0. CUESTIONES GENERALES

0. CUESTIONES GENERALES

Cuestiones Generales

Bases de Preparación

Toda la información contenida en el presente Estado de Información No Financiera de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. (en adelante Servicios Funerarios de Madrid o SFM), correspondiente al ejercicio 2024 se encuentra en los registros y en las bases de datos de SFM, así como en sus estatutos, escrituras de constitución y demás información de carácter público. El presente estado de información no financiera sigue las exigencias legales de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre y sus requerimientos.

Este análisis sigue las nuevas exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera y los requerimientos de la última versión de los estándares GRI seleccionadas (GRI SRS Standards) que establecen el principio de doble materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a reportar en materia no financiera.

Comparativa ejercicios anteriores

En virtud de lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, 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, siendo el ejercicio 2024 el cuarto en el que SFM se encuentra obligada a presentar en el informe de gestión dicho estado, se realiza la comparación de la información económica-financiera con la del ejercicio 2023.

Responsabilidad y Revisión

Los Administradores, según lo establecido en la antedicha Ley 11/2018 son los responsables de la preparación del presente Estado de Información No Financiera, el cual se somete a la revisión, según lo establecido en el citado texto legal, de BNFIX ADVISORY, SL.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

	GRI 2-6: Breve descripción del Modelo de Negocio
	GRI 2-1 GRI 2-6: Mercados en los que opera
	GRI 2-6: Objetivos y estrategias de la organización
	GRI 2-6: Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución
	GRI 1: Marco de *reporting*
	GRI 2-23 GRI 2-24: Descripción de las políticas que aplican
	GRI 3-3: Los resultados de esas políticas
	GRI 2-16: Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del grupo

Sobre Servicios Funerarios de Madrid

La Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., es una entidad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid; Tomo 34.805, folio 194 y hoja M-626087, inscripción 1ª. Y con NIF: A87607917. El domicilio social se encuentra en calle Salvador de Madariaga, nº 11 CP 28027 de Madrid.

Con fecha 25 de mayo de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó la modificación de la forma de gestión de los Servicios Funerarios, de los Cementerios y demás instalaciones municipales, mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A, como una empresa de capital íntegramente municipal, integrada en el sector público municipal del Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, en dicho Pleno del 25 de mayo de 2016 se acordó:

- La aprobación de los estatutos de la sociedad y del reglamento de prestación de servicios funerarios y de cementerios.
- La puesta a disposición de la nueva empresa municipal, a partir del 16 de septiembre de 2016, del conjunto de bienes muebles e inmuebles revertidos por la “Empresa Mixta de Servicios Funerarios, S. A. en liquidación” (anterior prestataria de los servicios), a fin de disponer de los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- La subrogación de todos los empleados de la Empresa Mixta de Servicios Funerarios, S. A. en liquidación, para asegurar tanto la continuidad de los puestos de trabajo, como del capital humano.
- Clasificar a SFM en el grupo 1, de conformidad con lo establecido en la Disposición adicional duodécima de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

En aplicación del artículo 85 ter de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, SFM se regirá íntegramente por el ordenamiento jurídico privado, salvo las materias en que le sean de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero, de control de eficacia y contratación.

La empresa inició sus actividades el 16 de septiembre de 2016, enmarcadas en los siguientes ámbitos regulatorios:

- Servicio de cementerios, de prestación obligatoria por los Ayuntamientos, cuya gestión puede realizarse en régimen de gestión indirecta, y que en el nuevo modelo de gestión propuesto por el Ayuntamiento de Madrid, se realiza a través de SFM, perteneciente al sector público local.
- Servicios funerarios, prestados en régimen de libre competencia, tras la liberalización contemplada en el artículo 22 del Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica, de acuerdo además con lo establecido en la Ordenanza de Protección de la Salubridad en la Ciudad de Madrid y demás normativa aplicable.

En estos ámbitos, SFM presta servicios funerarios principalmente en el municipio de Madrid y tiene como objetivo ofrecer un servicio funerario integral y de calidad a las familias que se lo demanden. Para la prestación de dicho servicio, SFM pone a disposición de los ciudadanos de Madrid todas las instalaciones municipales gestionadas por la misma, en las que se incluyen:

- Dos tanatorios: Tanatorio M - 30 y Tanatorio SUR.
- Catorce cementerios municipales, entre ellos el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, el Cementerio Sur/Carabanchel o el Cementerio de Fuencarral, que con el resto de Cementerios ocupan más de 220 hectáreas.
- Dos crematorios municipales, ubicados en el Cementerio Sur y en el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena.

Además de esta completa red de instalaciones, SFM dispone de una plantilla al cierre de 2024 de 403 trabajadores con una amplia experiencia, de una extensa flota de vehículos y de una trayectoria de más de 50 años de servicio de atención a las familias, lo que permite que SFM sea la empresa de referencia del sector funerario en la ciudad de Madrid.

Asimismo, SFM actúa junto con el resto de las unidades del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, Área de en la que se integra, en la gestión y coordinación de situaciones de emergencia.

En el ámbito de la adquisición de bienes y servicios, SFM como empresa de capital íntegramente público, tiene la consideración de poder adjudicador y se rige, por tanto, en la contratación de obras, bienes, suministros y servicios por la Ley de Contratos del Sector Público.

En lo referente a las relaciones laborales, SFM está sujeta a lo establecido en el Texto refundido del Estatuto de los trabajadores, Estatuto Básico del Empleado Público y a lo dispuesto en su propio Convenio Colectivo.

Como integrante del sector público local del Ayuntamiento de Madrid, SFM está sujeta dentro de la función de control interno, al control financiero realizado por la Intervención General del Ayuntamiento de Madrid, así como a los controles externos que determinen, en su caso, tanto la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, como en su caso, el Tribunal De Cuentas.

SFM cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Penales destinado a prevenir la comisión de delitos, tanto por parte de la empresa como de sus empleados, en particular los relativos a los delitos de corrupción y soborno. El Consejo de Administración ha designado al Comité de Dirección como responsable del cumplimiento, desarrollo y evolución del Plan. En dicho contexto SFM cuenta también con un Código Ético de obligado cumplimiento por todos sus empleados.

Con el objeto de prestar un servicio basado en la calidad, SFM ha implantado un sistema de gestión de calidad que monitoriza todos los procesos que se desarrollan durante la prestación del servicio. Dicho sistema es auditado periódicamente, lo que ha permitido obtener la certificación de calidad ISO 9001.

Adicionalmente, SFM cuenta también con la Carta de Servicios Funerarios y Cementerios, aprobada en la Junta de Gobierno el 11 de abril de 2019, que confirma el compromiso con la calidad en la presentación de un servicio esencial para los ciudadanos de la ciudad de Madrid. Dicha Carta fue revisada satisfactoriamente en octubre de 2024 por la entidad certificadora independiente ICDQ, lo que ha permitido renovar su certificación y ha sido nuevamente evaluada a finales de febrero de 2025 por el servicio de calidad del Ayuntamiento de Madrid.

En septiembre de 2023, SFM obtuvo la certificación “Compromiso con las Familias de las Organizaciones Funerarias” otorgada por AENOR. Con esta nueva certificación se renueva el compromiso con la calidad, como herramienta de gestión y de mejora continua de los procesos de trabajo, con el objetivo principal de asegurar la satisfacción de las familias que confían en SFM.

También se aprobó el Plan de Sostenibilidad de SFM por parte del Consejo de Administración en marzo de 2023.

SFM, como operador funerario, realiza sus actividades dentro del marco regulatorio aprobado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, constituido principalmente por el Reglamento de Sanidad Mortuoria.

Servicios que ofrece SFM

SFM es un operador funerario y gestor de los cementerios y crematorios municipales, ofreciendo un servicio funerario integral, adaptado a las necesidades de las familias.

Los principales procesos para la prestación de dicho servicio integral son los siguientes:

Los procesos descritos se enmarcan en su doble actividad, como operador funerario y como empresa que gestiona los cementerios y crematorios municipales.

En el ámbito de los servicios funerarios, SFM realiza todos los procesos relacionados con el mismo, que van desde la contratación, recogida, acondicionamiento y velatorio y, además, como empresa que gestiona los cementerios y crematorios municipales, también incluye en este servicio integral, el servicio destino final, ya sea inhumación o incineración en las instalaciones que gestiona. Por otro lado, como operador funerario, realiza también traslados a las instalaciones de otros operadores funerarios.

Por otra parte, como empresa que gestiona los cementerios y crematorios municipales, SFM presta servicios de destino final, tanto inhumaciones, como incineraciones a otros operadores funerarios de la ciudad de Madrid, además del servicio de Cámara o de sala velatorio para los operadores funerarios de fuera de la ciudad que lo demanden.

Adicionalmente SFM asume también los servicios funerarios catalogados como de carácter social, que son aquéllos que cumplen los requisitos establecidos en las *normas para la tramitación de expedientes de abono de los servicios funerarios gratuitos de carácter social en el municipio de Madrid* , publicadas en el BOCM 128 de 31 mayo de 2003 y modificadas por suplemento al BOCM 141, de 15 de junio de 2005, que permite atender aquellos servicios de personas fallecidas que estuvieran empadronadas en la Ciudad de Madrid, en los que el propio fallecido o sus familiares no disponen de capacidad económica suficiente para atender el pago de este servicio.

Como gestor de los cementerios municipales, SFM comercializa en régimen de concesión unidades de enterramiento situadas en los cementerios municipales que gestiona, ya sean sepulturas, nichos o columbarios, en períodos concesionales de 10, 30 o 75 años, habiendo gestionado a lo largo de su dilatada historia más de 400.000 unidades de enterramiento construidas y concesionadas, disponiendo de todos los registros que permiten la identificación precisa tanto de la situación de la titularidad, como de la utilización que las familias le han dado.

Es esencial señalar la relevancia del sector asegurador en la prestación de los servicios funerarios. Con más de 22 millones de pólizas de decesos comercializadas en España, las compañías aseguradoras dan cobertura a aproximadamente dos tercios de los servicios funerarios que se prestan en España. En ese sentido, SFM se ha marcado como objetivo principal que las familias tengan una percepción de excelencia en la prestación del servicio, que pasa

necesariamente en aquellos servicios con cobertura de una compañía aseguradora, por conseguir una valoración similar por parte de éstas.

Ámbito territorial.

SFM opera mayoritariamente en el municipio de Madrid, en competencia con otros operadores privados con instalaciones en la ciudad y otros que operan en la conurbación de la ciudad y en el ámbito territorial de la Comunidad.

La ciudad de Madrid, con una población ligeramente superior a los 3,4 millones de habitantes, tiene una tasa de mortalidad de un 7,22 por mil, lo que supone aproximadamente 25.000 decesos anuales. Los estudios actuariales estiman una tasa de crecimiento interanual de los fallecimientos de un 1,3%, resultado de una tendencia ascendente, como consecuencia del envejecimiento de la población, que se ve compensada parcialmente por el incremento de la esperanza de vida. La pandemia causada por la Covid-19, supuso una brusca ruptura de esa tendencia en el año 2020, con un incremento de un 37% de los fallecimientos en la ciudad respecto a las previsiones actuariales, lo cual ha tenido un impacto en los últimos ejercicios en la medida en que se ha producido una reducción de la mortalidad, corrigiendo ese fuerte incremento producido por las distintas oleadas de la pandemia sufridas desde en 2020 y 2021.

Marcas

Las principales marcas registradas por la empresa para la prestación de sus servicios son:

- Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid
- TANATORIO M-30
- TANATORIO SUR
- SFM SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID
- SFM TANATORIO M30
- SFM TANATORIO SUR
- SFM CEMENTERIO NTRA. SRA. DE LA ALMUDENA
- SFM CEMENTERIO SUR
- SFM CREMATORIO DE LA ALMUDENA
- SFM CREMATORIO SUR

SFM en cifras.

En el ejercicio 2024 SFM prestó un total de 15.675 servicios, de los cuales aproximadamente un 70% fueron contratados por compañías aseguradoras y operadores funerarios y el resto por particulares que, en el más estricto régimen de competencia, eligieron a SFM para la prestación de su servicio fúnebre.

Por tipo de destino final, en las instalaciones de SFM, es reseñable el porcentaje de incineraciones, que alcanza ya el 64%, frente a un 36% de inhumaciones.

El detalle de los indicadores de actividad y de los indicadores económico-financieros, en el ejercicio 2023, son los siguientes:

Actividad

15.675 servicios realizados	Más de **50** años de experiencia	Más de **4.800** servicios de inhumación y **9.300** de incineración	Más de **400** rabajadores

Datos 2024

2 Tanatorios Municipales:

1. M-30
2. Sur

2 Crematorios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Sur – Carabanchel

14 Cementerios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Civil
3. Hebreo
4. Sur
5. Carabanchel Alto
6. Aravaca
7. Barajas
8. Canillejas
9. Canillas
10. Fuencarral
11. El Pardo
12. Cristo del Pardo
13. Vallecas
14. Villaverde

Concepto	2024	2023
Servicios básicos	9.131	9.266
Servicios procedentes	6.389	6.881
Servicios básicos sociales	155	125
Total	**15.675**	**16.272**

Magnitudes económico-financieras:

CONCEPTO	**Ejercicio 2024** (Miles de Euros)	**Ejercicio 2023** (Miles de Euros)
Cuenta de P y G:		
Importe neto de la cifra de negocios	44.352	44.653
Resultado del ejercicio	416	85
Balance:		
Activo Total	93.432	95.808
Patrimonio neto	82.460	83.591

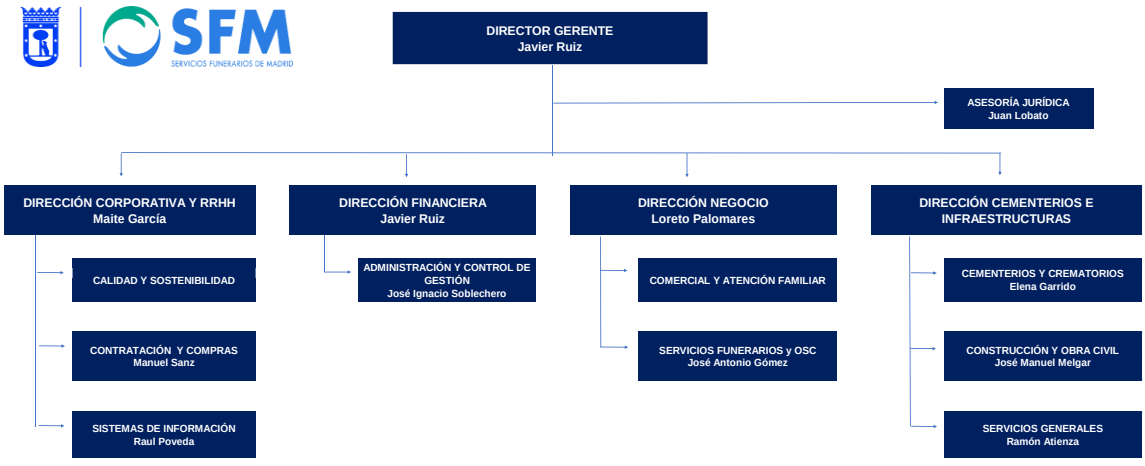
1.2. GOBERNANZA

GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización

Estructura organizativa

El máximo órgano de gobierno de SFM es el Consejo de Administración, el cual está compuesto por nueve miembros, de los cuales tres son mujeres. Además de la Presidencia y la Vicepresidencia, el Consejo está compuesto por 7 Consejeros, todos ellos pertenecientes a los diferentes Grupos Municipales o altos cargos del Ayuntamiento de Madrid.

La gestión de la actividad es responsabilidad del Comité de Dirección, formado por el Director Gerente, la Directora de Negocio, la Directora Corporativa y el Director de Cementerios e Infraestructuras, que conforman el siguiente organigrama:



Según los estatutos sociales vigentes, las decisiones de gestión de la empresa corresponden al Director Gerente que, según lo establecido en los artículos 29 y 30 del mismo, tendrá las facultades que en cada caso le confiera el Consejo de Administración y le corresponden por derecho propio, entre otras, las siguientes:

- La ejecución de los acuerdos del Consejo y la presentación al mismo de cuantos informes se consideren oportunos en relación con el desarrollo de las actividades de la empresa.
- La propuesta al Consejo de Administración de la plantilla de empleados y la dirección y gestión de todo el personal al servicio de la sociedad.
- Proponer al Consejo de Administración, para su posterior formulación, el Presupuesto, las Cuentas Anuales, el Informe de gestión, el Estado de Información No Financiera y la propuesta de aplicación del resultado.

Las principales funciones de las restantes Direcciones son las siguientes:

Dirección de Negocio

Tiene encomendadas las funciones de gestión Comercial y de la operativa diaria de la prestación de los servicios funerarios, como recogida, instalación en sala, salidas y traslados a destino final, además de las funciones de marketing y de atención familiar.

Dirección de Cementerios e Infraestructuras

Asume, a través de los diferentes departamentos que dependen de la misma, las funciones de gestión de los procesos de inhumación, exhumación e incineración, en los cementerios y crematorios municipales, la construcción y/o renovación de infraestructuras, así como el área de servicios generales.

Dirección Corporativa

Asume la gestión de las áreas de Recursos Humanos, Sistemas de Información, Calidad y Sostenibilidad, así como el área de Contratación y compras.

Dirección Financiera

Asume las funciones de gestión de los recursos financieros, concretamente las áreas de Administración y Control de Gestión.

1.3. ESTRATEGIA

GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta

Entorno empresarial

De acuerdo con los datos de los que se dispone en este momento correspondientes a 2022, el sector funerario en España realizó 463.133 servicios que originó una facturación de 1.653 millones de euros, lo que supone un 0,13%, dando empleo a 12.433 empleados. Se trata de un sector compuesto en su gran mayoría por pequeñas y medianas empresas. El proceso de

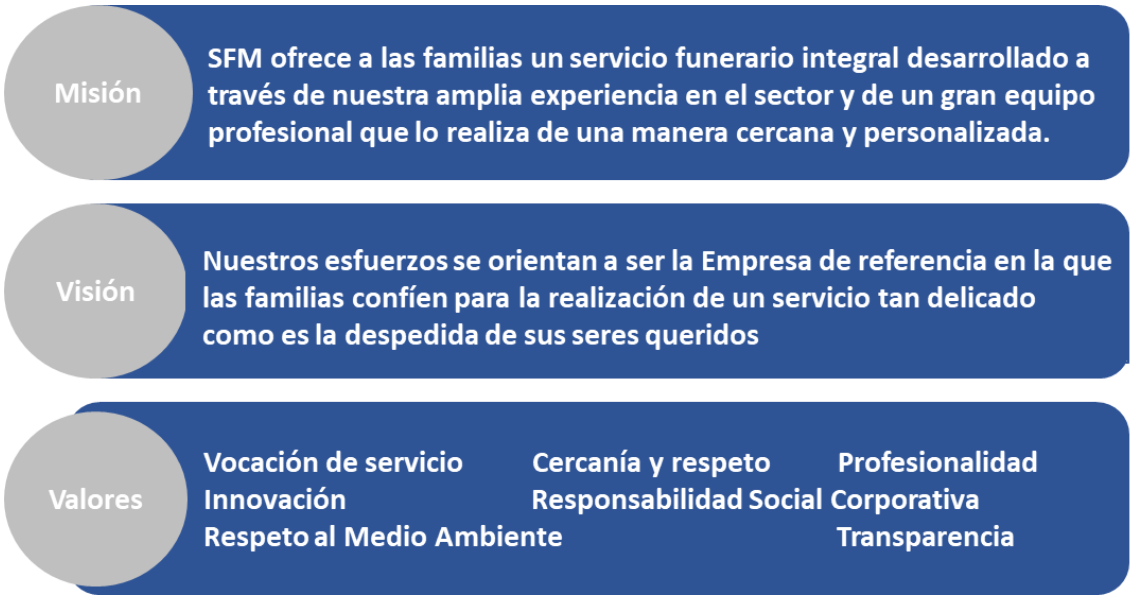
integración horizontal en el sector ha generado la creación de grupos de servicios funerarios, cinco de los cuales tienen un volumen de negocio superior a los 50 millones de euros.

El sector funerario está asistiendo en los últimos años a un proceso de vinculación de empresas funerarias y compañías aseguradoras, al que hay que sumar, como se ha señalado anteriormente, una tendencia tendente a la concentración horizontal del sector, con empresas de cada vez mayor dimensión, en ocasiones de ámbito nacional, que abarcan radios de actuación más amplios que el municipio y la provincia, incrementando la competencia en los municipios con mayor presencia hospitalaria y asistencial**.**

La demanda de servicios funerarios depende de forma directa de la tasa de mortalidad, cuya tasa de crecimiento se comporta de forma estable, excepto en situaciones excepcionales, como las ocurridas en los ejercicios 2020 y 2021 como consecuencia de la pandemia del Covid-19, dando lugar a una demanda de carácter estable y estacional, relativamente inelástica respecto al precio e intermediada por las compañías aseguradoras, dada la alta tasa de incidencia del seguro de decesos en España, donde, según los datos facilitados por UNESPA, el 46% de la población española cuenta con un seguro de decesos.

Principios y valores

Todas las actividades llevadas a cabo por SFM se realizan de acuerdo con sus principios y valores. La misión, visión y valores de la organización son la guía que fija las bases del desempeño de SFM con las familias, empleados, proveedores y demás grupos de interés.



Como resultado de lo anterior, los objetivos estratégicos y líneas de actuación consisten en mejorar la adecuación competitiva en un sector funerario en el que la calidad de los servicios y la satisfacción de las necesidades de las familias son, de manera creciente, un elemento clave para afrontar los nuevos objetivos y retos en los próximos ejercicios.

Las principales políticas y actuaciones para la consecución de dicha estrategia son las siguientes:

- Implantación y desarrollo de la nueva estrategia comercial, definida en el Plan Comercial de SFM, adaptada a la nueva situación del mercado que mejore la presencia, eficiencia y eficacia de las actividades comerciales de la empresa.

- Continuidad de ejecución del Plan de Inversiones, destinado a la rehabilitación y renovación de Cementerios, Crematorios y Tanatorios, siendo el proyecto más relevante el de Renovación integral del Tanatorio M-30, finalizado en 2022.
- Continuar con el desarrollo del Plan de Transformación Digital de la empresa que va a permitir la modernización y mejora de los procesos, internos y externos, y de las relaciones con todos los grupos de interés.
- Revisión continua de los procesos, con un enfoque de mejora continua de la calidad y de creciente personalización de los servicios prestados, siendo la formación un factor esencial en el desarrollo de esta línea de actuación.
- Continuar con el alto grado de compromiso del conjunto de los empleados en el desarrollo de las actividades de SFM en la consecución de su estrategia.
- Potenciar el uso del Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión en el conjunto de actividades y procesos de SFM.
- Desarrollo del Plan de Sostenibilidad de SFM, aprobado por el Consejo de Administración de SFM en marzo de 2023, considerando de gran importancia la integración en sus actividades del impacto en el medio ambiente y el respeto al entorno natural, así como de las políticas de carácter social y de gobernanza.

Transparencia

SFM considera la transparencia como un valor esencial que afecta a la totalidad de sus actividades en todos sus procesos como forma de gestión, además de dar cumplimiento a todas las Leyes y regulaciones que le afectan en esta materia.

En la página web de SFM se hace pública toda la información requerida, de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*, que tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

Del mismo modo, SFM da cumplimiento a lo dispuesto en la *Ordenanza de Transparencia de la ciudad de Madrid*, aprobada el 27 de julio de 2016 por el Pleno del Ayuntamiento, que implica la publicación de la siguiente información:

- Institucional, organizativa y planificación.
- Económica, presupuestaria y estadística
- Recursos Humanos
- Información jurídica y de contratación
- Atención y Participación ciudadana

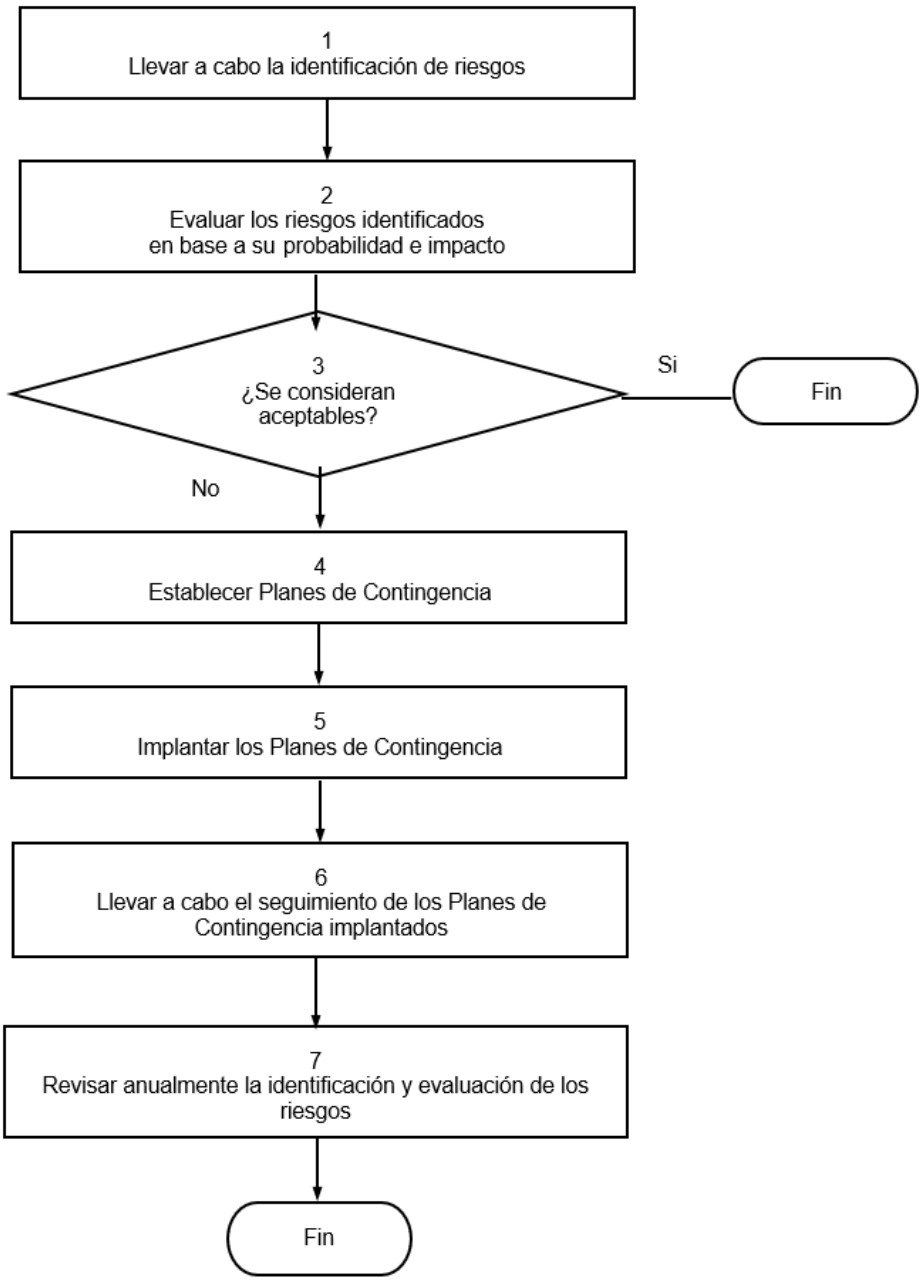
1.4. GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades:

El modelo de gestión de SFM

SFM presta especial atención a todos los riesgos que pueden afectar de forma directa o indirecta a sus actividades, incluyendo la posible reducción de la mortalidad como consecuencia de la crisis sanitaria generada por la pandemia del Covid19, como por la situación económica general con tensiones en algunos de los indicadores macroeconómicos manifestadas a lo largo de 2023 y 2024, especialmente una elevada y sostenida tasa de inflación y que continuarán, probablemente de forma más amortiguada, al menos durante el ejercicio 2025.

SFM cuenta con un protocolo específico de Gestión de Riesgos, en el que se ha definido la metodología para la identificación de aquellos más relevantes y asegurar una adecuada gestión de éstos.



A partir de un análisis DAFO de toda la organización, se han identificado los posibles riesgos estratégicos que existen, los cuales han sido objeto de un proceso de evaluación, considerando tanto la probabilidad de ocurrencia, como la gravedad de las consecuencias que podría ocasionarse, si el riesgo se llegara a materializar.

Para aquellos riesgos que tienen una alta probabilidad de ocurrencia y gravedad en sus consecuencias, riesgos considerados no aceptables, se establecen planes de contingencia específicos que garanticen su adecuada gestión, de los que se hace seguimiento para comprobar su efectividad, siendo el proceso revisado anualmente.

Durante el segundo trimestre de 2024 se actualizó el análisis de los riesgos a los que el sector funerario y SFM se enfrentaban en esta nueva situación de pandemia, que ha dado como resultado la siguiente matriz de riesgos.

MATRIZ DE RIESGOS	RIESGO IDENTIFICADO	Mecanismo de control
RIESGOS ASOCIADOS A PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	La gestión de cualquier crisis de reputación de la Empresa puede dañar nuestra imagen como proveedores de servicio de las principales Compañías Aseguradoras y de la ciudadanía en general.	Protocolos Crisis Reputacional
	La falta de flexibilidad y la resistencia al cambio pueden originar pérdida de competitividad en el ámbito de actuación.	Negociación convenio colectivo (flexibilización) y Acuerdo de Rejuvenecimiento de la Plantilla.
	Cambios culturales en torno al servicio funerario que deriven en una menor demanda de servicios y la dificultad de adaptación que conlleva.	Plan Comercial
	Desajuste entre la oferta y la demanda de unidades de enterramiento.	Plan de Inversiones: planificación de la disponibilidad de unidades de enterramiento.
	La posibilidad de fallo del sistema informático puede dar lugar a dificultades en la gestión del servicio	Plan de transformación Digital
RIESGOS MEDIOAMBIENTALES	Vinculados con las políticas públicas, la entrada en vigor de nuevas regulaciones sobre el cambio climático.	Reuniones con Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid Participación en Patronal PANASEF y AFCM
	Jurídicos y reputacionales por incumplimiento de normativa	Registro permanente de emisiones de Crematorios Calendario de mediciones externas acordado con Consejería de Medio Ambiente
	Necesidad de inversiones para cumplir con normativa o futura	Revisión periódica del Plan de Inversiones
RIESGOS SOCIALES	Incremento significativo de los servicios denominados “sociales” prestados de forma gratuita a familias sin recursos	Revisión del Reglamento de Servicios Funerarios y Cementerios de SFM

Además de los riesgos descritos anteriormente, se han identificado un conjunto de oportunidades que se presentan y que deben ser gestionadas adecuadamente para que puedan materializarse en mejoras que proporcionen estabilidad y crecimiento al negocio en todos los aspectos.

- Captación de mayor actividad a través de una política comercial más proactiva y por la estrategia de la personalización de los servicios.

- Regulación de un nuevo marco jurídico en las relaciones laborales a través de la aprobación de un nuevo convenio.
- Mayor control de los costes fijos y mejora de la eficiencia y productividad de los recursos.
- Mejora de la eficiencia de los procesos
- Mejora de imagen y la identidad corporativa.
- Mejora de la eficiencia energética y fomentar una movilidad más sostenible en la actividad.

1.5. EL PLAN DE INVERSIONES

Cuando SFM inició sus actividades, en septiembre de 2016, se puso de manifiesto que determinados activos, especialmente los referentes a equipamientos e instalaciones de Cementerios, Crematorios, Tanatorios, así como la flota y los Sistemas de Información y Comunicaciones, cedidos por el Ayuntamiento y procedentes de la reversión de activos de la Empresa Mixta en liquidación, presentaban niveles de obsolescencia técnica y tecnológica altamente significativos.

Esa situación, hizo necesaria la elaboración de un Plan de Inversiones con el objetivo de conseguir, a medio plazo, la adecuada capacidad operativa de todas las construcciones, equipamientos e instalaciones de los Cementerios y Tanatorios de SFM, así como del resto de activos necesarios para las operaciones (flota, equipos y aplicaciones informáticas, mobiliario, etc.).

Dicho Plan de inversiones es objeto de actualización en cada presupuesto anual y ha permitido la ejecución de 44,2 millones euros en el período 2016-2024, de los cuales 4,9 millones de euros corresponden al ejercicio 2024.

(En miles de euros)

Detalle de inversiones 2016-2024	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total 2016-2024	% s/Total
Rehabilitación Cementerios	184,0	348,1	6.712,3	515,3	495,1	847,5	266,4	470,0	70,9	9.909,6	22,4%
Memorial Almudena	-	-	-	220,0	29,1	-	-	-	-	249,1	0,6%
Actuaciones Cementerio La Almudena	-	-	-	-	399,9	-	865,2	2.214,0	976,0	4.455,1	10,1%
Ampliación Cementerio Vallecas	-	-	15,8	1.667,7	-	-	-	-	-	1.683,5	3,8%
Uds. Enterramiento Cementerios	-	1.200,2	1.559,7	956,9	1.506,8	1.228,3	1.965,8	1.716,0	2.438,0	12.571,8	28,4%
Renovación Crematorios	-	220,0	166,6	300,7	-	59,2	129,1	22,1	4,8	902,6	2,0%
Renovación Tanatorios	-	237,3	2.965,9	811,4	164,3	248,4	3.264,1	963,2	404,6	9.059,2	20,5%
Reposición flota de vehículos	-	169,8	169,9	325,0	-	342,8	-	320,6	428,7	1.756,8	4,0%
Sistemas de Información y otros	-	27,3	244,4	284,2	563,4	962,8	364,5	594,1	638,4	3.679,0	8,3%
Total inversiones	184,0	2.202,8	11.834,7	5.081,2	3.158,6	3.689,0	6.855,0	6.300,0	4.961,4	44.266,7	100,0%

Entre las inversiones más relevantes habría que destacar:

- Rehabilitación de los cementerios municipales y actuaciones en el Cementerio de La Almudena.
- Ampliación del Cementerio de Vallecas.
- Construcción anual de unidades de enterramiento necesarias para atender las necesidades de la ciudadanía.
- Renovación del Crematorio de Nª. Sª. de la Almudena.
- Reforma integral de ambos tanatorios: M-30 (2022-23) y Sur (2018-19).
- Renovación de la flota de vehículos.
- Diseño y puesta en marcha del Plan de Transformación Digital.

El Consejo de Administración ha aprobado un Presupuesto para el ejercicio 2025, con inversiones con un importe de licitación de 11,9 millones euros. El detalle de las inversiones a realizar, por conceptos, es el siguiente:

Concepto	Presup. 2025
Rehabilitación Cementerios	6.769,4
Uds. Enterramiento Cementerios	1.774,9
Generación fotovoltaica	1.000,0
Renovación Instalaciones y flota	1.184,0
Sistemas de Información y otros	1.186,9
Total inversiones	**11.915,2**

Las inversiones relacionadas con la rehabilitación de cementerios requieren, en numerosos casos, autorización, por parte del área de Urbanismo el Ayuntamiento de Madrid, por lo que ejecución de las mismas se iniciarían en 2025 y continuarían durante 2026 y 2027.

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

2.1. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40: Lista de Grupos de Interés
GRI 102-42: Identificación y selección de grupos de interés
GRI 102-44: Temas y preocupaciones claves mencionadas (clientes, proveedores, empleados...)

Uno de los grandes objetivos de SFM es estar de forma continua cerca de sus grupos de interés para poder conocer de primera mano sus demandas e inquietudes respecto a la empresa, ya que ésta es la base fundamental sobre la que se trabaja el proceso de mejora continua. Mediante distintos mecanismos de diálogo, SFM ha podido conocer sus necesidades y expectativas, las cuales se presentan a continuación.

El Plan de Calidad de SFM establece las directrices para la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, cuyo análisis y seguimiento es realizado por el Departamento de Calidad y Sostenibilidad, integrado en la Dirección Corporativa, de forma conjunta con la Gerencia y las otras dos direcciones que componen de la Dirección de SFM.

Este análisis, que se revisa anualmente, tiene como objetivos:

- La identificación de los grupos de interés, con el nivel de segmentación que se estime adecuado.
- La identificación y evaluación de necesidades, expectativas e impacto de las actividades de SFM en cada uno de los grupos de interés (acciones dirigidas a los mismos).

El primer paso es la identificación de todos los grupos con los que SFM interactúa de alguna forma en el desempeño de la actividad, bien sea de forma directa o indirecta. Posteriormente, se han priorizado e identificado los canales de comunicación existentes y aquellos que permiten una mejor comunicación.

El resultado de este análisis se expresa a continuación:

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
USUARIOS (FAMILIARES)	Trato personalizado Facilidad en la tramitación Fiabilidad en el cumplimiento de las instrucciones Resolución de situaciones inesperadas	Presupuestos / contratos Encuentros Teléfono Verbal Página Web Catálogos
ASEGURADORAS	Calidad del servicio Gestiones administrativas sencillas y adecuadas	Acuerdos anuales Reuniones de seguimiento

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
	Oferta de servicios adecuada	Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal
OTRAS EMPRESAS FUNERARIAS	Calidad del servicio Gestiones administrativas sencillas y adecuadas Honestidad	Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal Reuniones Acuerdos
HOSPITALES, RESIDENCIAS, COLECTIVOS	Agilidad Imagen favorable del servicio	Acuerdos Reuniones de seguimiento Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal
EMPLEADOS Y REPRESENTANTES SINDICALES	Cobro puntual del salario. Buen ambiente de trabajo. Conciliación. Formación. Comunicación. Influencia en fortalecimiento de la compañía Información completa y veraz Facultad para transmitir su opinión Atención a la presentación de sugerencias, incidencias y reivindicaciones.	Comunicación verbal Reuniones con Comité de Empresa y Comisiones varias Comunicados generales Portal del empleado Tablón de anuncios Correo electrónico Teléfono Información escrita (cartas, comunicados)
PROVEEDORES	Pago puntual Ejecución razonable de los contratos Buena comunicación	Expedientes de contratación / pedidos Investigación de mercado Reuniones / visitas Catálogos Página Web Correo electrónico Teléfono

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
		Verbal
AYUNTAMIENTO (socio o accionista)	Cumplimiento de la normativa Buena percepción de los ciudadanos Calidad en la prestación de los servicios Sostenibilidad financiera	Consejo Administración Comisiones Reuniones de seguimiento / visitas Requerimientos formales Correo electrónico Teléfono Verbal
INSTITUCIONES Y ORGANISMOS	Cumplimiento de la normativa Calidad en la prestación de los servicios Agilidad en la comunicación Cumplimiento convenios culturales (COAM) o de investigación (Escuela de Medicina Legal)	Reuniones / visitas Requerimientos formales Correo electrónico Teléfono Verbal

2.2. TEMAS MATERIALES

GRI 102-47 Lista de temas materiales

SFM ha llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más relevantes, tanto para la organización, como para el sector y de manera específica, para conocer cuáles son aquellos asuntos prioritarios en materia ambiental, social y de gobernanza para sus grupos de interés.

Los procesos de consulta entre los grupos de interés identificados por SFM se han realizado siguiendo el esquema que se adjunta:

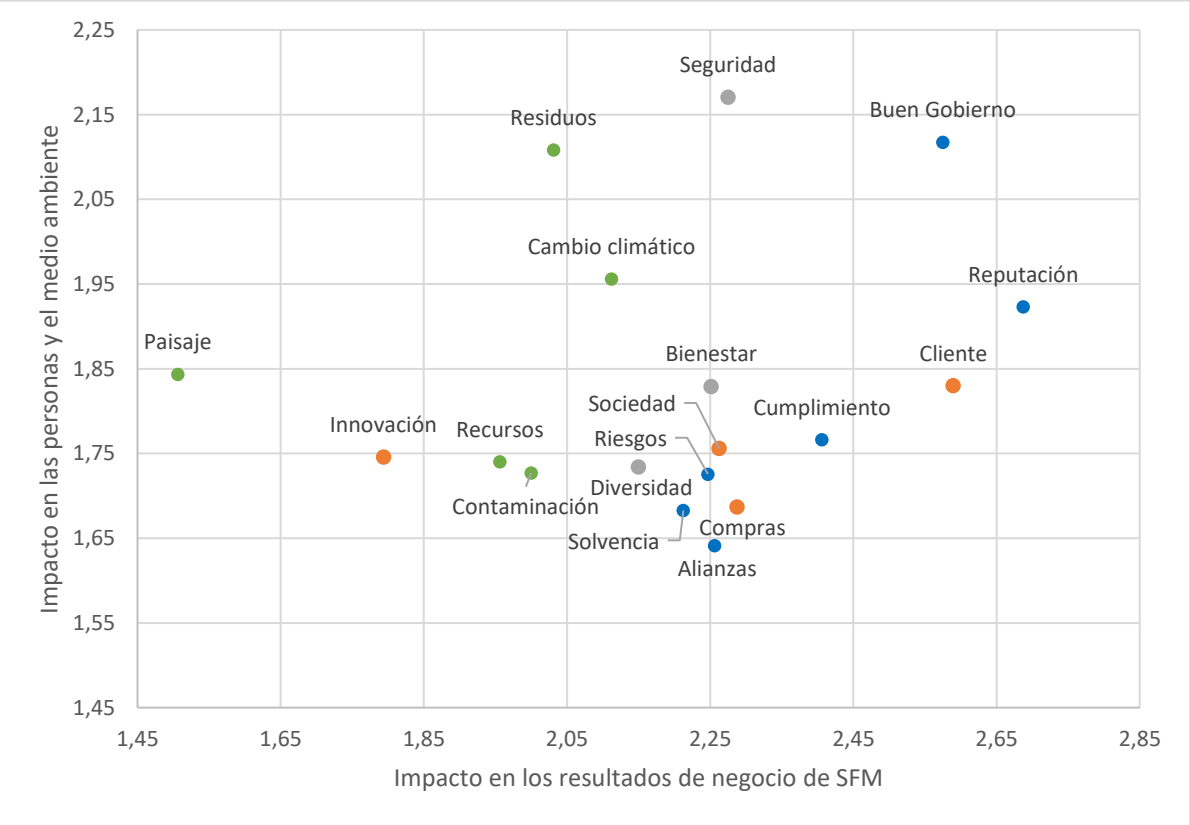
GRUPO DE INTERÉS	*Clientes*	*Empleados*	*Sindicato*	*Ayuntamiento de Madrid*	*Proveedores*	*ONGs colaboradoras*	*Regulador*	*Sociedad Civil*
PONDERACIÓN	**20%**	**20%**	**5%**	**20%**	**15%**	**5%**	**10%**	**5%**
MÉTODO DE CONSULTA	Formulario online (aseguradoras) y análisis documental (usuarios)	Formulario online	Entrevistas	Análisis documental	Formulario online	Formulario online	Análisis documental	Análisis documental
MUESTRA	12	426	4	n/a	59	19	n/a	n/a
RESPUESTA	33%	13%	100%	n/a	49%	26%	n/a	n/a

A fin de adaptar el análisis a las tendencias actuales, se ha considerado la perspectiva de la doble materialidad, recogida en la Directiva Europea de Reporte Corporativo en Sostenibilidad (CSRD), aprobada en noviembre de 2022. Este enfoque considera los aspectos desde una doble perspectiva de impacto:

- **Materialidad financiera**, que considera el impacto en el negocio de SFM de las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.
- **Materialidad de impacto**, que considera el impacto en las personas y el medio ambiente de la gestión que SFM realiza de estas cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.

El análisis se ha apoyado en los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, los requerimientos de los GRI Standards, la Directiva Europea CSRD, el análisis de tendencias en sostenibilidad globales y sectoriales y de los asuntos materiales presentados por distintas empresas del sector. Además, se ha procedido a una valoración interna y a una consulta externa con grupos de interés, mediante cuestionarios online y grupos de trabajo.

Del análisis de materialidad desarrollado y aprobado en marzo de 2023, el cual ha sido sometido a una revisión en 2024 sin que se hayan apreciado cambios relevantes, configurándose la siguiente matriz de asuntos prioritarios, clasificados según su impacto en el negocio y su impacto en las personas y el medio ambiente:



De este ejercicio se extrae que los diez asuntos más relevantes desde una perspectiva de doble materialidad son los siguientes, ordenados según la relevancia del impacto:

ASUNTOS POR ORDEN DE RELEVANCIA
1. **Buen Gobierno, ética y transparencia**
2. **Reputación e imagen de marca.**
3. **Seguridad y salud laboral**
4. **Experiencia del cliente: calidad, agilidad y digitalización**
5. **Cumplimiento y lucha contra la corrupción y el soborno**
6. **Gestión de residuos**
7. **Bienestar y condiciones de trabajo.**
8. **Cambio climático**
9. **Impacto social y acercamiento del duelo a la sociedad**
10. **Compras responsables, incluyendo la promoción de los derechos humanos**

3. CUESTIONES AMBIENTALES

GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión

SFM considera de gran importancia la integración del medio ambiente y el respeto al entorno natural en su forma de actuar. El respeto al medio ambiente como uno de los principales valores, determina la necesidad de establecer las medidas y acciones oportunas para proteger y mejorar la calidad del mismo y hacer frente al cambio climático.

SFM ha diseñado una estrategia de sostenibilidad, que establece las bases de actuación para cumplir con los compromisos establecidos en materia ambiental.

Para avanzar en la sostenibilidad ambiental de SFM se han establecido tres objetivos principales a alcanzar en 2030:

- Publicar un compromiso de descarbonización en línea con el Acuerdo de París, incluyendo la neutralidad en los alcances 1 y 2.
- Avanzar hacia una gestión ecoeficiente de los espacios que gestiona que reduzca el consumo de recursos y mejore la gestión de los residuos.
- Integrar los cementerios en el paisaje de la ciudad de Madrid, poniendo en valor su aportación a la biodiversidad e implicando a los ciudadanos en su cuidado y disfrute.

Habiendo identificado los dos crematorios que gestiona SFM como las áreas de mayor integración y riesgo en cuestiones ambientales, el mantenimiento de los mismos se lleva a cabo por una entidad que tiene acreditado el certificado del Sistema de Gestión Ambiental EMAS. Esta certificación permite evaluar el impacto ambiental de la actividad y poner en marcha las medidas necesarias para mejorarlo en términos cualitativos y cuantitativos, además de asegurar que ambos crematorios cumplen con la legislación y normativa vigente aplicable en materia medioambiental.

Además, el personal que trabaja en los hornos crematorios recibe formación como gestores medioambientales para el correcto manejo y mantenimiento de los hornos, con el fin de producir las menores emisiones posibles a la atmósfera y disminuir los residuos resultantes del proceso que realizan.

Aspectos ambientales significativos de SFM

Se han identificado como aspectos ambientales significativos resultantes de la actividad de SFM, los siguientes:

	Emisiones a la atmósfera
	Consumo de materias primas
	Consumo de agua
	Consumo de energía
	Generación de residuos
	Emisión de ruidos

1. ***Emisiones a la atmósfera:***

Las emisiones a la atmósfera son producidas mayoritariamente por los hornos crematorios, pero también se identifican, aunque en menor medida, como consecuencia de los servicios ofrecidos de traslado de difuntos, el consumo energético, el desplazamiento de los empleados a los centros de trabajo y las potenciales fugas que pudieran existir de los equipos de refrigeración y climatización.

Sin embargo, las emisiones producidas por los crematorios son las más significativas dadas su variabilidad y concentración. La Agencia Europea de Medio Ambiente (2019) identifica como principales emisiones resultantes del proceso de cremación los óxidos de nitrógeno (NOx), monóxido de carbono (CO), dióxido de azufre (SO2), partículas (PM), mercurio (Hg), cloruro de hidrógeno (HCL), compuestos orgánicos volátiles no metanogénicos (NMVOCs), metales pesados y algunos Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP).

Los niveles de emisión dependen fundamentalmente del diseño del crematorio, la temperatura de combustión, así como, la existencia de dispositivos de control.

CONTAMINANTES	FUENTES
PM	Como consecuencia del polvo, hollín, cenizas y otras partículas que se origina en el proceso de cremación.
NOx	Los óxidos de nitrógeno se forman por procesos de combustión a alta temperatura a través de la reacción del nitrógeno con el oxígeno del aire. Las emisiones de óxido de nitrógeno de los crematorios son menos significativas.
CO	Se producen como consecuencia de la combustión incompleta del contenedor, los restos humanos y los combustibles fósiles.
SO_2	El dióxido de azufre se produce a partir de la combustión de combustibles fósiles, el tipo de contenedor utilizado y los restos humanos. El contenido de azufre en el gas natural y los restos humanos es bajo.
Hg	Las emisiones de mercurio se originan en los empastes dentales que pueden contener de 5 a 10 gramos de mercurio, según la cantidad y los tipos utilizados.

CONTAMINANTES	FUENTES
NMVOCs	Se producen a partir de una combustión incompleta o ineficaz de los hidrocarburos contenidos en los combustibles, el cuerpo y el ataúd.
HCl	El HCl está asociado a la combustión del plástico, pero también, al contenido del estómago de los cuerpos humanos.
Dioxinas y furanos	Las dioxinas y los furanos son el resultado de la combustión de celulosa de la madera, plásticos clorados y un rango de temperatura concreto.
Metales pesados	Presentes en las trazas del cuerpo.

Fuente: Agencia Europea de Medio Ambiente (2019)

2. ***Consumo de materias primas.***

Dadas las características de la actividad que desarrolla SFM, los principales consumos de materias primas identificados son los siguientes:

- Maderas para la fabricación de féretros.
- Diferentes materiales para las urnas (metales y materiales biodegradables).
- Otros materiales que pueden ser incorporados como bolsas estancas, sudarios o sabanas, de materiales biodegradables.
- Consumo de papel en las oficinas.

3. ***Consumo de agua.***

El consumo de agua se produce como consecuencia de las labores de mantenimiento y limpieza de las instalaciones gestionadas por SFM, riego de jardines, así como en los aseos y vestuarios, servicio de hostelería, comedores, torres de refrigeración y climatizaciones de todos los centros gestionados.

Tanto el Tanatorio de la M-30 como el Cementerio de la Almudena son considerados como grandes consumidores, ya que su consumo es superior al 10.000 m^3 anuales.

4. ***Consumo de energía.***

Los principales consumos de energía derivados de la actividad de SFM son los siguientes:

- Consumo de gas natural en las calderas.
- Consumo de gas natural en los hornos crematorios
- Consumo de combustible de los servicios de traslados.
- Consumo de energía eléctrica en nuestros centros e instalaciones

5. ***Generación de residuos.***

SFM se encuentra dada de alta como pequeño productor de residuos. En los diferentes centros que gestiona se producen residuos muy variados que van desde residuos sólidos urbanos, hasta diferentes residuos sanitarios, que se especifican en apartados posteriores.

Riesgos ambientales y derivados del cambio climático

SFM ha identificado y analizado los **riesgos ambientales** y los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático, estos últimos de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD).

Se identifican como **riesgos climáticos** negativos para la empresa aquéllos que pueden causar un perjuicio para la misma y para sus resultados financieros, los cuales pueden clasificarse como materiales o de transición.

Los *riesgos de transición* son los riesgos que derivan del proceso de transición, como su propio nombre indica, hacia una economía baja o neutra en carbono y resiliente al cambio climático. Dentro de este tipo de riesgos SFM identifica los siguientes, así como sus oportunidades:

Riesgos vinculados con las políticas públicas	Estos riesgos se producen como consecuencia, entre otras, de un incremento en los impuestos y tasas de los sectores de la energía y del transporte, que puede traducirse para **SFM** en un incremento de costes. **Oportunidades:** Una oportunidad para SFM es promover una mejora en la eficiencia energética de SFM y fomentar una mayor movilidad sostenible en el ejercicio de la actividad. En abril de 2019, se elaboró un Estudio de Movilidad para la renovación de la flota actual con el fin último de mejorar su sostenibilidad y eficiencia, como se menciona más adelante. Además, en dos de los edificios - Tanatorio *M-30 y Tanatorio Sur* –se cuenta con la certificación de eficiencia energética y se ha llevado a cabo la sustitución de las luminarias de ambos tanatorios por LED.
Riesgos jurídicos	La entrada en vigor de nuevas regulaciones puede suponer un aumento de los litigios o gravámenes al incrementarse los requisitos relativos a impedir o minimizar los efectos adversos sobre el clima o por ausencia de medidas de adaptación del cambio climático. **Oportunidades:** La aplicación de requisitos medioambientales más exigentes en cuanto al cambio climático puede suponer para SFM una mejora en sus niveles de competitividad.
Riesgos reputacionales	Como consecuencia del incumplimiento de los compromisos y regulaciones en materia de cambio climático puede verse dañada la imagen de la empresa. **Oportunidades:** Para evitar cualquier daño reputacional sobre la imagen se debe potenciar una mayor transparencia y difusión de noticias relativas a los aspectos positivos medioambientales de la actividad, lo que permitirá dar a conocer en mayor medida el respeto por el Medio Ambiente de la política de la empresa.
Riesgos de mercado	Desplazamiento de la demanda de los clientes hacia servicios y productos menos nocivos para el clima. **Oportunidades:** Mejora en la sostenibilidad ambiental de los productos, así como, en los servicios ofrecidos, apostando por aquellos que contribuyen a la lucha contra el cambio climático y atrayendo nuevos clientes.

Riesgos de inversores	Dificultad para atraer nuevos clientes, socios comerciales e inversores, y de conservarlos, si una empresa tiene la reputación de ser perjudicial para el clima. **Oportunidades:** Apostar por productos y servicios más sostenibles y respetuosos con el clima puede aumentar la competitividad y atraer nuevos socios e inversores.

Los riesgos materiales son los riesgos que se derivan de los efectos físicos del cambio climático. Dentro de los mismos se diferencian dos tipos:

- **Riesgos materiales agudos**: aquellos derivados de los daños producidos por fenómenos meteorológicos extremos puntuales como consecuencia del cambio climático. Entre estos riesgos para SFM, se identifican los daños físicos a las instalaciones de los cementerios producidos por las tormentas, inundaciones, heladas, nieve, etc.
- **Riesgos materiales crónicos**: incremento de la temperatura media del planeta, el cual implica para SFM un aumento en el uso de los sistemas de refrigeración y climatización de las instalaciones, que se traduce en un aumento del consumo energético y, además, el aumento de la temperatura supondrá un aumento en el consumo de agua de riego para el mantenimiento de los jardines de los diferentes edificios e instalaciones, entre otras consecuencias.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Desde SFM se han impulsado y puesto en marcha numerosos recursos para hacer frente a los riesgos ambientales y derivados del cambio climático en la organización:

- Con respecto al consumo de agua, SFM ha renovado el Plan de Gestión Sostenible del Agua (PGSA) del Cementerio de Nuestra Señora de Almudena y del Tanatorio M30 y ha registrado los correspondientes al Cementerio Sur-Carabanchel y Tanatorio Sur, con el objetivo de observar las medidas para conseguir la reducción del consumo y una mejora en la eficiencia de su uso.

  En estos Planes de Gestión Sostenibles del Agua se establece la creación de un Programa de Control y Seguimiento (PCyS) del agua para dar seguimiento a los consumos mediante la toma de datos, la redacción de informes y la realización de auditorías bianuales. Las medidas llevadas a cabo se detallan a continuación en el apartado 3.3.1. Así mismo, el mantenimiento de los jardines de las instalaciones de SFM es realizado por una empresa especializada que, entre sus labores, lleva a cabo el control de los contadores para notificar con la mayor celeridad las posibles fugas de agua que pudieran producirse.

- Con respecto al consumo de energía eléctrica, los dos edificios principales de SFM ya disponen de certificados de eficiencia energética – Tanatorio M-30 y Tanatorio Sur – con la calificación energética B, los cuales fueron firmados en enero de 2020.

2023			
TANATORIO SUR		TANATORIO M-30	
Consumo de energía primaria no renovable	Emisiones de dióxido de carbono	Consumo de energía primaria no renovable	Emisiones de dióxido de carbono
[kWh/m² año]	[kgCO2/ m² año]	[kWh/m² año]	[kgCO2/ m² año]
0	0	0	0

- Con respecto a las emisiones a la atmósfera producidas en los crematorios, además del plan de mantenimiento recomendado por el fabricante de los hornos, se llevan a cabo las mediciones de control ambiental internas y externas requeridas por la Comunidad de Madrid.

En los hornos del Crematorio del Cementerio de la Almudena y en los del Crematorio de Carabanchel, se realizan mediciones internas cada dieciocho meses, mientras que en los hornos del Crematorio Sur se realizan cada año. Adicionalmente, las mediciones externas son llevadas a cabo en todos los hornos cada tres años, como sigue:

Instalación	2024		2023		2022	
	Tipo de Control					
Crematorio Sur	Interno		Interno			Externo
Hornos Carabanchel				Externo	Interno	
Crematorio Almudena				Externo		

En 2022 y 2023, fueron realizadas las últimas inspecciones externas de control de emisiones a la atmósfera en estos tres centros – Crematorio Carabanchel Sur, Crematorio Sur y Crematorio Almudena y los resultados fueron favorables en todos los focos.

Asimismo, existe una planta incineradora de restos localizada en dependencias internas del Cementerio Sur, que cumple estrictamente con la normativa de emisiones teniendo en cuenta la actividad residual y esporádica que se lleva a cabo en esta instalación.

De igual manera, se han implantado en todos los hornos una serie de medidas correctoras de emisiones a la atmósfera que se identifican en el apartado siguiente, entre las que destaca la instalación de un cuarto quemador.

Provisiones y garantías financieras

No se requiere dotar ninguna provisión por este concepto y tampoco se requiere ninguna garantía.

6. ***Emisiones de ruidos.***

Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental

En 2020 fue identificada la necesidad de llevar a cabo la instalación de una mampara acústica como medida correctiva en una de las instalaciones del Tanatorio de la M-30, aunque esta no ha sido suficiente para su total corrección. Tras estudiar diferentes alternativas, en 2021 se pusieron en marcha nuevas medidas correctoras consistentes en la instalación de un sistema de aislamiento acústico y térmico, mediante plancha cohesionada de partículas de poliuretano, de diferentes propiedades, debidamente controladas, con aditivo acústico especial para su utilización en la construcción, que serán suficientes para el control del ruido.
Estas medidas han sido registradas ante la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, dependiente del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid y se encuentran a la espera de ser validadas por esta Administración.
Asimismo, se ha resuelto satisfactoriamente la contaminación acústica producida por las Torres de refrigeración tras la instalación de una segunda pantalla interna entre Torres que amortigua los ruidos dejándolos en niveles inferiores a los máximos permitidos.

3.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Las principales fuentes de emisión de carbono a la atmósfera identificadas son emisiones de **Alcance 1** (Instalaciones fijas y desplazamientos en vehículos t/CO2) y de **Alcance 2** (Electricidad t/CO2).

Las fuentes de emisión de **Alcance 1** identificadas son las siguientes:

	Emisiones asociadas a la combustión de gas natural en las calderas.
	Emisiones asociadas al consumo de combustible en los servicios de traslados.
	Emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados a los centros de trabajo.
	Emisiones resultantes del consumo de gas natural en los hornos de cremación.
	Emisiones como consecuencia del propio proceso de combustión de los cuerpos y arcas en el interior de los hornos.
	Fugas en los equipos de refrigeración y climatización de los diferentes centros.

Las fuentes de emisión de **Alcance 2** identificadas son las procedentes de los consumos de energía eléctrica de las instalaciones de SFM.

Con respecto a la contaminación acústica y lumínica, de forma general dada las características de la actividad que presta SFM y la ubicación de las instalaciones que gestiona, los impactos no resultan significativos. Si bien, en 2020 fue identificada como se ha mencionado anteriormente, la necesidad de disponer de medidas adicionales en una de las instalaciones del Tanatorio de la M-30.
La rigurosa política de cumplimiento medioambiental de SFM conlleva la implantación de diversas medidas de control para reducir las emisiones a la atmósfera, especialmente las generadas por los hornos crematorios y al parque móvil.

A continuación, se detallan algunas de las medidas que se llevan a cabo:

Medidas correctoras de emisiones en los hornos crematorios

Todos los hornos crematorios gestionados por SFM cumplen con el *Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación*, al tratarse de una actividad de tipo B, código 09 09 01 00 "*Incineración de cadáveres humanos o restos de exhumación*", según este catálogo.

Todos los hornos que gestiona SFM disponen de la correspondiente autorización administrativa y en ellos se han aplicado las medidas de prevención y corrección de emisiones necesarias para cumplir con los valores límite de emisión. Entre estas medidas se han identificado las siguientes:

- Altura adecuada de los focos con el objetivo de dispersar los contaminantes correctamente.
- Mantenimiento de los quemadores, postquemadores, ventiladores y conductos con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento de los quemadores.
- Instalación de cámara de postcombustión con el objetivo de oxidar gases generados en la cámara primaria y captación de material particular.
- Realización de mediciones internas y externas por Organismos de Control Autorizados (OCA).

Así mismo, como medida para reducir los furanos y dioxinas emitidos a la atmósfera, entre otras emisiones, todos los hornos disponen de un cuarto quemador.

Medidas de reducción de emisiones en la flota móvil

El objetivo principal del estudio de movilidad realizado por SFM en abril de 2019 fue llevar a cabo la planificación de la renovación de la flota de vehículos con criterios de sostenibilidad y eficiencia, persiguiendo reducir las emisiones de CO_2 a la atmósfera.

De acuerdo con este estudio, la renovación de flota de SFM ha hecho que se cuente con un 30% de vehículos con etiqueta CERO y ECO, habiendo determinado que la adquisición futura de nuevos vehículos se realizará de acuerdo con la política de máxima reducción posible de emisiones contaminantes, teniendo en cuenta la disponibilidad tecnológica de cada momento.

Por ello, en todas las licitaciones de adquisición o renting de vehículos llevadas a cabo por SFM para la renovación de su flota de vehículos, se está requiriendo que, además de que los vehículos sean aptos para la actividad, la obligatoriedad de que produzcan el menor número de emisiones al medioambiente.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra la relación en 2024 de distintivos para cada uno de los tipos de vehículos en términos de porcentaje:

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE VEHÍCULO 31/12/2024			
Fúnebres	**Clasificación Ecológica**	**Vehículos**	**%**
DIÉSEL	SIN DISTINTIVO	14	22,22%
DIÉSEL	B	6	9,52%
DIÉSEL	C	9	14,29%
DIÉSEL-HÍBRIDO	ECO	7	11,11%
GASOLINA	SIN DISTINTIVO	1	1,59%
GASOLINA	B	3	4,76%
GASOLINA	C	4	6,35%
GASOLINA-HÍBRIDO	ECO	5	7,94%
GASOLINA-GLP	ECO	5	7,94%
ELÉCTRICO	CERO	9	14,29%
TOTAL FLOTA SFM		**63**	**100,00%**

Es importante señalar que:

- Se dispone de un **sistema de gestión eficiente de la flota** que permite conocer en todo momento la ubicación exacta de los vehículos, cuáles están disponibles, verificar informes, analizar el combustible, el coste por jornada y el estilo de conducción, permitiendo un ahorro en tiempo y recursos y que permite la reducción de las emisiones de CO_2 al promover una gestión más eficiente.
  Actualmente, parte de la flota de vehículos tienen instalado este Sistema y está proyectado ampliarlo al resto de vehículos.

- Se dispone de **dispositivos de ahorro de combustible**. Este sistema permite una reducción del 50% de las emisiones de NOx, partículas en suspensión y otras emisiones, además de reducir entre un 3% y 7% de las emisiones de CO_2 y de consumo de combustible. Este sistema fue instalado en todos los furgones de recogida de SFM, sin embargo, no fue posible hacerlo en los furgones que prestan su actividad en los cementerios por incompatibilidad técnica.

Así mismo, se proyecta un Plan de Renovación de Flota para el periodo 2025-2026 que contemple la sustitución de todos los furgones/furgonetas sin etiqueta medioambiental o etiqueta B por vehículos CERO y ECO, así como la sustitución de los turismos sin etiqueta medioambiental por otros de etiqueta CERO y ECO.

El Plan de Movilidad Segura y Sostenible, implantado en 2022 continúa afianzando sus objetivos:

- **Minimizando el impacto de los desplazamientos**, como consecuencia de la emisión de gases contaminantes, fomentando el uso de vehículos propulsados por energías limpias y renovables o combustibles menos contaminantes.
- **Mejorando la rentabilidad económica de la empresa**, mediante la implantación de prácticas de conducción segura y eficiente.

Otras medidas de reducción de emisiones de carbono a la atmósfera

En las calderas de los hornos y los sistemas de calefacción de SFM se sustituyó el gas propano por gas natural, reduciendo así las emisiones a la atmósfera de forma considerable.

Se ha procedido a la adjudicación de los contratos de mantenimiento de calderas y equipos de climatización, que repercutirán en un mayor control de fugas y una reducción de emisión de gases a la atmósfera.

Asimismo, mediante la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones de SFM, se contribuye también a la reducción de las emisiones de CO_2 de Alcance 2.

3.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación

Los residuos que se producen en los diferentes centros de actividad de SFM son de diversa naturaleza, siendo su gestión un proceso de elevada complejidad, no obstante, todos los residuos son gestionados de acuerdo con la legislación y normativa que les aplica, además SFM está inscrito en el registro de pequeños productores de residuos, lo cual redunda en un mayor control y una mejor gestión de los mismos.
Como parte del Plan Estratégico de Sostenibilidad de SFM, en 2025 se va a desarrollar e implantar un Plan de Gestión Sostenible de Residuos de SFM.

4.1 CANTIDAD GENERADA DE RESIDUOS					
Código LER	Cantidad total generada	Destino final del residuo generado (%)			
		Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a un gestor autorizado	Otros destinos	Equivalencia Codigo CER- Stat (Rev 4)
16 01 03 Neumáticos fuera de uso (Kg)	720		100		07.31
16 01 04* Vehículos al final de su vida útil (Kg)	13.485		100		08.12
13 02 05* Aceites minerales no clorados de motor, de transmisión mecánica y lubricantes (l)	450		100		01.31

4.1 CANTIDAD GENERADA DE RESIDUOS					
Código LER	Cantidad total generada	Destino final del residuo generado (%)			Equivalencia Codigo CER- Stat (Rev 4)
		Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a un gestor autorizado	Otros destinos	
16 06 01* Baterías de plomo (Kg)	255		100		08.41
15 02 02* Absorbentes, materiales de filtración, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas (Kg)	110		100		03.14
15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas (Kg)	220		100		02.33
18 01 03* Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones (Kg)	84,4		100		05.11
20 03 06 Residuos de la limpieza de alcantarillas (Kg)	200		100		11.41
20 03 01 Mezclas de residuos municipales (l)	51.840		100		10.11
Residuos de parques y jardines (incluidos los residuos de cementerios) (l) 20 02 01 Residuos biodegradables (Cementerios) (l)	858.000		100		09.21
17 09 04 Residuos mezclados de construcción y demolición distintos de los especificados en los códigos 17 09 01, 17 09 02 y 17 09 03 (m^3)	702.000		100		12.13
15 01 01 Papel y cartón (l)	858.000		100		07.21
15 01 01 Envases de papel y cartón (l)	416.000	100			07.21
15 01 02 Envases de plástico (l)	998.400	100			07.41
15 01 07 Envases de vidrio (l)	3.200	100			07.11
20 01 08 Residuos biodegradables de cocinas y restaurantes (l)	1.497.600	100			09.12
20 03 01 Mezclas de residuos municipales (l)	3.744.000	100			10.11
Residuos de parques y jardines (incluidos los residuos de cementerios) (l) 20 02 01 Residuos biodegradables (Cementerios) (l)	1.786.000	100			09.21
18 01 04 Residuos cuya recogida y eliminación no es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones (ropa desechable) (Kg)	68	100			05.21

El Plan de Sostenibilidad de SFM propone una reducción de los residuos generados del 30% en 2030. Para ello, pondrá en marcha diferentes medidas, entre las que se incluyen:

- El fomento del reciclaje en las oficinas, almacenes y otras instalaciones mediante sensibilización y recogida separada.
- La optimización de la gestión de residuos.
- La implantación del reciclaje de podas.
- Ampliar el proyecto de recuperación metálicas.

El Plan de Sostenibilidad de SFM propone una reducción de los residuos generados del 30% en 2030. Para ello, pondrá en marcha diferentes medidas, entre las que se incluyen:

- El fomento del reciclaje en las oficinas, almacenes y otras instalaciones mediante sensibilización y recogida separada.
- La optimización de la gestión de residuos.
- La implantación del reciclaje de podas.
- Ampliar el proyecto de recuperación metálicas.

3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Para gestionar eficientemente los espacios y reducir el uso de recursos, SFM ha marcado como objetivo una reducción del consumo de energía en sus edificios del 25% y un aumento del 70% del uso de agua reciclada o de lluvia para riego de aquí a 2030.
En aras de una mejor interpretación de los consumos de recursos, hay que tener en cuenta que SFM gestionó en 2023, tal y como ya se ha indicado en apartados precedentes, un total de 15.675 servicios funerarios, incluyendo los propios y los procedentes.

3.3.1. Consumo de agua

GRI 303-1: Extracción de agua por fuente

GRI 303-4: Vertido de aguas en función de su calidad y destino

El 100% del agua consumida por SFM procede de la red de abastecimiento local y su consumo en 2024 fue el siguiente:

	CONSUMO DE AGUA		
	2024	2023	2022
m^3	188.825	177.561	189.663
m3/servicios	12,05	10,99	10.83

La mayor parte del consumo de agua se produce en las tareas de limpieza y de mantenimiento de las instalaciones, así como en el riego de jardines, principalmente de los cementerios municipales gestionados por SFM.

De las características del Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena y del análisis de los datos extraídos del consumo de las instalaciones, el Plan General Sostenible del Agua realizado en febrero de 2025, obtiene las siguientes conclusiones:

Cuenta con una extensión de 63.290 m^2 de zonas ajardinadas.

El principal consumo de agua de este centro está asociado al mantenimiento de los jardines.

Aunque el centro está comprometido con el cumplimiento de la OGUA y reducción de los consumos, la mejora de las instalaciones está limitada debido al vandalismo y robos que se producen.

El consumo de agua del cementerio aumentó en los últimos años hasta alcanzar en 2023 un consumo de 77.553,7 m^3, esta cantidad ha disminuido en el período del 2024 a 70.111 m^3 debido, en parte, a la implementación de nuevas fases de riego automatizado en los bulevares que rodean la segunda y tercera meseta.

Los vertidos de agua realizados son de aguas procedentes de aseos, duchas y de limpieza de las instalaciones, las cuales son vertidas directamente sobre el sistema integrado de saneamiento municipal sin un tratamiento previo.

El Cementerio Sur-Carabanchel Alto cuenta con una extensión de 80.771m^2 de zonas ajardinadas y su consumo, 94.412m^3 se mantiene constante, con pequeñas variaciones, a lo largo del tiempo.

Al igual que en la instalación referida anteriormente, el principal consumo de agua de este centro está asociado al mantenimiento de los jardines.

Siguiendo las indicaciones realizadas tras la confección de los Planes de Gestión Sostenible del Agua en los dos grandes cementerios municipales y en los tanatorios gestionados por SFM, Tanatorio M30 con un consumo de 9.604m^3 y Tanatorio Sur 11.535m^3, se continúan llevando a cabo y de manera progresiva, la implantación de dispositivos y medidas de control para la reducción del consumo y mejora de la eficiencia de su uso:

- Instalación de grifería con pulsador para contribuir al ahorro de agua en las fuentes públicas.
- Instalación de programadores de riego y sensores de humedad para contribuir al ahorro en el riego.
- Instalación de pulsadores con temporizadores en las duchas.
- Instalación de griferías con temporizador y perlizador en los aseos y vestuarios.
- Instalación de pulsadores de doble carga para los inodoros.
- Control y mantenimiento de los sistemas contra incendios para reducir el consumo de agua como consecuencia de un mal mantenimiento.
- Realización de auditoría bianual Hídrica.

Para el mantenimiento de los jardines se cuenta con una empresa especializada, que además de hacer un mejor uso del agua, también revisa los contadores para detectar cualquier fuga en el menor tiempo posible, evitando el desaprovechamiento del recurso.
Se encuentra en desarrollo la quinta fase de las once previstas para la implantación del riego por sistema de aspersores programables en los bulevares del Cementerio de Nuestra Señora de Almudena, para reducir el consumo de agua para el riego de las zonas verdes.

Asimismo, y en línea con el Plan de Sostenibilidad, se está realizando un inventario del arbolado, complementario al plan de gestión sostenible, para la confección de un protocolo de riego en base a las características de cada una de las especies, así como el estudio de un sistema de reutilización de agua de riego o el uso de plantas.

3.3.2. Consumo de materias primas

GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen

GRI 308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

SFM trabaja continuamente para ofrecer a todos los usuarios servicios y productos de mayor calidad, asociando siempre esta calidad con un mayor respeto por el medio ambiente. Prueba de ello es la renovación que se ha llevado a cabo en los catálogos de féretros y urnas, introduciendo categorías ecológicas que SFM pone a disposición de sus clientes.

En los procesos de licitación se exige a todos los suministradores de féretros que, además de cumplir con la normativa vigente, cumplan con una serie de requisitos adicionales de carácter medioambiental, por ejemplo, que los féretros lleven barniz al agua o que los embalajes sean reciclables, en virtud de los requisitos necesarios para un proceso de incineración o de inhumación, siendo más restrictivos aquéllos cuyo destino es la incineración.
Así mismo, la Carta de Servicios de SFM recoge como compromiso que al menos el 90% de los féretros utilizados serán ecológicos, es decir producidos con materiales 100% biodegradables, no incluyendo elementos metálicos y disponiendo de barnices al agua, pegamentos de origen natural y con un interior de algodón ecológico y otras fibras naturales.

Actualmente, SFM cuenta en su oferta comercial con 14 lotes de féretros, de los cuales 8 lotes son del tipo ecológico de 2 proveedores diferentes a los que se les exige estar en posesión de los certificados de féretros ecológicos – UNE 19º0001:2023, los cuales pueden ser utilizados tanto para servicios de inhumación, como de incineración. Entre los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad de SFM, se incluye el uso de féretros ecológicos en 2030.

En lo que se refiere al consumo de papel:

	CONSUMO DE PAPEL		
	2024	2023	2022
Kg/año	5.249	9.000	11.400
kg/servicios	0,33	0,56	0,65

3.3.3. Consumo indirecto y directo de energía

- GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización
- GRI 302-3: Intensidad energética
- GRI 302-4: Reducción del consumo energético

El consumo directo de energía en SFM, atribuible a emisiones de Alcance 1, se debe fundamentalmente a los siguientes consumos:

- Consumo de gas natural en las calderas.
- Consumo de combustible de los servicios de traslados.
- Consumo de gas natural en los hornos de cremación.

Siendo su cuantía anual como sigue:

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO				
Año		**2024**	**2023**	**2022**
Gas Natural	**Kw/h**	7.132.641	6.488.995,5	5.499.377,4
	Kw/h/servicio	455,03	401,9	314,1
Gasolina	**Litros**	15.340,09	17.313,9	11.937,7
	Litros/h/servicio	0,98	1,0	0,7
Diésel	**Litros**	42.930,22	45.422,5	54.294,6
	Litros/h/servicio	2,74	2,8	3,1

El consumo indirecto de energía es el atribuible a las emisiones de Alcance 2, como sigue:

CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO			
Año	2024	2023	2022
Mw/hora	3.763,4	3.829,7	4.215,0
Mw/h/servicio	240,01	237,2	240,8

Como se ha mencionado anteriormente, los edificios del Tanatorio M-30 y Tanatorio Sur disponen de certificados de eficiencia energética con una calificación B en el consumo de energía primaria no renovable.

Así mismo, para reducir el consumo energético, se están llevando a cabo otras medidas como la sustitución de luminarias en todas las instalaciones por luces LED de menor consumo, y adicionalmente se está estudiando la instalación de luces exteriores alimentadas por paneles solares.

En septiembre de 2022 se puso en marcha una campaña de eficiencia energética en los edificios de SFM, mediante la difusión de diversas medidas para el fomento del ahorro energético entre los trabajadores.

Se ha realizado auditoria energética en las sedes de mayor consumo, tanatorio Sur y M30 y cementerios Almudena y Sur–Carabanchel Alto de la que se han desprendido diversas medias de mejora para el ahorro y la eficiencia energética en las instalaciones, pendientes de estudio e implantación.

3.4. CAMBIO CLIMÁTICO

	GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	GRI 305-2: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 2)
	GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI
	GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI

SFM dedica grandes esfuerzos para reducir la huella de carbono, fundamentalmente a través de la mejora continua de la eficiencia energética y sostenibilidad de las instalaciones y de la flota de vehículos.

Como se ha mencionado anteriormente, las fuentes de emisión de carbono disponen de un control operativo del consumo de energía eléctrica en las instalaciones, los consumos de gas natural de los hornos y del sistema de calefacción, así como del consumo de combustible de los servicios de traslado de difuntos, los cuales han sido cuantificados en el apartado anterior.
De este modo, para el cálculo de la huella de carbono sólo se han tenido en cuenta las emisiones procedentes de aquellas fuentes que están bajo el control operativo de la organización. Para el cálculo se han utilizado los factores de emisión actualizados por el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) incluidos en la "Calculadora de Huella de Carbono para Organizaciones 2007-2023" v.29. Estos factores se basan en las Fuentes del Inventario Nacional de Emisiones de España y las Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero de 2006.

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

	Factor de emisión	Unidades
Gas natural	0,182	$kgCO_2/kWh$
Gasóleo C	2,705	$kgCO_2/l$
Combustible B7	2,487	$kgCO_{2/}$ l
Combustible E10	2,119	$kgCO_2/l$
LPG	1,652	$kgCO_2/l$
AdBlue	0,260	$kgCO_2/l$

Cálculo huella de carbono:

El cálculo de la huella de carbono se ha realizado utilizando la Calculadora de Huella de Carbono publicada por el MITERD, que, en la fecha de elaboración del presente informe, incorpora los factores de emisión correspondientes al periodo 2007-2023.

Combustible	CONSUMO	EMISIONES Kg CO2e
Gas natural (kWhPCS)*	6.488.995,5	1.183.893,87
Gasóleo C (l)	112.083,0	304.999,08
AdBlue (l)	554,02	144,05
B7 (l)	45.422,53	114.285,34
E10 (l)	17.337,72	36.946,34
LPG (l)	129,6	215,38

En el cálculo de la Huella de Carbono de 2023 se han incluido las emisiones del proceso de cremación, tomando como dato de emisiones el publicado por el CSIC:

Proceso	Unidades	CO_2e / unidad	EMISIONES Kg CO2e
Cremación	9.490	27 Kg / CO2	256.260,00

Con respecto al cálculo de las emisiones del Alcance 2 se han empleado los datos de kWh reflejados en las facturas de electricidad del año en cuestión. La mayor parte del consumo procede de energías renovables y dispone de certificado de garantía de origen. Sólo uno de los suministros del total de consumo de energía de SFM proceden de otras fuentes y se les ha aplicado el factor de emisión correspondiente de acuerdo con las indicaciones del MITERD, siendo este factor igual a 0,259 $kgCO_2$/kWh.

ALCANCE 2	CONSUMO	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES
ELECTRICIDAD RENOVABLES	3.832.354 kWh	0,00 $kgCO_2$/kWh	0,00 $KgCO_2$
ELECTRICIDAD NO RENOVABLES	8.722,0 kWh	0,259 kg CO_2 / kWh	2.259 $KgCO_2$
		$KgCO_2$/servicio	0,14 $KgCO_2$ / servicio

El informe final de resultados de huella de carbono de SFM para el ejercicio 2023, arroja un resultado de emisiones totales de 1.898,97 tCO_2, habiendo sufrido un ligero incremento respecto del ejercicio anterior. Este incremento, coincide con el dato de emisiones correspondiente a la cremación que no se había incluido en ejercicios anteriores. Las emisiones en 2023 fueron un 36,55% inferiores a la media de emisiones del trienio anterior.

	EMISIONES DE CO_2
t CO_2	1.898,97
t CO_2/servicio	**0,1042**

Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

SFM puede verse afectada ante el cambio climático, por riesgos de transición y materiales. En este sentido, tal y como se establece en el Plan de Sostenibilidad de SFM y para alcanzar los objetivos relacionados con el cambio climático de reducción de emisiones y neutralidad climática en 2030, se van a implantar una serie de acciones entre las que se cuentan:

- Diseño de una ruta de descarbonización con objetivos a largo plazo.
- Optimización del reporte de Huella de carbono e inclusión del alcance 3.
- Identificación de riesgos y oportunidades financieros vinculados al cambio climático.
- Producción de electricidad fotovoltaica superior al 100% del consumo eléctrico.
- Plan de ecoeficiencia y movilidad sostenible, que incluye el plan de renovación de la flota de vehículos de SFM y la instalación de puntos de recarga de coches eléctricos.

Para hacer frente a los riesgos materiales crónicos, como un aumento del consumo de agua de riego ante un incremento de la temperatura media, se dispone de Planes de Gestión del Uso de Agua, para una mejor utilización del recurso y por tanto, una reducción del mismo.
De igual forma ocurre con el aumento del consumo energético como consecuencia de un incremento del uso de los sistemas de refrigeración y climatización, no obstante, SFM ya dispone de dos edificios certificados en eficiencia energética y adicionalmente, el sistema energético de sus centros está siendo modificado para ser más eficiente. Así mismo, se está realizando la sustitución de las luminarias por luces LED de menor consumo.
Por otra parte, en cuanto a la reducción de emisiones contaminantes y ante un aumento de los gravámenes en los impuestos del consumo energético y el empleo de combustibles fósiles, SFM está llevando a cabo la ejecución de un plan para la renovación integral de su flota de vehículos, contando ya entre ella con coches eléctricos e híbridos.

3.5. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GRI 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados

Debido a que la localización de los centros de actividad de SFM se encuentran en áreas urbanas, el impacto entendido como negativo sobre la biodiversidad se considera poco significativo. Sin embargo, por el contrario, los cementerios se consideran espacios beneficiosos para la biodiversidad de las áreas urbanas.
Los cementerios no sólo son lugares de paz, sino que se constituyen en islas u oasis ecológicos en medio de las grandes urbes al servir de lugares de refugio, alimentación y nidificación para la mayoría de las aves urbanas, siendo al mismo tiempo también verdaderos sumideros de CO_2.
SFM quiere integrar los cementerios en el paisaje de Madrid, poniendo en valor su aportación a la biodiversidad e implicando a la ciudadanía en su cuidado y disfrute, para lo cual se va a realizar un estudio sobre la flora y la fauna de los cementerios.
El Cementerio de la Almudena tiene una superficie de más de 120 hectáreas y en el cual, la ausencia de tráfico y ruido constituye un medio adecuado para albergar diferentes especies de

fauna urbana. Así mismo, en este cementerio habitan especies arbóreas con más de 100 años de antigüedad sobre grandes extensiones de zonas ajardinadas que constituyen importantes sumideros de CO_2, contribuyendo así también a la mitigación del cambio climático.
El Cementerio Sur Carabanchel, con una superficie de más de 70 hectáreas, es el segundo cementerio más grande de Madrid tras la Almudena. Localizado en la intersección de la M-40 con la A42, recoge grandes praderas de césped y diferentes especies arbóreas, también de gran longevidad – cipreses, cedros, magnolios, chopos, piños piñoneros, olivos y madroños – que constituyen el hábitat de numerosas especies de fauna urbana, además de ser otro importante sumidero de emisiones de CO_2 de Madrid.

Otro cementerio histórico importante que gestiona SFM es el Cementerio de Fuencarral, localizado en este barrio de la ciudad con una superficie de alrededor de 6 hectáreas, cuyo origen se remonta a 1809. Este cementerio, al igual que el resto de los cementerios que gestiona, contribuye significativamente al mantenimiento de la biodiversidad urbana y actúan como importantes agentes de lucha contra el efecto invernadero en Madrid.
Es importante señalar que ninguno de los centros de SFM se encuentra localizado en espacios protegidos o bajo cualquier otra figura de protección.
Dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, se van a llevar a cabo una serie de actuaciones que incluyen:

- Nuevas configuraciones de los cementerios, con proyectos como el Bosque de Esparcimiento de Cenizas.
- Estudio y programa piloto para la integración de los cementerios en la red de zonas verdes del Ayuntamiento.
- Adopción de medidas de protección y adaptación de la flora y fauna a las condiciones del cambio climático, con el desarrollo de un protocolo de actuación ante inclemencias meteorológicas.
- Acciones de sensibilización y voluntariado ambiental para empleados, visitantes y la ciudadanía.
- Comunicación del registro de colecciones botánicas y singulares y de la contribución de estos espacios a los objetivos climáticos y de conservación de la biodiversidad.

4. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

4.1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS

GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores
GRI 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Los empleados de SFM

En el cierre del ejercicio de 2024, SFM cuenta con una plantilla total de 403 profesionales, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la prestación de los servicios de la manera más profesional y cercana.

SFM 2024	Empleados/as por Edad			TOTAL
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	
Hombres	11	71	189	**271**
Mujeres	7	28	97	**132**
TOTAL	**18**	**99**	**286**	**403**

SFM 2023	Empleados/as por Edad			TOTAL
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	
Hombres	12	73	207	**292**
Mujeres	7	30	92	**129**
TOTAL	**19**	**103**	**299**	**421**

La plantilla está distribuida en 6 grupos profesionales, como se recoge en el Convenio Colectivo y en cada uno de ellos, se incluyen distintas categorías profesionales. El 32,75 % (30,64 % en 2023) de los profesionales son mujeres, que desempeñan en su mayoría labores comerciales y administrativas

SFM 2024	Empleados por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	2	0	26	13	80	150	**270**
Mujeres	2	0	18	25	74	13	**133**
TOTAL	**4**	0	**44**	**38**	**154**	**162**	**403**

SFM 2023	Empleados por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	1	0	27	15	82	167	**292**
Mujeres	2	0	18	26	71	12	**129**
TOTAL	**3**	0	**45**	**41**	**153**	**179**	**421**

Modalidades de contratación

SFM hace una apuesta clara por el empleo estable y de calidad.

El Comité de Seguimiento, órgano paritario establecido en el Convenio Colectivo vigente, establece anualmente los criterios para la contratación de personal. Una vez realizadas y superadas las pruebas de ingreso, que son evaluadas por un tribunal interno, ocupa la plaza aquel aspirante que obtenga la mejor calificación de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Los procesos de promoción interna se realizan de manera transparente y garantizando la aplicación de los criterios o principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad. Las nuevas vacantes se publicitan a nivel interno y a los procesos solo puede presentarse el personal con una antigüedad de al menos 1 año en la Empresa.

En caso de no cubrirse la vacante con personal interno, la oferta es publicitada en canales externos. Del mismo modo, los aspirantes tienen que superar las pruebas que se determinen en función del trabajo a desempeñar. La selección se lleva a cabo siempre respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Las contrataciones de personal temporal se realizan, generalmente, a través de una bolsa de trabajo temporal cuyas bases son aprobadas por la Dirección y el Comité de Empresa.

SFM 2024	Tipo Contrato por Sexo			
	Hombres	Mujeres	TOTALES	%
Contrato indefinido	269	126	**395**	**98,01%**
Contrato temporal	2	6	**8**	**1,99%**
TOTAL PLANTILLA	**271**	**132**	**403**	**100%**
Jornada completa	256	126	**382**	**94,79%**
Jornada parcial	15	6	**21**	**5,21%**
TOTAL PLANTILLA	**271**	**132**	**403**	**100%**

SFM 2023	Tipo Contrato por Sexo			
	Hombres	Mujeres	TOTALES	%
Contrato indefinido	284	126	**410**	**97,39%**
Contrato temporal	8	3	**11**	**2,61%**
TOTAL PLANTILLA	**292**	**129**	**421**	**100%**
Jornada completa	278	122	**400**	**95,01%**
Jornada parcial	14	7	**21**	**4,99%**
TOTAL PLANTILLA	**292**	**129**	**421**	**100%**

SFM 2024	Tipo Contrato por Edad			
	18-35	36-50	Mas de 50	total
Contrato indefinido	17	96	282	395
Contrato temporal	1	3	4	8
TOTAL PLANTILLA	**18**	**99**	**286**	**403**
Jornada completa	17	98	**267**	382
Jornada parcial	1	1	**19**	21
TOTAL PLANTILLA	**18**	**99**	**286**	**403**

SFM 2023	Tipo Contrato por Edad			
	18-35	36-50	Mas de 50	total
Contrato indefinido	18	98	296	412
Contrato temporal	1	5	3	9
TOTAL PLANTILLA	**19**	**103**	**299**	**421**
Jornada completa	18	102	**280**	400
Jornada parcial	1	1	**19**	21
TOTAL PLANTILLA	**19**	**103**	**299**	**421**

Política de remuneración

Los incrementos salariales de las remuneraciones del personal de SFM, así como los complementos, se establecen con carácter general para cada una de las categorías profesionales.

Para el año 2024 se han actualizado los incrementos salariales pendientes de 2022 y 2023 según los porcentajes dictados por el Ayuntamiento de Madrid.

SFM 2024	Remuneración Media Anual por Sexo y Categoría Profesional (€) 2024					
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores
Hombres	105.682	103.440	62.602	49.114	50.861	49.114
Mujer	0	103.488	62.874	51.195	50.443	51.195
Brecha salarial		0,05%	-0,43%	-4,24%	0,82%	-4,24%

Brecha= (Salario hombres - salario mujeres) / salario hombres

SFM 2023	Remuneración Media Anual por Sexo y Categoría Profesional (€) 2023					
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores
Hombres	99.578	87.889	58.238	44.730	50.802	48.457
Mujer	0	92.005	57.701	42.037	51.678	45.882
Brecha salarial		-4,68%	0,92%	6,02%	-1,72%	5,31%

Las principales diferencias salariales están originadas en la aplicación del concepto salarial de antigüedad.

Remuneración Media Anual por Edad	
18-35 años	41.447 €
36-50 años	47.157 €
Más de 50	54.063 €

SFM 2024	Remuneración directivos		
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Hombres	0 €	0 €	102.092 €
Mujeres	0 €	0 €	0 €

Ratio salario mínimo local	TOTAL	Hombres	Mujeres
Resto trabajadores	35.193 €	35.193 €	35.193 €
Salario mínimo	15.876	15.876	15.876

SFM 2023	Remuneración directivos		
	18-35 años	36-50 años	18-35 años
Hombres	0 €	103.667	98.215
Mujeres	0 €	0 €	0 €

Ratio salario mínimo local 2023	TOTAL	Hombres	Mujeres
Resto trabajadores	34.600€	34.600 €	34.600 €
Salario mínimo	15.876	15.876	15.876

4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

GRI 401-2: Prestaciones a empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

GRI 401-3: Permiso parental

La jornada de trabajo de todo el personal de SFM es de 35 horas semanales, que se distribuyen en cada categoría según las necesidades del servicio que prestan. El Comité de Seguimiento realiza de forma permanente un análisis y seguimiento de los distintos horarios, con el fin principal de llevar a cabo un control de la realización de horas extraordinarias.

La organización del trabajo en SFM viene recogida en el Convenio Colectivo, que establece como principio general que toda la dirección y el personal de SFM procurarán obtener en todo momento, el mayor rendimiento en el trabajo y en definitiva, la mejor prestación de los servicios a su cargo. Cada uno de los empleados desempeña sus funciones en base a las instrucciones que recibe de la Dirección, jefes de departamento, encargados o persona de la que dependan jerárquicamente y que se responsabilizan de la ejecución normal de su trabajo.

La representación de los trabajadores tiene obligación de notificar a la Dirección cualquier anomalía que observe y crea que pueda causar perjuicios a los intereses de SFM y/o sus trabajadores, siempre que estén justificadas. Del mismo modo, cualquier empleado puede en todo momento elevar a la dirección sugerencias e iniciativas referentes a la mejora de su rendimiento laboral, condiciones de trabajo, economía y servicios que presta SFM.

Los empleados de SFM disfrutan de diferentes beneficios sociales, tales como ayuda de estudios a empleados e hijos de empleados hasta los 25 años, reconocimientos médicos oftalmológico y ginecológico, así como una cesta de navidad y un obsequio adicional a todos los empleados con hijos menores de 10 años, no existiendo diferenciación por jornada laboral para su percepción.

Absentismo laboral

El absentismo laboral, afecta a la eficacia y a la eficiencia de la prestación de servicios, así como al volumen de trabajo que tiene que ser realizado por el resto de los trabajadores.

A fin de limitar y controlar el absentismo, el Convenio Colectivo reconoce la implicación de la representación de los trabajadores para implementar medidas que permitan reducirlo y controlarlo.

El personal, avisando con la suficiente antelación, podrá no asistir al trabajo con derecho a percibir la remuneración establecida para la actividad normal, por un plazo de duración establecidos en el convenio colectivo y para los casos específicos identificados (matrimonio, embarazo, fallecimientos, intervenciones quirúrgicas, etc.).

En 2024 se han registrado un total de 18.355 días de absentismo por contingencias comunes.

SFM	Horas de absentismo 2024 (Contingencias comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2024	0	0	6.475	6.209	50.547	65.254	128.485
					Nº horas efectivas		634.725
					% absentismo		20,24%

SFM	Días de Absentismo 2024 (Contingencias Comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2024	0	0	925	887	7.221	9.322	18.355

SFM	Días de Absentismo 2023 (Contingencias Comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2023	0	0	766	1.015	6.584	10.313	18.678

SFM	Días de Absentismo 2022 (Contingencias Comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2022	43	0	1.049	1.029	5.925	7.831	15.877

Si bien en la actualidad no se cuenta con una política de desconexión digital como tal, se respeta el descanso de los trabajadores, intentando respetar al máximo el horario laboral, siempre que las circunstancias de la actividad lo permitan, mientras que el teletrabajo, no cuenta de momento, con una regulación específica aprobada en SFM.

Adicionalmente, hay posibilidades de conciliación entre personas de la misma categoría, que tienen la posibilidad de proponer el cambio de turno entre trabajadores, si ambos están de acuerdo. A los matrimonios y parejas de hecho en los que ambos trabajen en SFM se les adecúan, en la medida de lo posible, libranzas compatibles para que puedan librar los mismos días y el mismo mes de vacaciones.

4.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

GRI 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

De acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y otras normas de aplicación en la materia, SFM garantiza la seguridad y la salud de todos sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Para ello, se dota al personal con todos los materiales, útiles y herramientas necesarios para que puedan desempeñar las funciones que conlleva su puesto de una manera segura. En el momento de la incorporación a SFM, los empleados reciben formación e información, especialmente de todos aquellos aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.

Adicionalmente, SFM tiene contratado un seguro de accidentes que cubre el riesgo de muerte, gran invalidez e incapacidad permanente absoluta en caso de accidente.

SFM cuenta con una política de Seguridad y Salud que es revisada y publicada anualmente, en la que se incluyen los sistemas y medidas identificados para la protección de los empleados frente a los riesgos laborales, los programas de ejecución de medidas preventivas y el sistema de auditoría de estos, así como los planes de formación que se consideren necesarios.

Para el desarrollo del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, SFM cuenta con un servicio de prevención propio, así como con un Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación, el cual se constituye como un espacio de diálogo constante entre la representación de los trabajadores, delegados de prevención y la empresa para asegurar el cumplimiento de todos los deberes y obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

Adicionalmente, SFM con carácter voluntario, ofrece a todos los trabajadores la realización de un reconocimiento médico general y otros de carácter específicos que se consideren necesarios, entre ellos, una revisión ginecológica y una revisión oftalmológica.

En el ejercicio 2024 se han formado un total de 232 empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales en un total de 7 cursos, celebrados en distintas convocatorias para favorecer la participación de la mayor parte de los empleados.

En lo que se refiere a siniestralidad en el ejercicio 2024, se han registrado un total de 18 accidentes laborales, 5 de ellos sufridos por mujeres (en el ejercicio 2023, se registraron un total

de 28 accidentes laborales, 3 de ellos sufridos por mujeres.) No se han registrado casos de enfermedades profesionales en este período.

	2024	2023	2022
Índice Frecuencia Accidentes	13,97%	13,38%	26,97%
Índice Gravedad Accidentes	0,36%	0,18%	0,44%

SFM	Horas de baja por accidente laboral						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2024	0	0	56	140	483	3.549	4.228
				Nº horas efectivas			634.725
				% horas de baja por accidente laboral			0,67%

SFM	Días de baja por accidente laboral						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2024	0	0	8	10	69	507	**604**

SFM	Días de baja por accidente laboral						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2023	0	0	37	0	99	639	**775**

SFM	Días de baja por accidente laboral						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2022	0	0	0	26	42	271	**339**

4.4. RELACIONES SOCIALES

GRI 102-41: Acuerdos de negociación colectiva

SFM cuenta con un convenio laboral propio, el Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S. A., publicado y aprobado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 17 de agosto de 2019. Este convenio fue acordado y aprobado conjuntamente por la dirección y la representación de los trabajadores, estableciendo entre

otros, como objetivo común, asegurar la prestación de los servicios funerarios y de cementerios en condiciones de calidad y sostenibilidad a la ciudadanía madrileña, así como continuar siendo una empresa de referencia en el sector y mantener el alto nivel de calidad en la prestación del servicio.

Asimismo, se destaca como objetivo estratégico común garantizar la viabilidad económica de la empresa, la cual no es posible alcanzar sin el compromiso manifiesto del conjunto de la plantilla con dicho objetivo.

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo, el Comité de Empresa es el órgano representativo y colegiado de la totalidad de los trabajadores de SFM, e igualmente el Convenio reconoce los derechos y competencias del Comité de empresa la capacidad para entablar las negociaciones necesarias con la empresa.

Entre sus principales competencias, destaca la defensa de los intereses generales y específicos de los trabajadores y, en particular la negociación de sus condiciones salariales, sociales y sindicales. También participa de forma muy activa en los asuntos referentes a la prevención laboral

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

SFM	Nº empleados		TOTAL
	Fuera convenio	Convenio propio	
Hombres	4	267	**271**
Mujeres	3	129	**132**
TOTAL	**7**	**396**	**403**

Para ello, se cuenta con las siguientes comisiones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo:

Acción social	Becas	Plan de pensiones
Bolsa de contratación	formación	Uniformidad
Viajes	Consolidación	Igualdad
Funciones	Incentivos	Jubilación
	Jornada	

El Convenio Colectivo recoge una serie de derechos y condiciones que mejoran sustancialmente las condiciones establecidas en el sector, ofreciendo a todos los empleados unas condiciones laborales que les permitan una mejor conciliación familiar y disfrute de su vida personal, lo que convierte a SFM en todo un referente en el sector funerario de Madrid y de España.

Desde enero de 2024 se está negociando un nuevo convenio colectivo, cuyo objetivo es la actualización de su marco jurídico, así como dotarlo de una mayor flexibilidad para garantizar la viabilidad económica de la empresa, que permita garantizar la estabilidad de la plantilla.

4.5. FORMACIÓN

GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado

Mediante la formación permanente del personal, SFM persigue optimizar la interacción entre el potencial de cada individuo y su rendimiento laboral; se trata en definitiva de conjugar las aptitudes, intereses y necesidades individuales con los objetivos concretos de la empresa, en la búsqueda tanto del desarrollo personal como de la cantidad y calidad de los resultados.

Con carácter anual, SFM elabora un Plan General de Formación que da respuesta a las necesidades formativas de los trabajadores. Su objetivo prioritario es proporcionar a todo el personal un mayor nivel de cualificación, de modo que se favorezca el desarrollo personal y profesional, que contribuya a la mejora de la competitividad empresarial y que permita una mejor adaptación a los cambios derivados de la innovación tecnológica.

Unos profesionales formados de acuerdo con las necesidades del negocio son la garantía de que el servicio será prestado de acuerdo con las directrices establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad y los más altos estándares que exige la certificación ISO 9001.

Las necesidades formativas identificadas a nivel individual y general en materia operativa se reflejan en el Plan General de Formación, el cual es aprobado por el Comité de Dirección de SFM y posteriormente, comunicado a los jefes de departamento o área, así como a la Comisión de Formación, que también propone acciones formativas con carácter más general.

En 2024 se han impartido un total de 2.132 horas de formación a 249 personas

SFM 2024	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	TOTAL
Hombres	76	0	382	106	58	257	**879**
Mujeres	132	0	362	645	92	22	**1253**
TOTAL	**208**	**0**	**744**	**751**	**150**	**279**	**2.132**

SFM 2024	Horas de formación media por Sexo y Categoría profesional						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	TOTAL
Hombres	76	0	14,69	8,15	0,73	1,71	3,26
Mujeres	44	0	20,11	25,80	1,24	1,69	9,42
TOTAL	52	0	16,91	19,76	0,97	1,71	5,29

SFM 2023	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	TOTAL
Hombres	53	0	833	233	776,5	1.241,25	**3.136,75**
Mujeres	111	0	511	987	719,5	73	**2.401,5**
TOTAL	**164**	**0**	**1.344**	**1.220**	**1.496**	**1.314,25**	**5.538,25**

SFM 2023	Horas de formación media por Sexo y Categoría profesional						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	TOTAL
Hombres	53	0	30,85	15,53	9,46	7,43	12,73
Mujeres	55,5	0	28,38	37,96	10,13	6,08	18,61
TOTAL	54,66	0	29,86	29,75	9,77	7,34	13,15

Para asegurar la eficacia de la formación que reciben los empleados, tras la finalización de cada una de las acciones planificadas, se lleva a cabo una evaluación que es completada por el personal asistente y evaluada por los responsables del área.

Esta evaluación se revisa anualmente durante la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por el Equipo de Calidad y su resultado es tenido en cuenta de cara a planificar futuras formaciones.

INDICADORES DE FORMACIÓN 2024	
Horas totales de formación impartidas	2.132
Hora de formación por empleado	5,29
% empleados que reciben formación	64,27
Evaluación de la formación (sobre 10)	8
INDICADORES DE FORMACIÓN 2023	
Horas totales de formación impartidas	5.538,25
Hora de formación por empleado	31,76
% empleados que reciben formación	81,95
Evaluación de la formación (sobre 10)	8

4.6. IGUALDAD

GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

SFM promueve actuaciones y actividades para contribuir a la igualdad de género, así como para su alineamiento con las directrices establecidas en la Política de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.

Los servicios funerarios y de cementerios prestados por SFM están dirigidos al conjunto de los ciudadanos y por lo tanto, deberán contribuir a la igualdad de género y ser sensible con la problemática relativa a la brecha de género, dirigiendo sus actuaciones por las demandas, necesidades e intereses de la posición de mujeres y hombres respecto a esta cuestión.

Como se establece en la Política de Calidad, SFM apuesta de forma decidida por la defensa de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en lo que se refiere a los procesos internos como en aquello que afecte a los ciudadanos.

De conformidad con lo expuesto en la Ley Orgánica 3/2007, SFM respeta la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral para lo que se adoptan las medidas necesarias que permitan evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Como resultado de un diagnóstico de situación de la igualdad en SFM, en el que han trabajado conjuntamente empresa y representantes de los trabajadores, se ha establecido el Plan de Igualdad, vigente desde 2014 y que está en proceso de revisión y actualización para su adecuación a la normativa vigente. El mencionado Plan establece las bases para fijar objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como la implementación de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos establecidos.

La función del Comité de Igualdad es, entre otras establecer los objetivos que incluyen estrategias y prácticas para su consecución, enfocados preferentemente a las áreas de acceso al empleo, formación, clasificación, promoción profesional, condiciones retributivas o conciliación de la vida familiar, entre otros; así como evaluar su evolución y grado de consecución.

Anualmente, la Comisión de Igualdad informa a los representantes de los trabajadores de los avances, consecución de objetivos establecidos y evolución del Plan de Igualdad.

Indicadores de Igualdad y Conciliación 2024	
% mujeres en plantilla	32,75%
% mujeres en puestos de dirección	66,66%
Permisos maternales (nº empleados)	1
Permisos paternales (nº empleados)	7
% reincorporación al trabajo tras permisos de maternidad/paternidad	100
número mujeres con jornada reducida	4
número hombres con jornada reducida	0
% Teletrabajo	0
Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares	0
% mujeres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
% hombres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
Nº de mujeres indefinidas en 2024	4
Nº de hombres indefinidos en 2024	13
Nº de mujeres promocionadas internamente en 2024	6

Indicadores de Igualdad y Conciliación 2023	
% mujeres en plantilla	30,64%
% mujeres en puestos de dirección	66,66%
Permisos maternales (nº empleados)	1
Permisos paternales (nº empleados)	4
% reincorporación al trabajo tras permisos de maternidad/paternidad	5
número mujeres con jornada reducida	4
número hombres con jornada reducida	0
% Teletrabajo	0
Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares	0
% mujeres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
% hombres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
Nº de mujeres indefinidas en 2023	0
Nº de hombres indefinidos en 2023	0
Nº de mujeres promocionadas internamente en 2023	2

Indicadores de Igualdad y Conciliación 2022	
% mujeres en plantilla	30,64%
% mujeres en puestos de dirección	66,66%
Permisos maternales (nº empleados)	1
Permisos paternales (nº empleados)	4
% reincorporación al trabajo tras permisos de maternidad/paternidad	5
número mujeres con jornada reducida	4
número hombres con jornada reducida	0
% Teletrabajo	0
Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares	0
% mujeres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
% hombres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0
Nº de mujeres indefinidas en 2022	0
Nº de hombres indefinidos en 2022	0
Nº de mujeres promocionadas internamente en 2022	2

Acoso laboral o sexual

Si bien el propio Convenio Colectivo de SFM establece y tipifica las faltas debidas a posibles situaciones de acoso en el entorno laboral, SFM ha elaborado un Protocolo de Actuación para la Prevención del Acoso en el Trabajo, dada la especial relevancia de la materia.

Este Protocolo, en el que se han definido las conductas a prevenir y las medidas específicas para dicha prevención, es fiel reflejo de un compromiso manifiesto de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, o acoso por razón de sexo, dado que atentan contra la dignidad de la persona, son perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas que las sufren.

SFM cuenta con un canal de quejas o denuncias para que, las personas objeto de acoso o que tengan conocimiento de alguna situación de acoso, puedan informar de ello con todas las garantías necesarias. El Protocolo establece también un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se inicia en el momento en que se tiene conocimiento de una de estas conductas y asegura la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

Todos los trabajadores tienen el derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato cortés, respetuoso y digno. Por su parte, los responsables de las distintas direcciones/departamentos de SFM deberán velar porque exista un entorno laboral libre de todo tipo de acoso en sus respectivas áreas. Como parte del Procedimiento, se han establecido una serie de principios, que constituyen el Código de Conducta para la prevención del acoso, como sigue:

- La Dirección se compromete a investigar todas las quejas o denuncias sobre acoso, para lo cual se establece un procedimiento para la resolución de los posibles conflictos en este sentido. Este procedimiento, redactado de conformidad con el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo suscrito el 26 de abril de 2007, garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los temas tratados y de las personas que intervienen.
- Todos los trabajadores tienen derecho a invocar estos procedimientos con garantías de no ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se extenderá a las personas que intervengan en los mismos.
- Las conductas constitutivas de acoso sexual o por razón de sexo serán consideradas como faltas graves o muy graves y serán sancionadas -en función de la gravedad de los hechos-, con suspensión.

Violencia de género

Protegemos a los empleados que sean víctimas de violencia de género. Como establece el Convenio Laboral para estos casos, el empleado tiene derecho para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o cualquier otra forma de ordenación del tiempo de trabajo que se utilice. Para poder ejercitar este derecho, debe existir un acuerdo entre la persona afectada y la empresa.

5. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta
GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
GRI 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
GRI 410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos

En SFM, se identifican y defienden todos y cada uno de los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La dignidad y el valor de la persona, así como la igualdad entre hombres y mujeres, son principios que rigen todas las actuaciones en el desarrollo cotidiano de la actividad.

En los distintos protocolos de aplicación en los centros de trabajo se recoge el cumplimiento de estos principios como el de igualdad, acoso o riesgos laborales. Adicionalmente, a través de distintos comités como el de igualdad y el de prevención de riesgos laborales, se trata, desarrolla y promueve el respeto a los Derechos Humanos.

Los procesos de selección y contratación siempre aseguran el cumplimiento de la edad mínima para trabajar y la preservación de las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo, rechazando cualquier forma de trabajo forzoso o explotación infantil.

Además de la irrevocable voluntad de SFM de preservar y dar cumplimiento a las leyes nacionales, que se basan en los principios constitucionales y la defensa de los Derechos Humanos, el Convenio Colectivo recoge los derechos y obligaciones de los trabajadores, así como los derechos sindicales de los miembros del Comité de Empresa.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

6.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, se reformó el Código Penal y se adaptó la legislación penal española a los países de nuestro entorno y a una realidad más acorde con nuestros tiempos, introduciendo en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos cometidos en el seno de su organización y en su provecho por los empleados, directivos y administradores de estas.

En este nuevo contexto normativo, SFM asume como uno de sus objetivos de gestión, la adopción y la ejecución con la máxima eficacia posible de todas las medidas y controles que contribuyan a prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en la organización y que se garantice en todo momento la legalidad de los actos que, en el ejercicio de las actividades profesionales, realicen los empleados y directivos de SFM.

Para la coordinación y supervisión del cumplimiento de las normas y procedimientos descritos en el modelo, SFM cuenta con un Órgano Responsable de Cumplimiento Penal, de composición colegiada e integrado por los miembros del Comité de Dirección de la empresa. Anualmente, se lleva a cabo una revisión del modelo (Plan de Supervisión Anual) para asegurar que en el mismo se identifican y describen, de modo actualizado, todos los controles y medidas de vigilancia establecidas para evitar o mitigar el riesgo de que se produzcan actuaciones delictivas en la organización. El procedimiento de revisión anual conlleva las siguientes actividades:

- Control y monitorización de riesgos.
- Definición de planes de acción.
- Reporte de cuestiones relacionadas con riesgos de incumplimiento.
- Actualización y aprobación del Modelo y el nivel de implementación.

Conscientes de la importancia de prevenir cualquier situación que pueda suponer un riesgo penal para una empresa pública, se ha establecido un mapa de riesgos penales, identificando aquellos que, en caso de ser cometidos, podrían afectar a SFM por las posibles consecuencias jurídicas contenidas en el artículo 129 del Código Penal.

Delito de construcción, edificación o urbanización ilegal	Delito contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social
Delito de cohecho	Delito de financiación ilegal de partidos políticos
Delito de corrupción en los negocios	Delito de malversación
Delito de estafa	Negativa a actuaciones inspectoras
Delito de tráfico de influencias	Delito contra la intimidad y acceso no autorizado
Delito de blanqueo de capitales	Delito contra el mercado y los consumidores
Delito de provocación a la discriminación, odio o violencia	Delitos contra los derechos de los trabajadores
Delito contra el medio ambiente	Delito contra la propiedad intelectual e industrial

El Sistema de cumplimiento normativo, de cara a alcanzar un nivel aceptable de seguridad, se compone de medidas de control que se clasifican en controles generales, que afectan a toda la organización en su conjunto y tienen impacto en la prevención de cualquier tipo de comportamiento delictivo, y controles específicos que contribuyen a la prevención, detección o disminución del riesgo de que puedan cometerse determinados delitos, y que han sido identificados en la elaboración del mapa de riesgos.

Una vez determinada la criticidad específica para cada uno de los riesgos penales, se decidirá la periodicidad del testeo de acuerdo con el cuadro siguiente:

Criticidad	Periodicidad de Prueba
Alta	Dos veces al año
Media	Entre Una y Dos veces al año
Baja	Una vez al año

Entre las medidas y controles generales que se han establecido y que contribuyen a la prevención o mitigación del riesgo de que se produzca en la organización cualquiera de los delitos que pueden derivar en una posible responsabilidad penal para SFM, se encuentran:

- El Código Ético
- El Canal de Denuncias
- El Órgano Responsable de Cumplimiento Penal
- El sistema disciplinario sancionador
- El plan de formación sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- El plan de supervisión
- Modelo para el control de los recursos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

6.2. EL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de SFM tiene como objetivo establecer unos valores y unas pautas de comportamiento responsable y transparente, que orienten a todas las personas que forman parte de SFM en el desarrollo de su actividad profesional diaria y en su relación con todos los grupos de interés.

Las disposiciones de este código son de obligada aplicación a todas las personas vinculadas o relacionadas con SFM, y más concretamente a los integrantes del Consejo de Administración, del Comité de Dirección y a todas las personas contratadas como empleados.

1. Legalidad: SFM actuará en todo momento con sometimiento pleno a la Ley y a la normativa que regula su actividad.
3. Libertad de elección: Se deberá respetar en todo momento la libertad de elección de la familia o allegados del fallecido, así como velar por que la misma sea efectiva en todo momento, dentro de los límites establecidos por la Ley.
4. Respeto, dignidad y no discriminación: Se deberá tratar con la misma consideración a todos los fallecidos y a sus familiares, sin practicar ningún tipo de discriminación por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, discapacidad, enfermedad, género, opinión o cualquier otra condición personal o social.
5. Profesionalidad: Se deberá actuar siempre de forma honesta, veraz y diligente en el desempeño de la profesión funeraria, aconsejando a las familias de acuerdo con lo más conveniente para los intereses de éstas.
6. Confidencialidad: Se deberá guardar secreto profesional acerca del servicio. Esta obligación permanecerá vigente incluso después de haber cesado la prestación de éste. Adquirimos el compromiso de no transmitir, ni difundir información secreta, privada o confidencial.
7. Respeto: Se deberá mantener una actitud respetuosa tanto con las familias o usuarios de los servicios como con el resto de la plantilla de SFM.
8. Calidad: Se orientará la prestación del servicio hacia la excelencia en la calidad de éste, entendiendo como calidad del servicio la satisfacción de las necesidades y expectativas de las familias y usuarios, entender sus demandas y resolverlas de forma personalizada.
9. Transparencia: SFM se compromete a publicar la información de su actividad para garantizar la transparencia y facilitar el conocimiento a la ciudadanía, sin otro límite que el impuesto por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes o información que se considere estratégica o confidencial.
10. Prohibición de prácticas fraudulentas: La totalidad de la plantilla, incluyendo la Dirección, se abstendrá de realizar negociaciones, actividades financieras y/o económicas que pueden comprometer la buena imagen de la empresa.

6.3. CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES

En SFM se encuentra prohibida toda practica de corrupción, soborno o pago de facilitación en todas sus formas activas y pasivas. No se aceptará ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada por parte de personas físicas o entidades privadas.

El personal al servicio de SFM, como todas aquellas personas vinculadas a la misma, no podrán solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago (ni en efectivo ni en especie) o comisión ilegal. No se efectuarán en ningún caso, en nombre de SFM aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones, gobiernos o entidades para obtener una posición de ventaja o influencia.

Tampoco se ofrecerá, admitirá ni aceptará ningún tipo de regalo, préstamo, comida, viaje o invitación que pudiera provocar una pérdida de la independencia y de la ecuanimidad en las relaciones comerciales, servicios prestados o servicios recibidos, ni que pueda afectar a la toma de cualquier decisión por parte de la empresa. En general, pequeños artículos promocionales de un proveedor u otros obsequios de bajo coste están permitidos.

Como se recoge en el Código Ético, los empleados de SFM deberán evitar toda actividad privada que pueda suponer un conflicto de interés con el puesto de trabajo. Ninguna actividad o servicio que se preste externamente deberá suponer una pérdida de eficiencia o de productividad en el puesto de trabajo.

Asimismo, no se utilizarán los medios, el tiempo de trabajo o las instalaciones para fines personales o ajenos a las actividades de la empresa.

6.4. CANAL DE DENUNCIAS

SFM fomenta la difusión y cumplimento de los compromisos incluidos en el Código Ético, a través de la figura del Gestor Ético, que recae en el titular de la Asesoría Jurídica de SFM. El Gestor Ético es el que recibe las comunicaciones o denuncias, registra las incidencias y realiza el análisis de estas.

Todo el proceso se realiza desde la más estricta confidencialidad, garantizando que no se producirán represalias hacia el denunciante cualquiera que sea el hecho denunciado, salvo que se constate que éste sea falso.

Si procediese una sanción, previamente a la apertura del expediente laboral disciplinario, se comunicará al Comité de Empresa para su conocimiento y emisión de informe previo.

Todo el personal tiene el deber de informar a la empresa cuando tengan indicios razonables de alguna irregularidad grave o de un incumplimiento del propio Código Ético a través de canal.etico@sfmadrid.es

Asimismo, el Canal Ético permite la formulación de comunicaciones o denuncias en las que no consten los datos del denunciante, no obstante, este tipo de denuncias nunca podrán servir como única prueba de la comisión de una irregularidad o un delito. Durante 2024 no ha habido ninguna denuncia formulada.

6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

No se han realizado en 2024 aportaciones a organizaciones sin ánimo de lucro o fundaciones en el ejercicio, a excepción del Convenio que se describe en el apartado 7.3.

7. COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

7.1. ESTAMOS CERCA DE LA CIUDADANÍA

GRI 102-13 Afiliación a asociaciones

GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales

SFM manifiesta su firme compromiso con la creación de valor para la comunidad, promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las preocupaciones actuales de la sociedad.

Muestra clara de este compromiso es la asunción por parte de SFM y por cuenta de Ayuntamiento de Madrid, de los servicios funerarios de carácter social para todas aquellas personas que acrediten, según la normativa vigente, la falta de recursos para poder tener un sepelio en condiciones de dignidad.

Como empresa pública que opera en la ciudad de Madrid, SFM apoya la apuesta del Ayuntamiento de Madrid por la puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, mediante propuestas ciudadanas. Adicionalmente a las que ya tiene implementadas el propio Ayuntamiento, como las propuestas ciudadanas o la participación en los Plenos municipales, en las que se pueden presentar propuestas que afecten a SFM, se cuenta con canales propios de diálogo con los diferentes colectivos con los que se relaciona SFM, como son el servicio de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones y las encuestas de satisfacción, que permiten una interacción directa con los ciudadanos.

SFM ha estado y está siempre cerca de la sociedad madrileña, presente en los momentos en los que más puede necesitar sus servicios y liderando iniciativas de naturaleza social en el sector. Por eso, más allá de la gestión del negocio funerario, se han puesto en marcha diversas iniciativas sociales para atender sus necesidades.

Devolución a la sociedad.

Como empresa municipal, los beneficios obtenidos por SFM se reinvierten en su totalidad en la rehabilitación, mantenimiento y mejora de las instalaciones (tanatorios, cementerios y crematorios municipales), acciones sociales o ambientales entre otras:

- Prestación de servicios funerarios de carácter social para aquellas personas que se encuentran en situación de precariedad, asumiendo SFM la totalidad del coste de la prestación del servicio.
- SFM promueve actuaciones para cubrir las necesidades que puedan surgirles a las familias tras la despedida. De esta manera, se ha llegado a acuerdos con distintas entidades para ofrecer ayuda psicológica, ayuda legal o ayuda en domicilio entre otros servicios. Se adjunta link a los convenios en vigor: https://sfmadrid.es/informacion-economica-presupuestaria-y-estadistica#convenios
- SFM emprende acciones culturales que enseñan a concienciar sobre la presencia de la muerte como parte de la vida, que elimine los tabúes existentes y muestre una concepción distinta de lugares como los cementerios.

- Se organizan acciones solidarias con distintas entidades, tales como recogida de alimentos, recogida de juguetes y alimentación infantil para la Fundación "*Ningún Niño Sin Sonrisa*" o la colaboración con el proyecto "*Tapones para una nueva vida*" con la Fundación SEUR. Se adjuntan links de algunas de las campañas realizadas.

Duelo en Navidad. Esta Navidad en la que no estás

Desde 2020, se ha puesto en marcha un proyecto gratuito de ayuda al duelo en Navidad en forma de coloquio online y presencial, coordinado por una psicóloga experta en duelo y con testimonios reales, con la finalidad de compartir experiencias de personas que han sufrido pérdidas, para proporcionar herramientas que ayuden a vivir las fiestas navideñas de la mejor manera posible.

Parque de Mariposas: Espacio de Duelo Perinatal

El 30 de octubre de 2024, se inauguró en el Cementerio de la Almudena, un espacio dedicado al duelo perinatal, el "Parque de Mariposas", en recuerdo a todos los bebés que fallecieron durante la gestación o al poco de nacer. Este proyecto forma parte de una serie de iniciativas que SFM ha puesto en marcha en relación con el final de la vida y el apoyo al duelo.

El espacio está compuesto por un amplio espacio de columbarios en pared, columbarios arbusto y una zona ajardinada con rosas híbridas iceberg de color blanco destinada al esparcimiento de cenizas. El recinto consta también de una fuente, un monolito y bancos, todo en color blanco, así como de una placa conmemorativa, en un enclave que invita a la reflexión al tiempo que brinda un espacio simbólico donde recordar y honrar la memoria de estos bebés. En el caso de la muerte perinatal es especialmente importante contar con un espacio en el que las familias puedan mantener una nueva relación con el bebé fallecido, puesto que hay pocos recuerdos, lugares, símbolos y rituales para poder hacerlo.

Esta iniciativa, además de ofrecer una alternativa para las familias que deseen utilizar los distintos tipos de unidades de enterramiento para la inhumación de sus bebés o esparcimiento o inhumación de sus cenizas de manera individual en el jardín destinado para ello, ofrece también, de manera gratuita, una opción de destino final de aquellos bebés que no sean reclamados de forma individual por sus familias, siempre que desde los hospitales de Madrid capital soliciten que sean incinerados de manera conjunta y separada de los restos quirúrgicos, otorgándoles con ello un espacio físico digno e identificado de manera especial que contribuya a mitigar, en la medida de lo posible, el dolor de las familias por las difíciles circunstancias en las que se suelen producir este tipo de muertes.

7.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL

SFM apuesta por el desarrollo local a través de las compras locales, promoviendo y fomentando siempre que sea posible, cuando el desarrollo de la actividad lo permite y bajo los procedimientos establecidos por la Ley de Contratos del Sector Público, las compras a proveedores locales, de tal manera que en 2024 no se ha realizado compra alguna a proveedores internacionales.

7.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

SFM trabaja de manera colaborativa con el entorno en el que desarrolla su actividad, entablando diálogos con entidades con las que es posible establecer vínculos de colaboración para ampliar el alcance de dicha actividad.

Por otra parte, dentro de esta línea de actuación, se ha continuado con la colaboración en proyectos destinados a los procesos de final de vida y ayuda al duelo mediante el destino de los fondos obtenidos del reciclado de materiales metálicos resultantes de las incineraciones de los crematorios que gestiona SFM y que son objeto de donación a asociaciones, entidades sin ánimo de lucro o fundaciones, seleccionadas a través de un concurso público de proyectos.

Durante 2023 se desarrollaron un total de cuatro nuevos proyectos: Fundación Asispa, por su proyecto "*Cuando me vaya*", Fundación Kyrios, por su proyecto "*Cuando yo no esté*", Fundación Mario Losantos del Campo, por su proyecto "*El duelo, un horizonte común*", y Fundación Porque Viven, con el proyecto "*El acompañamiento del duelo en cuidados paliativos pediátricos: una vida plena cuidando de una hija o un hijo que vive con una enfermedad incurable*", proyectos financiados con una dotación de 25.000 Euros cada uno de ellos.

En 2024 se ha convocado la nueva edición del concurso. Se presentaron 6 proyectos que actualmente están siendo evaluados y de los cuales se financiarán al menos 3 con una dotación de 25.000 € cada uno.

Esta colaboración refuerza el compromiso social de SFM en el apoyo a iniciativas que contribuyan a respetar la experiencia de duelo y a crear una pedagogía de vida en la que la muerte y el duelo sean tratado de manera natural, como un proceso único para cada persona y como una herramienta que facilite el recuerdo de la persona fallecida; en SFM seguimos contemplando nuestro quehacer de una manera personalizada, promoviendo un trato cercano y de excelencia, que exige el desempeño del mismo con una enorme sensibilidad y delicadeza; con este enfoque se persigue promover acciones que contribuyan a generar cambios positivos en la sociedad.

8. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

GRI 102-9 Cadena de suministro

Desde su creación en 2016, SFM es una empresa del Ayuntamiento de Madrid, perteneciente al sector público municipal, configurada por tanto como un poder adjudicador no Administración Pública (PANAP) y sujeta a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, en lo que se refiere a la licitación y preparación de los contratos de adquisición de bienes y servicios, estando sujeta a la legislación no administrativa en el resto. Esta nueva configuración supuso la necesidad de adaptar los procedimientos del Departamento de Contratación y Compras a la nueva realidad tanto empresarial como legal.

Por todo ello, desde el 26 de febrero de 2018 el perfil de contratante de Servicios Funerarios de Madrid ha quedado integrado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, al que se puede acceder bien desde la propia página web de la plataforma, bien desde la propia de SFM.

De este modo, SFM consigue agilizar los procedimientos internos, establecer los cauces de comunicación, asegurar el cumplimiento de la normativa legal en todo momento y la transparencia en los procesos de compra y contratación.

En base a lo establecido en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público y a las Instrucciones y Decretos emitidos por el Ayuntamiento de Madrid relativos a Contratación y contención del gasto público, se distinguen los siguientes tipos de compras, diferenciadas por el umbral económico del suministro, obra o servicio que va a ser objeto de adquisición, siempre bajo la demanda previa por parte de alguna de las áreas de SFM y justificación de la necesidad.

- Gasto Corriente (antiguos anticipos de caja): carácter puntual cuyo valor no exceda de 1.000 euros IVA incluido.
- Gasto Menor: carácter puntual cuyo valor no exceda de 3.000 euros IVA incluido.
- Contrato Menor: obras de valor estimado inferior a 40.000 euros y los contratos de suministro o de servicios de valor estimado inferior a 15.000 euros. Duración máxima 12 meses.
- Concurso Público. Es un procedimiento administrativo de preparación de la voluntad contractual, por el que un ente público en ejercicio de la función administrativa da cumplimiento a los principios de publicidad y concurrencia para que los interesados puedan, sujetándose a las bases fijadas en los pliegos de condiciones (administrativo y técnico), formular propuestas de entre las cuales se seleccionara la más ventajosa para SFM. Toda licitación pública está regida por los siguientes principios:
    - El principio de concurrencia o competencia.
    - El principio de igualdad o trato justo y equitativo.
    - Principio de publicidad y transparencia.

Para cada uno de los tipos de compras, la propia Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público establece su definición, modo de empleo, tipos de procedimientos existentes para su ejecución, pasos y documentación requeridos.

Adicionalmente, SFM puede realizar consultas preliminares al mercado para asesorarse sobre algún tema o tecnología concretos antes de presentar la oferta de contratación, sin que por ello la entidad consultada quede fuera del procedimiento de contratación.

Los pliegos de contratación podrán contener aspectos relativos a medidas sociales: planes de igualdad, de formación de sus trabajadores, de calidad en los procesos de producción, medioambientales u otros que se consideren oportunos, de tal forma que se pueda evaluar la idoneidad del proveedor, pudiendo además solicitarles los documentos que acrediten que los procesos subcontratados se llevan a cabo de forma controlada.

9. CLIENTES Y FAMILIAS

9.1. GESTIÓN EN CLIENTES

	GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	GRI 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Apuesta por la calidad

El principal compromiso de SFM con las familias es prestar un servicio funerario y de cementerios dentro de parámetros de excelencia.

Para ello utiliza las herramientas que le proporciona su Sistema de Gestión de la Calidad, que forma parte de la estrategia de la organización, proporcionando elementos esenciales para establecer iniciativas que se alinean con el desarrollo sostenible, constituyendo un elemento fundamental para mejorar el desempeño global de SFM.

El modelo constituye un instrumento de gestión que posibilita enfocar de manera ordenada todos los procesos de actividad hacia los principales receptores de los servicios, que son las familias. El sistema se ha adaptado para poder cumplir con los requisitos del conjunto de normas UNE EN–ISO 9001. La calidad, de acuerdo con el requisito de dicha norma, se entiende como el grado en el que el conjunto de características inherentes al servicio funerario y de cementerio cumple con los requisitos establecidos.

El conjunto de valores de calidad se describe a través de la política de calidad (permanentemente actualizada), que forma parte junto con la estructura, compromisos y organización de la empresa en materia de calidad del principal documento del sistema, el Manual de calidad. Los principios fundamentales de la ISO 9001, a saber: enfoque al cliente (liderazgo, compromiso de las personas), enfoque a procesos, mejora continua y toma de decisiones basada en evidencias, forman parte de las actuaciones derivadas de la aplicación del sistema en todos los ámbitos de actuación. Asimismo, el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar para la mejora) se repite para asegurar la eficiencia del sistema.

La función de calidad opera transversalmente en el conjunto de SFM, lo que permite la mejora de los procesos de negocio y su impacto en la competitividad de todos los servicios que se prestan.

Anualmente se realizan auditorías internas de seguimiento para verificar que se siguen aplicando correctamente los requisitos de la norma y que el SGC sigue respondiendo a lo establecido en materia de calidad.

Además, se realiza también anualmente una revisión del sistema por la Dirección de SFM, que incluye entre otras acciones: el análisis del contexto (a través del modelo de Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades –DAFO-), las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la revisión de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la

posible necesidad de recursos humanos, materiales e instalaciones para abordar nuevos objetivos establecidos.

Las familias están acompañadas y asesoradas en todo momento por un equipo de profesionales para dar satisfacción a sus necesidades.

No se ha producido en 2024 ningún incumplimiento ni reclamación relativas a la información y etiquetado de los productos, así como a las comunicaciones de marketing.

Política de calidad

El principal valor del servicio que presta SFM es conseguir que las familias estén acompañadas y asesoradas por un equipo de personas que, a la vez que dé satisfacción a sus necesidades, tanto explícitas como implícitas, aporte un trato profesional y delicado durante la prestación del servicio; esto se consigue entre otros aspectos, a través del cumplimiento de una estricta política de calidad, en la que SFM se orienta hacia:

- Entender nuestro quehacer en torno a la muerte como una experiencia única para cada persona, lo que nos exige una enorme sensibilidad y delicadeza.
- Prestar un servicio personalizado, cercano y de excelencia, acompañando y orientando a las familias y allegados durante todas las etapas del proceso.
- Respetar en todo momento la experiencia de duelo de cada persona, mediante un comportamiento profesional y respetuoso que contribuya a crear un clima sereno y acogedor.
- Favorecer un tratamiento digno y respetuoso del difunto.
- Responder a las expectativas de los ciudadanos, tratando de anticiparnos a sus necesidades y preocupaciones, promoviendo una interacción de confianza con la sociedad.
- Considerar cada momento como una oportunidad para el aprendizaje y la mejora y, por tanto, como una forma de crecimiento personal.
- Preservar la confidencialidad y la privacidad de la información a la que se tiene acceso.
- Promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en lo que se refiere a los procesos internos como en aquello que afecte a la ciudadanía.
- Avanzar hacia un modelo de empresa sostenible, que incluye un compromiso ético, de desarrollo profesional y bienestar de las personas trabajadoras, así como ambiental.
- Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y promover la mejora continua del mismo
- Contribuir desde nuestros lugares de trabajo a mantener una buena imagen y reputación de la empresa, promoviendo la actualización e innovación continua de nuestros procesos y servicios.
- Garantizar una política de contratación responsable, y enfocada a la prestación de un servicio de calidad efectivo y eficiente.
- Trabajar una pedagogía de la muerte que facilite el recuerdo y la historia de manera natural, como una herramienta para el reconocimiento y para la mejora de la vida.

Carta de Servicios

Además del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9001, SFM se ha integrado en el Sistema de Cartas de Servicios del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, amparado en la Norma UNE 93200. El sistema de cartas de servicios ocupa un lugar estratégico desde el que se despliega todo su potencial como motor de cambio y de mejora de la propia organización, lo que redunda en una mayor calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía madrileña.

La carta de servicios funerarios y de cementerios fue aprobada por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid en abril de 2019 y como consecuencia de la pandemia generada por la propagación de virus del Covid19, durante el año 2020 el proceso de certificación se vio interrumpido, retomándose desde finales de ese mismo año y concretándose a finales de 2021 en la obtención de la primera certificación de la Carta de servicios funerarios y de cementerios. Este reconocimiento puso de manifiesto, según palabras de la entidad certificadora "*la excelencia de la labor de SFM y su compromiso con la mejora continua de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía*". Este reconocimiento se ha renovado en 2024.

Certificado Compromiso con las Familias

En septiembre de 2023, SFM obtuvo la certificación Compromiso con las Familias de las organizaciones funerarias, otorgada por AENOR.

La certificación del "*Compromiso con las Familias*" está basada en un modelo propio de AENOR que especifica los requisitos que deben cumplir las organizaciones funerarias para la prestación de un servicio socialmente responsable, por parte de sus profesionales hacia las familias, desde el momento de la pérdida hasta la despedida final.

Valores tan importantes como la humanización, la ética, la transparencia, la confianza, la certidumbre, el acompañamiento y la profesionalidad forman parte de los requisitos que se deben cumplir, desde la atención inicial hasta el asesoramiento posterior al duelo, pasando por cada proceso del servicio funerario (recogida, llegada a las instalaciones, ceremonia, etc.).

La certificación AENOR "*Compromiso con las Familias*" refleja el compromiso con la empatía, la integridad y la profesionalidad en cada fase del proceso.

Las ventajas para SFM son principalmente:

1. Reconocimiento: Demuestra su compromiso con la ética y la excelencia, aumentando la confianza de las familias y la comunidad.

2. Diferenciación: Destaca en un mercado competitivo al ofrecer servicios que van más allá de lo básico, mostrando empatía y calidez humana.

Mejora del control de los procesos: La certificación asegura atender las expectativas, necesidades, deseos y sentimientos de las familias, traduciéndolas en requisitos de alto nivel que SFM tiene que controlar para cada uno de los procesos.

Derechos de los usuarios y sus responsabilidades.

Demostrando su apuesta por la calidad, SFM ha realizado un análisis profundo de la capacidad de mejora del servicio prestado, al tiempo que ha identificado los mecanismos que pueden ayudar a materializarlo.

SFM se compromete a respetar y defender lo que considera son los derechos básicos y las responsabilidades de las familias usuarias del servicio:

DERECHOS	RESPONSABILIDADES
A elegir el canal de comunicación con SFM que más le convenga (presencial, telefónico o electrónico).	Mantener siempre una actitud correcta y de respeto.
A recibir información sobre la prestación de nuestros servicios, así como de las incidencias que puedan surgir.	Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios.
A recibir un servicio personalizado y cercano, que respete el proceso de duelo	Hacer un uso adecuado y correcto de las instalaciones, así como respetar el material y los equipamientos, favoreciendo su mantenimiento y limpieza.
A recibir un trato respetuoso por parte del personal	Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con el resto de las personas usuarias de las salas velatorio en tanatorios, de los crematorios y de los cementerios.
A preservar un cuidado digno de la persona fallecida.	Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en especial, lo relativo al consumo de tabaco, alcohol y sustancias estupefacientes.
A conocer la identidad de quien presta el servicio.	Abonar el importe de los servicios prestados.
A disponer de instalaciones en buenas condiciones de uso y accesibles a personas con discapacidad o movilidad reducida.	Mantener y conservar la unidad de enterramiento.
A que los vehículos utilizados para el transporte sean adecuados.	Conservar el Título de la unidad de enterramiento, solicitar, en su caso, el cambio de titularidad, así como comunicar cualquier cambio de los datos de contacto.
A exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.	Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.	
La ciudadanía tiene los derechos básicos recogidos en la normativa administrativa general.	

9.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

La opinión de los usuarios es una herramienta de gestión esencial para SFM, ya que a través de las incidencias y reclamaciones presentadas por las familias y tras el análisis de las mismas, se implementan mejoras que respondan de manera óptima a sus necesidades y expectativas.

Por ello, se recogen -a través de distintos canales- la percepción sobre el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos entre SFM y las familias.

El cliente puede hacer llegar sus felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de la cumplimentación del formulario de notificación correspondiente de SFM, presentando una hoja de reclamación a través del impreso oficial del Ayuntamiento de Madrid, por carta o verbalmente; asimismo, podrá hacerlo utilizando la dirección de correo electrónico calidad@sfmadrid.es y otros canales físicos (folleto de felicitaciones y sugerencias) o digitales como la página Web de SFM.

Toda la información recogida a través de los distintos canales es analizada anualmente durante la revisión del SGC por la dirección, habiendo definido compromisos, tanto de los objetivos e indicadores relacionados con las quejas y reclamaciones, como con el tiempo de respuesta a los usuarios. El análisis de la información obtenida permite establecer acciones correctivas o de mejora para evitar que dichas situaciones vuelvan a producirse, eliminando las causas que las han originado.

Existe además un procedimiento que describe pormenorizadamente la manera en la que hay que gestionar estos inputs de entrada: procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones, no conformidades, acciones correctivas y acciones de mejora.

Satisfacción de clientes

En paralelo a la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, SFM ha establecido mecanismos para preguntar directamente a sus clientes sobre la calidad de los servicios prestados.

A través del procedimiento *Determinación de la satisfacción del cliente* se gestiona la realización de encuestas para analizar los *pain points* o puntos de dolor del cliente, es decir los problemas o situaciones que los usuarios encuentran al utilizar los servicios de SFM y que generan como consecuencia un sentimiento negativo, que permiten identificar los puntos de mejora.

Se realizan encuestas telefónicas a todos los usuarios de los servicios propios de SFM (servicios funerarios con incineración o inhumación en cementerios municipales) a través de la metodología NPS (*Net Promoter Score*); en caso de no responder a las llamadas, se remite por mail un cuestionario idéntico a la entrevista telefónica. El sistema NPS es un sistema de medición de la fidelidad de los usuarios muy utilizada en el sector servicios, considerándose una alternativa a las encuestas clásicas y está basada en la realización de una pregunta principal y otra dinámica, en función de la primera realizadas unos días después de prestado el servicio.

Los entrevistados otorgan una puntuación global de 0 a 10 respecto al servicio prestado, obteniendo en base a dicha métrica una puntuación global o índice, que permite realizar una comparación con la obtenida por las empresas del sector que prestan el mismo servicio y utilizan este mismo sistema de medición.

Con las respuestas obtenidas, se establece una clasificación de los usuarios en:

- Detractores: puntuaciones de 0 a 6: usuarios insatisfechos que desaconsejarán los servicios.
- Pasivos: puntuaciones de 7 a 8, personas que no dirán nada positivo.
- Promotores: puntuaciones de 9 a 10, personas que recomendarán los servicios.

Un importante valor es que a través del NPS se conocen los motivos de la valoración, lo que permite identificar, especialmente en el caso de los calificados como pasivos o detractores, el motivo de dicha puntuación, suponiendo una valiosa información de cara a la adopción de medidas correctoras.

Las ventajas que ofrece este sistema es que se incrementa el índice de respuesta de los usuarios sobre la calidad percibida (más del 70% de respuesta frente al 25% obtenido en encuestas en papel), lo que permite escuchar la opinión del cliente en tiempo real y consecuentemente, reaccionar más rápido ante opiniones negativas que puedan generar una mala reputación, facilitando así las actuaciones orientadas a la mejora continua y obteniendo datos que pueden ser comparados con el nivel de calidad de otras empresas del sector.

Para servicios procedentes de otras localidades y servicios donde se contrate con SFM exclusivamente el servicio de incineración o de inhumación, se realizan encuestas en papel, en las que los clientes son seleccionados de forma aleatoria entre todos los servicios contratados, quedando como norma general excluidos determinados perfiles establecidos en el propio procedimiento.

Desde los diferentes departamentos, a demanda del departamento de calidad, se analiza las encuestas recibidas y se responde a aquellos usuarios que han puntuado negativamente (6 o menos) a las encuestas; asimismo, se implementan las acciones correctivas pertinentes.

Los principales datos obtenidos en las encuestas realizadas en 2024 a través de la metodología NPS son los siguientes:

Año	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida
2024	6.233	4.668	75%	9,1
2023	6.646	5.131	77%	9

La tasa de respuesta en 2024 ha disminuido un 2% respecto a 2023, siendo el canal mayoritario el telefónico.

	Tanatorio M-30		Tanatorio Sur	
	2023	2024	2023	2024
Encuestas realizadas	4.895	4.546	1.751	1.686
Encuestas Contestadas	3.751	3.406	1.380	1.262
Tasa de Respuesta	79%	75%	78%	75%
Nota media obtenida	9,1	9,2	8,8	8.7

La muestra está compuesta mayoritariamente por usuarios del Tanatorio M30, en correlación con el mayor número de servicios prestados en ese tanatorio durante el periodo. La tasa de respuesta es prácticamente igual en el caso de usuarios de ambos tanatorios. En términos de la propia metodología NPS se considera que dicha calificación está dentro de los parámetros de excelencia. Analizando por tanatorio, la nota media obtenida por el Tanatorio M30 es ligeramente superior a la obtenida por el Tanatorio Sur.

En cuando a las valoraciones ofrecidas por las familias por servicios en destino final la nota media ha sido la siguiente:

Año	Cementerios	Crematorios
2024	9,0	9,0
2023	8,9	9,0

La puntuación es muy similar en ambos grupos de instalaciones, y se sitúa dentro de parámetros de excelencia.

Como complemento a la valoración de los servicios de crematorios y cementerios procedentes de nuestros clientes, incluimos la valoración realizada por parte de aquellos clientes que, tras realizar el servicio funerario con otra empresa, hacen uso de nuestros servicios e instalaciones en el momento de la cremación o inhumación.

En lo que se refiere a las encuestas en papel, dirigidas a usuarios exclusivamente de los servicios de cementerios y crematorios gestionados por SFM, los datos obtenidos en el periodo han sido:

Año	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
2024	3.544	526	15%
2023	4.279	766	18%

En 2024 han disminuido las encuestas contestadas, tanto en números absolutos, como en porcentaje en relación con el total de encuestas realizadas.

La nota media por servicios de cementerios o crematorios ha sido la siguiente:

Año	Cementerios	Crematorios
2024	8,7	8,9
2023	8,5	8,9

Los usuarios encuestados durante el año 2024 han otorgado una puntuación de 8,9 y 8,7 sobre 10 para los crematorios y cementerios, respectivamente. La puntuación otorgada a los servicios

de cementerios ha mejorado respecto del dato obtenido en 2023. Aplicando una analogía con la metodología NPS se considera que las puntuaciones obtenidas en 2024 están dentro de parámetros de excelencia en la prestación del servicio.

En cuanto a las motivaciones que sustentan las puntuaciones, el trato del personal sigue siendo el aspecto más destacado por los usuarios para recomendar los servicios de SFM (70%), seguido de la puntualidad en el compromiso horario y la limpieza de las instalaciones, como otros de los aspectos más repetidos como motivos de satisfacción.

Felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamaciones de los clientes

Las reclamaciones o quejas se gestionan en todos los casos a través de la operativa definida al efecto tanto en el Manual de Calidad, como en el procedimiento correspondiente y pueden recibirse a través de distintos canales: en el formato Notificación de Queja o a través de la Hoja Oficial de Reclamación, ambos a disposición de todos los usuarios; también por carta o incluso verbalmente, así como a través de la página web de SFM y del mail calidad@sfmadrid.es.

Existe asimismo, un buzón de sugerencias y felicitaciones a disposición de las familias, y a pesar de que algunas de las que se reciben son anónimas, si el usuario facilita datos de contacto, son respondidas al interesado, agradeciendo su colaboración por contribuir a la mejora del servicio.

Las reclamaciones/quejas quedan registradas y son derivadas al área correspondiente para su adecuada gestión y resolución y posteriormente son respondidas individualmente y por escrito.

El Departamento de Calidad elabora estadísticas periódicas sobre tipología de reclamaciones, departamentos o áreas afectados realizando un seguimiento de su gestión, entre otros aspectos para alcanzar los compromisos y objetivos determinados en el Sistema de Gestión de calidad.

Durante el año 2024 se recibieron más de 200 quejas y reclamaciones, 28 sugerencias y 68 felicitaciones. Todas ellas fueron registradas y tramitadas de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos del sistema de gestión de la calidad. El canal de entrada utilizado mayoritariamente por los usuarios ha sido el presencial, seguido del canal de internet.

Los motivos de las quejas y reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de SFM durante 2024, tuvieron que ver fundamentalmente con la operativa de los servicios funerarios, la prestación de asistencias complementarias e incidencias relacionadas con la limpieza y mantenimiento de infraestructuras, especialmente en el caso de las reclamaciones derivadas del uso de los cementerios.

Los clientes han expresado diversas sugerencias para mejorar los servicios en los tanatorios y cementerios. Entre las recomendaciones más destacadas, se encuentra la necesidad de ampliar el horario de apertura de las cafeterías y la variedad de productos. Algunas sugerencias se refieren a mejoras en la accesibilidad de las instalaciones y la señalética.

Los clientes también hicieron hincapié en la coordinación de los horarios de los servicios; la seguridad y comodidad fueron aspectos relevantes y se sugirieron otras mejoras en las instalaciones para favorecer un ambiente de calma y meditación.

En cuanto a la atención al cliente y gestión, se destacó la necesidad de mejorar la comunicación y atención del personal y se mencionó la importancia de mantener un servicio de limpieza adecuado. Estas recomendaciones reflejan las principales preocupaciones y propuestas de los clientes para mejorar los servicios y la experiencia en los tanatorios y cementerios y son derivadas a los responsables de los departamentos correspondientes, para su valoración.

Por otra parte, las familias han expresado su agradecimiento por la amabilidad, atención y profesionalidad del personal en los tanatorios y cementerios. Han destacado la dedicación y sensibilidad al tratar a los familiares de los difuntos, haciendo que momentos difíciles sean más llevaderos. Los clientes han valorado positivamente la eficiencia y el buen trato recibido durante todo el proceso, desde la contratación de servicios hasta la inhumación y el traslado de los fallecidos. Han agradecido la ayuda y el apoyo en la gestión administrativa y la atención personalizada, destacando la capacidad del personal para transmitir calma y tranquilidad en momentos de duelo. También se ha elogiado la labor de los trabajadores en la preparación y presentación de los fallecidos, resaltando la profesionalidad y el cuidado con el que se ha realizado este trabajo. Además, se ha agradecido la atención y el consuelo ofrecido por el personal en situaciones difíciles.

En general, los clientes han expresado su satisfacción con la calidad y calidez del servicio, la eficiencia en la gestión de los trámites, y la amabilidad y respeto del personal. Han destacado la importancia de la empatía y el apoyo recibido, lo cual ha sido fundamental para sobrellevar el proceso de despedida de sus seres queridos. Estas felicitaciones reflejan el reconocimiento y agradecimiento de los clientes hacia el equipo de los tanatorios y cementerios por su excelente trabajo y dedicación en momentos tan delicados.

Confidencialidad

SFM está comprometida con la protección de la confidencialidad y la identidad, tanto de las personas que integran la plantilla, como de los clientes y proveedores, así como del propio negocio. Para la aplicación de la normativa de protección de datos, se han desarrollado políticas de confidencialidad para empleados, clientes, proveedores, contactos, visitas y gestión de imágenes. Toda aquella persona relacionada con SFM puede ejercer sus derechos de gestión de datos personales a través de la página web www.sfmadrid.es, según establece la legislación vigente.

Durante 2024 no se han presentado denuncias ni reclamaciones por motivo de vulneración de Derechos Humanos, ni de empleados propios ni de colaboradores, clientes o proveedores. Tampoco se han recibido denuncias por violación de la normativa de Protección de Datos.

10. INFORMACIÓN FISCAL

GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno

Se presenta a continuación la información fiscal referente al ejercicio 2024 según lo requerido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, 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.

- Los beneficios obtenidos por la compañía en el ámbito geográfico de actuación durante el ejercicio ascendieron a 415.626,95 euros, mientras que en 2023 ascendieron a 85.057,93 euros.
- El impuesto sobre beneficios cobrados de la Agencia Tributaria asciende a 249.130,60 euros en 2024, frente a los pagados en 2023 por importe de 218.685,58 euros.

TABLA INDICADORES GRI

La Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. ha elaborado el informe siguiendo las exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera (Ley 11/2018) y los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (*GRI SRS Standards* 2016) seleccionados para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

CONTENIDO LEY 11/2018	INDICADORES GRI	Pág.
1. MODELO DE NEGOCIO		**pág.2**
1.1. SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID		**2**
Breve descripción del modelo de negocio del Grupo.	2-1 Detalles de la organización	**2**
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	**2**
1.2. Gobernanza		**8**
Organización y estructura.	2-9 Estructura de gobernanza y composición	**8**
1.3. Estrategia		**9**
Estrategia	2-22 Declaración de la Estrategia de Desarrollo Sostenible	**9**
	2-23 Compromisos y políticas	**10**
1.4. Gestión de riesgos		**11**
	2-16 Principales impactos, riesgos y oportunidades	**11**
1.5. El plan de inversiones		**14**
2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD		**pág.16**
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	**16**
	Temas y preocupaciones claves mencionadas (clientes, proveedores, empleados...)	**16**
	3-2 Lista de temas materiales	**18**
3. CUESTIONES AMBIENTALES		**pág.21**
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.		**21**
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.		**21**
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.		**25**
Aplicación del principio de precaución.		**21**
Cantidad de provisiones y garantías.		**27**
	3-3 Gestión de los temas materiales	**21**

	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	26
3.1. Contaminación atmosférica		27
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.		28
Ruido y contaminación lumínica.		26
3.2. Economía circular y gestión de residuos		30
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.		32
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.		NA
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	32
3.3. Uso sostenible de los recursos		32
3.3.1. Consumo de agua		32
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-1 Extracción de agua por fuente	32
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	32
3.3.2. Consumo de materias primas		34
Consumo de materias primas.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	34
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		34
3.3.3. Consumo indirecto y directo de energía		35
Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	35
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.		35
	302-3 Intensidad energética	35
	302-4 Reducción del consumo energético	35
3.4. Cambio climático		36
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	37
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 2)	37
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		37
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.		37
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	37
3.5. Protección de la biodiversidad		38
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		41

Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	41
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	41

4. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		pág.40
4.1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS		40
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	2-7 Empleados	40
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		40
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		40
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		40
Brecha salarial.	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	40
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40
4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		44
Organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo.		44
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.		44
	401-2: Prestaciones a empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	44
	401-3: Permiso parental	44
4.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		47
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		47
Accidentes de trabajo		47
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	47
4.3. RELACIONES SOCIALES		47
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	47
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos.		47
4.5. FORMACIÓN		48
Las políticas implementadas en el campo de la formación;		48
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	49

4.6. IGUALDAD		**46**
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.		**46**
Planes de igualdad.		**46**
Medidas adoptadas para promover el empleo.		**46**
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		**46**
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		**46**

5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		**pág.54**
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	2-23 Compromisos y políticas	**54**
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	**54**
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	**54**
Promoción y cumplimiento de 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.		**54**
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.		**54**
La abolición efectiva del trabajo infantil		**54**
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	**54**

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		**pág.55**
6.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS		**55**
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.		**55**
6.2. EL CÓDIGO ÉTICO		**58**
	2-23 Compromisos y políticas	**58**
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	**58**
6.3. CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES		**58**
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		**58**
6.4. CANAL DE DENUNCIAS		**59**
6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO		**59**
Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro		**59**

7. COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		**pág.66**
7.1. ESTAMOS CERCA DE LA CIUDADANÍA		**60**
	204-1 Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	60
657.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL		**61**
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.		**61**
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.		**61**
7.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO		**61**
Las acciones de asociación o patrocinio.		**61**

8. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS		**pág.62**
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.		**62**
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		**62**
Sistemas de supervisión y auditorias.		**62**
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	**62**

9. CLIENTES Y FAMILIAS		**pág.64**
9.1. GESTIÓN EN CLIENTES		**64**
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.		**64**
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	**66**
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	**67**
	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	**67**
9.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES		**68**
Sistemas de reclamación.		**68**
Quejas recibidas y resolución de las mismas.		**69**

10. INFORMACIÓN FISCAL		**pág.71**
Los beneficios obtenidos país por país.		**71**
Los impuestos sobre beneficios pagados.		**71**
Las subvenciones públicas recibidas.	201-4 Asistencia financiera o recibida del gobierno	**71**