

# en primera persona

**CARLOS SANZA DE LA RICA**

Secretario General de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid (EMSFCM, S.A.)

"El sector de prestación de los servicios funerarios viene experimentado en España una importante transformación en los últimos años, avanzando en la transparencia, y convirtiéndose en un mercado con un mayor grado de profesionalización y de tecnificación de sus empresas". Esta es la visión que Carlos Sanza, secretario general de EMSFCM, tiene sobre esta industria, de la que afirma que también se están realizando muchas inversiones en la construcción y mejora de las instalaciones funerarias.

Otra prueba de este esfuerzo modernizador, según destaca, es la clara apuesta por la mejora en la calidad, así como por la innovación en la prestación de los servicios. "También lo es el Fórum Panasef, evento organizado por la Asociación Nacional de Servicios Funerarios, que ha tenido lugar el pasado mes de octubre en Zaragoza, abierto a todos los ciudadanos y que tiene como objetivo comunicar a la sociedad la propuesta

de valor de este sector, romper las barreras que suponen el tabú sobre la muerte y continuar avanzando en la profesionalización a la que ya tiene el sector", explica.

De acuerdo al secretario general de EMSFCM, las principales compañías de seguros que operan en el ramo de Decesos están recomendando a sus asegurados las instala-



**"Estamos experimentando una importante transformación"**

ciones de la EMSFCM para la prestación de los servicios funerarios en Madrid, por lo que se encuentran trabajando para ser considerados "proveedores de referencia para todas las compañías que operan en la ciudad". Y es que Sanza se muestra convencido de que su estrategia basada en la mejora de la calidad de los servicios, así como todas las actuaciones que están llevando a cabo para personalizar e innovar en la prestación de los servicios funerarios y de cementerios, mejorarán su posición competitiva y su imagen para el sector asegurador. "Estamos orientados a ser una empresa de referencia en la que las familias y, por ende, las compañías de seguros confíen para la realización de un servicio tan delicado como es la despedida de sus seres queridos. Trabajamos con el fin de personalizar al máximo los servicios y facilitar los trámites y servicios que las familias necesitan tras el fallecimiento de un ser querido (atención psicológica del duelo, asistencia legal, asistencia domiciliaria, etc.)", asevera.

## VALORES QUE TRANSFORMAN

¿Cuáles son los principales valores de la EMSFCM? Carlos Sanza los enumera sin dudar: la innovación, la profesionalidad, el respeto al medio ambiente, la Responsabilidad Social Corporativa y la transparencia, aunque matiza los siguientes aspectos:

Sobre la innovación, además del Plan de Transformación Digital que se está poniendo en marcha, destaca la utilización de vehículos fúnebres blancos, la implantación de vehículos eléctricos para la operativa de cementerios y la posible puesta en marcha -algo que se está analizando actualmente- de los servicios de borrado de la huella digital (derecho al olvido), así como una nueva web que incorpore nuevos canales de comunicación de los usuarios con la empresa, entre otros aspectos. Respecto a la profesionalidad, corrobora que se ha puesto en marcha un Plan de Formación orientado a promover el desarrollo personal y profesional de la plantilla, así como a impulsar los procesos de cambio y transformación. En cuanto a la RSC, además de participar en diferentes acciones solidarias, recuerda que se encargan de los servicios de familias sin recursos económicos para hacer frente al pago del servicio funerario de un familiar por encargo del Ayuntamiento de Madrid. Finalmente, por lo que se refiere a la transparencia, manifiesta que "se trata de uno de los principales valores y objetivos en los que trabajamos, publicando en nuestra web un amplio catálogo de información (información económica, institucional, de contratación, recursos humanos, etc.)".

"En la actualidad contamos con seis vehículos fúnebres blancos -de un total de 27 que componen nuestra flota de este tipo de vehículos- que han tenido una muy buena acogida entre nuestros usuarios. Pensamos continuar con la adquisición de este tipo de vehículos dentro del proceso de renovación de

## 1- MAGNITUDES

*La EMSFCM gestiona los dos principales tanatorios de Madrid (Tanatorio M-30 y Tanatorio Sur), los dos Crematorios que operan en la ciudad (Crematorio Almudena y Crematorio Sur), así como los 14 cementerios municipales, entre los que destacan los Cementerios de Nuestra Sra. de la Almudena, el Cementerio Sur-Carabanchel y el Cementerio de Fuencarral. Dispone de una plantilla de más de 500 profesionales que cuentan con una amplia experiencia en el sector y un alto grado de compromiso. En 2017 prestó cerca de 20.000 servicios funerarios, de los cuales cerca de 10.000 se corresponden con servicios de fallecidos en Madrid y el resto con servicios procedentes de fuera de Madrid o de otras funerarias que operan en la ciudad. Además, como consta en su actualizado Plan de Inversiones, pretende realizar inversiones por aproximadamente 40 millones de euros entre 2017 y 2020, principalmente -cerca del 80%- destinado a la rehabilitación y a inversiones en los cementerios municipales.*

## 2- PREVISIONES 2018

*Se estima una prestación de cerca de 21.000 servicios funerarios (unos 10.200 se corresponderían a Madrid y el resto a fuera de Madrid o de otras funerarias de la ciudad). Está previsto ejecutar inversiones por un importe superior a 12 millones de euros, de los que cerca de 3 millones se corresponden a obras de reforma integral del Tanatorio Sur y 6,5 millones a inversiones en infraestructuras de cementerios. El resto de las inversiones se corresponden con instalaciones de cementerios, construcción de unidades de enterramiento, renovación de Crematorios, vehículos fúnebres, etc.*

# ejes

## 1- CALIDAD DE SERVICIO

*La EMSFCM realiza encuestas de satisfacción entre los usuarios para evaluar la calidad de la prestación de los servicios funerarios. Tiene implantado el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en todo el proceso de prestación de servicios funerarios, y está prevista su extensión durante los próximos meses a los servicios de crematorio y de cementerio. El índice de incidencias o quejas es muy bajo, aunque se trabaja en la mejora continua de la calidad y la atención en la prestación de los servicios.*

## 2- PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

*Actualmente está en una fase inicial. Se basa principalmente en una actualización de los procesos y una renovación de la tecnología utilizada en la infraestructura actual. El Plan permitirá una mayor integración con terceros (principalmente con las compañías de seguros, principales prescriptores de sus servicios), mejoras en la orientación y la experiencia de los usuarios de sus servicios y una mayor rapidez en la adaptación a las necesidades del mercado.*

## 3- FORMACIÓN

*Se ha desarrollado un Plan de Formación orientado a la actualización profesional de toda la plantilla. Dentro de este Plan se ha dado una gran importancia a la formación y la actualización en la atención a las familias y usuarios, así como a la orientación comercial más proactiva de los profesionales que desarrollan estas funciones en la empresa.*

## "Nuestra estrategia mejorará nuestra posición e imagen para el Seguro"

la flota", avanza.

"En lo que se refiere a vehículos de asis-

tencia domiciliaria, ya disponemos de vehículos híbridos y tenemos previsto renovar progresivamente la flota de furgones con vehículos eléctricos o ecológicos. Teniendo en cuenta que en el mercado no existen coches fúnebres con la autonomía necesaria, por el momento no ha sido posible renovar este tipo de vehículos mediante sistemas ecológicos", añade.

En cuanto al respeto por el medio ambiente, además de renovar la flota con criterios medioambientales, Sanza matiza que utilizan féretros y urnas ecológicos y trabajan en el cumplimiento estricto de los requisitos ambientales exigibles a los hornos crematorios con los que operan.

### PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para personalizar el servicio, el directivo explica que la empresa dispone de un servicio de asistencia o atención psicológica directa para ayudar a las familias a abordar la muerte y el momento tan delicado por el que están pasando. "Por otra parte, se ofrecen servicios de homenaje o actos de despedida, tanto religiosos como laicos, durante las cremaciones o inhumaciones con el objetivo de aliviar el dolor de las familias en esos momentos. Tratamos de personalizar al máximo el servicio a las necesidades de las familias y de los usuarios de nuestros servicios, por lo que trabajamos en disponer de una amplia gama de productos y servicios", asevera.

Sobre los servicios más demandados, apunta que "tienen que ver con las ceremonias de despedida para lo que estamos trabajando en disponer de servicios de homenaje póstumo de distintos tipos (religiosos, no religiosos, musicales, proyecciones con láser, etc.)". Otra novedad "es la instalación en las salas de velatorio de pantallas donde los familiares puedan proyectar imágenes o videos del familiar fallecido o cualquier otra información que la familia o la compañía de seguros consideren conveniente o adecuada", dice.

En cuanto a las actividades culturales, Sanza concluye que están desarrollando una línea de actuación orientada a poner en valor y dar a conocer el enorme patrimonio cultural, histórico y artístico que tienen los cementerios municipales de la ciudad de Madrid, principalmente el Cementerio de Nuestra Sra. de la Almudena. "Para ello -resalta-, se están llevando a cabo diversas iniciativas como la celebración del Concierto del Silencio el Día de Todos los Santos, un programa de visitas guiadas gratuitas con distintas temáticas, el impulso de proyectos de catalogación y archivo de planos, maquetas y documentos y archivos de los cementerios, entre otros".