



Fotografías: Jordi Parra

Óscar Gómez, Vicepresidente Corporativo, acompañado por el Director de Calidad del Grupo Mémora, Vicente Ruiz.

Óscar Gómez

Vicepresidente Corporativo
Grupo Mémora

“Hemos integrado los indicadores de calidad en los niveles más altos del grupo”

El Grupo Mémora fue pionero en conseguir la certificación UNE-EN 15017 de Servicios Funerarios en España; y su filial en Portugal se convirtió en la primera de Europa en obtener este certificado. Para su Vicepresidente Corporativo, las claves para realizar con éxito 43.000 servicios al año pasan por tener unos procedimientos y requisitos de calidad homogéneos para todo el grupo, así como apostar por la innovación.

¿Cuál es la actividad del Grupo Mémora?

Con implantación prácticamente en todo el territorio nacional, directamente o a través de acuerdos con colaboradores, Grupo Mémora es la empresa líder independiente en el sector funerario en la península ibérica. Esto es, no dependemos de ninguna compañía aseguradora, y damos servicios tanto a particulares como a personas que tengan un seguro de decesos. Nuestra vocación es ofrecer un amplio abanico de servicios completos a las familias, tales como asistencia psicológica, tramitación y gestión de documentación, certificados, ceremonias, traslados, inhumaciones, incineraciones, tanatorio, ceremonias de despedida o servicios añadidos. En España, el grupo cuenta con 120 tanatorios.

Al estar presentes en distintas localizaciones, ¿cómo consiguen mantener unos niveles de calidad homogéneos?

Nos caracterizan dos aspectos: expansión geográfica y nuestra historia. Los inicios del Grupo Mémora se remontan a 1996, cuando los grupos funerarios americanos Service Corporation International (SCI) y Stewart Enterprise, Inc. integraron bajo un mismo paraguas varias empresas pequeñas del sector funerario. En 2008 el grupo

BÍO

Óscar Gómez ocupa el cargo de Vicepresidente Corporativo del Grupo Mémora desde abril de 2013. Ingeniero químico, inició su carrera profesional como Gerente de Proyectos de Operaciones en General Electric en Alemania, España, Países Bajos y Polonia en los ámbitos de ingeniería logística y producción. En 2001 se incorporó al equipo directivo del grupo inversor 3i, participando en el proceso de adquisición de distintas empresas por parte del grupo y pasando a formar parte de la Junta Directiva de varias de ellas, como Mémora, Esmalglass, Panreac o Gebomsa.

Óscar Gómez cuenta con un MBA en Desarrollo de Negocio por IESE y un Máster en Ingeniería Química por el Instituto Químico de Sarrià.

inversor 3i Group adquiere Mémora y en 2011 se integra dentro del grupo Serveis Funeraris de Barcelona. Así, siempre hemos estado uniendo diferentes operativas en distintas localizaciones con el nexo común de la calidad. Por ello, contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos homogéneos y requisitos de calidad de servicio muy altos para todo el grupo.

Sin embargo, también hay que tener en cuenta que la atención al cliente es local, y así tiene que ser. Ofrecemos un servicio en el que tenemos que estar muy cercanos a la familia y adaptarnos a sus requerimientos específicos. Pero los parámetros administrativos y de calidad son centrales y homogéneos a todo el grupo. Para asegurarnos de que localmente se implantan dichos parámetros, disponemos de un departamento de calidad que realiza auditorías internas durante todo el año. Y se lleva a cabo un *reporting* de indicadores de calidad de satisfacción del cliente, que son idénticos para todo el grupo y se incluyen en el Informe de Gestión y de Dirección todos los meses. La calidad forma parte de la estrategia del Grupo Mémora. Sólo así se pueden llevar a cabo con éxito los 43.000 servicios que realizamos al año. »

ENTREVISTA

Óscar Gómez



“Siempre hemos estado uniendo diferentes operativas en distintas localizaciones con el nexo común de la calidad”

“No existe mejor indicador de calidad que recibir el agradecimiento de una familia reconociendo el buen servicio prestado”



►► **El contacto con los clientes que contratan sus servicios se produce en un momento especial. ¿Cómo ayudan los Sistemas de Gestión de la Calidad, como el de la Norma UNE-EN 15017 de Servicios Funerarios?**

Para nosotros, disponer de un sistema de gestión es imprescindible, ya que debemos de tener todos los procesos muy bien documentados. Además, como bien dice, el contacto con nuestros clientes se produce en un momento muy especial, por lo que invertimos en formación del personal para alcanzar el objetivo de garantizar el mejor servicio y atención. El reto es ser capaces de ofrecer una solución global a todos los problemas que se producen en un momento tan delicado como es el fallecimiento de un ser querido.

En este sentido, la Norma UNE-EN 15017 nos ha ayudado a completar los procesos clave específicos de nuestra empresa, llegando a mejorar y enfocar la formación del personal funerario. Y nos ha permitido establecer correctos sistemas de seguimiento y trazabilidad de los servicios.

También han implantado la Norma UNE-EN ISO 14001 de Gestión

Ambiental. ¿Cuáles son los ámbitos de actuación?

El compromiso con el medio ambiente es un principio, valor y actitud para el Grupo Mémora. Por ello, se ha integrado plenamente en nuestra política de calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Actualmente, al margen de cumplir con la legislación medioambiental, tenemos una serie de objetivos e indicadores ambientales relativos al consumo de papel, minimización de consumo eléctrico, arcas ecológicas en incineraciones o reducción de combustible de nuestra flota, entre otros.

Grupo Mémora preside el AEN/CTN 190 Servicios funerarios y gestión de cementerios. ¿Qué visión tiene del papel de las normas técnicas?, ¿cómo es el trabajo que se desarrolla en el comité?

Las normas técnicas permiten regular y establecer unos requisitos mínimos de calidad. Y eso ayuda a todo el sector. En este sentido, aseguran la fiabilidad de poder ofrecer a nuestros clientes ciertos productos con garantías. Además, como empresa líder en el sector, debemos ser los primeros en impulsar el desarrollo de normas en este ámbito, ya que el liderazgo no radica únicamente en tener

presencia en el mercado, sino también en ofrecer servicios con valor añadido. Por ello, para nosotros es fundamental la labor de coordinación entre todas las empresas del sector que se lleva a cabo en los comités técnicos para crear normas que incluyan requisitos consensuados y que permitan realizar un seguimiento de la calidad.

En su opinión, ¿cuáles son los elementos clave para la implantación con éxito de un sistema de gestión?

Para poder implantar con éxito un sistema de gestión es necesaria la participación de todos los miembros de la organización. Para lograr esto, hemos integrado los indicadores de calidad en los niveles más altos del grupo. Así, constituyen parte de la agenda del Comité de Dirección y de la información que se reporta al Consejo de Administración. Se llevan a cabo seguimientos continuos por parte de la Dirección de las desviaciones, correcciones y acciones de mejora realizadas. Los indicadores de calidad son tan importantes para el Grupo Mémora como los resultados de la compañía. Para nosotros no existe mejor indicador de calidad que recibir el agradecimiento de una familia reconociendo el buen servicio prestado.



“Es fundamental la labor de coordinación entre todas las empresas del sector que se lleva a cabo en los comités técnicos, para crear normas que incluyan requisitos consensuados y que permitan realizar un seguimiento de la calidad”

“Esperamos de las auditorías verdaderas opciones de mejora que aporten valor suficiente para cumplir con nuestros objetivos”

Así, los agradecimientos, quejas e indicadores de calidad están disponibles a través de nuestra intranet para todos los profesionales que componen el grupo.

También se realiza una labor de revisión de manuales de calidad, procesos y auditorías internas y externas. Por último, se lleva a cabo una formación continua en el ámbito de la calidad.

¿Cómo estructura Grupo Mémora el mantenimiento de un nivel determinado de calidad entre sus proveedores?

Cuando ofrecemos un servicio funerario tenemos que contar con diferentes proveedores, pero al final es nuestra imagen la que percibe el cliente. Por ello, en primer lugar tenemos perfectamente definido lo que significa un servicio y producto Mémora. De acuerdo con esto, se realiza una selección y homologación de proveedores marcada por una serie de requisitos mínimos. Además, controlamos uno a uno cada servicio y anualmente se realiza una evaluación en la que se contemplan las no conformidades y las soluciones dadas por cada proveedor. Nuestro trabajo es gestionar a todos nuestros proveedores para que no haya ningún fallo y podamos ofrecer a cada cliente lo que ha contratado.

¿Qué es lo que espera una organización como Grupo Mémora de una entidad de certificación?

Esperamos que nos aporte conocimiento y ayuda para mejorar nuestros servicios. Las auditorías significan para nosotros un examen y una revisión de los procesos. Y de ellas esperamos verdaderas opciones de mejora que aporten valor suficiente para cumplir con nuestros objetivos. Además, queremos que nos ayude a aplicar buenas prácticas de otros sectores, ya que una entidad de certificación está en contacto con muchos ámbitos de actividad. En definitiva, que nos aporte ideas y contribuya a que identifiquemos áreas de mejora.

¿Hacia dónde va en el sector la innovación en los campos tecnológico y de servicios?

Creo que somos un sector que está en evolución. Aunque se trate de un servicio tradicional, uno de nuestros valores es la innovación. En el Grupo Mémora nos sentimos orgullosos de reinventar constantemente los servicios que ofrecemos a nuestros clientes: ceremonias laicas, proyección audiovisual, crónicas de un adiós, o extracción y custodia de tejidos para estudio de ADN. La sociedad está

evolucionando y hay que adaptarse para poder dar respuesta a las nuevas necesidades. Por ejemplo, Internet ha cambiado el concepto de las comunicaciones, por ello ofrecemos servicios tan innovadores como la recuperación de la memoria digital.

También nos acompaña en esta entrevista Vicente Ruiz, Director de Calidad, ¿nos podría hacer Sr. Ruiz una valoración de la estructura de la calidad del sector en España con respecto al resto de los países europeos?

En esa valoración que me pide juega un papel determinante el factor cultural. Por ejemplo, el Grupo Mémora está presente en Portugal, y allí no existe la cultura de los tanatorios. Por ello, es determinante la calidad de otro tipo de servicios que lleva a cabo Servilusa y que la ha convertido en la marca de referencia del país luso. De hecho, nuestra filial portuguesa fue la primera empresa europea en obtener la certificación UNE-EN 15017 de Servicios Funerarios y el Grupo Mémora fue pionero en España. Por otra parte, también fuimos los primeros en conseguir la certificación para un cementerio en España, concretamente el de León. Esto evidencia la apuesta continua que realizamos por la calidad y los sistemas de gestión. ▀