



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 SFM), correspondiente al ejercicio 2022 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 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 2022 el segundo 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 2021.

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 102-1: Nombre de la organización
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios
GRI 102-3: Ubicación de la sede central
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica.
GRI 102-6: Mercados servidos
GRI 102-7: Tamaño de la organización



Sobre Servicios Funerarios de Madrid

La Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., (en adelante, Servicios Funerarios de Madrid o SFM) 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. Nuestro domicilio social se encuentra en c/ Salvador de Madariaga, 11 – 28027 – Madrid.

SFM es una Empresa pública, cuyo accionista único es el Ayuntamiento de Madrid, perteneciente, por tanto, al sector público municipal. 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 y de los Cementerios de las 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.

Asimismo, el Pleno del 25 de mayo de 2016 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, para asegurar tanto la continuidad de los puestos de trabajo, como del capital humano, manteniendo así los conocimientos y la experiencia de la plantilla.
- Clasificar la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. 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 acomoda íntegramente al ordenamiento jurídico privado, salvo las materias en que le sea 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 ha sido cedida a SFM.
- Servicios funerarios en régimen de libre concurrencia, de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza de Protección de la Salubridad en la Ciudad de Madrid y demás normativa aplicable.

En esos ámbitos, SFM presta servicios funerarios a los ciudadanos del 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 2022 de 438 trabajadores que cuentan 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 y usuarios de sus servicios, 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 Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, Área de en la que se integra, en la gestión y coordinación de situaciones de emergencia, como ha sido el caso de la crisis sanitaria causada por la COVID-19 o en la ocasionada por el temporal Filomena.

En el ámbito de la adquisición de bienes y servicios, SFM como empresa de capital público, tiene la consideración de poder adjudicador y se rige, por tanto, en la contratación de 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 Estatuto Básico del Empleado Público, y a lo dispuesto en el Convenio Colectivo específico de SFM.

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 el Tribunal De Cuentas.

SFM ha diseñado 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 ha aprobado un Código Ético de obligado cumplimiento por todos sus empleados.

Con el objeto de prestar un servicio de la máxima 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 de Gestión de Calidad es auditado periódicamente, lo que ha permitido obtener la certificación de calidad ISO 9001:2015.

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 ha sido certificada en diciembre de 2021 por la entidad certificadora independiente ICDQ.

También en 2022 se ha iniciado la elaboración de un Plan de Sostenibilidad que será sometido a aprobación por parte del Consejo de Administración en marzo de 2023.

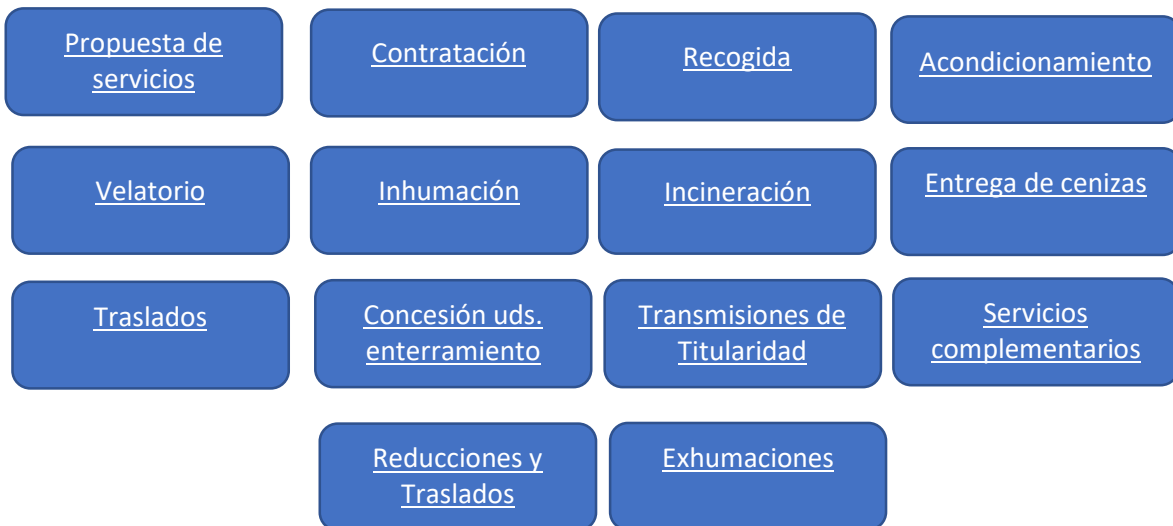
SFM, como operador funerario, realiza sus actividades dentro del marco regulatorio aprobado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, a través del Reglamento de Sanidad Mortuoria.



Servicios que ofrece SFM

SFM, como operador funerario y gestor de los cementerios y crematorios municipales ofrece un servicio funerario integral, que se adapte a las necesidades de las familias.

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



Para la gestión de dichos procesos, SFM presta diferentes tipos de servicios como operador funerario y como organismo que gestiona los cementerios y crematorios municipales.

En el ámbito de los servicios funerarios, SFM realiza todos los procesos relacionados, que van desde la contratación, recogida, acondicionamiento y velatorio y, dado su carácter de gestor de los cementerios y crematorios municipales, también presta el servicio de destino final, ya sea inhumación o incineración en las instalaciones que gestiona SFM. Por otro lado, realiza también traslados a las instalaciones de otros operadores funerarios.

Por otra parte, SFM recibe servicios solicitados por otros operadores funerarios de fuera de la ciudad Madrid para prestar servicios tanto de velatorio como de destino final, inhumaciones e incineraciones.

Por último, SFM atiende también servicios de destino final, en los cementerios y crematorios municipales, solicitados por otros operadores funerarios que actúan en la ciudad de Madrid.

Adicionalmente a estos servicios, SFM asume también los servicios funerarios de carácter social, que permiten atender aquellos servicios de personas fallecidas 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 la prestación de este servicio.

Como gestor de los cementerios municipales, en los casos en los que la familia lo solicita, SFM entrega, en régimen de concesión, unidades de enterramiento de los cementerios municipales que gestiona, ya sean sepulturas, nichos o columbarios, en períodos concesionales de 10, 30 ó 75 años. A lo largo de su dilatada historia, las unidades de enterramiento construidas y concesionadas en su momento superan las 400.000.

SFM dispone de todos los registros que permiten un conocimiento exacto de la situación de la titularidad y 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 21 millones de pólizas de decesos comercializadas en España, las compañías aseguradoras dan cobertura a aproximadamente dos tercios de los servicios funerarios que se celebran en España. En ese sentido, SFM además de buscar que las familias tengan una percepción de excelencia en la prestación del servicio, tiene como objetivo conseguir una valoración similar por parte de las compañías aseguradoras.

Ámbito territorial.

SFM opera principalmente el municipio de Madrid en competencia con otros operadores privados con instalaciones en la Ciudad de Madrid o que operan en la conurbación de Madrid y en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

La Ciudad de Madrid, con una población ligeramente superior a los 3,3 millones de habitantes, tiene una tasa de mortalidad de un 8,2 por mil, lo que supone aproximadamente 27.500 decesos anuales. Los estudios actuariales estiman una tasa de crecimiento interanual de los fallecimientos de un 1,3%, tendencia en la que el envejecimiento de la población se ve compensado parcialmente por el incremento de la esperanza de vida. La pandemia causada por la Covid-19, supuso una brusca ruptura de esa tendencia en 2020, con un incremento de un 37% de los fallecimientos., en la Ciudad de Madrid, respecto a las previsiones actuariales, lo cual tendrá un impacto en ejercicios futuros en la medida en que se produzca una reducción de la mortalidad, que corrija ese fuerte incremento de la mortalidad causado por las distintas oleadas de la pandemia sufridas desde marzo de 2020.

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 2022 SFM prestó más de 17.500 servicios, de los cuales aproximadamente un 80% 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 del servicio fúnebre.

Por destino final, en las instalaciones de SFM, es reseñable el porcentaje de incineraciones, 62%, frente a un 38% de inhumaciones.



El detalle de los indicadores de actividad y de los indicadores económico-financieros, en el ejercicio 2022, son los siguientes:

Actividad

Más de **17.500** servicios realizados Más de **50** años de experiencia Más de **6.000** servicios de inhumación y **más de 10.000** de incineración Más de **430** trabajadores

Datos 2022

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	2022	2021
Servicios básicos	9.452	9.816
Servicios procedentes	7.923	7.487
Servicios básicos sociales	134	80
Total	17.509	17.303

Magnitudes económico-financieras:

CONCEPTO	Ejercicio 2022 (Miles de Euros)	Ejercicio 2021 (Miles de Euros)
Cuenta de P y G:		
Importe neto de la cifra de negocios	45.812	44.979
Resultado del ejercicio	991	195
Balance:		
Activo Total	97.265	90.398
Patrimonio neto	85.143	79.870



1.2. GOBERNANZA

GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización

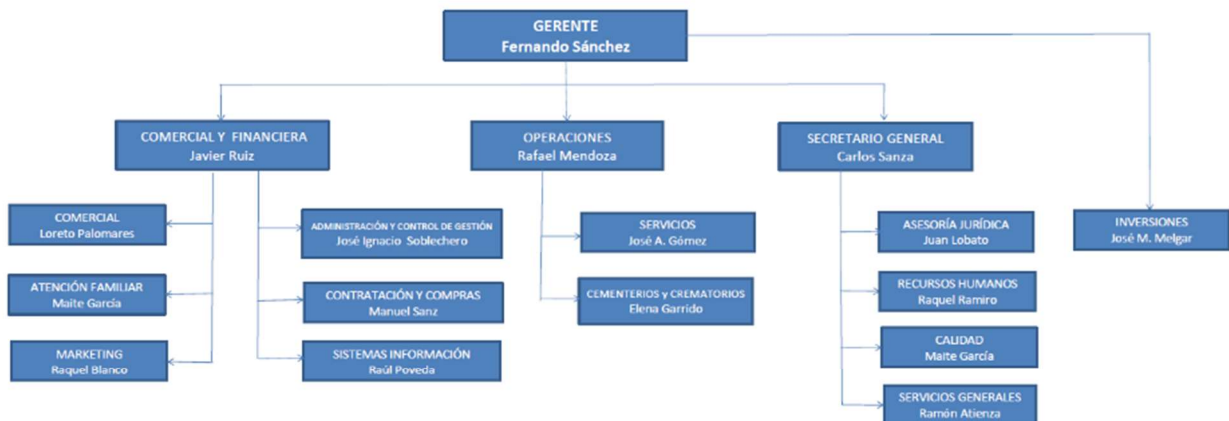
Estructura organizativa

El máximo órgano de gobierno de SFM es el Consejo de Administración. Está compuesto por 12 miembros, de los cuales 4 son mujeres. Además de la Presidencia y la Vicepresidencia, el Consejo está compuesto por 10 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 Gerente, el Director Comercial y de Finanzas, el Director de Operaciones y el Secretario General y del Consejo. Desde el punto de vista funcional, en dependencia directa de la Gerencia, existen dos Direcciones operativas, una Secretaría General y el Área de Inversiones, conforme al siguiente Organigrama a enero de 2023.



ORGANIGRAMA ENERO 2023



Según los estatutos sociales vigentes, las decisiones de gestión de la empresa corresponden al Gerente que, según lo establecido en los artículos 29 y 30, 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 presentar al mismo cuantos informes se consideren oportunos en relación con el desarrollo de las actividades de la Empresa.
- La propuesta al Consejo de la plantilla de empleados y la dirección de todo el personal al servicio de la Sociedad.

- c) 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 funciones de las restantes Direcciones son, principalmente, las siguientes:

Dirección Comercial y Financiera

Asume las funciones de gestión Comercial y de Marketing, así como la atención familiar. Asimismo, dentro de la Dirección Financiera se asumen las funciones de Administración, Control de Gestión, Contratación y Compras, así como Sistemas de Información.

Dirección de Operaciones

Asume la gestión de la operativa de los servicios de recogida, instalación en salas, salidas y traslados a destino final, así como la gestión de los servicios de Cementerios y Crematorios.

Secretaría General

Asume las funciones de Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Calidad y Servicios Generales prestando en los distintos casos servicios transversales al conjunto de la empresa.

1.3. ESTRATEGIA

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

Entorno empresarial

El sector funerario en España está compuesto por, aproximadamente, 1.076 empresas, siendo en su gran mayoría pequeñas y medianas. El proceso de integración horizontal 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 prestó, durante 2022, aproximadamente 450 miles de servicios, con una facturación de 1.630 millones de euros y con una generación de empleo de unos 12.300 trabajadores

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 los ejercicios 2020 y 2021 como consecuencia de la pandemia, dando lugar a una demanda de carácter estable, 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 ICEA, el 60% de las defunciones son cubiertas mediante pólizas de decesos.



Principios y valores

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

Misión

SFM ofrece a las familias un servicio funerario integral desarrollado a través de nuestra amplia experiencia en el sector y de un gran equipo profesional que lo realiza de una manera cercana y personalizada.

Visión

Nuestros esfuerzos se orientan a ser la Empresa de referencia en la que las familias confíen para la realización de un servicio tan delicado como es la despedida de sus seres queridos

Valores

**Vocación de servicio
Innovación
Respeto al Medio Ambiente**

**Cercanía y respeto
Responsabilidad Social**

**Profesionalidad
Corporativa
Transparencia**

Como resultado de lo anterior, los objetivos estratégicos y líneas de actuación consisten en mejorar la adecuación competitiva a 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:

- Rediseño e implantación de una nueva estrategia 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 mejorar la calidad de los servicios, la capacidad operativa y la rehabilitación y renovación de Cementerios, Crematorios y Tanatorios, siendo el proyecto más relevante el de Renovación integral del Tanatorio M-30, recientemente finalizado.
- Continuar con la ejecución 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 nuestros usuarios y clientes.
- Revisión de los procesos, con un enfoque de mejora continua de la calidad y de creciente personalización de los servicios prestados. La formación es un factor esencial en el desarrollo de esta línea de actuación.
- Conseguir un alto grado de compromiso del conjunto de los empleados en el desarrollo de las actividades de SFM y en la consecución de su Estrategia.

- Utilización del Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión en el conjunto de actividades y procesos de SFM.
- Elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad en SFM, que será sometido a aprobación del 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, y de las políticas de carácter Social y de Gobernanza.

Transparencia

SFM considera la transparencia como un valor fundamental que marca su actividad en todos sus procesos, dando amplio cumplimiento a todas las Leyes y Regulaciones que le afectan como empresa pública en materia de transparencia.

En la página web de SFM se hace pública toda la información requerida, de acuerdo con lo dispuesto por 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.

SFM da de este mismo modo cumplimiento con lo dispuesto el 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid que implica la publicación de la siguiente información:

- > Institucional, organizativa y planificación.
- > Económica, presupuestaria y estadística
- > Calidad.
- > Información pública adicional.

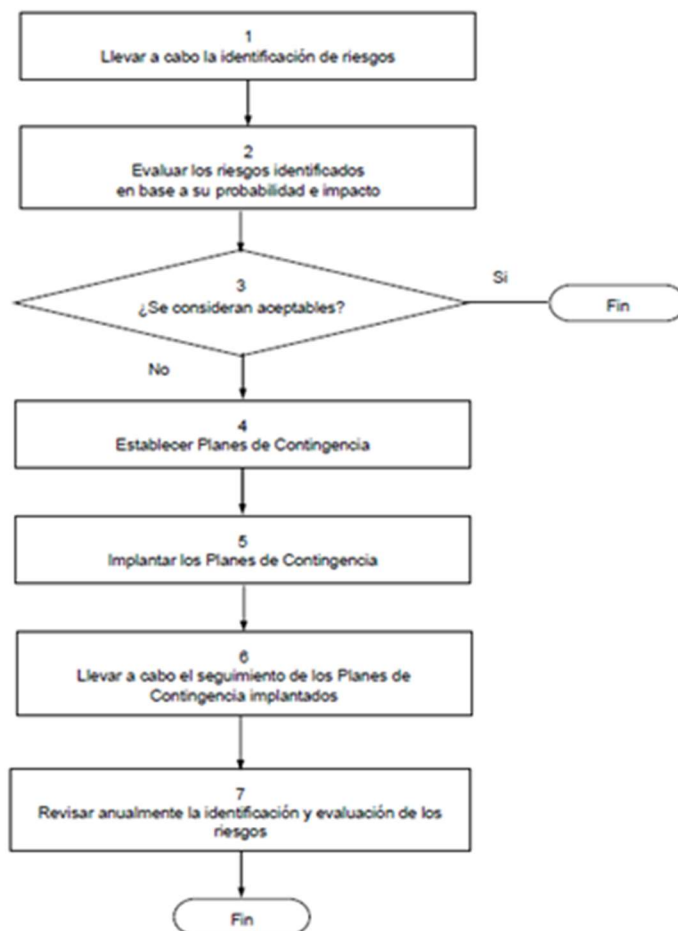
1.4. GESTIÓN DE RIESGOS

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, máxime con las incertidumbres provocadas por la crisis sanitaria generada por la pandemia del Covid19, y por la situación económica con tensiones en los indicadores macroeconómicos manifestadas a lo largo de 2022 y que continuarán, probablemente, al menos durante el ejercicio 2023.

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 estos.



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 2020 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 ESTRATÉGICOS	Impacto en los ingresos de la Empresa de los recientes cambios regulatorios (traslados antes de 24 horas) y la entrada de nuevos operadores en Madrid	Plan Comercial en fase de ejecución

MATRIZ DE RIESGOS	RIESGO IDENTIFICADO	Mecanismo de control
	Impacto en los ingresos de la corrección de la mayor mortalidad registrada en 2020	
	La obsolescencia de algunas instalaciones (Tanatorio M30) puede dar lugar a disminución de los niveles de actividad	Plan de Inversiones
	La posibilidad de un rebrote de la pandemia con alto número de víctimas puede dar lugar a un deterioro en la calidad de prestación de los servicios.	Plan de Contingencia solicitado por el Ayuntamiento de Madrid
	La gestión de cualquier crisis de reputación de la Empresa puede dañar nuestra imagen como prestadores de servicio de las principales Compañías Aseguradoras y de la ciudadanía en general.	Elaboración de protocolos de gestión de crisis reputacional
RIESGOS ASOCIADOS A PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	La posibilidad de ocurrencia de un rebrote de la pandemia con alto número de víctimas puede dar lugar a dificultades en la prestación de los servicios.	Plan de Contingencia solicitado por el Ayuntamiento de Madrid
	La posibilidad de fallo de los Sistemas de información 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 en estos momentos 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.



Mayor competitividad por reducción de 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 nuestra actividad.
- > Potenciar una mayor transparencia y difusión de noticias relativas a los aspectos positivos medioambientales de la actividad, lo que nos permitirá mejorar la imagen y la competitividad.

1.5. EL PLAN DE INVERSIONES

Cuando SFM inició sus actividades, en septiembre de 2016, se detectaron evidencias de que los equipamientos e instalaciones de Cementerios, Crematorios, Tanatorios, así como la flota y los Sistemas de Información y Comunicaciones, recibidos por el Ayuntamiento 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 va siendo objeto de actualización con cada presupuesto anual aprobado y ha permitido la ejecución de 33 millones euros en el período 2016-2022, de los cuales 6,8 millones de euros corresponden al ejercicio 2022.

Detalle de inversiones 2016-2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total 2016-2022
Rehabilitación Cementerios	184,0	348,1	6.712,3	515,3	495,1	847,5	266,4	9.368,7
Memorial Almudena	-	-	-	220,0	29,1	-	-	249,1
Actuaciones Cementerio La Almudena	-	-	-	-	399,9	-	865,2	1.265,1
Ampliación Cementerio Vallecas	-	-	15,8	1.667,7	-	-	-	1.683,5
Uds. Enterramiento Cementerios	-	1.200,2	1.559,7	956,9	1.506,8	1.228,3	1.965,8	8.417,8
Renovación Crematorios	-	220,0	166,6	300,7	-	59,2	129,1	875,7
Renovación Tanatorios	-	237,3	2.965,9	811,4	164,3	248,4	3.264,1	7.691,4
Reposición flota de vehículos	-	169,8	169,9	325,0	-	342,8	-	1.007,5
Sistemas de Información y otros	-	27,3	244,4	284,2	563,4	962,8	364,5	2.446,5
Total inversiones	184,0	2.202,8	11.834,7	5.081,2	3.158,6	3.689,0	6.855,0	33.005,3

Entre las inversiones más relevantes habría que destacar:



- Reforma integral del Tanatorio Sur.
- Diseño y puesta en marcha del Plan de Transformación Digital.
- Renovación del Crematorio de N^a. S^a. de la Almudena
- Ampliación del Cementerio de Vallecas.
- Renovación de la Flota. Renovación integral del Tanatorio M-30.

El Consejo de Administración ha aprobado un Presupuesto para el ejercicio 2023, con inversiones con un importe de licitación de 16,6 millones euros. El detalle de las inversiones a licitar , por conceptos, es el siguiente:

Concepto	Pres 2023
Rehabilitación Cementerios	9.037
Uds. Enterramiento Cementerios	3.866
Generación Fotovoltaica	1.100,0
Renovación Instalaciones y Flota	1.298,8
Sistemas de Información y otros	1.323
Total inversiones	16.624

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 2023 y continuarían durante 2024.

1.6. GESTIÓN DEL IMPACTO PRODUCIDO POR LA PANDEMIA

La actividad de SFM se ha visto altamente afectada como consecuencia de la expansión de la pandemia originada por la Covid19 en la Ciudad de Madrid, que incrementó el número de fallecidos en el ejercicio 2020 en, aproximadamente, un 37% respecto al ejercicio anterior.

En el escenario actual, el impacto de las distintas variantes del Covid19 parecen haber evolucionado a variantes con niveles elevados de contagio, pero con reducidos niveles mortalidad respecto a los sufridos en 2020 y 2021.

SFM continúa observando la evolución de la situación epidemiológica, para adaptarse de manera ágil y rápida tanto a las variaciones en el nivel de actividad, como a las modificaciones normativas que se han ido produciendo y que impactaban de forma directa en la prestación de los servicios con las máximas garantías sanitarias.

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, integrado en la Secretaría General, 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.
- 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	Presupuestos / contratos
	Facilidad en la tramitación	Encuentros
	Fiabilidad en el cumplimiento de las instrucciones	Teléfono
	Resolución de situaciones inesperadas	Verbal Página Web Catálogos
ASEGURADORAS	Calidad del servicio	Acuerdos anuales
	Gestiones administrativas sencillas y adecuadas	Reuniones de seguimiento
	Oferta de servicios adecuada	Visitas comerciales Correo electrónico Teléfono Verbal
OTRAS EMPRESAS FUNERARIAS	Calidad del servicio	Visitas comerciales
	Gestiones administrativas sencillas y adecuadas	Correo electrónico
	Honestidad	Teléfono Verbal Reuniones Acuerdos
HOSPITALES, RESIDENCIAS, COLECTIVOS	Agilidad	Acuerdos
	Imagen favorable del servicio	Reuniones de seguimiento Visitas comerciales



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



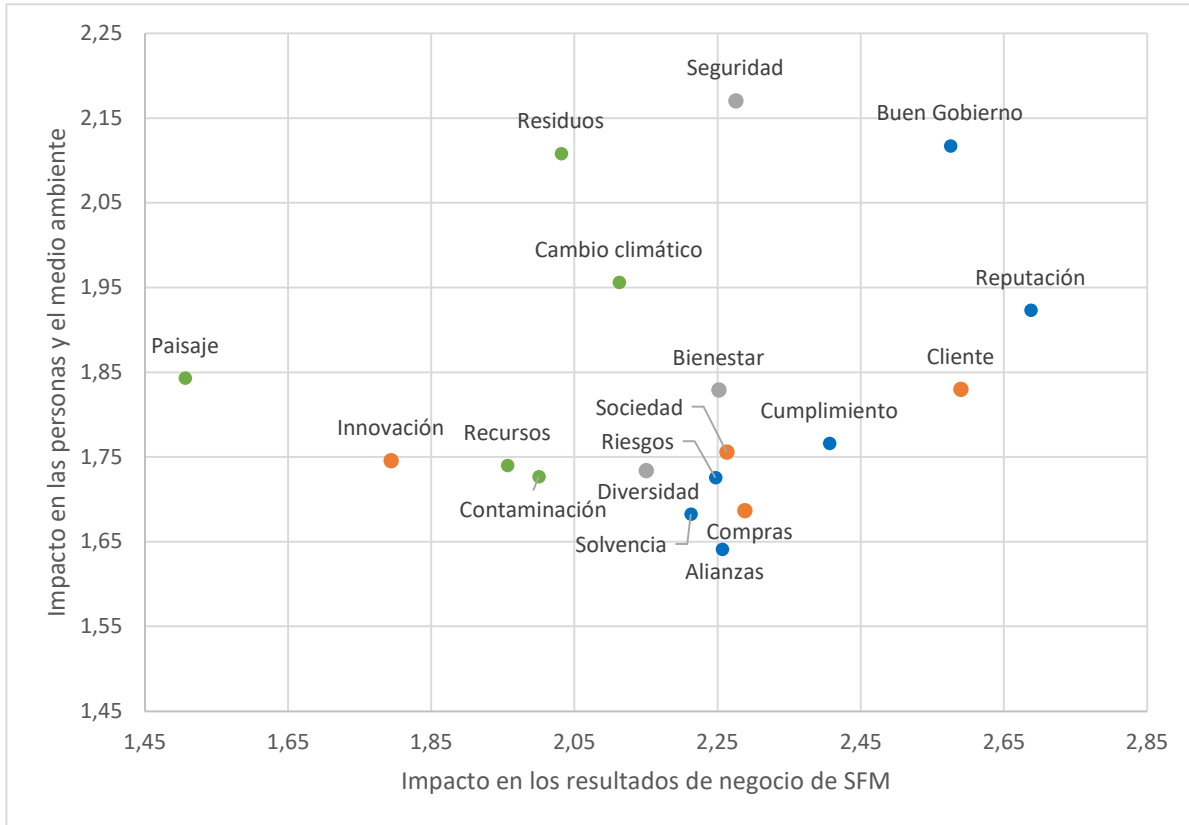
GRUPO DE INTERÉS	Clientes	Empleados	Sindicato	Ayuntamiento de Madrid	Proveedores	ONGs colaboradoras	Regulador	Sociedad Civil
PONDERACIÓN	20%	20%	5%	20%	15%	5%	10%	5%
MÉTODO DE CONSULTA	Formulario online (aseguradoras) y análisis documental (usuarios)	Formulario online	Entrevistas	Análisis documental	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 nuestro análisis a las tendencias actuales, se ha considerado la perspectiva de 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 se somete a revisión anual, se han extraído 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 está elaborando una política de sostenibilidad, que regirá la forma de actuar para cumplir con los compromisos establecidos en materia medio ambiental.

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 el 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.

Este compromiso se encuentra recogido en el compromiso nº 9 de la *Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios de SFM*, en el que se establece de forma clara que el mantenimiento de todos los hornos crematorios se ha de llevar a cabo por una entidad que se encuentra inscrita en el Registro EMAS.

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 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 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.

CONTAMINANTES	FUENTES
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.
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 sábanas, 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 m³ 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, desde residuos sólidos urbanos hasta diferentes residuos sanitarios, que se especifican más adelante en este documento.

6. Emisiones de ruidos.

Actualmente, SFM está llevando a cabo la revisión de una de las instalaciones del Tanatorio M-30 para reducir la contaminación acústica, en concreto la reducción de emisiones acústicas de las torres de refrigeración. Este equipo se encuentra en proceso de verificación de medidas adoptadas.

- **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 aquellos 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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>M-30</i> y <i>Tanatorio Sur</i> –se cuenta con la certificación de eficiencia energética y se ha llevado a cabo la sustitución de las luminarias de ambos tanatorios por LED.</p>
Riesgos jurídicos	<p>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.</p> <p>Oportunidades: La aplicación de requisitos medioambientales más exigentes en cuanto al cambio climático puede suponer para SFM una mejora en sus niveles de competitividad.</p>
Riesgos reputacionales	<p>Como consecuencia del incumplimiento de los compromisos y regulaciones en materia de cambio climático puede verse dañada la imagen de la empresa.</p>



	<p>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.</p>
Riesgos de mercado	<p>Desplazamiento de la demanda de los clientes hacia servicios y productos menos nocivos para el clima.</p> <p>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.</p>
Riesgos de inversores	<p>Dificultad para atraer nuevos clientes, socios comerciales e inversores, y de conservarlos, si una empresa tiene la reputación de ser perjudicial para el clima.</p> <p>Oportunidades: Apostar por productos y servicios más sostenibles y respetuosos con el clima puede aumentar la competitividad y atraer nuevos socios e inversores.</p>

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** cuenta con dos **Planes de Gestión Sostenibles del Agua**, uno para el *Cementerio de la Almudena* y otro para el *Tanatorio de la M-30*. El objetivo de estos Planes de



Gestión es la implantación de una serie de medidas para lograr una reducción del consumo del recurso 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.

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/m ² año]	[kgCO ₂ / m ² año]	[kWh/m ² año]	[kgCO ₂ / m ² año]
528,5	97,6	366,7	76,7

- 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 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	2021		2022	
	Intern	Extern	Intern	Extern
Crematorio Sur	X			X
Hornos Carabanchel			X	
Crematorio de la Almudena	X			

En 2021 y 2022, 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 Cementerios 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.

Así mismo, se han implantado en todos los hornos una serie de medidas correctoras de emisiones a la atmósfera que se identifican en el apartado **3.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA**. Entre ellas 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.

- **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 han puesto 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.

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 provenientes 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 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 estudio de movilidad realizado en abril de 2019 tenía el objetivo principal de planificar la renovación de la flota de vehículos con criterios de sostenibilidad y eficiencia, persiguiendo reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

De acuerdo con este Estudio, SFM está llevando a cabo la renovación de la flota, contando ya con **3 vehículos con etiqueta CERO** y **14 vehículos híbridos** con etiquetado ECO, asimismo, la adquisición de nuevos vehículos se realizará de acuerdo con la política de máxima reducción posible de emisiones contaminantes de acuerdo con la disponibilidad tecnología de cada momento.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra la relación en 2022 de distintivos para cada uno de los tipos de vehículos en términos de porcentaje:

	Número de Vehículos		Sin distintivo		B		C		ECO		CERO	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Coches funerarios	20	26	10,0%	23,2%	25,0%	26,9%	65,0%	50,0%	-	-	-	-
Furgones/Furgonetas	33	33	57'57%	57,6%	12'12%	12,1%	-	-	21'21%	21'21%	9'09%	9'09%
Turismos	17	17	11'76%	1176,0%	47'05%	47,1%	-	-	41'17%	41'17%	-	-
Camiones	2	2	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	-	-

Cabe destacar además, que en todas las licitaciones de adquisición o renting de vehículos publicadas por SFM, se requiere que, además de que los vehículos sean aptos para la actividad, la obligatoriedad de que produzcan el menor número de emisiones al medioambiente.

Es importante señalar que:

1. **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 reduciendo las emisiones de CO₂ al promover una gestión más eficiente. Actualmente, parte de la flota de vehículos tienen instalado este Sistema y está proyectado ampliarlo al resto.
2. **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 CO₂ y de consumo de combustible. Este sistema fue instalado en todos los furgones de recogida de fallecidos, sin embargo no fue posible hacerlo por incompatibilidades en los furgones que prestan su actividad en los cementerios.

Así mismo, se cuenta con un Plan de Renovación de Flota desde el 2017 que durante el periodo 2023-2024, prevé la eliminación de los vehículos fúnebres sin distintivo y reducir en 60% los vehículos fúnebres con etiqueta B. A fecha de este informe se han adquirido siete furgones eléctricos para el servicio de recogida que se incorporarán a la flota en 2023, reduciendo en una cantidad similar la flota de estos vehículos sin etiqueta, esta renovación implica que al menos 50% serán furgones con etiqueta medioambiental CERO y ECO. El Plan de Renovación contempla en el período 2023-2024 la sustitución de todos los furgones/furgonetas sin etiqueta medioambiental o etiqueta B por vehículos CERO y ECO, igualmente pretende la sustitución de los turismos sin etiqueta medioambiental por otros de etiqueta CERO y ECO.

En 2022 se ha elaborado un Plan de Movilidad Segura y Sostenible que, entre otros objetivos, pretende:

- Minimizar 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.
- Mejorar 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 considerablemente.

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 SFM, se contribuye también a la reducción de las emisiones de CO₂ 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 redundará en un mayor control y una mejor gestión de los mismos.

Cada año se da respuesta a la *Encuesta sobre la Generación de Residuos en Servicios y en Construcción* del Instituto Nacional de Estadística, aunque los resultados de ésta son reportados en octubre del siguiente año, es por ello por lo que los últimos datos disponibles son de 2021, no obstante los resultados no suelen variar significativamente de un año a otro:

Código CER-Stat	Cantidad total generada (en Kg)	Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a gestor autorizado (%)	Otros destinos (%)
02. Residuos de preparados químicos (incluye pinturas, tintas, barnices y medicamentos no utilizados, excepto 02.3)	120	-	100%	-
03.3h Lodos y residuos líquidos procedentes del tratamiento de residuos (húmedos)	240	100%	-	-
03.3s Equivalentes en materia seca	50	-	-	100%
07.2 Papel y cartón	25000	100%	-	-
07.3 Caucho	1500	100%	-	-
08.41 Pilas y acumuladores	700	-	100%	-
08.43 Otras máquinas y componentes de equipos desechados	300	-	100%	-
09.2 Residuos vegetales	-	100%	-	-



10.1 Residuos domésticos y similares	250.000	100%	-	-
01.3 Aceites minerales usados	450	-	100%	-
05. Residuos sanitarios y biológicos	55	-	100%	-

4.1 CANTIDAD GENERADA DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

Código CER-Stat	Cantidad total generada (en kilogramos)	Destino final del residuo generado (%)		
		Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a un gestor autorizado	Otros destinos
07.2 Residuos de papel y cartón (incluye envases)	332.000	100		
07.3 Residuos de caucho	1.500	100		
07.4 Residuos de plástico (incluyendo envases)	332.000	100		
07.1 Residuos de vidrio (incluyendo envases)	40.000	100		
08.41 Residuos de pilas y acumuladores	700		100	
08.1 Vehículos desechados	32.500		100	
05. Residuos sanitarios y biológicos	31.200	100		

08.2 Equipos eléctricos y electrónicos desechados	100		100	
10.1 Residuos domésticos y similares	3.504.000	100		
06.3 Residuos metálicos, férreos y no férreos mezclados (incluyendo envases)	56.544		100	

4.1 CANTIDAD GENERADA DE RESIDUOS PELIGROSOS

Código CER-Stat	Cantidad total generada (en kilogramos)	Destino final del residuo generado (%)		
		Contenedores de uso público y/o puntos limpios municipales	Entrega a un gestor autorizado	Otros destinos
01.3. Aceites minerales usados	450		100	
05. Residuos sanitarios y biológicos	112		100	

Se han instalado en los tanatorios M-30 y Sur papeleras de uso selectivo (papel/plástico) tanto en las zonas de uso público como en dependencias internas y se ha reforzado el número de contenedores, incrementando la frecuencia en su recogida.

3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

En orden a una mejor interpretación de los consumos de recursos, SFM gestionó en el año 2022, un total de 17.509 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 2022 fue el siguiente:

	CONSUMO DE AGUA	
	2022	2021
m ³	189.663	191.518
m ³ /servicios	10,83	11,06

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, teniendo en cuenta la gran extensión que ocupan (más de 200 hectáreas) y hay que considerar que dos de ellos están clasificados como grandes consumidores, al tener un consumo de agua superior a 10.000 m³, y que en los mismos se ha puesto en marcha el Plan de Gestión del Agua en 2019 con una vigencia de cuatro años.

El Plan de Gestión del Agua del Cementerio de la Almudena muestra que un 73% del agua consumida es destinada al riego, un 16% es consumida en oficinas, lavabos, aseos y vestuarios, y un 11% en el consumo por equipamientos.

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.

Como resultado de los Planes de Gestión del Agua del Tanatorio de la M-30 y del Cementerio de la Almudena, se está llevando a cabo, de manera progresiva, la implantación de los siguientes 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 estudio 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.

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 el amplio catálogo de féretros y urnas 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. Considerando que los requisitos aplicables a los féretros varían si se trata de una incineración o inhumación, siendo más restrictivos aquellos que van a la incineración.

Así mismo, la *Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios* de SFM recoge como compromiso que al menos el 80% de los féretros utilizados serán **ecológicos** (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 19 lotes ecológicos de 4 proveedores diferentes a los que se les exige estar en posesión de los certificados de féretros ecológicos – **ISO 19001:2013**, los cuales pueden ser utilizados tanto para servicios de inhumación, como de incineración.

En lo que se refiere al consumo de papel:

	CONSUMO DE PAPEL	
	2022	2021
Kg/año	11.400	11.844
kg/servicios	0,65	0,68

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		2022	2021
Gas natural	Kw/h	5.499.377,4	6.095.454,3
	Kw/h/servicio	314,1	352,3
Gasolina	Litros	11.937,7	17.300
	Litros/servicio	0,7	1
Diesel	Litros	54.294,6	68.709
	Litros/servicio	3,1	4

El consumo indirecto de energía es el atribuible a las emisiones de [Alcance 2](#), como sigue:

CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO		
	2022	2021
MW/h	4.215,0	4.224,0
MWh/servicio	240,8	244,1

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 de SFM.

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 **control operativo** del consumo de energía eléctrica en las instalaciones, los consumos de gas natural de los hornos y del sistema de calefacción, y el 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 (MITECO) en junio de 2020. 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	2,881	kgCO ₂ /l
Gas propano	2,966	kgCO ₂ /Kg
Combustible B7	2,467	kgCO ₂ /l
Combustible E5	2,235	kgCO ₂ /l
LPG	1,737	kg CO 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 2007-2021.

Combustible	CONSUMO	EMISIONES Kg CO _{2e}
Gas natural (kWhPCS)*	5.741.189,0	1.047.468,45
Gasóleo C (l)	1.552.659,0	4.499.585,60
Gas propano (kg)	8.603,9	25.519,12



Combustible	CONSUMO	EMISIONES Kg CO _{2e}
B7 (l)	753.057,0	1.887.456,04
E5 (l)	166.255,0	376.710,22
LPG (l)	1.491,0	2.604,96

- 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. El Factor de emisión aplicado es de 0,00 kgCO₂/kWh, puesto que toda la energía procede de fuentes renovables y dispone de Garantía de Origen.

ALCANCE 2	CONSUMO	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES
ELECTRICIDAD	4.380.744,0 Kwh	0,00 kgCO ₂ /kWh	0,00 tCO ₂
		TCO ₂ /servicio	0,00

El informe final de resultados de huella de carbono de SFM para el ejercicio 2021, arroja un resultado de emisiones totales de 7.836,34 TCO₂, siendo un 3,29% inferior al ejercicio anterior.

	EMISIONES DE CO ₂
T CO ₂	7.836,37
T CO ₂ /servicio	0,38

- **Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático**

SFM puede verse afectada ante el cambio climático, por riesgos de transición y materiales. 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 es 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 remansos de paz, sino que constituyen 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. Así mismo, se configuran como sumideros de CO₂.

El *Cementerio de la Almudena* tiene una superficie superior al parque del retiro, con más de 120 hectáreas. En este espacio, 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 sobre grandes extensiones de zonas ajardinadas que constituyen importantes sumideros de CO₂, contribuyendo 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 CO₂ 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 SFM, contribuye significativamente al mantenimiento de la biodiversidad urbana y actúan como importantes agentes de lucha contra el efecto invernadero en Madrid.

Así mismo, ninguno de los centros de SFM se encuentra localizado en espacios protegidos o bajo cualquier otra figura de protección.

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

Nuestros empleados

En el cierre del ejercicio de 2022, SFM cuenta con una plantilla de 438 profesionales cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la prestación de los servicios de la manera más profesional y cercana.

SFM 2022	Empleados/as por Edad			TOTAL
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	
Hombres	16	80	207	303
Mujeres	7	37	91	135
TOTAL	23	117	298	438

SFM 2021	Empleados/as por Edad			TOTAL
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años	
Hombres	16	83	224	323
Mujeres	9	39	98	146
TOTAL	25	122	322	469

La plantilla está distribuida en 6 grupos profesionales, como se recoge en el Convenio Colectivo propio y, en cada uno de ellos, se incluyen distintas categorías profesionales. El 30,82 % de los profesionales son mujeres, que desempeñan en su mayoría labores comerciales y administrativas.

SFM 2022	Empleados por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	4	10	18	14	85	172	303
Mujeres	0	5	17	29	71	13	135
TOTAL	4	15	35	43	156	185	438



SFM2 2021	Empleados por Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	4	10	22	16	90	181	323
Mujeres	0	5	19	33	77	12	146
TOTAL	4	15	41	49	167	193	469

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 mínima de 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 2022	Tipo Contrato por Sexo			
	Hombres	Mujeres	TOTALES	%
Contrato indefinido	296	133	429	98%
Contrato temporal	7	2	9	2%
TOTAL PLANTILLA	303	135	438	100%
Jornada completa	303	130	433	99%
Jornada parcial	0	5	5	1%
TOTAL PLANTILLA	303	135	438	100%



SFM 2022	Tipo Contrato por Edad			
	18-35	36-50	Mas de 50	total
Contrato indefinido	20	113	296	429
Contrato temporal	3	4	2	9
TOTAL PLANTILLA	23	117	298	438
Jornada completa	22	114	297	433
Jornada parcial	1	3	1	5
TOTAL PLANTILLA	23	117	298	438

SFM 2021	Tipo Contrato por Sexo			
	Hombres	Mujeres	TOTALES	%
Contrato indefinido	310	135	445	95%
Contrato temporal	13	11	24	5%
TOTAL PLANTILLA	323	146	469	100%
Jornada completa	323	142	465	99%
Jornada parcial	0	4	4	1%
TOTAL PLANTILLA	323	146	469	100%

SFM 2021	Tipo Contrato por Edad			
	18-35	36-50	Mas de 50	total
Contrato indefinido	21	109	315	445
Contrato temporal	4	13	7	24
TOTAL PLANTILLA	25	122	322	469
Jornada completa	25	119	321	465
Jornada parcial	0	3	1	4
TOTAL PLANTILLA	25	122	322	469

Política de remuneración

Como empresa pública, los incrementos salariales, así como los complementos, se establecen con carácter general para cada una de las categorías profesionales.

Para el año 2022 los incrementos salariales están pendientes de actualización como consecuencia de la judicialización de esta cuestión por parte de la representación mayoritaria de la plantilla de la Empresa.

SFM 2022	Remuneración Media Anual por Sexo y Categoría Profesional (€) 2022					
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores
Hombres	101.496	80.693	57.692	50.029	55.134	53.942
Mujer	0	79.466	58.483	48.360	53.723	48.319
Brecha salarial		2%	-1%	3%	3%	10%

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



SFM 2021	Remuneración Media Anual por Sexo y Categoría Profesional (€) 2021					
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores
Hombres	98.064	82.354	57.657	48.090	51.074	49.384
Mujeres	0	80.588	58.146	48.396	50.962	46.504
Brecha salarial		2%	-1%	4%	0%	6%

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

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

Remuneración Media Anual por Edad	
18-35 años	40.855 €
36-50 años	51.174 €
Más de 50	54.578 €

SFM 2022	Remuneración altos directivos		
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Hombres	0 €	100.960	102.032
Mujeres	0 €	0 €	0 €

Ratio salario mínimo local	TOTAL	Hombres	Mujeres
Resto trabajadores	34.600€	34.600 €	34.600 €
Salario mínimo	14.000	14.000	14.000

SFM 2021	Remuneración altos directivos		
	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Hombres	0 €	97.546 €	98.582 €
Mujeres	0 €	0 €	0 €

Ratio salario mínimo local 2021	TOTAL	Hombres	Mujeres
Resto trabajadores	34.600€	34.600 €	34.600 €
Salario mínimo	13.510 €	13.510 €	13.510€

Salario resto trabajadores: OF horno crematorio sin antigüedad 2021

Salario mínimo interprofesional España 2021



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 aplican a cada trabajador según las necesidades del servicio que prestan. El Comité de Seguimiento lleva a cabo un estudio de los distintos horarios con el fin de llevar a cabo un control de la realización de horas extraordinarias.

La organización del trabajo en SFM viene recogida en el Convenio Colectivo vigente, 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 observen y crean 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 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 faltar 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 2022 se han registrado un total de 15.877 días de absentismo por contingencias comunes.

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

SFM	Días de Absentismo 2021 (Contingencias Comunes)						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2021	0	0	1153	1.349	6.000	8.606	17.108

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. Respeto al teletrabajo, no existe una política aprobada.

Adicionalmente, hay posibilidades de conciliación entre personas de la misma categoría porque pueden 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 adecuan, 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, sobre todo, en los 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 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 es un espacio de diálogo constante entre la representación de los trabajadores, delegados de prevención y la empresa para asegurar el cumplimiento nuestros deberes y obligaciones en 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 2022 se han formado un total de 260 empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales en un total de 7 cursos en distintas convocatorias para garantizar la participación de todos.

En lo que se refiere a siniestralidad en el ejercicio 2022, se han registrado un total de 35 accidentes laborales, 3 de ellos sufridos por mujeres, frente a los 36 del 2021, de los cuales 9 fueron sufridos por mujeres.). No se han registrado casos de enfermedades profesionales en este período.

Índice Frecuencia Accidentes	
2022	26.97%
Índice Gravedad Accidentes	
2022	0.44%
Índice Frecuencia Accidentes	
2021	34,12
Índice Gravedad Accidentes	
2021	0,17

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



SFM	Días de baja por accidente laboral						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
2021	0	0	0	0	67	799	866,0

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 sostenibilidad futura de la empresa, manteniendo un alto compromiso 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, asimismo, el Convenio reconoce los derechos y competencias del Comité para negociar globalmente 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

SFM	Nº empleados		TOTAL
	Fuera convenio	Convenio propio	
Hombres	6	297	303
Mujeres	1	134	135
TOTAL	7	431	438



SFM 2021	Nº empleados		TOTAL
	Fuera convenio	Convenio propio	
Hombres	6	317	323
Mujeres	1	145	146
TOTAL	7	462	469

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, sin distinción de jornada laboral ni de tipo de contrato, unas condiciones laborales que les permitan una mejor conciliación familiar y disfrute de su vida personal.

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 em definitiva de conjugar las aptitudes, interés 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 9001:2015.



Las necesidades formativas identificadas a nivel individual y general en materia operativa y relativas al Sistema de Gestión de la Calidad se reflejan en el Plan General de Formación, responsabilidad del Departamento de RRHH. El Plan es aprobado por el Comité de Dirección de SFM (Gerente, Secretario General y directores) 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 2022 se han impartido un total de 8.021 horas de formación a 359 personas

SFM 2022	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	219	1.192	690	618	597	1.844	5.160
Mujeres	0	328	699	1.198	570	66	2.861
TOTAL	219	1.520	1.389	1.816	1.167	1.910	8.021

SFM 2022	Horas de formación media por Sexo y Categoría profesional						
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	TOTAL
Hombres	54.7	170	34.5	47.5	7.8	10.6	54.1
Mujeres		82	38.8	41.3	6.9	5.58	29
TOTAL	54.7	126	36.6	44.4	7.35	8.0	46.1

SFM 2021	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	138	272	273	30	323	1.343	2.379
Mujeres	0	193	199	390	342	29	1.153



TOTAL	138	465	472	420	665	1372	3.532
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	--------------

SFM 2021	Horas de formación media por Sexo y Categoría profesional						TOTAL
	Altos directivos	Resto personal directivo	Técnicos / Profesionales	Administrativos	Comerciales	Resto de trabajadores	
Hombres	34,5	24,7	14,4	6,0	6,3	14,8	16,8
Mujeres		64,3	13,3	22,9	8,0	3,6	22,4
TOTAL	34,5	44,5	13,8	14,5	7,1	9,2	20,6

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 de estas.

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 2022	
Horas totales de formación impartidas	7757
Hora de formación por empleado	22
% empleados que reciben formación	79%
Evaluación de la formación (sobre 10)	8
INDICADORES DE FORMACIÓN 2021	
Horas totales de formación impartidas	3532
Hora de formación por empleado	20,6
% empleados que reciben formación	57%
Evaluación de la formación (sobre 10)	8



4.6. IGUALDAD

GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

SFM promueve todas las actuaciones y actividades necesarias 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 la ciudadanía 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 nos 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		
Año	2022	2021
% mujeres en plantilla	31%	31%
% mujeres en puestos de dirección	0	0
Permisos maternales (nº empleados)	2	1
Permisos paternales (nº empleados)	3	2
% reincorporación al trabajo tras permisos de maternidad/paternidad	100%	100%
número mujeres con jornada reducida	4	4
número hombres con jornada reducida	0	0
% Teletrabajo	0	0
Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares	0	0
% mujeres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0	0
% hombres que han disfrutado de este tipo de jornadas	0	0
Nº de mujeres indefinidas en 2022	3	6
Nº de hombres indefinidos en 2022	3	10
Nº de mujeres promocionadas internamente en 2022	1	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 querido dar un paso más allá con la elaboración de 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; 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.

Cabe destacar que a comienzos de 2023 se ha procedido a la apertura del protocolo de acoso laboral por razón de sexo a raíz de una denuncia. Tras la constitución de la correspondiente comisión, el expediente ha sido cerrado. Ni en 2022 ni en 2021 se han registrado situaciones de acoso laboral o sexual en el entorno laboral, por lo que no ha sido necesario iniciar ningún expediente a este respecto.

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

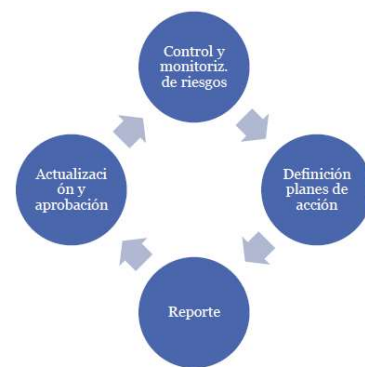
Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, se reformó el Código Penal y se adaptó la legislación penal española a los países de nuestro entorno y a una realidad más acorde con nuestros tiempos, introduciendo en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los 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 de seguridad, se compone de medidas de control que se clasifican entre 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 lo 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 y profesión.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. 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.
- 7. 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.
- 8. 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.
- 9. 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 CAPITALS

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.



Tanto el personal al servicio de SFM, como aquellas 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 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 cumplimiento de los compromisos incluidos en el Código Ético, a través de la figura del Gestor Ético que recae en el Secretario General 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 2022 no ha habido ninguna denuncia formulada.



6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

No se han realizado 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 de los servicios funerarios de carácter social para todas aquellas personas que acrediten, según la normativa vigente, la falta de recursos para poder hacer una despedida adecuada a sus seres queridos.

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 Ayuntamiento, como las propuestas ciudadanas o la participación en los plenos, en las que se pueden presentar propuestas que afecten a SFM, se cuenta con canales propios de diálogo con las comunidades como son el servicio de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones y las encuestas de satisfacción.

SFM ha estado y está siempre cerca de la sociedad madrileña, presente en los momentos en los que más puede necesitar sus servicios. 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 sociales, que permite a aquellas familias que pierden un ser querido y que se encuentran en situación de precariedad, acceder a un servicio funerario, asumiendo SFM la prestación sin coste para la familia.



- > 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 otra visión de lugares, como los cementerios.
- > Se organizan acciones solidarias con distintas entidades 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.

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7029790356602773504>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7023554310374318080>

Estamos con las familias durante la pandemia.

El equipo de profesionales de SFM ha venido prestando una atención especial a las familias dadas las especiales circunstancias que ha originado la pandemia mundial por el Covid-19.

Este firme compromiso con las familias se tradujo en diversas acciones de escucha y de iniciativas para disponer de recursos de ayuda y acompañamiento (servicios de escucha y acompañamiento gratuito, ceremonias personalizadas por videoconferencia, difusión de recomendaciones, vídeos y guías de ayuda al duelo, etc.).

Por otra parte SFM también ha participado en distintos homenajes en memoria de las víctimas de la pandemia.

Duelo en Navidad.

Desde 2020 hasta la actualidad, se ha puesto en marcha un proyecto gratuito de ayuda al duelo en Navidad en forma de coloquio online, y en 2022 de manera también presencial, con la finalidad de compartir experiencias de personas que han vivido esta experiencia y proporcionar herramientas para vivir las fiestas navideñas en ausencia de nuestros seres queridos.

7.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL

Apostamos por el desarrollo local a través de las compras locales, que promovemos y fomentamos siempre que sea posible, el desarrollo de la actividad lo permite y bajo los procedimientos establecidos por la Ley de Contratos del Sector Público, de tal manera que ni en 2021 ni en 2022 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.

Fruto de ese continuo diálogo, se ha producido la firma el pasado 13 de junio de 2022 de un nuevo Convenio de Colaboración con la Escuela de Medicina Legal y Forense perteneciente a la Universidad Complutense de Madrid.

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 donados a asociaciones, entidades sin ánimo de lucro o fundaciones, seleccionadas a través de un Concurso público de proyectos.

Se acaba de finalizar la II edición de este concurso y se han seleccionado cuatro nuevos proyectos de un total de 11 proyectos presentados por distintas entidades: 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.

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 y la historia; en SFM seguimos contemplando nuestro quehacer de una manera personalizada, promoviendo un trato cercano y de excelencia que nos exige por tanto una enorme sensibilidad y delicadeza; con este enfoque perseguimos promover acciones que contribuyan a promover cambios 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 o desde la 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, se distinguen tres tipos de compras, dependiendo del importe 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.

- 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.
- Concurso Público o licitación pública. 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.

Para cada uno de estos tres 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, se pueden realizar consultas previas 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

Uno de los compromisos básicos 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: 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 2022 ningún incumplimiento ni reclamación relativas a la información y etiquetado de los productos, así como a las comunicaciones de marketing.



Política de calidad

La prioridad de 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:

Contemplar en todo momento que los servicios que se prestan se acercan a una experiencia única para cada persona, exigiéndonos por tanto una enorme sensibilidad y delicadeza.

Prestar a los ciudadanos un servicio personalizado, cercano y de excelencia, acompañándolos y guiándolos durante todas las etapas de éste.

Respetar en todo momento su proceso de duelo, mediante un comportamiento impecable y respetuoso que contribuya a crear un clima sereno y acogedor.

Procurar un cuidado digno del cadáver, respetando la historia del fallecido.

Responder a las expectativas de los ciudadanos y usuarios, tratando de anticiparnos a sus necesidades y preocupaciones, promoviendo una interacción de plena confianza.

Contribuir a la protección del medio ambiente potenciando el uso de productos no contaminantes.

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 de los usuarios a la que SFM tenga 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 los ciudadanos.

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 de los procesos y servicios.

Propiciar una política de contratación responsable, vinculada a los fundamentos de un servicio público y enfocada a la prestación de un servicio efectivo y eficiente.

Trabajar una pedagogía de la muerte que facilite el recuerdo y la protección del legado de las personas de manera natural, como una herramienta para el reconocimiento y para la mejora de la vida.



Cartas de servicios

Además del SGC 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 redundará 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; por razones obvias, 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”.

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 un elemento de importante valor para SFM. A través de lo expresado por las familias se consiguen implementar 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 de Queja, 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 se analiza anualmente durante la revisión del SGC por la dirección; además hay definidos compromisos, objetivos e indicadores relacionados con las quejas y reclamaciones y el tiempo de respuesta a los usuarios. El análisis de la información obtenida permite establecer acciones correctivas o de mejora para evitar que quejas repetidas o graves vuelvan a producirse, eliminando las causas raíz 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 ofrecidos.

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 y que ayudan a identificar los mecanismos 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. NPS (Net Promoter Score) constituye una medición de la fidelidad de los usuarios muy utilizada en el sector servicios considerándose una alternativa a las encuestas clásicas; se basa 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 de 0 a 10 respecto al servicio prestado; al obtener información concreta de cada usuario entrevistado SFM obtiene una puntuación global, un índice, que es comparada con la puntuación de las empresas del sector que utilizan este sistema.

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.

Las ventajas que ofrece este sistema para SFM consisten en 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), permite escuchar la opinión del cliente a tiempo real y consecuentemente reaccionar más rápido ante opiniones negativas que puedan generar una mala reputación, facilitando por tanto las actuaciones orientadas a la mejora continua y se obtienen 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. Los clientes son seleccionados entre todos los servicios contratados y como norma general quedan 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 2022 a través de la metodología NPS son los siguientes:

Año	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida
2022	6.963	5.461	78,5%	9
2021	6.644	5.354	81%	9,1

Tanatorio M30					Tanatorio Sur			
año	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta	Nota media obtenida
2022	5.078	3.991	79%	9	1.885	1.470	78%	8,9
2021	4.756	3.830	78%	9,10	1.888	1.524	81%	9,00

La nota media por servicios en destino final ha sido la siguiente:

Año	Cementerios	Crematorios
2022	9	9,1
2021	9,1	9,2

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
2022	4.685	786	17%
2021	1.082	153	14%

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

Año	Cementerios	Crematorios
2022	8,8	8,9
2021	8,7	8,8

En términos de la propia metodología NPS se considera las puntuaciones obtenidas están dentro de parámetros de excelencia.

En cuanto a las motivaciones que sustentan las puntuaciones, el trato del personal sigue siendo el aspecto más destacado 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; 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; 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.

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 sfmadrid.es, según establece la legislación vigente.

Durante 2022 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 2022 según lo requerido en la Ley de Estados de Información no financiera 11/2018.

- Los beneficios obtenidos por la compañía en el ámbito geográfico de actuación durante el ejercicio ascendieron a 991.068,47 euros, respecto a los 194.005,30 del ejercicio 2021.



- > El impuesto sobre beneficios devengados a favor de la Agencia Tributaria asciende a 2.509,62 euros en 2022, sobre los 525,45 euros del ejercicio 2021.
- > SFM ha recibido una subvención por importe de 5.857.383 euros, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid de 8 de septiembre de 2022, destinado a la financiación de obras de rehabilitación en los cementerios de N.ª S.ª de la Almudena, Carabanchel, Sur, Aravaca, Barajas, Canillas, Canillejas, Civil y Hebreo, Pardo, Mingorrubio, Vallecas, Villaverde y Fuencarral.

1. 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 2022 y el 31 de diciembre de 2022

CONTENIDO LEY 11/2018	INDICADORES GRI	Pág.
1. MODELO DE NEGOCIO		pág.1
1.1. SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID		1
Breve descripción del modelo de negocio del Grupo.	102-1 Nombre de la organización	1
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4
	102-3 Localización de la sede	2
	102-4 Ubicación de las operaciones	5
	102-5 Propiedad y forma jurídica	2
	102-6 Mercados servidos	6
	102-7 Tamaño de la organización	6
1.2. Gobernanza		7
Organización y estructura.	102-18 Estructura de gobernanza	7
1.3. Estrategia		8
Estrategia	102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	9



1.4. Gestión de riesgos	10
102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	11
1.5. El plan de inversiones	13
1.6. Gestión del impacto producido por la pandemia	14

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	pág.15
102-40 Lista de Grupos de Interés	16
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	16
102-44 Temas y preocupaciones claves mencionadas (clientes, proveedores, empleados...)	16
102-47 Lista de temas materiales	20

3. CUESTIONES AMBIENTALES	pág.22
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	22
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	22
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	27
Aplicación del principio de precaución.	22
Cantidad de provisiones y garantías.	29
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	29
3.1. Contaminación atmosférica	29
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	30
Ruido y contaminación lumínica.	30
3.2. Economía circular y gestión de residuos	32
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	33
3.3. Uso sostenible de los recursos		35
3.3.1. Consumo de agua		35
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-1 Extracción de agua por fuente	36
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	36
3.3.2. Consumo de materias primas		37
Consumo de materias primas.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	37
Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		37
3.3.3. Consumo indirecto y directo de energía		38
Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	39
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.		39
	302-3 Intensidad energética	39
	302-4 Reducción del consumo energético	39

3.4. Cambio climático		39
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)	40
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 2)	40
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		41
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.		41
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	41
3.5. Protección de la biodiversidad		42
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		42
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	42
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	42

4. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	pág.44
4.1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS	44



Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	44
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.		44
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		45
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		43
Brecha salarial.	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	46
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	46
4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		48
Organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo.		49
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.		49
	401-2: Prestaciones a empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49
	401-3: Permiso parental	49
4.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		49
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		50
Accidentes de trabajo		50
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50
4.3. RELACIONES SOCIALES		51
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	51
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos.		51
4.5. FORMACIÓN		52
Las políticas implementadas en el campo de la formación;		52
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	53
4.6. IGUALDAD		55
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.		55
Planes de igualdad.		56



Medidas adoptadas para promover el empleo.		56
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		56
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		57

5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		pág.58
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	58
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	58
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	58
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.		58
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.		58
La abolición efectiva del trabajo infantil		58
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	58

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		pág.58
6.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS		58
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.		59
6.2. EL CÓDIGO ÉTICO		60
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	61
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	61
6.3. CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS		61
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		61
6.4. CANAL DE DENUNCIAS		62
6.5. APORTACIONES A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO		63
Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro		63

7. COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		pág.64
7.1. ESTAMOS CERCA DE LA CIUDADANÍA		65



	204-1 Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	65
657.2. APOYAMOS EL DESARROLLO LOCAL		66
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.		66
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.		66
7.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO		66
Las acciones de asociación o patrocinio.		66

8. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS		pág.68
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.		68
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		68
Sistemas de supervisión y auditorías.		68
	102-9 Cadena de suministro	68

9. CLIENTES Y FAMILIAS		pág.68
9.1. GESTIÓN EN CLIENTES		68
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.		68
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	69
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	69
	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	69
9.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES		72
Sistemas de reclamación.		74
Quejas recibidas y resolución de las mismas.		75

10. INFORMACIÓN FISCAL		pág.76
Los beneficios obtenidos país por país.		76
Los impuestos sobre beneficios pagados.		76
Las subvenciones públicas recibidas.	201-4 Asistencia financiera o recibida del gobierno	76