



magacín CyA

[MAGACÍN CUIDAR Y ACOMPAÑAR]

DIÁLOGOS

Hablamos con Julio Zarco,
gerente del Hospital Infantil
Universitario Niño Jesús
y con Conchita García
Alonso, directora general de
Valdeluz Mayores

ENTREVISTA A ELENA ANDRADA

Directora General de Salud Pública de
la Comunidad de Madrid

*“Madrid: Hacia una atención
integral y armonizada”*

DIÁLOGOS

Hablamos con Conchita
García Alonso, médico
y directora general de
Valdeluz Mayores

EL ACOMPAÑAMIENTO, EL RESPETO Y LA HUMANIZACIÓN

Entrevistamos al Director General de Salud Pública y
Equidad en Salud, Pedro Gullón



UNA PUBLICACIÓN DEL
OBSERVATORIO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

EDICIÓN EDITORIAL Y DISEÑO:
Eurostar Mediagroup

GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING:
comunicacion@observatoriofunerario.com

La opiniones contenidas en los artículos publicados en el Magacín CyA pertenecen a las personas que los han elaborado o enunciado y no coinciden necesariamente con la posición corporativa del Observatorio de los Servicios Funerarios. Su inclusión en el magacín responde a la voluntad de ofrecer al público y a los profesionales la información más variable posible en materia de servicios de final de la vida. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los textos o ilustraciones sin previa autorización (RD legislativo 1/1996, de 12 de abril, de Propiedad Intelectual).

CONTENIDOS

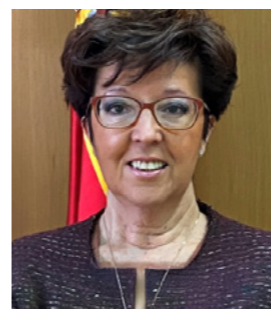
04 | EDITORIAL
M^a Dolores Asensi · Presidenta del OSF

05 | EDITORIAL II
Carlos Mascías · Vicepresidente del Observatorio de los Servicios Funerarios



06 | ENTREVISTA
PEDRO GULLÓN
Director General de Salud Pública y Equidad en Salud
"Juntos podemos trabajar mejor en dar dignidad al proceso final de la vida"

09 | II ESTUDIO OSF
Estudio sobre el sector funerario elaborado por la empresa demoscópica SIGMA DOS



11 | ENTREVISTA
ELENA ANDRADAS
Directora General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid
"Madrid: Hacia una atención integral y armonizada"

14 | EVENTOS

- PREMIOS -
OBSERVATORIO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS
I EDICIÓN PREMIOS OBSERVATORIO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS



20 | DIÁLOGOS
María Dolores Asensi, presidenta del OSF, charla con Julio Zarco, presidente de la Fundación Humans y gerente del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús.

25 | TRIBUNA
LUIS MORENTE
Presidente de la Unión de Budistas de España
"El OSF: una casa común"

26 | RITOS Y COSTUMBRES
H.E. Pujya Swami Rameshwarananda Giri Maharaj
Representante de la comunidad védica en nuestro país nos descubre los ritos funerarios hindúes en España: tradición y adaptación.



30 | DIÁLOGOS
Diálogo entre María Dolores Asensi, presidenta del OSF y Conchita García Alonso, médico y directora general de Valdeluz Mayores.

34 | ARTÍCULO
M^a Dolores Asensi
Presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios
La paradoja de la España vaciada: el servicio funerario, el único que se resiste a morir.

36 | REPORTAJE
Funeraria Nereo Hermanos.
"Un servicio profundamente humano, donde cada día se puede marcar una diferencia real"

42 | DIÁLOGOS
Rubén Campo Fidalgo,
presidente de la Asociación de Empresas Funerarias de Ourense
Ourense: servir desde la cercanía

44 | EVENTO
V Encuentro Anual del Observatorio de los Servicios Funerarios · 22 y 23 de septiembre en Madrid.

45 | EDITORIAL
El ecosistema del cuidado: *Una sociedad que envejece necesita aprender a cuidar*



Editorial

Mª Dolores Asensi**Presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios**

Servir es la verdadera grandeza. El que no vive para servir, no sirve para vivir.

Teresa de Calcuta

Cuatro años de trabajo, de escucha y de encuentros con profesionales de toda España han consolidado el Observatorio de los Servicios Funerarios como una comunidad que reflexiona, proyecta y defiende con rigor y compromiso el valor social de los servicios funerarios: un trabajo que acompaña, con discreción, profesionalidad y cercanía, en uno de los momentos más significativos de la vida.

Con la celebración de nuestro IV Encuentro Anual, cuya memoria recogen estas páginas, y la mirada puesta ya en el V Encuentro, previsto para los días 22 y 23 de septiembre de 2026 en Madrid, el Observatorio entra en una nueva etapa. Una etapa que tiene nombre propio: el Magacín CyA.

Este Magacín nace como herramienta de comunicación y divulgación, con vocación de continuidad y, sobre todo, de servicio. No se limita al sector funerario: amplía la mirada para convertirse en un espacio abierto a todos los servicios vinculados al sector de *hospitality & care*, de cuidar y acompañar: residencias, hospitales, cuidados paliativos, acompañamiento espiritual, derecho, arquitectura, cultura, confesiones religiosas y también las voces no creyentes.

Este paso editorial abre la puerta a nuevas posibilidades: quizás a futuros encuentros, nuevas alianzas, otras formas de compartir experiencias y avanzar juntos. Pero hoy celebramos lo que ya es una realidad: el nacimiento de una herramienta que nos conecta, nos representa y nos impulsa a seguir creciendo.

El Magacín CyA contará, desde este número, con secciones fijas: un apartado jurídico-regulatorio, la voz de las empresas, entrevistas a gestores públicos o expertos, y artículos y tribunas firmadas por especialistas de distintas disciplinas. Contará también con una edición digital, desde la que ampliar contenidos, consultar recursos y compartir experiencias desde cualquier lugar.

Además, en este primer número, celebramos también la continuidad de los Premios Observatorio de los Servicios Funerarios, con los que queremos reconocer la excelencia, la innovación y el compromiso dentro de los servicios del final de la vida. Desde la atención a las familias hasta la comunicación, iniciativas públicas o la trayectoria profesional, estos premios visibilizan lo mejor de nosotros mismos y rinden homenaje a quienes encarnan, cada día, el verdadero arte de servir.

Gracias a todas las personas, empresas e instituciones que hacéis posible esta comunidad. Hoy, más que nunca, podemos afirmar que somos una realidad sólida, comprometida y con vocación de avanzar.

El Magacín CyA es, desde hoy, una nueva forma de compartir, reflexionar y seguir cultivando juntos el arte de servir en el final de la vida.



Editorial

Carlos Mascías**Vicepresidente del Observatorio de los Servicios Funerarios**

Del servicio funerario al cuidado al final de la vida: una nueva mirada

La muerte nunca ha sido simplemente un hecho biológico compartido por toda la humanidad. Es un acontecimiento profundamente humano y social.

Durante estos últimos cuatro años, el Observatorio de los Servicios Funerarios ha contribuido a dignificar un servicio que acompaña con discreción, profesionalidad y respeto los momentos más frágiles de la existencia del ser humano.

Pero la realidad social, sanitaria y demográfica nos pide ahora ampliar el foco. Por eso nace una nueva etapa, que incorpora a hospitales, residencias, servicios sociales y funerarios bajo una misma idea de fondo: el cuidado continuo de la persona hasta el final de su existencia.

Los datos del estudio de 2025 de Sigma Dos para el Observatorio respaldan esta transformación. El 93,1 % de los españoles considera que los entierros y cremaciones deben ser servicios esenciales, y el 80,3 % reconoce la función social de las funerarias en la ayuda al duelo. Ocho de cada diez ciudadanos valoran su papel de acompañamiento, y un 76,7 % mantiene una imagen positiva del sector. Estas cifras confirman que la sociedad percibe la despedida no como un trámite, sino como un acto de profundo cuidado.

El estudio revela también que el 88,9 % de la población desea que los velatorios sean un homenaje a la vida y que el 80,8 % los considera hoy "demasiado impersonales". La ciudadanía reclama personalización, cercanía y calidez. Quiere poder elegir cómo despedirse, incorporar elementos que celebren la singularidad de quien parte. En definitiva, piden la posibilidad de cuidar también el momento del adiós.

Ese mensaje interpela directamente a hospitales, residencias y a los profesionales de la salud y del trabajo social. No se trata de dónde termina la competencia de unos y empieza la de otros, sino de construir continuidad en la experiencia de cuidado porque el final de la vida requiere coordinación, empatía, compasión, servicio y una mirada y acción común y coordinada, ya que el duelo comienza antes de la muerte y el acompañamiento se prolonga después de ella.

Por eso, este nuevo Magacín CyA quiere ser un espacio de encuentro donde impulsar un diálogo entre sanidad, servicios sociales y funerarios que permita avanzar hacia un modelo más humano, donde el cuidado no termine ni en la puerta del hospital ni en la del tanatorio.

Dar este paso no significa dejar atrás el pasado, sino integrar todo lo aprendido en una mirada más amplia: la del servicio como forma de cuidar. Porque, en el fondo, acompañar el final de la vida es también una manera de afirmar la dignidad de vivirla.

Significa mirar el futuro con la vocación de escuchar, conectar y promover buenas prácticas que unan a todos los que, desde distintos ámbitos, servimos a las personas en su tránsito final.

Un Observatorio que amplía su campo, pero conserva su esencia, que no es otra que la firme convicción de que servir es cuidar, y cuidar es dar sentido al final de la vida.



Entrevista

Pedro Gullón

**Director General de
Salud Pública y Equidad en Salud**

“Juntos podemos trabajar mejor en dar dignidad al proceso final de la vida”

◀ Pedro Gullón, Director General de Salud Pública y Equidad en Salud.

El final de la vida sigue siendo uno de los grandes desafíos del sistema sanitario: cómo acompañar con dignidad, cómo respetar los tiempos del duelo, cómo articular respuestas integradas entre profesionales sanitarios, servicios sociales y funerarios. En este contexto, la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad ha comenzado a impulsar líneas de trabajo que abordan este momento desde una perspectiva más transversal y humana.

Pedro Gullón, médico epidemiólogo, especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública, y actual Director General de Salud Pública y Equidad en Salud, reflexiona en esta conversación con el Magacín CyA sobre los retos del sistema, las oportunidades de mejora, la importancia de la colaboración institucional con el sector funerario, y el papel de la formación, la normativa y la cultura del cuidado en el cierre del ciclo vital.

¿Qué papel cree que debe jugar la salud pública en el acompañamiento al final de la vida, desde una perspectiva integral y humanista?

En este momento creo que es fundamental que la salud pública se posicione con el acompañamiento al final de la vida. Como la salud pública tiene un enfoque de salud en todas las políticas, es fundamental que actuemos no solo desde el sistema sanitario, sino que intentemos trabajar desde lo comunitario y desde todos los sectores para poder aportar un final de la vida acompañado, en comunidad y humano.

Además, desde el sistema sanitario poco a poco el acompañamiento al final de la vida es un elemento más conocido y más consciente. La pandemia de COVID-19 nos hizo ver que había situaciones com-

plicadas que no nos gustaría repetir e intentar los máximos apoyos en ese periodo.

En un momento de transformación social y sanitaria, ¿cómo valora el trabajo conjunto entre el sistema de salud y el sector funerario?

El cuidado al final de la vida tiene que incluir a las personas queridas. Por ello es importante que haya continuidad en ese proceso, y ahí tenemos que estar todos los actores implicados, por eso es importante que exista una colaboración estrecha. Se trata de que el proceso ya después del fallecimiento también continúe con un enfoque integral.

La nueva Guía de Sanidad Mortuoria publicada por el Ministerio introduce cambios relevantes. ¿Qué objetivos persigue y qué novedades destacaría?

Yo la principal novedad que destacaría es la modificación para el mayor respeto hacia las confesiones religiosas. Es muy importante que una guía común avance en esos aspectos. Aunque hay otros cambios, para mí ese es el más relevante.

¿En qué medida cree que esta nueva guía puede contribuir a una mayor armonización normativa entre comunidades autónomas?

Esa es la gran labor del Ministerio en competencias transferidas, intentar armonizar con trabajo en conjunto. La verdad es que la guía ha salido con un consenso absoluto en todos los órganos en los que se ha trabajado, incluida su aprobación final en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Eso no pasa siempre, y pone en muy buen lugar una potencial reducción de desigualdades entre las comunidades autónomas.

Uno de los grandes desafíos del sistema sanitario es la atención en el tramo final de la vida. ¿Qué aprendizajes deberíamos incorporar en este campo?

Creo que el principal, y gracias al trabajo de múltiples profesionales a lo largo de los años, es pensar que es un proceso humano, que merece el máximo respeto y cuidado, atendiendo a la diversidad. Como comentaba antes, el no poder hacer esa transición es uno de los temas de la pandemia que creo que nos ha dejado herida.

El duelo y la despedida no siempre han estado integrados en la mirada sanitaria. ¿Estamos avanzando hacia una visión más inclusiva del proceso vital?

Sí, creo que se ha avanzado mucho, sobre todo en la conciencia. Todavía tenemos muchos aspectos en los que mejorar a nivel de protocolos, guías e incluso legislación, pero los avances no se pueden negar.

¿Qué relevancia tiene, en su opinión, el nuevo Grado Medio de Técnico en Servicios Funerarios dentro de la estrategia de profesionalización del sector?

En general la profesionalización es una forma de garantizar competencias en el sector. A veces, esta profesionalización puede llevar a tener visiones muy cerradas del ámbito que se trata, pero no es este caso, que de por sí el tema es muy transversal. ¿Qué hay más real que la muerte?

¿Cómo valora el reconocimiento creciente de los servicios funerarios como un eslabón esencial del cuidado a las personas?

Algo necesario con una visión integral. Los servicios funerarios son un actor importante en todo el proceso de cuidado al final de la vida, y la continuación justo después de la muerte. Por ello deben ser tenidos en cuenta.

Sede del Ministerio de Sanidad en Madrid.



¿Cree que deberíamos avanzar hacia un enfoque más transversal entre sanidad, servicios sociales y servicios funerarios en la atención post mortem?

Hay espacios de mejora en sentarse a escuchar necesidades y una visión integral de todo el proceso. Siempre hay estos espacios para tener mejor coordinación. Los que venimos de formación en salud pública también hemos sido formados en la calidad asistencial, donde tenemos muy integrados todos los ciclos de mejora continua.

Desde la salud pública, ¿qué retos se identifican en relación con la gestión del duelo colectivo y las emergencias con impacto emocional como las pandemias?

Creo que la soledad en el proceso del final de la vida es algo que nos duele a toda la sociedad. Yo esperarí que fuésemos capaces de desarrollar mejores protocolos que respeten a la vez la protección de las personas y el derecho al acompañamiento en el proceso. No es un derecho secundario, y tenemos que ponerlo en la agenda para no repetir esas situaciones. De hecho, una vez acabó la primera onda se mejoraron muchos protocolos y ya vimos escenas más humanas. Por ahí estará el camino a seguir.

“Tenemos que desarrollar protocolos que respeten el derecho al acompañamiento”

¿Qué papel atribuye a la formación y sensibilización profesional en la mejora del trato hacia los familiares en el momento de la despedida?

Creo que como profesionales de la salud estamos continuamente en formación. Surgen no solo nuevos tratamientos y técnicas, sino formas de humanizar los periodos de salud, enfermedad y, también, la muerte. Por eso, muchas veces no se trata de que los profesionales de la salud no sepan que estos temas son importantes, sino que la atención diaria a veces no permite cambiar la forma de actuación, especialmente ante profesionales muy saturados. Por eso la sensibilización y formación pueden jugar el rol en ponerlo en el centro.

¿Hay margen para incluir en la agenda de salud pública acciones que reconozcan la importancia del respeto al ritual y a la diversidad cultural en los procesos funerarios?

Tendremos que verlo. A veces hay todavía mucha confusión en la Agencia. Tal y como dice la ley

aprobada en el Congreso, la Agencia acogerá sobre todo las funciones técnicas y científicas (por ejemplo, evaluaciones de las políticas, la vigilancia de la salud, las evaluaciones técnicas antes de realizar una estrategia...), que son las que tienen que estar más alejadas de los ritmos políticos; la Dirección General tendrá funciones mucho más dedicadas a la aplicación de planes y a la toma de decisiones con asesoramiento de la Agencia. Todavía ahora nos queda el paso de definir el reglamento, donde ya definiremos muy bien qué funciones se quedan en la Dirección General y cuáles se van a la Agencia.

¿Qué medidas se están impulsando desde la Dirección General de Salud Pública para mejorar la coordinación con actores clave en el momento post mortem?

En la Comisión de Salud Pública tenemos un grupo de trabajo conjunto de sanidad mortuoria, que es del lugar donde nació la redacción de la actualización de la Guía. En los grados técnicos de expertos es donde es más fácil alcanzar consensos para intentar, siempre respetando las competencias, reducir la variabilidad de los procesos. Luego ya a más nivel, tanto desde las personas responsables de sanidad mortuoria o yo mismo nos hemos estado reuniendo este año para recoger algunos aspectos para mejorar la coordinación.

¿Cómo ve la evolución del sector funerario en términos de modernización, digitalización y sensibilidad social?

Creo que en el ritmo que nos pasa también en la Administración. Las nuevas ideas tienen cada vez más penetración, se producen cambios, pero todavía van algunos lentos. Y todos estos cambios nunca tienen que perder su misión principal: el acompañamiento, el respeto a la diversidad y la humanización.

¿Qué mensaje le gustaría trasladar al conjunto de profesionales funerarios que, desde el respeto y la vocación de servicio, acompañan a las familias en los momentos más difíciles?

Que enhorabuena y gracias. Que todos tenemos que estar en ese lugar. Juntas es como podemos trabajar mejor en un objetivo tan sencillo en principio y a veces tan complicado: dar dignidad al proceso final de la vida.



Artículo

II Estudio Observatorio de los Servicios Funerarios de Sigma Dos Retrato de un sector y una sociedad en transformación

José Luis Rojo
Subdirector de Investigación de Sigma Dos

Hablar del sector funerario es hablar de un servicio tan invisible como imprescindible. Invisible porque rara vez ocupa titulares o debates públicos; imprescindible porque, sin él, nuestra sociedad perdería uno de sus rituales más antiguos y más humanos y que hace a su continuidad misma: la despedida. El sector funerario español se encuentra hoy en un momento de profunda transformación, impulsado por cambios demográficos, culturales, tecnológicos y sociales que redefinen la forma en que nos despedimos de los nuestros.

La España de estos años está marcada por la longevidad, la diversidad cultural y la digitalización. Y la despoblación rural, la mayor pluralidad de creencias, la sensibilidad medioambiental (y, en cuanto a las empresas, la viabilidad económica) se reflejan, también, en los servicios funerarios, un sector que, además de ser un servicio, es también economía, empleo y tejido comunitario. En este contexto, el segundo estudio de Sigma Dos para el Observatorio de los Servicios Funerarios, ofrece un retrato revelador y una radiografía estadística y social de cómo perciben los españoles el momento de la despedida, qué esperan de las empresas funerarias y hacia dónde desean que evolucione el sector.

El valor de este estudio, de alcance nacional y con una muestra representativa, es doble: por un lado, respalda con datos algunas de las percepciones del sector, al tiempo que arroja luz sobre aspectos novedosos; por otro, contribuye a abrir una agenda de futuro en la que innovación y humanización deben ir de la mano.

UN SERVICIO ESENCIAL PARA LA VIDA EN COMÚN

Los datos son contundentes: el 93,1% de los ciudadanos cree que los entierros y cremaciones deben ser considerados servicios esenciales, y el 80,3% reconoce la función social de las funerarias para facilitar el duelo. Ocho de cada diez valoran su papel de acompañamiento y un 76,7% mantiene una imagen positiva del sector. En una sociedad donde tantas veces se debate qué servicios deben ser garantizados, la respuesta ciudadana no deja lugar a dudas: el funeral es también un derecho social.

Y, en la misma línea de servicio esencial, cabe resaltar que el estudio confirma que dos de cada tres españoles perciben diferencias entre zonas rurales y ciudades a la hora de acceder a los mismos tipos de servicios funerarios, y tres de cada cuatro reclaman más apoyo institucional para garantizar igualdad territorial en un momento tan decisivo como la despedida.

LA DEMANDA DE CERCANÍA Y PERSONALIZACIÓN

El estudio refleja una evolución clara. Hoy, la sociedad pide despedidas más íntimas y personalizadas. Aunque el peso entre ceremonias religiosas y civiles se divide casi por igual, hay consenso en que los velatorios resultan demasiado impersonales. El 88,9% preferiría despedidas que celebren la singularidad de cada vida y sean un homenaje a la vida de la persona querida, a través de música, imágenes, vídeos o gestos sencillos que conviertan el adiós en homenaje. La mitad de los encuestados preferiría, además, contar con servicios que permitan contar con opciones y facilitar decisiones en momentos tan delicados.

NUEVOS ESPACIOS Y NUEVAS PROFESIONES

El tanatorio del futuro será distinto: más íntimo, con salas independientes, espacios adaptados a familias y servicios complementarios. Así lo espera más del 80% de los entrevistados. Aparece también una figura innovadora, el del asistente personalizado, con potencial de crecimiento: uno de cada dos españoles contrataría este servicio especializado en diseñar ceremonias personalizadas.

TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD COMO EJES DE CAMBIO

La modernización tecnológica y el respeto medioambiental son ya demandas mayoritarias. El 40,8% pide más digitalización, desde la gestión online de trámites hasta el borrado de la huella digital, el servicio más reclamado. En paralelo, tres de cada cuatro españoles consideran interesante plantar un árbol con las cenizas de un ser querido, símbolo de vida y sostenibilidad. Eso sí, con una condición clara: que las opciones ecológicas no encarezcan el coste.

PREVISIÓN Y CULTURA ASEGURADORA

La previsión se abre paso: el 70,1% cree importante planificar en vida los servicios funerarios y casi nueve de cada diez, especialmente entre la población mayor de 40 años, conocen el seguro de decesos, con una valoración incluso superior a otros seguros tradicionales. El seguro de decesos se ubica, además, entre los 3 considerados como más importantes por los españoles. La tendencia a prever se consolida.

UN SECTOR EN TRANSICIÓN

El retrato que emerge es claro: situado entre la tradición y la modernidad, la memoria compartida y la innovación, el sector funerario español vive un momento de transformación. La ciudadanía lo valora como un servicio esencial, pero espera más innovación, personalización y sostenibilidad.

Para quienes trabajamos en investigación social, este estudio confirma la importancia de dar voz a la sociedad en un ámbito que toca lo más íntimo y lo más colectivo a la vez.

Porque detrás de cada cifra hay un experiencia, detrás de cada porcentaje hay una historia, y detrás de cada gráfico se dibuja una demanda: que el último adiós sea justo, cercano y profundamente humano.

Elena Andradas, directora general de Salud Pública de la Comunidad de Madrid ▶

Entrevista

Elena Andradas

Directora General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid

Madrid: Hacia una atención integral y armonizada

Los servicios funerarios son, en su mayoría, gestionados por empresas privadas. Pero el marco en el que operan (legal, sanitario, territorial, social) está profundamente determinado por las decisiones públicas. La sanidad mortuoria, los registros, la fiscalidad, los cementerios, la gestión de emergencias, la formación profesional o la vertebración territorial son solo algunas de las dimensiones en las que las comunidades autónomas juegan un papel clave. En el último año, desde el Observatorio de los Servicios Funerarios hemos recorrido distintos territorios para conocer de primera mano cómo se están diseñando e implementando políticas públicas funerarias, cómo evolucionan las normativas autonómicas y qué percepción tienen los responsables institucionales sobre el sector.

Este reportaje recoge las principales líneas de reflexión surgidas en los encuentros mantenidos por la presidenta del OSF con representantes de diversas Administraciones Públicas de toda España, trazando un mapa posible del presente y futuro de los servicios funerarios en nuestro país. Elena Andradas, Directora General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid, recibe al Magacín CyA y comparte con nosotros la visión, iniciativas y estrategia institucional de su área en torno a algunos de los temas que afectan directamente a los servicios funerarios.



Las comunidades tienen competencias clave en sanidad mortuoria, pero los modelos varían. ¿Cuál es el marco normativo actual en su comunidad respecto a los servicios funerarios? ¿Se prevén reformas o actualizaciones?

El marco normativo es el Decreto 124/1997, de 9 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de la Comunidad de Madrid, que fue modificado posteriormente por el Decreto 9/2020, de 28 de enero.

En estos momentos, se está trabajando en una nueva norma, ya que es necesario contar con una nueva disposición que responda a la necesidad de actualizar la regulación de la sanidad mortuoria en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, con el fin de dar una adecuada respuesta a los requerimientos sociales y técnicos existentes actualmente en esta materia, al tiempo que se clarificarán determinados aspectos regulatorios que permitirán una mejor comprensión de la norma, en aras de una mayor seguridad jurídica.

¿Qué papel ha jugado la reciente Guía de Sanidad Mortuoria del Ministerio? ¿Se ha integrado o adaptado en su territorio?

El objetivo de la recién publicada guía de consenso es tener un documento de referencia en las Comunidades Autónomas y en la Administración General del Estado y que sirva de base a la hora de elabo-

rar o modificar su propia normativa, manteniendo así unos criterios comunes y armonizados. La Comunidad de Madrid ha participado activamente junto con otras CC.AA. en la elaboración de la guía nacional, que está enfocada principalmente en aspectos técnicos y sanitarios, Dado que la elaboración de la guía ha coincidido con la revisión de la normativa de sanidad mortuoria de la Comunidad de Madrid, se han tenido en cuenta estos aspectos para la elaboración de la nueva normativa de la Comunidad de Madrid.

¿Cree necesaria una mayor armonización normativa a nivel nacional, o la diversidad territorial es una fortaleza?

En estos momentos, y con la publicación de la guía de consenso, se cree que se ha llegado a un buen grado de armonización entre las CCAA. Los aspectos relacionados con la sanidad mortuoria, a excepción del traslado internacional de cadáveres, entran dentro del marco competencial de las Comunidades Autónomas.

¿Cómo está la Comunidad de Madrid garantizando el respeto a la diversidad cultural y religiosa en la prestación funeraria?

La Comunidad de Madrid ha sido siempre sensible a la diversidad cultural y religiosa en la prestación de los servicios funerarios. No obstante, con la finalidad de atender el ejercicio del derecho a recibir sepultura digna sin discriminación por motivos religiosos (artículo 2.1 b) de la Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa), en la nueva disposición, en la que se está trabajando actualmente y en concordancia con la guía de consenso, se está teniendo en cuenta diversas recomendaciones y sugerencias con objeto de respetar en la

DIVERSIDAD CULTURAL, IGUALDAD Y DERECHOS

La pluralidad cultural y religiosa plantea nuevos retos institucionales en materia de sanidad mortuoria, pero los modelos varían.

medida de lo posible ritos funerarios de las confesiones religiosas y sus diferentes peculiaridades. En particular, se contempla eximir el uso de féretros para enterramiento en los cadáveres del grupo III por razones de confesionalidad.

¿Han detectado desigualdades o barreras en el acceso a los servicios funerarios en función del entorno o del perfil social?

Cuando hay un entorno desfavorecido, es posible que puedan detectarse desequilibrios o barreras en el acceso a los servicios funerarios. No obstante, las administraciones responden ante las mismas, intentando dar respuesta cuando se plantean problemas reales y en casos concretos.

¿Se han desarrollado protocolos o directrices sobre atención a familias en situaciones de especial vulnerabilidad?

Las competencias de la Dirección General de Salud Pública (DGSP) en Sanidad Mortuoria persiguen garantizar un tratamiento uniforme para los ciudadanos con independencia del carácter o no vulnerable de las familias.

Vista de uno de los centros hospitalarios de la Comunidad de Madrid

VERTEBRACIÓN TERRITORIAL Y RETO RURAL

En muchos territorios, el servicio funerario sufre por la despoblación.

¿Cómo valoran la relación con las funerarias en su territorio? ¿Existe una interlocución estructurada?

La relación existente entre la administración y las empresas que prestan servicios funerarios es la adecuada a la finalidad perseguida, habiendo permanentemente una relación fluida con ellas.

¿Qué importancia conceden a la profesionalización del sector y a la nueva formación reglada (FP de Técnico en Servicios Funerarios)?

Como en otros muchos sectores, la profesionalización del sector es necesaria, y gracias a los nuevos ciclos formativos se está produciendo una mejora en la prestación de estos servicios.

Esto se ha tenido en cuenta en el proyecto del nuevo Decreto regional, que incluye un artículo específico relativo a los requisitos de formación del personal de las empresas funerarias.

¿Existen en su comunidad mecanismos de seguimiento o control de calidad sobre los servicios funerarios?

Si. La Comunidad de Madrid tiene desde hace años un programa específico de Sanidad Mortuoria, en el que se estructuran todas las acciones programadas que se realizan anualmente para comprobar que los servicios funerarios se prestan correctamente. También se atiende a todas las demandas y denuncias que se reciben en la Dirección General de Salud Pública.

HACIA UN NUEVO MODELO DE POLÍTICA FUNERARIA PÚBLICA

El final de la vida también es un hecho social que requiere políticas activas.

¿Cree que las políticas públicas funerarias deberían estar más presentes en la agenda política y social?

En el ámbito de competencias de esta Dirección General se abordan las medidas de salud pública necesarias para una adecuada protección de las actuaciones que se deben realizar, como ya se ha mencionado previamente.

No obstante, sería importante que en la agenda política se aborden políticas integrales, con otros actores implicados, y así dar una respuesta general a las

necesidades que se producen ante el fallecimiento de una persona y hasta el momento de darle el destino final.

¿Han explorado formas de colaboración con los servicios sociales o sanitarios para una atención integral en el final de la vida?

En la Comunidad de Madrid existe una atención integral en el final de la vida que busca la continuidad asistencial entre los diferentes puntos de atención (centros de salud y otros dispositivos de atención primaria o de emergencias, urgencias, hospitalización, cuidados paliativos y cuidados de media y larga estancia) y salud pública, además de la coordinación con los servicios sociales y sociosanitarios.

El objetivo es atender a las necesidades, construyendo puentes hacia la salud y acompañamiento para vivir lo mejor posible la enfermedad, en un marco de protección, con normas capaces de hacer más asumible y apacible el final de una vida.

En este sentido, sería bueno avanzar en el sector de los servicios funerarios en este abordaje integral, teniendo en cuenta no solo los aspectos propios de sanidad mortuoria, sino también los relacionados con los servicios sociales, la asistencia u otros como los económicos, de competitividad y libre elección del consumidor, de protección del medio ambiente y los relacionados con el urbanismo.

¿Qué mensaje trasladaría al conjunto del sector funerario desde su experiencia institucional?

El reconocimiento de la importancia del trabajo que realizan las empresas funerarias en un momento muy delicado para las familias, que requiere todo el respeto. Momento que precisa, asimismo, del respeto al ejercicio de las libertades y necesidades del ser humano y que garantiza la protección de la dignidad del fallecido. Además de resultar prioritaria una adecuada protección del personal de los servicios funerarios y un desempeño del trabajo con el máximo rigor posible.



OBSERVATORIO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Eventos

Premios OSF Fundamentos del reconocimiento

Los Premios OSF - Observatorio de los Servicios Funerarios, que celebran este año su segunda edición, nacieron con el propósito de distinguir y visibilizar el compromiso, la vocación y la excelencia que caracterizan al sector funerario en España. Lo hacen en un momento de madurez institucional, en el marco del Observatorio de los Servicios Funerarios, consolidado ya como un espacio plural de análisis, encuentro y proyección.

Estos galardones no son un mero gesto simbólico. Son una afirmación pública de que el trabajo que se realiza, desde tanatorios, cementerios y aseguradoras, hasta iniciativas de acompañamiento, pequeñas empresas familiares o administraciones públicas, merece ser reconocido, celebrado y contado.

Porque hablar de servicios funerarios es hablar de dignidad, de cuidado, de memoria, de sostenibilidad y de servicio a las personas en uno de los momentos más delicados de sus vidas.

Desde el Observatorio de los Servicios Funerarios queremos premiar no solo la calidad técnica o la trayectoria, sino también la capacidad de inspirar.

Reconocemos trayectorias discretas pero ejemplares, proyectos que transforman, iniciativas públicas y privadas que elevan los estándares del servicio funerario. Y, por encima de todo, valoramos principios como la vocación, la atención a las familias, la innovación o el compromiso con el entorno. En definitiva, premiamos el arte de servir.

La primera edición estableció, además, el que será el punto de referencia de los Premios OSF: el respeto y reconocimiento hacia un sector que no acostumbra a reclamar focos ni titulares.

Los Premios OSF se suman así al Observatorio de los Servicios Funerarios, un espacio que aúna experiencia, sensibilidad y visión de futuro, y que, edición tras edición de su encuentro anual, gana en profundidad y cohesión.

Esperamos que estos Premios sean un espejo donde el sector pueda mirarse con orgullo y una invitación a que la sociedad mire con nuevos ojos la importancia de esta labor imprescindible.

Premios OSF - Comité de Organización

Categorías de los Premios OSF

Premio OSF a la Mejor Iniciativa Pública

Otorgado a una institución, administración o responsable público que haya impulsado una política, programa o regulación con impacto positivo en el ámbito funerario. Se reconoce, entre otros aspectos, la mejora del servicio, el respeto a las familias, la equidad territorial o el avance en derechos y garantías.

Medioambiental y a la Innovación

Distingue iniciativas, servicios o instalaciones que destaquen por su compromiso con el medioambiente. Se valora la reducción de impacto ecológico, el uso eficiente de recursos, la innovación verde o la conciencia ambiental en todo el ciclo del servicio funerario.

Premio OSF de Comunicación

Destinado a reconocer campañas, proyectos, programas o coberturas que, desde los medios de comunicación, hayan contribuido a dignificar la imagen del sector funerario en la sociedad. Se valora la claridad del mensaje, el alcance social, la sensibilidad y el rigor informativo o narrativo.

Premio OSF a la Trayectoria

Reconocimiento a una persona cuya carrera profesional haya dejado una huella ejemplar en el ámbito de los servicios funerarios. Se valora su dedicación sostenida, su capacidad de liderazgo, su influencia positiva en el sector y su compromiso con los valores del servicio público, la dignidad y el acompañamiento a las familias.

Empresa Familiar

Reconocimiento a aquellas empresas que, desde su arraigo familiar y territorial, contribuyen al sostenimiento del servicio funerario con vocación, continuidad y cercanía. Se premia la transmisión generacional de valores, el impacto local y la implicación comunitaria.

Premios Especiales OSF

Galardones reservados a personas, instituciones o iniciativas que, por su carácter singular, merezcan una distinción no sujeta a categorías predefinidas. Lo otorga directamente el jurado por unanimidad, como reconocimiento extraordinario.

Gala Premios OSF: una noche para el recuerdo

El Observatorio de los Servicios Funerarios celebró en septiembre de 2025 la primera edición de sus Premios, en una gala privada en el Museo Nacional del Prado. Estas páginas recogen la crónica de aquella noche y los fundamentos del reconocimiento que, desde entonces, define la distinción OSF. La II Edición está ya convocada y sus bases pueden consultarse en la web del OSF.



◀ La Sala de las Musas alberga un valioso conjunto de ocho esculturas romanas que pertenecieron a la colección de la reina Cristina de Suecia. Fue el lugar elegido para la entrega de premios.



◀ Los galardones entregados persiguen reconocer la labor de servicio a las familias y la profesionalidad del sector.



Entrega del premio OSF de Comunicación al programa "Informe Semanal" de RTVE.



Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios durante su intervención en la gala de los I Premios OSF.



José Carlos Gallardo, director de "Informe Semanal" y Eva Hernández, periodista y presentadora del programa durante la presentación de los Premios OSF.



Pedro Gullón, Director General de Salud Pública y Equidad en Salud del Ministerio de Sanidad, Elena Andrada, Directora General de Salud Pública y Miguel Davila Cornejo, Subdirector Adjunto de Sanidad Exterior junto a diversos representantes de servicios sanitarios de distintas comunidades autónomas.



Representante de diferentes confesiones religiosas recogen el Premios OSF honorífico al Compromiso con los Ritos y la Diversidad Espiritual.



Enrique Pérez, vicepresidente de la Asociación Provincial de Empresas Funerarias de Ourense (APEFO), Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios y Eloy Tesouro, secretario de la Asociación Provincial de Empresas Funerarias de Ourense (APEFO).



Luis Nouel, director de Limbo Europe recoge el Premio OSF Medioambiental y de Innovación de manos de Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios.



Francisco Ruiz Calzada, Gerente y Presidente del Consejo de Administración de Funeraria Nereo Hermanos recoge el Premio OSF a la Empresa Familiar.



▲ Julio Zarco, presidente de la Fundación Humans y gerente del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús intercambia impresiones con María Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios

Diálogos

El arte de servir: humanizar la vida y la despedida

Diálogo entre María Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios, y Julio Zarco, presidente de la Fundación Humans y gerente del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús.

Julio, me gustaría arrancar esta conversación recordando que el lema El arte de servir no es una fórmula retórica, sino el reflejo de una convicción: que servir exige no solo técnica, sino sensibilidad, vocación, escucha. En el ámbito hospitalario, esa vocación se convierte en humanización.

Tu papel pionero en situar la humanización como eje central del sistema sanitario, desde múltiples ámbitos: gestión, docencia, política... De esa visión profunda, de que curar, acompañar y enfermar son actos inseparables del humanismo sociosanitario, nació la Fundación Humans, que presides.

Actualmente compatibilizas la presidencia de la Fundación Humans con la gerencia del Hospital Niño Jesús, un hospital que algunos ya reconocen como referente en humanización pediátrica y, algo que tú has expresado con orgullo, un hospital que lleva el humanismo en su ADN.

Pensando en el paralelismo con los servicios funerarios: nosotros acompañamos la despedida, tú acompañas la vida. En ese espíritu de acompañamiento, permíteme comenzar preguntándote, ¿cómo defines tú el "arte de servir" en un hospital y qué papel juega la humanización en esa definición?

La atención sanitaria es una atención humanística, es una atención basada en el respeto, en la tolerancia, en la empatía y en la compasión. El arte de servir estaría en el desempeño de las competencias humanísticas aplicadas a las personas cuando son más vulnerables y cuando se encuentran en una situación más crítica, la de la enfermedad.

La vulnerabilidad del enfermo y de la familia hace que todas esas competencias humanísticas tengan que ponerse en juego y la habilidad y la destreza para poderlas desempeñar y llevar a cabo es lo que podríamos denominar el arte en este caso del servicio y de la atención sociosanitaria a pacientes y familias.

Efectivamente, esas habilidades y destrezas cobran especial relevancia cuando hablamos de situaciones de vulnerabilidad, y en eso compartimos desde el Observatorio exactamente esa visión y, me atrevería a decir, misión de ponerlas en juego. Pero te he escuchado señalar en alguna ocasión que en humanización se habla mucho pero muchas iniciativas quedan "en el papel". ¿Cuáles son los principales obstáculos para convertir lo simbólico en práctica?

Cada vez existen más actividades que se realizan en lo que podríamos denominar humanización. Quizá el principal obstáculo que existe es, fundamentalmente, la falta de sensibilización y formación de muchos profesionales y de muchas categorías profesionales en estas áreas, en lo que se denominan competencias relacionales que tienen que ver con la humanización. Y quizá ese es uno de los mayores obstáculos o resistencias.

Y, también, otro de los mayores obstáculos y resistencias para poder desempeñar y ejecutar las competencias relacionales son problemas organizativos dentro de las complicadas organizaciones sociosanitarias. Las estructuras rígidas, la falta de liderazgo, en muchos casos, dificultan el desarrollo de estas competencias.

Totalmente de acuerdo, pero cuando las estructuras no son tan rígidas, existe un liderazgo claro y se desarrollan de esas competencias, el arte de servir se convierte en un referente. Y un claro ejemplo, si me permites, es precisamente el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús, que tiene ya una reputación como hospital con vocación humanista. ¿Cómo se vive allí la humanización en el día a día y qué proyectos te ilusionan más?

El Hospital Infantil Universitario Niño Jesús lleva 150 años atendiendo a los niños y sus familias, no solamente de Madrid, sino de fuera de Madrid, de otras comunidades autónomas. Un 20% de los niños proceden de otras comunidades autónomas que no son la Comunidad de Madrid. Aquí el ADN del propio hospital es la humanización.

No es algo nuevo, llevan así desde su origen, desde su creación, hace un siglo y medio. Hay múltiples proyectos, todo el hospital y todas las actividades emanan humanización, sin lugar a duda. Y probablemente aquellas que en este momento ocasionan más ilusión, quizá, son todas vinculadas a la integración de los niños con problemas en salud mental y problemas neurológicos en la creación de un instituto, un instituto de neurociencias y salud mental, donde se integrarán la psiquiatría, la neurología, la neurocirugía y la neurofisiología.

La integración de todos estos servicios de una manera transversal en un instituto, todo ello enhebrado por los temas de humanización, es posiblemente uno de los hitos más importantes e ilusionantes que tenemos en este momento. Pero, como digo, todos los servicios y todas las actividades del hospital emanan humanización y la humanización está como una variable permanente en todas las actividades.

Julio, no me extraña que el Instituto de Neurociencias y Salud Mental sea uno de los proyectos más ilusionantes. Y no dudo que estará impregnado de esa esencia de humanización. Pero también en varias

intervenciones has dicho que humanización “es más que pintar paredes con dibujos” ¿Cómo lo explicas y qué elementos deben acompañar esa iniciativa?

La humanización es más que pintar paredes, es una metáfora de lo que quiero transmitir.

La humanización no es una cuestión meramente decorativa, sino una forma de ver y aproximarse al mundo del paciente y de la familia de una forma humana, integral, holística, donde los principios del humanismo están presentes.

Por eso, va más allá de lo que es algo meramente de maquillaje o decorativo. La humanización tiene que ver con muchas otras cosas, con las infraestructuras, sin lugar a dudas, pero también tiene que ver con las aptitudes, con las competencias relacionadas de los profesionales, con esa capacidad de los profesionales para poder aplicar las competencias humanísticas.

También tiene que ver con temas muy importantes como los procesos asistenciales integrados, es decir, diseñar los procedimientos, los procesos asistenciales desde que el paciente entra en el hospital hasta que marcha. Por lo tanto, esos procesos asistenciales integrados, dibujarlos de una forma determinada, con una visión determinada, eso también es humanización.

Y, sin lugar a dudas, la humanización también es la participación activa del paciente, la voz del paciente. En el Hospital Niño Jesús tenemos un comité de pacientes, de niños, que se llama KIT, que es un comité de pacientes, como digo, de niños, que nos ayudan en la visión, la ejecución, la modificación y la reorientación de los procesos asistenciales.

Por lo tanto, la humanización va más allá de decorar las paredes de una forma bonita, tiene que ver con la aplicación de la tecnología de una manera humana, tiene que ver con la gestión de las infraestructuras, con la luz, con el color, con los olores, con la atención personalizada, tratando de llamar a la persona por su nombre y cuidando y atendiendo a todas las facetas del individuo y de la familia en sus más mínimos detalles.



▲ Interior del hospital Infantil Niño Jesús de Madrid.

Efectivamente Julio, personalización, de hecho, eso nos piden a nosotros las familias, según el segundo estudio elaborado por Sigma Dos para el Observatorio, una personalización que en el fondo es hacer lo que siempre se hizo bien.... En tu trayectoria has ocupado cargos en gestión, política sanitaria y coordinación de humanización. ¿En cuál de esos ámbitos es más difícil “mantener el alma” humanista frente a las limitaciones presupuestarias, estructurales o culturales?

Como bien dices, yo tengo la peculiaridad de haber estado prácticamente en todos los ámbitos de la atención, desde la política hasta, lógicamente, la atención profesional, la atención médica, la gestión, es decir, que conozco todos los ámbitos asistenciales. Cada ámbito tiene su peculiaridad. Lo macro, lo meso y lo micro tienen obstáculos, todos ellos, cada uno con sus propias características.

Quizá donde es más difícil mantener el espíritu humanístico sea posiblemente en la macrogestión, es decir, en la política sanitaria. Ahí tal vez hay un cierto distanciamiento de la persona concreta y personal, es decir, de la atención a la persona, de la cara y ojos, de la persona que tiene nombre, de la cara que tiene unos ojos y que te miran.

La política está más distanciada y, por lo tanto, el papel lo aguanta todo y el despacho lo aguanta todo. Y, por lo tanto, hay que estar continuamente pensando en esa mirada, pensando en la persona y tratar de no perder, digamos, el contacto con la realidad para poder dar un servicio público adecuado, porque, al final, también la política es un servicio.

Y qué importante es también el tiempo para esa atención, para esa cara y esos ojos. Muchos profesionales creen que humanizar significa tener más tiempo con cada paciente, empatía, acompañamiento emocional. Pero el sistema exige eficiencia, productividad y resultados. ¿Cómo lo conjugas tú en la práctica?

Sin lugar a dudas, el tiempo es muy importante porque las personas requieren tiempo. Pero también es cierto que el tiempo hay que trabajarlo de manera adecuada. El tiempo tiene que ser, no solamente cantidad, sino calidad.

Entonces es importante compatibilizar y armonizar la eficacia, la eficiencia y la efectividad, obviamente, con un trato humano. En eso consiste, precisamente, la habilidad y el arte en la atención de las personas, cómo podemos ser más eficaces, más eficientes y más efectivos sin perder la parte humana.

Ahí la tecnología viene a socorrernos. Si la tecnología es humana, y la tecnología está hecha de humanos para humanos, nos viene a aportar y a ayudar en la eficacia, la efectividad y la eficiencia, es mucho más fácil tratar de garantizar el trato humano. Por lo tanto es una armonización de todas estas facetas, lo cual requiere —insisto— destreza y conocimiento.

También me gustaría compartir contigo una reflexión, la importancia de la escucha, de entender las expectativas y necesidades de aquellos a los que servimos. Desde el Observatorio entendemos que es fundamental su análisis y de ahí surgió nuestro primer estudio. En esto, tenemos mucho que avanzar, y creo lleváis desde los hospitales tiempo trabajando en ello, y en esto también siempre has sido pionero... ¿Qué papel deben tener los pacientes y las familias para que un hospital sea verdaderamente humanizado? ¿Cómo pueden participar activamente en esa cultura?

Nosotros, en la Comunidad de Madrid, desde hace ya muchísimos años, cuando yo estaba en la Consejería de Sanidad, ya implantamos comités de pacientes en los hospitales como una forma de crear una herramienta de participación ciudadana dentro de las organizaciones sanitarias.

Como he comentado, en el Hospital Niño Jesús tenemos un comité de pacientes, KIT, que son niños entre los 11 y 18 años, que han pasado por pro-



▲ Fachada exterior del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús en Madrid.

cesos complicados, psicológicos, traumatológicos, neurológicos, que nos ayudan a contemplar qué mirada tienen realmente los pacientes, los niños de nuestro hospital, y por lo tanto nos ayudan realmente a mejorar día a día.

La participación del paciente tiene muchos niveles. Desde luego, uno de ellos es a través de los comités de pacientes en las organizaciones sanitarias y luego también en la participación de los pacientes en las distintas comisiones que hay establecidas en los hospitales, que van desde la Comisión de Humanización, Calidad Percibida, Comisión del Dolor, Comisión de Farmacia, porque siempre la aportación de la mirada del paciente dentro de la gestión sanitaria aporta un valor importante.

Mirando al futuro, ¿cuál crees que es el siguiente paso para que España no solo hable de humanización, sino que la viva en todos los hospitales?

He vivido en los últimos 30 años, o más de 30 años, la evolución de la humanización en el sistema sanitario español.

Creo que hemos dado un paso de gigante, ahora está presente. Ahora es muy difícil que alguien se niegue o no contemple la posibilidad de la participación del paciente.

El paso que hace falta es tratar de sistematizar esa participación, tratar de instrumentalizar a través de herramientas esa participación ciudadana y del paciente dentro de las organizaciones sanitarias. Tenemos que hacer un enorme esfuerzo todavía en formación y sensibilización, sobre todo en determinadas categorías profesionales.

Y yo creo que esas son las líneas fundamentales para los próximos años, pero insisto, el paso en los más de 30 o 40 últimos años ha sido gigante.

Julio, gracias por esta conversación que, más que una entrevista, ha sido un acto de escucha y aprendizaje por mi parte. Desde el Observatorio seguiremos trabajando para que el arte de servir sea una cultura compartida. Seguimos caminando juntos hacia una humanización real, posible y necesaria.

Tribuna

Luis Morente

Presidente de la Unión de Budistas de España

El Observatorio de los Servicios Funerarios, una casa común

Luis Morente, en representación de las confesiones religiosas que forman parte del Consejo Asesor del OSF y del proyecto de I+D+I reflexiona sobre el proyecto integral del OSF y de su papel como espacio de reflexión, de encuentro e intercambio.

Desde su creación, el Observatorio de los Servicios Funerarios ha sido mucho más que un espacio de reflexión: ha sido una casa común donde distintas confesiones religiosas, instituciones públicas hemos trabajado juntos con un propósito compartido, poner en el centro la dignidad de la persona, la libertad de conciencia y el respeto a las tradiciones. En estos años, quienes formamos parte del Consejo Asesor, de su proyecto universitario y de su proyecto de investigación (católicos, evangélicos, judíos, musulmanes, budistas, hindúes, bahá'ís, ortodoxos, representantes de religiones precristianas europeas y también quienes se declaran sin fe) hemos participado en un proceso de trabajo constante, hecho de diálogo, escucha y compromiso.

Reunidos en torno al Observatorio, hemos avanzado en la construcción de un modelo de servicio funerario más abierto a la diversidad espiritual de la sociedad española.

Entre los hitos más significativos de este recorrido se encuentra el proyecto de investigación desarrollado junto a la Universidad Católica de Valencia, centrado en el cuidado del difunto y su dignidad, su honra y homenaje por parte de las familias y la comunidad, la pompa fúnebre que forma parte de nuestro patrimonio inmaterial: su visión desde los derechos fundamentales y la libertad religiosa.

En este trabajo común participamos representantes de todas las confesiones, unidos por una misma convicción: que el respeto a los ritos, a las creencias y a la libertad de conciencia no solo pro-



▲ Luis Morente, presidente de la Unión de Budistas en España

tege derechos fundamentales, sino que enriquece el servicio funerario y lo conecta con el patrimonio cultural y espiritual de nuestro país.

El proyecto aborda el tratamiento jurídico, social y cultural de las tradiciones funerarias, desde las exequias católicas o el derecho islámico hasta los rituales hinduistas, budistas, bahá'ís o las tradiciones precristianas europeas. Cada aportación aportó una mirada distinta a un propósito común: reivindicar la honra y la pompa fúnebre como expresión de la dignidad humana y de la memoria colectiva.

A esta labor y la universitaria, se suma la tarea institucional del Observatorio a través de reuniones con las Administraciones Públicas, donde hemos trasladado la importancia de contar con normas claras, equitativas y sensibles a la diversidad. Estos encuentros han reforzado el diálogo entre confesiones e instituciones, consolidando al Observatorio como un espacio neutral, plural y constructivo, donde todas las voces encuentran acogida.

Mirando el camino recorrido, lo que mejor define nuestra labor no es una lista de proyectos, sino la construcción paciente de esta casa común.

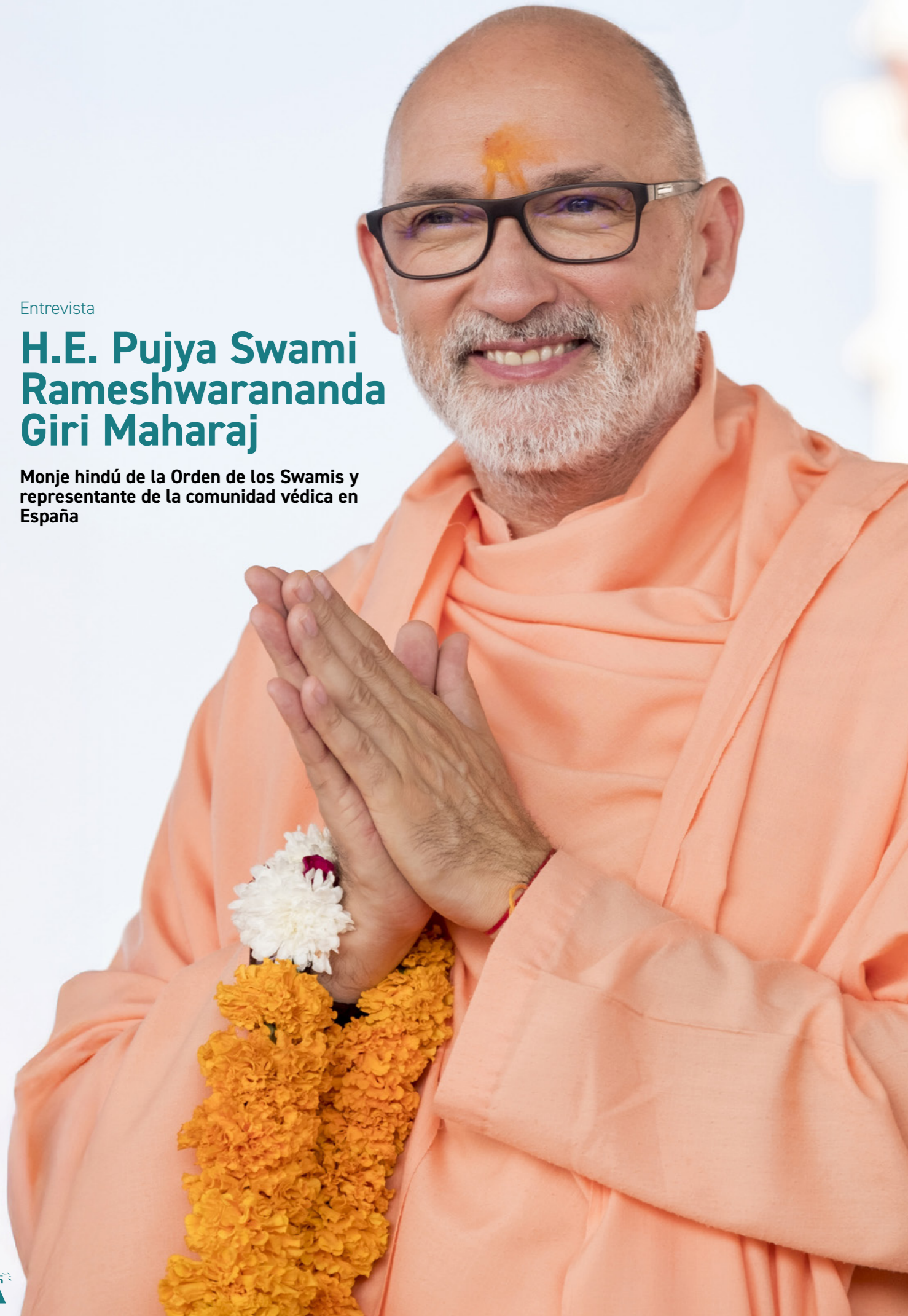
En ella, cada confesión aporta su mirada, cada universidad su conocimiento, y cada institución pública su compromiso.

Esa casa, abierta, plural y en diálogo constante, es hoy, y seguirá siendo, nuestra casa común...

Entrevista

H.E. Pujya Swami Rameshwarananda Giri Maharaj

Monje hindú de la Orden de los Swamis y representante de la comunidad védica en España



Ritos funerarios hindúes en España: tradición y adaptación

Desde la tradición hindú, la muerte no es el final, sino una transición. Se concibe como el paso del alma (ātman) de un cuerpo a otro, dentro del ciclo del sa sāra, regido por la ley del karma. El rito funerario (el antyesti o “último sacrificio”) tiene como propósito acompañar al alma en su viaje, facilitar su liberación (moksha) si corresponde, o propiciar un renacimiento auspicioso. El acto de cremación por medio del fuego sagrado (agni) purifica y disuelve el vínculo con el cuerpo físico. Por tanto, no se trata solo de un adiós, sino de una profunda acción espiritual que implica tanto al difunto como a la comunidad. Desde la tradición hindú, la muerte no es el final, sino una transición.

¿Cuál es el sentido espiritual que otorga su confesión al momento de la muerte y al rito funerario?

Desde la tradición hindú, la muerte no es el final, sino una transición. Se concibe como el paso del alma (ātman) de un cuerpo a otro, dentro del ciclo del sa sāra, regido por la ley del karma.

El rito funerario (el antyesti o “último sacrificio”) tiene como propósito acompañar al alma en su viaje, facilitar su liberación (moksha) si corresponde, o propiciar un renacimiento auspicioso. El acto de cremación por medio del fuego sagrado (agni) purifica y disuelve el vínculo con el cuerpo físico.

Por tanto, no se trata solo de un adiós, sino de una profunda acción espiritual que implica tanto al difunto como a la comunidad.

¿Qué elementos considera esenciales en una despedida religiosa según su tradición?

Entre los elementos esenciales se encuentran el lavado ritual del cuerpo con agua sagrada, la aplicación de ceniza sagrada (vibhūti) o cúrcuma, el sudario de color según la condición del difunto, la procesión ritual, la orientación del cuerpo, los rituales de despedida del alma con el canto de ciertos mantras védicos y ofrendas específicas (antye i), el encendido de la pira por el hijo mayor (karta).

Posteriormente y tras la cremación del cuerpo, la recogida y la inmersión de las cenizas, así como las ceremonias posteriores de homenaje a los ancestros (śrāddha) que completan el proceso. Cada gesto tiene un sentido simbólico y metafísico, y requiere de conocimiento ritual para su correcta ejecución.

¿Qué enseñanzas o apoyos se ofrecen a las familias en el proceso de despedirse de un ser querido?

El Sanātana Dharma (hinduismo) ofrece consuelo a través del conocimiento del alma eterna y de la ley del karma. Se enseña que el apego al cuerpo es transitorio, y que el amor verdadero permanece más allá de la forma física. Los textos como el Bhagavad Gītā o los Upanishads ofrecen enseñanzas espirituales profundas sobre el desapego, la aceptación del dharma y la continuidad de la conciencia.

En España, como representante religioso, acompaño a las familias en ese tránsito, tanto con rituales como con orientación espiritual, respetando siempre su ritmo emocional.

¿En qué medida han tenido que adaptarse los rituales funerarios de su fe a las exigencias normativas o sociales actuales?

La adaptación ha sido significativa. En España es muy raro que la cremación pueda realizarse según las condiciones tradicionales, como el uso de fuego al aire libre o el depósito de cenizas en los ríos o el mar. Hemos debido negociar espacios de recogimiento y buscar alternativas simbólicas que respeten la esencia del rito.

No obstante, muchas autoridades muestran sensibilidad y disposición al diálogo, lo cual facilita procesos respetuosos y colaborativos.

¿Considera que en España existe un respeto suficiente hacia la diversidad religiosa en los momentos del fallecimiento y la despedida?

Ha habido avances notables, aunque aún hay margen de mejora. El reconocimiento de las minorías



◀ El ritual de baño en el río al amanecer es una práctica espiritual común, un momento de purificación y oración.

religiosas en la práctica funeraria depende mucho del territorio y de la formación del personal implicado. En algunos contextos se percibe una mayor apertura y sensibilidad, mientras que en otros persiste cierto desconocimiento. La formación intercultural y la cooperación institucional son claves para garantizar un respeto efectivo a la pluralidad espiritual.

¿Qué retos encuentran las familias de su confesión cuando intentan celebrar un entierro o despedida según sus creencias?

La falta de espacios adecuados para la realización de los rituales, la ausencia de crematorios que permitan la participación activa de los familiares y la imposibilidad legal de realizar ciertos gestos simbólicos, como la recuperación y posterior dispersión de las cenizas en aguas naturales, son algunos de los retos.

A esto se suma, en ocasiones, la falta de conocimiento o de disponibilidad de oficiantes religiosos en el entorno inmediato, lo cual puede generar un sentimiento de desarraigo o frustración espiritual.

¿Qué relación mantiene su comunidad con las empresas funerarias? ¿Han percibido avances en la atención a la diversidad?

La relación ha mejorado con los años, especialmente gracias al esfuerzo de algunas empresas que se han interesado en conocer nuestras necesidades.

Aunque nuestra tradición es especialmente desconocida, al margen de la visión que ofrecen ciertos documentales sobre los crematorios al aire libre

en la India, existen funerarias que ya incorporan protocolos para rituales hindúes, sobre todo en zonas donde la comunidad hindú es especialmente significativa, aunque esto no es aún generalizado. Por eso mismo, valoramos mucho aquellas iniciativas que buscan una atención inclusiva y respetuosa.

¿Qué mejorarían en la coordinación entre instituciones públicas, funerarias y confesiones religiosas?

Mejoraría la comunicación previa a la celebración del rito, con protocolos claros y flexibles que reconozcan las particularidades de cada tradición. También propondría, como ya lo está haciendo con mucho acierto el Observatorio de los Servicios Funerarios, la creación de espacios de encuentro entre confesiones religiosas y actores del sector funerario, para favorecer el conocimiento mutuo. Asimismo, sería útil establecer mecanismos institucionales que permitan una aplicación homogénea de los derechos religiosos en todo el territorio español.

¿Cree que los tanatorios y cementerios están preparados para responder a las necesidades espirituales de todas las comunidades religiosas?

En términos generales, no están plenamente preparados. Aunque algunos tanatorios disponen de salas multiconfesionales, muchas veces su uso no se adecúa a las necesidades específicas de cada tradición.

En el caso del hinduismo, no basta con un espacio neutro: se requieren condiciones específicas para los rituales y una comprensión del sentido pro-

fundo de los mismos. Los cementerios carecen de espacios para la cremación según nuestras pautas rituales y faltan espacios para las ceremonias posteriores a la cremación. Por ello, urge una mayor inclusión desde el diseño mismo de estos espacios.

¿Cómo han vivido los cambios en los rituales que trajo consigo la pandemia? ¿Qué ha quedado y qué se ha recuperado?

Durante la pandemia, muchas familias no pudieron despedirse de sus seres queridos según sus creencias, lo cual generó un gran sufrimiento espiritual. Se improvisaron rituales simbólicos en el hogar, se intensificaron las prácticas devocionales personales y se adaptaron las ceremonias posteriores a la cremación (śrāddha) a formatos reducidos.

Algunas de estas prácticas, como el acompañamiento virtual o la reflexión interior en soledad, han quedado como complemento a los rituales tradicionales, pero existe un fuerte deseo de recuperar la plenitud de las celebraciones presenciales.

¿Qué mensaje transmitiría al conjunto de profesionales funerarios sobre el respeto a las prácticas religiosas en su labor diaria?

Les diría que su labor no es solo técnica, sino profundamente humana. En el momento de la muerte, cada gesto, cada palabra, tiene una resonancia que va más allá de lo visible. El respeto a las prácticas religiosas no es solo un deber legal, sino un acto de humanidad.

Los animo a formarse, a preguntar, a abrirse con humildad al conocimiento del otro. Su apertura puede marcar la diferencia en el alma de una familia en duelo.

¿Ve necesario que se reconozca mejor el papel del rito en la salud emocional y espiritual de las familias?

Sin duda. El rito no es una formalidad ni un anacronismo: es una herramienta ancestral de sanación, de integración del dolor, de comprensión profunda del misterio de la vida y de la muerte que ayuda a cerrar el ciclo de la pérdida.

En el hinduismo, el rito conecta lo visible con lo invisible, da sentido al sufrimiento y canaliza la energía del amor y del desapego. Reconocer el papel del rito en los procesos de duelo no solo es justo, sino necesario para una sociedad verdaderamente plural, compasiva y madura espiritualmente. Desconocerlo o reducirlo priva a las familias de una fuente esencial de consuelo.



▲ Puja, un ritual hindú que a menudo involucra ofrendas, oraciones y cantos, sirviendo como una forma de honrar y conectar con lo divino.



▲ Plano detalle del ritual, en el que observamos elementos característicos como la campana dorada, caracola blanca, flores y velas.

Diálogos

El arte de servir: hospitalidad que cuida la vida

Diálogo entre María Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios y Conchita García Alonso, médico y directora general de Valdeluz Mayores.

*Conchita, antes de empezar quería contarte por qué en 2025 el lema del Observatorio fue **El arte de servir**. No fue un título pensado en un despacho ni en una reunión de comunicación, sino que nació sobre el terreno, después de recorrer funerarias de toda España y de ver, de cerca, cómo trabajan los profesionales del sector.*

Servir, del latín "servire", significa "estar al servicio de otro", "cuidar de otro". Y es un verbo que me parece precioso porque no tiene nada que ver con someterse, sino con entregarse.

Y cuando hablamos de arte, también volvemos al latín: ars, artis, que significa "habilidad, destreza, técnica, oficio, método". El arte es la capacidad de hacer algo bien, con atención, con sensibilidad, con alma. Por eso hablo del arte de servir: porque servir requiere sensibilidad, precisión, vocación y una enorme capacidad de escucha. Es ese conjunto de gestos que, igual que en un oficio artesanal, se hacen con el corazón y con el alma. Y me parece que eso define también vuestro trabajo en las residencias: esa forma de cuidar que combina profesionalidad, método y humanidad.

Así que quería empezar preguntándote: ¿cómo se traduce ese "arte de servir" en vuestro día a día en Valdeluz? ¿Qué significa para ti servir desde vuestro ámbito del cuidado?

◀ Conchita García Alonso, médico y directora general de Valdeluz Mayores intercambia impresiones con María Dolores Asensi, presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios.

Para nosotros, el "arte de servir" se traduce en acompañar la vida en todas sus etapas. Quizá nuestra labor empieza un poco antes que la vuestra, porque vosotros acompañáis el final, y nosotros acompañamos la vida entera. En Valdeluz cuidamos tanto a la persona como a su familia durante procesos de rehabilitación, deterioro cognitivo o también en el final de la vida.

El paradigma ha cambiado mucho: ya no se viene a una residencia solo para los últimos momentos. Hoy muchas personas llegan para recuperarse de una cirugía, una fractura o una caída. Se rehabilitan y luego regresan a su casa. En todos los casos, el cuidado sigue siendo el centro de todo, y lo entendemos de una manera global. No se trata solo de cubrir las necesidades básicas —comer, asearse, desplazarse, bañarse—, sino también de atender gustos, deseos y preferencias personales. Si alguien nos dice que le gusta que le pinten las uñas o los ojos, eso también es cuidar. Si prefiere ir a la peluquería, eso es cuidar. Y si lo que le reconforta es su Virgen del Pilar, una vez a la semana ponemos un vídeo en 3D para ver a la Pilarica en Zaragoza. Son pequeños gestos que forman parte del cuidado, tanto cuando una persona se está recuperando como cuando ha decidido pasar su vida con nosotros.

Esa es la pincelada final de la que hablo cuando digo arte: el detalle que convierte lo cotidiano en algo significativo. En funerarias vemos lo mismo: la gente ya no quiere ser "uno más", pide personalización. Y vosotros personalizáis cada vida —no el "acto", sino el servicio de servir—. ¿Qué dirías que caracteriza a Valdeluz?

Que no miramos el número, miramos a la persona. Trabajamos con un triángulo: residente – trabajadores – familia, en ese orden. ¿Por qué así? Porque si no cuidas a los trabajadores, es imposible que exista esa "masa madre" de cariño, cuidado y personalización que queremos. Si los dejas para lo último, todo el proceso de cuidado no sale. Cuidar a quien cuida es fundamental.

¿Cómo combináis calidad, trato humano y sostenibilidad?

Lo conseguimos porque se prioriza la calidad del servicio sobre todo lo demás.

Claro que hay que hacer números y controlar gastos, pero la consigna es clara: ahorrar en lo que no suponga nada e invertir en lo que suponga bienestar. Eso nos permite mantener un entorno donde la calidad humana y la excelencia profesional van de la mano.



◀ En Valdeluz Mayores, la atención y el acompañamiento por parte de profesionales es la clave de su éxito.

Nuestra filosofía de trabajo en Valdeluz tiene un enfoque muy equilibrado y humano. La clave de combinar calidad, trato humano y sostenibilidad está en la visión que tienen a nivel de propiedad, donde la calidad del servicio es lo primero. Al poner énfasis en el bienestar no solo de los residentes, sino también de quienes forman parte del equipo, se logra un entorno donde los valores humanos se entrelazan con la excelencia profesional. La capacidad de priorizar en lo que realmente importa y gestionar eficientemente los recursos, sin sacrificar el bienestar, es una estrategia muy poderosa para asegurar una operación sostenible y que fomente relaciones de confianza, tanto con el equipo como con los clientes. Sin duda, esa es la clave para mantener la calidad y la sostenibilidad a largo plazo.

Cuéntame cómo está organizado vuestro modelo.

Trabajamos con un sistema de unidades de convivencia. Cada planta es una casa, con habitaciones, comedor, cocina y salón. Allí se lleva a cabo la vida cotidiana: desayunan, comen, charlan, ven la televisión... Todo en un entorno familiar. Además, contamos con diversas zonas comunes: peluquería, cafetería, capilla, salones, jardines, terrazas cubiertas, gimnasio (interior y exterior), biblioteca, sala de terapia y toda la parte sanitaria. Disponemos de consultas médicas, psicología, enfermería, una sala de estimulación multisensorial y una UGA (Unidad de Gestión Avanzada), con camas comunicadas por cristal con la enfermería, lo que permite una monitorización cercana. También, en cada planta hay habitaciones con oxígeno y vacío. Nuestra filosofía es sencilla: que cada residencia sea un hogar con alma sanitaria

Eres médico y además directora general, algo poco habitual.

Sí, creo que es poco habitual. Mi perfil es asistencial, no gestor, pero creo que esa visión ayuda a estar cerca y a una buena gestión.

Estoy cada día en las residencias. Subo a las plantas, hablo con las familias y residentes, con los equipos, escuchando, observando y aprendiendo. De esas conversaciones surgen muchas ideas. Hay una frase del doctor Juan Abarca que repito mucho: "Mi despacho son mis zapatos". La hago mía. Así, por ejemplo, el desayuno buffet, que surgió de escuchar a los propios residentes, porque nos dimos cuenta de que muchos tenían ritmos diferentes.

Una señora me decía: "Yo toda mi vida he desayunado después de media hora de tomarme el café, no puedo hacerlo antes". Otra comentaba: "A mí me gusta levantarme, leer un rato y luego bajar". Y pensamos: ¿por qué todos tienen que desayunar a la misma hora si no todos viven igual?

Así que implantamos un desayuno buffet con un horario amplio, de ocho a diez de la mañana, en las plantas donde las personas son más autónomas. Cada uno baja cuando le apetece, se sirve un café, un zumo, pan, fruta, y charla con los demás. Lo curioso es que ha cambiado el ambiente. Antes todo era más rígido; ahora se respira libertad, conversación y alegría. Hay quien baja solo a tomarse el café y vuelve a su habitación, y hay quien se queda largo rato charlando. Esa libertad sencilla genera bienestar.

Y, aunque parezca un detalle sin importancia, es exactamente lo que decías antes: la hospitalidad del detalle. Es escuchar, entender y adaptar. A veces cuidar no es hacer más, sino hacerlo diferente.

Qué importante eso: escuchar... Son cosas que no cuestan dinero, pero valen mucho: preguntar, escuchar, adaptar. La sonrisa, la presencia, el gesto amable... Todo eso crea hogar.

Hablemos del futuro. Vivimos más años y con más diversidad. ¿Cómo se prepara Valdeluz para eso?



▲ Una de las estancias del centro, donde los residentes se encuentran como en casa.

Apostamos por la especialización y la diferenciación. Tenemos áreas específicas para enfermedades neurodegenerativas, demencias, neurorehabilitación, cuidados posthospitalización y postquirúrgicos, cuidados paliativos y final de vida. En el futuro se contarán con distintos modelos de convivencia: centros de día, centros sociosanitarios, independent living, senior living... Cada persona tiene que encontrar, según su momento vital, el recurso que necesita.

Me interesa tu reflexión sobre el cambio cultural. En el Observatorio vemos que todo el sector de la hospitalidad está transformándose. Antes los hoteles eran para dormir; ahora, para vivir experiencias.

Totalmente de acuerdo. Yo he vivido, por ejemplo, el cambio en los servicios funerarios en primera persona. Cuando falleció mi padre, hace muchos años, quizás parecía que te acompañaban solo a llorar. Cuando falleció mi madre, doce años después, todo había cambiado: el ambiente, el trato, la delicadeza de los gestos.

Esa transformación también la he visto en las residencias. Antes eran más frías, institucionales. Ahora son hogares, con calidez, con belleza. Intentamos que la persona sienta que está en su casa, no en un lugar ajeno.

Y eso conecta con algo muy humano: el deseo de sentirse en casa, de ser acogido.

Sí, es la clave. En cualquier caso, las familias buscan lo mismo que todos: intimidad y acogida. Los residentes y sus familias buscan lo mismo que todos: un lugar donde puedan sentirse seguros, respetados y queridos. La sensación de estar en un hogar, rodeados de cariño y con la profesionalidad que requieren, es lo que realmente marca la diferencia.

En vuestro trabajo y en el nuestro hay algo común: acompañar. Vosotros acompañáis la vida, nosotros en el homenaje. En ambos casos, el cuidado pasa por el detalle.

En ambos trabajos, el cuidado del detalle es esencial, porque son esos pequeños gestos los que marcan la diferencia y dan consuelo, ya sea durante la vida o en su despedida.

Gracias, Conchita. Me quedo con muchas cosas: la "masa madre" del cuidado, la idea del triángulo, las unidades de convivencia, el "mi despacho son mis zapatos" y esos pequeños gestos —las uñas, la peluquería, la Pilarica, el café antes del desayuno— que contienen toda una filosofía.

Porque ahí está el sentido de nuestro lema: el arte de servir es también el arte de escuchar, de observar, de acompañar. Y, al final, de recordar que servir, cuidar y honrar son las formas más altas de humanidad.



La paradoja de la España vaciada: el servicio funerario, el único que se resiste a morir

Artículo

Mª Dolores Asensi

Presidenta del Observatorio de los Servicios Funerarios

En muchos rincones de la España rural, esos cuyos sonidos, cadencias y silencios tan bien evocó Miguel Delibes, el eco de una campana fúnebre sigue marcando el pulso de la comunidad. En pueblos donde la escuela cerró, el banco se marchó y el centro de salud apenas abre unos días por semana, aún hay un servicio que permanece, incluso cuando todo lo demás ha desaparecido: el de las funerarias.

En un país donde la despoblación avanza de forma inexorable, y donde cada año cientos de municipios pierden población y servicios esenciales, las empresas funerarias mantienen viva una red silenciosa y comprometida. Lejos de los focos, acompañan a las familias en el momento más difícil de la vida: la despedida de un ser querido. Lo hacen sin importar la distancia, el aislamiento o la población menguante. Lo hacen por vocación, responsabilidad y una profunda conciencia de lo que representa un funeral en estos entornos.

La paradoja es evidente: mientras otros servicios se replegaron hacia los núcleos urbanos, el sector funerario ha asumido la misión de resistir y estar presente en lugares donde casi todo lo demás falta. Allí donde apenas queda un comercio o donde la plaza ha perdido el bullicio de antaño, la funeraria sigue sosteniendo una función social de enorme calado.

En muchas localidades donde se han perdido ya infraestructuras básicas, los servicios funerarios resisten, garantizando que cada despedida se lleve a cabo con dignidad, cercanía y respeto. Porque en estas comunidades un funeral no es solo una ceremonia: es un acto colectivo de memoria, un homenaje a quienes construyeron el alma de esos pueblos, una reafirmación de la identidad local.

La comarca gallega de Condado-Paradanta, en Pontevedra, lo ilustra con claridad. Municipios como Covelo (2.426 habitantes), A Cañiza (5.090 habitantes), Arbo (2.647 habitantes) o Crecente (1.978 habitantes), con densidades poblacionales que oscilan entre los 19 y los 61 habitantes por km², muestran la complejidad de prestar un servicio funerario en este entorno. Atender a una familia puede suponer recorrer decenas de kilómetros en carreteras sinuosas, en ocasiones bajo condiciones climáticas adversas, con un único objetivo: que nadie quede desatendido.

La comparación con el ámbito urbano es reveladora. En ciudades como Madrid (604 km² con una población de más de 3,4 millones), los servicios se concentran y las distancias son mínimas. En el medio rural, cada intervención implica planificación, desplazamiento y, sobre todo, una cercanía personal que va más allá de lo estrictamente profesional.

sional. Ejemplos como los tanatorios de Alcudia de Guadix (Granada), San Leonardo de Yagüe (Soria) o Sierra de Yeguas (Málaga) —pueblos con apenas 1.207, 1.949 y 3.452 habitantes, respectivamente— son testimonio del esfuerzo continuo por sostener una red de atención digna, humana y profundamente enraizada en el territorio.

Pero esta labor no se limita al acompañamiento en el último adiós. En muchos pueblos, la funeraria es también un vínculo de confianza, una institución reconocida y respetada, que forma parte de la vida cotidiana. Su papel va más allá del servicio inmediato: representa continuidad, identidad y arraigo.

En estos pueblos, la muerte no es un hecho aislado. Es una experiencia compartida por toda la comunidad, una forma de recordar lo que fuimos y de reafirmar lo que aún somos. Mantener la posibilidad de despedir a los nuestros en su propio entorno, con sus costumbres, su lengua y su gente, es también una forma de cuidar el alma de la España rural.

Por eso, reconocer la labor de las funerarias que operan en la España vaciada es también reivindicar la justicia territorial. Son ellas quienes garantizan que, incluso en los lugares más remotos, ninguna familia quede desatendida. Son parte del tejido social, cultural y emocional del país, los garantes de que el derecho a una despedida digna no dependa del lugar en el que se vive.

En el Observatorio de los Servicios Funerarios queremos poner en valor esa tarea invisible y callada, y abrir un debate que va más allá de lo sectorial. Hablar de servicios funerarios en la España rural es hablar de cohesión territorial, de igualdad de derechos, de respeto a las tradiciones y de futuro compartido.

Mientras haya funerarias que recorran caminos vacíos para llegar a tiempo, la España rural seguirá teniendo memoria, vínculo y humanidad. Porque el último adiós no es un trámite administrativo: es un acto de amor, de comunidad y de respeto.

Especial Premios OSF

“Un servicio profundamente humano, donde cada día se puede marcar una diferencia real”

Francisco Ruiz Calzada - Gerente de Nereo Hermanos



Nereo Hnos.
La Propicia
125 AÑOS

En muchas localidades de nuestro país, el rostro del servicio funerario tiene nombre y apellidos. Son empresas familiares que llevan décadas, incluso siglos, acompañando a las familias en los momentos más delicados, combinando profesionalidad, cercanía y un profundo sentido del deber.

Funeraria Nereo Hermanos, con sede en Cantabria, es uno de esos ejemplos donde el oficio se transmite como un legado. Fundada en 1900 por Don Joaquín Ruiz Ciminiano, Funeraria Nereo es sinónimo de un proyecto familiar arraigado en una tradición de servicio público en Cantabria.

En este reportaje conversamos con Francisco Ruiz Calzada sobre los retos de mantener una empresa funeraria familiar en el siglo XXI, el relevo generacional, la adaptación tecnológica y la huella que dejan en las comunidades a las que sirven.

UN LEGADO QUE TRASCIENDE EL TIEMPO. DESDE SUS ORÍGENES, LA FUNERARIA HA ESTADO EN MANOS DE VARIAS GENERACIONES.

¿Cuál es la historia de la empresa? ¿Cómo nace Funeraria Nereo Hermanos y cómo ha ido evolucionando a lo largo del tiempo?

Nuestros antecesores fueron personas que forjaron su futuro, con trabajo y esfuerzo, afrontando todos los acontecimientos que en el transcurso de finales del siglo XIX y principios de XX tuvo que afrontar nuestra sociedad. Y con este esfuerzo, cargado de una vocación de servicio público a los habitantes de Cantabria, se fue configurando una empresa familiar que hoy en día alcanza unos niveles de prestigio que es gratamente reconocido por todos los operadores del sector funerario, siendo referentes desde hace muchos años.

Nuestro abuelo, Joaquín Ruiz Cimiano, conocido como Nereo, que en su juventud se dedicaba a dar servicio de transporte de pasajeros con vehículos de tracción de sangre, en un momento determinado fundó una funeraria llamada La Bien Aparecida. Con el devenir de los acontecimientos que la sociedad tuvo que afrontar, junto con otras tres empresas que en ese momento estaban funcionando en Santander formó un consorcio que aglutinó esta actividad de funeraria. El consorcio fue concentrándose en los integrantes de su familia, evolucionando a lo que hoy conocemos como la Funeraria La Propicia - Nereo Hermanos.

Nuestro padre, Bernardo Ruiz Varela, después del incendio de Santander, se puso al frente de la misma, incorporando carrozas fúnebres, tanto de caballos como de vehículos a motor, e implantando unos protocolos de actuación novedosos con idea de dignificar la profesión de funerario. La empresa asumió la transición y evolución a los nuevos momentos que se iban produciendo, configurando un sistema de actuación para atender a las familias que tenían la necesidad de este servicio, basado en el respeto y profesionalidad, en la honestidad y el trato humano, sin distinción entre niveles sociales, y que se ha consolidado como pilar fundamental de nuestra organización.

Asimismo, se ha ido ampliando la actividad de funeraria para poder brindar el mejor servicio en cada momento de una forma integral.

¿Qué valores fundacionales siguen guiando la empresa hoy, a pesar de los cambios del entorno?

Respeto profundo por la persona y el duelo, cercanía y trato humano, discreción y profesionalismo, continuidad y compromiso con la comunidad y honestidad y transparencia

EL RELEVO GENERACIONAL, ENTRE TRADICIÓN Y CAMBIO. CON EL PASO DE LAS DÉCADAS, LA CONTINUIDAD FAMILIAR SE CONVIERTE EN UNA DECISIÓN Y TAMBIÉN EN UNA VOCACIÓN.

Fachada principal del tanatorio de Torrelavega de funeraria La Propicia, fundada en 1900.



¿Cómo se vive en el seno de la familia el traspaso de responsabilidades entre generaciones?

El traspaso suele vivirse como un proceso gradual, cargado de emociones y simbolismo. En muchas familias no se trata solo de delegar tareas, sino de transmitir una forma de estar en el mundo, una ética de trabajo y una visión del servicio. La generación saliente puede sentir orgullo, pero también temor por el cambio, mientras que la nueva generación puede experimentar una mezcla de respeto por la tradición y deseo de innovar.

La clave está en el diálogo constante, el acompañamiento y el reconocimiento mutuo de los valores que cada generación aporta.

¿Qué desafíos conlleva transmitir no solo una empresa, sino una forma de entender el servicio funerario?

Este sector implica una vocación de cuidado, respeto y acompañamiento en momentos de gran vulnerabilidad. Transmitir esa sensibilidad es más complejo que enseñar procedimientos: requiere formar en empatía, en el valor del ritual, en el trato humano.

Además, cada generación enfrenta nuevos retos: digitalización, cambios culturales en torno a la muerte, nuevas formas de despedida. El desafío está en conservar el alma del servicio mientras este se adapta a los tiempos.

¿Ha cambiado la manera de enfrentarse emocionalmente al trabajo desde una generación a otra?

Sí, y de forma significativa. Las generaciones anteriores a menudo vivían el trabajo como una responsabilidad casi sagrada, con una fuerte carga de sacrificio personal. Las nuevas generaciones tienden a buscar un equilibrio entre vida personal y profesional, y a cuestionar ciertos modelos de entrega total.

Esto no significa menos compromiso, sino una forma distinta de relacionarse con el trabajo: más consciente, más emocionalmente sostenible, y a menudo más abierta a compartir las cargas.

INNOVAR SIN PERDER LA ESENCIA. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y EXIGENCIAS SOCIALES EXIGEN ADAPTACIÓN.

¿Qué cambios han incorporado en los últimos años en servicios, atención o tecnología?

En los últimos años hemos adoptado cambios significativos para responder a nuevas expectativas sociales y tecnológicas.

Algunos ejemplos incluyen:

- **Digitalización de trámites:** gestión online de documentación, certificados y servicios.
- **Memoriales digitales:** espacios virtuales donde se puede rendir homenaje al ser querido.
- **Atención personalizada:** para adaptar el servicio a las necesidades emocionales y culturales de cada familia.
- **Sostenibilidad:** incorporación de urnas biodegradables y reducción de impacto ambiental en procesos funerarios.
- **Espacios más acogedores:** rediseño de tanatorios y salas de despedida para ofrecer entornos más cálidos y humanos.

¿Cómo logran mantener un equilibrio entre innovación y respeto a la tradición?

El equilibrio se logra a través de una escucha activa y una reflexión constante sobre el propósito del servicio funerario, como:

- Conservar los rituales esenciales: aunque se modernicen los medios, se mantiene el respeto por los tiempos, símbolos y gestos que dan sentido al duelo.
- Formación del equipo: se capacita al personal no solo en tecnología, sino en sensibilidad cultural y emocional.
- Participación familiar: se involucra a las familias en la personalización del servicio, respetando sus creencias y deseos.
- Innovar con propósito: cada cambio se evalúa en función de si mejora la experiencia humana, no solo la eficiencia operativa.

LA EMPRESA COMO PARTE DE LA COMUNIDAD. EN MUCHOS PUEBLOS Y CIUDADES, LA FUNERARIA LOCAL FORMA PARTE DEL TEJIDO EMOCIONAL Y SOCIAL.

¿Qué significa para ustedes haber acompañado a tantas familias de la región durante generaciones?

Acompañar a tantas familias a lo largo del tiempo es un privilegio que va más allá del trabajo: es formar parte de la historia íntima de una comunidad. Cada despedida es un momento único, y estar





presentes en esos instantes de vulnerabilidad y recuerdo crea un vínculo profundo. Significa que la empresa no solo ha prestado un servicio, sino que ha sido testigo y cuidadora de la memoria colectiva. Es una responsabilidad que se honra con respeto, cercanía y continuidad.

¿Cómo se vive ese vínculo con la comunidad? ¿Qué papel creen que desempeñan más allá del servicio prestado?

Ese vínculo se vive con cercanía, con compromiso y con una presencia constante, incluso cuando no hay una pérdida reciente. La funeraria muchas veces actúa como espacio de consuelo, donde las personas saben que serán escuchadas y acompañadas; como custodia de la memoria, ayudando a preservar las historias de quienes ya no están; como agente cultural, respetando y adaptándose a las tradiciones locales, y a veces incluso ayudando a renovarlas. Y, por qué no, como referente ético, mostrando que el cuidado, la dignidad y el respeto pueden estar presentes en cada gesto, incluso en los más difíciles.

Más allá del servicio, la empresa se convierte en parte del tejido emocional del lugar, en una figura que acompaña silenciosamente el paso del tiempo.

MIRADA A FUTURO: SOSTENIBILIDAD Y CONTINUIDAD. EL CONTEXTO ECONÓMICO, REGULATIVO Y SOCIAL PLANTEA NUEVOS DESAFÍOS.

¿Cómo ven el futuro del sector para las pequeñas y medianas funerarias?

El futuro presenta desafíos, pero también oportunidades. Las funerarias pequeñas y medianas tienen una ventaja clave: la cercanía humana.

▲ Javier Novella, Director funerario La Propicia Nereo Hnos junto a Francisco Ruiz Calzada, Gerente y Presidente del Consejo de Administración de Funeraria Nereo Hermanos.

En un mundo cada vez más impersonal, el trato personalizado y el conocimiento profundo de la comunidad son valores diferenciales.

¿Qué retos específicos afrontan hoy como empresa familiar frente a los grandes grupos?

Los principales retos incluyen la presión comercial, porque los grandes grupos pueden ofrecer precios más bajos o campañas agresivas. También la visibilidad, lo que implica competir en marketing y posicionamiento digital. Asimismo, la cuestión de los recursos humanos, esto es, cómo atraer y retener talento en un sector que requiere vocación y, algo que nos toca muy de cerca, la continuidad generacional y el mantener el compromiso familiar en un entorno cambiante.

Pero también hay fortalezas: flexibilidad, autenticidad, y una reputación construida durante ciento veinticinco años de servicio honesto.

¿Qué importancia tiene para ustedes la sostenibilidad económica y medioambiental en este momento?

Es fundamental. La sostenibilidad económica garantiza que el servicio pueda mantenerse con calidad y dignidad a largo plazo.

Y la sostenibilidad medioambiental responde a una demanda creciente de las familias y a una responsabilidad ética. Algunas acciones clave incluyen el uso de materiales biodegradables, la optimización energética en instalaciones, la reducción de residuos y emisiones, la transparencia en procesos y costos.



▲ Sobre estas líneas al izquierda fotografía del edificio principal del tanatorio de Molledo. A la derecha, fachada del tanatorio de Santander.

Además, integrar la sostenibilidad en la cultura empresarial refuerza el compromiso con la comunidad y con las generaciones futuras.

VOCACIÓN, EMPATÍA Y OFICIO. EN EL CORAZÓN DEL SERVICIO FUNERARIO HAY UNA DIMENSIÓN PROFUNDAMENTE HUMANA.

¿Qué es lo más difícil y lo más gratificante de este oficio, cuando se vive desde dentro?

Lo más difícil es convivir diariamente con el dolor ajeno, sostener emocionalmente a las familias en momentos de máxima vulnerabilidad, y hacerlo sin perder la propia estabilidad emocional. También lo es enfrentar la incomprensión social: muchas veces, este trabajo se ve como algo frío o rutinario, cuando en realidad exige una enorme sensibilidad. Lo más gratificante es saber que se ha ayudado a alguien a despedirse con paz, que se ha ofrecido consuelo, que se ha cuidado un momento sagrado. Es sentir que, aunque el trabajo no siempre se ve, deja una huella profunda en quienes lo reciben.

¿Qué formación, actitud o sensibilidad consideran esencial para alguien que se incorpora hoy al sector?

Destacaría los siguientes:

- Formación técnica: los conocimientos legales, logísticos y sanitarios son fundamentales.
- Actitud de servicio, que implica disposición a escuchar, acompañar y adaptarse a cada familia.
- Sensibilidad emocional, la capacidad de empatizar sin absorber el dolor, de estar presente sin invadir.
- Respeto por la diversidad, entender que cada despedida es única, y que hay que honrar las creencias, culturas y deseos de cada persona.
- Discreción y profesionalismo: saber estar en segundo plano, pero con firmeza y calidez.

¿Qué mensaje trasladarían a las nuevas generaciones que quizás no conocen la dimensión vocacional de este trabajo?

Les diría que este oficio no es solo un trabajo: es una forma de cuidar a los demás en uno de los momentos más delicados de la vida. Que aquí se aprende a valorar el silencio, el gesto, la presencia. Que se trata de un servicio profundamente humano, donde cada día se puede marcar una diferencia real. Y que, aunque no siempre se reconozca públicamente, quienes lo ejercen con vocación son guardianes de la memoria, del respeto y de la dignidad.



Diálogos CyA

Rubén Campo Fidalgo

Presidente de la Asociación de Empresas Funerarias de Ourense

Ourense: servir desde la cercanía

▲ Rubén Campo Fidalgo, presidente de la Asociación de Empresas Funerarias de Ourense.

Ourense es una provincia de contrastes: rural, montañosa, con parroquias dispersas y un profundo respeto por las tradiciones. En ese contexto, el trabajo funerario adquiere una dimensión de entrega y compromiso que trasciende lo profesional.

Hablamos con Rubén Campo Fidalgo, al frente de la Asociación de Empresas Funerarias de Ourense, que representa a más del 90 % del sector provincial, para conocer de cerca cómo es servir en una provincia donde cada despedida sigue teniendo rostro, nombre y comunidad.

¿Cómo describirías la realidad funeraria en la provincia de Ourense?

Ourense cuenta con unos 305.000 habitantes y una media anual de entre 4.500 y 4.700 defunciones.

A pesar de su tamaño, mantiene un tejido funerario muy vivo, con unas 50 empresas activas repartidas por toda la provincia. La grandísima mayoría son pymes o empresas familiares, y la mayoría son micropymes. Solo alrededor del 10 % supera los 200 servicios anuales.

En la mayor parte de los casos, el propietario y uno o dos trabajadores realizan prácticamente todas las tareas del servicio funerario: atención al público, tramitación, conducción del vehículo, preparación del difunto y enterramiento. Es un modelo artesanal, pero también profundamente humano.

¿Qué rasgos dirías que definen al funerario ourensano?

Sobre todo, la versatilidad y la vocación. Aquí los profesionales hacen de todo, y lo hacen con cercanía. Son personas muy formadas y actualizadas, que asumen con orgullo un oficio exigente. No hay horarios ni rutinas fijas: hay disponibilidad y empatía.

El funerario ourensano es, en muchos casos, una figura de referencia en su comunidad.

¿En qué medida influye la geografía rural en esa forma de trabajar?

Muchísimo. Prestar un servicio funerario en Ourense suele ser más laborioso que en otras provincias. La orografía y la dispersión geográfica, junto con las costumbres parroquiales de cada aldea con su cementerio hacen que los desplazamientos sean continuos.

Solo en la ciudad existen enterradores municipales. En el resto, los propios profesionales se ocu-

pan de todo. Además, es habitual que haya más de una funeraria en ayuntamientos pequeños. Por ejemplo, Cartelle, con poco más de 2.000 habitantes, tiene tres empresas. Eso obliga a cada una a moverse en una gran área de servicio para poder mantenerse.

¿Cómo es la relación con las familias en un entorno tan cercano como el vuestro?

Muy directa. En muchos pueblos, las familias conocen personalmente al funerario. Es alguien que ha acompañado a varias generaciones, que sabe cómo se despiden en cada parroquia y qué costumbres hay que respetar. Esa confianza facilita todo. A veces, la gente llama antes incluso de hablar con el médico o con el párroco. En nuestro trabajo, la profesionalidad es inseparable del trato humano. Aquí, más que en ningún sitio, acompañar es parte del servicio.

¿Qué papel juega la asociación que presides en esta realidad provincial?

La Asociación de Empresas Funerarias de Ourense representa a 43 de las 50 empresas existentes, es decir, alrededor del 90 % del sector. Trabajamos para defender los intereses comunes, fomentar la formación y crear un espacio de colaboración y apoyo mutuo entre empresas que, aunque pequeñas, sostienen un servicio esencial en el territorio. El objetivo es que ninguna funeraria se sienta sola, y que entre todos podamos seguir ofreciendo calidad, dignidad y cercanía.

¿Existe relevo generacional en las funerarias ourensanas?

Poco a poco, sí, pero no sin dificultades. Es un oficio muy vocacional, que exige mucha entrega, y eso cuesta mantenerlo entre los jóvenes. Sin embargo, cada vez hay más profesionales formados que se incorporan con una visión moderna, que combinan tecnología y tradición.

La clave es mantener la esencia del servicio, pero adaptarlo a los nuevos tiempos.

¿Cuáles son los principales retos que afronta el sector funerario en la provincia?

El principal reto es la sostenibilidad de las pequeñas empresas. La dispersión geográfica y el envejecimiento de la población obligan a hacer muchos kilómetros y a estar siempre disponibles.

También es importante mantener la profesionalización y el respeto por las tradiciones locales, sin perder de vista la necesidad de innovar: digitalización, comunicación con las familias, formación continua. En definitiva, seguir siendo cercanos, pero cada vez más preparados.

¿Cómo imaginas el futuro del sector funerario en Ourense?

Creo que el futuro pasa por mantener la identidad y la vocación de servicio, pero trabajando de forma más colaborativa. La provincia tiene una riqueza enorme en su diversidad, y eso puede ser una fortaleza si seguimos compartiendo recursos y conocimientos.

El objetivo es claro: seguir acompañando a las familias con la misma humanidad de siempre, pero con herramientas modernas y visión de futuro.





V Encuentro Anual del Observatorio de los Servicios Funerarios

22 y 23 de septiembre de 2026 · Madrid

El V Encuentro Anual del Observatorio de los Servicios Funerarios llega en 2026 consolidado como la cita de referencia del sector en España. Cinco ediciones de diálogo, análisis y reconocimiento que han convertido al OSF en una comunidad activa durante todo el año: a través de su consejo asesor, sus grupos de trabajo, sus estudios con Sigma Dos, sus premios y, desde ahora, también de su nuevo proyecto editorial.

El V Encuentro, que se celebrará los días 22 y 23 de septiembre de 2026 en el Ateneo de Madrid y la Galería de las Colecciones Reales, avanzará en los grandes temas que definen la agenda del sector funerario y de hospitality & care: la personalización de la despedida, la profesionalización, la colaboración con el sistema sanitario y social, y el papel de las empresas funerarias en la cohesión territorial de la España rural.

Más información e inscripciones en www.observatoriodefunerario.com



Editorial

EL ECOSISTEMA DEL CUIDADO:

Una sociedad que envejece necesita aprender a cuidar

Hay una escena que se repite cada día en miles de hogares españoles.

Una familia recibe el alta de un familiar mayor tras una operación. El hospital ha hecho su trabajo. Pero ahora empieza otro: quién lo acompaña a casa, quién supervisa la rehabilitación, quién está cuando la soledad aprieta, quién ayuda a tomar decisiones cuando el deterioro avanza, quién sostiene a la familia entera cuando llega el momento de la despedida.

Esa cadena de cuidado (invisible, discontinua, a menudo improvisada) es el gran reto de las sociedades europeas del siglo XXI. Y España, cuya proporción poblacional de mayores de 80 años casi se duplicó entre 2001 y 2020, que tiene más de diez millones de personas mayores de 65 años y una esperanza de vida entre las más altas del mundo, está en el centro de ese reto.

Los datos son elocuentes. En 2050, uno de cada tres españoles tendrá más de 65 años. La tasa de natalidad lleva décadas por debajo del nivel de reemplazo. La inmigración sostiene parcialmente el equilibrio demográfico, pero también transforma el mapa cultural del cuidado: nuevas familias, nuevas tradiciones, nuevas formas de entender la vejez, la enfermedad y la despedida. Al mismo tiempo, el modelo de cuidado informal, muy a menudo sostenido por mujeres (la hija, la nuera, la vecina) se agota: las mujeres trabajan, las familias se dispersan geográficamente, los cuidadores también envejecen.

Lo que está emergiendo, todavía sin nombre claro en el debate público, es un ecosistema. Un conjunto de agentes, servicios, espacios y profesiones que comparten un propósito: acompañar a las personas en las etapas de mayor vulnerabilidad de su vida.

Residencias y centros de día, unidades de cuidados paliativos y hospitales de media estancia, servicios de atención domiciliar y teleasistencia, comunidades de senior living e independent living, psicólogos especializados en duelo, trabajadores sociales, sacerdotes y acompañantes espirituales y, sí, también, las empresas funerarias: actores discretos pero imprescindibles en el último tramo de ese acompañamiento.

Este ecosistema existe. Pero en su mayor parte opera en compartimentos estancos, sin lenguaje común, sin canales de coordinación, sin una identidad compartida, sin una visibilidad adecuada.



▲ El agotamiento del modelo tradicional de cuidados convierte la atención a la dependencia en el gran reto social de la España del siglo XXI.

El médico no siempre habla con el trabajador social. La residencia no siempre habla con la familia. La funeraria llega cuando todos los demás ya se han ido. Quienes están en la primera línea de los cuidados no ven reflejado en el discurso público su trabajo.

Y, sin embargo, todos forman parte de la misma cadena.

Lo que une a estos actores no es solo la proximidad funcional. Es algo más profundo: una forma de entender el servicio como cuidado. La convicción de que acompañar a una persona en su rehabilitación, en su duelo anticipado, en su despedida, exige sensibilidad, vocación y presencia. Que no hay protocolo que sustituya a la mirada atenta, al gesto oportuno, a la palabra que no sobra.

La *silver economy*, la economía generada por y para las personas mayores, crece a un ritmo superior al del conjunto de la economía. No es solo un dato de mercado: es el reflejo de una sociedad

que empieza a tomar conciencia de que envejecer bien, vivir con dignidad y despedirse con respeto no son privilegios, sino parte de la vida y del ser social. Y que satisfacerlos requiere profesionalidad, innovación y, sobre todo, una mirada que ponga a la persona en el centro.

El *Magacín CyA* nace con la voluntad de ser el espacio de encuentro de ese ecosistema. Un lugar donde residencias y hospitales, comunidades y servicios funerarios, médicos y psicólogos, gestores públicos y emprendedores, familias y profesionales puedan reconocerse en un propósito común. Donde el cuidado no sea solo una prestación, sino una cultura.

Porque cuidar no empieza cuando alguien enferma, ni termina cuando alguien muere. Cuidar es una forma de estar en el mundo y de existir en sociedad. Y aprender a hacerlo bien como sociedad, como sector, como personas, es, quizás, uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo.

**El cuidado
como cultura,
no solo como
servicio**



▲ Más allá de la "silver economy" y las métricas de mercado, emerge la necesidad de una mirada humanista que ponga a la persona en el centro.

magacín
CyA

www.cuidaryacompanar.es

magacín 
CyA

www.cuidaryacompanar.es