



grupo **m**émora

Edición especial para Mémora
Servicios Funerarios, S.L.
C/ Joaquim Molins, 5-7
08028 Barcelona

Edita: Dpto. de Marketing de
Grupo Mémora y Revista Funeraria
MPRESS Publicaciones, S.L.
C/ Juan Gris 10-18, planta 4ª
Torres Cerdà - 08014 Barcelona
Tel.: 932 265 033

© Copyright. Grupo Mémora.
Barcelona 2012
Prohibida la reproducción total o
parcial sin autorización expresa.



“Un nuevo concepto en servicios funerarios”

5 EDITORIAL POR EDUARD F. VIDAL
Consejero-Director General de Grupo Mémora

GRUPO MÉMORA

6 QUÉ ES MÉMORA Misión y Valores

8 CENTROS GRUPO MÉMORA España y Portugal

10 LOS ORÍGENES Grupo Mémora. La suma de fuerzas

14 ENTREVISTA. RAFAEL URÍO Director General de Mémora España

17 NUEVA ETAPA EN BARCELONA

18 ENTREVISTA. JOAN BERENGUER Director General de Serveis Funeraris de Barcelona (SFB)

MARKETING

48 ENTREVISTA. FERNANDO SÁNCHEZ Director de Marketing de Grupo Mémora

PRODUCTOS/SERVICIOS

52 UNA EMPRESA INNOVADORA

54 PSIKERED. Acompañamiento psicológico en el duelo

56 EUROCOFFIN Innovación y sostenibilidad en la fabricación de féretros

RSC

60 COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

64 EXPOSICIÓN 'La otra cara de la vida'. Cultura funeraria, ayer y hoy

Una nueva realidad

Mediante esta obra Mémora ha querido conmemorar sus 15 años de historia; una trayectoria llena de retos que ha ido superando y que la han llevado a liderar el sector funerario en la Península Ibérica. Sin duda, el principal objetivo cumplido ha sido el haber transformado un grupo heterogéneo de pequeñas empresas familiares en la compañía que es hoy, un ejemplo de profesionalidad y gestión empresarial, pionera en diferentes áreas como la innovación, sinónimo de evolución y crecimiento, la responsabilidad social y medioambiental o la formación.

Todos los esfuerzos de los más de 1.200 profesionales que conforman la plantilla han ido encaminados a superar las limitaciones que implicaba desarrollar su actividad en un ámbito muy concreto y a crear conciencia de pertenecer a una gran empresa, con una filosofía orientada a ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes. Así surgen los valores Mémora: Respeto, Confianza e Innovación; en torno a ellos hemos conseguido unificar procedimientos de trabajo y mejorar los procesos que intervienen en un servicio funerario. Superar el desafío que suponía la creación de una empresa con mentalidad corporativa nos ha hecho más maduros, permitiéndonos encarar el futuro con garantía.

Y no podemos hablar de historia sin prestar especial atención a quienes son el verdadero motor de la empresa: las personas. Profesionales de una calidad humana incalculable, comprometidos con su trabajo y que luchan día a día por brindar un servicio de calidad a las familias. En este monográfico son ellos quienes, en primera persona, nos explican los orígenes de la empresa o bien nos cuentan sus vivencias personales y profesionales en torno al Grupo.

Gracias a la labor de todo el equipo y la capacidad de coordinación entre los diferentes departamentos y centros de trabajo, Grupo Mémora ha podido dar respuesta a una sociedad cada vez más exigente y con nuevas demandas en relación al servicio funerario, a través de productos innovadores tales como la financiación del servicio, la gestión del recuerdo, la organización de ceremonias personalizadas, el servicio de atención psicológica en el duelo, así como la creación de Mémora Internacional, la plataforma de repatriaciones del Grupo, entre otros.

Toda esta actividad ha contribuido a hacer de Grupo Mémora la empresa funeraria referente en Europa. Somos una realidad joven, ilusionada, innovadora, con capacidad de superación y en continua mejora para adaptarnos a las necesidades de la sociedad actual.



22 ENTREVISTA. RICARDO CUNHA Director General de Servilusa

26 MÉMORA INTERNATIONAL Plataforma centralizada para una cobertura global

32 MEMORANET. Red de colaboradores

RECURSOS HUMANOS

34 PRIMER PLANO Máxima profesionalidad y calidad humana

36 LÍDER EN LA PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR FUNERARIO

CALIDAD

40 ENTREVISTA. VICENTE RUIZ Director de Calidad de Grupo Mémora

44 EL CEMENTERIO DE LEÓN Una gestión de calidad

TANATORIOS

68 SANCHO DE ÁVILA Proximidad y tradición

70 TORRERO Armonía y luminosidad

72 SEVILLA Diseño y funcionalidad

74 SANT GERVASI Naturaleza y meditación

76 GIRONA Modernidad y multiculturalidad

78 LEÓN Recogimiento y privacidad

80 GUADALAJARA Calidad y accesibilidad



Eduard F. Vidal Regard
Consejero-Director General de Grupo Mémora

Qué es Mémora

Misión

Compromiso con la calidad y la excelencia

La cultura empresarial de Grupo Mémora se basa en una clara orientación al cliente.



La muerte de un ser querido es siempre una pérdida difícil de asimilar. En esa primera fase del duelo, Mémora se sitúa al lado de la familia, acompañando y asesorando, y cuidando hasta el más mínimo detalle para garantizar su bienestar. Su objetivo es ayudar a crear un espacio de serenidad y recogimiento en el momento de la despedida. Y para cumplir con esta misión, el trabajo de los profesionales es fundamental; generaciones de funerarios con vocación que han hecho, y hacen, de su trabajo su vida. Son ellos, con sus principios y su know-how, quienes definen los valores del Grupo, unos valores que guían la actividad empresarial y la cultura de la entidad: *“Trabajamos con respeto, innovando y mejorando continuamente, y construyendo la confianza que nos legitima para ser líderes”*.

Respeto, Confianza e Innovación son los ejes principales en los que se sustenta la filosofía de Mémora.

Gestionar el servicio funerario de forma integral constituye la misión de Grupo Mémora, desde el momento del fallecimiento hasta que se realiza el último trámite contratado, atendiendo a las familias de forma profesional y honesta. Un servicio funerario que puede comprender actividades como los traslados nacionales e internacionales, las inhumaciones, las incineraciones y la gestión de tanatorios y cementerios, así como los aspectos más humanos como el acompañamiento en el duelo, asesoramiento en todas las fases del proceso, etc.

La calidad y la mejora continua en todas sus actuaciones, la ética profesional en las relaciones con los clientes y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, son pilares de la actividad de Mémora, además del riguroso cumplimiento de la legislación vigente y su imagen de grupo empresarial y líder consolidado y solvente.

La estrategia de la compañía es conseguir el éxito mediante el compromiso firme y activo de toda la organización y la difusión a todos los niveles de su cultura de orientación al cliente •

Valores únicos y diferenciales

Respeto

Del latín respectus. Definición: Atención, consideración. Miramiento, deferencia.

La persona fallecida merece un cuidado especial, incluso cuando no puede valorarlo. Se la prepara para un último adiós, un último recuerdo, y se acompaña a la familia en unos momentos difíciles, compartiendo su dolor. *“Cada persona y cada familia es única. Nuestro respeto es hacia sus creencias, sus peculiaridades, sus deseos. Todo el mundo merece un adiós digno.”*

Mémora es un gran grupo formado por funerarias con historia y, sobre todo, con una larga tradición de servicio. Sus empleados atienden con profesionalidad y delicadeza a sus clientes, siempre respetando las singularidades de cada persona y las características propias del lugar donde se presta el servicio. *“Cuando alguien se acerca a Mémora, primero escuchamos, asumimos sus necesidades como nuestras, y le acompañamos en el duelo (...) La sensibilidad de nuestro personal es la clave.”*

Confianza

De confiar. Definición: Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

“Estamos en los momentos difíciles. Escuchamos; atendemos de forma personalizada; ofrecemos respuestas; acompañamos a las familias... Les informamos con transparencia y honestidad de los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades y con la mayor cobertura: estén donde estén y necesiten lo que necesiten. La transparencia, la honestidad y la ética rigen nuestras actuaciones y esto nos hace merecedores de su confianza.”

La dedicación de Mémora y de las personas que forman parte del Grupo es absoluta: servicio 24 horas al día, 365 días al año. La plantilla trabaja con la máxima profesionalidad y vocación de servicio y con un claro compromiso hacia sus clientes, con los que mantiene una relación basada en la confianza.

“Nosotros no trabajamos en una funeraria. Somos funerarios. Esto va más allá de unos horarios o unos protocolos. Nos volcamos totalmente con las necesidades de la familia.”

Innovación

Del latín innovatio. Definición: Acción y efecto de introducir novedades.

Innovación y Mémora son sinónimos. La compañía ha desarrollado un nuevo concepto de negocio funerario, que consiste en ofrecer un servicio integral respondiendo a cualquier demanda y en cualquier lugar, a través de productos pioneros y exclusivos. *“Innovar es mejorar continuamente, tanto en la propia prestación del servicio como en la realización de procesos; es escuchar a cada uno de nuestros centros de trabajo y potenciar sus buenas prácticas. Ser profesionales nos compromete con la creación, el descubrimiento, la adaptación y la anticipación”*.

La innovación requiere una clara apuesta por la formación de los empleados para que puedan desarrollar sus capacidades a lo largo del tiempo, y es importante que sus acciones potencien un cambio de mentalidad que nos lleve hacia una sociedad más abierta y dialogante frente a la muerte. *“Somos conscientes de que todavía queda mucho por hacer y por ofrecer a las familias.”*





Cobertura nacional

Innovación y tradición al servicio de las personas

■ Centros de Grupo Mémora

España

- Andalucía: Cádiz, Granada, Jaén, Sevilla y Córdoba
- Aragón: Huesca, Teruel y Zaragoza
- Canarias: Las Palmas, Sta. Cruz de Tenerife y Lanzarote
- Castilla-La Mancha: Guadalajara
- Cataluña: Barcelona, Girona y Tarragona
- Comunidad de Castilla y León: León y Soria
- Madrid: Madrid
- Comunidad Valenciana: Valencia
- Galicia: Orense y La Coruña
- La Rioja: La Rioja
- Navarra: Navarra
- País Vasco: Guipúzcoa y Álava

Portugal

■ Centros colaboradores

Un referente en servicio y calidad

Grupo Mémora es líder del sector funerario en España y Portugal. Su objetivo es ofrecer un servicio integral que cubra todos los trámites y necesidades de las familias ante la pérdida de un ser querido.

En 2011:

- 44.500 servicios funerarios
- 15.000 incineraciones
- 40.000 familias atendidas en sus centros
- Facturación superior a los 155 millones de euros

Más de
1.200
profesionales

130
funerarias

120
tanatorios

20
crematorios

18
cementeros

los orígenes

Grupo Mémora. La suma de fuerzas

Pedro Herranz



Con motivo del 15º aniversario de Grupo Mémora, quisimos conmemorar su historia a través de estas páginas; debíamos remontarnos a sus orígenes y conocer la evolución de la compañía durante estos años. Y para tal fin reunimos a un grupo de profesionales que están vinculados a la trayectoria del Grupo y que, además, en algunos casos fueron protagonistas en los años que precedieron a su creación, puesto que dirigían otras funerarias, la mayor parte de ellas negocios familiares de larga tradición, que fueron adquiridas por Mémora en la década de los 90. Es el caso de tres directivos del actual ejecutivo: Xavier Poch (Funeraria Poch-Girona, actual Delegado Zona Este), Pedro Herranz (Servicios Funerarios de Guadalajara/Delegado Zona MGv) y Jerónimo Miguel (Funeraria de Logroño/Delegado Zona Norte), quienes comparten con nosotros sus experiencias, junto a Josep Cornet, que dirigió entre 1980 y 2004 Serveis Funeraris de Barcelona (antes Institut Municipal de Serveis Funeraris-IMSF). Completan el reparto Fernando Pouso, Delegado Andalucía y Canarias; Claude Paolillo, adjunto a Dirección General, y Fernando Galeano, del Departamento de Adquisiciones. Los siete ponen al descubierto el ayer y hoy de Mémora.

Xavier Poch



Los inicios de Mémora se remontan al año 1996, fruto del interés de las compañías Stewart Enterprises, Inc. y Service Corporation International (SCI), líderes en el mercado americano, por expandirse en Europa. Tras sus 'conquistas' en Francia e Inglaterra, aterrizan en España. "El Decreto Ley de Liberalización de los Servicios Funerarios de ese año abre un nuevo escenario que hace posible su llegada a nuestro país. Hasta entonces, en las principales ciudades estaban establecidas funerarias en régimen de monopolio. Toda esta situación generó mucha incertidumbre", describe Jerónimo Miguel, actual Delegado Zona Norte.

En ese contexto, SCI adquiere Pompas Fúnebres de Zaragoza, S.L. y Stewart, por su parte, la Funeraria La Estrella, y después de esas operaciones en la capital aragonesa, se suceden otras compras estratégicas por parte de ambos grupos. "La llegada de los americanos a España supone

una revolución en el sector y aumenta la competitividad en los negocios. Por ejemplo, SCI incrementa su presencia en Europa en sólo cuatro años en 10 países diferentes."

Hasta la llegada de Acciona, SCI y Stewart mantienen su política de expansión en España con diversas adquisiciones, pero sin duda la gran compra en ese período es la de Barcelona en 1998. La filial de la multinacional SCI ganó el concurso de privatización parcial de la funeraria barcelonesa, tras competir hasta el final con ofertas de Funespaña y del grupo funerario del área metropolitana. "En aquel momento las dos grandes 'perlas' son Madrid y Barcelona, pero la capital ya estaba con Funespaña, y Barcelona se convierte en el gran objetivo", explica Claude Paolillo al respecto. "La base de Mémora es Barcelona. Yo estaba presente cuando se produce esta compra y, por supuesto, cambia el escenario de la industria", afirma Josep Cornet, quien

era Director-Gerente de Serveis Funeraris de Barcelona cuando SCI adquiere el 49% de la compañía.

En 2001 entra en escena el Grupo Acciona y otros socios minoritarios, que mediante su filial Inversiones Técnicas Urbanas (Intur), compra en dos años el 100% del capital social de las filiales ibéricas de las dos organizaciones estadounidenses (Euro Stewart España, SCI Spain y SCI Portugal), ampliando su cartera de negocios con pequeñas funerarias.

Años más tarde, en 2007, se agrupa la mayor parte de activos de Intur bajo la marca de Mémora —una nueva sociedad con la única compañía societaria de Caja Madrid, que tiene un 25% de participación—, la cual se convierte en líder del hiperatomizado mercado funerario de España y Portugal. Xavier Poch, Delegado Zona Este, describe lo que significó la aparición de Mémora para quienes formaban parte de la compañía: "Es en ese momento cuando sentimos realmente que formábamos parte de un grupo empresarial, con una línea de actuación común y unas estrategias a seguir. Anteriormente, como procedíamos de funerarias diferentes, no existía tal cohesión entre nosotros. Con el nacimiento de Mémora, en cambio, se reestructura la organización, con un staff directivo y aparece la figura de los delegados territoriales". Fernando Galeano continúa su exposición en esa misma línea: "Para nosotros ha sido una auténtica metamorfosis; hemos pasado de ser un conglomerado de empresas familiares, donde cada una se dedicaba a su zona, a tener una concienciación de empresa única, con unas pautas marcadas. En mi opinión, antes de Mémora trabajábamos con más voluntad que acierto (...) Con este modelo nos hemos ganado la confianza de muchas funerarias independientes que necesitaban la figura de una marca paraguas. Mémora es, en realidad, la suma de fuerzas de todas ellas".

Fernando Pouso, Delegado Andalucía y Canarias, se incorpora al Grupo en la antecámara de la unificación y durante el pro-

ceso de creación de la marca: "Cuando se unificaron todas las marcas en una sola, no únicamente nace Mémora sino que nacemos todos con ella, porque quienes llevaban más tiempo renovaron su energía y los que llevábamos menos comenzamos a trabajar con un sentimiento de pertenencia a un gran proyecto". Esta nueva fase también se traduce en una mayor profesionalización: "Creo que somos un ejemplo de profesionalidad en el sector; actuamos siempre con el máximo rigor y respeto que merecen las familias y cumpliendo con las reglas del mercado. Antes no estábamos organizados ni compartíamos los mismos valores. Éramos pequeñas empresas y ahora somos UNA GRAN EMPRESA. Si hace 15 años alguien nos dice que íbamos a estar donde estamos, no le habiésemos creído", señala Pedro Herranz. Jerónimo Miguel suscribe que esta transformación también es debida al cambio generacional que se produce en esa época: "Por ejemplo, en las zonas de Girona, Guadalajara, Logroño o Huesca".

El cambio de rumbo se ve reflejado en la Convención de Mémora 2010 que, bajo el lema 'Innovemos para mejorar', permite reforzar las relaciones internas. "El compromiso de la plantilla es fundamental, todos se sienten partícipes del proyecto."

Según Galeano, la evolución en la gestión de la empresa también mejora los balances anuales. "Desde hace un tiempo podemos llevar a cabo un seguimiento de las diferentes cuentas de resultados, controlar los costes y configurar un plan estratégico para lograr que la compañía sea rentable a la vez que profesional."

Crecimiento exponencial | En los últimos años los progresos en Mémora han sido constantes, tanto a nivel de Responsabilidad Social Corporativa y formación interna, como en innovación de productos y servicios funerarios ofertados, atención personalizada a las familias, crecimiento en infraestructuras, etc. "La suma de todos estos factores nos convierte en líderes

“La llegada de los grupos americanos a España supone una revolución en el sector y aumenta la competitividad en los negocios”

Fernando Pouso



Jerónimo Miguel



Claude Paolillo



Fernando Galeano



Josep Cornet



del sector en España y Portugal." "Ahora tenemos la mejor de las situaciones para afrontar el futuro con garantías", comenta Jerónimo Miguel.

Durante el encuentro con los directivos de Mémora y Josep Cornet se hace referencia también a la proliferación de tanatorios en cualquier rincón de la península –en concreto, Mémora cuenta en la actualidad con más de 120 tanatorios–, lo que ha supuesto una evolución del sector distinta a la de otros países como Francia o Inglaterra. "Es que son mercados diferentes, no se pueden comparar. El modelo español no es válido en otros países, porque imperan otras costumbres y tradiciones." Se argumentan cuáles son las razones que llevan a Mémora u otras funerarias a construir tanatorios. "Las funerarias construyen tanatorios como estrategia defensiva frente a las compañías aseguradoras", afirma Poch. Galeano decide ampliar esta premisa: "Podríamos decir que hay tres líneas estratégicas. Los tanatorios pueden ser inversiones de defensa, de consolidación o de expansión. Pero siempre se estudia con anterioridad la viabilidad de la inversión". Cornet realiza una última observación: "En mi época también se construían tanatorios por presiones de los propios ayuntamientos".

En cuanto al tema de las aseguradoras, para Claude Paolillo la llegada de los dos grandes grupos americanos a nuestro país precipitó su incursión y generó la controversia entre funerarias y compañías aseguradoras: "Pero somos conscientes de que tenemos que entendernos, porque además de competidores mantenemos una relación de cliente-proveedor. Lo importante es que Mémora ha logrado ser totalmente independiente en un mercado donde los intereses confluyen en ambas direcciones". Después de estos años de masiva construcción de tanatorios, la situación para Herranz es la siguiente: "Tenemos la mitad de los tanatorios de España semillenos o semivacios". Poch asegura que ahora la tendencia está cambiando y que el mercado es mucho más maduro: "En Mémora se analizan las necesidades

de cada zona para asegurarnos de si realmente debemos construir un tanatorio".

de cada zona para asegurarnos de si realmente debemos construir un tanatorio".

Un modelo a seguir | Mémora ha marcado también las pautas en el sector con iniciativas pioneras que ha desarrollado en los últimos años: la creación de la nueva plataforma Mémora International, especializada en la gestión de la repatriación de fallecidos; la posibilidad de financiación del servicio funerario, la recuperación del legado 2.0, el Banco de ADN, entre otras. Asimismo, destaca su clara apuesta por la fábrica de ataúdes de Barcelona (Eurocoffin), que fue trasladada en 2009 de Sancho de Ávila a unas nuevas instalaciones ubicadas cerca del Cementerio de Montjuïc, dotadas de la tecnología más avanzada. "Es la más moderna de Europa."

Actualmente, Mémora dispone de más de 1.200 empleados, incluyendo la plantilla de su filial en Portugal (Servilusa) y factura más de 155 millones de euros. En lo que respecta a Servilusa, los directivos de la compañía destacan el excelente recorrido de la filial: "Está teniendo un gran crecimiento; nuestra presencia allí viene de los tiempos de SCI y Stewart".

“ Antes no estábamos organizados ni compartíamos los mismos valores. Éramos pequeñas empresas familiares y ahora somos UNA GRAN EMPRESA ”

Finalmente, quisimos conocer si entre los planes futuros del Grupo está la expansión internacional. "¿El futuro de Mémora? Dependerá de las oportunidades que nos brinde el mercado. El crecimiento de una empresa no sólo es necesario a nivel de compras, sino a nivel interno, organizativo. Nuestra filosofía se basa en los procedimientos, la buena 'praxis'. Por eso, saldremos al extranjero, siempre y cuando se presente una oportunidad", destaca Paolillo. "El futuro es mañana porque siempre hay posibilidades de mejorar, y tanto el sector funerario como Mémora tienen todavía mucho recorrido por hacer. Trabajamos con familias cuyas necesidades cambian y debemos tener la capacidad para ajustarnos en función de las situaciones, aportando valor al servicio que prestamos", concluye Pouso, que junto al resto de entrevistados augura un futuro prometedor para el Grupo •

Cronología de Grupo Mémora

SCI

- 1996 Pompas Fúnebres Zaragoza-PFZ
- 1997 Servicios Funerarios de Guadalajara
Funeraria Virgen del Rosario-Cádiz
- 1998 Serveis Funeraris de Barcelona-SFB
Servipublic-Valencia
Pompas Fúnebres La Nueva-Sevilla
Servicios Generales de Sevilla
Funeraria Poch-Girona
- 1999 Servicios Funerarios Canarios (Fucasa)-Canarias
Funeraria del Águila. Alcalá de Guadaíra-Sevilla
Funeraria Ruiz de Valencia

EUROSTEWART

- Funeraria La Estrella-Zaragoza
Pompas Fúnebres Pastrana-La Rioja
- Peña Santa Bárbara-Soria, Almazán y El Burgo de Osma
Funeraria Gascó en Alcañiz-Teruel
Eurofunerarias Manresa-Barcelona
Mañez y Ferrer-Valencia
Tanatorio Orensano-Orense
Funerarias Reunidas de Tenerife
Funeraria La Piedad-Valencia
- Tanatorio y Funeraria La Tuledana
Tanatorio y Funeraria Martínez-Tudela
Pompas Fúnebres El Calero-Canarias

INTUR

- 2001 Grupo Acciona compra SCI Spain y SCI Portugal
- 2002 Grupo Acciona compra EuroStewart España
- 2003 Adquiere el 49% de SERFUNLE-Ayuntamiento de León, San Andrés de Rabanedo y Villaquilambre
Se denomina SERMLUSA al conjunto de filiales de INTUR en Portugal
- 2004 Adquiere participación de Pompas Fúnebres de Albacete, hoy FUNERMADRID
- 2005 Funeraria de Alto Aragón-Huesca
- 2006 EUROFUNERARIAS. Participación en la Funeraria del Moral de Granada
Funeraria La Torre-Giraltó de Vila-seca (Tarragona)

MÉMORA

- 2007 Funeraria Alonso y Servicios Funerarios de Sueca en Valencia
Funeraria Vidal-Girona
- 2010 Funeraria Santiago el Calero-Canarias
Funeraria Polloe-San Sebastián
Funeraria La Expansiva-Morón de la Frontera-Sevilla
Servicios Funerarios Majadahonda-Madrid
- 2011 Adquiere el 36% de SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA (posee el 85% de SFB)
Oarso-San Sebastián
Funeraria Rovira-Tarragona
PF de A Coruña
Décio-Aveiro (Portugal)
Placo-Vilanova de Gaia (Portugal)
Adquiere Coelho-Portimao (Portugal)

entrevista

“Estamos inmersos en un proceso de mejora y desarrollo continuo”

Rafael Urío
DIRECTOR GENERAL DE
MÉMORA ESPAÑA

Tras conocer los orígenes de la compañía a través de sus delegados territoriales y algunas personas clave en la organización, conversamos con los directores generales de las tres unidades de negocio del Grupo: *Mémora España, Serveis Funeraris de Barcelona y Servilusa*. Rafael Urío inaugura este bloque dedicado a la dirección y a las principales áreas estratégicas de Grupo Mémora, y nos cuenta sus impresiones de cómo ve el presente y futuro de la marca en nuestro país.

Se publica esta obra con motivo del 15 aniversario de Mémora, ¿cómo valora el camino trazado por la compañía a lo largo de estos años?

Mémora ha tenido una trayectoria extraordinaria, la cual se ha visto reflejada en un gran crecimiento y en su consolidación como empresa líder del sector funerario español. Todo ello fruto de la unión de los diferentes centros funerarios y de los profesionales que forman parte del Grupo, quienes han sumado voluntades hacia un proyecto común de liderazgo, con procesos y estándares homogéneos de calidad y servicio, pero con la sensibilidad necesaria para estar cerca de las familias y del entorno local.

¿Qué le ha supuesto a nivel personal y profesional dirigir la compañía de servicios funerarios líder en España? ¿Ha podido cumplir con los objetivos con los que iniciaba esta aventura profesional?

Profesionalmente, he afrontado este reto con una gran responsabilidad, pero a la vez soy consciente de que me ofrece la oportunidad de participar en un proyecto muy ambicioso de transformación y desarrollo de liderazgo de Mémora en el sector funerario. Sin embargo, tengo la tranquilidad de contar con un equipo directivo muy profesional y que trabaja

unido junto al resto de la plantilla de Mémora. A nivel personal, me supone mucho sacrificio, siendo básico el apoyo y comprensión de la familia que espero algún día poder recompensar. Y en cuanto a los objetivos cumplidos, soy un gran inconformista. Busco la motivación en contemplar la evolución positiva del proyecto, mirando atrás y siendo consciente del gran esfuerzo que se ha invertido, pero siempre con la ansiedad e inquietud de lo que queda por hacer, en un proceso de mejora y desarrollo continuo.

¿Qué cualidades exige tener un cargo de esta responsabilidad?

Toda homogenización de procesos y formas de hacer encauzados en un proyecto de liderazgo, requiere sin duda algunas dosis de equilibrio en la gestión de las personas, pues la resistencia al cambio es innata al ser humano. Es importante saber escuchar a quienes conocen mejor que tú algunos aspectos del sector funerario para complementarlos con la experiencia en gestión de empresas que puedes aportar. De la combinación de ambas y sin perder de vista los objetivos marcados por la Dirección General del Grupo y sus socios, vas construyendo con el resto del equipo lo que debe ser y es Mémora: una empresa líder, innovadora, independiente y con una clara ambición de ayudar y ofrecer a las familias el mejor servicio funerario posible en unos momentos de dolor por la pérdida de un ser querido.

Cuando llega a la dirección de Mémora España, ¿cuál es la situación interna de la compañía? ¿Qué aspectos decide cambiar o qué novedades incorpora a la estructura y organigrama de la empresa?

Cuando entro a formar parte de la empresa ya se había realizado un extraor-

dinario trabajo con políticas comerciales homogéneas e innovadoras. Nos encontramos inmersos en un proceso de cambio profundo en distintos aspectos en los que tuve la oportunidad de participar activamente, como son la centralización de compras con la implantación del sistema SAP, optimización de los recursos logísticos y operativos, desarrollo del sistema interno de calidad y la consecución, entre otras, de las certificaciones medioambientales. Asimismo, he tenido oportunidad de gestionar el gran proyecto de transformación que ha representado 'Innovemos Mémora', basado en una reorientación de los recursos internos a la actividad comercial y de desarrollo, y a la implantación de procesos comerciales y operativos para lograr la excelencia y las mejores prácticas internas. Todo ello nos ha permitido ejercer una gestión global pero con visión local, muy efectiva en términos de homogenización y fijación de los estándares y procesos globales, pero con la sensibilidad local que nos haga entender los escenarios heterogéneos de las distintas zonas geográficas.

Muchas de las personas que forman parte de la organización, destacan la unidad que existe entre toda la plantilla que trabaja de forma coordinada y con unos mismos objetivos, ¿de qué manera se consigue esta comunión entre profesionales de diferentes disciplinas, muchos de ellos pertenecientes originariamente a pequeñas funerarias y con la dificultad añadida de la disparidad geográfica?

Es muy importante la comunicación, transmitir y explicar las nuevas formas de hacer que nos permitan desarrollar la empresa, de modo que exista un alineamiento de los intereses de toda la organización para la consecución de los objetivos marcados. Todos nuestros trabajadores juegan un papel trascendental en este proceso de cambio. Es fundamental el conocimiento y la sensibilidad local que todos ellos aportan y que complementamos con las mejores prácticas en cuanto a formación en gestión, servicio al cliente, nuevos e innovadores productos... que nos llevan a ofrecer un servicio de calidad y diferencial para las familias.

Actualmente, Mémora es la compañía que lidera el sector de los servicios funerarios en la Península Ibérica, ¿qué planes de expansión tienen en el mercado nacional?

Queremos continuar creciendo con oportunidades que puedan ser estraté-



gicas para la empresa y/o que puedan aportar sinergias en las áreas geográficas existentes.

Y en cuanto al equipo de profesionales que trabaja en el Grupo, ¿cómo valora su implicación con la organización y con los clientes?

El grado de compromiso es total, desde el convencimiento de que las empresas son las personas que las hacen funcionar. Y en esta línea, Mémora España invierte al año más de 8.000 horas de formación en torno a la prestación del servicio funerario como, por ejemplo, tanatopraxia, ceremonias, conocimiento de nuevos productos, servicio al cliente, sensibilización medioambiental, etc., o bien aspectos relacionados con la gestión

empresarial, logística, contabilidad, etc. Destacar que Mémora participa a través de Serveis Funeraris de Barcelona en el primer Máster MBA de Servicios Funerarios en Europa, junto con otras instituciones funerarias europeas de relevancia. El equipo de Mémora España mantiene, por otra parte, una implicación extraordinaria con las familias, quienes acuden a la empresa en un momento en el que se enfrentan a una situación emocional complicada.

Respeto, Confianza e Innovación son los valores que definen Mémora. ¿Comparte la idea de que estos tres factores siguen siendo los más importantes y los que deben seguir marcando la línea de actuación del Grupo?

Son y seguirán siendo tres valores básicos dentro de la compañía. Debemos tratar siempre a las familias con el máximo respeto, transmitirles confianza y transparencia en cada una de nuestras actuaciones, y ofrecerles todo tipo de información y asesoramiento durante esos momentos. La innovación nos permite contar con una cartera de productos y servicios que verdaderamente son útiles en todo el proceso funerario e incluso algunos enfocados a una etapa posterior, como la ayuda psicológica durante la fase de duelo.

Durante los últimos años, Mémora ha ido integrando nuevas funerarias a la organización, siendo la más destacada la de Serveis Funeraris de Barcelona que fue oficial en abril de 2011. ¿Qué opinión le merece esta unión entre la compañía que usted dirige y una entidad de referencia como es SFB?

Con la integración de Serveis Funeraris de Barcelona en Grupo Mémora se inicia el proceso de transformación más importante para la organización, puesto que SFB y Mémora España aportan si-

La actual coyuntura económica debe favorecer e intensificar la relación y cooperación público-privada, conjugando los intereses y situaciones de las administraciones locales de prestar un buen servicio público, con las posibilidades de inversión del sector privado, y su grado de profesionalización y especialización. De la cooperación público-privada han nacido en los últimos años numerosos proyectos, hoy ya realidad, que acercan el servicio funerario a los ciudadanos y que además garantizan la máxima calidad tanto en lo referente a las instalaciones como al propio servicio funerario, superiores a la actual capacidad de inversión y de prestación del servicio público. En esa línea, Mémora participa con las administraciones locales en sociedades mixtas para la gestión de tanatorios, servicios funerarios y cementerios como, por ejemplo, en León a través de Serfunle o en Guadalajara a través de Servicios Funerarios de Guadalajara. Por otra parte, en los últimos tiempos hemos sido adjudicatarios de numerosos concursos públicos para la construcción y gestión

transporte de personas que, sin embargo, está gravado a un 10%. Seguiremos trabajando con imaginación e innovación para poder continuar desarrollando la calidad de los servicios funerarios, y tratando de ayudar a las familias en los costes del mismo con facilidades de pago aplazado sin intereses.

A la espera de aprobación de una nueva ley que regule los servicios funerarios y en un mercado cada vez más competitivo, también nos gustaría conocer su opinión sobre cuál será el futuro del sector funerario español.

Somos partidarios de favorecer claramente la libertad de competencia, aunque estableciendo estándares mínimos de calidad, higiene y prácticas sanitarias que garanticen un servicio de calidad cualesquiera que sea el prestador funerario. Dentro del marco legal, queda pendiente profundizar en el proceso de libre elección del prestador del servicio funerario de acuerdo a la Ley 25/2009 de 22 de diciembre, y al posterior estudio de desarrollo del 28 de junio de 2010; en la cualificación profesional y regulación de la tanatopraxia, y garantizar una uniformidad regulatoria en el acceso y prestación del servicio funerario en España. En lo que respecta a la propia prestación del servicio funerario, debe continuar evolucionando en calidad, en claridad de información y en adaptarse a las necesidades de personalización del servicio que solicitan las familias. Desde un punto de vista social, debemos superar el tabú de la muerte, el desconocimiento y trauma social que genera en la sociedad. Mémora apoya aquellas iniciativas que acerquen el sector funerario y su realidad a la población, además de facilitar la comprensión de la muerte y todo lo que la rodea, con el patrocinio de libros, conferencias y eventos culturales.

Y para finalizar, ¿qué les diría a todas aquellas personas que hacen posible que Mémora sea un referente en los servicios funerarios a nivel nacional e internacional?

Me gustaría desde este espacio agradecerles su esfuerzo y trabajo diario, y felicitarles por cómo han contribuido en el desarrollo y liderazgo de Mémora durante estos años. Además, quiero animarles a que juntos continuemos evolucionando con este apasionante proyecto •

Teniendo en cuenta el contexto económico actual, ¿cómo ve el futuro más inmediato de Mémora y del sector? ¿Cuáles son sus retos para los próximos años?

Vivimos una situación financiera muy compleja, que además va a empeorar a partir del 1 de septiembre de 2012 por la subida del IVA en más de 13 puntos, pasando del 8% al 21%. No encontramos lógica a esta subida de tramo al tratarse de un servicio básico y su desigualdad en la equiparación con otros servicios conceptualmente similares como el

Nueva etapa en Barcelona

La central de Mémora se trasladó a la Ciudad Condal en agosto de 2011 a partir de la integración de Serveis Funeraris de Barcelona (SFB) dentro del Grupo. Esta unión posibilita a la empresa catalana expandirse más allá de las fronteras de la ciudad hasta el área metropolitana de Barcelona.

Para Grupo Mémora también supone un avance importante, ya que lidera un proyecto aún más competitivo, sobre todo en términos de expansión y proyección internacional, permitiéndole afrontar el futuro con garantías. *‘La integración refuerza a Mémora y es una gran oportunidad para Serveis Funeraris de Barcelona’*, afirmaba Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, en una entrevista publicada en mayo de 2011 en la revista corporativa Mémora News.

La apuesta por Barcelona se ve reflejada, en primer lugar, con la compra de hasta el 85% de SFB por parte de Grupo Mémora, perteneciente a la firma inglesa de capital desarrollo 3i, una operación que se completó el 14 de abril de 2011, tras ser aprobada por la Comisión Nacional de la Competencia. Anteriormente, la empresa poseía el 49% de la sociedad, mientras que el Ayuntamiento de Barcelona tenía el 51% restante.



La licitación de este paquete accionario por parte del Ayuntamiento –que mantiene el 15%– obedece a su adecuación a la normativa europea sobre liberalización de servicios, y fue aprobada por el Pleno del consistorio barcelonés en julio de 2010, momento en el que se abrió un concurso público del que Grupo Mémora fue adjudicatario.

La compañía ha estado presente en el desarrollo y crecimiento de SFB y tiene el conocimiento idóneo de la entidad catalana, de sus productos y servicios, así como de sus profesionales. De hecho, tanto SFB como Mémora se benefician mutuamente de esta unión. *“Esta adquisición dará lugar a un nuevo escenario en el que se enlazará tradición e innovación”*, apuntaba Ramón Lafuente, Presidente del Grupo.

Eduard Vidal, por su parte, destacaba el gran capital humano de SFB como su principal activo: *“Siempre ha sido un elemento diferenciador en la compañía y es lo que nos ha llevado a apostar por ella”*. También señalaba la necesidad de reestructurar ambas organizaciones aprovechando sinergias entre ellas: *“Debemos integrarnos a nivel organizativo (...) Trabajaremos mucho más en equipo, consiguiendo que SFB y Mémora funcionen como una sola empresa”*. En cuanto a los proyectos de expansión a raíz de la integración, Vidal aseguraba: *“Los planes de futuro implican la apertura de nuevos tanatorios en la Ciudad Condal y, sobre todo, un crecimiento de Mémora en el área metropolitana de Barcelona, donde existe una gran competencia”*.

La operación se integra dentro del ambicioso plan de expansión y crecimiento que Mémora ha desarrollado desde que, en noviembre de 2008, 3i adquiriera el 100% de la compañía •

“Con la integración de SFB en Grupo Mémora se inicia el proceso de transformación más importante para la organización”

nergias y experiencias complementarias que enriquecen esta unión, la cual supone también la oportunidad de establecer nuevas estrategias de crecimiento en el área metropolitana de Barcelona.

La integración de Barcelona también coincide con el traslado de la sede central del Grupo a la Ciudad Condal, ¿por qué se lleva a cabo este cambio?

Era necesario estar cerca del mayor núcleo de actividad de la empresa. SFB representa más del 30% de la actividad de Grupo Mémora y, como apuntaba en líneas anteriores, se prevé un crecimiento importante en el área metropolitana de Barcelona. La integración aporta solidez al Grupo y promueve una estrategia común entre Mémora España, Serveis Funeraris de Barcelona y Servilusa.

¿Qué tipo de colaboración mantienen con las instituciones públicas para el desarrollo de su actividad? ¿Cree que es importante una buena cooperación público-privada para garantizar un servicio funerario de calidad a los ciudadanos?

Joan Berenguer

DIRECTOR GENERAL DE SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA (SFB)



“Empieza una etapa de apuesta clara y decidida para acercarnos a las familias”

Cumple un año al frente de Serveis Funeraris de Barcelona (SFB), donde llegó procedente del sector sanitario y con una larga trayectoria como facultativo y diversas experiencias directivas, habiendo sido gerente del Hospital de la Esperanza de Barcelona (IMAS); subdirector de C.Gest; gerente de la Fundación Sanitaria de Igualada; gerente del Consorcio Sanitario del Maresme; gerente del Hospital Universitario de Bellvitge; gerente territorial de Barcelona en el Instituto Catalán de la Salud (ICS), y consejero delegado del Instituto de Diagnóstico por la Imagen (IDI). En esta entrevista Berenguer se muestra satisfecho con

el trabajo realizado en este primer ejercicio y, sobre todo, destaca el nivel de profesionalidad y la entrega del equipo humano de SFB, que permite a la empresa seguir garantizando un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de los clientes.

Tras un año en el cargo, ¿cómo valora este tiempo dirigiendo una compañía como SFB? ¿Cuál está siendo su experiencia en el sector funerario donde usted no había trabajado anteriormente?

Han sido unos meses de trabajo intenso para poder comprender una realidad que desconocía. Apasionante por el reto personal que supone y por la posibili-

dad de descubrir a todo un conjunto de excelentes profesionales de los cuales aprendo cada día.

¿A qué retos se enfrentan actualmente las empresas funerarias?

El objetivo principal es mantener un excelente nivel de servicio a las familias, en especial en cuanto a la sensibilidad en el trato y a la capacidad de atender sus necesidades.

Cuando llega a Serveis Funeraris de Barcelona, ¿cómo encuentra la organización a nivel estructural? ¿Qué aspectos decide cambiar o mejorar de cara a una mayor competitividad en el mercado?

Mi entrada coincide con un momento de cambios profundos en SFB dada su incorporación a Grupo Mémora. Pese a las dificultades que conlleva esta integración, este hecho también representa una clara oportunidad para poder avanzar hacia una mayor capacidad de adecuación a las demandas de nuestros clientes. Y para cumplir con este propósito, partimos de un activo fundamental, que es

Grupo Mémora de hasta el 85% de SFB (antes poseía el 49%) y el traslado de su sede a Barcelona, ¿de qué manera afectan estos acontecimientos a la estructura interna de la empresa? ¿Cómo ha vivido personalmente esta integración en el seno de una compañía líder a nivel nacional como es Mémora? ¿Considera que la ‘unión’ entre Mémora y Serveis Funeraris de Barcelona ha fortalecido ambas organizaciones?

Trabajar en el seno de Grupo Mémora, líder en el mercado funerario español y portugués, nos da un plus de responsabilidad y nos obliga a aprovechar las oportunidades y ventajas que comporta. A su vez, destaco que SFB es un activo importante para Mémora el cual aporta fundamentalmente un elevado grado de conocimiento y buenas prácticas funerarias. El volumen del Grupo en términos de actividad y de resultado económico se ha incrementado con la incorporación de Serveis Funeraris de Barcelona, lo que afianza nuestra posición. En resumen, es una unión beneficiosa para ambas partes.

área Metropolitana. Estamos trabajando en este aspecto, con una primera prioridad que es la zona metropolitana sur: la ciudad de L'Hospitalet y en general la comarca del Baix Llobregat. Actualmente tenemos tanatorio en las ciudades de Esplugues y de Molins de Rei y este verano iniciamos la construcción de un nuevo tanatorio en L'Hospitalet. Pensamos también de manera constante en la mejora continua de nuestra calidad de servicio.

¿Cuál cree que es el futuro de SFB?

Trabajar en un proyecto con unos objetivos de la magnitud descrita nos sitúa, frente al momento de dificultad que tiene nuestra sociedad, en un plan de crecimiento que nos da la posibilidad de alcanzar un volumen de actividad que nos debe permitir mejorar y optimizar nuestros resultados. En este sentido y partiendo de nuestro principal activo, que son las personas que trabajan en SFB, creo que tenemos un futuro óptimo.

Usted no había encaminado sus pasos profesionales hacia el sector funerario sino que procedía del ámbito sanitario. Tras estos 12 meses como máximo responsable de una empresa funeraria de referencia, ¿ve ciertos paralelismos entre ambos mundos? ¿Le ha sorprendido conocer cómo funciona internamente este sector?

El mundo de la salud está íntimamente ligado al proceso del final de la vida. En mi experiencia profesional anterior a SFB, la muerte no era una extraña; desde mi ejercicio profesional como médico de cuidados intensivos hasta mi posición como gestor de hospitales he tratado muchos casos vinculados con el tramo final de la vida de un gran número de pacientes. El principal paralelismo entre el mundo funerario y el mundo de la salud es que en ambos estamos hablando de empresas de servicios donde la acción prioritaria pasa por la relación de profesionales que atienden a personas y/o familias necesitadas. En realidad, el servicio funerario acaba siendo, en muchas ocasiones, una continuidad del servicio de atención sanitaria •

“Si partimos de nuestro principal activo, que son las personas que trabajan en Serveis Funeraris de Barcelona, creo que tenemos un futuro óptimo”

todo el equipo humano de SFB. Destacar también que estamos desarrollando un nuevo modelo de organización que nos permita ser mucho más ágiles y rápidos a la hora de atender a las familias.

En cuanto al conjunto de profesionales que componen la plantilla de SFB, ¿cómo valora su nivel de formación y su implicación con la empresa y con los clientes?

Nuestra posición de liderazgo en el mercado se debe consolidar garantizando la calidad de nuestras prestaciones, ofreciendo un servicio que se diferencie de la competencia por su capacidad de atender hasta los más mínimos detalles. Para ello nos basamos en la preparación, profesionalidad y actitud de servicio de nuestros profesionales. En la actualidad, SFB dispone de una plantilla con una larga experiencia y trayectoria que creo es referencia para el sector funerario en todo el Estado.

Como apuntaba usted anteriormente, su nombramiento como director general coincide con la compra por parte de

¿Cómo definiría la nueva etapa de SFB que usted lidera? ¿Cuáles serían los valores en los que se sustenta la filosofía de la empresa?

Empieza una etapa de apuesta clara y decidida para acercarnos a las familias. Debemos adaptarnos para atender las nuevas exigencias de la sociedad y estamos trabajando duro en esta dirección. Nos basamos en la transparencia de la gestión, en una actitud de ética profesional en la relación con los clientes y en la voluntad de servicio y mejora continua. Los valores sobre los cuales se fundamenta SFB y Grupo Mémora, como el respeto, la confianza y la innovación son claves en nuestro quehacer diario y en nuestra relación con las familias.

¿Qué objetivos tiene a corto y medio plazo la entidad?

El principal propósito es mantener nuestro liderazgo en la ciudad de Barcelona y abrimos hacia el área metropolitana de la ciudad. Queremos pasar de ser los Servicios Funerarios de Barcelona a ser los Servicios Funerarios de Barcelona y de su

Otras integraciones

Dentro de su plan de expansión, Grupo Mémora también ha incorporado en los últimos años a su red de funerarias otras empresas de larga tradición, a través de las cuales pretende afianzar su objetivo de acercar sus instalaciones a las familias y ofrecer una atención personalizada y un servicio de máxima calidad.

San Sebastián El Ayuntamiento de San Sebastián adjudicó a Grupo Mémora en septiembre de 2010 la gestión de las actividades funerarias de la ciudad, una decisión que ha permitido una importante mejora en sus servicios y centros, entre los que destaca el Tanatorio de Zorroaga. La asignación supuso para la compañía una inversión inicial de 1.401.000 euros, junto con un plan de desarrollo empresarial, de servicios y mejoras laborales, valorado aproximadamente en la misma cantidad. La propuesta técnica presentada por el Grupo fue determinante para la adjudicación del concurso.

La integración de la empresa Polloe, S.A., anterior gestora de los servicios funerarios de la localidad, a la red del Grupo contemplaba la incorporación de toda su plantilla, la cual contó con las mismas condiciones laborales e importantes mejoras adicionales. Desde entonces, Mémora vuelca toda su experiencia, conocimiento y capacidad en la gestión de Polloe, poniendo a su disposición su cartera de productos y servicios innovadores, así como su filosofía empresarial, en aras de ofrecer a las familias donostiarra una inmejorable atención.

Ésta fue la primera operación que Grupo Mémora desarrolló en el País Vasco, aunque la firma pretende continuar con su estrategia de crecimiento en toda la Cornisa Cantábrica, con especial atención a esta comunidad autónoma, donde quiere alcanzar el liderazgo como empresa de servicios funerarios a medio plazo.

“La decisión del Ayuntamiento nos llena de satisfacción al haber reconocido nuestra gran capacidad técnica y dilatada experiencia en la gestión de servicios funerarios, al margen del reconocimiento que supone el haber presentado la mejor oferta técnica. Para Mémora es un valioso hito, ya que gracias a esta adjudicación iniciamos nuestra actividad en el País Vasco”, afirmaba Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, durante el anuncio de la adjudicación del proyecto.

El Tanatorio de Zorroaga cuenta con cuatro salas de vela totalmente remodeladas y muy acogedoras, enmarcadas en un entorno inmejorable, lejos de zonas urbanas y carreteras. Además, dispone de un espacio de culto aconfesional con capacidad para 40 personas.

Sevilla En 2011 Grupo Mémora unió a su tejido corporativo la Funeraria La Expansiva, fundada hace 40 años en Morón de la Frontera (Sevilla), así como a sus trabajadores, con el fin de contar con unas renovadas instalaciones para prestar el servicio funerario. Ese año se inauguró el Tanatorio Crematorio de Morón que, con 690 m² construidos, tiene cobertura para atender a los más de 122.000 habitantes de la localidad sevillana y de otras áreas limítrofes. De este modo, el recinto funerario pasa a formar parte de los centros que Mémora tiene en la zona, como son el Tanatorio de Viso del Alcor y otros seis que el grupo funerario incorporó a su red en la capital andaluza, como respuesta a su política de crecimiento y expansión en la provincia.

Las nuevas dependencias albergan un hall, tres salas de vela, horno crematorio, sala de atención a las familias, parking y floristería, entre otras estancias, todas ellas diseñadas para brindar la mayor confortabilidad e intimidad posible a las familias.

Madrid Durante el primer trimestre de 2010, Servicios Funerarios Majadahonda, la única funeraria con licencia de la ciudad madrileña, pasó a formar parte de Grupo Mémora, reforzando así la presencia de la compañía en la zona, donde opera desde hace años. La funeraria de Majadahonda está avalada por más de 50 años de experiencia, dando cobertura incluso a Madrid y al resto de la provincia, y realizando más de 300 servicios funerarios anuales. Grupo Mémora cuenta con un tanatorio en Coslada y está presente en El Corredor de Henares, San Sebastián de los Reyes y la zona Noroeste de Madrid, desde Majadahonda hasta Villalba.

Tarragona Los Tanatorios de Montblanc y de Santa Coloma de Queralt (Tarragona) se incorporaron en junio de 2011 al conjunto de recintos funerarios que prestan servicio en la provincia catalana. Estos dos centros se sumaban así a los otros cuatro tanatorios con los que Mémora ya contaba en Tarragona, situados en Cambrils, Les Borges del Camp, Salou y Vila-seca.



Joan Rovira
GERENTE DE FUNERARIA ROVIRA

¿Cuándo nace Funeraria Rovira y cuál ha sido su trayectoria desde sus inicios hasta la actualidad?

Funeraria Rovira se constituyó en el año 1939, al término de la Guerra Civil, y su fundador, Casimiro Rovira, que ejercía también de carpintero, hacía las veces de funerario en la población de Montblanc (Tarragona), con un carruaje de caballos y posteriormente con un furgón. Como era tradición en aquellos tiempos, los difuntos quedaban en los domicilios particulares hasta el momento del sepelio. A partir del año 1962 su hijo Joan se hizo cargo de la Funeraria, adquiriendo un vehículo fúnebre, modelo Seat 1500, e iniciando su expansión en varios pueblos de la comarca de la Conca de Barberà, aunque actuando en exclusiva en la localidad de Montblanc. En 1970, Funeraria Rovira amplía su área de influencia en los restantes pueblos de la Comarca y en las poblaciones limítrofes de Prades, El Pla de Santa María y Cabra del Camp, llegando a un acuerdo con las personas que hasta el momento ejercían el servicio funerario, así como con los respectivos Ayuntamientos. En 1985 la compañía funeraria instaló una sala de velatorio en el Cementerio Municipal de Montblanc y en 1996 otra en el Cementerio Municipal de Santa Coloma de Queralt.

Actualmente, Montblanc cuenta con un tanatorio inaugurado en 2006, el cual a partir de junio de 2011 gestiona Grupo Mémora a través de Funeraria Rovira. ¿A qué otras zonas presta servicio?

El Tanatorio de Montblanc cubre las necesidades de los 23 municipios que pertenecen a la Comarca, así como de otras localidades limítrofes. El edificio cuenta con más de 250 m² de aparcamiento y 1.000 m² de zona ajardinada, disponiendo de tres salas de velatorio, oratorio, oficinas, sala de tanatopraxia, nevera de tres cuerpos, vestidores, servicios, salas de espera, almacén para material y garaje.

¿Qué servicios realiza Funeraria Rovira?

Hoy en día presta el servicio funerario a una población aproximada de 28.000 habitantes, incluyendo incineraciones, traslados, recogidas judiciales, sepelios ordinarios, etc., todo ello con una atención personalizada.

En junio de 2011 su compañía pasa a ser un centro integrado de Grupo Mémora. ¿Cuáles son las ventajas que destacaría de esta integración y las principales cualidades del *modus operandi* de Mémora?

Funeraria Rovira se integra en el Grupo Mémora con el fin de poder ofrecer nuevos servicios, tales como música, financiación, tanatopraxia, ayuda al duelo, crónicas de un adiós, gestoría y otros muchos productos, que una gran empresa como Mémora tiene a su alcance. Destacaría el gran nivel profesional que tienen sus directivos, al proceder la mayoría de otras funerarias y, por consiguiente, tratarse de verdaderos profesionales en este sector.

¿Qué le ha supuesto, personal y profesionalmente, el hecho de formar parte de Grupo Mémora?

Una gran satisfacción, puesto que cuento con el respaldo de una gran empresa a nivel nacional y con la ayuda de los cursos profesionales relacionados con el sector funerario que me ofrece. Esta formación me ha servido para ampliar mis conocimientos y poder mejorar la atención a aquellas personas que precisan tus consejos y apoyo.

Antonio Belaustegui, Director de Adquisiciones

Desde el año 2010, Belaustegui ostenta este cargo que le ha permitido aportar su dilatada experiencia en el ámbito de las adquisiciones e integraciones, el cual representa uno de los principales objetivos estratégicos de la compañía como vía de crecimiento para los próximos años.

En este sentido, Belaustegui, licenciado en Ciencias Empresariales en la Universidad de Humberstone (Hull, Reino Unido) y con un MBA de Corporate Finance en la Universidad de Georgetown, proviene de General Bombeo de Hormigón (Gebomsa), operador líder en el sector de bombeo de hormigón en la Península Ibérica. Anteriormente trabajó en el Departamento de Fusiones y Adquisiciones de Espirito Santo Investment España/Portugal, y en GBS Finanzas España. También estuvo en el Departamento de Planificación Estratégica de Cemex (México) y en Overlap España.



Tanatorio de Montblanc
(Tarragona)

entrevista

“La fuerza de Servilusa radica en sus Recursos Humanos”

Ricardo Cunha
DIRECTOR GENERAL
DE SERVILUSA

Grupo Mémora, a través de Servilusa, su tercera unidad de negocio junto con Mémora España y SFB, lidera también el sector funerario en Portugal. Las cifras alcanzadas en 2011 confirman el liderazgo de la empresa lusa: una facturación de cerca de 26,2 millones de euros, una inversión de 5 millones de euros, y más de 5.500 servicios realizados. A continuación, Ricardo Cunha Vaz, Director General de Servilusa, explica los pormenores de una compañía líder en el sector funerario portugués, así como las transformaciones que está llevando a cabo junto a su equipo desde que fuese designado para este cargo en febrero de 2012. La filial de Mémora ha sido pionera en la construcción de los primeros tanatorios y crematorios en Elvas y Figueira da Foz, además de ser la primera empresa funeraria en Europa en obtener la certificación en Servicios Funerarios UNE-EN ISO17.

¿Qué representa para usted, a nivel personal y profesional, estar a cargo de una empresa de estas características?

A nivel profesional, la propuesta para asumir el cargo de Director General de Servilusa ha representado un auténtico reto. Sobre todo, considero que es un privilegio formar parte de una marca que es líder en el sector y de una compañía que invierte continuamente para consolidar esa posición. Por otra parte, teniendo en cuenta la compañía que está detrás de Servilusa, Grupo Mémora, puedo decir que fue un honor haber sido designado para desarrollar esa función. Desde una perspectiva más personal, confieso que la invitación fue una sorpresa para mí. He ejercido cargos similares en diversas áreas, pero nunca en el sector funerario. Sin embargo, hasta el momento, está siendo una experiencia fantástica y enriquecedora en todos los sentidos.

¿Qué cree que puede aportar a la compañía en esta nueva etapa?

En mi opinión, Servilusa debe mantener su estrategia de inversión en calidad y profesionalidad. Es lo que distingue a la empresa en el sector funerario portugués. El hecho de mantener la sostenibilidad de nuestro trabajo, sin duda, se traducirá en la consolidación de nuestra posición como líderes en este sector y en el aumento de nuestra cuota de mercado a nivel nacional. Creo que mi experiencia es un activo importante. En un momento en que la palabra 'crisis' se ha convertido en una parte cotidiana de nuestro diccionario, y teniendo en cuenta aspectos como la rapidez en el servicio, la innovación y, por supuesto, el control de costos, es evidente que era necesario realizar ajustes y cambios en el ritmo y modo de funcionamiento de Servilusa. Bajo mi punto de vista, una 'nueva' perspectiva de mercado siempre es beneficiosa teniendo presente el ADN de la compañía y el valor de todos los empleados que día a día continúan construyendo Servilusa.

¿Cuáles son los aspectos que destacaría de Servilusa? ¿Qué cuestiones ha querido cambiar desde su llegada a la firma?

Como ya he mencionado, hay aspectos que sin duda van a mantenerse. Ese es el caso de nuestros valores fundamentales: calidad, profesionalidad y humanismo en todos los servicios que realizamos. No obstante, sentí la necesidad de hacer algunos cambios, aunque siempre con el objetivo de mejorar el rendimiento de Servilusa. Uno fue el de promover la participación de todos los empleados en la toma de decisiones, lo que conlleva mayores niveles de responsabilidad. El compromiso de todos hacia los objetivos generales de la empresa es muy importante. Cuando llegué a Servilusa me encontré con una fuerte cultura corpora-

tiva reforzada a través de un programa de formación muy completo. Dado que considero este aspecto de gran relevancia, pensé que sería positivo aprovechar las herramientas ya establecidas por la empresa hacia sus empleados y reforzar la necesidad de actuar a nivel local, con el fin de promover la consolidación de la marca. Uno de los elementos esenciales es que Servilusa nace de la consolidación de un gran número de empresas de servicios funerarios con siglos de experiencia acumulada, por lo que ha crecido con las mejores prácticas de cada una de estas empresas. Esta experiencia es la que ha ayudado a Servilusa a cambiar el paradigma de la industria de servicios funerarios portugueses, pasando de un negocio logístico a una empresa de servicios en la que se reconoce el impacto de la muerte en la vida de las personas.

¿Con qué objetivos encara Servilusa estos próximos meses? ¿Qué proyectos tiene pensado llevar a cabo junto a su equipo?

Nuestro principal propósito es fortalecer nuestra posición en el mercado; necesitamos llegar a nuevos segmentos de mercado. Para ello, contamos con la innovación de nuestro lado, puesto que ofrecemos servicios únicos e innovadores, como es el caso de nuestra última colaboración con Sport Lisboa y Benfica y con el recientemente lanzado Contrato de Pre-Necesidad. Estas herramientas concretas contribuirán, sin duda, a lograr este objetivo. La marca Servilusa nació en 2003 y ha tenido un crecimiento excepcional en los últimos años, consolidando su posición en el mercado; ahora estamos haciendo algunos ajustes para mejorar aún más su crecimiento. Es esencial cambiar el modelo de organización, de uno funcional a uno basado en una organización empresarial. Recientemente hemos creado tres unidades de negocio regionales coordinadas por los mejores profesionales de nuestra compañía, con el fin de asegurarnos que las necesidades locales de cada territorio se abordan para crear valor añadido.

¿Cómo ve el futuro de la compañía?

Creo que el futuro de Servilusa pasa por actuar localmente, pero siempre teniendo presente la estrategia global. Otro aspecto importante, el cual ya he comentado, es la responsabilidad de todos los empleados en el desarrollo de la empresa. Debemos animar a todos a participar, fomentando el espíritu empresarial. El futuro de Servilusa será positivo si nos esforzamos por crecer y ser los mejores en el servicio que ofrecemos.

Los valores de Grupo Mémora son respeto, confianza e innovación, ¿se siente identificado con ellos? ¿Cree que se reflejan en el modo de hacer de Servilusa?

Sí, por supuesto. Cuando me incorporé a la empresa pude constatar el espíritu empresarial que giraba en torno a estos valores. Nuestros empleados son conscientes de la importancia que nuestros servicios tienen en las vidas de nuestros clientes, especialmente dada la frágil situación en la que se encuentran cuando contactan con nosotros.

¿Qué cualidades personales y profesionales son imprescindibles para dirigir una empresa como Servilusa?

Es necesario entender las especificidades del servicio que brindamos a nivel local, sin perder la fuerza que tiene la empresa

a nivel nacional bajo la marca Servilusa. Prestar atención a lo que nos rodea, escuchar a los clientes y estar atentos a las tendencias del mercado son aspectos muy importantes. La fuerza de Servilusa radica en sus Recursos Humanos. Estos deben ser utilizados de forma que podamos satisfacer todas las necesidades de cada región donde operamos, por lo que es primordial contar con directrices que guíen nuestro trabajo a nivel nacional y bajo una estrategia uniforme de desarrollo de negocio.

¿Qué considera que representa Servilusa para el sector funerario portugués?

Servilusa se distingue de otras empresas por la calidad del servicio ofrecido a sus clientes. Además de los más tradicionales, hay productos que destacan por su



innovación, como es el caso de las urnas ecológicas, el servicio de tanatopraxia, la posibilidad de llevar a cabo contratos de pre-necesidad, la joya de la memoria, la opción de realizar un vídeo o foto histórica del funeral, etc. Por otro lado, y vuelvo a incidir, la solemnidad, la responsabilidad y el humanismo que empleamos en todos los servicios para los que estamos contratados, nos convierten en una referencia en un sector donde todavía queda mucho del 'de boca en boca'. Incluso me atrevería a decir que Servilusa está impulsando los cambios registrados en el sector funerario. Entendemos el funeral como un momento único para mostrar el último respeto a la persona amada que ha fallecido. Es un momento en el que la familia debe estar acompañada por profesionales que disponen de un conjunto de servicios que permiten el pago de este tributo a la persona fallecida. Ante todo, transparencia y profesionalidad constituyen los principios fundacionales

para una buena relación con el cliente. No existe servicio que realice Servilusa en el que el cliente no sepa de antemano el precio total estipulado. El seguimiento durante todo el proceso es discreto, lo que supone una ventaja para el cliente y la familia. Para ello, una vez más, la formación tiene un papel trascendente, ya que el proceso de duelo es también uno de los aspectos más sensibles de nuestros servicios. Valores como el humanismo, la dignidad, la responsabilidad, la solidaridad, la innovación y la profesionalización se logran cuando toda la organización está orientada a conciencia.

¿Qué opinión tiene acerca del momento actual que vive el sector funerario en el país luso?

En Portugal, la industria funeraria está muy fragmentada. Cualquiera puede abrir una funeraria, puesto que no existen barreras legales o directrices para orientar el sector, lo que en mi opinión

contribuye a que se establezca un bajo nivel de profesionalidad en el mercado. A esto hay que sumar la actual situación legal, que impide que las funerarias entren en contacto con los hospitales y asilos de ancianos, frenando el crecimiento de este sector. A pesar de estos reveses, Servilusa ha logrado distinguirse de otras organizaciones, y sin duda seguirá su camino siempre con el objetivo de lograr la excelencia mediante la transformación de un sector tradicional en uno realmente innovador y moderno capaz de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a los que presta su servicio.

“El gran desafío para 2012 es la redefinición de la estrategia de la compañía”



Paulo M. Carreira
DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE SERVILUSA

Mémora inicia en 2010 un plan de expansión y consolidación de su red de centros en Portugal con la compra de varias agencias en todo el país. ¿De cuántos centros dispone en la actualidad Mémora, adquiridos a través de Servilusa, en el conjunto de la geografía portuguesa?

Servilusa tiene ahora 53 agencias de norte a sur de Portugal y emplea a 320 personas; es la única empresa funeraria de alcance nacional en Portugal. También disponemos de un Call Center operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

¿Cuántos servicios funerarios realiza Servilusa en Portugal al año?

Servilusa en 2011 completó más de 5.500 servicios funerarios. El servicio funerario es mucho más que una operación de logística y, en este sentido, Servilusa ha cambiado el paradigma empresarial centrandolo en el cliente y su familia, de modo que se pueda dar un verdadero tributo al ser querido fallecido.

¿Qué inversión tienen pensado destinar en el periodo 2012-13 para la mejora continua del servicio funerario portugués? ¿Cuáles son las previsiones para este ejercicio de 2012?

Para 2012 hemos diseñado un plan que permita el crecimiento de la compañía con un aumento de los resultados de un 5%. Con tal fin, se prevé una inversión de más de un millón de euros, la cual se destinará a la construcción de nuevos tanatorios y servicios de cremación en Portugal. Y por supuesto, seguimos invirtiendo en las personas y en su formación, siendo esencial la certificación de gestión de recursos humanos obtenida en 2011. La política de responsabilidad social permite continuar con el crecimiento de una manera sostenible y socialmente responsable mediante la asignación de fondos para el apoyo social. El gran desafío para 2012 es la redefinición de la estrategia de la compañía. Servilusa ha logrado cambiar el sector funerario en Portugal, introduciendo el factor de la innovación en la actividad y siendo una referencia en el servicio funerario a nivel nacional. La estrategia ahora pasa por consolidar su área geográfica, buscar nuevos segmentos de mercado y aumentar así su cuota de negocio.

¿Por qué Mémora ha apostado desde el primer momento por una compañía como Servilusa?

En principio, el Grupo decide invertir en una compañía que crea valor y, en este sentido, Servilusa es una empresa que añade valor tanto al accionista como al cliente, quienes reconocen la calidad y profesionalidad de los servicios prestados. Los servicios innovadores y complementarios que forman parte del catálogo de Servilusa contribuyen en más del 20% de la facturación de la compañía, y representan un factor clave en la fidelidad de los clientes y en la conquista de nuevos mercados.

La región del centro de Portugal es prioritaria para Servilusa, ¿en qué otras zonas están presentes?

Servilusa ha definido como estrategia posicionarse a nivel nacional, cubriendo las principales ciudades del país. El Centro es una región significativa con cerca del 20% de su población, y Coimbra es la ciudad más grande y capital de la región. Tras haber definido su estrategia, Servilusa efectúa dos grandes infraestructuras que destacan el carácter de empresa innovadora y emprendedora: el Centro Funerario y Crematorio de Figueira da Foz y el Centro Funerario en la Iglesia de Nuestra Señora de Lourdes, en Coimbra. Una vez se implementa Servilusa en el Norte, en Oporto, y el Sur, en Lisboa, la decisión de crecer en el centro se considera fundamental para la consecución de los objetivos del conjunto de la empresa. En este momento, Servilusa está presente en todo el país, permitiéndole así posicionarse como la única agencia funeraria de alcance nacional.

¿Con qué reconocimientos cuenta Servilusa que garanticen la calidad de su servicio?

En 2003 fue creada la marca Servilusa bajo el concepto de servicio al cliente y su familia. Es entonces cuando la compañía decide estandarizar la imagen de los distintos organismos que la componen en ese momento, identificándolos así como 'Agencia de Servilusa'. En 2004, la empresa decide invertir en la estrategia de obtención de la certificación de sus sistemas de gestión, en particular en el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001); en los Servicios Funerarios, siendo la primera empresa funeraria en conseguirlo en Europa (NP EN 15017); en Gestión Ambiental (ISO 14001); en la Gestión de Responsabilidad Social (PN 4469-1), y en la Gestión de Recursos Humanos (NP 4427).

“El futuro de Servilusa será positivo si nos esforzamos por crecer y ser los mejores en el servicio que ofrecemos”

Servilusa. Recompensa al esfuerzo

En 2009, la empresa obtiene el reconocimiento por parte de la EFQM (Europe Foundation for Quality Management) del Modelo de la Excelencia Nivel 1 –Committed to Excellence; habiendo conseguido obtener el Nivel 2 –Recognized for Excellence en 2010. Se trata de un reconocimiento de calidad que responde a la labor que Grupo Mémora desarrolla en servicios funerarios, siempre desde la ética empresarial, la profesionalidad y la experiencia de sus trabajadores.

En 2012, Servilusa es distinguida en el 5º lugar en el ranking de las grandes empresas en Portugal en los Premios a la

Excelencia en el Trabajo, una posición merecida que reconoce la labor de los profesionales de Servilusa, los cuales trabajan cada día para responder a las nuevas necesidades de las familias. También es considerada por segundo año consecutivo como empresa de Excelencia de acuerdo con Heidrick & Struggles, ISCTE Business School y el Diário Económico. Ya en 2011 Servilusa recibió el Premio a la Excelencia en el Trabajo por parte de Heidrick & Struggles y ISCTE Business School, un galardón que la distingue por su espíritu familiar y corporativo. Servilusa es la primera y única empresa del

sector funerario en alcanzar esta prestigiosa distinción que refuerza la voluntad de la compañía por seguir trabajando en su objetivo de mejora continua, acorde con su posición de liderazgo.

Asimismo, Servilusa cuenta también con el Premio a la Mejor Empresa para Trabajar, de la revista Exame, publicación de referencia en Portugal especializada en gestión.

Con la entrega de todos estos premios, los esfuerzos de Servilusa por situarse como una de las empresas líder del sector se ven altamente reconocidos y recompensados.



Paulo Moniz Carreira, quien cuenta con una larga trayectoria en Servilusa, avanza que para este ejercicio 2012 se espera un crecimiento del 5% en los resultados, con una inversión de más de un millón de euros, la cual se destinará a la construcción de nuevos tanatorios y servicios de cremación en Portugal, tanto en la zona norte como en el sur.

Mémora International

Plataforma centralizada para una cobertura global



Teniendo en cuenta el crecimiento de las comunidades de inmigrantes, tanto en España como en Portugal, el desarrollo del turismo y el aumento de la movilidad de los ibéricos en el extranjero, Grupo Mémora pone al alcance de la sociedad la plataforma global Mémora International (MI), un nuevo concepto en la gestión integral de todo el servicio funerario, incluyendo los traslados nacionales e internacionales desde España y Portugal a cualquier país del mundo y viceversa, además de un equipo de emergencia preparado para grandes catástrofes.

Mémora International cuenta con un tanatorio de campaña destinado a grandes catástrofes

La nueva plataforma posibilita que un único interlocutor altamente cualificado realice todos los trámites necesarios en caso de defunción internacional: preparación y tramitación de documentos administrativos locales, certificados sanitarios y de consulado, gestión de vuelos, asesoramiento en legislación o apoyo a la familia en los países de origen y de destino..., facilitando la logística mediante técnicos especializados que dominan varios idiomas, desde los tradicionales que engloban el inglés, francés, alemán, español y portugués, a los idiomas del Este como, por ejemplo, el ucraniano y el ruso.

Esta exclusiva plataforma, que durante 2010 realizó más de 1.000 servicios internacionales, cuenta con un Call Center con personal cualificado para atender llamadas 24 horas al día, los 365 días al año, lo cual permite ofrecer servicios de traslado internacional y

de repatriación a nivel global, dando cobertura a todo el territorio de la Península, Islas Canarias, Madeira y Azores. MI dispone de nueve centros de apoyo logístico con los que brindar una cobertura total y más cercana: Lisboa, Barcelona, Gran Canaria, Lanzarote, León, Sevilla, Tenerife, Valencia y Zaragoza. Asimismo, a fin de abarcar a todos los países del mundo, la plataforma mantiene acuerdos con los principales operadores nacionales e internacionales del sector, los consulados, las embajadas, compañías de seguros, plataformas internacionales de asistencia, colectivos diversos y compañías de transporte aéreo, entre otros. Señalar también que Mémora International es miembro de las principales asociaciones del sector a nivel mundial como la FIAT-IFTA y la EFFF.

Vanda Castro, Gerente de Mémora International, describía de este modo los objetivos de MI: "La voluntad de esta plataforma

global es mejorar cada día la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, principalmente a través de tres factores: identificar un único interlocutor para las compañías internacionales y nacionales; tener una única tarifa para el mismo cliente, y brindar cobertura en toda España y Portugal".

A mediados de 2009, el Delegado de la Zona Mediterráneo de Grupo Mémora y entonces Responsable de Mémora International, Xavier Poch, hablaba de la iniciativa en *Revista Funeraria* (nº 89/Junio-Julio'09): "No existe un proyecto semejante en tamaño y cobertura, por lo que podemos afirmar que se trata de una plataforma totalmente pionera". Sobre los orígenes de la plataforma, Poch añadía: "La idea se genera a mediados de 2008 y desde ese momento hemos estado trabajando y desarrollando el producto hasta hoy, pudiendo afirmar que estamos en condiciones de dar respuesta a los operadores internacionales. El principal objetivo de Mémora International es el de poder ofrecer nuestro estándar en precio, calidad y servicio de forma totalmente global, al mismo tiempo que unificar la política de servicio de calidad a nivel interno del Grupo".

Mémora International fue presentada oficialmente en 2009 en el marco de Funermostra –Feria Internacional de Productos y Servicios Funerarios, que se celebra de forma bienal en

Valencia-, en una mesa de conferencias sobre Repatriaciones y Grandes Catástrofes. "Nuestra intención es poder participar en otros foros que se convoquen sobre este tema, así como comunicar nuestros servicios en las publicaciones específicas del sector y en otras que alcancen nuestro público objetivo", explicaba Poch. Durante la edición de 2011 de la feria, se presentó además el tanatorio de campaña (ver foto en la página anterior) como parte de los recursos que MI destina a la gestión de grandes catástrofes, para lo que dispone de un equipo de emergencia con protocolos y gran capacidad de reacción ante este tipo de situaciones. La instalación, con capacidad para 32 cuerpos, es una carpa que consta de dos espacios, que en conjunto miden 11 metros de largo por 7,5 de ancho y tres metros de altura, y que cuenta con un sistema de refrigeración que mantiene la temperatura a 9º C.

Por otra parte, la *International Travel Insurance Conference* (ITIC), encuentro celebrado a finales de 2011 en Lisboa, sirvió de marco de presentación de MI a las plataformas de repatriación, compañías de seguros, plataformas de asistencia y otras entidades del sector. Durante estas jornadas se visitaron las instalaciones de Servilusa, filial de Mémora en Portugal •

Juan Vicente Sánchez-Araña, Presidente de Mémora International

Durante la convención anual de Grupo Mémora, celebrada en 2011 en Las Palmas de Gran Canaria, Juan Vicente Sánchez-Araña fue nombrado Presidente de Mémora International. Los amplios conocimientos que Sánchez-Araña posee del sector funerario vienen determinados por su experiencia como gerente de la Funeraria Fucasa y Presidente de la Asociación Nacional de Servicios Funerarios (Panasef). En la actualidad ostenta también el cargo de Cónsul Honorífico de Chile en Las Palmas de Gran Canaria.



Vanda Castro, Gerente de Mémora International

A mediados de 2011, Grupo Mémora reforzó su equipo con el nombramiento de Vanda Castro como responsable de Mémora International. Esta nueva incorporación responde al plan de crecimiento empresarial del Grupo y a su interés por impulsar la proyección internacional de sus servicios y la consolidación de acciones y proyectos.

Vanda Castro, de treinta y seis años, cuenta con experiencia profesional dentro del mismo Grupo, tanto en el Área Administrativa y Comercial, como en gestión de RR.HH., Calidad y RSC. Desde 2003 ocupa el cargo de coordinadora del Departamento Internacional de Servilusa. En su nueva etapa como Gerente de Mémora International, tiene el propósito de impulsar el posicionamiento internacional del Grupo. Actualmente, también desarrolla su actividad como Presidenta de la Mesa de la Asamblea de la Asociación Portuguesa de los Profesionales del Sector Funerario y secretaria de la Comisión Técnica CT 170 de Servicios Funerarios.



Características del servicio

- Calidad y profesionalidad
- Organización de la documentación necesaria en conformidad con la legislación vigente; normas internacionales; reglamentos de IATA (*International Air Transport Assoc.*); UNE EN 15017:2005
- Amplia experiencia en la legalización de toda la documentación en las diferentes embajadas y consulados
- Preparación del fallecido
- Contratación del transporte aéreo

Jornadas Consulares y Medicina Forense

Gestión de Grandes Catástrofes

Dirigidas específicamente a los cónsules, médicos forenses y representantes de las autoridades sanitarias.

Mémora, a través de su plataforma Mémora International, inauguraba la I edición de las Jornadas Consulares sobre repatriación de fallecidos en Las Palmas de Gran Canaria en septiembre de 2011. Se trataba de la primera ocasión en la que se celebraba una jornada de formación alrededor de la muerte dirigida específicamente al cuerpo consular y a los representantes de las autoridades sanitarias.

Debido al éxito de esta primera convocatoria –en la que el cuerpo consular hizo llegar a Grupo Mémora sus felicitaciones por el gran interés de la jornada–, posteriormente, tienen lugar diversos encuentros en la Península Ibérica, primero en la ciudad de Tenerife en diciembre del mismo año, puesto que Canarias es la comunidad autónoma con más repatriaciones, con un 30% de las más de 1.000 que Mémora realiza anualmente desde España. Luego, en febrero de 2012 la ciudad de Faro, Algarve (Portugal), acoge las III Jornadas que, en esta ocasión, Mémora celebra junto a su filial portuguesa Servilusa, trasladando ya en junio de 2012 el encuentro a Madrid. Tras la reunión en la capital española, Mémora tiene previsto organizar ediciones en las principales ciudades de nuestro país, con el fin de coordinar los esfuerzos de todos los implicados en el proceso para ofrecer un mejor servicio a las familias.

Temática | Bajo el epígrafe *Un nuevo concepto en compromiso social internacional*, Mémora International –la plataforma del Grupo dedicada al traslado de cadáveres desde España y Portugal a cualquier país del mundo y viceversa–, organiza estas jornadas con el objetivo de poner a disposición de los cónsules y otros profesionales una serie de conocimientos legales, políticos y psicológicos y dotarles de las herramientas necesarias para gestionar las defunciones y los trámites asociados, especialmente cuando hay que abordar una repatriación del cadáver.

Las jornadas reúnen a diversos expertos del sector, los cuales tratan en sus ponencias aspectos relacionados con las defuncio-

nes y, más específicamente, los que tienen que ver con la gestión internacional. Así, algunos de los ejes principales que se abordan son: protocolo funerario, tramitación, traslados internacionales y sanidad mortuoria, además de Medicina Legal.

Juan Vicente Sánchez-Araña, Cónsul Honorífico de Chile en Las Palmas y Presidente de Mémora International, participó en las jornadas celebradas en Canarias, destacando la importancia de la preparación y la experiencia de las empresas funerarias para realizar traslados y repatriaciones. En este sentido, Sánchez-Araña apuntó que, en caso de aprobarse el Proyecto de Ley pendiente, *‘que recoge que el traslado internacional de cadáveres se registrará por lo que establezca reglamentariamente el Gobierno’*, entrarán a realizar estos trabajos empresas *‘que posiblemente no estén preparadas para hacerlo’*.

Por su parte, el Director General de Psikered (red de psicólogos profesionales especializados en el duelo), Joan Piñol, ofreció una ponencia en Las Palmas dedicada a la notificación de la muerte a las familias, exponiendo una serie de recomendaciones para que el cuerpo diplomático mejore la comunicación de este tipo de sucesos, y dando consejos sobre cómo afrontar las reacciones de la familia y los rituales de despedida. Este mismo tema lo desarrolló la psicóloga de Psikered en Tenerife, Milagros Armas.

A modo de conclusión, Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, propuso en los actos celebrados *‘crear un grupo de trabajo multidisciplinar, formado por representantes de todos los ámbitos: sanidad, medicina legal, cuerpo consular y expertos en tramitación internacional de Mémora, con el fin de mejorar y unificar procedimientos, agilizar la tramitación, coordinar esfuerzos en pro de ofrecer el mejor de los servicios a las familias en un momento tan delicado’*.

Encuentro itinerante

Las Palmas Al acto asistió una treintena de cónsules residentes en la provincia de Las Palmas, contando con la presencia del Viceconsejero de Acción Exterior del Gobierno de Canarias, Illmo. Sr. D. Cándido Padrón, entre otras personalidades.



Tenerife En la jornada estuvo presente un grupo de cónsules residentes en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, así como el Director General de Relaciones Exteriores del Gobierno de Canarias, Manuel Martínez-Fresno, quien inauguró el evento; y el Teniente de Alcalde y Concejal de Turismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Julio Pérez-Hernández, encargado de su clausura.

Algarve El acto contó con la presencia del Ing. Macario Correia, como Presidente de la Cámara Municipal de Faro; la profesora Cristina Mendonça, como Directora del Servicio de Patología Forense de la delegación sur del INML; el vice-cónsul del consulado británico, entre otros ponentes. Asimismo, el arquitecto del Ayuntamiento de Faro, Antonio Santos, intervino para explicar el proyecto del nuevo crematorio de Faro, adjudicado a la filial portuguesa de Grupo Mémora, Servilusa.



Madrid *‘Es una aproximación intelectual idónea para ofrecer soluciones más eficientes y de mayor valor humanitario ante este tipo de situaciones’*. De este modo agradeció a Mémora Ignacio Ulloa, Secretario de Estado de Seguridad, la organización de la Jornada Consular y Medicina Forense sobre gestión de grandes catástrofes, celebrada el 14 de junio de 2012 y que contó con la presencia de las representaciones diplomáticas de Uruguay, Italia, Filipinas, Omán y Japón.

La jornada abordó con un enfoque multidisciplinar cómo gestionar las consecuencias de un siniestro de la forma más adecuada y precisa, una temática estructurada en cinco bloques de conocimiento: colaboración internacional, medicina legal, cuerpo consular, sector funerario y apoyo psicológico. Y para ello contó con la experiencia de profesionales del Ministerio de Justicia, del sector médico-legal y psicológico, así como del Cuerpo Consular y Diplomático, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Científica y Guardia Civil), de Emergencias y Protección Civil.

El primer bloque de debates destacó la importancia de la colaboración internacional. Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, indicó que es preciso mantener una relación directa y responsable con otras naciones ya que, sólo en España, hay una afluencia de 52 millones de turistas al año, quienes podrían fallecer durante su estancia en el país. Este hecho obliga a seguir un proceso ágil y profesional de repatriación.

El profesor Nuno Duarte Vieira, Presidente de la Academia Internacional de Medicina Legal y del Consejo Europeo de Medicina Legal, respaldaba la iniciativa de cooperación internacional para establecer una normativa estándar en el área de la medicina forense: *‘Es importante adoptar sólo dos formularios internacionales, como son el de la Interpol y el de la Cruz Roja. Esto nos permitiría integrar los esfuerzos en los reconocimientos del cuerpo, independientemente del país donde ocurra el siniestro’*.

Con respecto al área de medicina legal, Juan Antonio Cobo, Director del Instituto de Medicina Legal de Aragón, explicó que España cuenta actualmente con un servicio de gran nivel. Sin embargo, aseguraba que es posible dar un paso más, siendo necesaria una coordinación más concreta en cuanto a previsión y logística.

La situación de la medicina legal española también fue analizada desde el caso práctico del accidente aéreo de Spanair en el aeropuerto de Barajas (Madrid, Agosto 2008). Gloria Vallejo, Directora del Departamento de Madrid del Instituto Nacional de Toxicología y Medicina Forense, expuso cómo se llevó a cabo la identificación genética de las víctimas, así como la relación familiar que existía entre las mismas. El caso también fue motivo de exposición por parte de Eduardo Andreu, Director del Instituto Anatómico Forense de Madrid, al precisar cómo se organizó el traslado y estudio de los 153 pasajeros fallecidos.

‘No hay un país exento a las grandes catástrofes. Por esto debemos aprovechar la globalización para fomentar la enseñanza y la colaboración entre países’, afirmaba Álvaro Malmierca, Decano del Cuerpo Consular de Madrid y Cónsul General de Uruguay en Madrid. Su sentencia fue respaldada por las representaciones consulares de Italia, Filipinas, Omán y Japón, y la secretaria del Cuerpo Consular, Ana M^a de Lara, quienes analizaron los peores siniestros que se han vivido en estos países durante los últimos años, como el reciente Tsunami en la nación nipona o el terremoto que sacudió el norte transalpino. Asimismo, el Embajador Director de la Unidad de Emergencia Consular dio a conocer la coordinación internacional llevada a cabo por el cuerpo consular.

La integración internacional y los progresos han transformado el sector funerario en los últimos 25 años, según aseguraba Xavier Poch, Director de Situaciones de Emergencia de Grupo Mémora. *‘Antes teníamos organismos precarios y con una baja formación, pero ahora el sector ha alcanzado otra dimensión con empresas especializadas, que cuentan con medios humanos y materiales de primera calidad’*, puntualizaba Poch a la vez que resaltaba la importancia de la gestión y coordinación del antes, durante y después de una situación de emergencia.

Estos avances en el sector son los que han permitido la implementación de nuevos servicios, como el apoyo psicológico a los familiares de las víctimas. En este sentido, Joan Piñol, Director General de Psikered, señalaba lo siguiente: *‘Cuando una pérdida llega a las familias, especialmente si es inesperada, es necesario afrontarlo con el apoyo de un equipo cualificado que brinde todo el soporte necesario para esos momentos tan delicados’*.

El acto se clausuró con la lectura de las conclusiones elaboradas por los Dres. Arimany y Barbería, miembros del Comité Científico de la Jornada, destacando la importancia de la colaboración multidisciplinar entre médicos forenses, policía científica, genética forense del Instituto Nacional de Toxicología, protección civil, psicólogos, cuerpo consular y servicios funerarios.

La Jornada Consular y Medicina Forense. Gestión de Grandes Catástrofes celebrada en Madrid registró una participación de más de 350 personas y contó con el patrocinio de PricewaterhouseCoopers, Telefónica, Accenture, Facultatieve Technologies, Hygeco International y Divina Aurora.

“Es una aproximación intelectual idónea para ofrecer soluciones más eficientes y de mayor valor humanitario ante este tipo de situaciones”

Unas 350 personas asistieron a las IV Jornadas Consulares de Mémora Internacional, celebradas en junio de 2012 en Madrid, las cuales abordaron con un enfoque multidisciplinar cómo gestionar las consecuencias de una gran catástrofe. En la fotografía de la archa, Ignacio Ulloa, Secretario de Estado del Ministerio del Interior, junto a Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, y Ramón Lafuente, Presidente de la compañía (situados en el centro de la imagen), con otras autoridades y los ponentes



Mémora en las organizaciones funerarias internacionales

A través de su plataforma Mémora Internacional (MI), especializada en la gestión de la repatriación de fallecidos.

Grupo Mémora es miembro de los organismos más relevantes a nivel internacional que defienden los intereses del sector funerario, como es el caso de la FIAT-IFTA (Patronal Mundial del Sector Funerario) y de la EFFS (Federación Europea de Servicios Funerarios).

Mémora Internacional como miembro de la FIAT-IFTA asiste a la Convención Internacional que celebra la organización de forma bienal. Ya en la Convención FIAT-IFTA 2008, Eduard Vidal, en aquel entonces Director General de SFB, realizó una ponencia sobre 'Fusemba, nuevo Máster de Servicios Funerarios y Dirección de Empresas', desarrollada en el Hotel Rey Juan Carlos I de Barcelona. Destaca esta décima convención por el hecho de que, por primera vez, un mismo país, España, acogía el evento en cuatro ciudades distintas. Así, los más de 300 profesionales –procedentes de 23 países de los cinco continentes– que asistieron al encuentro tuvieron la oportunidad de hacer un recorrido por Madrid, Sevilla, Zaragoza y Barcelona.

Posteriormente, en la 11ª Convención, que tuvo lugar en 2010 en China en las ciudades de Beijing y Shanghai y que reunió a directores de servicios funerarios de 30 países, la Dirección General de Grupo Mémora destacó por su activa presencia en el encuentro. Los asistentes a esta onceava convocatoria tuvieron ocasión de visitar también la 4ª Feria Funeraria Internacional China, en la que gran parte de los expositores mostraron una creciente preocupación por el Medio Ambiente. El entonces presidente internacional 2010-2012 de la FIAT-IFTA, Gus Nichols (Irlanda), recibía el apoyo de la asociación en su periodo de mandato, el cual finalizó en junio de 2012, cuando tuvo lugar la 12ª Convención Internacional en la ciudad irlandesa de Dublín.

Por otro lado, en noviembre de 2011, Eduard Vidal, Consejero-Director General de Grupo Mémora, en representación de España, pasa a ostentar el cargo de Vicepresidente de la EFFS junto a su colega británico Christopher Henley, en las elecciones de la nueva Junta Directiva cuyo Presidente es Claus-Dieter Wulf (Alemania). Vidal, además, continúa desempeñando el cargo de Presidente de la Comisión de Formación que ya ejercía desde 2009 como Director General de Mémora. Fernando Sánchez, Director de Marketing de Grupo Mémora, también renueva como miembro de la Comisión de Patrimonio Cultural, lo cual refuerza la presencia de España en los órganos directivos europeos.

Mémora también es miembro de PANASEF (Asociación Nacional de Servicios Funerarios), siendo Eduard Vidal Vocal de la Junta Directiva y Responsable de Relaciones Internacionales.



En la imagen superior izquierda, nombramiento de Eduard Vidal como Vicepresidente de la EFFS; en la foto, junto al Presidente de la asociación, Claus-Dieter Wulf (Alemania), y Henley (Gran Bretaña). En la otra instantánea, encuentro entre PANASEF y la CEOE, en Madrid en febrero de 2012. Sobre estas líneas, Vidal en la 10ª Convención de la FIAT-IFTA (2008)

Red de Colaboradores Memoronet

Grupo Mémora, consciente de la necesidad de sumar esfuerzos que le permitan ser cada día más competitivo, ha creado la Red de Colaboradores de Mémora que, bajo el nombre de Memoronet, agrupa empresas con gran experiencia en el sector que se unen a su objetivo de mejora continua, para ofrecer la mejor atención y servicio que se adapte a las necesidades de las familias. Se trata de una red que proporciona la más amplia cobertura en todo el territorio español.

Pertenecer a un grupo como Mémora, referente en el sector, significa formar parte de un gran proyecto, bajo unos grandes valores: Respeto, Confianza e Innovación. Permite compartir una misma filosofía y línea de actuación pese a estar en diferentes puntos de la península.

Mémora es la unión de tradición e innovación, ofreciendo una amplia cobertura a las familias mediante la gestión de más de 120 tanatorios, 20 crematorios, 18 cementerios y más de 100 centros y puntos de atención y asesoramiento.

Mémora es líder del sector y su máxima fuerza radica en su plantilla, la cual está compuesta por 1.200 profesionales altamente cualificados y especializados en servicios funerarios, y en las más de 50.000 familias que cada año depositan su confianza en la organización gracias a un servicio de máxima calidad.

Memoronet representa a un grupo de em-

presas con gran experiencia que aúna esfuerzos y comparte recursos para dar un servicio que responda a las necesidades de los familiares.

Las compañías que pertenecen a Memoronet disfrutan de una serie de ventajas exclusivas:

Servicio preferente Se benefician de una asignación preferente como proveedores en la prestación del servicio funerario en la zona.

Call Center Ofrece una atención personalizada 24h/365 días. Mediante este servicio, con una sola llamada, la firma brinda asesoramiento personalizado y especializado, y en cualquier idioma.

Plataforma Internacional Mémora Internacional es una plataforma centralizada

de traslados nacionales e internacionales con centros operativos y logísticos de apoyo que dan cobertura en cualquier parte del mundo. Asimismo, la firma dispone de un equipo de emergencia preparado para grandes catástrofes.

Logística y flota de vehículos La compañía cuenta con una amplia flota de vehículos que dan servicio en todo el territorio. Los traslados están localizados en todo momento mediante tecnología GPS.

Innovación en productos y servicios Las empresas que forman parte de Memoronet tienen acceso a herramientas comerciales, así como a una amplia gama de exclusivos productos y servicios en el sector: financiación, acompañamiento al duelo, gestión de la memoria, ecofunerales, diamantes a partir del cabello,

extracción y custodia del ADN, entre otros.

Eurocoffin y compras El Grupo tiene una fábrica propia de arcas que cumple con los más altos estándares de calidad y respeto por el medio ambiente. Memoronet permite ofrecer productos y servicios exclusivos al mejor precio, dado el volumen de compras de un grupo tan grande como es Mémora.

Información sectorial actualizada Grupo Mémora lleva a cabo un *clipping* diario de toda la información del sector.

Otros servicios A través de la página web www.memora.es y entrando en la sección Memoronet, se detallan de forma actualizada las ventajas y servicios que se ofrecen a los colaboradores •



primer plano

Máxima profesionalidad y calidad humana



Ellos son el verdadero éxito de la compañía; y es que, como dice uno de los entrevistados, 'una empresa vale lo que su personal'. En este caso, Mémora cuenta con una plantilla formada por profesionales altamente cualificados quienes reciben formación continua para ofrecer un servicio de calidad y con el trato cercano y humano que merecen sus clientes en un momento tan difícil como es la pérdida de un ser querido. Para rendir homenaje a todas aquellas personas que forman parte de la gran familia Mémora y que dan sentido a todo aquello que la entidad promulga en cuanto a sus valores y filosofía, estos cuatro empleados con una trayectoria profesional en el sector funerario que, en algunos casos, supera las tres décadas, comparten sus vivencias y su sentimiento de pertenencia al Grupo. Contestan por este orden a las preguntas: Eduardo Alfaro, Jefe de Administración de Cádiz (en Mémora desde 1998); José Miguel Cerrolaza, Jefe de Administración

de la Gerencia de La Rioja (forma parte del Grupo desde su fundación); Victoriano Rodríguez, Delegación MG. Centro Guadalajara (en el sector desde 1983), y José Alberto Alfaro, Responsable de Aragón (se incorpora en 2005).

¿Cómo valora la evolución de la organización desde sus inicios hasta la actualidad? ¿Qué hecho destacaría como el más relevante de la trayectoria de Mémora?

Eduardo Alfaro: El mayor logro de la empresa ha sido consolidarse como el grupo líder del sector funerario en España. Ese hecho demuestra que la trayectoria a lo largo de estos 15 años ha sido imparable y que se ha realizado un buen trabajo, logrando implicar a todos los profesionales que formamos parte de Mémora para mantener esa posición de liderazgo.

José Miguel Cerrolaza: Hemos pasado de ser un conjunto de empresas familiares a ser una empresa de ámbito nacional con todo lo que esto supone en términos de

organización empresarial, logística, etc. La evolución de la compañía ha sido inmensa y los resultados muy positivos.

Victoriano Rodríguez: Como hecho más relevante destacaría la implantación del proyecto 'Innovemos Mémora', no por ser el más reciente o por haber participado en él personalmente sino porque ha permitido conocer cómo se trabaja en cada uno de los centros de Mémora, pudiendo unificar criterios e intercambiar conocimientos y formas de actuación entre los profesionales que trabajan en ellos, con independencia de su ubicación.

José Alberto Alfaro: El hecho más relevante es la unificación de empresas familiares dentro de una sola marca y la implantación de un sistema único de trabajo para todas ellas. En cuanto a la evolución de la compañía ha sido muy positiva, si bien ha sido necesario un gran esfuerzo para alinear las distintas formas de trabajo de cada una de las empresas del Grupo.

¿Qué le ha reportado a nivel personal y profesional Mémora? ¿Qué balance hace de sus años dedicados a la empresa?

E.A.: Resulta muy gratificante trabajar en este gran grupo y sentirse miembro implicado en su filosofía. Personalmente, se siente uno bien cuando las familias agradecen las atenciones y el servicio prestado en un momento tan difícil como es la pérdida de un ser querido. Y profesionalmente he tenido la oportunidad de desarrollar mis conocimientos y aprender día a día de todas las personas que comparten su trabajo diario conmigo, conocimientos que aún siguen ayudándome a seguir creciendo y mejorando mi nivel de formación y profesionalidad.

J.M.C.: Lo más significativo ha sido el poder involucrarnos a todos en la organización, sabiendo aunar un ambiente familiar y provincial con la estructura empresarial de una organización nacional.

V.R.: Por una parte, Mémora ha puesto a nuestro alcance todas las herramientas necesarias para desempeñar este trabajo

de la mejor manera posible y, a su vez, me ha hecho crecer como persona. **J.A.A.:** A nivel personal, me ha permitido tener una nueva visión del sector funerario, y a nivel profesional, la posibilidad de desarrollo dentro de una gran empresa. Hasta el momento, todo está resultando muy positivo.

¿Qué funciones ha desempeñado a lo largo de estos años en Mémora y qué labor realiza en la actualidad? ¿En qué consiste su día a día? ¿Cuál es su papel en la empresa en estos momentos?

E.A.: Pues desde que comencé a formar parte de la plantilla, en el año 1997, he ocupado el cargo de Jefe de Administración de la Agencia de Cádiz, aunque he desempeñado otras funciones que, sobre todo en los inicios, me encargó la Dirección Financiera del Grupo como participar en las auditorías internas y en la comprobación de la contabilidad y finanzas de las empresas que se iban incorporando. En lo que a mi jornada laboral se refiere, básicamente

V.R.: En mis inicios realizaba las funciones propias de un funerario, que en aquellos tiempos eran las de conductor, asesor, protocolo, atención comercial, etc., y mi cargo actual es el de jefe de Servicios. En mi opinión, sólo soy un eslabón más de una cadena compuesta por numerosos profesionales que van desde el personal de limpieza hasta el/la gerente o delegado de zona, porque en definitiva todos somos piezas importantes de este gran puzzle llamado Mémora. Respecto a mi día a día, consiste en planificar detalladamente cada jornada a nivel de documentación para juzgados de guardia y juzgados de paz, temas de retiradas judiciales, traslados internacionales, entre otras funciones.

J.A.A.: Desde mi incorporación en el año 2005 hasta 2011 he ocupado el cargo de Gerente de la Delegación de Huesca. En la actualidad soy el responsable de Contratación, Operaciones y Logística de Aragón. Creo que es una función muy importante dentro de la organización y, a su vez, de una gran responsabilidad y dedicación.

E.A.: Es un valor de vital importancia para el Grupo, ya que 'una empresa vale lo que su personal'. El conjunto de profesionales que forman parte de Mémora son personas muy preparadas para el desarrollo de sus funciones y sobre todo para lo más importante, que es atender a las familias como merecen, ofreciendo un servicio de calidad. De hecho, es el único medio para consolidarse como empresa líder y asegurar la competitividad, y por ello el Grupo no escatima en la formación continua de sus empleados. Los profesionales de Mémora a nivel humano somos personas con una gran sensibilidad y una preparación psicológica notable para atender a las familias. Todo ello, unido a la profesionalidad, formación y filosofía del Grupo, nos permite cumplir con nuestra meta que no es otra que la satisfacción de los clientes.

J.M.C.: Si tuviese que destacar un aspecto que definiese a este gran colectivo sería, sin duda, su gran apoyo a las familias y su calidad humana.

V.R.: Destacaría su unidad y compañerismo. Si no fuese así, en muchas ocasiones sería muy difícil sobrellevar nuestro trabajo. En el plano estrictamente profesional, quisiera resaltar el ejercicio de la responsabilidad de cada uno de nosotros a la hora de desarrollar nuestro trabajo.

J.A.A.: Si tuviese que definir con pocas palabras al equipo humano de Mémora, diría que es extraordinario y que está muy alineado con la política de la empresa. Destacaría, especialmente, la disponibilidad y la comprensión que demuestra a la hora de interpretar los deseos de las familias.

“La evolución de la compañía ha sido muy positiva, si bien ha sido necesario un gran esfuerzo por parte de todos para alinear las distintas formas de trabajo de cada una de las empresas del Grupo”

transcurre en la Oficina de Administración realizando las labores propias del puesto, aunque como miembro activo del Grupo, también suelo acudir allí donde me requieran con el único objetivo de acompañar a las familias durante su difícil estancia en nuestras instalaciones o bien para apoyar a mis compañeros, con quienes trabajo y convivo la mayor parte de mi tiempo. En cuanto a mi papel en Mémora, lo importante es que me siento parte del equipo, y que comparto su filosofía de satisfacer al cliente ofreciéndole un servicio de calidad y de crear cada día un ambiente de trabajo agradable y de ayuda mutua entre compañeros. Este sentimiento se transmite, sin duda, a las familias.

J.M.C.: Siempre he realizado funciones de Jefe de Administración, gestionando todo lo relacionado con las contrataciones, facturación, informes, cementerios, relación con los clientes, etc. Ahora mi principal labor está enfocada dentro de la organización, como Coordinador de Componentes de SAP.

¿Se siente identificado con la filosofía y los valores de Mémora (Respeto, Confianza e Innovación)?

E.A.: Por supuesto, y es muy agradable identificarse con esta filosofía encaminada a consolidar de manera eficaz y eficiente la satisfacción plena de las familias.

J.M.C.: Totalmente. Para Grupo Mémora, la transmisión de estos valores a los clientes es su principal guía de trabajo.

V.R.: Me siento identificado con dichos valores pero, sobre todo, con el referente al respeto, tanto a la persona fallecida como a sus familiares. Creo que debemos tener muy presente los momentos tan difíciles por los que atraviesan estas personas y brindarles nuestro mayor apoyo.

J.A.A.: Me siento muy identificado, entre otras cosas porque de lo contrario no hubiese aceptado formar parte de la misma.

¿Cómo definiría el equipo humano que conforma la plantilla del Grupo? ¿Qué aspectos de carácter humano y profesional destacaría de este colectivo?

¿Qué le gustaría destacar del presente y futuro de Mémora?

E.A.: La apuesta continua del Grupo por seguir creciendo dentro de la geografía española y también su proyección internacional, todo ello a través de una filosofía y forma de hacer distinta –lo que podríamos denominar ‘manera Mémora’–, y donde se enmarca el proyecto ‘Innovemos Mémora’, cuya implantación terminará este año 2012 y que se puso en marcha pese a los tiempos críticos que atraviesa la economía del país.

J.M.C.: Me gustaría seguir en esta línea de trabajo y profesionalidad marcada por la Dirección, porque de esta manera el futuro del Grupo es ilimitado.

V.R.: Espero seguir trabajando de la misma manera y evolucionando cada día para continuar siendo el gran referente del sector funerario en nuestro país.

J.A.A.: Estoy orgulloso de formar parte de esta gran empresa y de aportar mi pequeño granito de arena en una realidad como es Mémora dentro del sector funerario •

Líder en la profesionalización del sector funerario

El sector funerario en España tiene muchas dificultades a la hora de unificar criterios de profesionalización entre los diferentes agentes que operan en la industria, entre otros factores, por la variedad de actividades y funciones que se derivan del propio servicio funerario y por el carácter atomizado del mercado compuesto en su mayoría por pequeñas y medianas empresas. En este contexto, Grupo Mémora ha sido consciente de la necesidad de garantizar la formación no sólo a nivel interno sino también al conjunto del sector y, por eso, ha liderado algunas iniciativas formativas tales como el *Funeral Services Master in Business Administration* (FUSEMBA) o los cursos de tanatopraxia, promovidos en un principio por Serveis Funeraris de Barcelona (SFB) y cuyo *target* tiene ahora la posibilidad de contar con un nivel académico superior con la creación del primer postgrado en esta disciplina.



El Grupo se ha convertido en un ejemplo en formación continua para los profesionales funerarios, siempre bajo el prisma de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y con la máxima profesionalidad. Para cumplir con este objetivo y a raíz de la integración de SFB, la compañía ha diseñado una nueva estructura organizativa y de RR.HH. cuyo máximo exponente es la profesionalización del sector. Esa reestructuración contempla definir los diferentes perfiles profesionales que requieren el proceso funerario: desde el momento de la defunción hasta la inhumación o incineración, incluyendo otras prestaciones u objetivos empresariales que van más allá como, por ejemplo, la fidelización de clientes o la fase postventa. Mémora está trabajando en los últimos tiempos en esa línea, con una descripción de los puestos de trabajo que permite coordinar las diversas fases del servicio, aprovechar sinergias entre departamentos y evaluar su eficiencia, mejorando con estas acciones el organigrama funcional.

No hay que olvidar que Grupo Mémora nace de la unión de un conjunto de empresas funerarias, muchas de ellas de tradición familiar, en las que originariamente el propietario de la funeraria era, a su vez, el trabajador y realizaba también tareas administrativas y comerciales. Hace algunos años, además, la cualificación profesional del funerario no se consideraba un factor esencial para estar al frente de la empresa puesto que este hecho venía impuesto por el propio relevo generacional. Pero en la época actual, el mercado es cada vez más competitivo, la demanda más exigente y se requiere una formación superior en cada una de las funciones que recoge la prestación funeraria. El objetivo de las políticas de formación de Mémora es poder satisfacer los deseos de sus clientes hasta el más mínimo detalle, de manera que en unos momentos tan difíciles puedan cumplir con su deseo de despedirse de un ser querido de la forma que más les reconforte.

María Moreno es Directora de Recursos Humanos de Mémora. En la publicación del Grupo, *Mémora News*, concedía una entrevista poco tiempo después de su nombramiento para dar a conocer los aspectos en los que iba a centrar su gestión: *“La gestión de los Recursos Humanos de la empresa tiene que ir alineada con los objetivos y estrategia de la misma. Me gustaría poder ayudar a convertir la función de los RR.HH. en un auténtico socio de las unidades de negocio”*. En cuanto al perfil de los profesionales que forman parte de Mémora, Moreno destacaba cuatro competencias básicas en la organización, sin las cuales, en su opinión, sería difícil alcanzar el éxito y que son orientación al cliente, compromiso, confianza y, sobre todo, ilusión: *“Siempre digo que en nuestra profesión debemos conseguir a personas con un saber hacer especial porque nuestro trabajo también es un poco especial; el personal que realmente aporta valor a la compañía es aquel que está en continuo contacto con nuestro cliente y nuestro cliente es también diferente. Por ello, estoy totalmente convencida de que tenemos que hacer la mayor inversión en el desarrollo personal y profesional del equipo. Sabemos que es un tópico la frase ‘el mayor activo de una compañía son las personas’, pero creo que nos olvidamos con frecuencia. Mi reto va a ser luchar por tenerlo en cuenta y procurar que no se nos olvide”*.

Desde todos los estamentos empezando por la Dirección, la empresa manifiesta su implicación a la hora de ofrecer una mayor información sobre sus actividades, servicios y resultados. El objetivo es aumentar la transparencia de un sector casi desconocido debido a su tradicional hermetismo y a la falta de interés por parte de los medios

“La formación continua es la clave del proceso de profesionalización y, llegados a este punto, el compromiso firme y la predisposición de los profesionales es fundamental”

de comunicación y de la sociedad en general por una industria cuya actividad está vinculada al concepto de muerte. En este sentido, Mémora o SFB han cambiado radicalmente esta situación y en los últimos años han conseguido acercarse al ciudadano con iniciativas como el ciclo de conferencias 'Reflexiones en torno a la muerte', su apuesta por una comunicación abierta y fluida en el ámbito periodístico y los impactos de marketing, entre otras. "El gran reto es la visión; cómo proyectamos la visión del sector funerario, que quizás es un sector olvidado que ha vivido de espaldas a la sociedad. Grupo Mémora está apostando para abrirse a la sociedad, por dar una imagen de transparencia y profesionalidad. Y ahí estamos batallando con las personas, con el cambio cultural, para que el cliente, el usuario, confíe en nosotros como marca, como Grupo", declaraba al respecto la Directora de RR.HH. en la revista *Capital Humano* (nº 42).

La formación continua es la clave del proceso de profesionalización y, llegados a este punto, el compromiso firme y la predisposición de los profesionales es fundamental. En el caso de Mémora, la plantilla trabaja de forma coordinada para cumplir con el propósito de potenciar y desarrollar las habilidades de cada una de las personas que forman parte de la organización, mejorando así la calidad de los servicios y la atención a los clientes.

Una de las grandes bases para el trabajo grupal es la comunicación interna. En 2009 Mémora presentó el 'Manual de

Bienvenida' para que todo empleado sea recibido en su nuevo trabajo de manera que conozca el entorno y los aspectos generales que definen el Grupo, entre ellos sus valores y filosofía, su misión y visión, facilitando su adaptación e integración. El Plan de Socialización también es un sistema importante de información con los empleados, ya que a través de esta aplicación se puede conocer todos los elementos de comunicación de la empresa, desde su intranet, newsletter, formación vía Internet, etc.

Por otra parte, las encuestas de clima interno permiten conocer la valoración que hacen los empleados en relación a la satisfacción de sus expectativas profesionales, sus condiciones de trabajo, su percepción del entorno laboral o su grado de implicación.

Proyectos de formación El personal que contrata hoy en día una empresa como Grupo Mémora está cada vez más preparado. Aunque existe el inconveniente de que, en la mayoría de los casos, no tiene una formación funeraria específica, que antes sólo se adquiría a través de la experiencia. Frente a esta casuística, Mémora comenzó un intensivo plan de formación en 2002, en el cual sigue trabajando y que incluye también la formación de mandos y equipo directivo a través de Programas Avanzados de Desarrollo Directivo (PAD) y PDD). En 2008, además, promueve el primer **Máster Funera-**

El Máster FUSEMBA tenía una duración de 800 horas repartidas en dos años, estando dirigido tanto a universitarios como a profesionales funerarios en activo



Los profesionales de Mémora trabajan de forma coordinada para cumplir con el propósito de potenciar las habilidades de cada una de las personas que forman parte de la organización

rio Europeo 'FUSEMBA' con la colaboración del Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona (IL3-UB) y la EFFF, Federación Europea de Servicios Funerarios, entre otros. El curso tenía una duración de 800 horas repartidas en dos años, estando dirigido tanto a licenciados universitarios como a profesionales funerarios en activo. El programa combinaba clases presenciales con formación *online* en diferentes ámbitos tales como: estrategia y economía en las empresas de servicios funerarios, desarrollo comercial, marketing y comunicación, dirección de recursos humanos y de capacitación laboral y características especiales del sector funerario, y un *business game* junto con el desarrollo de un plan de negocio. Las clases presenciales se llevaron a cabo en España, Alemania, Reino Unido, Francia e Italia, permitiendo a los participantes compartir sus experiencias profesionales –diferentes según los países–, a la vez que también reforzar el trabajo en equipo. Aparte de las clases lectivas también se realizaron visitas técnicas a operadores del sector.

En el curso se utilizaron tecnologías de la comunicación innovadoras con la finalidad de mejorar la experiencia educativa, priorizando la preparación de los profesionales del sector con el fin de afrontar la evolución de un mercado europeo en constante expansión.

Por otro lado, Grupo Mémora lidera desde hace más de 20 años, a través de Serveis Funeraris de Barcelona, la formación de tanatopraxia en nuestro país. España es el único país de Europa que no cuenta con una certificación oficial para los estudios de tanatopraxia. Por eso, en colaboración con la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona (UB), el Instituto Francés de Tanatopraxia, la Asociación Catalana de Médicos

Forenses y el Instituto de Medicina Legal de Catalunya (IMLC), se crea el **Postgrado Oficial en Tanatopraxia** (año académico 2011-2012), que responde a la creciente demanda de formación reglada que contemple las nuevas directrices para la cualificación profesional del tanatopractor.

Se trata del primer curso de enseñanza superior con prácticas que se hace en esta especialidad en España y pretende proporcionar una visión integral sobre la tanatopraxia e instruir, entre otros, en métodos para la higienización, la conservación transitoria y el embalsamamiento con productos biocidas. La restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver son otras de las áreas centrales del curso, concretamente su presentación de acuerdo con las normas higiénico-sanitarias y de sanidad mortuoria, la realización de extracciones que puedan solicitarse y el respeto de los diferentes ritos religiosos.

El postgrado combina la formación de contenido teórico-médico con una parte práctica específica de tanatopraxia (con un total de 750 horas), y está dirigido a médicos forenses, licenciados en medicina, enfermería, psicólogos y personal no titulado con dos años o más de experiencia en tanatopraxia.

entrevista

“Un servicio de ‘Gran Calidad’ debe desarrollarse con total eficiencia y precisión”

Vicente Ruiz
DIRECTOR DE CALIDAD DE GRUPO MÉMORA

Vicente Ruiz coordina a un equipo de profesionales formado por 20 técnicos de Calidad y 5 responsables de Calidad de zonas. Su trayectoria dentro de la compañía siempre ha estado relacionada con la calidad y la atención al cliente, desde el año 1999 en el que entra a formar parte del Grupo hasta la actualidad (2012), que dirige el Departamento de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Mémora. En el periodo 1999-2002 participó activamente en el desarrollo de los procesos iniciales de calidad, área enfocada en aquel momento a los centros de la provincia de Valencia; y no es hasta 2004 cuando comienza a desempeñar otras funciones en el seno de la organización, primero como técnico de calidad en Valencia y, posteriormente, desde 2005 a 2009 como responsable de calidad de zona. De 2006-2009, al margen de llevar la responsabilidad y actuaciones de calidad de zona, Ruiz desarrolló las actividades de auditor interno de sistemas de gestión de Calidad ISO 9001 y de servicios funerarios UNE EN 15017, bajo la tutela de Manuel Mejías, Responsable de Calidad de Mémora hasta el año 2009.

‘Calidad en todas las actuaciones, mejorando continuamente’. Bajo este lema y como uno de sus principales valores, resume la compañía su compromiso con la calidad de los servicios que oferta. ¿Qué entiende Grupo Mémora por ‘Política de Calidad’?

Una buena Política de Calidad es imprescindible en toda organización que quiera desarrollarse eficientemente. Entendemos la Política de Calidad como una declaración de intenciones y principios corporativos, como una carta de presentación de la empresa, como la base en la que se sustentan todas las actuaciones de Grupo Mémora. En la Política

de Calidad de la compañía se encuentra definida nuestra misión como empresa, nuestra visión futura y nuestros valores y principios.

Concretamente, ¿cuál es su labor diaria dentro del Departamento de Calidad?

La actividad es bastante heterogénea, pero el principal pilar en el que se sustenta nuestro trabajo diario es la atención al cliente y la obtención de la satisfacción de sus expectativas con respecto a todas nuestras actuaciones y servicios. Entre otras actividades que desarrollamos en el departamento, podríamos nombrar:

- Realización de auditorías internas.
- Vigilancia de las actuaciones realizadas en la empresa para que éstas se ajusten a los criterios establecidos en los procesos.
- Obtención y análisis de encuestas cumplimentadas por nuestros clientes.
- Implementación de ‘Buenas Prácticas’.
- Control documental.
- Medición y análisis de indicadores de procesos.
- Tratamiento de ‘No Conformes’ y establecimiento de acciones correctivas/preventivas que nos aseguren la mejora.
- Identificación de aspectos ambientales y control operacional.
- Seguimiento de objetivos.
- Cumplimiento de registros asociados a las actividades del departamento de calidad.
- Establecimiento de pautas de trabajo que nos permitan obtener una información ágil y eficaz desde cualquier centro del Grupo.
- Vigilancia del cumplimiento de la legislación vigente.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad y Medio Ambiente.

Mémora cuenta con diversas certificaciones de calidad de sus servicios. Está certificada por AENOR y fue la primera

empresa europea en obtener la certificación en materia de servicios funerarios a nivel internacional. También cuenta con la UNE EN ISO 9001:2000 y el *International Certificate Network (IQNET)* para un servicio funerario integrado, así como con la UNE EN ISO 15017 y la UNE EN ISO 14001. ¿Qué aspectos se valoran en cada uno de estos certificados?

El sistema de Gestión de Calidad de Grupo Mémora en la actualidad está formado por la integración de las normas ISO 9001; UNE EN 15017 e ISO 14001. Podemos decir que partimos de la norma ISO 9001 como base de gestión, y el principal aspecto a tener en cuenta en la obtención de esta certificación es la mejora continua de los procesos organizativos definidos por la empresa, partiendo como punto de referencia del enfoque al cliente y su satisfacción. La Norma UNE EN 15017 valora los aspectos propios de las diversas actividades del servicio funerario y sus procedimientos de ejecución para que éstos se desarrollen ‘como mínimo’ como establece esta norma. La norma ISO 14001 valora todos los aspectos ambientales identificados (vertidos, emisiones, consumos...), identificación y cumplimiento de requisitos legales ambientales..., pero para nosotros lo más importante es el enfoque ambiental y la sostenibilidad que podemos ofrecer en nuestra actividad diaria, ya sea a través de la utilización de productos sostenibles/ecológicos o reducción de emisiones o consumos, canalizados a través de objetivos ambientales.

En cuanto a aspectos relacionados con la calidad, ¿en qué ha sido pionero Grupo Mémora?

Grupo Mémora ha sido pionero en: Mémora Portugal (Servilusa):
- Obtención de la primera certificación UNE EN 15017 de Servicios Funerarios en Europa.
- Primera empresa funeraria en obtener la certificación EFQM de “Excelencia”.
Mémora España:
- Primera empresa española en obtener la certificación UNE EN 15017.
- Primera certificación en España en la norma UNE EN 15017, para un cementerio gestionado por Grupo Mémora.
- Conseguir ser los primeros en obtener la certificación de las normas UNE EN 15017; ISO 9001 e ISO 14001 en un mismo centro.
- Podemos asegurar que Grupo Mémora es la empresa funeraria con mayor número de centros certificados en sistemas de gestión en España.



En 2009 Mémora tenía 22 centros certificados con la normativa europea UNE EN 15017:2005. ¿Cuántos centros disponen actualmente de ésta u otras certificaciones?

La evolución ha sido progresiva; en 2009, Mémora tenía 22 centros certificados con la norma UNE EN 15017, y actualmente (2012) tenemos 48 centros certificados con la norma UNE EN 15017 de Servicios Funerarios, 69 centros con la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad,

y 3 centros con la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental, lo que supone un total de 120 certificaciones.

En cuanto a la calidad de los servicios, ¿qué debe incluir un ‘servicio de gran calidad’? ¿Dónde está el equilibrio entre calidad-precio?

La calidad del servicio con respecto al precio es muy subjetiva y no lo considero fundamental; es más, debemos optar por ofrecer, indistintamente del precio,

“En una economía de mercado, una de las formas de distinguirnos de la competencia es la de mejorar la ‘Calidad’ de los servicios en todos sus aspectos, y la formación continua del personal es imprescindible en nuestra organización para alcanzar esta meta”

la Calidad Total y un servicio excelente. Un servicio de ‘Gran Calidad’ debe estar enfocado a la obtención de la satisfacción de las expectativas del cliente y sus necesidades. Tenemos que tener en cuenta que el cliente está pasando por un momento ‘único’ y ‘crucial’ en su vida, por lo que debemos asegurarnos de que todos los detalles del servicio estén perfectamente controlados. El cliente tiene que percibir que la atención es personalizada y exclusiva, que la organización del funeral se realiza conforme a sus deseos, la profesionalidad de nuestro personal, que le asesoramos y aconsejamos, y sentirse seguro en todo momento. También debemos de tener en cuenta todos los elementos ‘tangibles’. Los productos y servicios contratados deben reunir las condiciones de calidad requeridas y asegurarnos antes de ser servidos. El cliente tiene que apreciar que estamos a su disposición en el desarrollo de todos los procesos del servicio. Un servicio de ‘Gran Calidad’ debe desarrollarse con total eficiencia y precisión. Por otra parte, con respecto al equilibrio entre calidad-precio sólo puedo decir que debemos ofrecer la máxima ‘calidad’ en todo momento.

¿Qué papel juega, bajo su punto de vista, la formación continua, para lograr una mayor calidad en el servicio y ser más competitivos en el mercado?

Somos una empresa de servicios y, como tal, nuestras actividades deben estar enfocadas a obtener la satisfacción de las expectativas de los clientes, y para ello debemos cumplir con la calidad total en los servicios que ofrecemos. El personal es una parte muy importante del ‘engranaje’ para la consecución de esta calidad y un valor en alza que conseguimos a través de su satisfacción, su formación continua y su proyección profesional. En una economía de mercado, una de las formas de distinguirnos de la competencia es mejorar la ‘Calidad’ de los servicios en todos sus aspectos, y la formación continua del personal es imprescindible en nuestra organización para alcanzar esta meta, así como un medio de asegurarnos de que disponemos de personal preparado para ejecutar eficientemente las actividades que desarrolla.

Iniciaban este 2012 con la celebración de la Convención Mémora 2012, en la que entre otros objetivos, el Grupo se marcó el de afianzar el proyecto ‘Innovemos

Mémora’, dedicado al rediseño de procesos y de la propia organización, así como a orientar la iniciativa al cliente y a la máxima calidad del servicio a las familias. En este sentido, ¿desde Calidad, se está trabajando a día de hoy para conseguir alguna certificación más?

El departamento de Calidad debe asumir el rediseño de los procesos y de la organización, y todos estos cambios tienen que adaptarse y quedar reflejados en el Sistema de Gestión de Calidad. Esto supone, además, una remodelación organizativa del departamento, siendo uno de los motivos principales por el que hemos preferido trabajar alineados en este sentido. Con respecto a nuevas certificaciones, aunque existen nuevos proyectos, vamos a afianzar las certificaciones obtenidas e incrementar y extender la obtención de certificaciones basadas en las normas ISO 9001, UNE EN 15017 e ISO 14001 a otros centros del Grupo que no están certificados en la actualidad •

Certificaciones

- UNE EN ISO 15017 en servicios funerarios
- UNE EN ISO 9001 de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001 de gestión ambiental
- *International Certificate Network (IQNET)* de sistemas de gestión de la calidad. Este reconocimiento hace referencia a la prestación total del servicio funerario, que comprende las actividades de traslados nacionales e internacionales, el servicio de tanatorio y la gestión de inhumaciones e incineraciones, entre otras.



Centros pioneros

Además de recibir la certificación de responsabilidad con el Medio Ambiente, los centros Mémora son reconocidos con las certificaciones específicas del sector funerario así como de gestión de la calidad.

Mémora tiene como objetivo la mejora continua y la innovación, para mantener así su posición de liderazgo. Es por ello que trabaja para obtener progresivamente las certificaciones en todos sus centros, sobre servicios funerarios, calidad y Medio Ambiente, algunos de los cuales han sido pioneros en ser distinguidos con estos reconocimientos.

Mémora es el primer grupo funerario en obtener la certificación ISO 14001:2004 de gestión ambiental en España. Esta calificación fue otorgada en diciembre de 2010 al Tanatorio-Crematorio de Girona, y en marzo de 2011 al Tanatorio de Sant Gervasi de Barcelona, garantizando el cumplimiento de la normativa en materia de gestión de la responsabilidad con el Medio Ambiente. Con el fin de obtener este certificado, los centros han tenido que demostrar su eficiencia en la racionalización de los recursos utilizados en su operativa diaria (reducciones de consumo eléctrico, de agua y de papel y control de las emisiones a la atmósfera, entre otros).

El compromiso con la sostenibilidad de Grupo Mémora es una constante en su estrategia empresarial. Tanto es así, que en marzo de 2011 se inauguró en los Servicios Funerarios de Torrero en Zaragoza (Serfutos), empresa participada por el Grupo, la instalación de cuatro hornos crematorios con cuatro innovadores sistemas de filtraje de dioxinas. Se trata de la segunda instalación de este tipo en España, avanzándose de este modo a la futura armonización de la normativa medioambiental europea sobre emisiones.

Por su parte, el Cementerio de León, gestionado por Mémora a través de Serfunle, obtuvo en febrero de 2011 la certificación UNE EN 15017 conforme a la norma europea de Servicios Funerarios, con lo que se convierte en el primer cementerio en España en ser certificado por AENOR. Fue construido en los años 20 y gestiona más de 20.000 unidades de enterramiento. En esta línea, el Tanatorio de Serfunle de Grupo Mémora en la misma ciudad ostenta además de la certificación UNE- EN 15017, la certificación sobre gestión de la calidad ISO 9001 desde el año 2004.

En el año 2007, Grupo Mémora fue pionero en conseguir la primera certificación en servicios funerarios UNE EN 15017 para el centro de Guadalajara, mientras que Servilusa, empresa portuguesa participada por Mémora, fue la pionera en Europa en obtener dicha certificación medioambiental.

En marzo de 2011 se inauguró la ampliación del Complejo Funerario de Torrero en Zaragoza con la mayor instalación de cremación en nuestro país. El equipamiento consta de un total de cuatro hornos crematorios con cuatro innovadores sistemas de filtraje de dioxinas



El Cementerio de León

Una gestión de calidad

Dentro de su experiencia y vocación de servicio, la actividad de Mémora está muy vinculada desde su origen con las Administraciones Públicas. Participa con la Administración Local en sociedades mixtas para la gestión de servicios funerarios, cementerios y tanatorios. Éste es el caso, por ejemplo, de León, donde Grupo Mémora gestiona a través de Serfunle el cementerio de la ciudad. Uno de los principales reconocimientos que posee el Cementerio de León es el hecho de que en 2010 se convierte en el primer cementerio en España en obtener la certificación en Servicios Funerarios UNE-EN 15017 por parte de AENOR.



'Bosque de las Almas'

Grupo Mémora ya fue pionero en 2007 en conseguir la primera certificación en Servicios Funerarios UNE-EN 15017 para el centro de Guadalajara, mientras que Servilusa, empresa portuguesa participada por Mémora, fue la primera en Europa en hacerse con este distintivo.

La certificación conforme a la norma europea de Servicios Funerarios es complementaria del sistema integrado de calidad en el que también está certificado Serfunle. En esta línea, el Tanatorio de Serfunle de Grupo Mémora en la misma ciudad ostenta además de la certificación UNE-EN 15017, la certificación sobre gestión de la calidad ISO 9001 desde el año 2004.

Es importante resaltar que para poder obtener la certificación en Servicios Funerarios, la compañía debe cumplir una serie de requisitos que se valoran desde los organismos certificadores, entre los que destacan los siguientes:

- Personal cualificado y preparado para ejercer sus funciones, pero además se requieren habilidades y experiencia, tanto para intervenir directamente en el entierro como para tratar adecuadamente con las familias.
- Recursos y medios pertinentes y en perfecto estado de mantenimiento.
- Unos procedimientos apropiados para el tratamiento de reclamaciones y seguimiento de las mismas que permitan establecer acciones para mejorar continuamente.
- El cumplimiento de la legislación vigente y, en especial, con la normativa sanitaria.
- Correcta identificación de las unidades de enterramiento y trazabilidad de las inhumaciones y exhumaciones realizadas, que posibilita asegurar un histórico de todos los movimientos realizados dentro del cementerio.
- Y correcto registro y archivo de la documentación recibida y emitida con un sistema de acceso restringido que haga posible garantizar la confidencialidad de cualquier dato protegido por la legislación.

Y es que, para gestionar una empresa como el Cementerio de León es preciso poseer una serie de habilidades que ayuden a coordinar un equipo de profesionales tan singular y con una función tan importante para el ciudadano. Desde Serfunle-Grupo Mémora, explican que las claves para realizar una buena gestión son sobre todo la experiencia, pero también el conocimiento y el apoyo técnico del Grupo. Se trata de entender la gestión desde un punto de vista de servicio público y ser capaz de transmitir esa visión al personal, sabiendo asimismo ensalzar su trabajo a los niveles que hoy en día exigen los ciudadanos.

La actividad profesional diaria de los gestores del Cementerio de León se basa fundamentalmente en aspectos como la supervisión, coordinación con los distintos responsables del cementerio, ya sean administrativos o de gestión directa, realización y materialización de proyectos, y saber observar, que es la parte más difícil de cualquier gestión, con el objetivo de poder adecuar las necesidades del mismo a las demandas de los usuarios. No obstante, en el trabajo diario de los responsables del cementerio surgen, en ocasiones, problemas a los que deben hacer frente como puede ser, por ejemplo, el hecho de disponer de unos re-

gistros veraces y actualizados de las unidades de enterramiento, lo cual se logra con un seguimiento de la trayectoria de los servicios que, sin lugar a dudas, requiere un esfuerzo del equipo de trabajo, ya que combinar el mantenimiento de las instalaciones (zonas ajardinadas, etc.) con la actividad del día a día es una tarea a veces un tanto complicada.

Gestión mixta | Serfunle pasa a formar parte de Grupo Mémora en 2003, siendo beneficioso para la compañía, puesto que para la firma leonesa Grupo Mémora aporta a la sociedad, entre otras ventajas: experiencia, visión global del sector a nivel nacional e internacional, apoyo técnico y humano, formación, una dirección del Grupo comprometida con Serfunle y las sinergias de una organización en constante evolución. Así pues, Serfunle, S.A. es una empresa participada en un 51% por la Mancomunidad de Servicios Funerarios y en un 49% por Grupo Mémora, la cual se encarga de la gestión directa del Cementerio de León así como del Crematorio Municipal de León y del Tanatorio de León (Avda. Peregrinos, 14 – León). A la hora de hablar de 'gestión' propiamente dicha, desde la compañía se tienen en cuenta una serie de elementos que deben conocer a fondo los responsables, con el fin de lograr una gestión óptima:

1. Actualizar los registros (base datos, unidades de enterramiento, etc.).
2. Qué profesionales se encuentran ligados a la propia instalación y cómo pueden convivir con los usuarios que visitan el cementerio.
3. Si se deben mantener proyectos que se encontraban en ejecución y cuáles se deben ejecutar en un futuro.
4. Qué operativa se aplica en ejecución de servicios, mantenimiento de las instalaciones, trabajos menores, etc.
5. Cómo se desenvuelve el usuario dentro de las instalaciones.

Una vez el equipo gestor dispone de una visión general del cementerio, se procede a ejecutar acciones para adecuarlas a la realidad de una instalación de este tipo. Por tanto, los cambios que se han introducido en el Cementerio de León se han basado en los cinco puntos anteriores descritos:

1. La señalización de todos los cuartos, manzanas, etc. del Cementerio de León.
2. La Certificación por parte de AENOR en la Norma 15017.
3. La construcción de nuevas unidades de enterramiento, etc.
4. Cambios en el cuadro operativo de ejecución de servicios, tareas de mantenimiento, etc.
5. El inicio de proyectos de reparación en las instalaciones del Cementerio de León.
6. Cambio en el Reglamento del Cementerio que afectó a la Transmisión de Derechos Funerarios.
7. Una mayor eficacia y flexibilidad administrativa.
8. Se han potenciado días señalados como el 1 de Noviembre creando un protocolo para ese día.
9. Una mayor información que reciben los usuarios respecto a sus derechos y deberes •

“El Cementerio de León es el primero en España en obtener la certificación UNE EN-15017 conforme a la norma europea de Servicios Funerarios”



El Cementerio de León fue construido en la década de los años 20 y en la actualidad gestiona más de 20.000 unidades de enterramiento

Servicios ofertados

De estilo neoclásico en gran parte, entre las características más singulares del Cementerio de León figuran la Capilla, de inspiración gótica, la Columnata y la Puerta de Acceso. Fue construido en la década de los años 20, iniciándose la construcción de su actual ubicación en 1928 y realizándose la primera inhumación en febrero de 1932. Luego, se procedió al traslado de todos los restos del antiguo Cementerio de León que se ubicaba en el margen izquierdo de la Carretera de Asturias, en una época en la que el casco urbano estaba, básicamente, limitado por el recinto amurallado.

Actualmente, en el Cementerio de León se gestionan 20.400 unidades de enterramiento y el departamento administrativo asesora en la venta de sepulturas y demás complementos, teniendo siempre presente las condiciones que rodean a los usuarios que requieren ese tipo de servicios.

Para llevar a cabo todas estas tareas, la ayuda de las nuevas tecnologías ha supuesto una mejora sustancial para el funcionamiento interno del cementerio, resultando herramientas esenciales para su gestión. En este sentido, desde Serfunle aseguran que la formación del personal ha sido difícil y que Grupo Mémora ha dado a Serfunle lo que se espera de él en este campo, habiéndose convertido las nuevas tecnologías en parte del desarrollo normal del Cementerio de León.

Los ciudadanos que utilicen los servicios del cementerio, encontrarán los propios de este tipo de recintos, como son: inhumaciones, exhumaciones, traslados de restos, cremaciones, inhumaciones de cenizas, etc. Sin embargo, también ofrece servicio de limpieza y mantenimiento de unidades de enterramiento; atención personalizada –se reforzó el departamento administrativo para personalizar esa atención,

según apunta Serfunle-Grupo Mémora–, la cual ayuda a mantener una relación administrativa asistida; posibilidad de inhumar las cenizas en un lugar distinto a los nichos columbarios al disponer de una nueva forma de inhumar, en tierra, en una zona ajardinada mediante una urna biodegradable y colocando a elección un Tejo o Abeto junto con una reseña en piedra de los datos del difunto para crear en un futuro un 'Bosque de las Almas'.

Y en relación al compromiso que tiene el Cementerio de León con el Medio Ambiente y las políticas sostenibles, cabe destacar la creación de un protocolo de gestión de residuos donde se separa la materia de los residuos generados dependiendo de su naturaleza. Una empresa externa se encarga de retirarlos y depositarlos en una planta de reciclaje certificada.

Antonio Álvarez
ENCARGADO DEL
CEMENTERIO DE LEÓN
(SERFUNLE. GRUPO MÉMORA)



“Es necesario dar la calidad y respeto que exigen estas situaciones tan particulares”

Según los organismos certificadores, ¿qué aspectos debe cumplir un cementerio para lograr obtener un certificado como el UNE-EN 15017?

Entre otros requerimientos, se debe cumplir con los siguientes: excelencia en el trato que recibe el difunto y su familia, medidas higiénicas adecuadas, asesoramiento a familiares, y disposiciones para el entierro o incineración, y unas características acordes con el servicio que se presta, tanto de las instalaciones como del personal del cementerio. Todo ello sin dejar de descuidar las cuestiones de carácter ético y moral, cumpliendo la legislación vigente, en especial la normativa sanitaria y, sobre todo, el adecuado tratamiento de los residuos que se generan en un cementerio de este tipo, y disponiendo de personal cualificado y con experiencia para un correcto trato a los familiares. En definitiva, para poder obtener la certificación es necesario dar la calidad y respeto que exigen estas situaciones tan particulares.

¿En qué consiste su actividad profesional diaria?

Mi trabajo en el día a día se fundamenta, principalmente, en la gestión de los recursos materiales y humanos tanto de cementerio como de crematorio, además de la organización de las diversas tareas, exhumaciones, inhumaciones, supervisión de los marmolistas y proveedores, atención al público, entre otras funciones.

¿Qué ha aportado Mémora como compañía a la hora de ayudar en la gestión del Cementerio de León con respecto al *modus operandi* anterior?

La principal aportación ha sido a nivel de gestión informática, puesto que antes no disponíamos de ningún sistema de base de datos, y en la actualidad tenemos todas las unidades de enterramiento registradas en nuestra base de datos, lo que nos proporciona una mayor rapidez y seguridad en la gestión de las unidades de enterramiento, así como en la atención a los usuarios.

¿Cuál es el porcentaje de incineraciones frente a inhumaciones que registra el camposanto leonés? ¿Cómo se gestiona la cremación?

En estos momentos, el porcentaje de incineraciones frente a las inhumaciones se sitúa aproximadamente en un 40%, aunque estos últimos años las cremaciones se han incrementado en gran manera. En el Cementerio de León tenemos dos hornos crematorios y una zona especial para la inhumación de cenizas denominada 'Bosque de las Almas', en la que se depositan las cenizas en una urna ecológica y, posteriormente, se planta un árbol en el lugar.

¿Cuál es el compromiso del Cementerio de León (Serfunle-Grupo Mémora) con la formación continua de su plantilla?

Grupo Mémora es muy sensible con la formación del personal. Serfunle siempre apostará por una formación permanente. En este aspecto, nuestro compromiso es total.

Antonio Álvarez desarrolla desde finales de 2010 las funciones de encargado del camposanto, habiendo desempeñado anteriormente su trabajo en diversas categorías en el seno de Serfunle-Mémora, desde que en 2003 el Grupo adquiriese el 49% de la compañía leonesa. Su trayectoria en el sector funerario se inicia en 1987, año en el que se incorpora a Servicios Funerarios Municipales de León. A continuación, Álvarez nos descubre algunas de las claves en torno a la gestión del Cementerio de León.

entrevista

“Mémora está liderando un cambio importante en el ámbito de la comunicación”

Fernando Sánchez
DIRECTOR DE MARKETING
DE GRUPO MÉMORA



Fernando Sánchez Tulla es nombrado Director de Marketing de Mémora en junio de 2011, coincidiendo con la integración de Serveis Funeraris de Barcelona al Grupo y con el traslado de su sede a Barcelona. Tres años antes había sido elegido para el mismo cargo en SFB tras su experiencia como director general de una star-up dedicada a la comercialización de productos y servicios funerarios respetuosos con el Medio Ambiente. Sánchez Tulla es licenciado en Administración y Dirección de Empresas y especializado en marketing (ESADE/ICFE-University of South, Carolina).

¿Cuántas personas trabajan en el Departamento de Marketing?

El equipo está actualmente formado por seis profesionales dedicados cada uno de ellos a proyectos estratégicos conjuntos y a la vez específicos. El *Call Center* también fue incorporado en nuestra área y en él operan un total de 10 agentes. Asimismo, trabajamos con diversos proveedores de primer nivel expertos en diferentes ámbitos de la comunicación y la publicidad.

Quando asume el cargo de Director de Marketing, ¿a qué retos se enfrenta? ¿De qué manera ha cambiado la organización desde el punto de vista de la comunicación?

El hecho más destacado es que con mi incorporación se crea el departamento específico de Marketing en SFB. Antes existía como Área de Comunicación.

Posteriormente, con la adquisición del 85% de SFB por parte de Mémora en 2011, nos integramos como departamento corporativo de la entidad. En aquel momento, nuestro principal objetivo es la construcción y consolidación de las diferentes marcas que engloban el Grupo, además de seguir fomentando la innovación, la comunicación interna y externa, la responsabilidad social corporativa y la fidelización de los clientes. Además, se intercambian las experiencias de éxito entre SFB y Mémora, tanto en lo referente a buenas prácticas como a la oferta de productos y servicios. Quiero resaltar que desde el punto de vista de la comunicación a diferentes niveles y la responsabilidad social corporativa, ya existía una importante labor realizada desde SFB que potenciamos y exportamos hacia el resto de la organización.

¿Qué funciones desempeña en su día a día en la actualidad?

Me dedico especialmente a gestionar las diferentes estrategias de comunicación, el desarrollo de nuevos productos, la responsabilidad social corporativa y el apoyo a las diferentes unidades de negocio y a la estructura comercial de la compañía, coordinando su trabajo diario.

Mémora ha sido clave en la profesionalización del sector funerario de nuestro país y su acercamiento a la ciudadanía, ¿qué iniciativas se han llevado a cabo para lograr romper con el tradicional hermetismo del mundo funerario?

Apostamos por una mayor transpa-

rencia en la comunicación y por dar a conocer nuestra profesión desde el convencimiento de que con ello transmitimos al conjunto de la sociedad en qué consiste nuestra labor y el servicio que ofrecemos a las familias. La innovación aplicada a nuestros productos y servicios, el compromiso social a través de iniciativas que ayudan a entender el último gran tabú de nuestra sociedad, el acompañar y escuchar a nuestros clientes y adaptarnos continuamente a sus necesidades y el compromiso medioambiental nos permite desarrollar lo que llamamos 'un nuevo concepto en servicios funerarios'. Y siguiendo esta tendencia, los grandes ejes que desde hace tiempo estamos trabajando son el acompañamiento al duelo y la gestión de la memoria. Estamos convencidos de que debemos ofrecer servicios de valor añadido siempre desde el máximo respeto y con la confianza que las familias nos conceden, dos aspectos que unidos a la innovación son la esencia de nuestros valores como Grupo.

¿Y qué papel tienen los medios de comunicación frente a esta nueva política de apertura al ciudadano?

Los medios tienen una gran importancia en nuestra labor; nos ayudan a hacer llegar a la sociedad los mensajes que creemos que son necesarios para que conozca esta nueva realidad en los servicios funerarios. Hacen posible también entender la muerte como parte de la vida con la finalidad de poder afrontarla con mayor serenidad. Los medios nos

Mémora News

La publicación corporativa de la empresa editaba su primer número en julio de 2010. Nació como una nueva herramienta de comunicación interna y externa impulsada por la Dirección y con la participación de miembros de todas las áreas del Grupo, y especialmente del Departamento de Marketing.

Los contenidos principales de la *newsletter* sirven para transmitir la filosofía, los valores y el proyecto estratégico de Grupo Mémora e informar sobre la actualidad, tendencias y buenas prácticas tanto de la empresa como del sector. “*Los trabajadores son parte activa de la revista.*”

Entre los temas que se han abordado en *Mémora News* se encuentran algunos de los acontecimientos más destacados que se han producido en torno a la organización en los últimos años: el traslado de la sede y de la Dirección a Barcelona, la puesta en marcha del ‘Proyecto Innovemos’, la expansión internacional de la empresa, etc.



“Apostamos por una mayor transparencia en la comunicación y por dar a conocer nuestra profesión desde el convencimiento de que con ello transmitimos al conjunto de la sociedad en qué consiste nuestra labor y el servicio que ofertamos a las familias”

ayudan en ese largo reto de desmitificación de la muerte. Antes existía una analogía entre la sociedad y los medios: se evitaba hablar de la muerte en los dos ámbitos. En este sentido, Mémora está liderando un cambio importante en el ámbito de la comunicación. Y es que, nos hemos abierto para darnos a conocer sin temor a ser rechazados: ofrecemos un servicio esencial para todos los ciudadanos.

¿Qué herramientas de marketing utilizan para dar a conocer las actividades de Mémora?

Anuncios en prensa, radio y televisión, organización de exposiciones u otro tipo de eventos, conferencias, convocatorias de medios, edición de libros y documentales, la newsletter interna (Mémora News), las diferentes webs del Grupo, la

presencia en multitud de foros, la participación en las principales patronales sectoriales nacionales e internacionales, la presencia en medios digitales, entre otras iniciativas.

La implicación activa en la principal feria que se celebra en nuestro país, Funermostra, es una de las grandes acciones de Marketing de la compañía. ¿Cómo valoran su paso por el certamen en las últimas ediciones y las diferentes actividades en las que han participado?

Nuestra apuesta por el principal escaparate profesional de nuestro sector no es casual. Estamos convencidos de que debemos colaborar con la organización de Funermostra para su puesta en escena y aprovechamos el acontecimiento para dar a conocer nuestros proyectos tanto a nivel nacional como internacional. En

la última edición acudimos con Eurocoffin, nuestra fábrica de ataúdes, y con la plataforma internacional del Grupo: Mémora International, además de participar como patrocinadores principales de la feria y convocar diversos actos de RSC incluidos dentro de su programa.

Por último, ¿cómo han influido las nuevas tecnologías en el desarrollo de las políticas de marketing y comunicación?

La incorporación de las nuevas tecnologías nos ha ayudado en la comunicación y en el desarrollo de productos y servicios. Estamos aprovechando las ventajas de cada una de ellas para adaptarlas a nuestras necesidades y a las de nuestros clientes.

Firme apuesta por Funermostra

La compañía expone por primera vez en la edición de 2009, repitiendo la experiencia dos años después cuando se convierte, además, en el patrocinador principal de la feria.

El certamen, que se celebra en Valencia de forma bienal, representa el encuentro internacional de referencia del sector funerario en nuestro país.

Grupo Mémora ha estado presente de forma prominente en las dos últimas ediciones de la Feria Internacional de Productos y Servicios Funerarios, Funermostra, desde que decidiese apoyar al salón valenciano en 2009, primer año en el que participó como expositor. En la pasada convocatoria del salón, celebrada en junio de 2011, y que reunió la oferta de 153 marcas expositoras,



Faldones publicados regularmente en La Vanguardia. Mémora ha sido pionera en insertar publicidad en los principales diarios nacionales

Mémora contó con un stand ubicado en un tanatorio de campaña de su plataforma de traslados y repatriaciones Mémora International y con un espacio dedicado a Eurocoffin, su fábrica de ataúdes. Asimismo, patrocinó la Cena de Gala oficial de la feria para los expositores, que tuvo lugar en el Hemisfèric de la Ciudad de las Artes y las Ciencias (CAC) y la cual congregó a más de 240 invitados, colaborando también en la organización de diversas actividades paralelas que tuvieron lugar en el marco del certamen.

Una de las actividades estrella fue la conferencia 'Muerte y Dixieland: Una crónica de Nueva Orleans' que Grupo Mémora organizó en el Auditorio Santiago Grisolia, Museo de las Ciencias Príncipe Felipe (de la CAC), a cargo de Jaume Uriach, Profesor de Historia de la Música Popular del siglo XX en la Escola Superior de Cinema i Audiovisuals de Catalunya (ESCAC), profesor del Conservatori del Liceu y fundador de la revista Rockdelux, entre otras, la cual incluyó música dixieland en vivo interpretada por la Nova Dixieland Band, y que recreó el acompañamiento musical de un entierro de la Nueva Orleans de principios del siglo XX.

La presentación del servicio de atención psicológica en los procesos de duelo (Psikered) y de la obra 'El viaje de Tánatos' del Dr. Jordi Domingo, que constituye una guía para comprender y acompañar a los seres queridos en el proceso de morir y el duelo con un enfoque humanitario, científico y psicológico, así como el desfile de uniformes utilizados por los profesionales que acompañan en los funerales a lo largo de la historia, fueron otras de las acciones de promoción desarrolladas por Mémora durante la celebración de Funermostra 2011.



Una empresa innovadora



Grupo Mémora es un ejemplo de innovación en todas sus vertientes. La compañía ofrece una amplia gama de productos y prestaciones que abren paso a una nueva forma de concebir los servicios funerarios. La Tarjeta Confianza, la Financiación Familiar sin intereses o la Recuperación de la Memoria Digital son algunas de las innovaciones que han revolucionado el sector funerario en los últimos tiempos y que hacen de Mémora una compañía líder en el mercado ibérico. A estas propuestas se suman otros servicios cuyo objetivo es satisfacer y ajustarse a las nuevas demandas de la sociedad: ceremonias civiles, acompañamiento en el duelo, asistencia psicológica, ecofunerales, servicios musicales, catering en sala, diamantes obtenidos a partir de cabello o la extracción, conservación y custodia del ADN, entre otros.

Gestión de la Memoria Grupo Mémora ofrece un servicio personalizado a las familias que recoge momentos relevantes de la vida de quienes ya no están, con la voluntad de mantener su recuerdo para futuras generaciones. Existen dos opciones: 'Crónica de un adiós', que consiste en un documento realizado por un cronista profesional quien redacta aspectos biográficos del ser querido y que incluye anécdotas, vivencias, fotografías, etc., y una mención a la ceremonia de despedida; y 'Crónica de una vida', que sería una ampliación de la anterior propuesta ya que se edita un libro completo que recoge la biografía y el árbol genealógico del difunto, así como testimonios de sus familiares y amigos sobre temas relevantes de su vida personal y profesional.

'Crónica de una vida' también tendrá una versión digital, donde un site recopilará documentación gráfica y diversos testimonios, además de contar con una parte más participativa para la cual la página web permanecerá operativa a lo largo del tiempo, de modo que quienes lo deseen podrán hacer sus aportaciones y narrar las experiencias que han compartido con su ser querido.

Recuperación de la Memoria Digital La huella digital es cada vez más profunda y pasa a representar una parte importante de la biografía de las personas. Por eso, Grupo Mémora ha puesto en marcha un servicio para recopilar el rastro que el fallecido haya dejado durante su vida en Internet, de manera que los familiares pueden reunir sus mensajes, fotografías, comentarios y otros archivos que compartió públicamente en la web.

Una vez identificado este 'legado 2.0', los familiares pueden decidir qué hacer con él: cerrar sus cuentas de usuario, comunicar la muerte a los contactos que el difunto tenía en Internet, eliminar la información total o parcialmente de la red o recuperar y transferir los archivos digitales a quien se designe, siempre que sea posible. La firma funeraria ofrecerá también la posibilidad de decidir en vida sobre el futuro de nuestra huella en Internet.

Los encargados de gestionar y asesorar a los familiares en este servicio son profesionales de las tecnologías de la información que proporcionan un trato personalizado. El servicio de 'Recuperación de la Memoria Digital' se ajusta a las condiciones de uso y bases legales de las empresas digitales que almacenan información. En caso de que éstas evolucionasen, el servicio de Mémora se readaptaría a las mismas.

Financiación Familiar Pensando en la economía familiar de sus clientes y a raíz de la gran crisis económica que afecta a nuestro país, Mémora ha llegado a acuerdos con entidades bancarias para financiar sus servicios funerarios, permitiéndole ofrecer hasta tres posibilidades de financiación: si el pago se realiza en un plazo de entre 0 y 12 meses, el préstamo es sin intereses para la familia, haciéndose cargo Mémora de ellos; si el plazo es de 12 a 36 meses,

el pago de intereses es compartido entre Mémora y la familia, y si la financiación es a más de tres años, el pago de intereses corre a cargo de la familia íntegramente, pudiendo ser cancelado en cualquier momento si se desea, sin coste adicional.

Servicios online La web corporativa de Grupo Mémora (www.memora.es) es una herramienta eficaz para las familias, que además de contener información sobre la organización permite contratar algunos servicios desde la red. El sitio *online* es una plataforma para la venta de flores y coronas, un espacio donde consultar la relación diaria de difuntos con los tanatorios, así como las noticias principales del sector funerario, entre otras opciones.

También se puede contratar la 'Flor del Recuerdo', que consiste en una rosa natural que, gracias a un tratamiento biológico (que sustituye la savia por glicerina), mantiene su aspecto, belleza y simbolismo al perdurar en el tiempo varios meses. Las familias pueden conservar todas las rosas y los mensajes de condolencia durante el velatorio y después llevárselos como recuerdo de las personas que han querido dar testimonio con un detalle único.

Tarjeta Confianza Consiste en una tarjeta de fidelización que comprende importantes descuentos en diversos productos y servicios, como servicios funerarios completos o complementarios (esquelas de aniversario, 'Crónica de una Vida'...), de cementerío (mantenimiento de tumbas y lápidas) y de floristería en tanatorio y de venta *online*. La Tarjeta Confianza, nombre que adquiere de uno de los valores fundamentales del Grupo, no tiene fecha de caducidad y es transferible a todo el entorno del cliente, así como las ventajas y descuentos que ésta ofrece. El detalle de esas ventajas está documentado y actualizado en la web •

Productos y servicios

- Recordatorios
- Servicios musicales
- Ornamentación floral
- Publicación de esquelas en prensa
- Trámites administrativos
- Grabación de la ceremonia
- Servicio de catering
- Tanatopraxia y tanatoestética
- Extracción del tejido para depósito y custodia de ADN
- Diamante a partir del cabello
- Libro de firmas 'La llama del recuerdo'
- Esparcimiento de cenizas al mar
- Dossier documental personalizado
- Acompañamiento en el duelo
- Gestión de la Memoria
- Recuperación de la Memoria Digital
- Notas de condolencia con la 'Flor del Recuerdo'

Ceremonia 'a medida'

La compañía ofrece la posibilidad de realizar una despedida personalizada en la que los familiares puedan participar de forma activa:

- Escoger entre ceremonia laica o religiosa.
- Decidir el lugar donde se vela y donde se celebra el sepelio.
- Escoger la música y las flores del acto.
- Posibilidad de hacer una proyección audiovisual con imágenes del familiar desaparecido o de grabar la ceremonia.
- Personalización del féretro.



Acompañamiento psicológico en el duelo

Psikered

Grupo Mémora ha desarrollado un nuevo concepto en el acompañamiento en el duelo que incluye todo el proceso, desde el momento en que se conoce que se ha producido o se producirá la defunción de una persona hasta después de que ésta suceda. En este sentido, la empresa dispone de unidades especializadas en el tratamiento del duelo (Unidad de Duelo Mémora-UDM), que además organizan cursos de formación, ciclos de conferencias sobre el concepto de la muerte y patrocinan libros y documentales especializados. De este modo, se ofrece una atención integral de calidad, facilitando las herramientas y estrategias para que las personas superen los distintos procesos del duelo. Se trata de una unidad de atención inmediata destinada tanto a adultos como a niños, de forma individualizada o grupal, en función de los casos, pero siempre con la supervisión de profesionales.

Para cumplir estos objetivos, Mémora se une a Psikered, la primera red nacional de psicólogos que brinda un servicio especializado en atención y acompañamiento en el proceso de duelo, ofreciendo apoyo a centros socio-sanitarios, hospitales y residencias, y a sus profesionales para la mejora de la calidad asistencial de los enfermos, así como la atención de éstos y sus familiares durante el proceso final de la vida.

La UDM ofrece la posibilidad de realizar atención grupal de forma totalmente gratuita, junto a otras personas que también han sufrido la pérdida de un ser querido, ya que a pesar de que en determinados momentos sea necesaria una atención personalizada, también puede ayudar en el proceso de recuperación el hecho de compartir experiencias y sentimientos con personas que están atravesando el mismo trance. Ambos servicios permiten a los familiares que han perdido a un ser querido explorar, identificar y comprender sus sentimientos y pensamientos. *“Un proceso de estas características se vive de forma muy diferente en función del paciente y sus circunstancias. Es imposible seguir la misma línea de actuación con todas las personas”,* asegura Núria Soler, psicóloga y Directora Técnica de Psikered.

Otra de las actividades de la Unidad de Duelo son los encuentros intergeneracionales, donde se reúnen abuelos, padres y nietos para interactuar entre ellos y estrechar lazos. Son actos entrañables y muy positivos para quienes participan.

Compartir experiencias | El correcto desarrollo del duelo hace posible que la persona consiga adaptarse a la nueva situación y, en ocasiones, supone una oportunidad para el autoconocimiento y el crecimiento personal. Los beneficios de la atención se traducen en una mayor estabilidad emocional, una reducción de la ansiedad y en la facilitación de la expresión del dolor.

En un monográfico especial sobre Grupo Mémora que publicó *La Vanguardia* en 2011 con motivo de la festividad de Todos los Santos, se recogía el testimonio de un familiar atendido por la Unidad de Duelo. Conxita Martínez perdía a su marido tras 49 años de matrimonio y a raíz de su fallecimiento, acudió a la Unidad de Duelo, donde fue guiada y atendida por la psicóloga Núria Soler. *“El proceso de duelo lo tienes que pasar tú misma, pero el profesional te da información y explicaciones y poco a poco entiendes cómo has de llevarlo”,* afirma Conxita. Después de tres sesiones individuales, pasó al Grupo de Ayuda Mútua, donde conoció a personas con edades y circunstancias diferentes pero con quienes tenía en común la pérdida de un ser querido.

Uno de los momentos más difíciles que una persona puede experimentar a lo largo de su vida es la pérdida de un ser querido, si bien nuestra cultura interioriza el duelo como un proceso que debe ser llevado con discreción y de manera individual. Es una creencia extendida que sólo los casos más complicados necesitan una atención profesional y especializada. Los expertos, no obstante, no están de acuerdo con esta afirmación; aseguran que los familiares que reciben una atención psicológica profesional tras la aparición de los primeros signos del duelo, evolucionan de manera más favorable. Por este motivo, Grupo Mémora creó la Unidad de Duelo, una organización que trabaja a nivel nacional y que tuvo como primer emplazamiento Barcelona, la cual atiende a las familias en proceso de duelo que necesitan apoyo externo.



Mémora organiza periódicamente sesiones de formación y debates sobre el duelo. En la imagen, el Dr. Francesc Torralba

“Quiero decir a la gente que se encuentra en mi situación que es duro, pero hay profesionales que están para ayudarles. Una pérdida te toca la fibra y no puedes llevarla solo”. Tras un año de atención, Conxita se encuentra inmersa en una dinámica grupal bajo la supervisión de un profesional, en un espacio donde aprende a compartir las experiencias vitales y los recuerdos con un grupo reducido de personas.

Destacar que los profesionales encargados del acompaña-

miento en el duelo reciben formación continua para el desarrollo de su actividad y participan en debates donde intercambian sus vivencias para tener un mejor conocimiento sobre esta difícil etapa de la vida.

Psikered también cuenta con una librería online (*alfinlibros.com*), la cual está especializada en obras sobre acompañamiento a enfermos, cuidados paliativos, duelo..., entre otras temáticas •

Tipos de atención

Atención individual

Los tratamientos individuales están basados en la exploración, elaboración y resolución de la pérdida por parte del familiar. Una vez identificados los sentimientos de la persona tratada, se llevan a cabo las mejores estrategias para permitir al afectado restaurar su equilibrio emocional.

Grupos de duelo

Mediante esta atención grupal se reúnen personas que han sufrido la pérdida de un ser querido para expresar y compartir sus sentimientos. Se realizan en espacios íntimos que posibilitan exteriorizar el dolor.

Objetivos de la Unidad de Duelo

- Ofrecer información
- Fomentar la estabilidad emocional
- Mejorar la comunicación
- Potenciar las estrategias sobre cómo afrontar el duelo
- Reducir la ansiedad
- Facilitar y acompañar en el duelo
- Prevenir el duelo patológico

La edición y patrocinio de libros especializados en el duelo es otra de las iniciativas que realiza continuamente Grupo Mémora



Eurocoffin

Innovación y sostenibilidad en la fabricación de féretros

La fábrica de ataúdes de Grupo Mémora, conocida bajo el nombre comercial de Eurocoffin, inicia su actividad a finales de 2010 en unas nuevas instalaciones, de las más modernas del sector a nivel europeo, situadas junto al Cementerio de Montjuïc (Barcelona), las cuales permiten una mayor capacidad de producción y una gestión más eficiente de los recursos. Los orígenes de la factoría se remontan a la creación de la llamada Área Industrial de Serveis Funeraris de Barcelona (una de las compañías de Grupo Mémora) en la década de los años 60, ubicada en el edificio de Sancho de Àvila, con el objetivo de suministrar las arcas a la propia funeraria y a la Ciudad Condal. Tras muchos años de experiencia, la compañía decide aprovechar estos conocimientos y ofrecerlos a empresas cercanas del sector, bajo la enseña Eurocoffin.



En la actualidad, Eurocoffin produce más de 20.000 féretros al año, de los cuales 17.000 son empleados por Grupo Mémora para ofrecer sus servicios funerarios, mientras que los restantes se destinan a otras firmas españolas y a la exportación, existiendo acuerdos con Francia, Bélgica, Rusia y Brasil.

Históricamente, el Área Industrial de Serveis Funeraris de Barcelona (SFB) se creó con el fin de suministrar a la propia funeraria y a la ciudad de Barcelona, y ésta sigue siendo la vocación primera de la factoría de arcas. Sin embargo, las dependencias de Sancho de Àvila no eran las más adecuadas para hacer frente a los futuros cambios del entorno, en un mercado en creciente competencia, por lo que en 2007 se pone la primera piedra de un edificio que SFB tenía previsto construir en el Cementerio de Montjuïc, y que acogería el nuevo taller de ataúdes. El traslado se inició a mediados de 2009 finalizándose a finales de 2010, y constituyendo la construcción de esta nueva fábrica uno de los grandes hitos dentro del plan de expansión de la marca Eurocoffin. Con estas modernas instalaciones Grupo Mémora se sitúa en el mercado no sólo con capacidad de abastecerse sino también de ofrecer a empresas externas productos exclusivos y de alta calidad. El traslado a esta nueva fábrica ha permitido un alto grado de automatización y una distribución más racional que en la anterior ubicación, repercutiendo este cambio en una gestión más eficiente de los recursos y, en consecuencia, una optimización y mejora de la productividad.

A la vanguardia en tecnología El nuevo edificio se sitúa al lado del Cementerio de Montjuïc, destacando en su diseño la fachada de piedra la cual queda integrada con el resto del entorno del cementerio, no rompiendo con la estética particular del mismo. La nave se divide en dos grandes plantas iguales de algo más de 3.000 m² cada una, que incorporan la última tecnología para la fabricación de ataúdes, con control numérico y robotización-automatización de los procesos.

En la primera planta de la fábrica está ubicada la carpintería y, en la segunda, las secciones de barnizado, tapicería-ornamento, almacén y expediciones. Entre las innovaciones que se han adoptado en la nueva infraestructura, destacan la automatización de las líneas de transporte, la realización de los lijados de las arcas mediante la programación con robots, y la aplicación, en una innovadora línea también robotizada, de los diferentes productos de barniz al agua que favorecen que en el proceso de cremación no se emitan partículas de dioxinas. *“Estos elementos y la utilización de controles numéricos hacen que estemos a la vanguardia en lo que a tecnología se refiere para la fabricación de féretros. Podemos decir que disponemos de una de las instalaciones más modernas del sector”,* explica Josep Martínez Arias, Director de Eurocoffin.

Se ha buscado reducir al máximo la manipulación de producto desde la madera hasta el producto terminado, apostando por la innovación en los diseños, la utilización de maquinaria de alta tecnología y materias primas de calidad para obtener un ataúd acabado que cumpla con las más estrictas exigencias de sus clientes. De este modo, la fábrica propiedad de Grupo Mémora se caracteriza por un proceso productivo que combina maquinaria de última generación, con la mano de expertos carpinteros, lo que posibilita obtener un proceso de alta calidad.

“La fábrica, propiedad de Grupo Mémora, se caracteriza por un proceso productivo que combina maquinaria de última generación con la mano de expertos carpinteros, lo que posibilita obtener un proceso de alta calidad”

Eurocoffin, además de abogar por la innovación, tiene un fuerte compromiso con la sostenibilidad, a través de procesos respetuosos con el Medio Ambiente, los cuales buscan minimizar los impactos negativos en éste. En palabras de Martínez Arias: “Hemos apostado por la innovación y la sostenibilidad tanto en el proyecto de edificación como en el diseño de las líneas productivas, mediante procesos más respetuosos con el Medio Ambiente. Buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad”. En los procesos se controla desde el origen de las materias primas, maderas macizas que se obtienen de plantaciones forestales con identificación de origen y certificadas como explotaciones de gestión sostenible, hasta el acabado final en la línea de barnizado, que es nueva en la planta de Montjuïc, con productos en base agua y secado ultravioleta. Con ello Eurocoffin contribuye a reducir las emisiones de productos contaminantes, concretamente en un 60% menos respecto a los productos convencionales.

También en el suministro energético de la fábrica se aplica una política de respeto y compromiso con el Medio Ambiente, disponiendo de una caldera de biomasa que aporta la energía calorífica que requiere la planta. El combustible proviene de los restos de madera del proceso productivo. Y es que, ante el aumento de las cremaciones, se debe tener en cuenta qué tipo de féretro se va a incinerar, teniendo las arcas

de Eurocoffin un mínimo impacto medioambiental. La utilización de los barnices al agua, por ejemplo, favorece que en el proceso de cremación no se emitan partículas de dioxinas. El catálogo de Eurocoffin incluye, en este sentido, diversos modelos de arcas ecológicas, uno de ellos desmontable, y otros en los que los tapizados son de algodón y los barnices son totalmente al agua.

Todo ello conjuntamente con una política de gestión integral de los residuos –mediante una empresa especializada se realiza una recogida selectiva de todos los residuos generados, y la proximidad del aprovisionamiento desde la fábrica a los tanatorios de Grupo Mémora también se ha de tomar en consideración en términos de sostenibilidad, puesto que el consumo asociado al transporte de las arcas es muy reducido, comparativamente con el hecho de aprovisionarse de arcas de otros países–. Esto contribuye a que la fábrica actual provoque un menor impacto ambiental que la anterior •

Arcas ecológicas

Siguiendo con su compromiso con el Medio Ambiente y sus políticas de RSC en defensa del entorno, Grupo Mémora, a través de su marca comercial Eurocoffin, presentó en la edición de 2009 de la Feria Internacional de Productos y Servicios Funerarios (Funermostra), en la que fue su primera experiencia como empresa expositora, un ataúd ecológico que evita destruir un 70% de la madera que se quema durante las incineraciones de los difuntos.

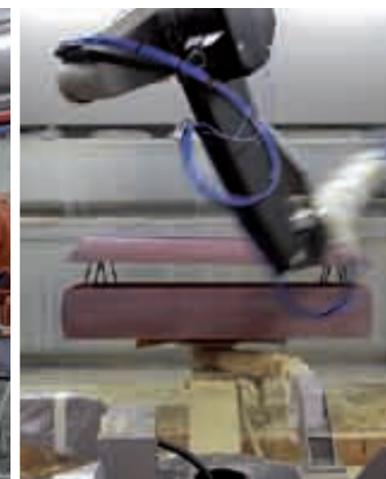
De forma rectangular, el féretro está compuesto por módulos desmontables. En caso de una incineración, los módulos superior

e intermedio se separan del resto, de manera que se introduce en el horno crematorio únicamente la base y, sobre ella, el cuerpo del difunto.

Este innovador proceso permite incinerar sólo un 30% de toda la madera de la que se compone el ataúd. De esta manera, la madera que no se quema se recicla, con un proceso de trituración y de compactación, y se puede usar para fabricar nuevos féretros, reduciendo así costes y cumpliendo con la política de sostenibilidad y respeto al Medio Ambiente que promulga la compañía.



En la nueva fábrica se ha buscado reducir al máximo la manipulación de producto mediante la automatización de los procesos y con la utilización de maquinaria de alta tecnología



Compromiso social y medioambiental

Más allá de las actividades propias de una empresa de servicios funerarios, Grupo Mémora se define como una organización comprometida socialmente, que desarrolla acciones enfocadas a fomentar la cultura, la sensibilización hacia el mundo funerario, las iniciativas sociales y el respeto por el Medio Ambiente. El Grupo lleva a cabo una política activa a nivel social y medioambiental, con el fin de retornar a la ciudadanía parte de lo que ésta le encomienda, contribuyendo cívicamente a enriquecerla y hacerla más humana y solidaria. Por este motivo, la empresa ha firmado acuerdos y convenios con diferentes instituciones, entidades y centros hospitalarios para la puesta en marcha de proyectos solidarios o de índole socio-cultural. Estas iniciativas se enmarcan dentro del plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) trazado por Mémora.



En busca de la excelencia en el servicio y la máxima calidad en la atención a las familias, Grupo Mémora incorpora en su buena praxis tanto a los profesionales que trabajan en la compañía como a sus proveedores, siendo pionera en RSC dentro del sector aunque siempre consciente de que queda mucho camino por recorrer.

Dentro de su compromiso social, Grupo Mémora concede especial importancia a la concienciación y sensibilización en torno a la muerte, asumiendo como propia la función social de suavizar uno de los tabús más arraigados en nuestra sociedad. Para ello organiza acciones culturales con las que pretende ayudar a pensar en ella como parte de la vida. Actividades como el ciclo de conferencias 'Aproximaciones en torno a la muerte', con personajes de prestigio que abordan el tema desde diferentes perspectivas (culturales, sociales, éticas, antropológicas...), o la exposición arqueológica itinerante 'La otra cara de la vida. Cultura Funeraria: ayer y hoy' y que reúne una colección de piezas desde el Paleolítico hasta la época actual.

Enmarcado en la función social está el firme propósito de Mémora de acompañar a las familias durante todo el proceso de despedida, con acompañamiento en el duelo a través de Psikered, la red nacional de psicólogos profesionales especializados que ofrece asesoramiento personal y facilita el acceso a grupos de ayuda en los que los afectados comparten experiencias con otras personas en su misma situación. Con ello se pretende que superen esos momentos difíciles y vuelvan a la normalidad. También brinda su apoyo a hospitales, centros socio-sanitarios, y a sus profesionales para mejorar la calidad asistencial de los enfermos, así como la atención de los mismos y de sus familias en el proceso final de vida.

En esa línea, Mémora organiza también memoriales, tanto laicos como religiosos, con asistencia multitudinaria de familias, y patrocina la edición de libros, como 'El viaje de Tánatos' del doctor Jordi Domingo o 'El buen duelo' de Anji Carmelo, una de las mayores especialistas en el apoyo de personas que atraviesan momentos vitales; y de documentales, entre ellos, 'Te acompañamos' o 'Tha arribat l'hora'.

Otro de los capítulos en los que la compañía muestra su compromiso con la sociedad es la promoción de donación de órganos y tejidos. Desde el año 2005 colabora con la Fundación Barraquer y el BUTC, el Banco de Ojos para el Tratamiento de la Ceguera. Destacar que en 2010 consiguió un reto histórico con 781 donaciones de tejido ocular, que supone el 58% del total de donaciones que recibe la institución.

Asimismo, Grupo Mémora realiza anualmente más de 500 entierros de beneficencia o subvencionados y colabora con fundaciones y ONG's en iniciativas solidarias y donaciones a países del tercer mundo.

También apoya proyectos destacados como *La casa de los Xuklis*, en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, la Diputación de Barcelona y varias entidades privadas, contribuyendo así a favorecer la calidad de vida de las familias con niños enfermos de cáncer. Se trata de una casa de 25 apartamentos y ubicada en la Ciudad Condal, que se pone a disposición de las familias con hijos enfermos que tienen que desplazarse lejos de sus hogares para recibir el tratamiento o asistir a los controles médicos necesarios en los hospitales de referencia de la capital catalana.

Y además, la compañía ha ampliado su concepto de responsabilidad social al campo de la investigación en medicina deportiva con la firma de un acuerdo con la Generalitat de Catalunya y el Hospital Clínic de Barcelona, mediante el que el Grupo colabora financiando programas



médicos de detección y prevención de la muerte súbita en deportistas por un período de tres años, iniciativa que tendrá en un futuro aplicación y continuidad para toda la población deportista.

Comprometidos con el entorno | Grupo Mémora es una empresa comprometida y consciente de su responsabilidad con la sostenibilidad y el Medio Ambiente, y su apuesta más importante son los ecofunerales, a través de la fabricación y utilización de féretros ecológicos elaborados con maderas certificadas y acabados con barnices al agua, trajes ecológicos, urnas biodegradables, la recuperación de meta-

les previos a la incineración con fines benéficos, así como la utilización de filtros de dioxinas en los crematorios con el fin de reducir las emisiones, avanzándose así a las futuras normativas.

El Grupo ha extendido la responsabilidad medioambiental a sus proveedores, estableciendo criterios de selección que valoran su comportamiento medioambiental, y trabaja también por el uso sostenible de los recursos energéticos, colaborando y llegando a acuerdos con entidades y organizaciones, y apoyando campañas como 'La Hora del Planeta' de WWF.

Gracias a todas estas actuaciones, Grupo Mémora, que ya fue pionero en su día

en lograr las certificaciones ISO 15017 e ISO 9001 de servicios funerarios y calidad, también lo ha sido en la obtención de la certificación medioambiental ISO 14001.

En cuanto al retorno, las políticas en RSC de Grupo Mémora se traducen en un aumento del prestigio de la compañía, en la asociación de la marca con valores humanos y de compromiso social y en un mayor conocimiento de las actividades de la empresa por parte de la población, el cual repercute favorablemente en las condiciones generales en las que desarrolla su labor.



Directivos de Mémora reforestan un bosque en Zaragoza

La acción de RSC se llevó a cabo en el marco de la Convención Mémora 2012

En enero de 2012, Grupo Mémora participó en la reforestación de una zona boscosa en la localidad de Castejón de Valdejasa (Zaragoza), que en agosto de 2008 sufrió un incendio el cual calcinó alrededor de 2.000 hectáreas de encinas y pino carrasco. La iniciativa sirvió para clausurar el encuentro que la compañía organizó en Zaragoza entre los días 26 y 28 de enero. Se trata de la convención anual que celebra el Grupo y que persigue afianzar el proyecto 'Innovemos Mémora'



ra', dedicado al rediseño de procesos y de la propia organización, así como a orientar todos los esfuerzos hacia las familias ofreciéndoles un servicio de máxima calidad.

Los 60 directivos de Mémora que participaron en la reunión ayudaron a reforestar el bosque mixto mediterráneo de encinas y pino carrasco, última gran zona boscosa del Ebro Medio, con la siembra de bellotas recolectadas durante el pasado otoño y con otras especies de la zona como pinos, enebros o sabinas. De esta manera la actividad sirvió, por un lado, para trabajar sobre la motivación y el desarrollo de equipos y, por otro, para contribuir con ella a la concienciación sobre la conservación de los recursos naturales.



Exposición 'La otra cara de la vida'

Cultura funeraria, ayer y hoy

Alrededor de 20.000 personas visitaron la exposición itinerante 'La otra cara de la vida. Cultura funeraria, ayer y hoy' durante su primer semestre desde que se inaugurara a finales de 2011. Organizada por Grupo Mémora con el objetivo de acercar y sensibilizar a los ciudadanos de un hecho tan natural y, a la vez, tan difícil de tratar como es la muerte, incluye más de un centenar de piezas arqueológicas funerarias originales utilizadas a lo largo de la historia, en su mayoría, en la Península Ibérica. Entre las obras más destacadas, se encuentra una máscara egipcia de 1.500 a.C. La muestra ha recorrido diferentes ciudades españolas como Barcelona, Terrassa, Málaga, Madrid, Sevilla y Valencia.

Además de dar a conocer a todos los públicos la evolución de la cultura mortuoria en el Mediterráneo, esta iniciativa de Grupo Mémora pretende fomentar un espíritu crítico y reflexivo sobre la visión de la muerte como 'otra cara de la vida'. También quiere proporcionar herramientas para estudiar la cultura funeraria de una manera más cercana y amena, a través de un recorrido desde el Paleolítico hasta la época actual, y entender cómo se han manifestado los ritos funerarios en las culturas del Mediterráneo y los ajueres que se elaboraron y utilizaron para este propósito.

La muestra aporta elementos que nos ayudan a comprender lo que nos une y nos separa de nuestros antepasados. El mundo de la muerte invita a la reflexión y a la meditación; por ello se ha creado un área donde se puede consultar información y bibliografía para todas las edades relacionada con los diferentes aspectos tratados en la exposición y otros diversos como el acompañamiento y la superación del duelo. Se trata de un lugar idóneo para compartir experiencias y enriquecerse a nivel personal.

Las nuevas tecnologías también tienen cabida en este proyecto cultural y, como ejemplo de ello, los visitantes encuentran a lo largo de la exposición Códigos Qr, una novedosa aplicación que les permite acceder, a través de sus teléfonos móviles, a información multidisciplinar sobre cultura funeraria.

Actividades para toda la familia La exposición también contempla otras actividades paralelas con talleres y visitas guiadas para que tanto escolares como adultos se acerquen al trabajo de los arqueólogos e historiadores que interpretan las pasadas civilizaciones. Con la finalidad de dinamizar, interactuar y divulgar el saber que enmarca la ciencia de la Arqueología, se proponen estas iniciativas innovadoras, las cuales se adaptan a los diferentes niveles educativos del alumnado.

'La otra cara de la vida' cuenta con dos talleres diferentes para escolares. 'Hacemos de arqueólogos', donde los estudiantes aprenden cómo es el trabajo del arqueólogo y cómo éste contribuye a la interpretación del material funerario encontrado en las necrópolis; y 'El rastro que dejamos', que permite descubrir las técnicas utilizadas por los científicos para estudiar los restos encontrados en los enterramientos.

Para todos los públicos, Grupo Mémora ofrece la posibilidad de realizar una visita guiada por la exposición. En este recorrido, expertos en la materia explican la historia de los objetos expuestos y el significado del conjunto de la muestra •

Una gran acogida

Unas 20.000 personas habían visitado la exposición en el momento de clausurar la muestra en Sevilla, en junio de 2012, una cifra que seguirá creciendo teniendo en cuenta cómo ha sido recibida en cada una de las ciudades que ha visitado. Josep Marés, comisario de 'La otra cara de la vida', se muestra satisfecho por haber superado todas las expectativas: "Quiénes estamos al frente del proyecto desde sus inicios, nos habíamos fijado para el primer año alcanzar las 20.000 visitas, y esa cifra se logró en sólo seis meses de itinerancia. Esto nos hace ser optimistas y nos da motivos para seguir trabajando en la divulgación de la exposición".

Algunas de las claves del proyecto han sido, por un lado, su carácter itinerante, que le ha permitido poner al descubierto la cultura funeraria de nuestros antepasados en diferentes puntos del país y gracias al trabajo coordinado con las instituciones y organismos locales; y por otro, el hecho de estar concebida para tener un *target* de lo más diverso, desde el público adulto hasta los más pequeños que llegan de la mano de sus tutores y de los centros educativos. "La exposición ha despertado mucho interés dado que la muerte nos afecta a todos, y conocer cómo se ha abordado a lo largo de la historia ayuda a comprender la evolución del pensamiento único y reflexionar sobre ello."



Tanto el público adulto como el escolar se ha mostrado interesado por el contenido de la exposición, siendo también participe de sus actividades paralelas como los talleres de arqueología





La principal actividad de Grupo Mémora es la gestión de tanatorios en los cuales presta el servicio funerario. En las siguientes páginas, se muestran algunos de sus recintos más emblemáticos, entre los más de 120 tanatorios de que dispone la compañía en la actualidad.

Sancho de Ávila

Proximidad y tradición

Ficha Técnica

Dirección

C/ Sancho de Ávila, 20
C.P.: 08018 - Barcelona

Teléfono: 934 841 745 / 46

Horario: 8h. a 22h.

Instalaciones

- 3.425,48 m²
- 20 salas de vela
- Sala de tanatopraxia
- 2 capillas
- Restaurante y cafetería
- Floristería
- Párquing
- Parada de taxi, metro, tranvía, autobús y tren
- Arquitectura accesible

Construido en 1968, el Tanatorio Sancho de Ávila fue el primero que se inauguró en nuestro país, representando un cambio en la mentalidad de los ciudadanos que hasta aquel momento acostumbraban a velar al difunto en casa. El recinto funerario abrió sus puertas con seis salas de vela y, tras diversas remodelaciones, la última en 2007, el tanatorio cuenta con un total de 20 salas de velatorio.

Con un equipo de alrededor de 20 profesionales, actualmente el tanatorio continúa siendo un referente de proximidad y tradición, dando servicio a los habitantes de Barcelona y las localidades limítrofes de Esplugues de Llobregat, Molins de Rei, etc. La población de estos municipios valora muy positivamente que la instalación esté perfectamente comunicada a través de transporte público, dado que varias líneas de metro, así como de tren, tranvía y autobús se encuentran en las inmediaciones del tanatorio.



Torrero

Armonía y luminosidad

Ficha Técnica

Dirección

C/ Fray Julián Garcés s/n
Cementerio Municipal de Torrero
CP.: 50007 - Zaragoza

Teléfono: 976 388 012

Horario: 24 h.

Instalaciones

- 6.100 m²
- 19 salas de vela
- Salas de espera
- 4 capillas
- 2 salas de tanatopraxia
- 4 hornos crematorios con filtro de dioxinas
- Restaurante y cafetería
- Párquing (capacidad para 325 vehículos)
- Floristería
- Parada de autobús y taxi

Las instalaciones funerarias de Torrero están formadas por dos edificios. El más antiguo, que data de 1977 y que había sido el viejo velatorio del distrito, fue totalmente renovado en 2010 para unirse a la edificación de 1992. La comunión entre ambas construcciones, distintas en arquitectura y diseño, pero sólidas y muy funcionales, conforma el Complejo Funerario de Torrero.

La remodelación y modernización estuvo a cargo de los arquitectos Fernando Bayo y José María Castejón, quienes otorgaron especial importancia a la entrada de luz natural, buscando así aportar tranquilidad y armonía al conjunto. Asimismo, proyectaron un exterior recubierto con placas de cobre que, sumadas al hormigón y al vidrio, unifican ambas partes y aportan belleza y personalidad propia al tanatorio.

Uno de los aspectos más destacados de los trabajos de remodelación fue la instalación de cuatro nuevos hornos de incineración con sistema de filtrado y depuración de humos, anticipándose así a la entrada en vigor de la normativa europea.

Situado en el recinto del Cementerio Municipal de Torrero, el tanatorio está rodeado de zonas ajardinadas y es el único de la capital aragonesa. A través de los 11 profesionales que trabajan allí actualmente, presta servicio a todas las empresas funerarias de la ciudad.



Sevilla

Diseño y funcionalidad

Ficha Técnica

Dirección

C/ Huerta de la Fontanilla, 1
C.P.: 41015 - Sevilla

Teléfono: 954 915 700

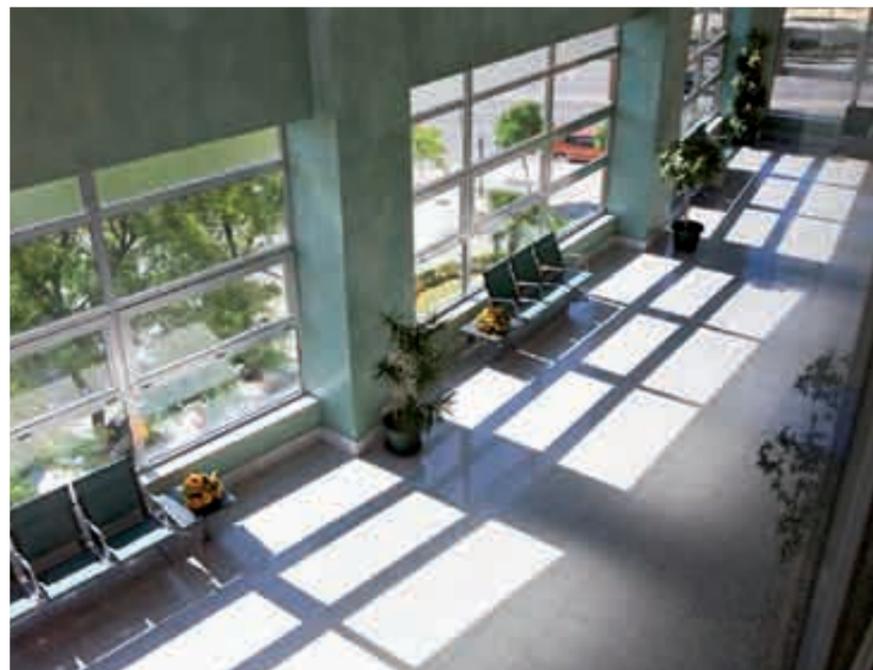
Horario: 24 h.

Instalaciones

- 14.842 m²
- 22 salas de vela
- 3 capillas
- Sala de tanatopraxia
- Restaurante y cafetería
- Párquing (capacidad para 128 vehículos)

El Tanatorio de Sevilla, ubicado junto al Cementerio Municipal San Fernando y al Hospital de San Lázaro, ha sido un referente en la capital andaluza desde su inauguración en el año 2000. El edificio, diseñado por el arquitecto Guillermo Vilches, es compacto, irregular y de planta pentagonal, con las zonas de uso público en el exterior y las áreas de servicios funerarios en el interior, con accesos independientes. En la fachada da la bienvenida a las familias un gran mural abstracto dedicado a la inmortalidad que Pilar Viviente, su autora, tituló: *'Hilemorfismo y dinamismo de la inmortalidad'*.

Una plantilla de 41 profesionales ofrece un amplio abanico de servicios, como el de asesoramiento jurídico gratuito en las propias instalaciones, catering en la sala de vela, servicio musical en todas las celebraciones, apoyo psicológico, crónica del adiós, gestión documental y recuperación de la memoria digital, entre otros.





Sant Gervasi

Naturaleza y meditación

Ficha Técnica

Dirección

C/ Carles Riba nº 10 -12
C.P.: 08035 - Barcelona

Teléfono: 934 841 800

Horario: 8h. a 22h.

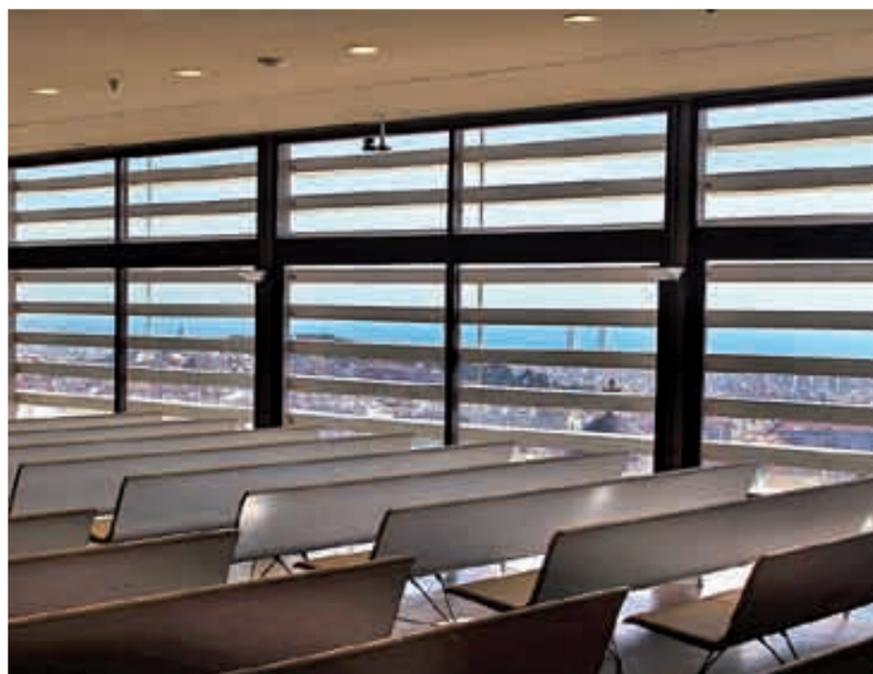
Instalaciones

- 2.332 m²
- 10 salas de vela
- Capilla
- Sala de tanatopraxia
- Floristería
- Restaurante
- Párquing

Siguiendo los conceptos de modernidad, funcionalidad y diseño, se inauguró en 2005 el tanatorio del distrito de Sant Gervasi que presta servicio a la ciudad de Barcelona y poblaciones colindantes. La instalación, certificada con la ISO medioambiental 14001, cuenta con seis plantas, cuatro de ellas subterráneas. Diseñada por la arquitecto Marina Salvador, fue edificada mirando al mar, con un marcado espíritu mediterráneo que queda reflejado en toda la obra. Por su parte, el escultor Xavier de Torres creó un gran pez de piedra, símbolo del tanatorio.

Con el objetivo de evocar a la meditación y al recuerdo, se creó en la entrada del recinto un jardín Zen con diferentes elementos naturales. Asimismo, el agua y la naturaleza se combinan en las zonas ajardinadas.

Junto con los elementos más espirituales ya mencionados, la introducción de dos salas velatorio que pueden convertirse en una doble en caso de necesidad y la escalera mecánica que comunica las salas de vela con el oratorio, confirman la unión de funcionalidad y diseño por la que se caracteriza este recinto funerario.



Girona

Modernidad y multiculturalidad

Ficha Técnica

Dirección

Ctra. St. Feliu, 36
CP.: 17004 - Girona

Teléfono: 972 202 335

Horario: de 9h. a 21h.

Instalaciones

- 4.900 m²
- 7 salas de vela
- Sala de ceremonias
- Crematorio
- Sala de tanatopraxia
- Cafetería
- Párquing

Inaugurado en 2008, el Tanatorio de Girona es uno de los más modernos de Grupo Mémora y, con una plantilla de 47 profesionales, da servicio a toda la provincia gerundense, especialmente a la capital. Diseñado por los arquitectos Adrià Felip y Carles Sanjosé, el edificio ha sido construido con un volumen simple y una estructura clara, cuyos elementos principales son el hormigón y el cristal. Este último se incorpora para ayudar al ahorro energético dado que de esta manera se aprovecha toda la luz natural para iluminar la mayoría de las salas. Asimismo, su ubicación, próxima al río Onyar, le otorga un aspecto más natural.

La sala de ceremonias es la parte más destacada del recinto. Con capacidad para 300 personas y una superficie de 270 m², forma parte del volumen principal del edificio. Se ha proyectado como espacio polivalente donde es posible celebrar ceremonias tanto laicas como religiosas. En este sentido, están marcadas tres direcciones distintas: la Meca, Roma y Jerusalén, con el fin de poder llevar a cabo cualquier ritual religioso.



León

Recogimiento y privacidad

Ficha Técnica

Dirección

Avda. Peregrinos, 14
C.P.: 24008 - León

Teléfono: 987 808 059

Horario: 8h. a 22h.

Instalaciones

- 3.000 m²
- 10 salas de vela
- Párquing
- Sala de tanatopraxia
- Capilla
- Floristería
- Restaurante y cafetería

La integración del Tanatorio de León en una zona residencial supuso todo un reto para los arquitectos Jordi Badia y Josep Val, quienes finalmente resolvieron soterrar el volumen del edificio, proyectándolo como un gran sepulcro. Éstas y otras alegorías a la muerte se pueden encontrar por doquier en este recinto funerario. Al estar enterrado, el edificio consta de una sola fachada, la cubierta, la cual refleja el cielo y deja entrar la luz del exterior. Gracias a materiales como el hormigón y la madera se han generado salas totalmente insonorizadas e independientes unas de otras, para que el grado de intimidad sea completo.

El tanatorio fue construido en el año 2000 y cuenta con una plantilla de 46 profesionales, que incluye personal del cementerio. Desde estas instalaciones se da servicio a los municipios de León, San Andrés del Rabanedo y Villaquilambre.



Guadalajara

Calidad y accesibilidad

Ficha Técnica

Dirección

C/ Donantes de Sangre nº 7
C.P.: 19002 - Guadalajara

Teléfono: 942 221 100

Horario: 24 h.

Instalaciones

- 4.780 m²
- 7 salas de vela
- Capilla
- Restaurante y cafetería
- 2 salas de tanatopraxia
- Floristería
- Párquing (capacidad para 500 vehículos)
- Sala de columbarios
- Horno crematorio
- Parada de taxi y autobús

Situado al lado del Hospital General Universitario, el Tanatorio de Guadalajara es el primero y único de la provincia y presta servicio desde 2002 con una plantilla de 25 profesionales. Cabe destacar que este recinto funerario fue el primero en España y el segundo en Europa en conseguir el certificado de cumplimiento de la norma UNE-EN 15017, que asegura la calidad del servicio. Asimismo, está integrado en el Instituto de Medicina Legal (IML).

El tanatorio, que destaca por su funcionalidad, consta de dos edificaciones paralelas, cada una de ellas construida en hormigón con una estructura de 'ala de gaviota' que hace que los extremos sean más elevados, por lo que aumenta la luminosidad que entra desde el exterior a través de grandes ventanales. De esta manera se hace innecesaria la iluminación artificial hasta la puesta de sol, lo cual conlleva un elevado ahorro energético. Gracias a su situación a nivel de calle, el tanatorio es totalmente accesible para personas con movilidad reducida. Todas estas características llevaron al Colegio de Arquitectos a proponer al Tanatorio de Guadalajara para el premio provincial de arquitectura.



grupo **m**émora

Grupo Mémora
902 231 132
www.memora.es
informacion@memora.es

Oficinas centrales
C/ Joaquim Molins, 5-7
08028 Barcelona
933 201 650

