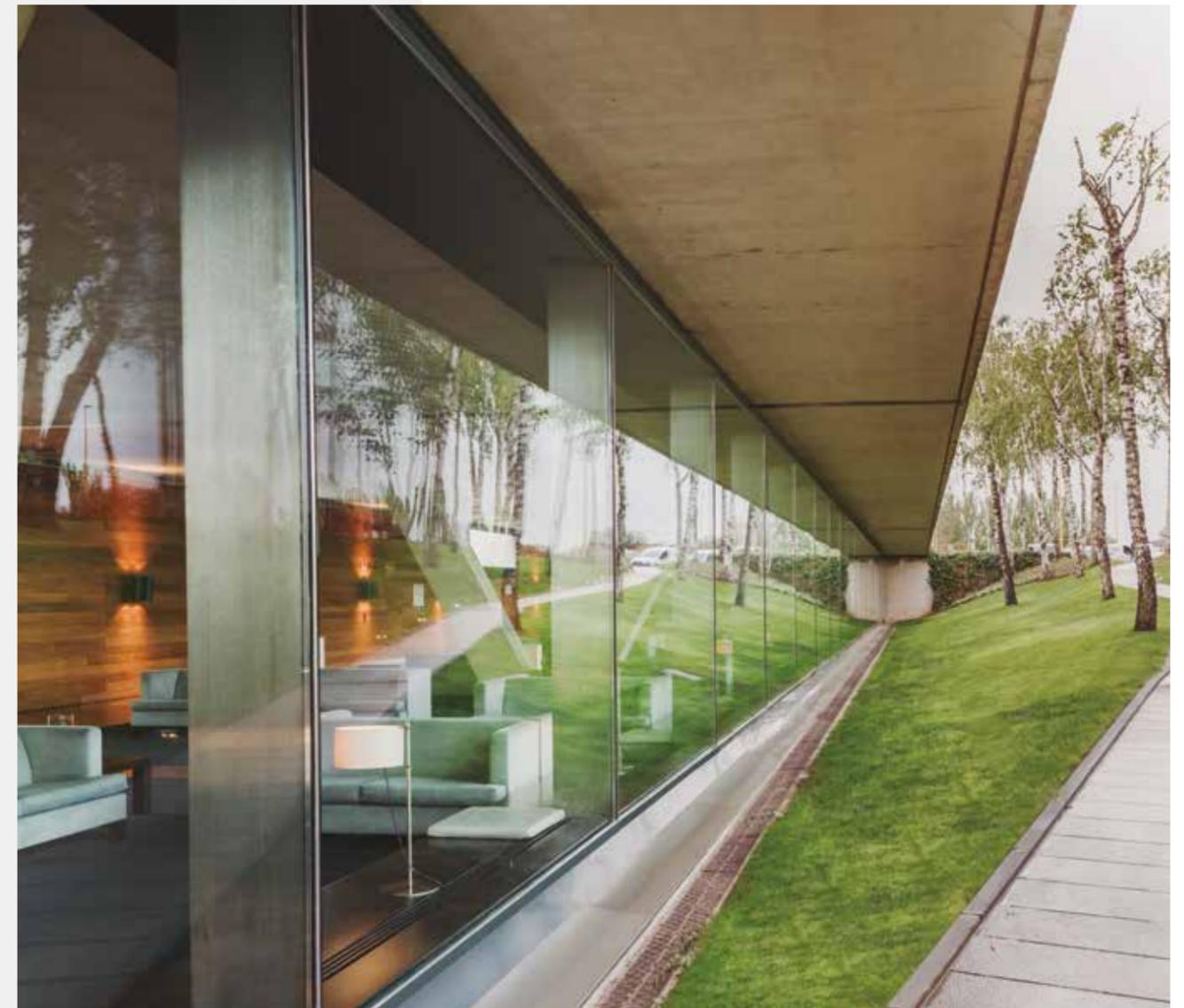
- 1 Prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales
- 2 Innovación en nuestros procesos
- 3 Mejora del sistema de gestión integral
- 4 Compromiso de la organización
- 5 Compromiso con la eficiencia energética
- 6 Provisiones y garantía para riesgos ambientales
- 7 Recursos para la prevención de riesgos ambientales
- 8 Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

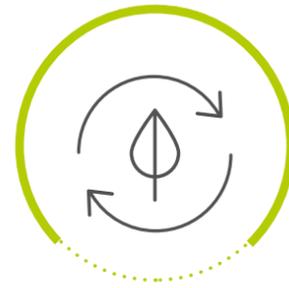


DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Nos esforzamos para minimizar el impacto de nuestra actividad en el entorno.

- 1 Residuos
- 2 Emisiones
- 3 Consumo y suministro de agua
- 4 Consumo de materias primas
- 5 Medidas para la preservación de la biodiversidad
- 6 Medidas contra el cambio climático





Productos ecológicos

1. Ecofunerales

Junto con la Fundación Terra y la compañía aseguradora DKV-ERGO, se desarrolló la primera certificación a escala europea en servicios funerarios ecológicos, con el objetivo de reducir el impacto del proceso funerario en la naturaleza. Nuestra intención es responder al creciente interés social por la sostenibilidad y el respeto hacia nuestro entorno.

Los ecofunerales reducen las emisiones de gases de efecto invernadero por encima del 30 % y la emisión de dioxinas tóxicas para la salud.

Además, apostamos por la utilización de tanatorios con gestión ambiental, el uso de flores procedentes de cultivos ecológicos y proximidad, recordatorios fabricados con papel PEFC/FSC y la utilización de vehículos híbridos y eléctricos.

2. Féretros sostenibles

Desde nuestro respeto por la biodiversidad y la conservación de los bosques, apostamos por la utilización de ataúdes certificados producidos por Eurocoffin, nuestra fábrica de ataúdes. Así, nos aseguramos de que la materia prima de nuestros productos proviene de talas controladas y con posterior reforestación (PEFC).

Asimismo, hemos sustituido en los últimos años los barnices con disolventes sintéticos por barnices al agua en la mayoría de los ataúdes que producimos, así nos aseguramos de que en los servicios de cremación se reduzcan las emisiones nocivas.

	2021	2022
Féretros ecológicos suministrados	15.390	16.228
Féretros no ecológicos suministrados	1.842	1.220
Total féretros suministrados	17.232	17.448
% féretros ecológicos suministrados	89,31%	93,01%

Disminución de un 34 % en el suministro de arcos No Ecológicas motivado por una disminución de referencias no ecológicas y una mayor demanda de féretros ecológicos.

2021



93,01 % de nuestros féretros suministrados son **ecológicos**

4,1 % de aumento eco respecto a 2021

Toda la gama de féretros producidos en Eurocoffin han obtenido la certificación de Sistema de Gestión para la norma específica de ataúdes UNE EN 190001 con la entidad AENOR. En 2022, renovó la certificación de Producto Ecológico en 16 referencias/modelos de los 21 existentes. El 82 % de las referencias son ecológicas.

En los indicadores de seguimiento sobre el consumo de ataúdes ecológicos, se evidencia que se incrementa año tras año.



3. Sudarios oxobiodegradables

En todos nuestros servicios utilizamos sudarios oxobiodegradables. En su proceso de descomposición química de la materia tiene lugar oxidación y biodegradación simultánea o sucesivamente. Una característica de la materia oxobiodegradable es que puede descomponerse en cualquier ambiente, siempre y cuando haya oxígeno, incluso en ausencia de agua.



Reducción de la huella ambiental

Nuestros principales compromisos en este sentido son:

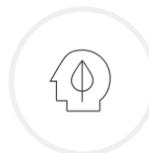
1. Prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales

Seleccionamos cuidadosamente los productos y servicios que empleamos, con el objetivo de disminuir la creación de residuos y de optimizar nuestro consumo.



2. Innovación en nuestros procesos

Disponemos de diversos certificados que acreditan nuestras buenas prácticas ambientales en lo relativo a traslados nacionales e internacionales, servicios de tanatorio y crematorio, y gestión de inhumaciones e incineraciones.



3. Mejora del sistema de gestión integral

Mejoramos constantemente nuestro sistema de gestión, basado en los principios de ética en los negocios, confianza, profesionalidad, aspectos ambientales y experiencia de cada uno de los integrantes de nuestra organización.



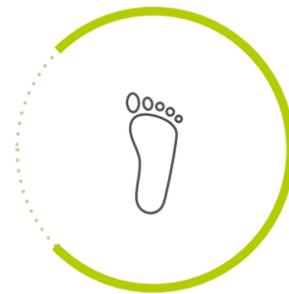
4. Compromiso de toda la organización

Fomentamos una comunicación interna que promueve el respeto por el medio natural entre todas las personas que conforman nuestro equipo.



5. Compromiso con la eficiencia energética

Controlamos y optimizamos nuestro consumo eléctrico, el consumo de carburante de los vehículos que empleamos y nuestra emisión de CO₂.



6. Provisiones y garantía para riesgos ambientales

Nuestra actividad no está enmarcada en los supuestos contemplados en el anexo III de la Ley 26/2007, de Responsabilidad Medioambiental, por lo que no se han destinado provisiones y garantías para cubrir riesgos ambientales. No obstante, nuestro seguro de responsabilidad social contempla los daños por contaminación y el uso/manipulación/almacenamiento de mercancías tóxicas y peligrosas.



7. Recursos para la prevención de riesgos ambientales

Nuestra actividad no contempla situaciones en las que puedan producirse riesgos ambientales significativos que mermen el hábitat, el medio ambiente y la salud humana.



Por otra parte, en Mémora destinamos recursos al control y la seguridad de los aspectos ambientales, entre los que destacan las auditorías ambientales basadas en la norma ISO 14001:2015; actualización de la legislativa ambiental; mantenimientos e inspecciones de equipos e instalaciones sujetos a las disposiciones vigentes.

8. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

No es material en Mémora. No forma parte de la actividad desarrollada en Mémora.





Desempeño medioambiental

1. Residuos

Nuestros centros operativos están dados de alta como pequeños productores de residuos, que gestionamos conforme a la normativa vigente, subcontratando la gestión de los residuos a empresas especializadas y autorizadas a escala nacional.

Nuestro Departamento de Calidad y Medio Ambiente vigila la correcta operativa de esta gestión, mientras que nuestro Departamento de Infraestructuras unifica la gestión con las empresas especializadas. Así aseguramos que todo el material utilizado en el acondicionamiento de cadáveres o actividades relacionadas (batas desechables, guantes, mascarillas) sigue un tratamiento adecuado.

Además, colaboramos con la compañía Orthometals en el reciclaje de los elementos metálicos que quedan tras una incineración.

2. Emisiones

Trabajamos para reducir las emisiones a la atmósfera, especialmente por lo que respecta a nuestro parque móvil y a los hornos crematorios. También velamos por el uso mínimo de agua, electricidad y carburante, así como por la reducción del ruido en nuestras instalaciones.

Las principales emisiones provienen de la actividad de los hornos crematorios, catalogada en el Real Decreto 100/2001 como foco B, código 09 09 01 00 «Incineración de cadáveres humanos o restos de exhumación».

Las arcas no ecológicas producen elevadas emisiones de GEI, por ello, en el protocolo de cremaciones, solo se autorizan las de féretros ecológicos en nuestras instalaciones.

Hemos instalado filtros de dioxinas en algunos de nuestros crematorios, adelantándonos a las normas española y europea que regulan la emisión de dioxinas a la atmósfera. En la actualidad se está ejecutando un plan de adecuación de los hornos crematorios, en cumplimiento de la normativa europea de emisiones.

Las principales sustancias emitidas en los hornos crematorios son:

- NO_x. Óxido de nitrógeno. Usamos diferentes tecnologías para limpiar los gases de combustión de NO_x, como el proceso de reacción selectiva catalítica, y hemos desarrollado medidas especiales (suministro de aire por estadios) para reducir la formación de NO_x durante el proceso de combustión.
- SO₂. Dióxido de azufre, presente en el combustible.
- CO. Monóxido de carbono.
- Partículas.

3. Consumo y suministro de agua

A pesar de que el uso del agua es continuo, en la actualidad no se considera material para Mémora debido a que su consumo es similar al urbano. Por otra parte, contamos con instalaciones en las que se reaprovecha el agua pluvial, almacenándola en depósitos y reutilizándola en el riego de jardines y usos sanitarios, como en el tanatorio de Sancho de Ávila.

En 2021 se consumieron aproximadamente 99.278 m³ de agua, mientras que en 2022 se han consumido 48.951 m³ aproximadamente (fuente: OCU).

Información obtenida en España por medio de las cuentas de gasto generado en el consumo de agua. Para ello se tiene en cuenta el precio del m³ de cada C. A.. La diferencia de 2022 está motivada por las provisiones contables realizadas en 2021.

4. Consumo de materias primas

Mémora está enmarcada dentro de las actividades del grupo S «Otros servicios» CNAE 9603. Pompas Fúnebres. En la actividad principal, no consumimos materias primas directamente.

El consumo de materias primas se realiza solamente en la fabricación de ataúdes cuya materia prima es la madera.

Material	2021	2022
Chopo	390,43 m ³	317,66 m ³
Pino	781,67 m ³	725,52 m ³
Lámina de chopo	147,23 m ³	126,93 m ³
Lámina de pino	82,87 m ³	65,26 m ³
Fresno	22,11 m ³	8,05 m ³
Cedro Bossé	94,71 m ³	27,30 m ³
MDF	220,35 m ³	197,07 m ³



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- ELECTRICIDAD**
 - Utiliza eficientemente la electricidad.
 - Mantén apagada la iluminación en zonas desocupadas.
 - Desconecta equipos que no utilices con frecuencia.
 - Evita utilizar el ascensor [+ ahorro + salud + ecológico].
- AGUA**
 - Asegúrate que los grifos queden cerrados.
 - No dejes correr el agua inútilmente.
 - Avisa cuando detectes grifos que goteen o fugas.
- CLIMA**
 - Programa termostatos AA y Calefacción según RD 14/2022.
 - Temperatura no inferior a 27° refrigeración en verano.
 - Temperatura no superior a 19° calefacción en invierno.
 - Humedad comprendida entre 30 y 70%.
 - Aprovecha al máximo la ventilación natural.
- COMBUSTIBLE VEHICULOS**
 - Conducción eficiente.
 - Controla presión de los neumáticos, niveles y filtros.
 - Circula con marchas largas y a bajas revoluciones.
 - Evita aceleraciones y frenazos bruscos.
- EQUIPOS OFIMÁTICOS**
 - Desconecta ordenador e impresoras al finalizar jornada.
 - Utiliza el correo electrónico, teams, one drive... para compartir.
- PAPEL**
 - Usa ambos lados del papel.
 - Imprime solo lo imprescindible y evita imprimir el correo electrónico.
 - Si imprimes, revisa textos antes de imprimir, evita errores.
 - Maximiza uso herramientas tecnológicas para evitar uso de papel.
 - No imprimas, no archives papel, sube documentos en SALESFORCE.
- RESIDUOS**
 - Prioriza la regla de las 3 R, (Reduce, Reutiliza y Recicla).
 - Utiliza los contenedores adecuados.
 - Segrega.



5. Medidas para la preservación de la biodiversidad

Llevamos a cabo diferentes actuaciones para la preservación de la biodiversidad, entre las que destacamos: reforestación, utilización de maderas con certificación PEFC, utilización de productos biodegradables (sudarios, urnas, etc.), desarrollo de servicios ecofunerarios, coronas con plantas, sustitución de flota por vehículos híbridos y control de emisiones e inspecciones en las instalaciones.

Por otra parte, nuestras instalaciones y nuestra actividad no impactan en la preservación de la biodiversidad. Nuestros centros no se encuentran en áreas protegidas que puedan dañar la biodiversidad, además de tener otorgadas las licencias ambientales para el ejercicio de la actividad.

En la fábrica de ataúdes, como medida de preservación, optamos por comprar piezas de madera de distintas medidas para la construcción de los diferentes modelos de féretros, ajustadas al máximo a la producción para evitar el desperdicio de madera.

Por otra parte, el serrín producido en la fabricación sirve de combustión en la caldera de biomasa que produce parte de la energía utilizada.

En nuestros hornos crematorios también adoptamos medidas de preservación: en las actas de control se contempla el entorno y las distancias a los distintos espacios protegidos más próximos de la zona.



15.745 árboles plantados en 2022
10.695 de t CO₂ compensadas

6. Medidas contra el cambio climático

Llevamos a cabo una actividad permanente de sensibilización de los equipos utilizando diversas herramientas de comunicación y realizando una serie de acciones como, por ejemplo:

- Instalación de placas fotovoltaicas en tanatorios
- Sustitución de luminarias por led
- Reforestación: en 2022 se plantaron 15.745 árboles
- Sensibilización
- Política de eficiencia energética
- Comunicación de indicadores medioambientales

En 2022 hemos iniciado un plan de instalación de placas fotovoltaicas en nuestras instalaciones que nos permite reducir la dependencia de las compañías eléctricas y, sobre todo, ser más sostenibles.

Nuevas instalaciones en 2022	kWh
Tanatorio SE-30	138.280
Tanatorio Santa Lastenia	49.700
Tanatorio Girona	69.240
Tanatorio Logroño	27.130
Tanatorio Les Corts	17
Total kWh obtenidos	284.367

En el Grupo Mémora somos conscientes de la importancia que tienen nuestros actos en el entorno ambiental global y para ello disponemos de un plan medioambiental en el que se fijan los objetivos hasta 2025.

Como soporte y estrategia de la lucha contra el cambio climático, durante 2022, en colaboración con la ONG Tree-Nation, se continuó con el proyecto In Arboriam de reforestación, en el que nos comprometemos a plantar un árbol por cada servicio realizado, siempre bajo el consentimiento de las familias, y con el que se pretende la creación de un gran bosque de homenaje en memoria de los fallecidos y en nombre de las familias, que contribuye al recuerdo y, además, a la lucha contra el cambio climático a través de la reforestación. También continuamos con pequeños actos y píldoras de sensibilización a todo nuestro personal.



3. Indicadores

Residuos generados

Aunque se prioriza la regla de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar, en nuestra actividad diaria, debemos de asegurar una correcta gestión de los residuos. Nuestros centros operativos están dados de alta como pequeños productores de residuos peligrosos y estos son recogidos por gestoras de tratamiento autorizadas.



2021

233.588 kg gestionados

4,69 kg/servicio

2022

465.567 kg gestionados*

8,81 kg/servicio

(*) Diferencia motivada por inclusión de nuevos gestores de residuos, incremento de centros, concienciación de las personas y mejora en la gestión de residuos.

Consumo de vehículos

La utilización de vehículos es fundamental en la prestación del servicio funerario. La conducción eficiente y el control de velocidades, entre otros factores, son fundamentales para la minimización del consumo de recursos naturales y la reducción de emisiones. Para mejorar el control, la flota de vehículos dispone de GPS que monitorizan la localización y las velocidades de los vehículos, con lo que se consigue una mayor optimización y eficiencia.

En Mémora España, el consumo de la flota en 2022 fue de 683.428 litros, con un indicador de 14,8 litros/servicio.

En Servilusa Portugal el consumo ascendió a 333.198 litros, con un consumo por servicio de 50,5 litros/servicio.

Esta diferencia en Portugal está motivada porque:

- El 98 % de los servicios han necesitado un vehículo de las centrales operativas.
- El 98 % de los servicios han necesitado un vehículo para la realización del traslado al depósito en las iglesias para la velación de los difuntos, al que se añade otro vehículo adicional para el transporte de las flores y otro más para la preparación de la capilla y los ornamentos del sepelio.
- En los servicios Magno (servicios más exclusivos) se utilizan hasta seis vehículos (transporte del difunto, transporte de flores, transporte del clero, minibús para las familias, vehículo del técnico asistente o de protocolo).
- La necesidad de desplazamientos de personal entre las diferentes centrales operativas de Portugal (Oporto-Lisboa-Algarve) para apoyo.
- Incremento en la operativa de distribución de flores.

Portugal posee un vehículo eléctrico (primer vehículo fúnebre eléctrico en 2021).

En Mémora España, durante 2022, hemos adquirido 7 vehículos fúnebres eléctricos y ya tenemos un total de 90 vehículos híbridos.



2021

913.741 l*

18,36 l/servicio

2022

1.016.626 l

19,23 l/servicio

(*) Dato de 2021 modificado.

Consumo directo e indirecto de energía

Debido a las características de nuestras instalaciones (tanatorios) y a su afluencia de público, el consumo de electricidad es continuo, y en gran parte durante las 24 horas del día.

Conocer nuestros consumos y comunicarlos a la organización es fundamental para la contribución de todo el equipo en su reducción.

Con el fin de mejorar el impacto ambiental de nuestro consumo eléctrico, continuamente revisamos nuestros contratos con suministradoras eléctricas; desde 2012 hasta el final de 2021 la principal distribuidora de Mémora en España es NATURGY, con el compromiso bajo contrato del 100 % de la energía suministrada procedente de fuentes renovables con verificación de la CNMV.



El 90 % de la energía proviene de fuentes renovables.

2021

13.057.954 kWh

262 kWh/servicio

2022

14.922.507 kWh

290 kWh/servicio

Incremento de **28 kWh/servicio**

(*) Inclusión de nuevos centros en el País Vasco (adquisición en junio de 2022), de los que se han imputado el consumo anual de las instalaciones pero no de los servicios.

Consumos de recursos naturales

	2022	2021
Gas natural	15.644.859 kWh	10.945.235 kWh
Gasóleo A	885.751 l	810.183 l
Gasóleo B	344.506 l	307.851 l
Gasóleo C	132.113 l	124.026 l
Gas propano	408.699 kWh	341.683 kWh
Gasolina	130.876 l	102.893 l

Se incrementa el consumo con la incorporación de seis nuevos crematorios en 2022.



Consumo de papel

Todos los sistemas de impresión de Mémora en España se encuentran en red y son monitorizados para su control y uso responsable. La reducción en la generación de papel es un factor a tener en cuenta tanto desde el punto de vista del consumo de materia prima como de la generación de residuos.



2022

3.960.324 hojas

19.802 kg

76,9 hojas / servicio

2021*

3.992.215 hojas

19.961 kg

77,5 hojas /servicio

(*) Datos corregidos de 2021.

Huella de carbono de servicio

Como forma de crear conciencia, el indicador de kg CO₂ eq por servicio es una forma conveniente de mostrar el resultado para conocer su impacto unitario.

	2022		2021	
Huella de carbono	8.278,03	t CO ₂ eq	7.396,14	t CO ₂ eq
HC x servicio	157	Kkg. CO2 eq/Servicio	148	Kkg. CO2 eq/Servicio
Alcance 1 (emisiones directas)	7.910,52	t CO ₂ eq	7.212,72	t CO ₂ eq
Alcance 2 (emisiones indirectas)	367,51	t CO ₂ eq	183,42	t CO ₂ eq
Electricidad (<i>location based</i>)	3.863,19	t CO ₂ eq	3.906,27	t CO ₂ eq
Compensación CO ₂ eq (reforestación)	-10.696	t CO ₂ eq	-4.644	t CO ₂ eq
Huella de carbono tras compensación	-2.418	t CO ₂ eq	3.484	t CO ₂ eq

Arcas ecológicas

Uso de las arcas ecológicas

	2021	2022
Arcas ecológicas comercializadas en fábrica	89,31 %	93,01 %
Arcas ecológicas respecto al total de servicios	72,7 %	77,74 %
Arcas ecológicas en cremaciones (n.º)	24.131	24.794
Arcas ecológicas en cremaciones (%)	91 %	95 %

El cambio de catálogo con mayor oferta ecológica y una mayor concienciación impulsan el incremento de la utilización de féretros ecológicos.

El protocolo de cremación de Mémora, alineado con nuestros objetivos medioambientales, impulsa que, en nuestras instalaciones, solo admitamos arcas ecológicas para la incineración.



100 % de las arcas en Portugal son ecológicas



Huella de carbono tras la compensación **-2.418 t CO₂ eq.**

Hemos compensado el **129 %** de nuestras emisiones de alcance 1 y 2.

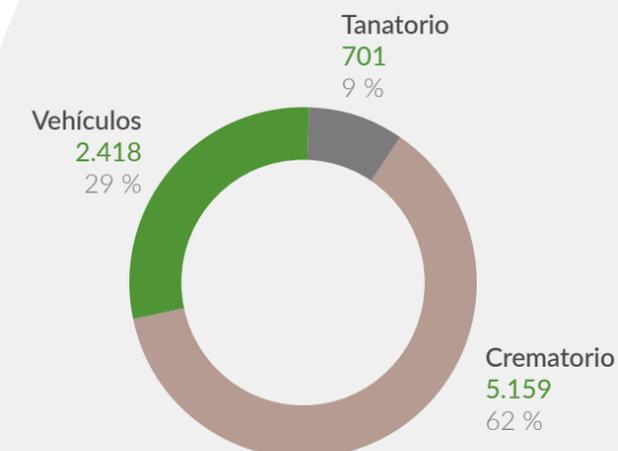
Notas: Origen de los factores de emisión según la publicación del Ministerio para la Transición Ecológica. Location based: factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (0,228 para España y 0,359 para Portugal). El incremento de las emisiones tanto de alcance 1 como 2, se relaciona directamente con las nuevas adquisiciones en el País Vasco y en Portugal.

Emisiones indirectas, alcance 3

En 2022, hemos iniciado la medición de algunos parámetros de alcance 3 de emisiones indirectas de nuestra huella de carbono; podemos destacar:

- Bienes adquiridos:
 - Papel: **18,21** t CO₂ eq
 - Madera para fabricación de féretros: **259,02** t CO₂ eq
- Viajes de trabajo:
 - Avión, tren, *rent-a-car*, hotel: **134,59** t CO₂ eq

Huella de carbono por tipo (t CO₂)



CO₂ hornos crematorios

Los hornos crematorios son la principal fuente de emisiones del Grupo; por ello, es necesario mostrar el impacto de emisiones de una cremación.

En el Grupo Mémora estamos especialmente sensibilizados con este indicador. Por ello, estamos instalando filtros de emisiones en los nuevos hornos del Grupo, aunque la ley de momento no obliga a ello.

Además, nuestros hornos están sometidos a revisiones regulares por empresas especializadas, y también cuentan con las inspecciones favorables en materia de control de focos de emisión, realizadas por entidades autorizadas.



5.159 t CO₂ eq
(4.054 t CO₂ eq en 2021)

Se incorporan seis nuevos crematorios en 2022

06

INDICADORES

06

INDICADORES

1. Detalle de magnitudes

Aulas Mémora

	2022	2021
Aulas	165	70
Asistentes	3.720	1.716

Cursos de formación

	2022	2021
Cursos	13	36
Asistentes	645	1.025

Jornadas, seminarios y ciclos

	2022	2021
Cursos	8	3
Asistentes	1.141	559

Proyectos

PROYECTOS DE MUSICOTERAPIA

	2022	2021
Parc Salut Mar		
Sesiones	477	430
Pacientes atendidos	111	104
Hospital de San Pedro La Rioja		
Pacientes atendidos	Proyecto finalizado	50

PROYECTO GESTORA PROCESO FINAL DE LA VIDA

	2022	2021
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau		
Familias atendidas	432	386
Hospital de Santa Caterina		
Familias atendidas	185	135

PROYECTO ARTETERAPIA

	2022	2021
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau		
Pacientes atendidos	33	41
Familias atendidas	45	60

PROYECTO ESPAI DE PARAULA

	2022	2021
Hospital Materno-infantil de Vall d'Hebron		
Personas atendidas	64	
Sesiones	12	20
Hospital Josep Trueta		
Personas atendidas	167	
Sesiones	16	22
Hospital Joan XXIII		
Personas atendidas	96	
Sesiones	9	22

Soporte al duelo de las familias

	2022	2021
Sesiones	165	166
Personas atendidas	1.155	753

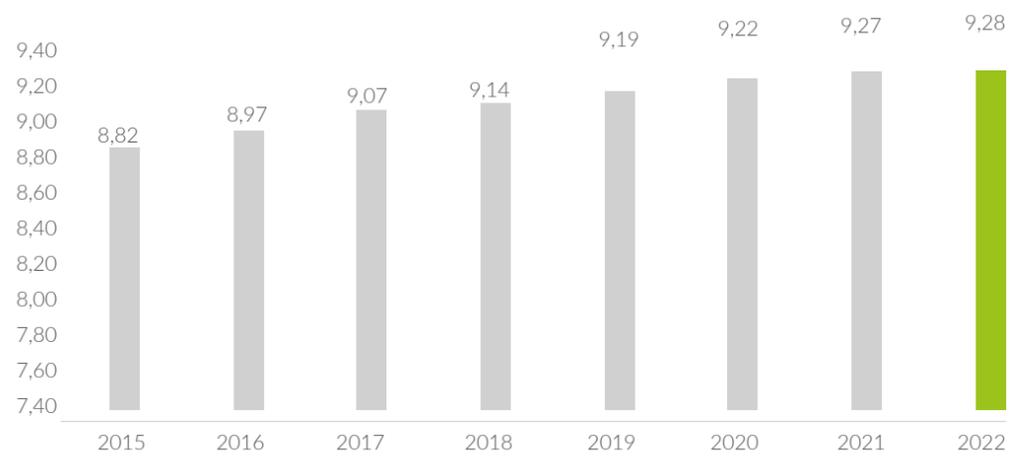
Servicios a familias sin recursos

	2022	2021
Servicios	1.156	1.942

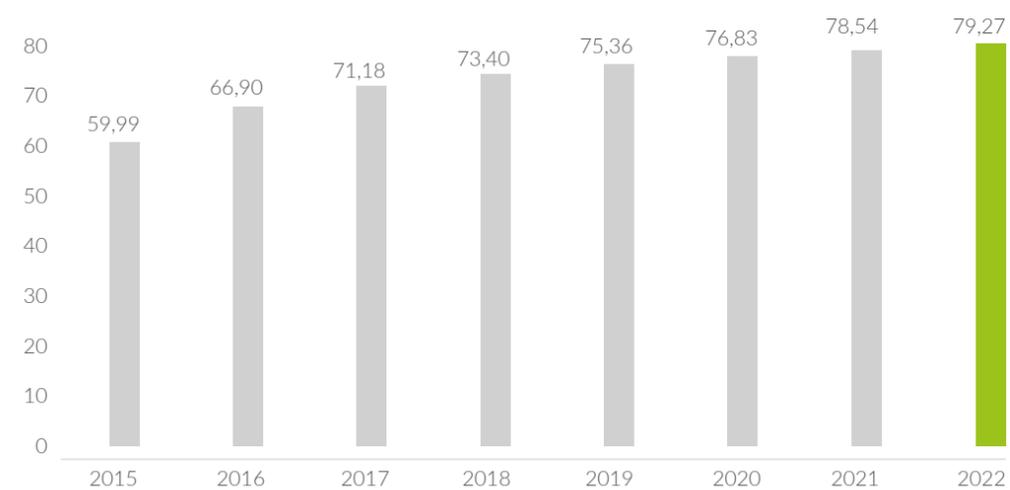
Comprometidos con nuestros clientes

Promedio de satisfacción del cliente con el Grupo Mémora

Promedio satisfacción familias



Evolución NPS desde 2015



Encuestas

	2022	2021
Encuestas	20.721	25.087
Cordialidad en la atención del personal asesor	12.538	15.607
Cordialidad del personal del tanatorio	11.619	12.189
Actitud y profesionalidad del personal del servicio funerario	11.194	13.061

Resultados

En 2022, realizamos 20.721 encuestas a las familias, y a través de sus opiniones, podemos decir:

- La nota media obtenida ha sido de 9,27 sobre 10.
- El 99,4 % está satisfecho con el servicio.
- El 0,63 % ha valorado con menos de 5 el servicio.

En 2021, realizamos 25.087 encuestas a las familias, y a través de sus opiniones, podemos decir:

- La nota media obtenida ha sido de 9,27 sobre 10.
- El 99,4 % está satisfecho con el servicio.
- El 0,6 % ha valorado con menos de 5 el servicio.





2. Información fiscal

En 2021, los beneficios después de impuestos han sido de 1,6 millones de euros, de los cuales 8,5 millones de euros de beneficio provienen de Portugal y 6,9 millones de euros de pérdidas provienen de España. Del total de los beneficios consolidados, están descontados los impuestos de sociedades de todas las empresas del Grupo, que ascienden a 2,9 millones de euros: 3 millones de euros han sido devengados por sociedades portuguesas y -0,1 millones de euros por sociedades españolas.

Por lo que respecta a 2022, los beneficios después de impuestos del Grupo han ascendido a 12,6 millones de euros, de los cuales 7,1 millones de euros de beneficio provienen de Portugal y 5,5 millones de euros de beneficios provienen de España. Del total de los beneficios consolidados, están descontados los impuestos de sociedades de todas las empresas del Grupo, que ascienden a 9,6 millones de euros: 6,5 millones de euros han sido devengados por sociedades españolas y 3,1 millones de euros por sociedades portuguesas.

Ninguna de las empresas del Grupo Mémora ha recibido subvenciones públicas en los años 2021 y 2022.

3. Tabla de contenidos de la Ley

Tabla de contenidos del estado de información no financiera (EINF)

Modelo de negocio	Página	Criterio de reporting
Descripción del modelo de negocio	8-9, 14-15	GRI 102-1, GRI 102-2
Presencia geográfica	12	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias	16-17	GRI 102-2, GRI 102-14
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	8	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía	26-27, 59, 62, 75-76, 82-85, 94	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplica la compañía	26-27, 59, 62, 65, 75-77, 82-85, 95	GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía	18-19, 53, 56, 62, 66-67, 90-91	GRI 102-15
Perfil del informe de información no financiera		
Marco de reporting utilizado	4	GRI 102-54
Análisis de materialidad	21	GRI 102-15, GRI 102-44; GRI 102-47
Cuestiones medioambientales		
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad	84-85	GRI 102-11
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	84-85	GRI 102-11
Aplicación del principio de precaución	94-95	GRI 102-11 Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	91	GRI 102-11 Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente. Cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	98-99	GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-7, GRI 305-4
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	96-99	GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	93	GRI 303-1
Consumo de materias primas	93-94	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía	97	GRI 302-1, GRI 302-3
Medidas para mejorar la eficiencia energética	95	GRI 302-4, GRI 302-5
Uso de energías renovables	97	GRI 302-1

Cuestiones medioambientales	Página	Criterio de reporting
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	88-89	GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-7, GRI 305-4
Medidas para adaptarse al cambio climático	95	GRI 201-2
Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero Biodiversidad	88-89	GRI 305-5
Biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	94	GRI 301-1
Impactos causados por la actividad	94	GRI 304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de trabajo	57-59	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional	57-59	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	62-63	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	59-61	GRI 405-2
Brecha salarial; la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	59-60	Promedio remuneración hombres menos promedio remuneración mujeres sobre el promedio remuneración de hombres
Remuneración media de consejeros y directivos	61	GRI 102-38
Implantación de políticas de desconexión laboral	65	GRI 401-2
Porcentaje de empleados con discapacidad	64	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	65-66	GRI 401-2
Número de horas de absentismo	65-66	GRI 401-2, GRI 401-3
Medidas para facilitar la conciliación	65-66	GRI 401-2
Seguridad y salud		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	65-67	GRI 403-2
Índice de frecuencia por sexo	66-67	GRI 403-2
Índice de gravedad por sexo	66-67	GRI 403-2
Enfermedades profesionales por sexo	66-67	GRI 403-2
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	68	GRI 402-1, GRI 403-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	69	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	69	GRI 403-4

INDICADORES

Cuestiones sociales y relativas al personal	Página	Criterio de reporting
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	67-71	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	67-71	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	64	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	73	GRI 401-3, GRI 405-1
Planes de igualdad (capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) y medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	73	GRI 401-3, GRI 405-1
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	64	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	73-75	GRI 406-1
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	74-75	GRI 102-16, GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	74-75	GRI 102-16, GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	74-75	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	74-75	GRI 102-16, GRI 407-1
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	74-75	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	74-75	GRI 406-1
Abolición efectiva del trabajo infantil	74-75	GRI 406-1
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	76-77	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	76-77	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	76-77	GRI 201-1
Información sobre la sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	64-65	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	64-65	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	64-65	GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	74-75	GRI 201-1
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	73-75	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	78	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	85	GRI 414-2
Consumidores (nuestros clientes)		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	52-53	GRI 416-2
Sistemas de reclamación	49-51	GRI 416-2

Información sobre la sociedad	Página	Criterio de reporting
Quejas recibidas y su resolución	49-51	GRI 416-2
Información fiscal y transparencia		
Beneficios obtenidos país por país	107	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados	107	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios	107	GRI 201-1

