



ESTAMOS CONTIGO

Informe integrado 2020

mémora



01

MÉMORA

- 1. ¿Qué hacemos? p.8
- 2. Cómo cuidamos a las familias p.14
- 3. Gestión de riesgos y materialidad p.18
- 4. Nuestro accionista p.20

02

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

- 1. Fundación Mémora p.24
- 2. Certificaciones p.41

03

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

- 1. Opinión p.44
- 2. Sistema de atención a las familias p.47
- 3. Salud y seguridad p.50

04

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

- 1. Cuestiones sociales p.54
- 2. Derechos humanos p.72
- 3. Contra la corrupción p.74
- 4. Subcontratación y proveedores p.78

05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

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

06

INDICADORES

- 1. Detalle de magnitudes p.104
- 2. Información fiscal p.110
- 3. Tabla de contenidos de la Ley p.112



Acerca de este informe

Este “Estado de información no financiera” forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 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 2019 y actualizado en 2020. De esta manera, en este documento indicamos, 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

*Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de sociedades de capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de auditoría de cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

INTRODUCCIÓN

Durante 2020, desde Mémora hemos cuidado y apoyado a más de 56.100 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. Somos la compañía líder en la organización de servicios funerarios, y en la gestión de tanatorios, cementerios y crematorios en la península ibérica.

Nuestro equipo está formado por 1.475 personas. Profesionales con una formación excelente y la vocación de servicio de quien tiene como objetivo ayudar a las familias y ofrecer confianza en un momento tan difícil.

Escuchamos constantemente a las familias, para mejorar la respuesta a sus expectativas. Tenemos en cuenta su opinión para innovar y mejorar nuestros servicios de manera 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 vida. En definitiva, para ofrecer a la sociedad todo nuestro conocimiento.



01 MÉMORA

56.129 familias atendidas en 2020 

Presentes en
21 provincias 
y en Portugal

1.475 profesionales 



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 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.

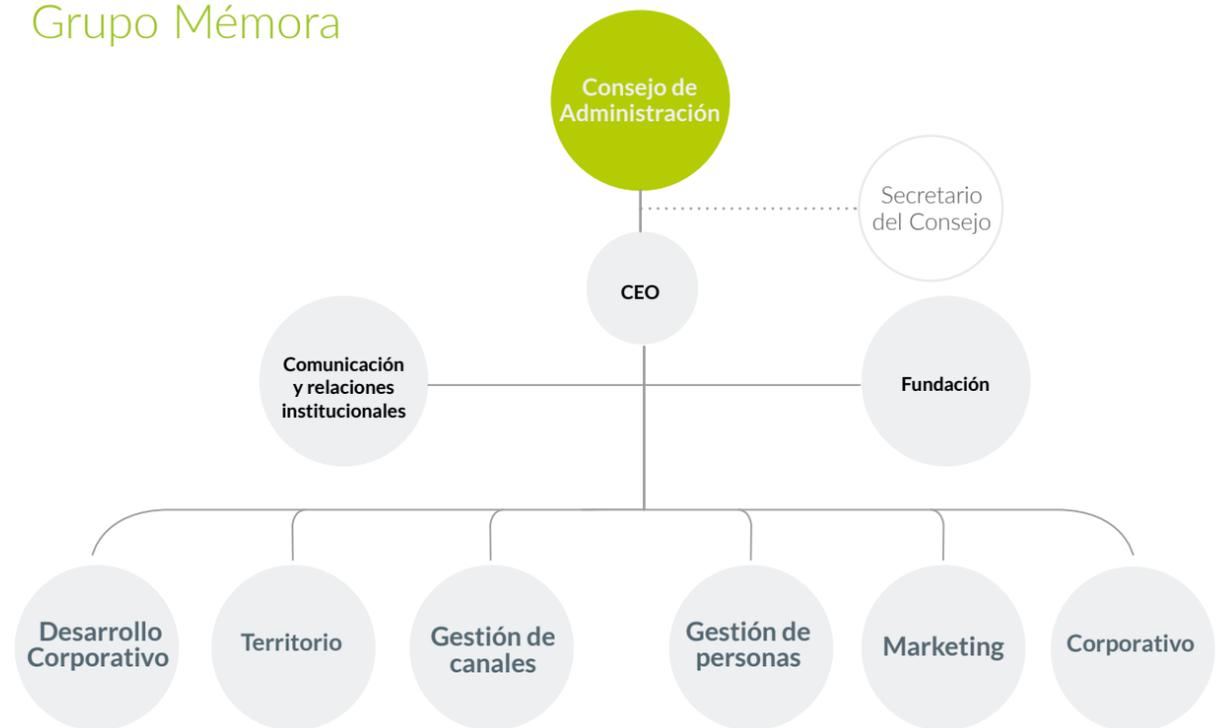


Acompañándolas en esos momentos difíciles, respetando la voluntad del difunto, sus creencias, sus particularidades y sus deseos.

Nuestra dedicación es absoluta. Los empleados de Mémora trabajan con un compromiso total hacia sus clientes, basado en la confianza. Los empleados de Mémora son el apoyo de las familias, las acompañan y las reconfortan en los momentos difíciles.

Apostamos por la innovación. Por ello, prestamos nuestros servicios desde la capacidad de superación, la anticipación y la adecuación. Nos adaptamos a las diversidades socioculturales y a las nuevas costumbres sociales, con el fin de cumplir los deseos de las familias. Y nos preocupamos de que nuestra actividad también sea respetuosa con el medioambiente.

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, material y asesoramiento necesario.

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 todas las familias e implementamos las medidas necesarias para mejorar e innovar nuestra atención.

07

Priorizamos la protección del medio ambiente

y la reducción del impacto ambiental en todas nuestras actuaciones. Para ello integramos y respetamos los aspectos sociales, ambientales, éticos, de buen gobierno, relacionados con los derechos humanos y códigos de conducta en todas las operaciones y estrategias, e implementamos objetivos para la mejora.

08

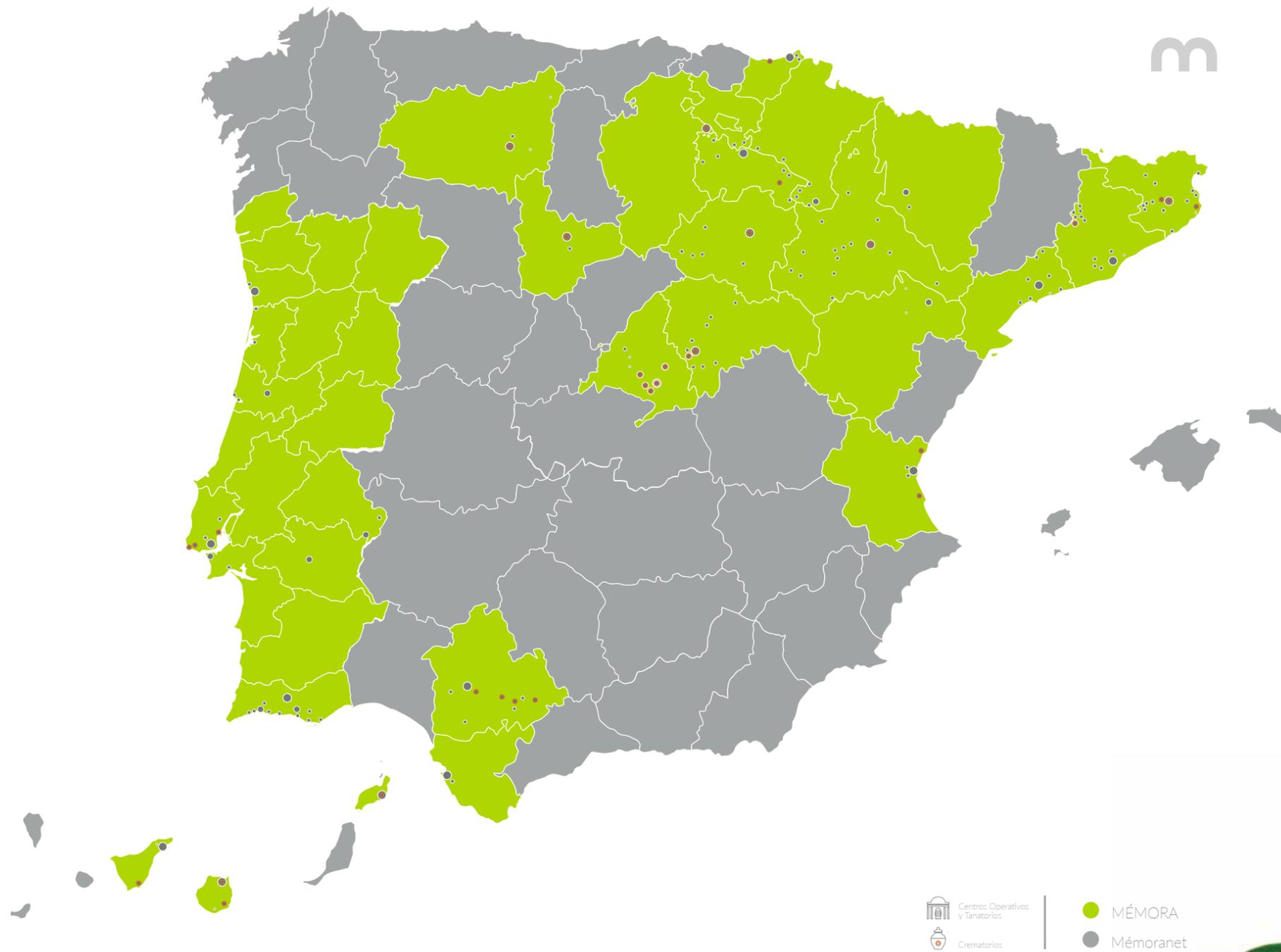
Extendemos, y hacemos partícipes a todos los colaboradores, proveedores, subcontratas y todas las partes interesadas de los **principios y prioridades del Grupo Mémora.**

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 en **Portugal**

○ Acuerdos de colaboración local en todo el territorio

○ **56.129 familias** confiaron en nosotros en 2020

○ **136** tanatorios

○ **488** salas de velatorio

○ **233** oficinas de asesoramiento y espacios de apoyo

○ **38** crematorios

○ **35** cementerios

MÉMORA

2. Cómo cuidamos a las familias

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

Nuestros pilares son:

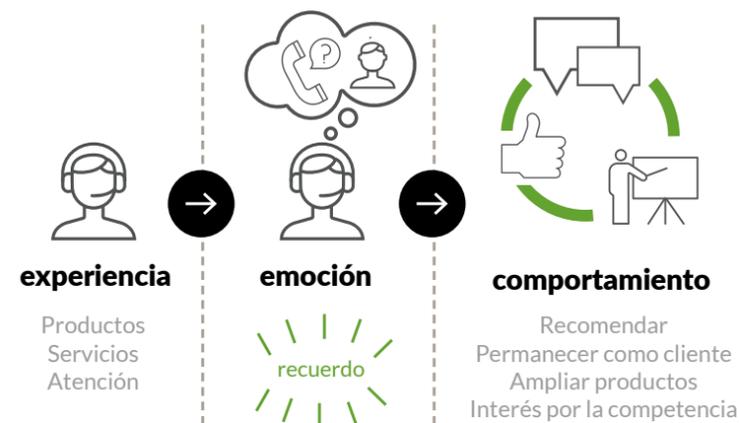
- Personas al servicio de Personas.
- Proceso final de vida.
- Oferta de Servicios.
- Infraestructura.
- Marca.
- Eficiencia.

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 se realizan cerca de 25.000 encuestas, lo que representa más de un 70 % de los servicios prestados, porcentaje 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 250 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 y la ayuda que mejor cubran sus necesidades.

1.475
profesionales

Más de
250 asesores
personales



5 ejes estratégicos:



1. Proceso final de vida

Mantenemos una relación permanente con los profesionales del ámbito de la salud y residencial y con sus profesionales, para garantizar a las familias un mejor continuo 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 Méhora, a la vez que reciben ayuda para afrontar mejor, junto a las familias, el proceso final de 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 Méhora 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 Méhora 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 tener el mejor entorno posible.

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

2. Oferta de servicios

4. Marca

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

5. Eficiencia

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 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 difícil y delicado proceso de la pérdida de un ser querido.

MÉMORA

3. Gestión de riesgos y materialidad

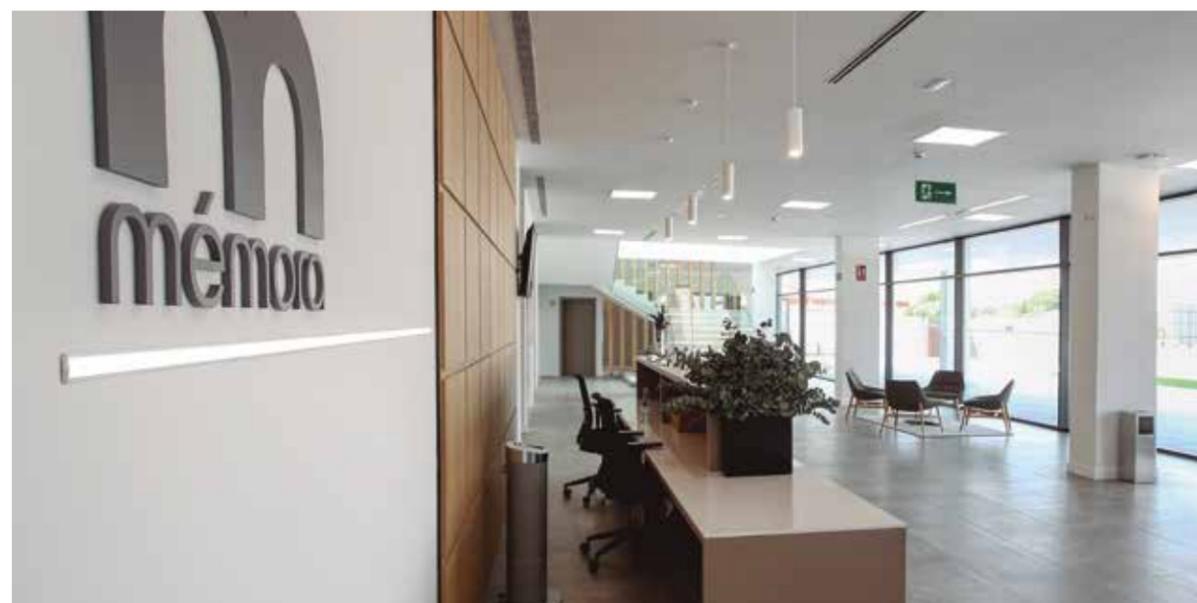
En Mémora contamos con un Comité de Auditoría y Riesgos, comisión delegada del Consejo de Administración, que supervisa la elaboración y actualización del Mapa de Riesgos.

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, y se reevaluó en profundidad en 2019.

Desde entonces, el seguimiento y la actualización del mapa lo realiza el departamento de Auditoría Interna, asegurándonos de esta manera la independencia.

El Comité de Auditoría y Riesgos revisa el mapa de riesgos dos veces al año. En 2020 todos los riesgos fueron afectados en mayor o menor grado por la pandemia COVID-19, pero gracias a los planes de mitigación incluidos en el mapa, se gestionaron satisfactoriamente.

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.



1. Articulación de la relación de Grupo Mémora con instituciones de proceso final de vida de centros sociosanitarios a través de la Fundación.
2. Necesidad de alinear productos y servicios con necesidades y expectativas del cliente.
3. Necesidad de gestionar la percepción general de los servicios funerarios dada la repercusión social que tienen.
4. Necesidad de previsión y adecuación inmediata a cambios legislativos.
5. Entorno más regulado y restrictivo por leyes relacionadas con la protección de datos, y mayor concienciación de proteger la intimidad de la persona fallecida y allegados.
6. Riesgo de ataques a los dispositivos o sistemas de información por parte de terceros, que comprometan la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos y la información.
7. Necesidad de atraer y retener a los mejores profesionales mediante planes y políticas, de formar a los equipos para que tengan el mayor nivel de empatía con las familias dentro de un nivel máximo de profesionalidad.
8. Control y minimización continuado de las emisiones, especialmente de crematorios.
9. Incremento de servicios ecológicos como opción preferente.

MÉMORA

4. 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 221.200 millones de dólares canadienses en activos netos. Pagan pensiones e invierten los activos por cuenta de 331.000 personas.

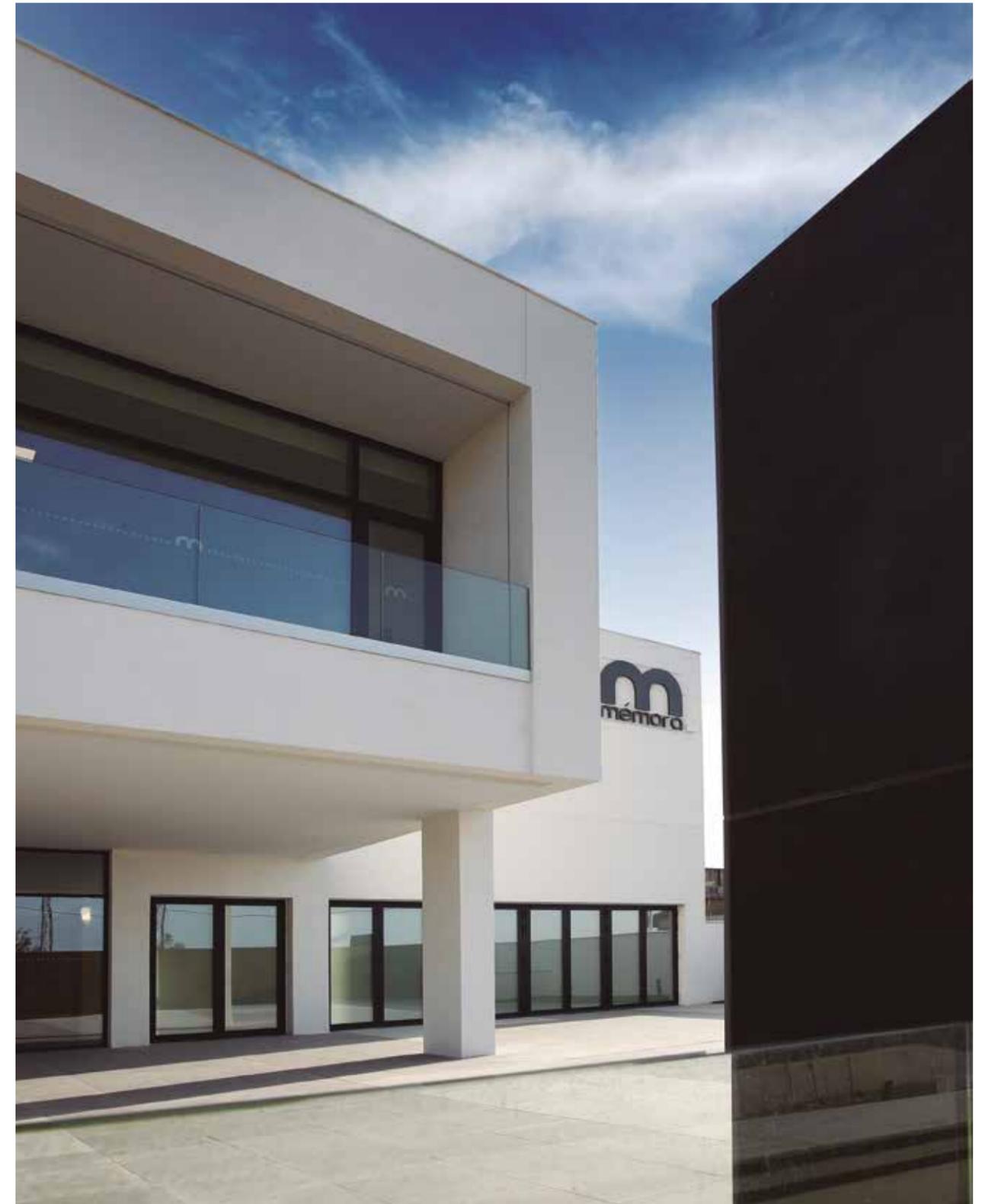
Desde su creación en 1990, se han construido una reputación internacional de innovación y liderazgo en la administración de inversiones y en los excelentes servicios para sus miembros.

Todas las inversiones de OTPP son socialmente responsables. Emplean a más de 1.200 profesionales en su oficina central en Toronto, Canadá, y en sus oficinas de inversión en Londres y Singapur. Aproximadamente 1.500 personas trabajan en su filial inmobiliaria, Cadillac Fairview.

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

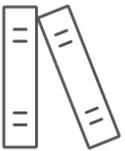




02

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

980 servicios 
gratuitos o subvencionados a familias sin recursos

27 cursos 
de formación

más de 1.000 alumnos 

4,7 (sobre 5)
es la nota media que reciben nuestras aulas 

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

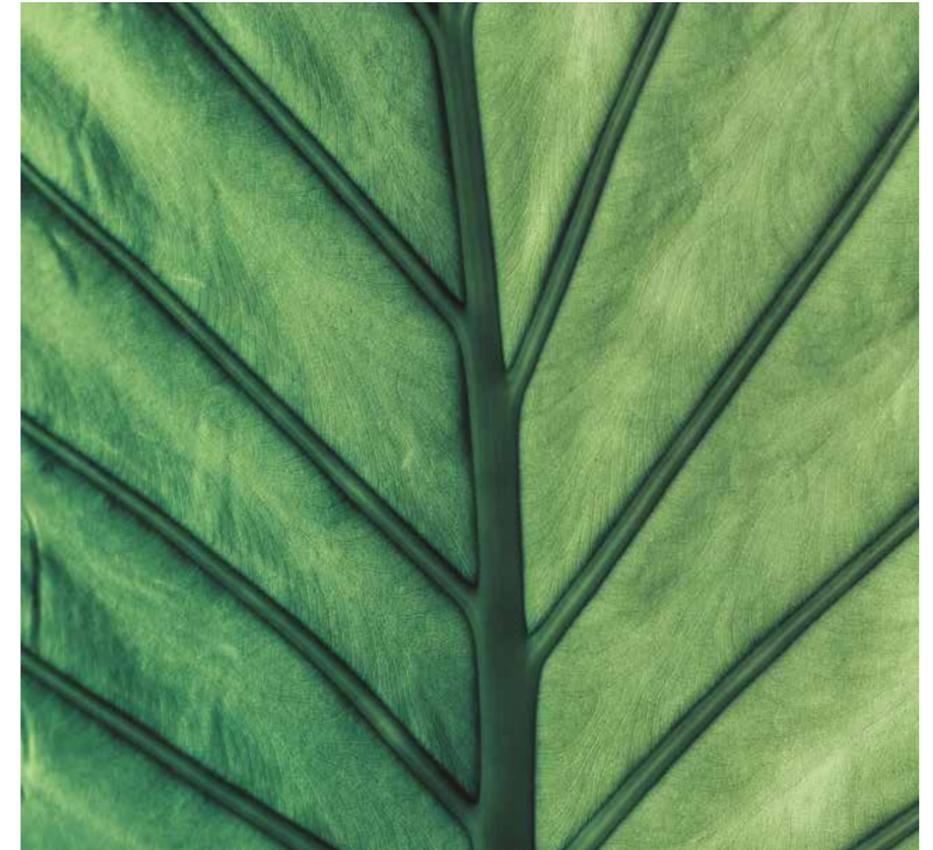
1. Fundación Mémora



La Fundación Mémora lleva a cabo acciones de sensibilización relacionadas con la manera en que la sociedad trata la parte final de la vida de las personas mayores o enfermas.

En consonancia con el propósito de Mémora, la Fundación tiene la voluntad de abordar el tabú de la muerte y dar herramientas a las personas para que puedan asimilar el proceso de morir con la máxima dignidad y paz posibles.

Además, desarrollan programas de formación a profesionales sanitarios sobre cómo ayudar a enfermos en sus momentos finales, y programas de investigación e innovación sobre aspectos de apoyo a pacientes y profesionales, especialmente centrados en pacientes de las unidades de cuidados paliativos.



La Fundación Mémora tiene como vocación impulsar los múltiples proyectos sociales y de sensibilización sobre el proceso final de vida que hemos desarrollado desde Mémora durante la última década.

Su objetivo es seguir reforzando y promoviendo programas de diálogo con el sector sanitario y social, cuya colaboración es capital para ofrecer un servicio continuo asistencial que, con frecuencia, se inicia en centros residenciales y asistenciales, y finaliza con la organización del funeral.

El silencio social que acompaña a la muerte hace que los profesionales sociales, sanitarios y funerarios demanden formación, apoyo y herramientas para afrontar las dificultades derivadas de la etapa final de

la vida de las personas, así como en lo relativo a sus familiares, desde una perspectiva multidisciplinar.

La misión de la Fundación es apoyar y acompañar a las familias que viven una situación de proceso final de vida, entendido como una amplia etapa que abarca el antes, el durante y el después de la defunción de una persona. Y también ofrecer apoyo a los profesionales de los ámbitos sanitarios, sociales y comunitarios implicados en atender a estos pacientes en situación de final de vida y a sus familias.

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.

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



JUAN JESÚS DOMINGO

Consejero Delegado de Mémora



JOSÉ ANTONIO LORENTE

Catedrático de Medicina Legal y Forense de la Universidad de Granada



ISABEL LINARES

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



RAFAEL MATESANZ

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



VICTORIA CAMPS

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



RAFAEL BENGOA

Codirector del Institute for Health and Strategy (SI-Health). Senior Fellow de la Universidad de Harvard, exdirector de Sistemas de Salud de la OMS y exconsejero de Sanidad del Gobierno Vasco



JOAN BERENGUER

Director



ELISENDA MARSÁ

Tesorera



PEDRO SANGRO

Secretario

Consejo Asesor

El Consejo Asesor está formado por personalidades de prestigio y referentes en el ámbito del proceso final de 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 REDONS

Presidente del Consejo Asesor. Consultor en sector salud

JOSEP ARIMANY MANSO

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 del Valle d'Hebrón

MARIA DIE TRILL

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

MARCOS GÓMEZ SANCHO

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

ANA ISABEL LIMA FERNÁNDEZ

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)

FERNANDO MARTÍNEZ CUERVO

Presidente de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica

FRANCESC TORRALBA ROSELLÓ

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



Desde la Fundación,
actuamos en cuatro grandes ejes:

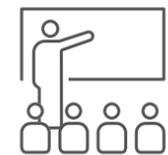
Sensibilización

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.



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 de final de vida.



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

Formación



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

Acción social

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 de final de 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 vida** en distintas ciudades del país.

Tenemos convenios de colaboración con diferentes entidades, entre las cuales destacamos la Fundación Bancaria “la Caixa” y la asociación Seniors en Red.

Los efectos de la crisis sanitaria debido a la COVID-19 han tenido una enorme influencia, ya que se ha suspendido la programación prevista a lo largo de 2020 y se ha hecho evolucionar el formato presencial a nuevos formatos virtuales.

En este sentido, durante el confinamiento, desde los Espacios de Soporte de Nou Barris-Horta, l'Hospitalet y Manresa, se editaron 13 cápsulas de soporte a las personas, a través del canal YouTube de Mémora, como propuesta para abordar cuestiones emocionales y físicas relacionadas con la situación del confinamiento. También se iniciaron las Aulas Mémora online, a través de Facebook y YouTube, y a lo largo de este año se ha elaborado un nuevo proyecto de Aulas Mémora Radiofónicas que se empezarán a desplegar durante el año 2021.



Eje de formación



Con 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 de final de vida.

El reconocimiento de la Fundación Mémora como Entidad Organizadora de Actividades de Formación Continuada de Profesiones Sanitarias, por parte del Consejo Catalán de Formación Continuada, ha permitido ofrecer unos contenidos a los profesionales en áreas de conocimiento alrededor del proceso final de vida y, a su vez, la acreditación de determinados cursos por parte de la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de la Salud.

A lo largo de este año 2020, la formación también se ha visto afectada por los efectos de la pandemia de la COVID-19, con la suspensión de las actividades previstas presencialmente y su evolución a formatos virtuales, que han sido todo un éxito.

Cursos efectuados en modalidades virtuales:

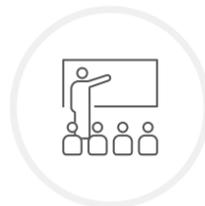
Cursos acreditados por el Sistema Nacional de la Salud son:

- *Bioética y Tanatoética*, modalidad en línea (16 h) con 2,2 créditos
- *Certificado Médico de Defunción*, modalidad en línea (3 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 y el Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

Otras acciones formativas:

- *El duelo del profesional*, modalidad mixta (. presenciales en formato seminario web + 14 h en línea)
- *Diversidad religiosa, salud y final de vida*, modalidad presencial en formato seminario web (12 h)
- *Comunicación de malas noticias y gestión de las emociones*, modalidad presencial en formato seminario web (12 h)
- Jornadas científicas/seminarios/ciclos, se han realizado solo durante las semanas previas al confinamiento.



CURSOS:



Además de los 27 cursos organizados por nosotros, hemos colaborado como participantes en un curso relacionado con el duelo y realizado por otras instituciones.

JORNADAS, SEMINARIOS Y CICLOS:

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

En 2020: tres jornadas, con un total de **559** asistentes.



Eje de investigación e innovación

El objetivo de la Fundación Mémora es ser la 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 fase de final de vida y de sus familias.

La voluntad es establecer relación con los profesionales de las áreas de atención a los pacientes, especialmente centrándose en las unidades de cuidados paliativos, para los que se desarrollan proyectos junto con los institutos de investigación de los centros, lo cuales deben contar con el visto bueno de los comités de ética de los centros (CEIC).

Hay que destacar que la mayoría de los proyectos vigentes, en concreto los proyectos de musicoterapia en los Hospitales del Parc de Salut Mar, Hospital de Donostia, Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, Hospital San Pedro de la Rioja y, el proyecto de arteterapia en el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, se han visto temporalmente interrumpidos. La situación de crisis por la pandemia de la COVID-19, junto con un proyecto que comporta la intervención por parte de los terapeutas sobre pacientes de las unidades de cuidados paliativos, obligó a suspenderlos temporalmente. Estos se retomarán en el momento en que lo aconseje la situación de control de la pandemia.

Eje de acción social

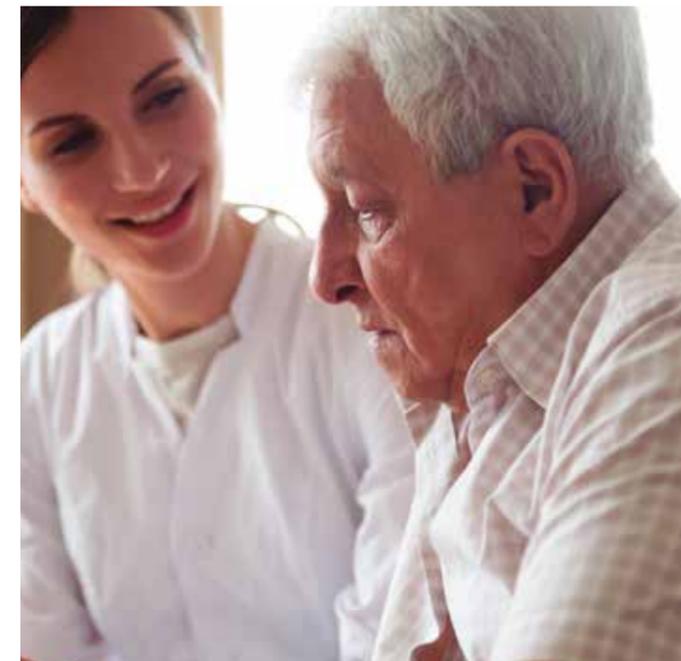
Su objetivo es proporcionar ayuda a las familias y a las personas que se encuentran frente a una “situación de final de vida”. Hemos desarrollado diferentes programas de ayuda, creando espacios de apoyo para familias, profesionales y voluntariado, y que incluyen el apoyo psicológico al duelo.

La actividad se inicia en Serveis Funeraris de Barcelona (SFB) y se desarrolla desde los espacios de apoyo (espais de suport), donde se realizan los programas de Soporte al Duelo de las Familias, y desarrollan los siguientes servicios:

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

Los espacios de apoyo se despliegan en un inicio en SFB en el distrito de Nou Barris de Barcelona y en L'Hospitalet de Llobregat. Actualmente se extienden a Manresa y Girona.

En 2020, las acciones de soporte al duelo de las familias, desarrolladas en los espacios de soporte de Nou Barris (Barcelona), L'Hospitalet y Manresa han sido:



Soporte al duelo de las familias

221 Sesiones 

717 Familias atendidas 

Servicios para familias sin recursos



Cifra corregida respecto a la publicada en EINF 2019

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, este servicio también se realiza desde servicios sociales, a través de un acuerdo con la Santa Casa da Misericórdia.

Gracias al acuerdo entre el Banco de Ojos de la Clínica Barraquer y Serveis Funeraris de Barcelona (SFB) - Mémora, sensibilizamos a las familias para la donación de las córneas de la persona fallecida.

En 2019 se llevaron a cabo 23 donaciones de córneas. En 2020, desde el día 12/3/2020 se paralizaron los servicios de donaciones de corneas a causa de la pandemia.



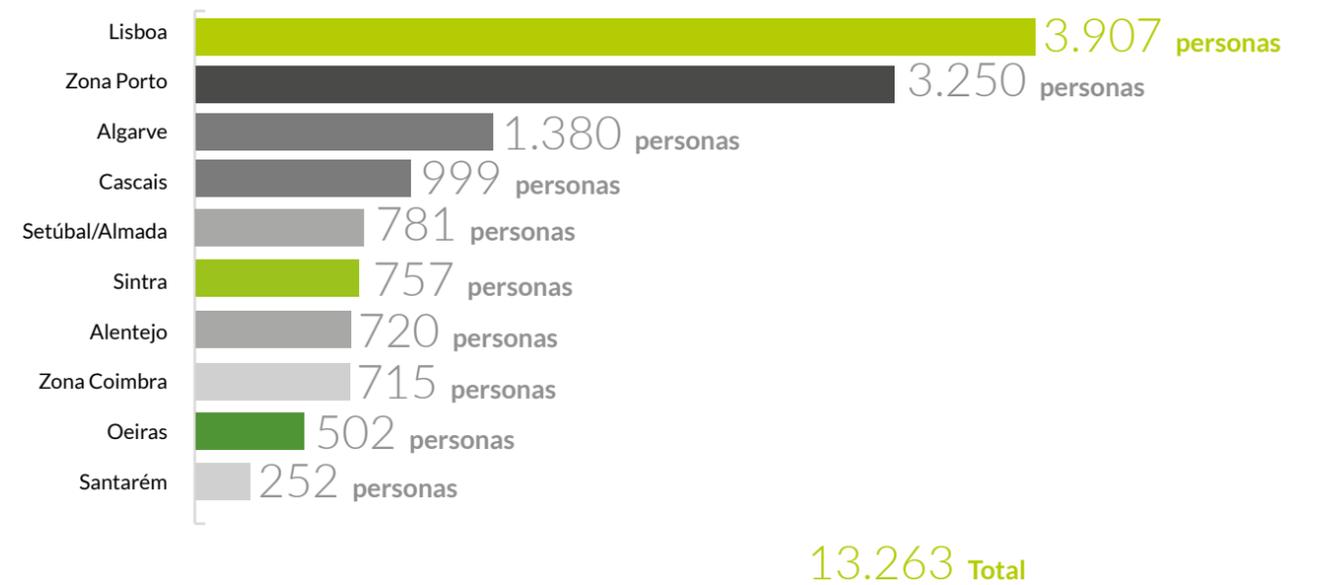
Memoriales colectivos

Desde ya hace más de diez años, en Mémora organizamos, en distintas ciudades de España, memoriales, religiosos y laicos en recuerdo de todas las personas que han fallecido a lo largo del año. Un proyecto que permite a las familias encontrar la paz necesaria para homenajear a sus seres queridos. Los datos corresponden a 2019 porque en 2020 no se ha podido llevar a cabo esta iniciativa.

Total de personas, datos estimados en España:



Total de personas presentes en Portugal (estimación):





El proyecto 'Ciudades que Cuidan' de la Fundación Mémora nace de la experiencia en el **acompañamiento y atención integral de las personas en el proceso final de 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 vida y se pueda combatir la muerte en soledad. Queremos ayudar a impulsar este modelo de nueva ciudad en muchos puntos de nuestra geografía.



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.
- **Espacio de reflexión e intercambio de conocimiento:** presenta un área de contraste y reflexión de los principales ámbitos de actuación y elementos, que permita y aporte nuevo conocimiento sobre las Ciudades que Cuidan.
- **Protocolo de actuación:** recopilatorio de las mejoras prácticas para ofrecer a las administraciones una guía básica para desarrollar un proyecto de Ciudad que Cuida en su municipio.
- **Soporte tecnológico:** monitorización de las personas en alto riesgo de muerte en soledad con el fin de poder detectarla y prevenirla.

A lo largo de 2020, en el marco de reflexión del proyecto Ciudades que Cuidan, surgió la idea de organizar un Fórum de debate: Hacia una Sociedad Cuidadora, como un espacio de conocimiento y reflexión en el que participaron más de cien expertos, académicos, intelectuales y profesionales de diversas disciplinas, sobre la necesidad de recuperar el valor de los cuidados.

Durante una primera fase del Fórum de debate, se configuraron 22 grupos de conocimiento de diferentes áreas temáticas: ética, medicina, enfermería, educación, social, cultura, urbanismo y salud pública, entre otros. Cada área de reflexión elaboró, desde su óptica temática, un cuaderno técnico divulgativo sobre el concepto de sociedad cuidadora.

En 2020:
4 seminarios
web

1.330
asistentes



En octubre, se inició la segunda fase del Fórum de debate, con la organización de seminarios web quincenales con cada uno de los grupos de conocimiento, con el objetivo de avanzar en el debate sobre los aspectos teóricos y conceptuales elaborados por los grupos de conocimiento.

Inicio de la segunda fase con la organización de mesas redondas en formato de seminario web con cada uno de los grupos de conocimiento, con la intención de avanzar en el debate de los aspectos más teóricos y conceptuales del cuaderno a su aplicación práctica en un municipio interesado en impulsar e implementar el modelo de 'Ciudades que Cuidan'.

Los seminarios web realizados, tanto la documentación como la sesión, se pueden encontrar en el enlace <https://ciudadesquecuidan.org/forum-debate>

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

2. Certificaciones

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 2020, la certificación de la norma de Forética, certificada por Bureau Veritas, se extiende a 41 centros referentes en España, cubriendo, de esta forma, todas las provincias en las que desarrollamos nuestra actividad.
- **NP 4469-1, norma portuguesa de responsabilidad social**, con 72 centros certificados.



Protocolos COVID

Como medio de asegurar la confianza de nuestros clientes y de la sociedad a través de los cambios en protocolos operativos e instalaciones, el grupo Mémora certificó 211 instalaciones (89 en Portugal y 122 en España) en los protocolos COVID, además de la especificación normativa UNE EN 0069 de medidas higienicosanitarias en instalaciones funerarias, siendo la primera empresa funeraria en obtener la certificación.



Total de certificaciones
COVID: **333**





03

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

más de 25.000 encuestas



9,22 (sobre 10) ★★★★★
de nota media

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 2020, a causa de la emergencia sanitaria, a diferencia de otros operadores del sector, Mémora decidió continuar realizando encuestas para obtener la voz de las familias, en una situación especial y única hasta la fecha. Analizamos de manera separada las encuestas de servicios COVID para poder atender de manera especial estos funerales.



En 2020 se realizaron 27.580 encuestas, de las que un 7,9 % correspondieron a la campaña COVID.

Anualmente se realizan 25.405 encuestas, en las que:

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

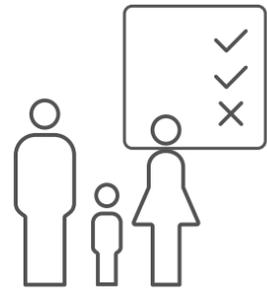
Desde 2014, la opinión del cliente del Grupo y de las distintas delegaciones de Mémora forma parte del informe de gestión y dirección mensual, en el que analizamos de forma periódica los siguientes puntos.

La confianza que nos demuestran las familias que nos eligen 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 2020

En 2020 realizamos **25.540 encuestas a las familias**, y a través de sus opiniones podemos decir que:



9,22 sobre 10

es la nota media obtenida

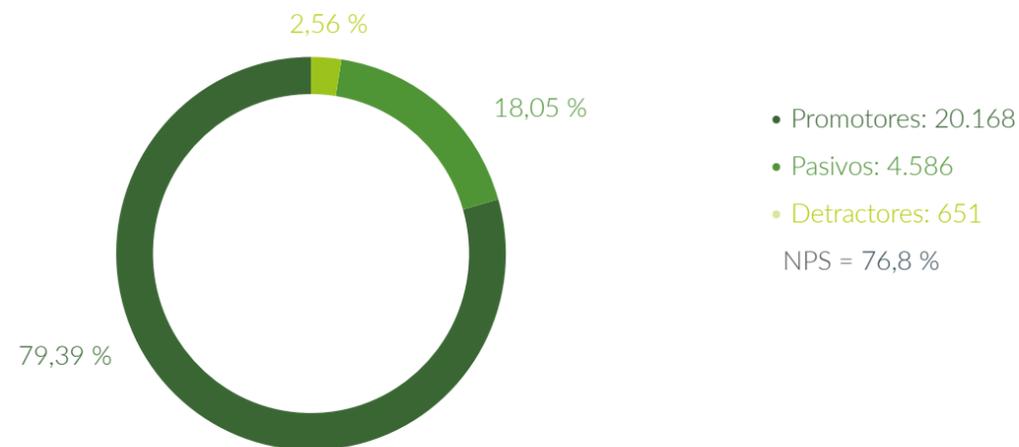
99,2 % está satisfecho

con el servicio recibido

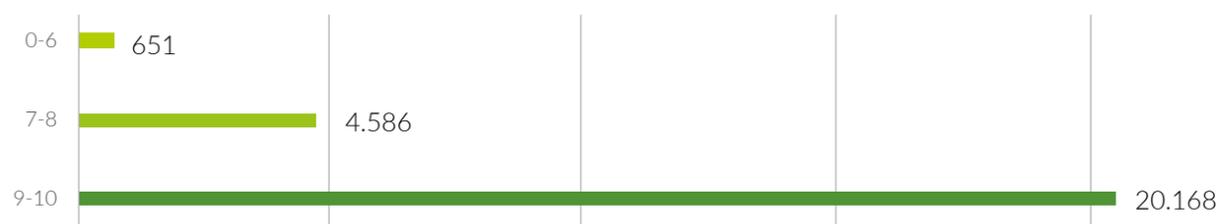
0,8 % ha valorado el

servicio con menos de 5 puntos

Porcentaje de clientes que recomendaría nuestros servicios



Frecuencia en la valoración de los clientes (2020)



COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

2. Sistema 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.

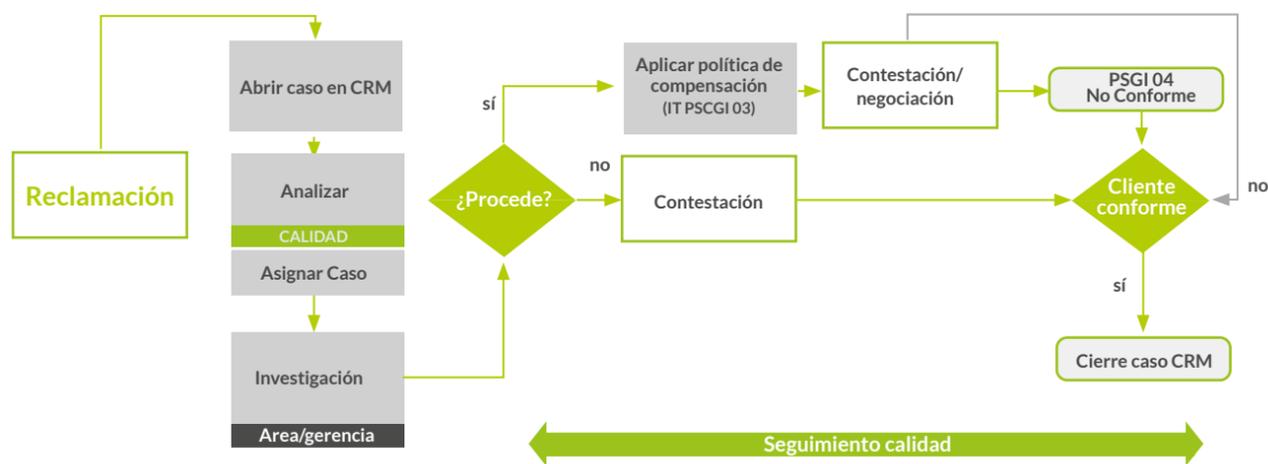
Las familias tienen a su disposición los siguientes medios para la presentación de quejas o reclamaciones:

- 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. Este impreso se encuentra, además, en la intranet, para poderlo imprimir en cualquier momento. Asimismo, disponen de la hoja de reclamación oficial de la comunidad autónoma en el caso de que así lo requieran.

De forma prioritaria, la respuesta al cliente se realiza antes de 48 horas hábiles desde la recepción de la misma. Una reclamación conlleva una investigación sobre los hechos reclamados y entrevistas con el personal implicado.

La reclamación/queja, así como todas las interacciones con el cliente, se registra en la herramienta CRM y siguiendo el siguiente proceso.



- 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 y procede a registrarla en CRM. El departamento de calidad recibe el aviso de la reclamación, y la clasifica, gestiona, investiga o asigna, en cuyo caso realiza seguimiento de su estado.

- Reclamaciones/quejas directas en el centro:

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

- Quejas procedentes de encuestas:

Otro medio por el que pueden llegar las quejas es a través de las encuestas de percepción realizadas a todos los clientes.

Estas provienen de clientes “detractores”, 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, investigación o resolución.

En 2019, todo el personal de Mémora España recibió formación, a través de la plataforma online Mémora-Campus, para la comprensión de la experiencia del cliente, la atención y el tratamiento de quejas.



KPI's reclamaciones

También las reclamaciones se han visto afectadas, con un notable incremento respecto a 2019, motivadas por la situación de emergencia sanitaria y la prestación forzosa de Cataluña.

- N.º total de reclamaciones: 600 de 56.129 servicios (1,07 %)
- Incremento en un 0,46 % de las reclamaciones respecto a 2019

COMPROMETIDOS CON LAS FAMILIAS QUE NOS ELIGEN

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 usan nuestros servicios e instalaciones 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 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.*

Las familias pueden ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, olvido y portabilidad, escribiendo a info@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.

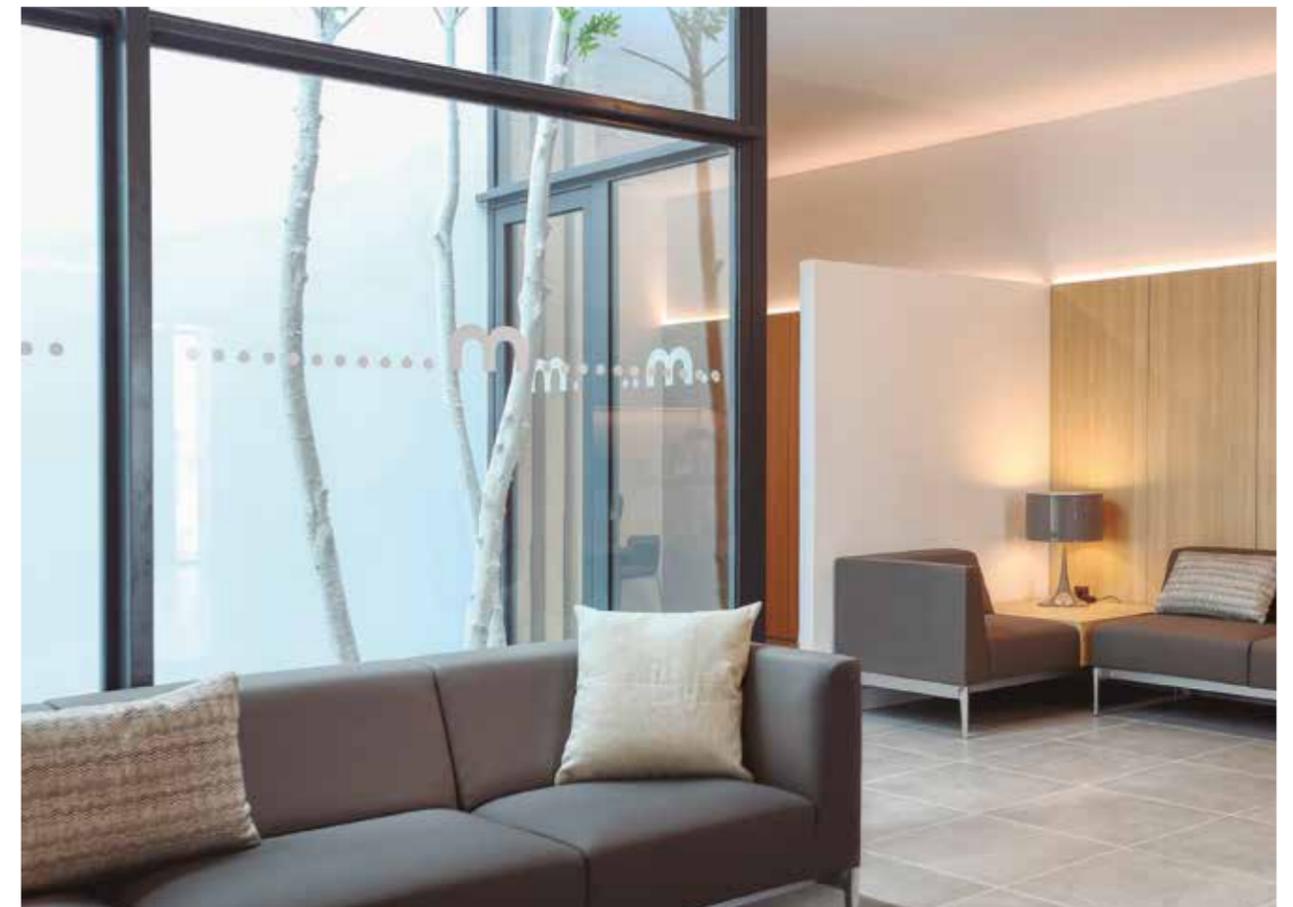
*Forman parte de bases de datos bajo supervisión y control de la entidad, y conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD GD D). En 2020 hemos atendido 35 peticiones de nuestros clientes, en ejercicio de derechos ARCOPOL.

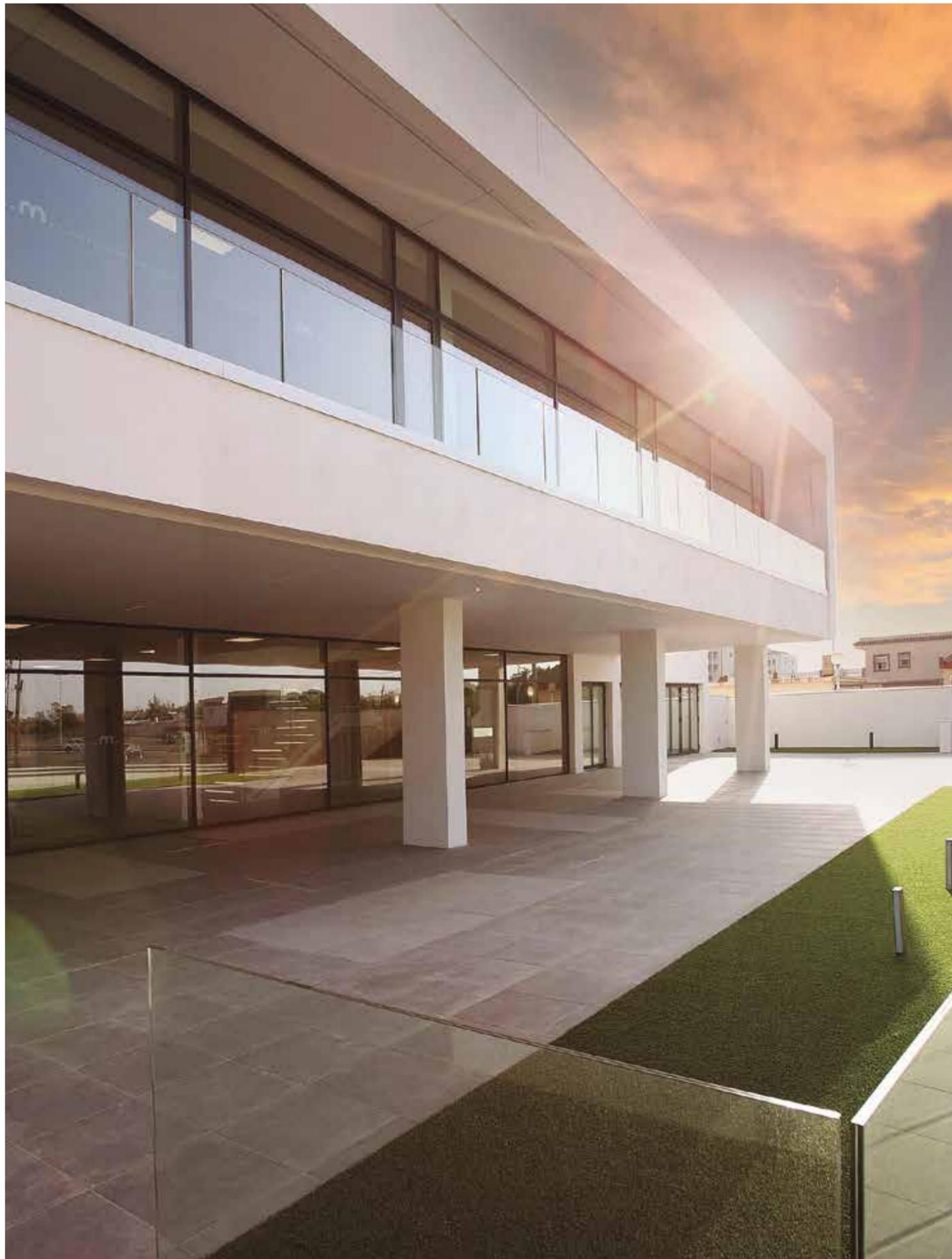
Accesibilidad y seguridad en las instalaciones

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.

Por otra parte, en todos los grandes centros de referencia del Grupo existe un desfibrilador, que revisamos manualmente y para cuya manipulación hemos formado a nuestro personal.





04

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

85 % de contratos indefinidos



504 mujeres

971 hombres en plantilla



20 personas
empleadas con discapacidad



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, goza de las mismas condiciones 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 destinataria 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:

Número total y distribución de empleados		2019	2020
Sexo	Hombre	917	971
	Mujer	474	504
Edad	Menores de 30 años	111	126
	Entre 30 y 39 años	348	358
	Entre 40 y 49 años	481	521
	Entre 50 y 59 años	390	404
	Mayor de 60 años	61	66
Categoría profesional	Dirección - Gerencia	47	46
	Responsable - Coordinación	84	85
	Técnico	146	175
	Comercial	230	232
	Administrativo	101	112
	Personal de servicio	783	825
País	España	1071	1148
	Portugal	320	327
Tipo de contrato	Indefinido	1182	1258
	Temporal	209	217
Tipo de jornada	Indefinido	1182	1258
	Temporal	209	217

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/coordinador: responsables de áreas corporativas, los 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...
- Personal de servicio: responsables de llevar a cabo todas las tareas necesarias para realizar el servicio de acuerdo con las necesidades de la familia.

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (contratos indefinidos y temporales) y de jornada (a tiempo parcial y completo) por sexo, edad y clasificación 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			
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Sexo	Hombre	798	838	119	133	51	45	866	926
	Mujer	384	420	90	84	33	36	441	468
Edad	Menores de 30 años	72	75	39	51	11	16	100	110
	Entre 30 y 39 años	280	289	68	69	19	18	329	340
	Entre 40 y 49 años	417	462	64	59	25	21	456	500
	Entre 50 y 59 años	367	378	23	26	13	12	377	392
	Mayor de 60 años	46	54	15	12	16	14	45	52
	Categoría profesional	Dirección - Gerencia	47	46	0	0	0	0	47
Responsable - Coordinación	83	84	1	1	1	0	83	85	
Técnico	138	157	8	18	8	8	138	167	
Comercial	225	215	5	17	5	5	225	227	
Administrativo	98	95	3	17	3	2	98	110	
Personal de servicio	716	661	67	164	67	66	716	759	

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

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)		2019		2020	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Edad	Menores de 30 años	14.940,0	14.708,6	15.145,6	15.200,9
	Entre 30 y 39 años	17.956,2	17.581,8	17.329,7	16.593,3
	Entre 40 y 49 años	23.272,8	20.689,9	20.597,8	19.850,3
	Entre 50 y 59 años	25.083,3	23.454,3	25.338,0	22.598,0
	Mayor de 60 años	24.479,5	19.395,3	24.650,5	23.303,3
	Total general	22.054,6	19.811,4	30.811,6	28.667,9
Categoría profesional	Dirección - Gerencia	83.023,5	74.668,4	73.522,1	68.673,4
	Responsable - Coordinación	29.865,9	30.846,1	29.437,5	29.192,5
	Técnico	24.474,6	21.447,0	25.180,5	22.013,9
	Comercial	22.430,3	19.391,1	22.321,1	19.398,7
	Administrativo	13.223,8	19.726,6	17.327,6	17.108,7
	Personal de servicio	17.311,3	16.024,9	17.080,9	15.620,5
Total general	22.054,6	19.811,4	30.811,6	28.667,9	

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 de mercado, resultado de situaciones históricas, o anualidades excepcionales). Se ha seleccionado toda la masa salarial fija bruta 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.

Nota: Hemos tenido en cuenta el salario fijo anual de los empleados

Brecha salarial (%)	España	Portugal	Grupo (ESP+PT)
Total	9,42	15,27	6,99

Remuneración media de consejeros y directivos

En nuestro Consejo de Administración hay tres consejeros ejecutivos varones, los cuales han devengado una remuneración promedio de 217.000 euros en 2020. En 2019 devengaron una remuneración promedio de 264.000 euros.

2020		2019	
España		España	
Mujer	102.320,01	Mujer	148.662,76
Hombre	94.867,27	Hombre	142.919,55
Portugal		Portugal	
Mujer	46.079,06	Mujer	51.739,94
Hombre	70.113,73	Hombre	76.184,90

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

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 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 6 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 anual de despidos		2019	2020
Sexo	Hombre	38	70
	Mujer	18	33
Edad	Menores de 30 años	3	13
	Entre 30 y 39 años	16	17
	Entre 40 y 49 años	21	39
	Entre 50 y 59 años	12	26
	Mayor de 60 años	4	8
Categoría profesional	Dirección - Gerencia	1	4
	Responsable - Coordinación	3	5
	Técnico	9	5
	Comercial	5	11
	Administrativo	6	9
	Personal de servicio	32	69

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 y de su inclusión social (LGD), con personal en plantilla (25 colaboradores) 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. Los indicadores de porcentaje de personas con diversidad funcional son: en Mémora Servicios Funerarios, con un 2,41 % (catorce personas en plantilla) y, en Serveis Funeraris de Barcelona, con un 2,21 % (seis personas en plantilla). Para ello, colaboramos con el SOC de Terrassa y con Barcelona Activa en la reinserción de personal en el mundo laboral. Adicionalmente, se cuenta con tres personas con discapacidad en plantilla en Funeflor, una en Servicio Funerario de Miranda y una en Servilusa.

La Generalitat de Catalunya certifica anualmente que Mémora cumple con la cuota de reserva de contratación del 2 % de trabajadores con discapacidad.

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



14 personas
en Mémora



6 personas
en SFB

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:



Hábits 360°
oficina virtual de hábitos saludables



Muévete
programa de bienestar físico



Cuídate para cuidar mejor
programa de bienestar emocional

Proyecto Cartas a nuestros mayores, consistente en dar soporte a las personas que viven en situación de soledad no deseada en estos momentos de incertidumbre derivados de la pandemia. Nuestra aportación era acompañar a las personas mayores que siempre han cuidado de nosotros.

Proyecto de prevención de los equipos en seguridad y salud – Covid Passport: para dar atención, protección y seguridad a empleados y clientes. A través de un pasaporte semafórico, saber si se está en plenas facultades para poder ir a trabajar y, en caso de no ser así, disponer del soporte de PRL y RRHH para guiar en el cumplimiento de las recomendaciones sanitarias.

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.

Salud y seguridad de nuestro equipo

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. Además, hemos evaluado todas las áreas y puestos de trabajo para detectar aquellos elementos que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores. En el área de la 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 de aplicación 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 pérdidas materiales que el accidente ocasiona. A estos costes también podemos añadir los costes 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.



2020

	Mujeres	Hombres	Total
Índice frecuencia	49,60	7,44	21,85
Índice gravedad	1,07	2,90	2,27

Plantilla	Total Accidentes	Mujeres	Hombres
1.475	58	13	45

2019

	Mujeres	Hombres
Índice frecuencia	3,20	20,77
Índice gravedad	0,16	0,88

Plantilla	Total Accidentes	Mujeres	Hombres
1.125	58	7	51

En total se han perdido 125.738,42 horas en absentismo por bajas de accidentes o enfermedad. En 2019, fueron 114.050,96 horas perdidas.

Índice de frecuencia

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

$IG = \text{Número de bajas} \times 1.000.000 / \text{Número de horas trabajadas}$

El n.º 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.

$IG = \text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de horas trabajadas} \times 1.000$

No se cuentan las jornadas correspondientes a las incapacidades permanentes.

Existen a día de hoy 5 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. En caso de cambio de delegado, se le forma para que pueda formar parte del comité.

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.



También velamos para 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 RRHH 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.

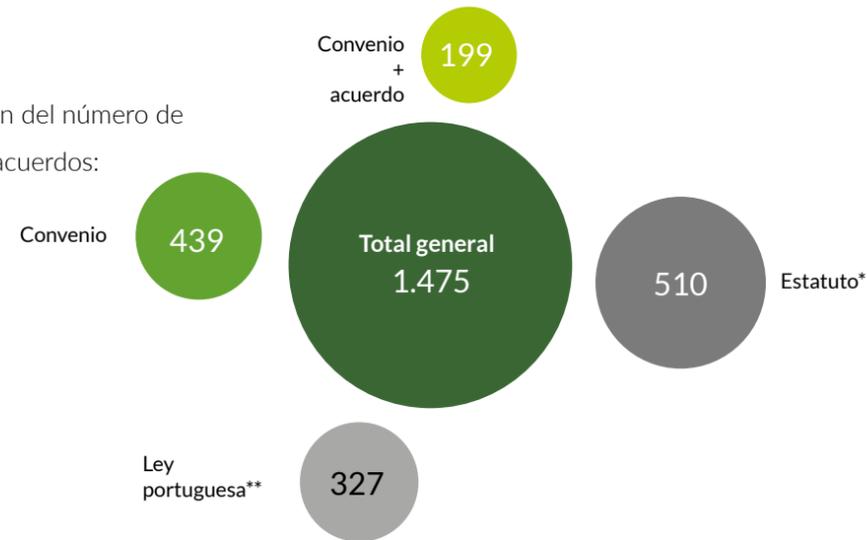
- Para la negociación de convenios propios de empresa o de gerencia, se establece un equipo de negociación, en el que se incluye la Dirección y RRHH, acompañados de un asesor externo experto en la materia.
- Para convenios de ámbito provincial, RRHH asiste a una comisión paritaria con otras empresas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

Asimismo, se negocian acuerdos internos entre la Gerencia, RRHH y los representantes de los trabajadores, con el fin de alcanzar acuerdos que favorezcan las relaciones laborales.

Disponemos de una red social interna para mejorar la comunicación, los procesos y el trabajo en equipo.

Balance de convenios colectivos

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



*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 es del 43 % (incluyendo a aquellos con convenio y acuerdo). En 2019 fue del 47 %.

Formación y desarrollo del equipo profesional

La formación y otras acciones de concienciación son el medio para mantener y mejorar la competencia del personal de la empresa para el satisfactorio desempeño de sus responsabilidades.

Para ello, evaluamos periódicamente las necesidades de formación de nuestros equipos, y establecemos programas para que los colaboradores actualicen y desarrollen sus competencias y conocimientos, de acuerdo con los objetivos generales de la organización.

Impulsar el crecimiento profesional y personal de nuestro equipo es una de nuestras prioridades. Y por eso, hemos creado Mémora Campus, una plataforma de formación presencial y online que alberga todo el conocimiento de la compañía.

Los principales activos de Mémora Campus son:

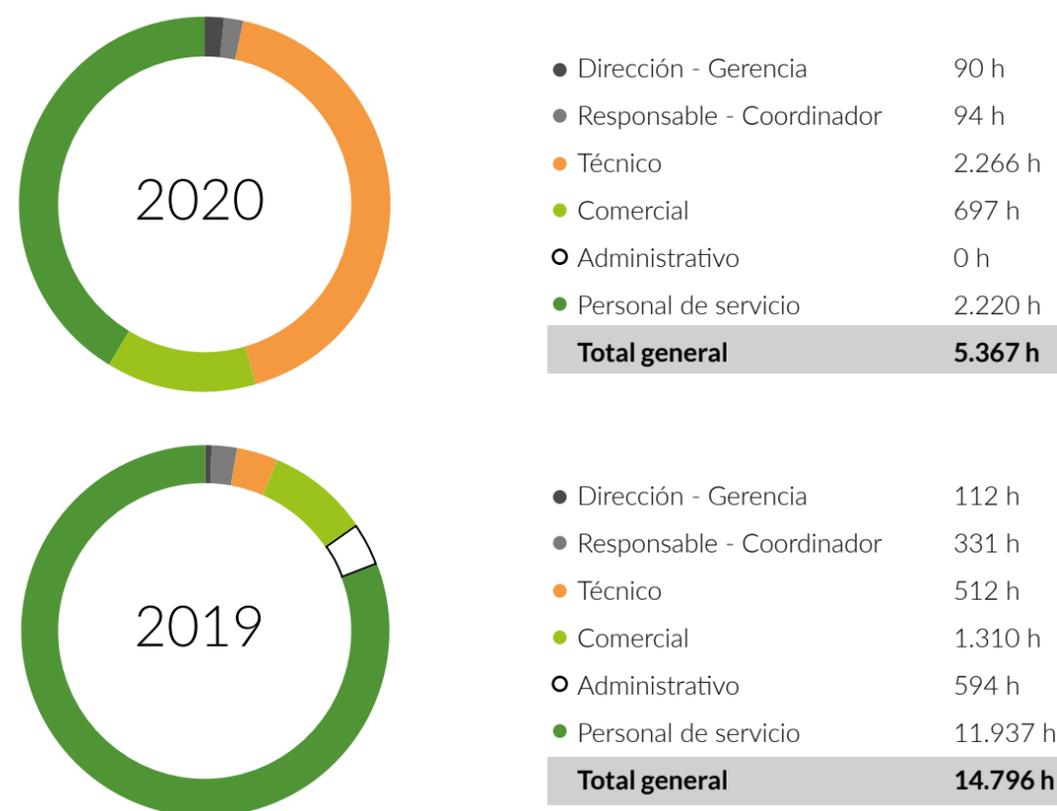
- ✓ **Itinerarios formativos especializados:** promueven las experiencias y vivencias de nuestros empleados a través del formato “Un día en la vida de...”, mediante el cual los protagonistas narran sus vivencias.
- ✓ **Programa de bienvenida:** tanto en formato online como presencial, Welco-mé es un 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 *on-boarding*.

- ✓ **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 Lidera-mé:** es un programa de desarrollo de liderazgo y habilidades directivas enfocado a gerentes y mandos intermedios tanto de áreas de negocio como de áreas corporativas.
- ✓ **Intercambios:** promueve el intercambio entre gerencias y fomenta la gestión del conocimiento y *best practices* dentro del Grupo.
- ✓ **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.
- ✓ **Formación Integraciones:** proporcionar la información necesaria al equipo de las nuevas empresas de Mémora.

Con relación a 2019, se han reducido las horas de formación, debido al confinamiento y al incremento de trabajo a causa de la elevada mortalidad con la que ha tenido que lidiar el personal en primera línea, y esta formación se ha focalizado en los procesos y la seguridad en el trabajo.



Distribución de las horas de formación por colectivo:



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

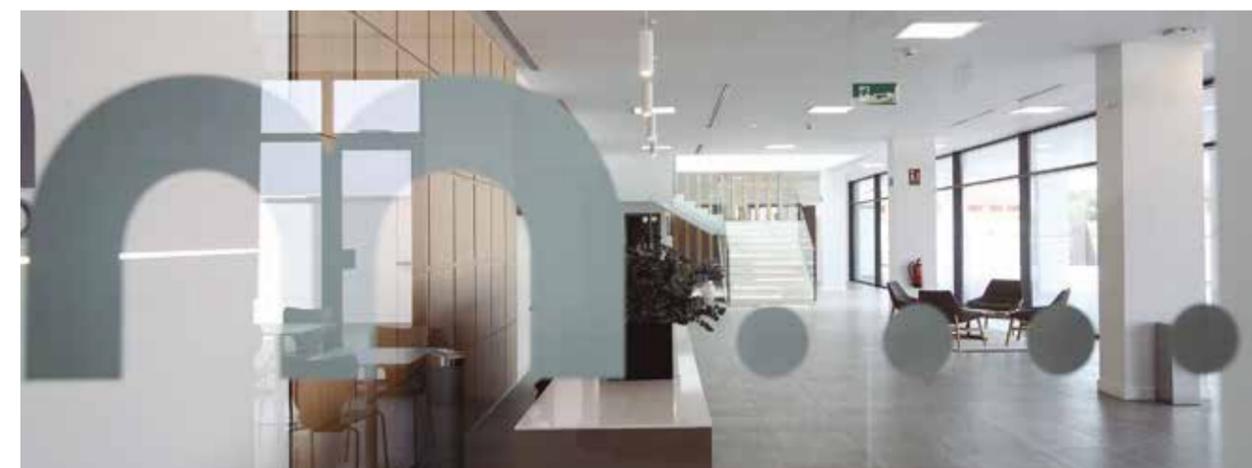
garantizan el mayor grado de transparencia y objetividad. La metodología de selección es por competencias y, para ello, utilizamos guiones de entrevistas adaptados al perfil buscado y a las necesidades del puesto que se quiere cubrir. Confeccionamos, en colaboración con los responsables de cada área, las competencias y 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 online
- Redes sociales profesionales
- Acuerdos con entidades sociales
- Ferias de empleo

Además, hemos impulsado varios convenios de colaboración con la Escuela de Negocios ESIC para marketing, y con la escuela de formación profesional PALCAM para la incorporación de personal de apoyo en áreas como Administración y Finanzas y Prevención de Riesgos Laborales.

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. Colaboramos en las Becas ESADE para el desarrollo de los alumnos.



Plan de Igualdad de 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 de aplicación 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 nuestra 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 4 años. Acabado dicho plazo, si los objetivos no se han conseguido o las medidas no se han ejecutado en su totalidad, se prorrogará anualmente de forma automática.



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 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.

COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

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. El número de representantes laborales de los trabajadores al cierre del año 2019 era de 54, y al cierre de 2020, son 56.

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 Sociedad pone a disposición procedimientos para la presentación y 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 2020 ni en años anteriores.

No se permitirá, bajo 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, en el 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 2019 se recibieron dos denuncias por acoso, que fueron investigadas, y una de ellas finalizó con sanción.

Durante 2020 no se ha recibido ninguna denuncia por acoso.

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, y donde se incluye 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.

Respecto a la accesibilidad



COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

3. Contra la corrupción

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. Durante el ejercicio 2020 se han desarrollado, en el marco de políticas corporativas aprobadas por el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración, la Política Anticorrupción y la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales, ambas con alcance a todo el Grupo Mémora y sus *stakeholders*.

En 2020 fueron aprobadas, se ha hecho una formación a todo el personal sobre el contenido de las mismas, y también se ha incorporado como formación obligatoria para todas las nuevas contrataciones, de forma que toda la plantilla conozca y acepte el contenido de las Políticas Anticorrupción de Prevención del Blanqueo de Capitales. Es un paso más en nuestro compromiso 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 normativa asociada, 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 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 arqueos de caja con periodicidad mensual mínima, además de las auditorías internas, de modo que se investiga cualquier diferencia o movimiento no conforme.

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. Llevamos a cabo verificaciones frecuentes e independientes sobre elementos del activo, y se investigan las posibles disparidades.

En el ejercicio 2019 hubo dos sanciones efectivas por parte de Agencia Tributaria. En el ejercicio 2020 ha habido dos sanciones efectivas, si bien ambas corresponden a una sociedad adquirida, se originaron antes de su incorporación a Mémora, y son, por tanto, fruto de una regularización y no originadas en la gestión de Mémora.

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:

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

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 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 el canal de denuncias por casos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales en el ejercicio 2020 o anteriores.

Paralelamente, junto con el Síndic de Greuges de Cataluña y la Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña, hemos impulsado la creación de un Código de Buenas Prácticas de las Empresas Funerarias de Cataluña, con el fin de establecer mayores compromisos, si cabe, en cuanto a la relación y la orientación al cliente. Un avance relevante y valiente en la autorregulación del sector funerario y en la defensa de los derechos de las familias.

En el contexto en que opera el sector funerario, existe un alto grado de litigios relacionado con la adjudicación de las concesiones o 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 tiene instalaciones. En dicho contexto, al cierre del ejercicio 2019 había en curso dos acciones legales relativas a competencia. Durante 2020, una de esas acciones se ha cerrado, dando la razón a Mémora, y al cierre del ejercicio 2020 hay una acción legal en curso.



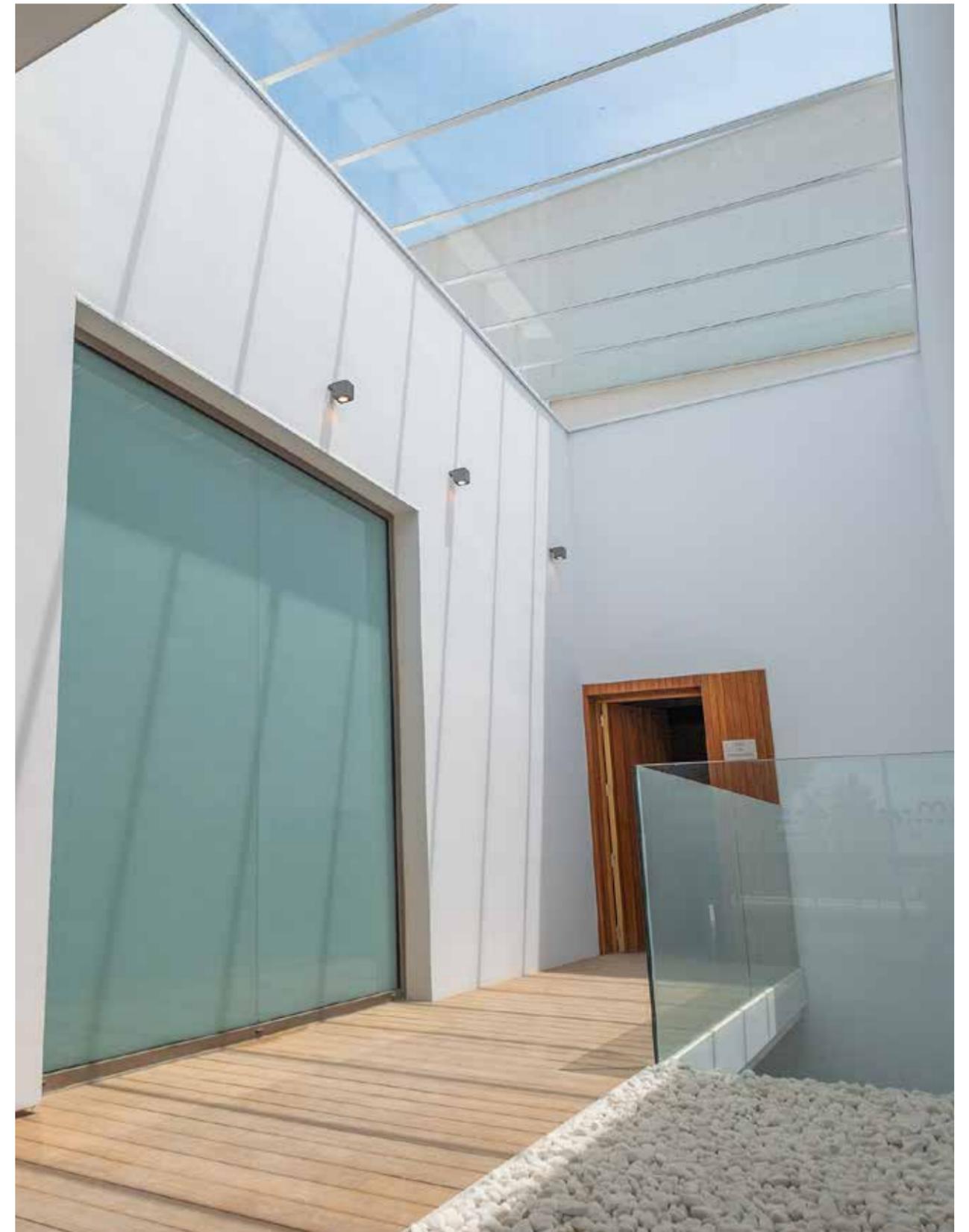
El importe de las donaciones
realizadas por Grupo Mémora fue de

1.073 miles de euros

durante el ejercicio 2019

1.128 miles de euros

durante el ejercicio 2020



COMPROMETIDOS CON NUESTRO EQUIPO

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 (Organización Internacional del Trabajo).

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 norma A 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 2019 se registraron 31 no conformidades, y durante el año 2020 se han registrado 13 no conformidades.

Mediante la inclusión paulatina en los contratos con proveedores de una cláusula específica de responsabilidad social corporativa, este sistema nos

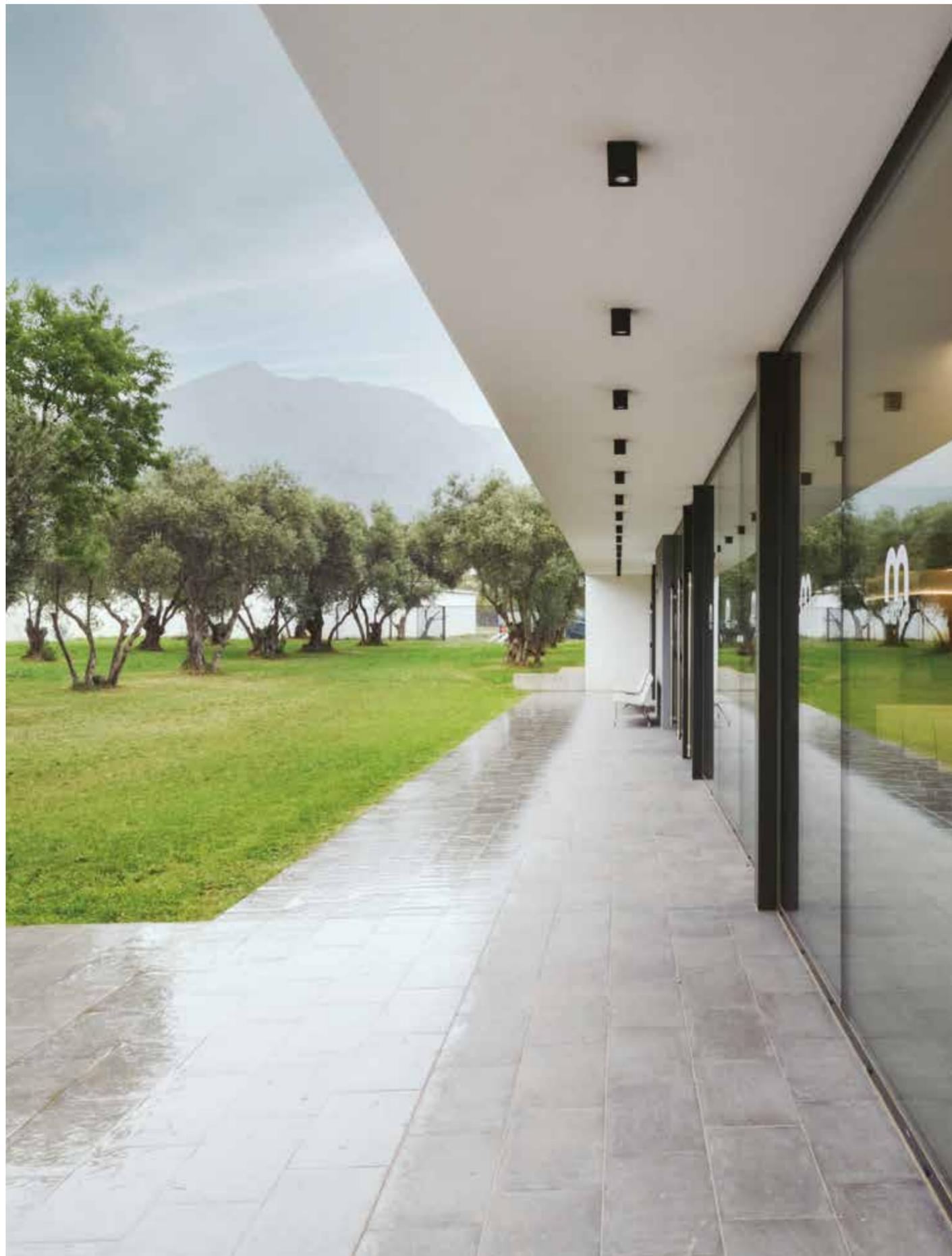
obliga a asegurar el cumplimiento de los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales amparados en la Declaración de los Derechos Humanos, así como los promovidos por la OIT. Del mismo modo, se asegura que el proveedor conoce, respeta y asume aquellos puntos que le puedan concernir del Código de Conducta de Mémora.

Durante el ejercicio 2020 han sido dados de alta 1.783 proveedores (durante 2019 fueron 1.290), todos los cuales superaron la evaluación establecida. Los proveedores activos durante el ejercicio 2020 han sido 4.410 (aquellos con los que se ha tenido volumen de operaciones durante el ejercicio), y en 2019 fueron 3.659 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 de consumo de importaciones externas a la UE.





05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

11 centros 
de referencia en gestión ambiental en España

más del 80 % 
de los féretros son ecológicos

más de 9.000 
árboles plantados

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, contribuyendo 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, 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.

Todos los indicadores ambientales se han visto afectados y alterados en 2020 por la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19, ya sea por el incremento de defunciones, por el cierre de tanatorios durante el periodo de confinamiento o por la posterior restricción de aforos. Cabe destacar el incremento de cremaciones y, por tanto, mayor consumo de combustibles fósiles y mayor impacto de emisiones de CO2.



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 gas en los hornos crematorios > impacto en la contaminación atmosférica.
- Consumo de combustible 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 y de las prácticas operativas de trabajo y la consulta de la documentación de los centros.

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
- Contaminación lumínica

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

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

Auditorías y certificaciones



11 centros
de referencia en España auditados **por AENOR**.

84 centros
en la filial de Portugal (Servilusa) auditados por EIC.

Estos centros han obtenido la **certificación ISO 14001** Gestión Ambiental de IQNET (The International Certification Network).

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

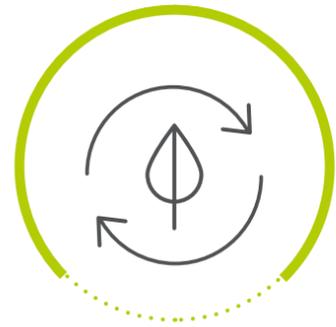
Con la implantación de un sistema de gestión ambiental acorde con la norma UNE-EN ISO 14001, hemos conseguido sistematizar los aspectos ambientales que se generan y promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.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



COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

2. Líneas de actuación

Productos ecológicos

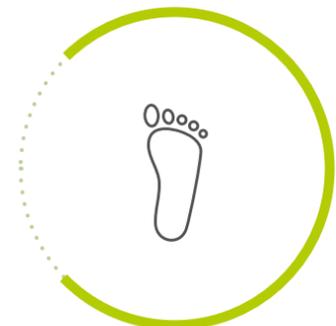


Ofrecemos productos comprometidos con el medio ambiente, con la eficiencia en el consumo de materias primas y energía y con la reducción de los residuos generados.

1. Ecofunerales
2. Féretros sostenibles
3. Sudarios biodegradables



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



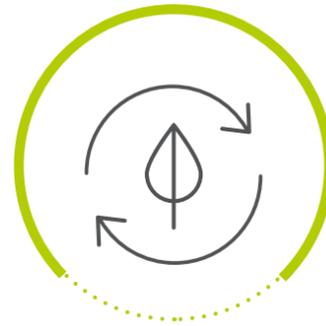
Productos ecológicos

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, recordatorios fabricados con papel reciclado o el transporte de los difuntos en vehículos combinados.



2. Fétretros sostenibles

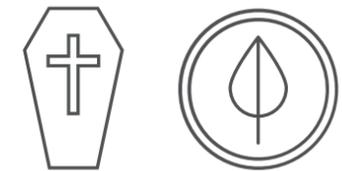
Desde nuestro respeto por la biodiversidad y la conservación de los bosques, apostamos por la utilización de ataúdes de maderas certificadas producidas por Eurocoffin, nuestra fábrica de ataúdes. Así, nos aseguramos de que la materia prima de nuestros productos proviene de talas controladas y con posterior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

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



Eurocoffin ha obtenido la certificación de Sistema de Gestión para la norma específica de ataúdes UNE EN 190001 con la entidad AENOR. En 2019, renovó la certificación de Producto Ecológico en 28 referencias/modelos de los 39 existentes. El 74 % de las referencias son ecológicas.

También hemos creado indicadores de seguimiento sobre el consumo de ataúdes ecológicos, que se incrementa año tras año.



	2020	2019
Fétretros ecológicos suministrados	10.565	11.809
Fétretros no ecológicos suministrados	4.770	3.441
Total fétretros suministrados	19.201	15.250
% fétretros ecológicos suministrados	84,89 %	77,44 %

3. Sudarios biodegradables

Cumpliendo con la norma europea EN 13432, en todos nuestros servicios utilizamos sudarios biodegradables que son descompuestos por microorganismos y se reincorporan al ambiente. Los sudarios biodegradables tienen un menor impacto ambiental.

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

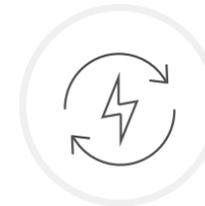
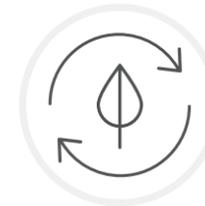
Disponemos de diversos certificados que acreditan nuestras buenas prácticas ambientales en lo relativo a traslados nacionales e internacionales, servicios de tanatorio y crematorio, y gestión de inhumaciones e incineraciones.

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, y reducción de los residuos metálicos generados en cremaciones.

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 seguridad de los aspectos ambientales, entre los que destacan las auditorías ambientales basadas en la norma ISO 14001:2015; actualización de la legislativa ambiental; 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 mantenimiento 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 cremaciones de féretros ecológicos en nuestras instalaciones.



2020

Chopo 358,1 m3
Lámina Chopo 0 m3
Lámina Pino 0 m3
Pino 954,3 m3
Fresno 8,78 m3
Cedro Bossé 42,36 m3
MDF 191,78 m3

2019

Chopo 349,9 m3
Lámina Chopo 76,8 m3
Lámina Pino 53,98 m3
Pino 695,7 m3
Fresno 26,4 m3
Cedro Bossé 116,49 m3

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:

- NOx. Óxido de nitrógeno. Usamos diferentes tecnologías para limpiar los gases de combustión de NOx, como el proceso de reacción selectiva catalítica, y hemos desarrollado medidas especiales (suministro de aire por estadios) para reducir la formación de NOx 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 2019 se consumieron aproximadamente 177.615 m3 de agua, mientras que en 2020 se han consumido 130.106 m3 aproximadamente. (fuente: <https://www.ocu.org/alimentacion/agua/informe/>)

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.



- Agua (puntos de agua y cisternas).



- Ahorro de energía eléctrica (junto a interruptores).



- Ahorro de papel e impresiones (en impresoras).



- Conducción eficiente (interior vehículos).
- Carteles/pegatinas de consumo responsable, en zonas estratégicas.



- Minimizar la gestión de residuos.

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...), desarrollo de servicios ecofunerales, inicio en la utilización de coronas con plantas, sustitución de flota por vehículos híbridos, control de emisiones e inspecciones en las instalaciones.

Por otra parte, nuestras instalaciones y actividad no impactan con 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 el horno 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. Minimizar la generación de residuos.

6. Medidas contra el cambio climático

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

- Sustitución de luminarias por led.
- Reforestación. En 2020 se plantaron 9.000 árboles.
- Mensajes de sensibilización.
 - o En fechas señaladas.
 - o En fondos de pantalla de ordenadores.
 - o En paneles operativos.
- Publicación y comunicación de la política de eficiencia energética.
- Comunicación de indicadores medioambientales.

En el Grupo Mémora somos conscientes de la importancia que tienen nuestros actos en el entorno ambiental global. Por eso, hemos presentado al Consejo de Administración los objetivos medioambientales, de obligatorio cumplimiento en todos nuestros centros, para el año 2020, con una clara apuesta por la reducción de nuestros principales impactos ambientales.

Estos objetivos se basan en:

- Reducción del 5 % en el consumo de combustible en los vehículos.
- Incremento del 13 % en la utilización de arcas ecológicas en todos nuestros servicios y del 10 % en la actividad de cremaciones.
- Reducción del 5 % en el consumo eléctrico.
- Reducción del 5 % en el consumo de papel.
- Seguimiento semestral de la huella de carbono de la organización.

Como soporte y estrategia de lucha contra el cambio climático, durante 2020, en colaboración con la ONG TREE NATION, se inicia el proyecto IN ARBORIAM de reforestación, en la que nos comprometemos a plantar un árbol por cada servicio realizado, siempre bajo el consentimiento de las familias, y con la que se pretende la creación de un gran bosque homenaje en memoria de los fallecidos y en nombre de las familias, contribuyendo al recuerdo y, además, a la lucha contra el cambio climático a través de la reforestación, así como la continuación de pequeños actos y píldoras de sensibilización a todo nuestro personal.

Más de
9.000
árboles
plantados



COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

3. Indicadores

Residuos generados

Aunque se prioriza la regla 3R: Reducir, Reutilizar, Reciclar, la generación de residuos en nuestra actividad es diaria, por lo que debemos asegurar una gestión correcta. Nuestros centros están dados de alta como pequeños productores de residuos, que son recogidos por gestoras de tratamiento autorizadas.



2020	2019
193.408 kg gestionados	192.149 kg
3,45 kg/servicio	4,20 kg/servicio

Consumo de los 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.



2020	2019
962.869 l consumidos	938.820 l
17,15 l/servicio	20,81 l/servicio

En Mémora España, el consumo de la flota en 2020 fue de 655.860 litros, con indicador de 13,3 litros/servicio, que ha mejorado el resultado de 2019.

En Servilusa Portugal el consumo ascendió a 307.009 litros, con un consumo por servicio de 44,12 litros/servicio.

Esta diferencia está motivada porque:

- El 98 % de los servicios han necesitado un vehículo de las centrales operativas.
- El 98 % de los servicios han necesitado para la realización de traslado a depósito en las iglesias para la velación de los difuntos, al que se añade un vehículo adicional para el transporte de las flores y otro más para preparación de la capilla y 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 en los servicios (1.052 desplazamientos en 2019).

Hasta el momento, los fabricantes y empresas carroceras de vehículos funerarios no han logrado impulsar la utilización de vehículos eléctricos en el sector. En Mémora estamos muy atentos al desarrollo de esta línea de vehículos, y nos vamos adaptando con la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos, con el objetivo de mejorar el impacto medioambiental.

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, desde 2012, la distribuidora principal de Mémora en España es Nexus Energía (89 %), cuyo factor de emisión según la publicación del Ministerio para la transición ecológica es 0, lo que significa que la energía que distribuye procede de fuentes renovables.



2020	2019
11.790.134 kWh	12.236.372 kWh
210 kWh/servicio	267,48 kWh/servicio

Consumos de recursos naturales 2020 **2019**

Gas natural	8.032.125 kWh	8.136.691 kWh
Gas butano	0 kg	45 kg
Gasóleo A	880.437 l	896.028 l
Gasóleo B	759.927 l	293799 l
Gasóleo C	595.540 l	146.857 l
Gas propano	898.067 kWh	240.323 kWh
Gasolina	148.646 l	42.792 l

Reducción de
66,8 kWh/servicio

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 que también tenemos en cuenta.

2020	2019
3.344.500 hojas	5.065.193 hojas
59,6 hojas/servicio	110,72 h /servicio
59 árboles equivalentes	62,4 árboles equivalentes
1,28 árboles cada 1.000 servicios	1,36 árboles cada 1000 servicios

Nota: árboles equivalentes es el consumo de árboles para la fabricación del papel utilizado para imprimir. (Para obtener este indicador no se han tenido en cuenta ni los consumos ni los Servicios Funerarios Montero, que por ser nuevas adquisiciones todavía se encuentran en fase de integración de los datos. Por otra parte, en la obtención del indicador, aunque el resultado es el mismo, en Mémora se han contabilizado por número de impresiones y en Servilusa por compras papel.)

ARCAS ECOLÓGICAS

Uso de las arcas ecológicas

	2020	2019
Arcas ecológicas comercializadas en fábrica	84,89 %	77,44 %
Arcas ecológicas utilizadas en servicios de cremación	37.702	23.194
Arcas ecológicas respecto al total de servicios	67 %	50,70 %
Arcas ecológicas en cremaciones (n.º)	23.753	13.543
Arcas ecológicas en cremaciones (%)	83 %	62,5 %

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

100 %

de las arcas en Portugal son ecológicas.



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.



2020

Huella de carbono	7.602,44	t CO ₂ eq
HC x servicio	135 kg CO ₂ eq/servicio	
Alcance 1 (emisiones directas)	7.146,18	t CO ₂ eq
Alcance 2 (emisiones directas)	456,26	t CO ₂ eq
Electricidad (market based)	456,26	t CO ₂ eq
Electricidad (location based)	3.053,1	t CO ₂ eq
Compensación CO ₂ eq (reforestación)	- 447,7	t CO ₂ eq

2019

Huella de carbono	6.670	t CO ₂ eq
HC x servicio	146 kg CO ₂ eq/servicio	
Alcance 1 (emisiones directas)	6.284,3	t CO ₂ eq
Alcance 2 (emisiones indirectas)	386,17	t CO ₂ eq
Electricidad (market based)	386,1	t CO ₂ eq
Electricidad (location based)	2.870,9	t CO ₂ eq

Nota: Origen factores de emisión según 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).



Emisiones indirectas, alcance 3

No existen datos razonables sobre las emisiones de alcance 3 para poder consolidar los valores de CO₂ emitidos a la atmósfera.

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.



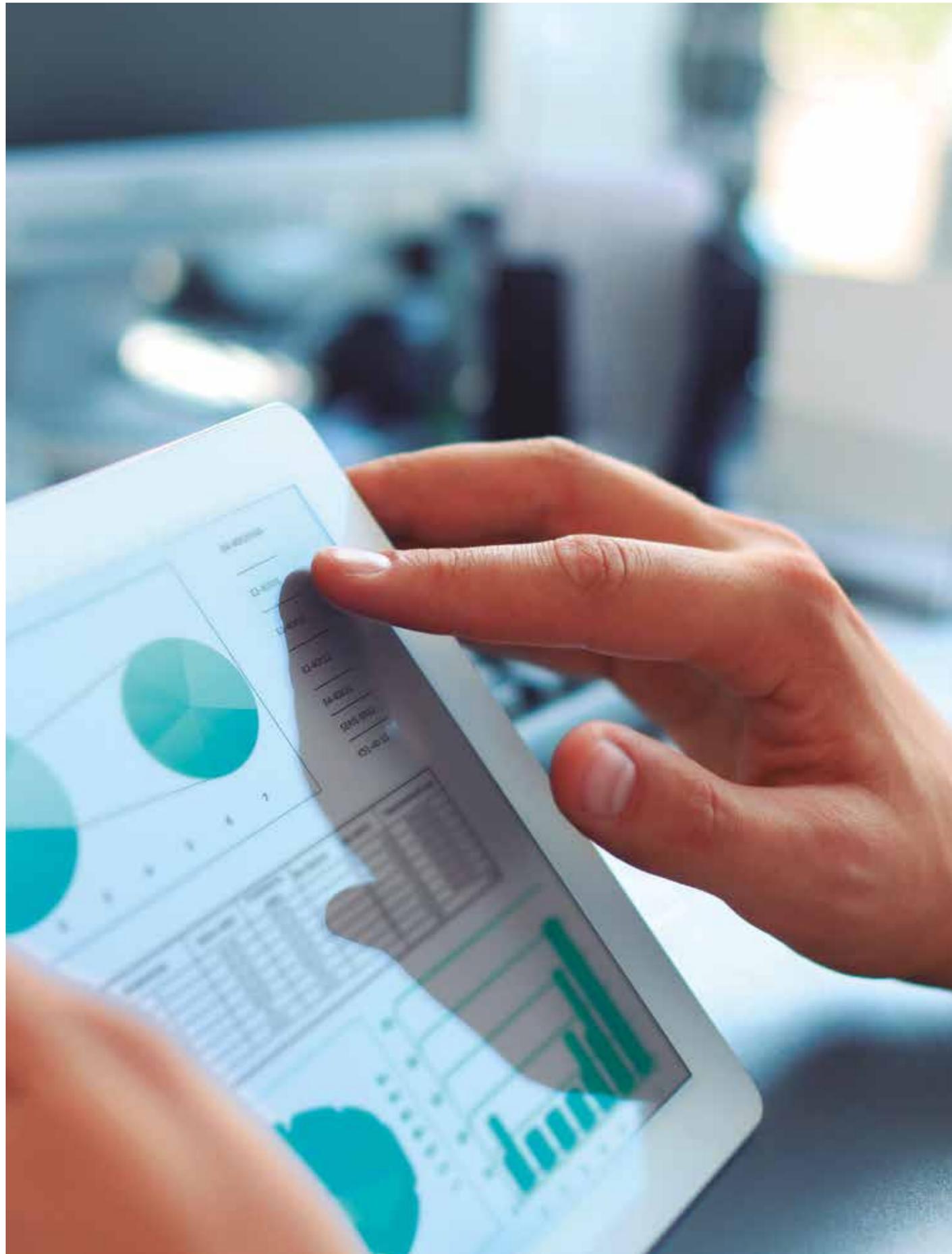
4.299 tCO₂ eq
3.381,6 tCO₂eq en 2019).

En 2020 se incluyen

62 hornos

crematorios respecto a 2019

(Getafe, Pinto, Alcorcón, Fuenlabrada, Zarautz, Manresa).



06

INDICADORES

INDICADORES

1. Detalle de magnitudes

Aulas Mémora

2019	2020
287 aulas	67
7.176 asistentes	1.359 asistentes
Valoración en 175 aulas (sobre 5) 4,7 puntos	Valoración en 31 aulas (sobre 5) 4,7 puntos

Cursos de formación

2019	2020
36 cursos	27 cursos
959 alumnos	1.092 alumnos

Proyectos (estos proyectos han sido paralizados durante 2020 por la situación de pandemia)

PROYECTO DE MUSICOTERAPIA

Parc Salut Mar

AÑO	Sesiones	Pacientes atendidos
2018	367	83
2019	368	81

Durante el año 2019 se inició un nuevo proyecto de musicoterapia en el Hospital Donostia de 214 sesiones y 50 pacientes atendidos

PROYECTO GESTORA PROCESO FINAL DE VIDA

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

AÑO	Familias atendidas
2020	74
2019	387

PROYECTO MUERTE SÚBITA EN DEPORTISTAS

Consell Català de l'Esport

AÑO	Exploraciones realizadas
2020	148
2019	177

PROYECTO ESPAI DE PARAULA

Hospital Maternoinfantil de Vall d'Hebron

AÑO	Personas atendidas
2020	18
2019	65

Hospital Josep Trueta

AÑO	Personas atendidas
2020	70
2019	110

Soporte al duelo de las familias

AÑO	Sesiones	Personas atendidas
2019	171	955
2020	221	717

Servicios a familias sin recursos

2019	2020
1.253	980

Donaciones al banco de ojos (no se dispone del dato de 2020)

	2018	2019
Donaciones	11	6
Córneas	22	12

Memoriales colectivos

En 2020 no se han podido realizar memoriales colectivos debido a la situación COVID-19.

Total de personas, datos estimados en España:

2018

Zona	Familias
Barcelona	400
Manresa	300
Girona	400
Zaragoza	1.500
Valencia	800
Total	3.400

2019

Zona	Personas
Barcelona	3.500
Manresa	450
Girona	2.100
Zaragoza	1.000
Valencia	400
Total	7.450

Total personas presentes en Portugal (estimación):

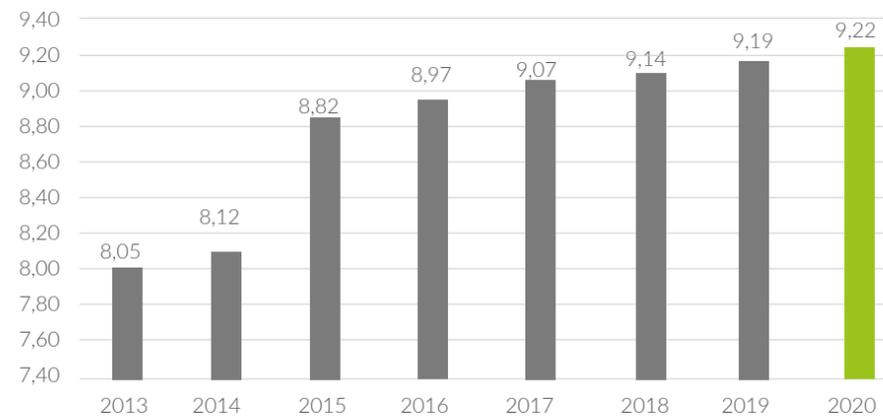
Zona	Familias
Lisboa	3.835
Sintra	240
Oeiras	418
Cascais	1.621
Setúbal/Almada	891
Santarém	228
Zona Porto	2.850
Zona Coimbra	690
Alentejo	760
Algarve	1.665
Total	13.198

Zona	Personas
Lisboa	3.907
Sintra	757
Oeiras	502
Cascais	999
Setúbal/Almada	781
Santarém	252
Zona Porto	3.250
Zona Coimbra	715
Alentejo	720
Algarve	1.380
Total	13.263

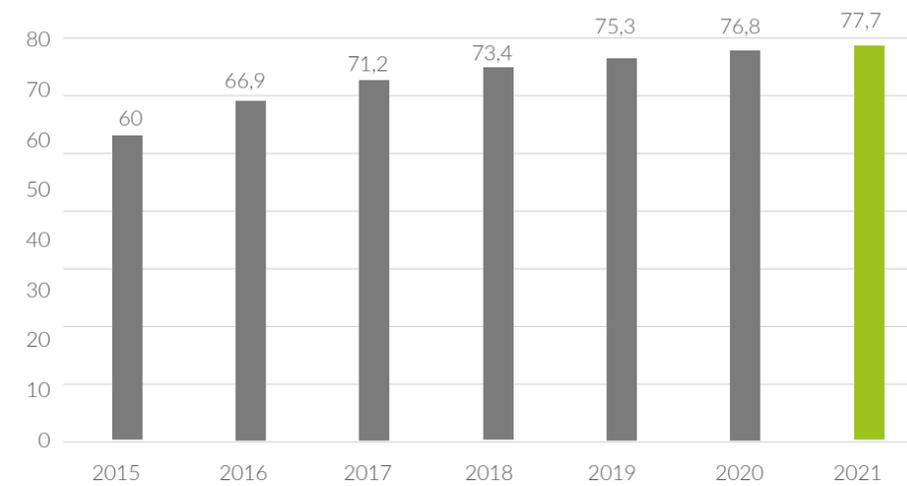


Comprometidos con nuestros clientes

Promedio de satisfacción del cliente del Grupo Mémora



Evolución NPS desde 2015



Encuestas

	2020	2019
Encuestas	25.405	25.540
Cordialidad en la atención del personal asesor	15.401	14.424
Cordialidad del personal del tanatorio	10.982	11.800
Actitud y profesionalidad del personal del servicio funerario	12.054	11.955

Resultados

En 2020, realizamos 25.405 encuestas a las familias, y a través de sus opiniones, podemos decir:

- La nota media obtenida ha sido 9,22 sobre 10.
- El 99,2% está satisfecho con el servicio.
- El 0,8% ha valorado con menos de 5 el servicio.

En 2019, realizamos 25.540 encuestas a las familias y a través de sus opiniones podemos decir:

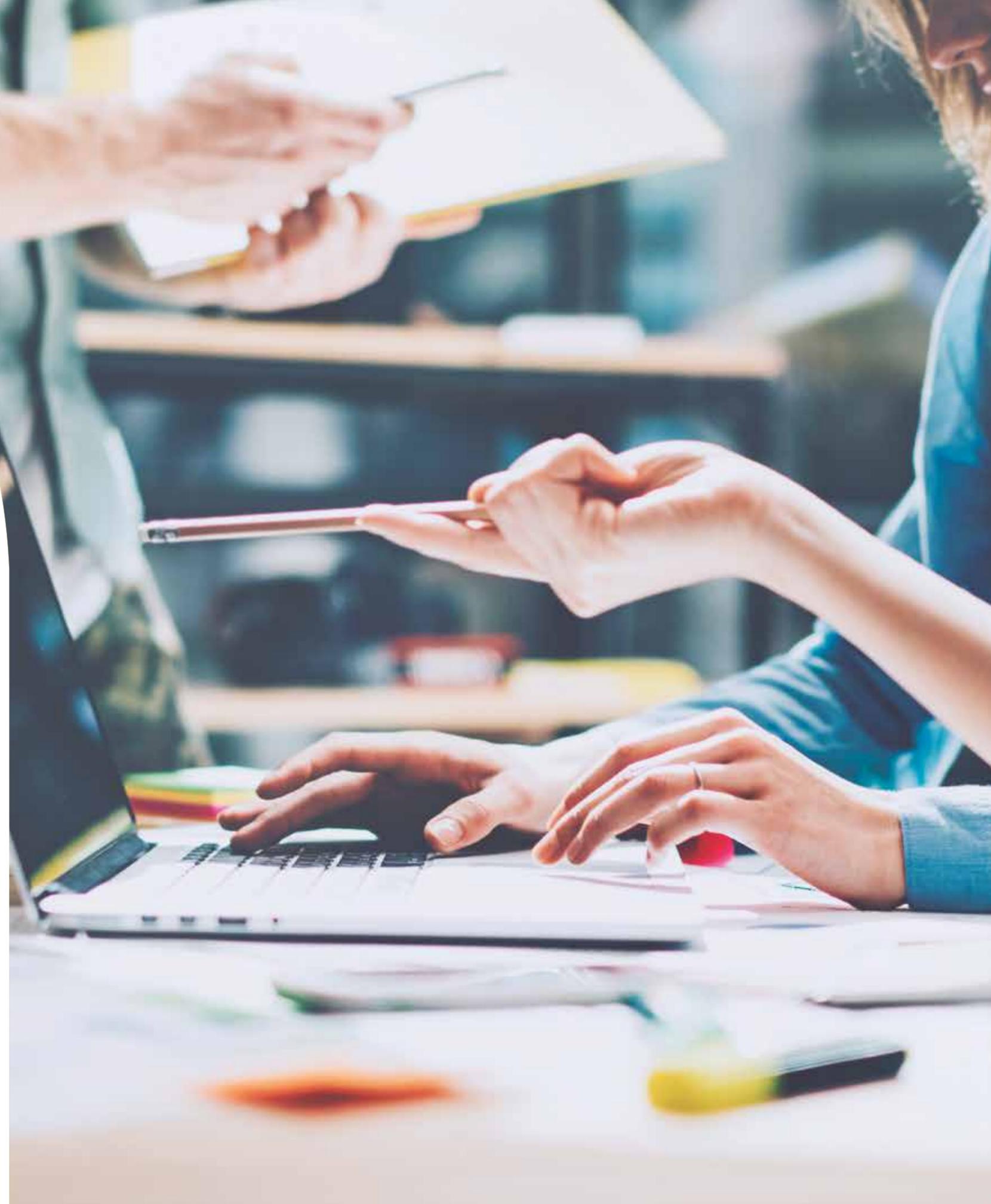
- La nota media obtenida ha sido 9,19 sobre 10.
- El 99,2% está satisfecho con el servicio.
- El 0,8% ha valorado con menos de 5 el servicio.

INDICADORES

2. Información fiscal

En el año 2019, el Grupo Mémora tuvo unas pérdidas, después de impuestos, de 1,4 millones de euros, de los cuales 6,2 millones de euros de beneficio provenían de Portugal y 7,6 millones de euros de pérdidas de España. De estas pérdidas consolidadas, están descontados los impuestos de sociedades de todas las empresas del Grupo, que ascendieron a 4 millones de euros: 2,7 millones de euros fueron devengados por sociedades portuguesas y 1,3 millones de euros por sociedades españolas. Ninguna de las empresas del Grupo Mémora recibió en el año 2019 subvenciones públicas.

En el año 2020, las pérdidas obtenidas después de impuestos han sido de 3,6 millones de euros, de los cuales 5 millones de euros de beneficio provienen de Portugal y 8,6 millones de euros de pérdidas provienen de España. De estas pérdidas consolidadas, están descontados los impuestos de sociedades de todas las empresas del Grupo, que ascienden a 2,9 millones de euros: 2,6 millones de euros han sido devengados por sociedades portuguesas y 0,3 millones de euros por sociedades españolas. Ninguna de las empresas del Grupo Mémora ha recibido en el año 2020 subvenciones públicas.



INDICADORES

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	3, 4, 7-8	GRI 102-1, GRI 102-2
Presencia geográfica	7	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos y estrategias	5-6, 8-9	GRI 102-2, GRI 102-14
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	10	GRI 102-15
Estrategia y gestión de riesgos		
Descripción de las políticas que aplica la compañía	7, 28, 31, 33, 38, 41, 42, 46, 54	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados de las políticas que aplica la compañía	7, 28, 31, 33, 38, 41, 42, 46, 54	GRI 103-3
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía	7, 10, 28, 31, 33, 38, 41, 42, 46, 54	GRI 102-15
Perfil del informe de información no financiera		
Marco de reporting utilizado	3	GRI 102-54
Análisis de materialidad	10	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	46-47	GRI 102-11
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	47-48	GRI 102-11
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	46-47	Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental
Aplicación del principio de precaución	47-48	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	46-47	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	50-51, 58	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	51, 55	GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	52	GRI 303-1
Consumo de materias primas	57	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía	56,57	GRI 302-1, GRI 302-3
Medidas para mejorar la eficiencia energética	52-54	GRI 302-4, GRI 302-5
Uso de energías renovables	58	GRI 302-1

Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	58	GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-7, GRI 305-4
Medidas para adaptarse al cambio climático	52-54	GRI 201-2
Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero Biodiversidad	52-54	GRI 305-5
Biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	50-51	GRI 301-1
Impactos causados por la actividad	52-53	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	27-28	GRI 102-8
Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional	27-28	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	31-32	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	28-29	GRI 405-2
Brecha salarial; la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	29	Promedio remuneración hombres menos promedio remuneración mujeres sobre el promedio remuneración hombres
Remuneración media de consejeros y directivos	30	GRI 102-38
Implantación de políticas de desconexión laboral	33	GRI 401-2
Porcentaje de empleados con discapacidad	36	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	33	GRI 401-2
Número de horas de absentismo	35	GRI 401-2, GRI 401-3
Medidas para facilitar la conciliación	36	GRI 401-2
Seguridad y salud		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	33-34	GRI 403-2
Índice de frecuencia por sexo	33-34	GRI 403-2
Índice de gravedad por sexo	34	GRI 403-2
Enfermedades profesionales por sexo	34	GRI 403-2
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	34	GRI 402-1, GRI 403-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	36	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	36	GRI 403-4
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	37-38	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	37-38	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	38	GRI 405-1
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	39	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	39	GRI 405-1
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	39	GRI 405-1
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	38-39	GRI 406-1

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	40-42	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	40-42	GRI 102-16, GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	40-42	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	40-42	GRI 102-16, GRI 407-1
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	39	GRI 406-1
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	40-42	GRI 406-1
Abolición efectiva del trabajo infantil	40-42	GRI 406-1
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	40-42	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	40-42	GRI 102-16, GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	42-44	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	12-19	GRI 413-1
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	12-19	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	12-19	GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	12-19	GRI 201-1
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	44-45	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	44-45	GRI 204-1; GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	44-45	GRI 414-2
Consumidores (nuestros clientes)		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	23-25	GRI 416-2
Sistemas de reclamación	23-25	GRI 416-2
Quejas recibidas y su resolución	23-25	GRI 416-2
Información fiscal y transparencia		
Beneficios obtenidos país por país	63	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados	63	GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios	63	GRI 201-1

