

# ENTREVISTA

CARLOS GALLEGO, DIRECTOR DE DESARROLLO Y GRANDES CUENTAS, COMUNICACIÓN, MARKETING E INNOVACIÓN DE GRUPO ALBIA



“Creo que es importante contar lo que vivimos para no permitirnos olvidar lo que pasó”

El pasado 29 de diciembre el diario *El Mundo* publicaba un reportaje titulado 'Personaje del Año. La primera línea del Covid' en el que Carlos Gallego en representación del conjunto del sector funerario, junto a otros siete profesionales de diversos ámbitos, explicaba lo vivido "en la trinchera de la pandemia" durante los primeros meses de la Covid-19. Un texto que ha tenido gran repercusión y que ayuda a entender todo lo que han vivido y están viviendo los profesionales del ámbito funerario y cementerial a raíz de esta crisis originada por el coronavirus. Y, lo que es más importante, sirve para hacer llegar a la sociedad un claro mensaje: cómo de esencial es la labor que desarrollan estos profesionales, su esfuerzo y profesionalidad ante unas circunstancias excepcionales y nunca antes vividas. Conozcamos más acerca de su experiencia durante estos últimos meses en páginas siguientes.

**¿Por qué es tan necesario contar lo que pasó y que la sociedad pueda conocer de primera mano la labor que desempeñan los profesionales del sector funerario?**

Por un lado, además de aprovechar la posibilidad que se nos brindó para poner en valor la labor funeraria, creo que es importante contar lo que vivimos para no permitirnos olvidar lo que pasó. En este sentido, recordar debe servirnos para ser conscientes de la amenaza que supone el virus y, sobre todo, para redoblar esfuerzos en la prevención y en el cumplimiento de las medidas dictadas por las autoridades sanitarias. Por otro, como ya he mencionado, hablar sobre lo que vivimos me dio la oportunidad de reconocer públicamente el inquebrantable compromiso del sector funerario con la sociedad en su conjunto. Durante los meses más complicados, mis compañeros dieron lo mejor de sí para atender y acompañar a familias que habían perdido a un ser querido en unas circunstancias tremendamente difíciles.

**Lleva 35 años en el sector de los decesos, pero nunca se había encontrado una situación semejante. ¿Qué ha podido aprender de esta experiencia?**

Más que aprender, esta experiencia me ha ayudado a reafirmar algo; y es que Albia cuenta con el mejor equipo humano. En su desempeño diario pude ver cómo, además de facilitar todo lo posible los trámites propios del servicio, mis compañeros demostraban una implicación que iba mucho más allá de la parte profesional, volcándose en el cuidado emocional de las familias a las que atendíamos e intentando hacerles sentir que no estaban solos.

**¿Hay algún momento de los que vivió, como muchos otros de sus compañeros, y que quiera compartir con los lectores, el cual le marcó de algún modo de forma especial?**

Ha habido muchísimos momentos de emociones muy intensas. Todos mis compañeros del Comité Ejecutivo, nuestro CEO el primero, todos los compañeros que



se desplazaron voluntariamente hasta Madrid, los que estaban de servicio y todos los que han estado al frente de su responsabilidad desde el minuto uno durante 2 meses, podrían contar infinidad de situaciones que nos marcaron de manera especial; no muy diferentes a las vividas por los miles de compañeros funerarios de toda España. En lo personal, he llorado de pena, por el dolor ajeno. Las entregas de cenizas a domicilio, los traslados a cementerios en los que únicamente podían estar dos familiares, el dolor sin acompañamiento, las despedidas sin ritual y en la más absoluta de las soledades, los fallecidos en el Palacio de Hielo, la resistencia al abatimiento y la superación diaria de las dificultades. Comprender el dolor de las familias por la falta de información, superarlo y, aun así, recibir su reconocimiento una vez resuelta la incertidumbre. Ponerse en el lugar de quien sufre, comprender su desasosiego y resolver cada momento de inquietud y duda. Eso es lo que nos ha marcado a todos los profesionales funerarios cada día.

**La pandemia ha traído consigo cosas malas pero también buenas. ¿Como cuáles?**

Como decía, creo que, una de las cosas buenas que ha dejado la Covid-19 ha sido ver a nuestro equipo anteponer su vocación de servicio [a la sociedad y a las personas que nos necesitaban] a todo lo demás. Es en esos momentos en los que se produce la verdadera comunión entre lo que decimos que vamos a hacer y lo que hacemos. Junto a esto, y ya a título personal, la pandemia me ha ayudado a ver con claridad que la felicidad está en la entrega, desinteresada, a los demás.

**¿Cree que el sector funerario y cementerial, como otros muchos, ha cambiado para siempre y está viviendo una auténtica transformación? Se ha trabajado mucho para eliminar el tabú que representa el tema de la muerte. ¿Se está produciendo, bajo su punto de vista, un cambio de tendencia en la sociedad en este sentido?**

Sin duda, hay un antes y un después. El rito funerario se tiene que adaptar necesariamente a las nuevas circunstancias. La sociedad en general, y la pandemia en particular, requieren una adaptación de nuestro sector. La utilización de las nuevas tecnologías, las políticas medioambientales y de sostenibilidad, exigen un esfuerzo coordinado. Además, siendo uno de los eslabones principales del sector sociosanitario, estamos empoderados para reclamar y ejercer la responsabilidad que nos corresponde. Y somos los líderes, como es el caso de Grupo Albia, los que debemos marcar el camino para esa adaptación a la nueva realidad, ayudando y acompañando a los demás en esa transformación.

**Durante la crisis sanitaria provocada por la pandemia, las nuevas tecnologías han jugado un papel muy importante en muchos ámbitos de nuestras vidas. También ha sido así en el sector funerario, según comenta.**

Sí, el papel de la tecnología ha sido esencial. Por un lado, ha permitido que muchas personas, en todos los ámbitos y sectores, hayan podido realizar su trabajo en remoto (teletrabajo) y que muchos eventos relacionados con el servicio funerario se hayan desarrollado telemáticamente gracias a herramientas y dispositivos que hoy ya forman parte de la rutina de trabajo

Para Carlos Gallego una de las cosas buenas que ha dejado la Covid-19 ha sido ver al equipo de Albia anteponer su vocación de servicio a todo lo demás.

de los funerarios. Concretamente, hemos podido contratar servicios en remoto gracias al uso de tablets, hemos recibido –de manera segura– documentos esenciales por email o Whatsapp, hemos podido realizar ceremonias y despedidas por vídeo *streaming* en remoto y hemos desarrollado integraciones de nuestros sistemas de información con otros actores del servicio funerario. En definitiva, nos hemos apoyado en las nuevas tecnologías para beneficio de las familias, garantizando un servicio de calidad durante la pandemia.

**¿De qué manera se enfrentó y se está enfrentando Grupo Albia a la actual crisis provocada por la Covid-19?**

Desde el principio, hemos trabajado con dos premisas muy claras:

- Garantizar la salud de los trabajadores (y la de sus familias).
- Garantizar la atención a las familias.

Teniendo esto en cuenta, adaptamos nuestras capacidades a las dimensiones reales de esta crisis. En este sentido, planificamos la adquisición de EPIs (equipos de protección individual) para contar con un stock suficiente a medio plazo,

optimizamos la gestión de las plantillas para, en cuestión de horas, poder disponer de compañeros en cualquier punto del país, incorporamos capacidad de frío mediante el diseño de una red estratégica de respuesta –a nivel nacional– y reforzamos nuestra flota de vehículos, especialmente en aquellas zonas más afectadas. Estas medidas,

principalmente, nos han permitido abordar los repuntes de fallecidos con solvencia, garantizando así el mejor servicio a las familias.

**¿Qué medidas preventivas y organizativas han implementado en su funeraria para garantizar el servicio y a su vez proteger la salud de sus trabajadores? Muchos de los profesionales del sector sufren estrés posttraumático de todo lo vivido estos meses atrás. Albia cuenta con un Departamento de Atención Emocional. ¿Cuál es su misión?**

En lo relativo a la Prevención de Riesgos Laborales, además de la mencionada previsión en la compra de EPIs, realizamos tests serológicos a toda la plantilla –y a sus parejas, en las zonas de mayor incidencia–, hemos trabajado –de la mano de expertos en este tipo de situaciones– en la adaptación de diferentes instrucciones técnicas (como la de recogida de fallecidos por Covid), emitidas tanto por la OMS como por el Ministerio de Sanidad. Además, desarrollamos formaciones 'ad hoc' y generamos flujos internos –y constantes– de comunicación por diferentes canales para asegurar, por un lado, el correcto cum-

“Quiero agradecer a todos los que trabajan en, por y para este sector su buen hacer en esta pandemia. Dentro de unos lustros, diremos con orgullo que nosotros lo vivimos en primera línea, dando lo mejor de cada uno”

plimiento de la normativa y, por otro, el intercambio de información. Asimismo, por supuesto, hemos colocado dispensadores de gel hidroalcohólico, mascarillas, guantes y demás materiales en todas nuestras instalaciones. También en lo referente a la gestión de nuestros equipos, facilitamos



Artículo publicado en el diario *El Mundo* el pasado 29 de diciembre, donde Carlos Gallego habla en nombre del conjunto del sector funerario en relación a la labor llevada a cabo durante los peores meses de la pandemia.

cia tan intensa y difícil. En paralelo, además, pusimos a su disposición el servicio gratuito de intervención psicológica en duelo que gestionaba el Colegio Oficial de la Psicología. Todo, por supuesto, atendiéndolas con la mayor empatía, respeto y humanidad posibles.

**¿Qué acciones de Responsabilidad Social Empresarial lleva a cabo Grupo Albia?**

Entre otras cosas, colaboramos con la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) en la iniciativa 'Ni un Hogar Sin Energía', un programa cuyo objetivo es mejorar la situación de familias que sufren pobreza energética y que no pueden, o tienen grandes dificultades, para hacer frente a sus necesidades básicas de energía. Además, en nuestros servicios ofrecemos un amplio abanico de opciones respetuosas con la naturaleza, como urnas y féretros realizados con materiales biodegradables. Asimismo, en las últimas semanas hemos puesto a disposición de las autoridades sanitarias nuestras capacidades de frío para el almacenamiento de la vacuna frente a la Covid-19 (más información en pág. 44).

**Hace años que el sector lucha por un reconocimiento merecido por parte de la sociedad, el cual nunca acaba de llegar. En este sentido, se ha solicitado al Ministerio de Sanidad que el personal funerario sea colectivo prioritario en la vacunación contra la Covid.**

**En su día, también tuvieron que solicitar línea directa con el responsable de Sanidad Mortuoria del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias (CCAES) del Ministerio de Sanidad. ¿Por qué cuesta tanto que se tenga en cuenta al colectivo funerario, en definitiva, el último eslabón de la cadena sanitaria?**

Lo cierto es que nosotros hemos tenido canales abiertos con todas las administraciones y hemos de agradecer que los permisos para la logística necesaria de traslados y cremación fuera de la CAM, por ejemplo, se realizaran con suma rapidez y diligencia. También debemos hacer autocrítica como sector; la sociedad y los clientes son soberanos y opinan con libertad sobre lo que han vivido. Y ahí es donde la autocrítica entra en juego, ya que los esfuerzos actuales, y pasados, de buena parte del sector, en algunos casos han podido verse empañados por una visión más cortoplacista, al poner el foco, únicamente, en la cuenta de resultados. Este no es el caso de Albia ni de la mayoría de operadores, que contamos con un proyecto largoplacista y orientado a la creación de un sector de calidad, transparente y humano. Debemos ser capaces de poner altavoces a todos los operadores pequeños, medianos y grandes que hacen bien las cosas, de esa forma y a largo plazo, podremos cambiar la percepción de parte de la sociedad. Los medios de comunicación en esto sois importantísimos.

**¿Qué mensaje le gustaría lanzar para concluir esta entrevista?**

**“Hablar sobre lo que vivimos medio la oportunidad de reconocer públicamente el inquebrantable compromiso del sector funerario con la sociedad en su conjunto”**

Quiero agradecer a todos los que trabajan en, por y para este sector su buen hacer en esta pandemia. Dentro de unos lustros, diremos con orgullo que nosotros lo vivimos en primera línea, dando lo mejor de cada uno ■

el teletrabajo para aquellos perfiles de riesgo o con menores a su cargo y aseguramos, a través de un seguro de vida colectivo, a todos nuestros empleados. En cuanto a la Atención Emocional, es evidente que su presencia ha sido fundamental –más si cabe– tanto interna como externamente. A nivel interno, porque velaba por el bienestar anímico de los compañeros, poniendo en marcha acciones como la puesta a su disposición de un servicio de asesoramiento psicológico telefónico gratuito o la organización de encuentros digitales para tratar temas como la empatía, el autocuidado o la resiliencia. A nivel externo, por supuesto, supervisando la atención y el contacto con las familias, de por sí complicado en cualquier situación.

**¿Cómo se logra consolar a todas esas familias que perdieron a un ser querido y no pudieron**

**velar ni celebrar una ceremonia de homenaje al difunto en sus instalaciones durante el confinamiento?**  
Es un escenario muy complejo. Hay que tener en cuenta que, además de no haber podido despedir a su familiar, en muchos casos tampoco han podido despedirse; es decir, hubo numerosos casos en los que, si el fallecido estaba aislado –en un hospital, por ejemplo–, en esos últimos momentos sus seres queridos no pudieron estar con él. Eso generó en ellos cierta sensación de culpabilidad y frustración que, si no se logra sustituir de manera progresiva por otras emociones, puede desembocar en una complicación en el proceso de duelo. Así que, teniendo esto muy presente, intentamos ofrecer, a posteriori, la posibilidad de realizar ceremonias que les permitieran rendir homenaje a sus familiares y cerrar de una manera más ‘saludable’, esa experien-



**RECICLAMOS**

todos los implantes ortopédicos y residuos metálicos procedentes de la cremación. Compañía registrada con más de 15 años de experiencia.



**GARANTIZAMOS**

un proceso completo y transparente para el reciclaje de metales con las certificaciones y documentación necesarias según legislación vigente.



**NOS PREOCUPAMOS**

por el bienestar social y las políticas de RSC de las empresas. Ofrecemos a los clientes la opción de destinar los beneficios derivados del reciclaje a ONG's.

**SERVICIO DE RECICLAJE DE METALES PARA CREMATORIOS**

**Gestión de implantes ortopédicos y residuos metálicos tras la incineración**

**OrthoMetals** recicla todos los metales procedentes de la cremación. Más de 700 crematorios en todo el mundo confían en la solución de reciclaje de **OrthoMetals**. Un servicio sin coste para los crematorios adheridos.

Conscientes de que una adecuada reutilización de materiales permite el ahorro energético y la protección del Medio Ambiente, garantizamos una gestión óptima mediante un control completo y transparente del proceso de reciclaje tras la cremación.



¡No duden en contactar con nosotros!

www.orthometals.com  
 contact@orthometals.com  
 +31 88 578 4600