

MEMORIA ANUAL

2022



INFORMACIÓN PÚBLICA



Índice

1 Carta del CEO
Página 3

2 Acerca de Homeserve
Página 5

3 Estrategia
Página 15

4 Ética y buen gobierno
Página 25

5 Compromiso con los
grupos de interés
Página 37

6 Información
complementaria
Página 82

1

Carta del CEO

Carta Fernando Prieto

Estimados amigos:

Es momento de reflexionar sobre los retos y oportunidades que nos ha brindado el año 2022 y compartir con todos vosotros los avances y objetivos alcanzados para seguir siendo un referente en nuestro sector. HomeServe Iberia se reafirma como un negocio sólido y rentable, con unos excelentes resultados al haber alcanzado una facturación de 256,79 millones de euros y un crecimiento del 12% del beneficio. Cada día, un mayor número de clientes y empresas, tanto en España como en Portugal, confían en nuestra propuesta de valor y nuestros servicios para mejorar sus hogares. Nuestra apuesta por facilitar la vida en el hogar, por ofrecer un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria al cliente nos ha impulsado hacia una posición de liderazgo.

A la vez seguimos reforzando nuestro compromiso por la sostenibilidad, integrando las variables ESG de medioambiente, sociedad y Gobierno Corporativo en toda nuestra estrategia.

Durante el último año nos hemos enfrentado a un entorno convulso en el ámbito económico y geopolítico, lo que ha requerido una adaptación y reorientación para dar respuesta a las necesidades de todos nuestros grupos de interés. Gracias al esfuerzo y compromiso de todos los que formamos parte de HomeServe Iberia, hemos afrontado este nuevo escenario impulsando nuestro negocio.

Durante los últimos 20 años hemos realizado en España más de 12 millones de servicios para ayudar al cliente a mejorar su hogar y hacerlo más confortable. Nuestros clientes están cada día más satisfechos con nuestra compañía, y así lo han ratificado en las encuestas de satisfacción, con un 91,93% de clientes satisfechos.

Y continuamos a su lado para convertir sus hogares en espacios más sostenibles a través de soluciones eficientes. Contamos con una amplia red profesionales cualificados y certificados para llevarlo a cabo y estoy convencido de que tenemos una gran oportunidad por delante para seguir creciendo con la instalación de paneles solares, sistemas de climatización renovables o puntos de recarga de vehículos eléctricos. La sostenibilidad es uno de los principales ejes de nuestra estrategia,

tanto por nuestro compromiso de reducir las emisiones generadas en toda nuestra cadena de valor, como en el asesoramiento a cada cliente en la transición hacia una mayor eficiencia y sostenibilidad de sus hogares.

En el ámbito social, nuestro compromiso por la diversidad, la igualdad, la conciliación y el desarrollo del equipo siguen marcando nuestro día a día y nos volcamos en hacer de HomeServe un gran lugar en el que trabajar.

Además, seguimos acercando nuestro proyecto HomeServe Responde a un mayor número de colectivos, brindándoles aquello que mejor sabemos hacer: cuidar sus hogares o centros de acogida. Quiero agradecer a los más de 686 voluntarios que durante el año 2022 se han implicado en alguna de las iniciativas solidarias llevadas a cabo.

Asimismo, desde HomeServe reafirmamos nuestro apoyo y compromiso con Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que formamos parte desde el año 2014. Y continuaremos contribuyendo año tras año para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de la Agenda 2030 y conseguir una sociedad más inclusiva y sostenible, una mayor protección del medioambiente y velar por la transparencia y la honestidad en todas las transacciones.

No quiero terminar sin agradecer a todo nuestro equipo en España y Portugal su compromiso y esfuerzo para seguir liderando el negocio e impulsando su crecimiento con un firme compromiso con la sostenibilidad. Tenemos por delante un gran futuro lleno de nuevas oportunidades y retos para HomeServe Iberia.

Un cordial saludo,

Fernando Prieto
CEO HomeServe Iberia



2

Acerca de HomeServe

2.1. Conócenos	6
2.2. Nuestros servicios	9
2.3. Nuestros valores y cultura	11
2.4. Principales magnitudes económicas	12
2.5. Premios y reconocimientos	13
2.6. Alianzas y patrocinios	14

2.1 Conócenos

Nuestro propósito

Facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes.

Nuestra visión

Ser la empresa de confianza cuando se necesita una reparación o mejora en el hogar.

Queremos ser la empresa de confianza cuando se necesite una reparación o mejora en el hogar. Para conseguirlo, trabajamos para facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes.

Desarrollamos cuatro vías para llegar a nuestros clientes y cumplir con nuestro propósito.

- A los propietarios de viviendas que valoran los seguros, les ofrecemos pólizas para cubrir una serie de emergencias domésticas mediante diferentes servicios de suscripción adaptados a sus necesidades.
- Ofrecemos un servicio de gestión integral de siniestros en el hogar y mantenimiento de activos inmobiliarios para compañías del sector financiero y seguros, entre otros.
- Para las personas que prefieren resolver los problemas a medida que surgen, o para los aficionados al bricolaje que necesitan la ayuda de expertos en el hogar, tenemos plataformas online que ponen en contacto a propietarios con profesionales en su zona.
- Nuestro conocimiento técnico en sistemas de calefacción, ventilación, aire acondicionado e instalaciones de autoconsumo completan nuestra oferta de servicios para los propietarios que necesitan instalar, sustituir o realizar labores de reparación o mantenimiento de sus aparatos o hacer más eficientes energéticamente sus hogares.

Nuestros valores

1. Poner a nuestros clientes en el corazón de todo lo que hacemos.
2. Desarrollar y fomentar el talento entre nuestros empleados mostrando pasión y haciendo que las cosas sucedan.
3. Combinar la innovación con la integridad y profesionalidad.
4. Aspirar a ser los mejores en el mundo en lo que hacemos.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria


1.968 
empleados

96,5% 
empleados
en España tienen contrato indefinido

1.760.194 
servicios,
realizados/año

982.239 
clientes

57% 
de nuestros empleados
son mujeres

10 
59% energía
de origen renovable

11
27,5M de €
de resultado de explotación

2.953 
prof.
colaboradores

7 
48 oficinas
en España y Portugal

1 
256,79M
de €
de ingresos agregados en España
y Portugal

4 
14
ONGs
con las que colaboramos

8 
1.121.395
contratos

Reconocidos con la certificación
GPTW (Great Place to Work) como
un gran lugar para trabajar



1
Carta
del CEO

2
Acerca de
HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen
gobierno

5
Grupos
de interés

6
Información
complementaria

Damos empleo a 9.000 personas en el mundo para ofrecer nuestros servicios a clientes de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, Bélgica, España, Portugal, Italia, Alemania y Japón.

El 4 de enero de 2023, HomeServe plc fue adquirida por Hestia Bidco Limited, una subsidiaria indirecta de fondos asesorados o administrados por filiales de Brookfield Infrastructure Partners L.P.



2.2. Nuestros servicios

En nuestro afán por dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, en 2022 incorporamos la línea de negocio HomeServe Solar, pensada para garantizar la sostenibilidad y eficiencia energética de los hogares de nuestros clientes.

Nos satisface contribuir a un cambio positivo en nuestro entorno mediante, por ejemplo, la promoción de fuentes de calefacción y refrigeración respetuosas con el medioambiente, la instalación de sistemas de autoconsumo o nuestro plan de prácticas formativas para jóvenes profesionales.



Membership

Para los hogares, tener la tranquilidad de que cuentan con un seguro o servicio al que recurrir cuando necesitan asistencia un número al que llamar si necesitan asistencia en fontanería, calefacción, electricidad, cerraduras, acristalamiento, control de plagas o tecnología.

Ofrecemos nuestros productos y servicios mediante un sistema de suscripción que cubre aquellas incidencias que surgen en el hogar.

Comercializamos estos servicios a través de canales propios y mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido para sus clientes. Contamos con una potente estructura que nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner.



Asistencia: HEA (Home Emergency Assistance)

Servicios de gestión integral de siniestros (tramitación y reparación de siniestros) y de back-office a clientes en el sector asegurador y financiero principalmente.

Es la línea de negocio especializada en la realización de reparaciones, instalaciones y mantenimientos.

Llevamos a cabo la gestión integral de los siniestros de las principales compañías aseguradoras y nos ocupamos del mantenimiento e instalaciones para comercios y pymes, para lo que contamos con casi 4.000 profesionales colaboradores, especializados en 30 gremios principales, que operan en todo el país.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



HVAC (Heating, Ventilation and Air Conditioning)

La capacidad de instalar y sustituir aparatos, así como de realizar su reparación y mantenimiento, para poder ofrecer un servicio completo en los hogares.

Nuestro negocio de instalación, reparación y mantenimiento de aparatos de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

Ofrecemos el servicio técnico que necesitan nuestros clientes durante todo el ciclo de vida del aparato, desde la instalación hasta la sustitución del mismo, y siempre que sea posible, asesorando al cliente sobre sistemas de climatización más sostenibles como la aerotermia o aparatos de menor consumo energético.



HomeServe Solar

Nuestro servicio especializado en instalaciones de energía renovable y adecuación energética que ofrece a los hogares soluciones sostenibles y eficientes.

Realizamos instalaciones y mantenimiento de paneles solares y puntos de recarga de vehículo eléctrico a través de una red experta y certificada.

Nos hacemos cargo de todo el proceso desde la elaboración del proyecto hasta la gestión de permisos necesarios, instalación, puesta en marcha y legalización de la misma, así como el servicio de mantenimiento para garantizar una mayor eficiencia y prolongación de la vida útil de la instalación.



Home Experts*

Un marketplace online que ayuda a los hogares a encontrar al instante profesionales de confianza para una amplia gama de reparaciones y mejoras, desde jardinería hasta limpieza de alfombras.

A través de plataformas online como Checktrade (Reino Unido), habitissimo (España, Italia, Portugal, México y Chile) o eLocal (Norte América), ayudamos a las personas que necesitan realizar mejoras o reparaciones en sus hogares a contactar con profesionales locales. Al ponerles en contacto con clientes en su zona, proporcionamos a los profesionales un flujo de ingresos, a la vez que les facilitamos los sistemas y procesos para ayudarles a gestionar eficientemente sus negocios.

* No se incorpora en esta memoria información relativa a esta línea de negocio al no formar parte del alcance de las empresas que consolidan.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

2.3 Nuestros valores y cultura

Nuestro propósito es facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes. Dicho propósito se sustenta en nuestra cultura y valores.

La cultura de HomeServe tiene como objetivo conseguir el rendimiento y crecimiento del negocio, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de conducta empresarial.

“The HomeServe Way” establece los comportamientos, las habilidades y los conocimientos necesarios del equipo de HomeServe y está basado en los principios de coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes.

Estos valores y principios de nuestra cultura son la base de nuestra capacidad para innovar y adaptarnos al cambio.

Realizamos encuestas periódicas de clima laboral para evaluar la cultura. Estas encuestas son cumplimentadas por los empleados de todo el mundo de forma anónima a través de un proceso gestionado por un proveedor externo. Además, el International People Forum (Foro Internacional de Personas), que se reúne regularmente y está compuesto por representantes de cada una de nuestras empresas en el mundo, aporta información informal adicional.

Por otro lado, el Consejo de Administración del Grupo recoge información de los Directores Ejecutivos sobre la cultura y valores en todas las empresas de HomeServe en el mundo. Además, la función de auditoría interna también tiene en cuenta la cultura dentro de sus revisiones.



Coraje: Creo en nuestra estrategia, simplifico y me esfuerzo por conseguir buenos resultados y mejorar de forma continua.

Soy decidido, expreso mi opinión y afronto los retos.

Valoro la innovación, superando rápido los errores y aprendiendo de las experiencias.



Persistencia: Trabajo duro, doy lo mejor de mí mismo y me implico para obtener los mejores resultados.

Soy optimista, mi actitud es “puedo hacerlo” y hago que las cosas ocurran.

Me mantengo fuerte cuando afronto contratiempos y colaboro para encontrar la solución.



Integridad: Soy honesto, actúo con integridad y busco la verdad.

Valoro la comunicación abierta, el diálogo y la escucha frente a los retos y opiniones.

Actúo con humildad y tolerancia apostando por la diversidad para construir grandes equipos.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

2.4 Principales magnitudes económicas

El crecimiento anual fue de 7,8% respecto al año anterior, gracias a la dedicación de nuestros equipos, profesionales de red y socios comerciales.

Ha sido un año convulso, donde hemos tenido que afrontar grandes retos sociopolíticos que han derivado en una gran crisis energética y un entorno inflacionista que ha cambiado el entorno macroeconómico; No obstante, nuestro negocio ha seguido creciendo, mostrando una gran resiliencia y solidez.

Este crecimiento ha sido posible gracias al incremento de volumen en todas nuestras líneas de negocio y a la incorporación inorgánica de nuevas compañías en nuestra división de mantenimiento e instalación de sistemas de climatización.

Hay que destacar que en enero del 2023 el grupo HomeServe fue adquirido por Brookfield, uno de los fondos de infraestructuras más grandes del mundo. Esta adquisición ha supuesto un gran espaldarazo al plan estratégico de HomeServe así como un refuerzo inequívoco por la estrategia de descarbonización de los hogares en España donde creemos que podemos jugar un papel fundamental para la sociedad actual.

Las empresas de HomeServe Iberia registraron en 2022 un EBIT agregado de **27,5 millones de euros** frente a los 25,5 millones de euros de 2021, **superando así el objetivo** fijado para el 2022 de obtener 26,6 millones de euros.

HomeServe Iberia no recibió ninguna subvención por parte de las administraciones públicas en 2022 y el grupo fiscal (todas las empresas del alcance del presente informe, más las empresas de la línea de negocio Home Experts) abonó 5,39 millones de euros en concepto de impuestos sobre beneficios (3,55 millones de euros en 2021).



“La demanda de nuestros productos y servicios se ha mantenido fuerte a lo largo de 2022 ya que los consumidores continuaron invirtiendo en la mejora y eficiencia de sus hogares.”

- Sergio Zardoya CFO de HomeServe Iberia.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

2.5 Premios y reconocimientos

A lo largo de 2022 hemos obtenido diferentes reconocimientos como generadores de valor para los distintos grupos de interés.

Clientes

Servicio de Atención al Cliente del año 2023: por cuarto año consecutivo, HomeServe Iberia ha sido elegida como "Servicio de Atención al Cliente" en la categoría de "Servicios de Reparaciones y Mantenimiento". Este premio reconoce a las empresas que han destacado por su calidad en la atención al cliente. Todas las empresas premiadas han tenido que pasar una evaluación exhaustiva de más de 200 test a través de canales a distancia y 2.000 encuestas de satisfacción para conseguir este sello Servicio de Atención al Cliente del Año 2023.

Sociedad

Premios Solidarios del Seguro: HomeServe Asistencia participó un año más en los Premios Solidarios del Seguro, acompañando al resto de entidades y organizaciones para impulsar juntas la solidaridad en el sector. En esta edición hemos tenido el placer de colaborar con Fundación Manantial, a través de nuestra iniciativa "Llevando Sonrisas", que brinda a nuestros empleados la oportunidad de presentar proyectos solidarios. Desde la compañía destinamos parte de los fondos necesarios para llevarlos a cabo.

Premios Capital 2022: HomeServe Iberia ha sido reconocida en la categoría de Mejor Trayectoria Empresarial por la evolución que ha experimentado la compañía en los últimos años. Los premios reconocen de forma anual las buenas prácticas económicas y de gestión de empresas y personalidades destacadas durante el año.

Empleados

Los Premios Fortius apuestan por las personas y ponen en valor el trabajo diario de los profesionales del Servicio al Cliente y el Contact Center en España. Este año, una agente de HomeServe Iberia, ha recibido el Premio a Mejor Agente de Recobros. Estos premios, están organizados por la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), son una herramienta de motivación interna y una poderosa palanca para la mejora en la carrera de los profesionales más destacados de esta industria.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

2.6 Alianzas y patrocinios

HomeServe Iberia colabora con diferentes asociaciones para contribuir al desarrollo de los sectores en los que opera y sus áreas estratégicas a través de la generación de alianzas como es el caso de ICEA, ANESE, aeerc y DEC. Además, como miembro de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y la consecución de los ODS, y colaboramos con asociaciones como EWI en temas de igualdad de género. Tanto con estas entidades como con medios de comunicación organizamos y colaboramos en jornadas sectoriales para compartir conocimiento e información, analizar las tendencias del sector y generar escenarios de colaboración entre entidades.



Pacto Mundial de Naciones Unidas



ICEA
(Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)



Asociación DEC
(Desarrollo de la Experiencia de Cliente)



AEERC
(Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes)



ANESE
(Asociación Nacional de Empresas de Servicios Energéticos)



Red EWI
(Red Empower Women in Insurance)

Por otro lado, realizamos acciones de publicidad, comunicación y patrocinios para mejorar la notoriedad de las empresas de HomeServe Iberia. Estas acciones están siempre relacionadas con nuestra actividad y alineadas con nuestros valores. En el año 2022 hemos patrocinado 4 jornadas o congresos y hemos estado presentes en 7 eventos relacionados con vivienda, recursos humanos, energía y el sector asegurador, interviniendo como ponentes en 6 de ellos.

HomeServe Iberia está adherida a Pacto Mundial desde el año 2014 y tiene un firme compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

3

Estrategia

3.1. Marco regulatorio y entorno económico	17
3.2. Modelo de negocio	18
3.3. Estructura organizativa	21
3.4. Cadena de suministro	23

Nuestro propósito es hacer fáciles las reparaciones y mejoras del hogar y nuestra visión es ser el proveedor de servicios para el hogar más grande y fiable del mundo.

Los propietarios de viviendas siguen valorando los productos de HomeServe a pesar de la difícil situación económica. Una vez más, nuestro negocio ha demostrado ser una compañía sólida y fiable, que cuenta con una visión clara de futuro para dar respuesta a las necesidades de sus diferentes grupos de interés.

Dividimos nuestro negocio en tres grandes bloques con una organización única: Membership y HVAC, Asistencia y Home Experts. Todos ellos se benefician de los cinco pilares que nos distinguen y aportan valor añadido a nuestro negocio.

Nuestros valores y nuestro modelo de negocio, son los que definen nuestra forma de trabajar. Compartimos experiencia en la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno y contribuimos positivamente en nuestro entorno mediante la promoción de fuentes de calefacción y refrigeración respetuosas con el medio ambiente, la instalación de sistemas de autoconsumo o nuestro plan de prácticas formativas para jóvenes profesionales.

Con la creación de HomeServe Solar damos un paso más en nuestra apuesta por la sostenibilidad y el compromiso con los objetivos de descarbonización, especializándonos en instalaciones de energía renovable y ofreciendo a los hogares soluciones eficientes y respetuosas con el medioambiente.

Nuestro objetivo es hacer todas las reparaciones posibles de los hogares consiguiendo un crecimiento sólido de los beneficios.



“Estamos desarrollando nuevas capacidades, como HomeServe Solar y HVAC, para ofrecer nuevos servicios a nuestros socios comerciales y ayudar a los propietarios de viviendas a participar de la revolución sostenible.”

- Luis Vial, Director General de HomeServe Iberia

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

3.1. Marco regulatorio y entorno económico

El 2022 ha traído un período de mucha incertidumbre tanto para las empresas como los ciudadanos. Todos nuestros negocios están saliendo de la pandemia de Covid-19 a un ritmo diferente y todos han tenido que gestionar el regreso al trabajo presencial en las oficinas a lo que hay que sumar una serie de eventos geopolíticos y económicos que presentan importantes problemas para los propietarios de viviendas a nivel mundial: la fuerte inflación y los consiguientes incrementos de los tipos de interés, el aumento del coste de la vida, la crisis de la energía, la escasez de materiales y de mano de obra, así como una mayor urgencia a la hora de abordar los problemas derivados del cambio climático.

La actividad que desarrolla HomeServe se encuentra regulada en todos los países en los que opera. Además, el Grupo ha estado sujeto en 2022 a la regulación de la London Stock Exchange

En cada país existe la función de compliance, dirigida por el departamento de legal, que asesora a las áreas operativas sobre la normativa aplicable y su cumplimiento, en especial temas regulatorios y normativa de protección de consumidores y lleva a cabo funciones de supervisión continua.

El Grupo recibe actualizaciones periódicas sobre asuntos legales y de compliance de cada uno de los países. Además, todas las empresas de HomeServe establecidas fuera del Reino Unido deben completar Informes anuales de compliance, que evidencian que se han cumplido los requisitos establecidos en el Marco de Compliance del Grupo y que los procesos y controles son suficientes para identificar incumplimientos de las leyes y regulaciones locales.



“El cumplimiento normativo es clave para la sostenibilidad del negocio.”

- Paloma Cerezo, Directora Legal & Compliance

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

3.2 Modelo de negocio

Damos servicio a 8,7 millones de clientes en el mundo y tenemos acuerdos con más de 1.000 affinity partners.

El modelo de negocio de HomeServe se basa en cinco pilares que nos distinguen y aportan valor añadido a nuestro negocio:

Acuerdos comerciales

Nuestros acuerdos con grandes affinity partners son nuestra principal vía de entrada al mercado.

Tenemos una trayectoria sólida en la creación y desarrollo de acuerdos comerciales con empresas de diversos sectores. En el negocio de Membership y HVAC cerramos acuerdos a largo plazo con empresas de suministros, fabricantes de aparatos, compañías de seguros y proveedores de servicios especializados. Contamos con más de 1.000 affinity partners y una larga experiencia estableciendo alianzas duraderas que aportan valor a las dos partes. En este contexto, el Grupo HomeServe actúa como intermediario de seguros y no asume ningún riesgo material del seguro y nuestros productos están respaldados por suscriptores externos independientes.

Marketing

Renovamos constantemente nuestras propuestas a clientes y socios comerciales para optimizar el crecimiento de nuestros clientes y el desarrollo de los affinity partners.

Nos definen tres factores clave: diseño innovador de productos, análisis de datos y una marca cada vez más reconocida. Nos adaptamos a la necesidad de cada cliente para diseñar productos y servicios que valoren y utilicen. Respondemos de manera eficiente a los cambios del mercado y a la normativa y hemos establecido un sistema ágil y sencillo de creación, desarrollo, testeo, lanzamiento y evaluación de nuestros productos.

Obsesión por el cliente

Nuestra cultura pone al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Uno de nuestros valores corporativos más importantes es poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Esto está presente siempre en nuestra atención al cliente, la gestión de consultas y reclamaciones y en la forma de trabajar de nuestra red de colaboradores en el hogar del cliente. Contamos con los mejores profesionales en todo el ciclo de vida de nuestros servicios.

Gestión de la red de profesionales

Trabajamos con nuestra red de profesionales para ofrecer el mejor servicio a los hogares.

Contamos con la colaboración de una amplia red de profesionales que operan de forma local para brindar un servicio excelente a nuestros clientes. Tenemos gran experiencia y conocimiento en la gestión de estas redes y realizamos una importante labor de reclutamiento y vinculación con la compañía, proporcionándoles la infraestructura y la tecnología necesaria para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Además, contamos con profesionales que forman parte de nuestra plantilla en algunas compañías de HomeServe Iberia.

Recursos financieros y experiencia

Somos disciplinados en la forma en la que utilizamos los recursos y contamos con procesos claros para decidir dónde invertiremos y dónde no.

Nuestro negocio es predecible, sostenible y solvente. Nuestros ingresos proceden en gran medida de los productos y servicios que ofrecemos para el cuidado del hogar. Invertimos en nuestra gente, nuestra red de profesionales, nuestra marca, nuestras asociaciones y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar crecimiento sostenido.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

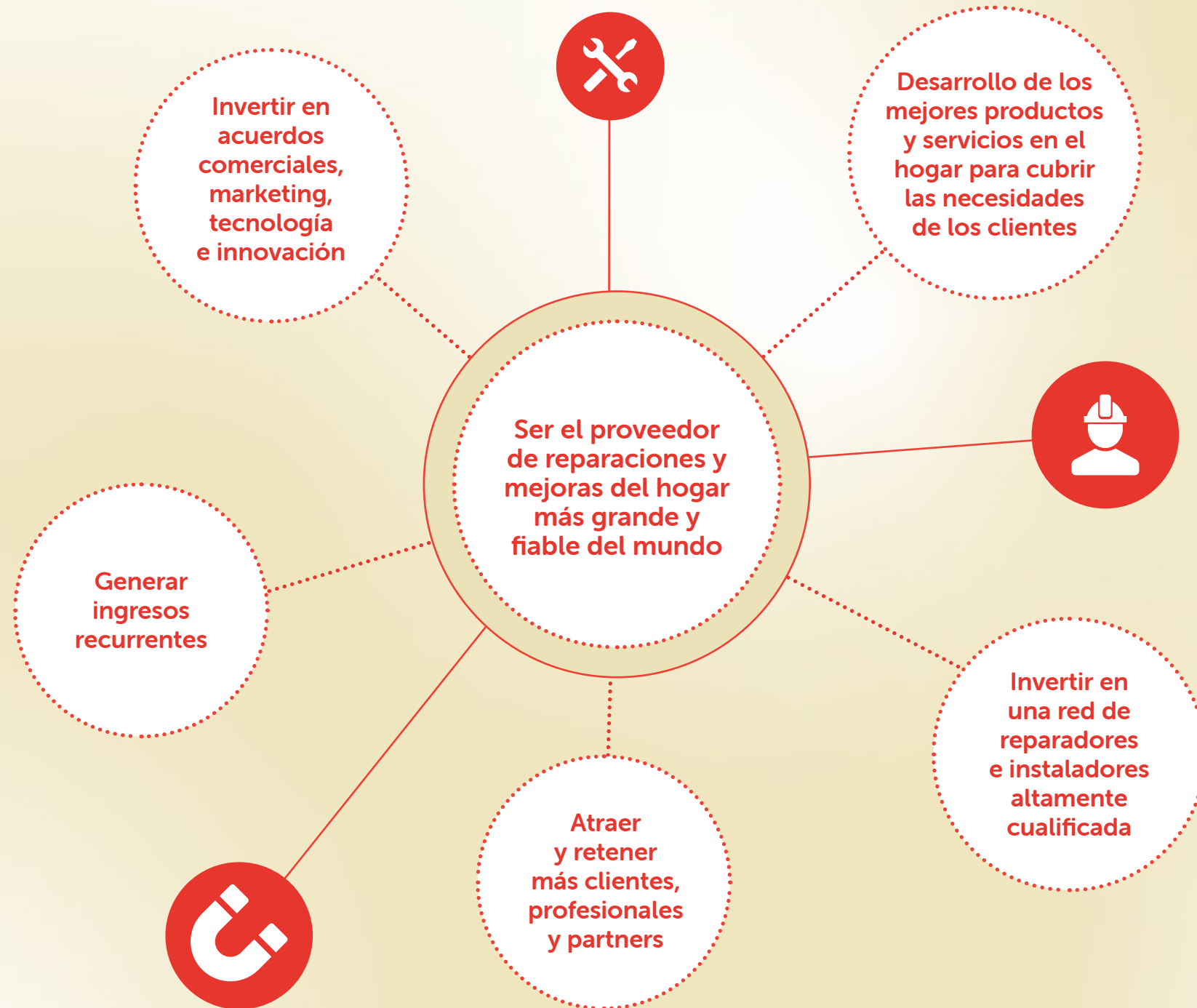
5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Nuestra estrategia de crecimiento



“Con Brookfield compartimos una visión común de inversión y crecimiento en infraestructura residencial, enfocado en la descarbonización de los hogares que contribuye a la mejora medioambiental de nuestra sociedad. Esta adquisición traerá nuevas oportunidades y sinergias a HomeServe”

Fernando Prieto. CEO
HomeServe Iberia

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

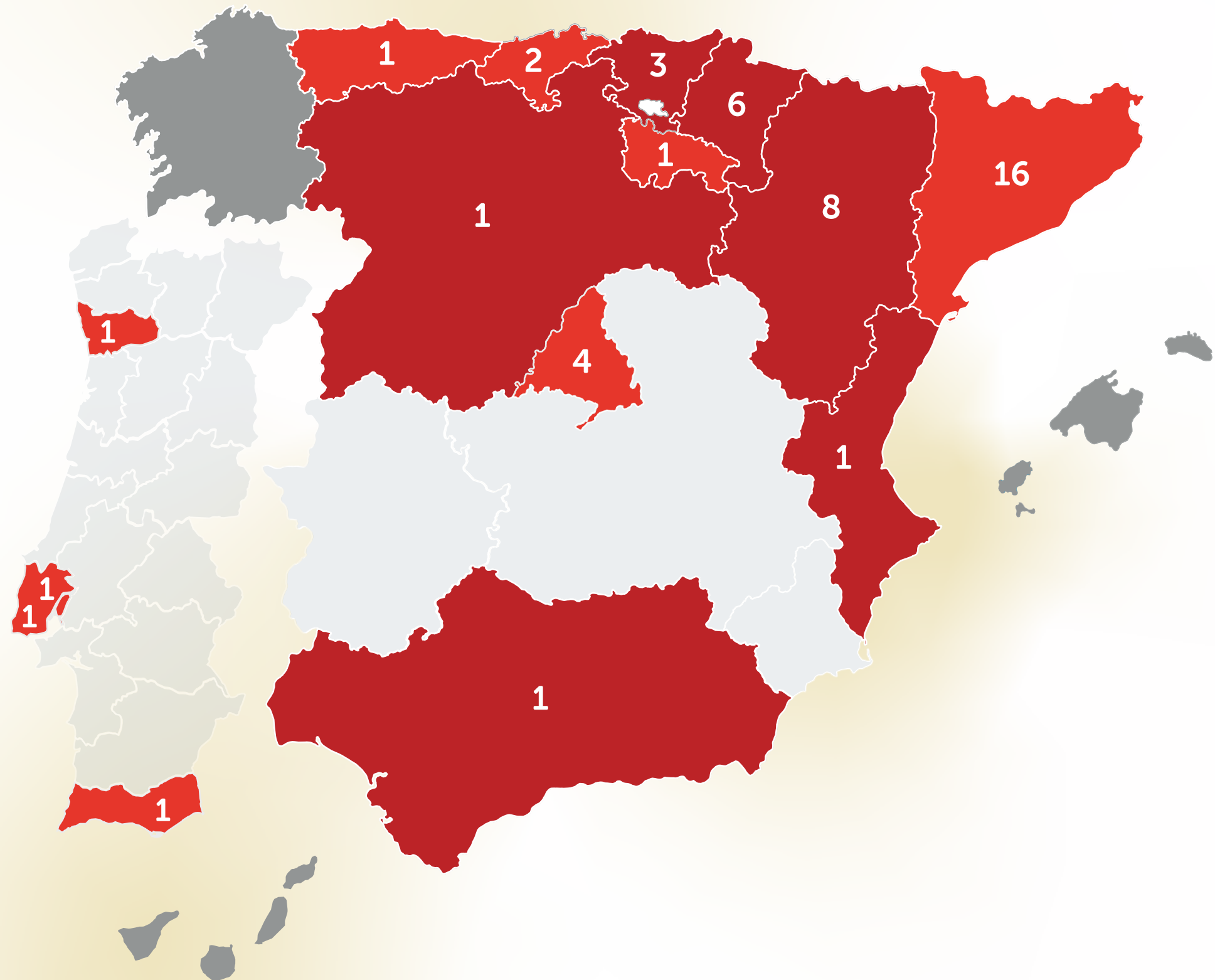
Información complementaria



Nuestras oficinas

HomeServe Iberia opera en todo el mercado español y portugués, con un total de 48 oficinas en estos dos países y gerencias de red en 9 comunidades de España.

- Oficinas
- Gerencia de Red
- Oficinas + Gerencia de Red



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

3.3 Estructura organizativa

El día a día del negocio es gestionado por el director ejecutivo del Grupo (Group Chief Executive) con el apoyo del Comité Ejecutivo. Por otro lado, el plc Board, máximo órgano ejecutivo, es responsable de ejercer un liderazgo efectivo y de velar por el éxito del Grupo a largo plazo, siempre bajo los principios de ética y responsabilidad establecidos en nuestro Código Ético, así como las políticas relativas al cumplimiento normativo.

En España y Portugal, el CEO es el máximo responsable de la organización y, junto al equipo directivo, vela por el cumplimiento de nuestras políticas y el correcto funcionamiento del negocio.

El máximo órgano ejecutivo en HomeServe Iberia es el Comité de Dirección, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, las políticas y procedimientos, los sistemas de calidad, la gestión financiera y el desarrollo de personas, entre otros.

HomeServe Iberia cuenta, además, con diferentes comités y órganos, tales como el Comité de Riesgos, el Comité de Compliance o el Comité de Ciberseguridad.

CEO Fernando Prieto



Director General Luis Vial



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Secretaría General

Ana López Seisdedos



Financiero

Sergio Zardoya



Expansión

Pedro Fernández-Olano



Transformación y Tecnología

Agustín Domínguez



Comercial y Marketing

Arturo Marzal



Operaciones Membership & Claims

Teresa Primo



Operaciones HVAC

José Enrique Viniegra



Operaciones Solar

Juan Díaz-Mauriño



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

3.4 Cadena de suministro

La calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo viene determinada en gran medida por nuestra gestión de proveedores y, por lo tanto, se trata de un aspecto clave para HomeServe.

En HomeServe Iberia clasificamos en dos grupos a los integrantes de nuestra cadena de suministro: nuestra red de profesionales o colaboradores (ver apartado: Compromiso con nuestra red de profesionales) y los proveedores de servicios generales, a los que hace referencia este apartado.

Nuestro Código Ético y nuestra Política de Anticorrupción, recogen los principios de integridad en la gestión de proveedores y en las actuaciones de cualquier empleado de la compañía con el objetivo de eliminar cualquier tipo de fraude o soborno.

HomeServe fundamenta las relaciones con sus proveedores en prácticas legales, eficientes y honestas. Es requisito imprescindible para nuestros proveedores el cumplimiento de la ley aplicable, así como nuestras normas y procedimientos internos.



En todo caso, en nuestra relación con proveedores, prestamos especial atención a los siguientes aspectos recogidos en los documentos de nuestro sistema de Compliance (Política de Compliance, Código Ético y Política Anticorrupción):

- La aplicación de la ley y normativa vigente que regula las relaciones con los proveedores.
- La exclusión de proveedores que ofrezcan condiciones que no sean ofertas abiertas y competitivas.
- El posible conflicto de intereses en la selección de proveedores cuando medie la aceptación de obsequios.
- Las transacciones con un proveedor cuya empresa sea propiedad o esté gestionada por un familiar o amigo.

El gasto total en proveedores y subcontratas en 2022 alcanzó los 138,2 millones de euros (131,9 millones en 2021).

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Selección de proveedores

Para minimizar riesgos derivados de la contratación de proveedores y realizar una valoración y comparativa de determinados criterios, hay definida una política de compras para la adquisición de cualquier producto o servicio. Además, analizamos la solvencia económica del potencial proveedor.

Todos los proveedores deben pasar por un proceso de licitación al menos cada 5 años, aunque existen algunas excepciones como, por ejemplo, los proveedores de suministros de las oficinas. En todo caso, es obligatorio justificar a Control Interno el motivo de continuar trabajando con un mismo proveedor transcurridos los cinco años, independientemente de que se haya realizado o no la correspondiente licitación.

Por otro lado, los proveedores que son considerados críticos para nuestra compañía (por ofrecer un producto o servicio con alto impacto en la prestación de nuestro servicio), se seleccionan en base a criterios específicos.

*En 2022 se ha aprobado una política común para las empresas de HomeServe HVAC que será implantada en su totalidad a lo largo de 2023.

Gestión de proveedores

Las pautas y el modelo de relaciones y responsabilidades de las diferentes partes, aplicables a todas las actividades de adquisición de bienes y servicios necesarios para el adecuado desarrollo del negocio, se encuentran definidas en nuestra Política de Compras y Procedimiento de Evaluación de Proveedores.

Además, en el contrato firmado con el proveedor/subcontratista se recoge el compromiso bilateral del cumplimiento con la normativa medioambiental aplicable a cada una de las partes, así como con los compromisos que en esta materia hubieran suscrito.

Evaluación de proveedores críticos

Anualmente, el correspondiente departamento de Compras de las empresas de HomeServe Iberia bajo la ISO 9001, realiza una evaluación de los proveedores críticos y/o de aquellos con una facturación superior al importe establecido para cada una de ellas. En caso de que la evaluación de un proveedor resulte insatisfactoria, éste podrá quedar bloqueado en nuestros sistemas para futuras compras.

A lo largo de 2022, se llevaron a cabo 29 evaluaciones de proveedores, obteniéndose los siguientes resultados: 12 satisfactorios, 17 aceptables, 0 insatisfactorios.

Al no considerarse factores de riesgo, actualmente no se están llevando a cabo auditorías a proveedores respecto a temas ambientales y sociales. Sin embargo, se está desarrollando la inclusión de estos aspectos en la evaluación de proveedores y en los procesos de licitación se puntúa favorablemente al posible proveedor/subcontrata si evidencia el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Posesión de certificación de carácter ambiental.
- Materias primas y buenas prácticas ambientales

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

4

Ética y buen gobierno

4.1. Sistema de gobierno corporativo	26
4.2. Código Ético	28
4.3. Gestión de riesgos	30
4.4. Sistema de Compliance	31
4.5. Ciberseguridad y privacidad de los datos	33
4.6. Certificaciones	36

4.1. Sistema de gobierno corporativo

A nivel global, HomeServe cuenta con un sólido Gobierno Corporativo respaldado por un marco de política integral que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimientos de la legalidad y transparencia.

Con carácter anual, las empresas del Grupo deben autocertificar el cumplimiento de las políticas de gobierno. Este cumplimiento se supervisa y revisa anualmente por parte del equipo legal.

En HomeServe Iberia, en el marco de España, estas políticas de Grupo se encuentran implantadas. Para las empresas de HomeServe Iberia en Portugal se están aplicando en la medida de lo posible.

HomeServe cuenta con las siguientes políticas que rigen nuestro Gobierno Corporativo:

- **Manual de Compliance:** Describe el sistema en su conjunto como manual de gestión. Establece las cuestiones organizativas (órganos responsables de Compliance, medidas financieras y no financieras de gestión del riesgo), las cuestiones procedimentales (canal de denuncias, tratamiento de datos de carácter personal, formación en Compliance, etc.) y las medidas de reacción (nombramiento de representante procesal, gestión de crisis).
- **Política de Compliance:** Establece los objetivos de Compliance, las obligaciones de los empleados en esta materia (cumplimiento ético y normativo de los procedimientos y políticas, empleo de recursos, confidencialidad, ...) y los compromisos de Clientología o Customer Promise (principios actualizados y líneas de defensa).
- **Código Ético:** Regula los principios, valores y normas de conducta ética que deben presidir toda la actividad de las empresas del Grupo HomeServe: integridad, honestidad, transparencia, buena fe, cumplimiento normativo (protección de datos, competencia, sostenibilidad y medio ambiente), el rechazo expreso a la corrupción y el soborno, etc.
- **Política Anticorrupción:** Establece las pautas de actuación de las empresas del Grupo HomeServe para prevenir el riesgo de que se cometa alguna de las formas de corrupción, así como los daños reputacionales o financieros derivados de su materialización.

Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Desde la Dirección se promueve, con actitud firme, un entorno de tolerancia cero ante cualquier delito financiero, incluido el fraude o el soborno.

Medidas adoptadas por HomeServe Iberia para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales:

- Controles internos sobre gastos de viajes, gestión de compras y antifraude.
- Acciones de comunicación y concienciación.
- Formación online sobre Compliance.
- Renovación de los mandos del compromiso con el código ético.
- Auditoría interna por parte del Grupo HomeServe.
- Auditoría de cuentas externa.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



HomeServe cuenta además con un Modelo de Prevención de Delitos Penales en el que se describe el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, clasifica los riesgos relevantes que pudieran derivarse para nuestra compañía y establece las medidas de control interno para prevenir la comisión de delitos que pudieran dar lugar a responsabilidad penal de HomeServe Iberia.

Por otro lado, HomeServe está comprometida con los principios de comercio justo de acciones o títulos de capital en todo el mundo, por lo que exige un cumplimiento estricto de las leyes que prohíben el tráfico de influencias y la información privilegiada a los empleados y terceras partes que obtengan información material o sobre precios no pública (información privilegiada).

Datos relativos a la gestión del canal de denuncias

El Grupo HomeServe tiene habilitado un canal de denuncias externo a través del cual los empleados pueden denunciar cualquier irregularidad a través de un servicio confidencial online y de atención telefónica gratuita, administrado por un tercero independiente (Covercent).

La regulación del canal de denuncias se encuentra definida en nuestra Política Whistleblowing y en el Manual del Canal de Denuncias en el que se incluye la descripción de aquellas conductas susceptibles de ser comunicadas:

- Comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la empresa como de las leyes, normativas o códigos de conducta y de Compliance que rigen la actividad de HomeServe Iberia.
- Irregularidades financieras, transacciones bancarias.
- Discriminación, acoso, abuso.
- Sobornos, corrupción.

Nuestra Política Whistleblowing aplica a todos los empleados de HomeServe, temporales o permanentes, así como a consultores, ETTs y contratistas que trabajan para HomeServe.

Durante el año 2022, hemos recibido 3 denuncias a través del canal interno de HomeServe Iberia y 2 denuncias por el canal externo, pero ninguna relacionada con temas de acoso (en 2021 sólo se recibió 1 denuncia, realizada a través del canal interno).

4.2. Código Ético

Nuestro Código Ético establece los estándares de comportamiento que se esperan de todos los empleados de HomeServe.

Nuestro código ético recopila y expone los principios, valores y compromisos éticos que rigen el desarrollo de las actividades empresariales y la gestión de los negocios de todas las sociedades de HomeServe Iberia y es de obligado cumplimiento para los administradores, directivos, empleados, representantes, profesionales, proveedores y colaboradores de HomeServe Iberia y otros terceros que presten servicios para HomeServe o que actúen por cuenta de HomeServe.

- 1 Nos basamos en los principios éticos de integridad, honestidad y transparencia, manteniendo en todo momento un comportamiento basado en la buena fe.
- 2 Cumplimos con la normativa legal aplicable en cada uno de los países en los que HomeServe tiene presencia, con la normativa interna del Grupo, y con la que la unidad de negocio desarrolle. Además, colaboramos con las autoridades de supervisión, judiciales y administrativas en la prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés.
- 3 Respetamos la dignidad de las personas y los derechos que les son inherentes. Estamos comprometidos con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que promueven los derechos humanos, muy especialmente, la Organización Internacional del Trabajo.
- 4 Garantizamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- 5 Evitamos que las situaciones personales entren en conflicto, de forma directa o indirecta, con los intereses de cualquiera de las sociedades de HomeServe.
- 6 Promovemos comportamientos honrados e intachables desde el convencimiento de que sin integridad no es posible contar con la confianza de los clientes y restantes grupos de interés con los que nos relacionamos, así como de las sociedades en que operamos.
- 7 Garantizamos la no represalia ante cualquier consulta/notificación sobre incumplimientos del Código Ético, siempre y cuando sean realizadas de buena fe.
- 8 Utilizamos y protegemos de forma apropiada los activos de la compañía.
- 9 Promovemos la transparencia en la transmisión de toda información, debiendo ser ésta adecuada, veraz y completa, tratando la misma con el máximo rigor. Además, reconocemos el derecho de nuestros clientes y grupos de interés de acceder a la información relevante que les compete, con garantía de fiabilidad y oportunidad, sobre la base de la transparencia y verificación externa e independiente.

1

Carta del CEO

2

Acercas de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



Anualmente, todos los mandos firman su compromiso con el Código de Conducta, donde además deben comunicar:

- Cualquier interés en empresas u organizaciones con las que HomeServe compite o tiene una relación comercial.
- Cualquier detalle o regalo recibido.
- Cualquier detalle o regalo realizado.

Respeto a los Derechos Humanos

A pesar de que la actividad que lleva a cabo HomeServe Iberia no conlleva riesgos significativos en materia de Derechos Humanos, y que todo el volumen de negocio se localiza en Europa, el respeto a estos derechos representa uno de los principios básicos de nuestro Código Ético.

Mantenemos un firme compromiso con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que los promueven, muy especialmente, la Organización Internacional del Trabajo.

Una importante dimensión de esos derechos, y manifestación de esta dignidad, es la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, por ello, también contamos con manuales de conductas y buenas prácticas en plataforma, guía para el uso del lenguaje inclusivo y la política de conciliación, entre otros.

Además, ante la detección de problemas de integridad contamos con protocolos para resolverlos internamente y de los servicios de un tercero independiente, tal como se detalla en el apartado "Datos relativos a la gestión del Canal de Denuncias".

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

4.3. Gestión de riesgos

HomeServe tiene definido un proceso de gestión de riesgos estructurado en torno al modelo de tres líneas de defensa. Este modelo concreta la forma en que se estructura el negocio y delega responsabilidades para administrarlo en todo el negocio:

- **Línea 1:** Se basa en el trabajo realizado por cada una de las áreas, en la revisión y control de los riesgos que afectan a sus procesos.
- **Línea 2:** La eficacia y calidad de los controles de nivel 1, son revisados y analizados por una segunda línea más independiente del negocio como pueden ser, por ejemplo, los departamentos de Control Interno y Legal & Compliance.
- **Línea 3:** Seguimiento y control realizado por un equipo totalmente independiente como el de auditoría interna que esta centralizado a nivel de grupo y quien reporta al Comité de Auditoría y Riesgos de Grupo.



Además, de forma local se realizan tres Comités de Riesgos al año, en los que se revisan y discuten, tanto los riesgos estratégicos como operativos que nos afectan.

Para comprender el nivel de riesgo, es necesario determinar la materialidad de los mismos a través de una matriz que permite cuantificar el nivel, teniendo en cuenta la probabilidad de que un riesgo cristalice y el impacto potencial en caso de que lo hiciera. Esta matriz se utiliza tanto para determinar el riesgo inherente al negocio (si no tuviéramos ninguno de los controles implantados o si los controles fueran ineficaces) como el riesgo residual (tal y como existe ahora considerando todos los controles establecidos) para cada riesgo identificado.

Por otro lado, se han definido una serie de indicadores clave de riesgo (KRI) para proporcionar una señal temprana sobre eventos potenciales que pueden afectar al negocio.

4.4. Sistema de Compliance

Contamos con un Sistema de Compliance para resaltar nuestro compromiso con el cumplimiento ético y normativo y minimizar la comisión de hechos delictivos.

El Sistema de Compliance es un conjunto de normativa interna que adoptamos para cumplir con lo establecido en el Código Penal y dejar patente la posición ética y de cumplimiento que mantiene HomeServe en el desarrollo de sus actividades.

El Sistema de Compliance de HomeServe está compuesto por:

- 1 Informe de riesgos penales.
- 2 Código Ético.
- 3 Política de Compliance.
- 4 Manual de Compliance.
- 5 Políticas y demás normativa.
- 6 Whistleblowing hotline Policy.

Además de los principios y objetivos establecidos en el Código Ético, que debemos conocer y aplicar en nuestro día a día, los principales objetivos de la Política de Compliance son los siguientes:

- Fomentar una cultura ética y de cumplimiento normativo en HomeServe.
- Tolerancia cero a la comisión de delitos.
- Establecer medidas de control para la prevención de delitos.
- Mantener una relación basada en la ética y el cumplimiento normativo con todos los empleados de HomeServe y con los terceros con los que nos relacionamos.
- Formación para todos los empleados de HomeServe en materia de cumplimiento ético y normativo.
- Revisar, actualizar y adecuar permanente el Sistema de Compliance.

Además, disponemos de un Manual de Compliance que tiene como objetivo establecer los sistemas y controles mínimos a implementar, así como los principales indicadores de Compliance, para asegurar que se consiguen los más altos estándares éticos. Este manual se ha elaborado atendiendo a las concretas características de HomeServe, y sobre la base de la evaluación de riesgos efectuada plasmada en el Informe de Riesgos Penales.

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados al cumplimiento normativo y ético, su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidas para mitigarlos, con el objeto de cumplir con la legislación vigente aplicable a nuestro negocio y evitar multas y el posible impacto negativo en nuestra reputación:

Riesgo: Legal & Compliance	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none">• Impacto en el negocio a través de sanciones, reputación, responsabilidad penal de los consejeros...
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de todos los materiales de marketing en todas las nuevas campañas lanzadas para asegurar que cumplimos con la normativa.• Equipo de gestión y seguimiento de las reclamaciones y quejas recibidas conforme a la legislación.• Comité de Compliance con presencia de Grupo e informe anual de Compliance a Grupo.• Comité de Protección de Datos.

*Nota: riesgo asociado al tema material ética y normativa.

El Comité de Compliance de HomeServe es el órgano responsable de supervisar la implantación del Sistema de Compliance, de procurar que su contenido es adecuado y de promover su cumplimiento.

El Comité de Compliance se configura como un órgano autónomo integrado en la estructura organizativa con propia iniciativa en el ejercicio de sus funciones. No obstante, al depender orgánica y funcionalmente del Consejo de Administración de HomeServe Iberia, debe rendir cuentas a éste de sus actuaciones y reportar anualmente a través de la elaboración de una Memoria Anual de Compliance (o Annual Compliance Questionnaire) en el primer semestre de cada año, y en todo caso, siempre que el Consejo de Administración lo solicite.

Entre las funciones del Comité de Compliance se incluyen las siguientes:

- Velar y controlar la implantación, desarrollo y cumplimiento del Sistema de Compliance.
- Identificar las obligaciones de Compliance a los efectos de desarrollar políticas, procedimientos y procesos de cumplimiento.
- Establecer y documentar los objetivos y planes de Compliance.
- Promover iniciativas destinadas a la difusión del conocimiento y a la comprensión del Sistema de Compliance, impartiendo y organizando formación en materia de Compliance.
- Proporcionar el asesoramiento necesario sobre los aspectos relacionados con el cumplimiento ético y normativo, así como interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Impulsar, monitorizar y velar por el efectivo cumplimiento de los valores, principios y normas de conducta establecidos en el Código Ético.
- Aprobar, desarrollar y difundir los protocolos, políticas, procedimientos y/o controles internos que guarden relación con la prevención de riesgos de Compliance y que por su naturaleza no requieren de la previa aprobación del Consejo de Administración de HomeServe Iberia.
- Dar soporte en la gestión del Whistleblowing Hotline de HomeServe, así como implementar procesos para gestionar la información recibida a través de dicho canal.
- Dirigir y documentar las eventuales investigaciones internas de cualquier incumplimiento del sistema de Compliance.

Al igual que sucediera en 2021, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en 2022.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

4.5. Ciberseguridad y privacidad de los datos

HomeServe Asistencia y HomeServe Membership han mantenido la certificación ISO 27001, garantizando un año más que nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información es eficiente.

En un mundo cada vez más digitalizado, la protección ante las amenazas cibernéticas es un elemento prioritario para HomeServe Iberia.

Como parte de las medidas implantadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad de la Información, en HomeServe Iberia se ha dado continuidad a las medidas descritas en 2021, es decir:

- Existencia desde 2021 de un Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- Revisión periódica de las políticas de seguridad de la información y protección de datos implantadas.
- Evaluación de nuestros mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques, así como los de protección de los sistemas de información y telecomunicaciones.
- Revisión de nuestro Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Recuperación ante Desastres.
- Envío de comunicados de concienciación focalizados en ciberseguridad (ransomware, phishing, seguridad física, protección de datos y contraseñas seguras).
- Realización de un simulacro de un ataque de phishing entre todos los empleados.

Los objetivos de negocio para la Seguridad de la Información son:

1 Confidencialidad:

La política de control de acceso a la información en HomeServe Iberia se basa en el principio de la "need-to-know", por el que cada uno de los empleados de cada compañía tiene acceso única y exclusivamente a los recursos e información que requiere para el correcto desempeño de sus funciones.

2 Integridad:

La información está protegida contra cambios no autorizados, ya sean accidentales o deliberados.

3 Disponibilidad:

La información está disponible para los usuarios autorizados cuando sea necesario.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Por tanto, HomeServe Iberia ha definido un decálogo de seguridad con consejos útiles que se ha transmitido a todos sus empleados para promover la seguridad de la información:

1 Utiliza contraseñas robustas
Es bueno utilizar mayúsculas, minúsculas, símbolos y números



6 Bloquea tu puesto de trabajo y teléfono móvil cuando no los estás usando



2 Evita acceder a correos no solicitados



7 No compartas tus usuarios y contraseñas de acceso



3 Comparte información corporativa solo con personal autorizado



8 Si detectas alguna actividad sospechosa informe sobre ella



4 No utilices un puesto de trabajo inseguro



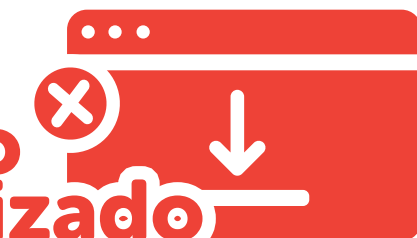
9 Protege con contraseñas los dispositivos y ficheros sensibles



5 No dejes información sensible al alcance de tod@s



10 No instales un software que no haya sido autorizado



En HomeServe Iberia existe un proceso de detección, priorización, corrección de las vulnerabilidades y validación de las contramedidas que tenemos instauradas para dar respuesta a las amenazas continuamente cambiantes de nuestra naturaleza tecnológica.

Respecto a reclamaciones relativas a violación de la privacidad del cliente, a lo largo de 2022 se interpusieron 3 denuncias de distintos interesados ante la AEPD, aunque ninguna de ellas fue admitida a trámite por dicho organismo (en 2021 no se registró ninguna reclamación sobre dicha materia). En 2022, se identificaron 2 casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes (3 en 2021): uno se clasificó como riesgo leve (comunicado a la AEPD) y el otro como riesgo bajo (sin necesidad de comunicar).

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la ciberseguridad y privacidad de los datos y los controles y las acciones establecidas para mitigarlos y poder asegurar nuestra capacidad para prevenir y resolver ciberataques que puedan amenazar a HomeServe Iberia:

Riesgo: Information Security and Cyber resilience	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de datos o interrupción del servicio (clientes, personal...). • Posibles multas derivadas de procedimientos regulatorios y legales. • Pérdida de reputación. • Pérdida de confianza de las partes interesadas (accionistas, partners...). • Desviación de los plazos establecidos para el desarrollo de los proyectos, objetivos estratégicos, impacto negativo en el negocio mientras se investigan y solucionan los incidentes.
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorización 24/7 de eventos de seguridad. • Medidas técnicas y tecnológicas para la prevención, detección y erradicación de ciberataques y amenazas. • Gestión integral y regular del ciclo de vida de las vulnerabilidades técnicas. • Implementación de las actualizaciones de seguridad para todos los dispositivos. • Gobierno de la seguridad, basada en normas del sector ISO 27001. • Gestión del riesgo derivado de la externalización de procesos y servicios.

*Nota: riesgo asociado al tema material ciberseguridad y privacidad de los datos



1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

4.6. Certificaciones



En HomeServe Asistencia Spain SAU y HomeServe Iberia SLU mantenemos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, basado en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2015 respectivamente. Por otro lado, las empresas HVAC (exceptuando cuatro de ellas) están certificadas en la norma ISO 9001:2015.

La mayor parte de los empleados en Portugal están incluidos en el alcance de las certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Además, HomeServe Membership y HomeServe Asistencia son empresas licenciatarias de la marca Madrid Excelente, que reconoce nuestro compromiso por la calidad y la excelencia.



MADRID
excelente

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5

Compromiso con los grupos de interés

5.1 Compromiso con nuestros accionistas	38
5.2 Compromiso con nuestros empleados	39
5.3 Compromiso con nuestros clientes	59
5.4 Compromiso con nuestra red de profesionales	66
5.5 Compromiso con nuestros proveedores	67
5.6 Compromiso con la sociedad	68
5.7 Compromiso con el medioambiente	75

5.1. Compromiso con nuestros accionistas

Nuestro Comité Ejecutivo representa y protege los intereses de los accionistas e inversores, asegurando una adecuada gestión del negocio, orientada a mantener la rentabilidad y generar riqueza para todos nuestros grupos de interés.

A través de nuestro plan de comunicación con accionistas, inversores y analistas bursátiles, facilitamos información transparente y rigurosa sobre el desempeño del Grupo HomeServe, en el que se incluye:

- **Información financiera y cuentas anuales.**
- **Información completa sobre el gobierno corporativo.**
- **Principales indicadores económicos, sociales y ambientales.**
- **Reuniones periódicas con accionistas e inversores.**
- **Actas de las reuniones mantenidas.**
- **Hechos relevantes.**

Hasta el 5 de enero de 2023, fecha en la que se hizo efectiva la adquisición de HomeServe por parte de Bidco, la acción de HomeServe PLC cotizaba bajo el símbolo HSV en la LSE (London Stock Exchange).

Durante el tiempo que HomeServe cotizó en la Bolsa de Londres, los empleados de la compañía tenían la posibilidad de convertirse en propietarios, participando de su éxito futuro, a través del Plan Internacional de Incentivos en forma de acciones (One Plan), con el que, por cada acción de HomeServe adquirida, adjudicábamos el derecho a recibir gratuitamente una acción adicional al mantener la titularidad de la misma durante 2 años.

Adquisición de HomeServe

El 19 de mayo de 2022, se anunció que los comités de Hestia Bidco Limited ("Bidco"), una subsidiaria indirecta de Brookfield Infrastructure Funds, y HomeServe habían llegado a un acuerdo sobre la oferta de adquisición del 100% del capital social de HomeServe. Según los términos de dicha adquisición, los accionistas de HomeServe recibirían 12 libras por acción, valorando así a la compañía en 4.100 millones de libras.

El Board de HomeServe recomendó por unanimidad la adquisición, al considerar que brindaba a los accionistas la oportunidad de realizar su inversión por un valor justo y ver a Brookfield como un propietario adecuado para HomeServe.

Brookfield es un inversor a largo plazo con una sólida trayectoria en la aceleración del crecimiento de las empresas a través de la experiencia en el sector y el acceso al capital. Dado que posee negocios en los sectores residencial y de servicios públicos (electricidad, gas, agua...), puede aportar experiencia operativa y nuevas relaciones para las diferentes líneas de negocio de HomeServe. Además, la experiencia de Brookfield en la transición energética respaldará los objetivos de HomeServe en este área.

La adquisición de HomeServe se completó el pasado 4 de enero de 2023 tras la aprobación de los accionistas y la obtención de las correspondientes autorizaciones regulatorias.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5.2 Compromiso con nuestros empleados

Nuestra prioridad sigue siendo hacer de HomeServe un gran lugar para trabajar.

A lo largo de 2022 hemos seguido alcanzando nuevos hitos en la implementación de nuestra estrategia de personas, basada en cuatro pilares específicos: diversidad e igualdad, compromiso con los empleados, desarrollo del talento interno y reconocimiento y recompensa.

Pilares de nuestra Estrategia de Personas	
Diversidad e igualdad Construir una cultura inclusiva, valorando la diversidad y estableciendo un diálogo en cascada sobre la importancia de la equidad en nuestra toma de decisiones.	Compromiso con los empleados Comprender cuáles son las necesidades de nuestra gente en cada momento y hacer que HomeServe sea un lugar aún mejor para trabajar.
Talento interno Desarrollar aún más nuestro talento interno para que en el futuro impulsen nuestros planes de crecimiento.	Reconocimiento y recompensa Crear un entorno que permita a nuestra gente desarrollar todo su potencial al tiempo que participan justamente en el éxito de la compañía.

La cultura de HomeServe tiene como objetivo conseguir un crecimiento sostenido del negocio manteniendo altos estándares de conducta empresarial. Un elemento crucial de nuestra cultura corporativa ha sido el desarrollo de **"The HomeServe Way"**, que define la manera en la que operamos y que se basa en los principios de coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes.

Estos valores juegan un papel decisivo en nuestra estrategia de reclutamiento, reconocimiento y recompensa.

La adaptación al cambio y nuestra capacidad para innovar se lleva a cabo ante cualquier reto gracias a nuestra cultura, que se basa en unos valores y principios comunes a todos los empleados de HomeServe.

El compromiso de nuestra gente con la compañía conduce a mayores niveles de productividad y a una mayor satisfacción de nuestros clientes. Además, redundando en nuestra capacidad para atraer y retener talento clave y, por tanto, es un aspecto crucial en nuestra estrategia de reclutamiento. En este sentido, invertimos en el desarrollo de nuestra gente, enfocándonos en áreas fundamentales como la conciliación, la igualdad y la gestión del talento, asegurando que la opinión del equipo siempre es tenida en cuenta y poniendo en práctica iniciativas donde la comunicación juega un papel esencial.



Tasa de rotación de empleados

en el 2022

12,2%
mujeres

13,0%
hombres

en el 2021

11,3%
mujeres

9,5%
hombres

Fórmula de cálculo: $((\text{altas} + \text{bajas}) / 2) / \text{Plantilla media de todo el año}$

Número total de nuevas contrataciones (altas) por género y edad

EDAD	2022		2021	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18 a 20	27	7	4	2
21 a 30	26	56	56	42
31 a 40	71	75	74	48
41 a 50	59	70	49	55
51 a 60	35	27	20	21
+61	6	4	3	1
TOTAL	224	239	206	169

El 77% de los empleados se siente orgulloso de trabajar en HomeServe Iberia.

Anualmente lanzamos, dentro de las empresas del alcance de GPTW, una encuesta de clima laboral en la que nuestra gente tiene la oportunidad de expresar sus opiniones sobre temas como el desarrollo profesional, la cultura corporativa, el entorno laboral o la recompensa. En ella participaron el 78% de los empleados (86% en 2021) del alcance de la misma y el resultado reflejó un engagement del 75% (79% en 2021).

En 2022 HomeServe en España ha renovado el certificado Great Place to Work que nos reconoce como un gran lugar donde trabajar.

Estos reconocimientos han sido posibles gracias a la alta participación de los empleados en la encuesta de clima laboral y a los excelentes resultados obtenidos en los datos de engagement.

HomeServe en España obtuvo la certificación Great Place to Work®.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Dado su carácter estratégico, HomeServe Iberia tiene identificados una serie de riesgos asociados al engagement de los empleados, tal y como mostramos a continuación, junto a los controles y las acciones establecidas para mitigarlos al objeto de garantizar la obtención de un alto nivel de engagement para hacer de nuestra compañía un gran lugar para trabajar:

Riesgo: Engagement de los empleados	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la productividad y la rentabilidad. • Impacto negativo para los clientes. • Pérdida de reputación. • Altas tasas de absentismo y de rotación.
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los resultados de las encuestas para la propuesta de acciones. • Reuniones con mandos y capacitación de los mismos en la gestión de equipos. • Seguimiento de los índices de rotación y absentismo para su control. • Seguimiento del buzón de sugerencias para la toma de acciones. • Modelo de trabajo híbrido (teletrabajo y asistencia a la oficina). • Crecimiento profesional a través de formaciones, promociones internas, identificación del talento e inversión en equipamiento tecnológico para nuestros empleados.

*Nota: Riesgo asociado a los temas materiales bienestar y satisfacción, conciliación laboral y flexibilidad, diversidad e igualdad de oportunidades y captación y desarrollo del talento.

HomeServe Iberia contaba a cierre de 2022 con un equipo de 1.968 empleados, lo que supuso un incremento del 8,4% respecto al año 2021 (1.816 personas). Esta variación del equipo ha estado motivada principalmente por la adquisición de nuevas compañías.

Distribución empleados por centro de trabajo		
Centro de trabajo	2022	2021
Barcelona	326	166
Bilbao	36	36
Burgos	13	0
Canelas	45	35
Cantabria	127	128
Guipuzcoa	4	0
Huesca	31	33
La Rioja	8	8
Lisboa	17	15
Lleida	0	9
Madrid	1.153	1.206
Navarra	47	61
Oviedo	8	7
Portimão	2	2
Sevilla	57	47
Tarragona	8	2
Valencia	16	20
Vialonga	22	18
Zaragoza	48	23
TOTAL	1.968	1.816

Por países, a cierre de 2022 la plantilla de HomeServe en España alcanzó la cifra de 1.882 empleados, lo que supone un crecimiento del 7,8% respecto al año anterior (1.746 en 2021). De este total, 1.081 son mujeres (1.046 en 2021) y 801 son hombres (700 en 2021), mientras que en Portugal, la plantilla experimentó un crecimiento del 22,9%, pasando de 70 empleados en 2021 a 86 en 2022, de los cuales el 48,9% corresponde a mujeres (54,2% en 2021) y el 51,1% a hombres (45,8% en 2021).

La antigüedad media de la plantilla en HomeServe Iberia es de 6,5 años (4,8 en 2021).

Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional en España

2022

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1. DIRECTOR/A ÁREA	0	0	0	0	0	3	4	5	1	3	0	0	5	11
2. DIRECTOR/A DPTO.	0	0	1	0	4	6	16	11	4	6	0	0	25	23
3. MANDO INTERMEDIO	0	0	1	5	13	15	20	23	3	5	0	0	37	48
4. RESPONSABLE EQUIPO	0	0	4	5	30	22	38	24	9	6	0	2	81	59
5. TÉCNICO/A	0	3	15	53	58	140	54	209	21	86	3	6	151	497
6. GESTOR/A	0	0	78	24	238	63	308	59	140	13	16	3	780	162
7. ADMINISTRATIVO/A	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1
TOTAL	0	3	99	88	344	249	441	331	178	119	19	11	1.081	801

2021

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1. DIRECTOR/A ÁREA	0	0	0	0	0	5	5	5	1	6	0	0	6	16
2. DIRECTOR/A DPTO.	0	0	0	0	6	4	13	12	2	7	0	1	21	24
3. MANDO INTERMEDIO	0	0	3	3	19	15	16	18	3	3	0	0	41	39
4. RESPONSABLE EQUIPO	0	0	6	6	30	19	37	26	5	10	0	1	78	62
5. TÉCNICO/A	0	1	12	32	57	84	59	112	25	37	1	7	154	273
6. GESTOR/A	4	0	95	42	233	95	295	105	106	42	13	2	746	286
7. ADMINISTRATIVO/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	1	116	83	345	222	425	278	142	105	14	11	1.046	700

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional en Portugal

2022

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1. DIRECTOR/A ÁREA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
2. DIRECTOR/A DPTO.	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
3. GERENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. TEAM MANAGER	0	0	3	0	1	3	4	0	1	0	0	0	9	3
5. TÉCNICO/A	0	1	0	10	0	8	1	7	0	4	0	0	1	30
6. GESTOR/A	2	0	10	5	13	1	3	1	1	0	0	0	29	7
7. ADMINISTRATIVO/A	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1
TOTAL	2	1	13	16	15	13	8	9	4	5	0	0	42	44

2021

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1. DIRECTOR/A ÁREA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
2. DIRECTOR/A DPTO.	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2
3. MANDO INTERMEDIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. RESPONSABLE EQUIPO	0	0	0	1	0	3	2	0	0	0	0	0	2	4
5. TÉCNICO/A	0	0	0	9	0	5	0	7	0	0	0	0	0	21
6. GESTOR/A	0	0	2	1	6	1	0	1	0	0	0	0	8	3
7. ADMINISTRATIVO/A	0	0	12	0	8	1	4	0	2	0	0	0	26	1
TOTAL	0	0	14	11	14	10	7	10	3	1	0	0	38	32

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

Promedio anual de contratos por tipología y género

Tipología de contratos	España				Portugal			
	2022		2021		2022		2021	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
Indefinido	53,8%	42,7%	54,3%	37,7%	31,3%	44,3%	29,2%	31,9%
Temporal	2,2%	1,3%	5,5%	2,5%	16,5%	7,8%	25,0%	13,9%
Jornada Completa	41,4%	40,5%	42,1%	36,0%	47,8%	52,2%	54,2%	45,8%
Jornada Parcial	14,6%	3,5%	17,7%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Promedio anual de contratos por tipología y edad

España												
Tipología de contratos	2022						2021					
	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	+ 61	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	+ 61
Indefinido	0,2%	11,2%	30,1%	38,3%	14,8%	2,0%	0,1%	9,6%	29,8%	37,5%	13,5%	1,6%
Temporal	0,0%	0,7%	0,9%	1,1%	0,8%	0,0%	0,2%	2,0%	2,4%	2,0%	1,2%	0,2%
Jornada Completa	0,2%	9,6%	25,1%	32,8%	12,5%	1,7%	0,3%	9,3%	24,4%	31,2%	11,7%	1,3%
Jornada Parcial	0,0%	2,2%	5,9%	6,6%	3,1%	0,3%	0,1%	2,3%	7,9%	8,3%	2,9%	0,4%

El 96,5% de los contratos de trabajo en España son indefinidos y el 81,9% a tiempo completo (92% de los contratos indefinidos y el 78,1% contratados a tiempo completo en 2021). En Portugal, contamos con un 75,7% de contratos indefinidos (63,9% en 2021), de los cuales la totalidad lo están a jornada completa, al igual que sucediera en el año anterior.

En cuanto a los empleados que integran el Comité de dirección, todos ellos disponen de contrato indefinido y jornada completa, encontrándose el 100% en edades comprendidas entre 31 y 60 años.

Portugal												
Tipología de contratos	2022						2021					
	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	+ 61	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	+ 61
Indefinido	0,9%	22,6%	25,2%	18,3%	8,7%	0,00%	0,00%	27,8%	19,4%	11,1%	5,6%	0,0%
Temporal	1,7%	7,8%	7,8%	4,3%	2,6%	0,00%	1,4%	11,1%	12,5%	11,1%	0,0%	0,0%
Jornada Completa	2,6%	30,4%	33,0%	22,6%	11,3%	0,00%	1,4%	38,9%	31,9%	22,2%	5,6%	0,0%
Jornada Parcial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional

España								
Clasificación profesional	2022				2021			
	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
1. DIRECTOR/A ÁREA	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	1,1%	0,00%	1,1%	0,00%
2. DIRECTOR/A DPTO.	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	0,1%
3. GERENTE	4,1%	0,0%	4,1%	0,0%	4,9%	0,1%	4,9%	0,0%
4. TEAM MANAGER	6,6%	0,0%	6,5%	0,1%	7,3%	0,1%	7,2%	0,2%
5. TÉCNICO/A	34,0%	0,6%	34,2%	0,4%	23,5%	1,4%	24,4%	0,5%
6. GESTOR/A	48,5%	2,8%	33,9%	17,4%	52,1%	6,5%	37,6%	21,1%
7. ADMINISTRATIVO/A	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Portugal								
Clasificación profesional	2022				2021			
	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
1. DIRECTOR/A ÁREA	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%	0,0%
2. DIRECTOR/A DPTO.	2,6%	0,9%	3,5%	0,0%	1,4%	1,4%	2,8%	0,0%
3. GERENTE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4. TEAM MANAGER	11,3%	0,0%	11,3%	0,0%	5,6%	2,8%	8,3%	0,0%
5. TÉCNICO/A	33,0%	3,5%	36,5%	0,0%	23,6%	6,9%	30,6%	0,0%
6. GESTOR/A	24,3%	19,1%	43,5%	0,0%	4,2%	13,9%	18,1%	0,0%
7. ADMINISTRATIVO/A	2,6%	0,9%	3,5%	0,0%	26,4%	11,1%	37,5%	0,0%

Salud y seguridad

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Por eso, en HomeServe Iberia nos esforzamos por proporcionar entornos de trabajo seguros y apoyar a toda nuestra gente mediante el desarrollo de programas que ayudan a nuestros empleados a prestar atención a los aspectos físicos, emocionales y sociales.

Respecto a las actuaciones relacionadas ante la pandemia de la COVID-19, a lo largo de 2022 se fueron actualizando los protocolos de actuación en función de la evolución de las pautas y recomendaciones de las autoridades sanitarias correspondientes. En consecuencia, sobre el mes de febrero de 2023, dada la baja incidencia y tasa de contagio, así como de la retirada paulatina de las medidas de protección por parte de dichos organismos públicos, el uso de mascarillas en nuestro entorno laboral se acotó a aquellos casos de posible riesgo de contagio colectivo, cuando alguna persona presentara síntomas asimilables o cuando así lo requirieran nuestros clientes.



Prevención de Riesgos Laborales:

En HomeServe Asistencia, la gestión de la prevención se realiza a través del servicio de prevención propio que asume las especialidades de seguridad en el trabajo, ergonomía y psicología aplicadas al trabajo. Las especialidades de higiene industrial y medicina laboral son gestionadas a través de la contratación de un servicio de prevención ajeno (Cualtis).

En el resto de las empresas de HomeServe en España, la gestión integral de la prevención se realiza a través del servicio de prevención ajeno (Cualtis) y, en algunos casos, también con un responsable de prevención de plantilla cualificado para la gestión y coordinación de las actividades preventivas.

Entre las actividades desarrolladas por el servicio de prevención de HomeServe en España, se encuentran:

- Elaboración de documentación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, como el Plan de Prevención, políticas y objetivos.
- Evaluación de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, entre otros.
- Visitas de los técnicos de prevención, propios y externos, a los centros de trabajo y actualización de la evaluación de riesgos, cuando proceda.
- Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales según los riesgos asociados a cada puesto de trabajo (100% del personal con la formación de PRL en cumplimiento de la normativa).
- Desarrollo de procedimientos de actuación y de gestión interna.
- Desarrollo de documentación en materia de prevención y actuación en casos de emergencia. Además, asistencia técnica al desarrollo de simulacros de evacuación de carácter anual.
- Gestión para la realización de los reconocimientos médicos de los trabajadores, aplicando los protocolos médicos específicos según los riesgos asociados a cada tipo de puesto de trabajo (al 100% del personal se le ha ofrecido la posibilidad de realizar una revisión médica).

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Por otro lado, aquellas empresas de HomeServe en España con una plantilla igual o superior a 50 empleados disponen de sus propios Comités de Seguridad y Salud compuestos por los delegados de prevención en representación de los empleados con los que, desde las áreas de Prevención de Riesgos Laborales de HomeServe Iberia colaboran estrechamente.

Estos comités se encargan de aquellas cuestiones relacionadas con la política de Prevención de Riesgos Laborales y tiene como objetivo proponer iniciativas para mejorar la salud y la seguridad de nuestros empleados.

Tenemos como objetivo cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

En 2022, el aumento de la plantilla de técnicos y operarios derivado de la incorporación al grupo HomeServe Iberia de nuevas empresas de la línea de negocio HVAC que ha incidido en el aumento de la tasa de accidentes respecto a 2021.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, en 2022 no ha habido muertes por accidentes de trabajo ni enfermedad profesional. Tampoco hemos tenido casos de enfermedades profesionales, por lo que la tasa de incidencia ha sido igual a 0.

En cuanto a la tasa de absentismo, en 2022 disminuyó respecto a 2021, consecuencia directa de las iniciativas llevadas a cabo por parte de la compañía en esta materia y descritas a lo largo de la presente memoria.

Indicador	2022			2021		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Empleados que han sufrido accidente laboral	7	88	95	5	50	53
Tasa de frecuencia de accidentes laborales	0,45	7,15	3,60	0,30	5,41	2,34
Índice de gravedad de accidentes laborales	46,01	818,37	409,76	61,66	335,43	170,90
Empleados que han sufrido accidente laboral con grandes consecuencias	0	0	0	1	0	1
Muertes por accidente laboral de empleados	0	0	0	0	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0

Nota, fórmulas de cálculo utilizadas:

- Tasa de frecuencia de accidentes laborales = [Número de lesiones por accidentes laborales registrables / Número de horas trabajadas] x [200.000]
- Índice de gravedad de accidentes laborales = [Número de días perdidos por accidentes laborales / Número total de jornadas trabajadas] x [100.000]
- Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = [Nº casos de enfermedad / Nº de trabajadores en empresa] x [100.000]

Indicador	2022		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Nº total de horas de absentismo	221.489	114.544	336.033
Tasa de absentismo	10,77%	6,42%	8,75%

Indicador	2021		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Nº total de horas de absentismo	217.433	114.722	332.155
Tasa de absentismo	12,22%	9,20%	10,98%

Nota:

- Tasa de absentismo = Nº total de horas de absentismo / Nº total de horas teóricas trabajadas

En HomeServe Asistencia y HomeServe Membership, el canal de comunicación de los empleados con el área de Prevención de Riesgos Laborales se realiza de forma directa a través de un buzón de correo electrónico específico. Por otro lado, la comunicación y transmisión de información a la plantilla en materia de Prevención de Riesgos Laborales se realiza a través de:

- Comunicados internos desde la propia cuenta del área de Prevención de Riesgos.
- Cartelería informativa.
- Una sección específica sobre esta materia en nuestra intranet, en la cual pueden consultar documentación e información de interés.

En el resto de las empresas de HomeServe Iberia, esta comunicación e información relevante en materia de Prevención de Riesgos Laborales se lleva a cabo a través de los propios responsables mediante correo electrónico y cartelería informativa.



Programa

HomeSaludable

Para favorecer un entorno laboral seguro y saludable, en 2019 HomeServe Membership y HomeServe Asistencia desarrollaron el programa HomeSaludable, cuyo objetivo es el de promocionar la salud y el bienestar entre nuestros empleados. A través de este programa, la empresa realiza acciones que cubren los aspectos físicos, emocionales, alimenticios y el entorno de empresa como comunidad.

En 2022 hemos seguido compartiendo consejos saludables, que incluían informaciones posturales, ejercicios correctivos y retos saludables (acciones enfocadas a comer sano y cuidar nuestro cuerpo). Además, realizamos talleres, carreras solidarias y sesiones formativas enfocadas a la seguridad y a la salud física y psicológica.

En cumplimiento con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, HomeServe en España imparte también formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales específica para cada puesto de trabajo y/o función a desarrollar.

Entre estas formaciones se encuentran:

- Formación inicial específica a cada puesto de trabajo.
- Formación de segundo ciclo según el convenio colectivo. Por ejemplo: trabajos de fontanería e instalaciones de climatización, trabajos en obras de construcción...
- Formación de nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales para la formación de recursos preventivos y delegados de prevención.
- Formación para personas integrantes de los equipos de emergencias.
- Cursos, talleres y píldoras formativas dentro del catálogo de nuestro campus virtual sobre alimentación y otros hábitos saludables, autocontrol emocional, desarrollo de la inteligencia emocional y claves para fortalecer la autoconfianza.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad

Promovemos el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestro equipo a través de medidas de conciliación recogidas en nuestro plan HomeServe Concilia.

Como parte de este proyecto, desde 2019 contamos con una Política de Teletrabajo, aplicable a los empleados de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, que tiene como finalidad la regulación del teletrabajo para facilitar el equilibrio y el desarrollo personal, familiar y profesional de nuestros equipos.

Con carácter general, el personal de estructura y servicios corporativos de estas compañías disfrutan de un modelo de teletrabajo del 60% de la jornada al trimestre, mientras que los equipos de gestión de siniestros y atención al cliente, pueden realizar su jornada desde casa, a excepción de 2 días al mes. Además, nuestros empleados tienen la opción de elegir entre diferentes tipos de compensación del teletrabajo, incluyendo una compensación económica.

En el caso de Mesos, aquellos empleados que pueden acogerse al modelo de teletrabajo tienen dos opciones, 100% teletrabajo o 2 días de presencialidad a la semana.

Debido a la naturaleza de los servicios prestados por las empresas de HomeServe HVAC, los puestos técnicos no tienen la opción de teletrabajo. Sin embargo, se está avanzando en la implantación del teletrabajo para algunos puestos administrativos y comerciales.

Indicador	2022	
	MUJER	HOMBRE
Total empleados dentro del alcance del proyecto "HomeServe Concilia".	775	257
Total empleados acogidos al modelo de teletrabajo.	759	255
Total empleados con derecho a teletrabajo.	772	257

Otra de las medidas implantadas por HomeServe Asistencia y HomeServe Membership para garantizar el equilibrio personal y profesional es la flexibilidad horaria. Para regularla, HomeServe Iberia cuenta con una Política de Flexibilidad Horaria que es revisada anualmente.

El horario de entrada y salida del personal de estructura y servicios corporativos de HomeServe Iberia es flexible, respetando las ventanas de coincidencia establecidas, mientras que en los equipos de gestión de siniestros y atención al cliente, dado que se organizan en turnos para poder ofrecer el servicio las 24 horas al día durante los 365 días del año, dispone de 3 días o las horas correspondientes a la jornada a cargo de recuperación, y 3 días o las horas correspondientes a la jornada sin necesidad de recuperación.

HomeServe Iberia está adherida desde 2021 al Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad impulsado por Fundación Másfamilia, confirmando así su compromiso con una cultura de flexibilidad y teletrabajo.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Permiso parental e incapacidad temporal

En HomeServe Iberia contamos con otras medidas para favorecer la conciliación y mejorar el bienestar de los empleados en los casos de maternidad y paternidad, como es el teletrabajo completo a partir de una semana determinada de gestación, el acceso a plazas de parking durante el embarazo o la incorporación paulatina tras la baja por maternidad, entre otras.

Al igual que ocurriera en 2021, la totalidad de empleados en España con derecho a baja por paternidad o maternidad disfrutaron de la misma. En total, 90 empleados disfrutaron de dicho permiso (82 en 2021). De éstos, 51 permisos fueron solicitados por mujeres y 39 por hombres.

En relación con la tasa de regreso al trabajo, la totalidad de empleados beneficiados por el derecho al permiso de maternidad y de paternidad han vuelto a reincorporarse a sus puestos de trabajo tras la finalización de sus respectivos permisos, y transcurrido un año continúan en él.

Desconexión laboral

HomeServe Iberia promueve entre sus empleados el uso razonable y responsable de las tecnologías digitales, con el objetivo de garantizar la seguridad y la salud de todos los empleados, optimizar el tiempo de trabajo y fomentar la racionalización del horario.

Contamos con medidas de desconexión laboral recogidas en nuestra Política de Desconexión Digital, de aplicación a todas las empresas de HomeServe Iberia y dirigidas a garantizar el tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como proteger la intimidad personal y familiar.

Formación y desarrollo del talento

En HomeServe Iberia promovemos activamente el desarrollo profesional de nuestra gente y les facilitamos las herramientas y el conocimiento para alcanzarlo.

Nuestros programas de gestión del talento están diseñados para aprovechar el potencial del equipo y acelerar su desarrollo, permitiéndonos promover el talento desde dentro.

En HomeServe Asistencia y HomeServe Membership ofrecemos a los empleados una Carta de Formación que les ayuda a elegir y priorizar las acciones formativas que les gustaría llevar a cabo durante el año.

En HomeServe Iberia, a lo largo de 2022 se han llevado a cabo 30.935 horas formativas (34.019 en 2021), lo que equivale a 15,7 horas/empleado (18,7 en 2021). El 66,5% de esta formación se realizó en modalidad presencial (20.565 horas) y el 33,5% en modalidad elearning/online (10.370 horas).

Horas de formación por categorías profesionales de HomeServe Iberia						
Clasificación profesional	2022			2021		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
1. DIRECTOR/A ÁREA	44,1	31,4	75,4	56,7	2,4	59,1
2. DIRECTOR/A DPTO	794,7	530,4	1.325,1	142,6	79,7	222,2
3. GERENTE	1.047,7	1.141,9	2.189,6	481,1	306,6	787,7
4. TEAM MANAGER	1.997,0	1.953,5	3.950,6	1.721,7	993,8	2.715,5
5. TÉCNICO/A	2.443,2	4.955,1	7.398,4	1.819,3	3.252,7	5.072,0
6. GESTOR/A	11.920,3	4.062,1	15.982,4	19.576,0	5.010,4	24.586,4
7. ADMINISTRATIVO/A	13,5	0,0	13,5	476,0	100,0	576,0

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

En el caso de las formaciones de modalidad elearning, se han tomado como horas de formación el tiempo de conexión en la plataforma.

Contamos además con un modelo de evaluación del desempeño que tiene como objetivo analizar el desarrollo profesional y planificar los planes de carrera y sucesión. Este programa está vinculado a la consecución de objetivos que implica una remuneración variable adicional al salario fijo de cada empleado.

Disponemos de equipos especializados en captación y atracción de talento y utilizamos nuestras plataformas sociales para dar a conocer las ofertas de empleo, siendo LinkedIn una de las principales redes empleadas para la captación. Además, tenemos acuerdos con 34 universidades y escuelas de negocio (25 en 2021) para facilitar las prácticas y formaciones de los alumnos. A lo largo del año 2022, HomeServe Iberia brindó una oportunidad a 31 alumnos becados (23 en 2021). Después del periodo formativo, 1 persona se incorporó a nuestro equipo (3 en 2021).

Igualdad y diversidad

Hacer de HomeServe un lugar de trabajo inclusivo nos hace ser una compañía mejor y más fuerte.

En todo el Grupo HomeServe estamos comprometidos con la construcción de una cultura justa, inclusiva y diversa, y aseguramos que la recompensa del trabajo se realiza de manera equitativa y justa. Nuestra prioridad es garantizar que la diversidad de nuestra gente sea un reflejo de la sociedad en la que vivimos y trabajamos.

Promovemos un entorno en el que las personas se sientan bienvenidas y reciban un trato justo. No toleramos la discriminación de ninguna forma y siempre consideramos a nuestra gente para el empleo, el desarrollo y la promoción únicamente en función de sus capacidades y aptitudes, independientemente de su capacidad física, edad, género, orientación sexual, religión u origen étnico.

Del mismo modo, HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y 2 empresas de HVAC cuentan con un Plan de Igualdad (en estas tres últimas firmados y registrados en 2023), en el cual se establecen mejoras sobre sus convenios colectivos. Nuestro objetivo en esta materia es que el 100% de las empresas a las que les sea de aplicación según RD 6/2019, cuenten con planes de igualdad, por lo que se está trabajando en la realización de un diagnóstico que permita garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos legalmente.

El Plan de Igualdad tiene como objetivo garantizar una igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que exista una discriminación por razón de sexo, siendo esto para HomeServe una prioridad y un principio fundamental en las relaciones laborales y en la gestión de los recursos humanos.

La dirección de HomeServe manifiesta su compromiso de establecer y seguir desarrollando políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, así como impulsar y fomentar medidas para que HomeServe siga siendo un buen lugar en el que trabajar de manera igualitaria y equitativa.

En HomeServe Membership también existe una Comisión de Igualdad, formada por miembros del Comité de Empresa y de Recursos Humanos, que monitoriza y evalúa las medidas implantadas, que en 2020 estableció un plan de acción a 3 años centrado en:

- La selección y la contratación.
- La clasificación profesional.
- La formación.
- El desarrollo y la promoción del talento.
- Las condiciones de trabajo.
- La prevención del acoso moral y sexual.
- La conciliación de la vida personal y laboral.
- La violencia de género.
- La salud laboral.

En la actualidad, se han completado el 91% de las acciones establecidas en dicho plan de acción.



En HomeServe Iberia tenemos el firme compromiso de promover la diversidad de género, cultural, generacional y funcional.

- **Ana López, Secretaria General de HomeServe Iberia.**

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Por lo que respecta a la igualdad de género, HomeServe Iberia continúa centrado en lograr una representación equitativa en los niveles superiores de la compañía. Sin embargo, dado el sector en el que operan las compañías, que a lo largo de 2022 se incorporaron a HomeServe Iberia, ha aumentado la representación de hombres.

En la actualidad, nuestra plantilla en España y Portugal está formada por un 57,1% de mujeres y un 42,9% de hombres (59,7% de mujeres y un 40,3% de hombres en 2021).

Distribución del equipo directivo y el Comité de Dirección por género

Equipo directivo 2022

44,4%  55,6% 

Equipo directivo 2021

46,0%  54,0% 

Comité de Dirección 2022

22,2%  77,8% 

Comité de Dirección 2021

27,3%  72,7% 

NOTA: El equipo directivo está compuesto por niveles 1, 2 y 3

Realizamos un seguimiento de la brecha salarial entre mujeres y hombres, siendo la brecha total en 2022 del -6,5% (4,0% en 2021).

Clasificación profesional	Brecha salarial por categorías en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia*					
	2022			2021		
	MUJER	HOMBRES	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRES	BRECHA SALARIAL
1. DIRECTOR/A ÁREA	28%	72%	11,1%	27%	73%	12,2%
2. DIRECTOR/A DPTO	53%	47%	14,3%	53%	47%	21,9%
3. GERENTE	48%	52%	-3,5%	52%	48%	-11,5%
4. TEAM MANAGER	71%	29%	0,6%	71%	29%	-3,4%
5. TÉCNICO/A	66%	34%	-3,7%	66%	34%	12,9%
6. GESTOR/A	80%	20%	-10,1%	80%	20%	2,3%
7. ADMINISTRATIVO/A	67%	33%	-36,5%	-	-	-
MEDIA	73%	27%	-6,5%	73%	27%	4,0%

Nota: el signo negativo significa que la brecha es a favor de las mujeres.

* Para las compañías de HomeServe HVAC no se dispone de información ya que a fecha de cierre del informe todavía se estaba trabajando con las RLT.

HomeServe Iberia dispone de un protocolo de acoso que se rige por los principios de rapidez, confidencialidad y la protección a derecho a la intimidad y dignidad de las personas afectadas e implicadas. Para HomeServe es crucial la sensibilización de todo el personal en esta materia, por lo que está publicada en la intranet una guía de sensibilización para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos que puedan producirse.

Por otro lado, trabajamos por la diversidad en cada una de nuestras acciones para garantizar la completa integración de personas con capacidades diferentes y llevamos a cabo iniciativas orientadas a fomentar la contratación de estas personas.

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

En 2021, HomeServe Iberia firmó el Chárter de la Diversidad impulsado por Fundación Diversidad, sellando así su compromiso de seguir promoviendo la inclusión, la igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad; avanzando en la construcción de una plantilla diversa; considerando la diversidad en todas las políticas de dirección de personas; promoviendo la conciliación; reconociendo la diversidad de los clientes y comunicando su compromiso con todos sus grupos de interés.

Acciones de sensibilización llevadas a cabo	Nº de impactos	
	2022	2021
Acciones/iniciativas de concienciación/sensibilización a la plantilla en materia de diversidad e inclusión	23	36
Jornadas relacionadas con la diversidad y la inclusión organizadas por la compañía	3	20
Comunicaciones del CEO y Comité de Dirección con referencias a diversidad e inclusión	6	12



Colaboramos con la Fundación Down Madrid para el desarrollo de acciones relacionadas con la promoción de distintas capacidades (sensibilización y contratación). En este sentido, contamos en nuestra plantilla con 2 personas con discapacidad intelectual y acudimos frecuentemente a ferias de empleo con discapacidad con el fin de disponer de currículo de diferentes perfiles.

Pero nuestro compromiso va mucho más allá del cumplimiento del 2% de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD). Actualmente, dentro de la plantilla de HomeServe Iberia, hay 22 personas con discapacidad igual o mayor al 33% (18 personas en 2021).

Incluir este párrafo entre el 2º y 3er párrafo: En el caso de las empresas de HomeServe HVAC, no contamos con certificado de excepcionalidad y muchas de ellas están exentas de cumplimiento de la LGD.

Para alcanzar el cumplimiento de la ley, contamos con medidas alternativas a la contratación directa, a través de centros especiales de empleo como proveedores de servicios (Celima, IntegraPMC S.L., Servicios Sociales de Telecomunicaciones). Además, estamos involucrados en diferentes proyectos promovidos por Aldeas Infantiles, Cruz Roja, Asociación Eslabón, Ingeus, Cocemfe, Másfamilia y Fundación para la Diversidad, y con el Ayuntamiento de Pozuelo con los que colaboramos para selección y fomento de empleo.

Cumplimiento de LGD con medidas alternativas			
Empresa	Coste requerido	Coste invertido	Diferencia a favor
HomeServe Asistencia Spain, SAU	62.636,68 €	CELIMA CENT ESPEC EMP SLU: 39.599,32 €	157.563,13 €
		SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES SLU: 180.600,49 €	
		TOTAL: 220.199,77 €	
HomeServe Iberia, SLU.	0 €	CELIMA CENT ESPEC EMP SLU: 0€	78.459€
		INTEGRAPMC, S.L.:78.459€	
		TOTAL: 78.459€	
Total	62.636,68 €	298.658,77€	236.022,13€

*Datos del periodo del 01/07/21 a 30/06/22

Por otro lado, nuestro Plan Estratégico Global de Diversidad e Igualdad (D&I) ofrece un marco de actuación basado en el fuerte compromiso de la Dirección con la transformación cultural de la compañía en materia de diversidad, inclusión e igualdad, cuyos objetivos se han marcado hasta 2025.

Uno de los indicadores clave que utilizamos como medición de la diversidad es la puntuación obtenida en la encuesta de clima laboral a través de GPTW en 2022, donde el porcentaje medio en la categoría de diversidad alcanzó el 90% (89% en 2021). Las 2 preguntas mejor valoradas de la encuesta se refieren a diversidad, obteniendo los siguientes resultados:

Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra raza u origen étnico



Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual



Con relación a la diversidad cultural, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contamos con personas de más de 20 nacionalidades distintas, lo que nos aporta perfiles diferentes que enriquecen el negocio.

Por otro lado, y para promover la diversidad generacional, realizamos un análisis exhaustivo de perfiles y establecemos motivaciones, formas de trabajar y expectativas diferentes para cada colectivo, ya sea a través de modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades de cada generación, como fomentando una cultura integradora que promueva y facilite la transferencia de conocimiento.

Desde el punto de vista de otros colectivos, como puede ser el LGTBI, contamos con una red de empleados especialmente implicados en el desarrollo de la inclusión y la diversidad (Buddies de la diversidad). Estas personas cuentan con un profundo conocimiento y sensibilidad en el campo de la diversidad y su función es la de acompañar, recoger ideas de mejora y asesorar a los equipos sobre cualquier tema relacionado con el plan y las acciones que llevamos a cabo. Por este motivo, se lanzó la Comunidad D&I en HomeServe Iberia, uniéndose a esta comisión personas de diferentes departamentos y empresas, siendo la finalidad del grupo:

- Revisar los principios firmados en el Chárter de Diversidad y ser referentes en cada uno de ellos.
- Presentar propuestas y sugerencias sobre las campañas de sensibilización y la planificación de acciones anuales.
- Participar activamente en los eventos corporativos que fomenten y proyecten la cultura diversa.



Proud to be
HomeServe

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Remuneraciones

El compromiso de los empleados sigue siendo un pilar fundamental de nuestros planes anuales de desempeño y creemos que el cumplimiento de los altos estándares de rendimiento exigidos deben ser recompensados adecuadamente.

Esta recompensa reconoce las habilidades individuales y su desempeño y progresión dentro de la compañía y está formada, a nivel general, por un salario fijo y bonificaciones anuales en función de objetivos comunes e individuales establecidos a principios de año (PDR), en el caso del personal de estructura de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, y a través de incentivos mensuales o trimestrales en el caso de las plataformas.

A través de un Proceso de Evaluación del Desempeño (PDR) ofrecemos un diálogo fluido enfocado en la mejora del rendimiento individual y el desarrollo de las competencias y valores del Grupo.

Por otro lado, y para garantizar el bienestar social de nuestros empleados, en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia contamos con una serie de beneficios sociales (Plan Compenso): 490 empleados (631 en 2021) han contratado un seguro médico privado, el cual cuenta con una subvención por parte de la compañía del 60% del importe, mientras que 603 personas (56 en 2021) está adherido a algún plan de compensación flexible, en el que están incluidos gastos de guardería, transporte, estudios o restaurantes.

Además, en los casos de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, HomeServe Iberia complementa con el 100% la prestación de la Seguridad Social, de forma que el empleado percibe íntegramente su salario mensual.

Por otro lado, contamos con un programa anual de motivación y reconocimiento donde los propios empleados nominan a aquellos compañeros que destacan por haber realizado un trabajo excepcional.



Relaciones laborales

Desde HomeServe Iberia apoyamos el derecho de asociación, representación sindical y negociación colectiva de nuestros empleados y mantenemos un diálogo permanente con los distintos órganos de representación legal de los trabajadores y sindicatos a través de distintos canales:

- 1. Órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores.
- 2. Contacto directo a través de teléfono o correo electrónico.
- 3. Reuniones periódicas.

Por su parte, la representación legal de los trabajadores se comunica con los empleados a través de cuentas de correo electrónico específicas y espacios para reuniones que la empresa pone a su disposición.

El 100% de los empleados de HomeServe en España están cubiertos por un total de 24 convenios colectivos correspondientes a distintos sectores y provincias, mientras que los empleados de Portugal están regulados por el Código de Trabajo del país.

Número de despidos por género

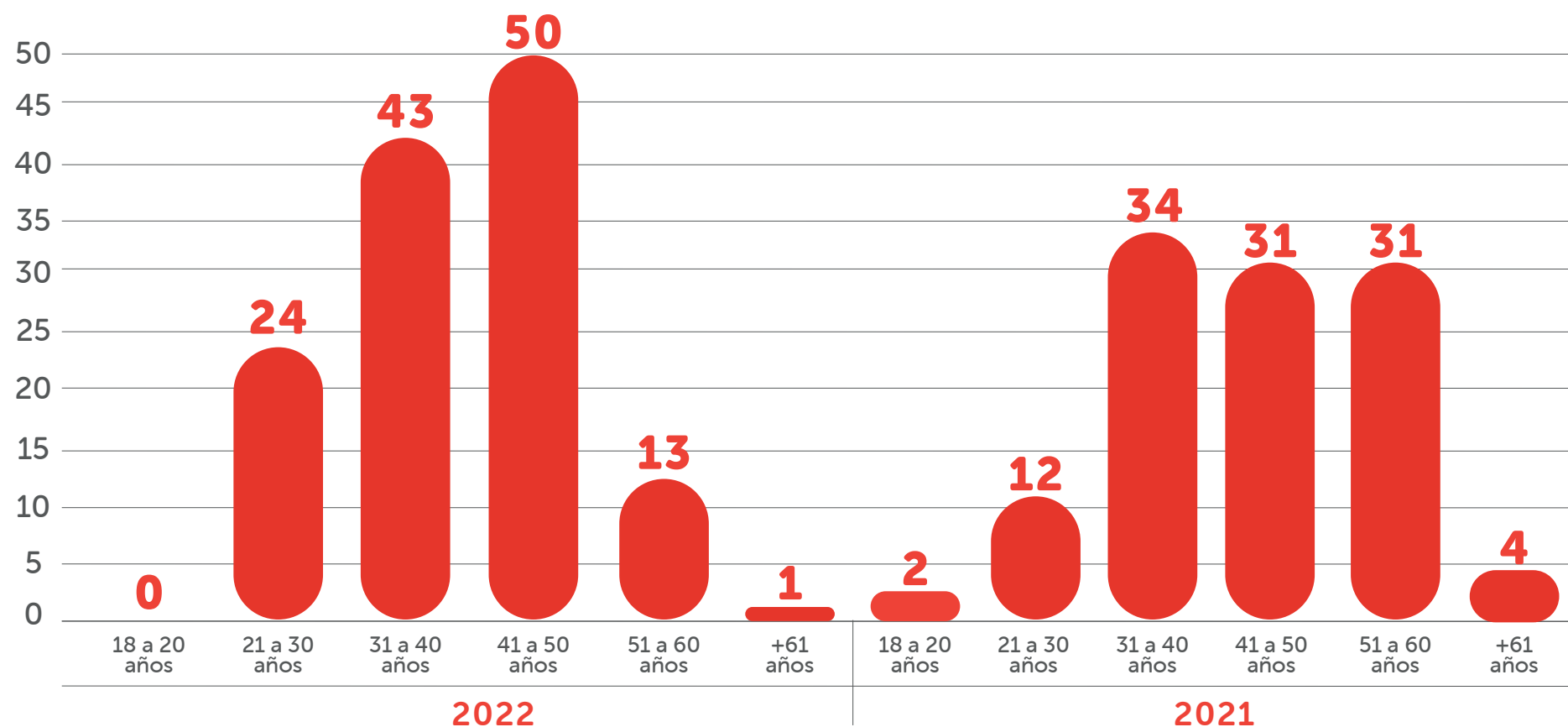
en el 2022



en el 2021



Número de despidos por edad



Número de despidos por clasificación profesional

Clasificación profesional	2022	2021
1 DIRECTOR/A DE ÁREA	0	5
2 DIRECTOR/A DE DPTO	1	7
3 GERENTE	2	8
4 TEAM MANAGER	3	4
5 TÉCNICO/A	57	30
6 GESTOR/A	68	54
7 ADMINISTRATIVO/A	0	30

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

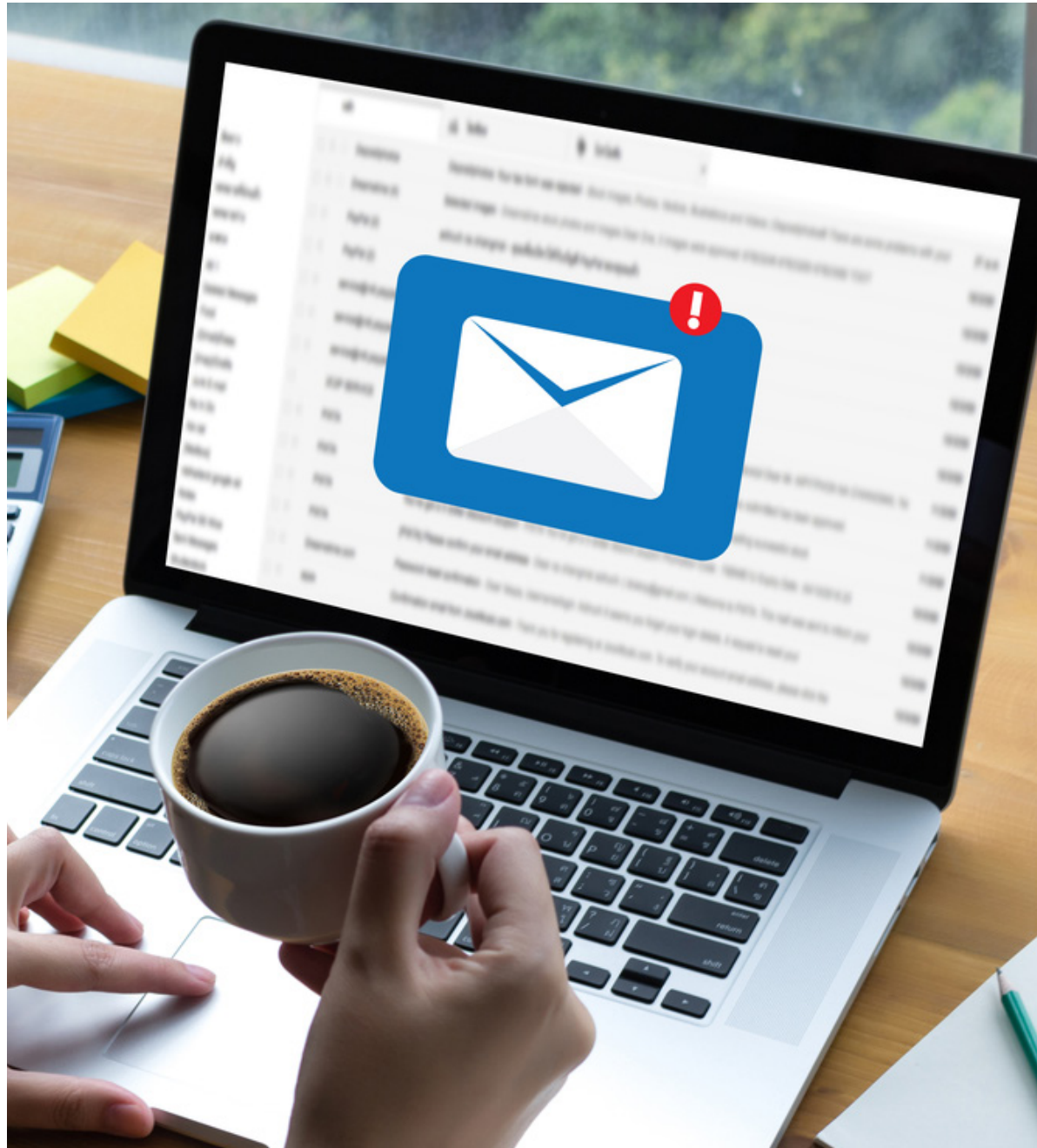
4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

Comunicación interna

La comunicación con los empleados en HomeServe Iberia es bidireccional. Además de las reuniones periódicas con los equipos, la intranet es la principal vía de comunicación con los empleados, siendo el correo electrónico y el tablón de anuncios otros canales utilizados por HomeServe Iberia para mantener informado al equipo. En el año 2022 se emitieron 820 comunicados (852 comunicados en 2021).



Innovación

Tenemos el reto de transformar las oportunidades en nuevos productos, servicios y modelos de negocio

Promovemos la cultura del cambio para acercar la innovación a todos los niveles de la compañía, involucrando a los equipos en el proceso de transformación y mejora continua.

HomeServe Iberia cuenta con un equipo dedicado y un Comité de Innovación cuyo compromiso es garantizar la sostenibilidad, promover el talento interno, anticiparnos a los cambios de la industria y adaptarnos a las nuevas realidades de nuestros clientes y de la sociedad. Su objetivo no es tanto innovar sino ayudar a hacerlo al resto del equipo y promover una cultura del cambio a través de la comunicación, la formación y el reconocimiento del espíritu innovador de nuestros empleados.

Con el proyecto de innovación se persigue:

- Identificar nuevas oportunidades y adaptar nuestra propuesta de valor para obtener elementos diferenciadores.
- Ser palanca de transformación y cambio, proporcionando a la compañía herramientas y soluciones innovadoras que favorezcan la transformación digital, poniendo la tecnología al servicio de las personas.
- Promover la cultura de la innovación y la participación de los empleados, estimulando su talento creativo e innovador.
- Fomentar que las ideas innovadoras y las buenas prácticas se compartan en la compañía.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5.3 Compromiso con nuestros clientes

Diseñamos nuestros productos para poder responder a las necesidades del cliente y de nuestros profesionales adaptándonos a los mercados locales para crear productos que nuestros clientes valoren y utilicen.

A cierre de 2022, HomeServe Membership contaba con un ratio de retención (pólizas renovadas/ invitadas a renovar) de 81,7% (de 82,9% en 2021).

Invertimos en la investigación y extraemos información de las encuestas para conocer el comportamiento de nuestros clientes, adaptarnos a los cambios y conocer sus necesidades para así poder ofrecerles los productos que necesitan y seguir innovando en productos que nos diferencian en el mercado.

Los procesos y la transformación tecnológica en HomeServe están orientados a reforzar esta estrategia Customer Centric.

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la adquisición de clientes y la digitalización, identificando su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidos para mitigarlos y asegurar así que somos capaces de aumentar nuestra cartera de clientes y la solvencia del negocio:

Riesgo: Adquisición de clientes	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none"> Ritmo lento de crecimiento del negocio en España. Impacto negativo en el precio de las acciones de Grupo.
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas con diferentes departamentos para buscar soluciones. Seguimiento de las cuentas para dar respuesta a los diferentes indicadores de los partners. Encontrar nuevas líneas de negocio con los partners. Desarrollo del modelo "Customer Service". Plan de retención. Nuevas herramientas digitales (Salesforce).

Nota: riesgo asociado al tema material Gestión sostenible y solvente del negocio.

Riesgo: Transformación del negocio de asistencia	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none"> Retrasos en la implementación lo que supone ineficiencias. Costes extras.
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en los equipos de proyectos, incluyendo recursos adicionales para garantizar la correcta ejecución de las tareas. Elaboración de documentos detallados con las definiciones funcionales de cada línea de negocio y cliente. Alinear la entrega de los diferentes componentes tecnológicos para una correcta integración.

Nota: riesgo asociado al tema material Digitalización.

HomeServe Iberia está inmersa en un fuerte proceso de transformación digital que supone una mejora continua en tiempos de respuesta y resolución, ratios de disponibilidad y proactividad; un seguimiento cercano y transparente del servicio para garantizar el alineamiento con los objetivos de negocio, la protección ante posibles ataques cibernéticos y la obtención de una visión 360° del cliente.

Continuamente adaptamos nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecer una mejor calidad y experiencia al cliente.

clientología

f. Dícese de la filosofía que pone en el centro al cliente con el objetivo de dar una excelente experiencia en todo momento.



Clientología forma parte de la cultura y día a día de HomeServe. Es un impulsor del cambio y de mejora continua en la relación con nuestros clientes. Tras siete años trabajando día a día en nuestros compromisos, había llegado el momento de evolucionar, de acercar Clientología a nuestros clientes y a nuestra marca. Esta evolución, como suele ser habitual, se ha llevado a cabo incluyendo a todos los agentes (empleados, red de reparadores y clientes) mediante la realización de entrevistas, focus group y workshops. Como resultado hemos obtenido una definición más amplia de Clientología, pasando del concepto ciencia al concepto filosofía.

Del mismo modo, hemos redefinido nuestros compromisos con nuestros clientes, asociados 100% a las características de la relación que nos une. Estos compromisos, pese a que comparten una raíz común para HomeServe Iberia y HomeServe Asistencia, están adaptados plenamente a las características de los clientes de ambos negocios.

Adicionalmente, se ha definido un sistema de seguimiento y de medición del cumplimiento de nuestros compromisos basado en una escucha activa de nuestros clientes.

Su difusión y el trabajo de concienciación a toda la organización se desarrolla desde el departamento de Experiencia de Cliente, desde donde se fortalece y promueve el cumplimiento de nuestros compromisos mediante la comunicación y la organización de eventos que generan un conocimiento más amplio, a la vez que fortalecen la experiencia del cliente gracias al compromiso e implicación de los empleados.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Nuestros compromisos con nuestros clientes

en HomeServe Iberia

Pensamos en tu tranquilidad

Antes de que contrates, te contaremos en detalle qué ofrecemos y lo que podemos hacer por ti. Te ofreceremos el producto más adecuado para tu hogar, explicándote lo que incluye con un lenguaje sencillo y con ejemplos sobre cómo usarlo en tu hogar.

Juntos desde el principio

Cuando contrates, te enviaremos toda la información relativa al producto que has contratado y podrás darte de alta en la zona cliente para todo lo que necesites. Te facilitaremos toda la información sobre lo que has contratado (coberturas, precio, renovación...) de manera clara y sencilla, informándote de los distintos canales de atención y con una zona cliente en la que podrás gestionar tus productos.

Tu vida mas fácil

Cuando nos necesites, te haremos la vida más fácil. Te acompañaremos en todo momento, ayudándote en cualquier gestión y ofreciéndote nuevos productos ante nuevas necesidades en tu hogar. Si a pesar de todo, quieres cancelar, te daremos de baja cuando lo solicites.

Arreglamos todo en tu hogar

Cuando solicites un servicio, siempre te daremos una solución rápida y fácil, aunque no esté incluido en tu producto. Atenderemos telefónicamente tus solicitudes o consultas los 365 días del año y pondremos a tu disposición nuestra red de reparadores. Siempre te ofreceremos la solución más adecuada y te mantendremos informado de los pasos a seguir. Además, contarás con un año de garantía en todos nuestros servicios.

Tu sonrisa nuestra meta

Si no estás contento, te escucharemos y te daremos una solución tan pronto como podamos. Te ofreceremos una solución adaptada a tus necesidades, manteniéndote informado y resolviendo todas tus dudas. En caso de no poder ofrecerte la solución que deseas te explicaremos el motivo.

en HomeServe Asistencia

Pensamos en tu tranquilidad

Antes de que contrates, te contaremos en detalle qué ofrecemos y lo que podemos hacer por ti. Te escucharemos para personalizar nuestra oferta a tus necesidades y las de tus clientes. Te contaremos por qué confiar en nosotros, mostrándote casos de éxito y reconocimientos obtenidos.

Juntos desde el principio

Cuando contrates, trabajaremos juntos en la puesta en marcha, manteniéndote informado de la evolución en todo momento. Te facilitaremos un plan detallado de la puesta en marcha con los objetivos y plazos a cumplir. Te informaremos del estado del mismo en todo momento y en caso de haber desviaciones te daremos la mejor solución posible.

Tu vida mas fácil

Cuando nos necesites, te haremos la vida más fácil. Te acompañaremos en todo momento informándote de cómo evoluciona la actividad. Te ayudaremos en cualquier nueva necesidad en tu compañía y, en el caso de no ser posible, te daremos una respuesta rápida explicándote el motivo.

Arreglamos todo en tu hogar

Cuando solicites un servicio, siempre daremos una solución rápida y fácil, aunque no esté incluido. Trataremos a tus clientes como si fueran nuestros. Les atenderemos telefónicamente los 365 días del año y pondremos a tu disposición nuestra red de reparadores. Siempre les ofreceremos la solución más adecuada y les mantendremos informados de los pasos a seguir. Además, contarán con un año de garantía en todos nuestros servicios.

Tu sonrisa nuestra meta

Si no estás contento, te escucharemos y te daremos una solución tan pronto como podamos. Te ofreceremos una solución adaptada a tus necesidades, manteniéndote informado y resolviendo todas tus dudas. En caso de no poder ofrecerte la solución que deseas te explicaremos el motivo.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Gestión de la escucha activa de los clientes mediante la realización de encuestas

En HomeServe Iberia el departamento de Experiencia del Cliente es el encargado de realizar una escucha activa de los clientes mediante la realización de encuestas de percepción y opinión. A través del análisis del indicador Net Promoter Score (NPS), evaluamos la intención de recomendación de los clientes así como los puntos críticos de contacto y las áreas de mejora a implementar. La satisfacción del cliente ocupa un lugar destacado en los planes de bonificación de la compañía. En 2022, HomeServe Membership obtuvo un NPS de 56,8 (59,0 en 2021), HomeServe Asistencia subió hasta el 60,3 (57,3 en 2021) y HomeServe HVAC alcanzó el 72,2 (71,6 en 2021).

En España, el porcentaje de clientes satisfechos en HomeServe Asistencia fue del 91,93% (91,04% en 2021). Por otro lado, HomeServe en Portugal obtuvo una valoración de los servicios prestados de 7,8 puntos sobre 10 (8,9 en 2021).

El 91,9% de nuestros clientes se manifiestan satisfechos con nuestros servicios.

HomeServe Membership tiene además el objetivo de obtener una valoración de 4,3 estrellas sobre 5. Un año más, esta empresa ha obtenido una valoración superior a dicho objetivo, alcanzando el 4,52 (4,51 en 2021). En el caso de HomeServe HVAC, este año se ha medido por primera vez la valoración a través de las 5 estrellas, habiendo obtenido un 4,4.

Además, en HomeServe Membership también utilizamos el índice de retención de la cartera de clientes para medir la satisfacción del cliente. En el año 2022 alcanzamos el 81,7% de retención (81,1% en 2021).

Redes sociales

Nuestras redes sociales nos permiten mantener un diálogo permanente con gran parte de nuestros grupos de interés. A través de ellas, compartimos contenido relevante para facilitar tanto la vida en el hogar a nuestros clientes como para aportar valor a nuestros socios colaboradores y partners.

A cierre de año, las redes sociales de la marca HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contaron con una comunidad agregada de 57.743 seguidores, lo que supuso un incremento del 10,8% con respecto a 2021 (52.098 seguidores). Por otro lado, tuvimos 54.364 interacciones con los usuarios (105.671 en 2021).

Resultados de redes sociales			
		2022	2021
Facebook	Seguidores	8.851	7.972
	Impresiones	3.431.495	2.380.000
	Interacciones	111.981	91.175
Twitter	Seguidores	3.565	3.637
	Impresiones	67.945	191.000
	Interacciones	14.339	1.724
LinkedIn	Seguidores	22.321	19.000
	Impresiones	136.696	223.000
	Interacciones	4.938	5.083
Youtube	Seguidores	19.900	20.200
	Impresiones	89.344	343.000
	Interacciones	14.441	68
Instagram	Seguidores	2.636	1.289
	Impresiones	2.772.686	1.210.000
	Interacciones	10.150	7.621
Blog corporativos*	Total contenidos	67	123
	Total visitas	800.488	623.134
	Total páginas vistas	1.013.645	-
Total	Seguidores	57.273	52.098
	Impresiones	7.114.877	4.347.000
	Interacciones	160.878	108.833

*Nuestro blog corporativo, alojado en la web de HomeServe (www.homeserve.es), es otro de los canales a través de los cuales compartimos contenido interesante para hogares y negocios, así como información corporativa.

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

Gestión de las reclamaciones

Cada una de las empresas de HomeServe Iberia gestiona las quejas y reclamaciones del cliente de manera independiente y siempre bajo protocolos y controles de calidad que garantizan un correcto tratamiento de las mismas. Además, realizamos un análisis pormenorizado de las incidencias más habituales para poder diseñar planes de mejora.

En 2022, el porcentaje de reclamaciones recibidas sobre el total de servicios atendidos fue del 4,7% (5,6% en 2021) en HomeServe Asistencia en España, del 1,5% en HomeServe Asistencia Portugal y del 0,1% en las empresas de HomeServe HVAC, mientras que en HomeServe Membership el número de reclamaciones sobre el total de ventas bajó del 25,7% en 2021 al 19,5% en 2022.

La medición de las quejas y reclamaciones la hemos realizado sobre cada línea de negocio, ya que el core del negocio no es igual y no se pueden unificar los datos:

Indicadores de la gestión de reclamaciones			
Línea de Negocio	Indicadores	2022	2021
HomeServe Asistencia España	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	92,5%	93,5%
	% Reclamaciones imputables (fundadas) / Total reclamaciones y quejas cerradas	39,1%	34,7%
	% Reclamaciones de organismos oficiales / Total de reclamaciones	1,3%	1,1%
	% N° reclamaciones recibidas/ Servicios	4,7%	5,6%
HomeServe Asistencia Portugal	% Reclamaciones cerradas / Total reclamaciones recibidas	97,8%	-
	% Reclamaciones imputables (fundadas) / Total reclamaciones cerradas	37,1%	-
	Tiempo medio cierre (días)	5,40	-
	% Reclamaciones recibidas/Total Servicios cerrados	1,5%	-
HomeServe Membership	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	99,8%	94,0%
	% Reclamaciones imputables (fundadas) / Total reclamaciones y quejas cerradas	10,8%	22,1%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales / Total de reclamaciones	0,2%	0,3%
	% N° Reclamaciones / Total Ventas	19,5%	25,7%
	Antigüedad reclamaciones (días)	2,4	3,3
HomeServe HVAC	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas (por escrito)	100%	-
	% Reclamaciones de organismos oficiales / Total de reclamaciones	8,8%	-
	% N° Reclamaciones y quejas (cerradas y pendientes) / Servicios	0,1%	-

*Nota: En el caso de Portugal y compañías HVAC, la integración de KPIs y procesos de reporte de reclamaciones se realizó en abril de 2022, por lo que la información publicada hace referencia a partir de dicho mes hasta el fin del año natural.

*Las reclamaciones de HomeServe HVAC aquí representadas siguen el mismo criterio en todas las empresas que componen la línea de negocio HVAC (reclamaciones recibidas por escrito, presentadas y analizadas en los Comités de Compliance de HomeServe Iberia). Sin embargo, en cada una de las empresas de HVAC, con un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001, también se gestionan reclamaciones recibidas por otras vías en base a las operativas aprobadas en que cada una de ellas y, dado que los criterios aún no son uniformes, en la presente memoria no se ofrece información cuantitativa al respecto.



A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la satisfacción y la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidos para mitigarlos y asegurar así que la Clientología está integrada en la compañía y el cumplimiento de las promesas que realizamos a nuestros clientes:

Riesgo: Cultura de cliente	
<p>Impacto (consecuencias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes y/o de confianza de los mismos. • Principios no interiorizados por los empleados, lo que repercute en una disminución de la satisfacción y de la retención. • Aumento de reclamaciones.
<p>Controles / planes de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de encuestas a nuestros clientes en los principales puntos de contacto para medir su satisfacción. • Dashboard y elaboración de infografía sobre satisfacción y experiencia de cliente a varias partes interesadas. • Plan de Clientología anual. • Comité de Voz del Cliente para garantizar que el cliente es el eje central del negocio. • Evaluación por parte de Quality Assurance del cumplimiento de las promesas del cliente.

*Riesgo asociando al tema material de Satisfacción y calidad.

Premios Servicio al Cliente del año 2023

Las empresas de nuestras líneas de servicio Asistencia y Membership obtuvieron por cuarto año consecutivo el premio Servicio al Cliente del año 2023, en la categoría de Servicios de Reparación y Mantenimiento en los premios Líderes en Servicio 2023.

Todas las empresas premiadas tuvieron que pasar una evaluación exhaustiva, mediante más de 200 test a través de canales a distancia y 2.000 encuestas de satisfacción, para conseguir este sello de Servicio de Atención al Cliente del Año 2023.

La atención al cliente es otro de los pilares del servicio de HomeServe. HomeServe Iberia cuenta con más de 10 plataformas telefónicas, localizadas en diferentes ciudades, que prestan servicio los 365 días del año, las 24 horas del día para poder atender cualquier necesidad de los hogares de nuestros clientes. A lo largo de 2022 HomeServe Asistencia y HomeServe Membership atendieron un total de 2.314.992 llamadas (2.259.552 llamadas en 2021) y la tasa de abandono de nuestra principal plataforma, correspondiente a HomeServe Asistencia, se situó en el 5,07% (4,81% en 2021).



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5.4 Compromiso con nuestra red de profesionales

Trabajamos por mantener una alta tasa de fidelización y vinculación entre nuestra red de profesionales, lo que se traduce en una mayor calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Nuestra red de colaboradores/profesionales encargados de realizar los trabajos de instalación, mantenimiento y reparación (que ponemos a disposición de los clientes y que pueden aceptar o rechazar libremente los servicios), desempeña un papel esencial en el proceso de prestación de servicio y actúan como nuestros embajadores ante el cliente. De ahí, su importancia en el negocio y, por ende, que sean considerados como uno de nuestros principales grupos de interés.

Invertimos nuestro tiempo y esfuerzo en incorporar y mantener nuestra red de profesionales y en proporcionarles la infraestructura y la tecnología necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz.

Nuestro sistema de gestión de red es único en el sector. A lo largo de todo el territorio en el que operamos, contamos con equipos dedicados en exclusiva a la captación, homologación, gestión y seguimiento de profesionales.

Los profesionales que deseen unirse a nuestra red deben acreditar previamente una serie de documentos y cumplir criterios estrictos de

calidad que deberán mantener a lo largo de su relación mercantil con nosotros. Por otro lado, dado que la calidad y la satisfacción del cliente son clave para nuestra compañía, exigimos de nuestros profesionales unos altos niveles de calidad. En este sentido, en 2022, nuestros clientes valoraron la intervención de los profesionales con 9,04 puntos sobre 10 (8,78 en 2021)..

A cierre de 2022, HomeServe Asistencia contaba con una red de 2.953 profesionales (2.993 profesionales en 2021) especialistas en 85 gremios (80 en el año 2021), aunque el 99% de la actividad está centrada en 28.

A través de nuestra red de profesionales, en 2022 para HomeServe Asistencia realizamos 969.356 servicios (978.117 en 2021). Para el correcto dimensionamiento de nuestra red de profesionales y poder atender la totalidad del territorio en el que operamos, es necesario el desplazamiento de nuestros profesionales fuera de su zona de actuación en un 0,27% de los servicios cerrados en 2022 y un 0,34% en 2021.

Uno de los mayores beneficios de ser un profesional colaborador de HomeServe Asistencia es contar con una asignación continuada de servicios que se traduce en ingresos estables. Además, desde HomeServe Asistencia desarrollamos y facilitamos herramientas tecnológicas que ayudan a nuestros colaboradores a mejorar la eficiencia de su negocio y la gestión de su actividad.

La red de profesionales está compuesta principalmente por autónomos y contamos con redes especializadas en tipologías de gremios, tipologías de servicios y zonas de baja densidad.

Distinguimos entre distintos tipos de profesionales en función del grado de vinculación, cuyo máximo exponente son nuestros franquiciados y licenciarios, que se caracterizan por la asignación preferente de servicios. En 2022 cerramos el año con 320 franquiciados y 164 licenciarios (267 franquiciados y 123 licenciarios en 2021).

Considerando toda la red de profesionales de HomeServe Iberia (profesionales propios y colaboradores), realizamos un total de 1.760.194 servicios (1.614.504 en 2021), lo que ha supuesto un aumento del 9%.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5.5 Compromiso con nuestros proveedores

La gestión de proveedores es clave para HomeServe Iberia ya que, en gran medida, determina la calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo.

En HomeServe Iberia distinguimos entre proveedores de servicios generales y la red de colaboradores/profesionales que hemos visto en el apartado anterior.

En nuestra relación con proveedores, prestamos especial atención a los siguientes aspectos recogidos en nuestro Código de Gobierno Corporativo:

- La aplicación de la ley y normativa vigente que regula las relaciones con los proveedores.
- La exclusión de proveedores que ofrezcan condiciones que no sean ofertas abiertas y competitivas.
- El posible conflicto de intereses en la selección de proveedores cuando medie la aceptación de obsequios.
- Las transacciones con un proveedor cuya empresa sea propiedad o esté gestionada por un familiar o amigo.

La compra de productos y servicios contribuyen a la creación de puestos de trabajo indirectos, por lo que apostamos por mantener relaciones estables con nuestros proveedores y nos comprometemos a realizar los pagos dentro de los plazos acordados. Además, ponemos el foco en la inclusión y diversidad en nuestra relación con proveedores, colaborando con Centros Especiales de Empleo.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

5.6 Compromiso con la sociedad

Damos empleo a más de 9.000 personas en 10 países.

El 97,6% de los contratos de HomeServe Iberia son indefinidos (el 55,8% son de mujeres y el 41,8% de hombres) y el 83,4% a jornada completa (43,2% mujeres y 40,2% hombres), lo que demuestra el compromiso de HomeServe con la creación de empleo de estable y de calidad.

Además, la mayoría de nuestros equipos cuentan con una serie de beneficios sociales, como la subvención del 60% del precio del seguro médico o el plan de compensación flexible que mejoran su situación financiera.

Además, tenemos un compromiso de apoyar a jóvenes profesionales. Para ello, en 2022 llegamos a 34 acuerdos (25 en 2021) con escuelas, centros formativos o asociaciones de la rama pública o privada para ofrecer a sus alumnos la oportunidad de realizar sus prácticas formativas con nuestras empresas.

Dentro de nuestra línea de negocio HVAC, una vez superado el periodo de prácticas no laborales y tras obtener el alumno el título de FP frío y calor o similar, se ofrece la continuidad del itinerario formativo a través de un contrato laboral. En 2022, 17 alumnos realizaron sus prácticas formativas en alguna de nuestras empresas HVAC, 10 personas para formación en el equipo administrativo y 7 personas para el equipo técnico. Para este último colectivo, 2 resultaron aptos para contrato laboral (29% de éxito). El itinerario formativo consta de dos módulos: Prácticas en frío y Prácticas en calor. Ambos módulos cuentan con un responsable formativo dentro de la compañía que se encarga de velar por la adecuación del plan formativo. Además, el alumno cuenta con un tutor técnico que le acompaña diariamente. Este plan de prácticas no laborales tiene una duración de 3 meses por módulo.

Por otro lado, apoyamos a las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad a través de acciones solidarias orientadas a mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos. Además, cuidamos del medio ambiente, promoviendo el consumo responsable y el reciclaje, y llevando a cabo acciones orientadas a reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, involucrando a nuestros empleados y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



Nuestros colaboradores

Tenemos más de 25 años de experiencia alcanzando acuerdos de colaboración con empresas con las que nos complementamos.

A través de nuestra línea negocio de Membership, ofrecemos nuestros productos y servicios mediante un sistema de suscripción que cubre aquellas incidencias que surgen en el hogar.

Comercializamos estos productos y servicios a través de canales propios y mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido para sus clientes, principalmente del sector de utilities, inmobiliario, financiero y de seguros.

Alcanzamos alianzas con compañías que ven en HomeServe Iberia el socio idóneo para incrementar sus índices de satisfacción y de retención, e invertimos en tecnología para automatizar y digitalizar la experiencia de nuestros clientes.

Contamos con una potente estructura que nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner y con un equipo comercial que está en contacto permanente con las empresas con las que tenemos acuerdos de colaboración, para analizar así el volumen de servicios y el rendimiento de las campañas de marketing y satisfacción del cliente emprendidas.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2022 de Naciones Unidas pone de manifiesto cómo las expectativas establecidas en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible están en peligro ante un mundo que se enfrenta a crisis y conflictos progresivos e interconectados: la fragilidad de la recuperación económica mundial, el aumento de la inflación, las grandes interrupciones en la cadena de suministro, las crecientes presiones del mercado laboral y una deuda insostenible en los países en desarrollo... En este contexto, el mundo está viviendo el mayor número de conflictos desde la creación de las Naciones Unidas.

El conflicto de Ucrania contribuyó al aumento de los precios de los alimentos, el combustible y los fertilizantes y agravó aún más los problemas con las cadenas de suministro y el comercio mundial, provocando ansiedad en los mercados financieros. Según las últimas estimaciones, la guerra podría reducir el crecimiento económico mundial en un 0,9 puntos porcentuales en 2022 y obstaculizar la ayuda para el desarrollo de los países más pobres. Estas situaciones se verán además agravadas por el cambio climático, que actúa como "multiplicador de crisis".

En su informe, la ONU hace un llamamiento para orientar las inversiones de manera eficaz, anticiparse a demandas futuras, evitar que las crisis desemboquen en conflictos generalizados y planificar las medidas urgentes necesarias para cumplir con la Agenda 2030.

En este sentido, el papel de las empresas es fundamental para alcanzar dichos objetivos y generar un impacto positivo en las personas y en el medio ambiente. Por eso, desde HomeServe nos comprometemos a abordar aquellos ODS que son prioritarios para nosotros y para nuestros grupos de interés y, si bien el desarrollo responsable de nuestro negocio siempre ha formado parte de nuestra cultura, en los últimos años hemos reforzado aún más nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

HomeServe está comprometida con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como respuesta al llamamiento realizado por Naciones Unidas para que el sector privado contribuyera en la consecución de estos objetivos, en HomeServe Iberia hemos analizado cada uno de estos principios para determinar los ODS con los que la compañía podía contribuir en cada uno de los ámbitos (económico, social y ambiental).



A través del SDG Ambition (iniciativa lanzada por la Red Española de Pacto Mundial), HomeServe Iberia, este año, ha elevado su nivel de ambición para dar una mejor respuesta a las necesidades de la sociedad y del planeta mediante la integración de la sostenibilidad, partiendo de los ODS e inspirándose en ellos. Por lo que, partiendo de los 10 Principios establecidos por Naciones Unidas y evaluando los impactos actuales, potenciales, positivos y negativos que las actividades de las empresas del alcance de esta memoria ejercen sobre los ODS, se ha identificado el grado de contribución de estos aspectos a los siguientes:

ODS Prioritarios (Desde HomeServe Iberia nos estamos centrando en los siguientes dos principios establecidos, por una parte apostamos por reducir las emisiones como estrategia de la compañía para combatir el cambio climático que se está produciendo actualmente en el mundo, y por otra parte apostamos por nuestros empleados y la sociedad, con un crecimiento constante tanto orgánico como inorgánico:)

1
Carta del CEO








2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

Referencia empresarial del SDG Ambition	ODS Principal Adicional	Metas	Indicadores	(*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
Reducción de emisiones basada en la ciencia en línea con la iniciativa 1,5°C.	  	<p>7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> <p>7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p>	<p>Total de instalaciones fotovoltaicas llevadas a cabo. % Energía eléctrica de fuentes renovables en oficinas. % Vehículos eco del total de la flota de la cia.</p>	<p>- Para 2030: 100% origen energía eléctrica renovable (NOTA: en empresas de >50 empleados). - Para 2030: 100% flota vehículos eléctrico o con etiqueta ECO. - A cierre de 2023 instalar 24.000 paneles, es decir, producir (en óptimas condiciones) al menos 14.000 kWh.</p>	Climate Change
		<p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales..</p> <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>Resultado Huella de Carbono (Alcance 1+2) Cumplimiento del plan de comunicación en materia medioambiental.</p>		
		<p>3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.</p>	<p>% Empleados con seguro médico privado % Empleados formados en PRL % Empleados a los que se les ha ofrecido revisión médica Total acciones HomeSaludable Índice de gravedad de accidentes laborales Tasa de incidencia enfermedades profesionales.</p>		
El 100% de todos los/as empleados/as de toda la organización ganan un salario digno	   	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p> <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<p>- Total Promociones internas. - Antigüedad de la plantilla. - % N1 y N2 por promoción interna. - Horas formativas. - Tasa de rotación. - Total de contratación por edad. - % empleados <21 años. - % empleados >50 años. - Tasa de regreso tras baja parental (Hombre/mujer). - Tasa de retención tras baja parental (Hombre/mujer). - % Empleados con medidas de conciliación implantadas. - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral. - Total de empleados con medidas de conciliación implantadas. - Tasa de absentismo. - Engagement. - Total denuncias canal interno/externo.</p>	<p>- Mantenimiento de la certificación GPTW - Engagement - Retención de clientes - EBIT - Creación de nuevos puestos de trabajo (HS Solar) - Cero accidentes de trabajo y enfermedades profesionales</p> <p>- Employees engagement - Acquisition of Customers - Claims business transformation</p>	
		<p>3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.</p>	<p>- % Empleados con seguro médico privado. - % Empleados formados en PRL. - % Empleados a los que se les ha ofrecido revisión médica. - Total acciones HomeSaludable. - Índice de gravedad de accidentes laborales. - Tasa de incidencia enfermedades profesionales.</p>		
		<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisivos en la vida política, económica y pública.</p> <p>5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.</p>	<p>- % Mujeres Total plantilla. - % Mujeres Management teams. - % Mujeres Comité de Dirección. - Brecha salarial. - Total comunicados internos/externos para concienciación de estos temas. - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral. - % Empleados cubiertos por política de igualdad. - Nº denuncias en canal interno y externo relacionado con discriminación por genero / acoso sexual. - % Horas formativas destinadas a Mujeres.</p>		
		<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<p>- % Personal con discapacidad. - Cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LDG). - Total comunicados internos /externos para concienciación de estos temas. - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral.</p>		

ODS Secundarios:

Referencia empresarial del SDG Ambition	ODS		Metas	Indicadores	Riesgo asociado
	Principal	Adicional			
Equilibrio de género en todos los niveles de gestión	5		<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p> <p>5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - % Mujeres total plantilla. -% Mujeres management teams. -% Mujeres Comité de Dirección. - Brecha salarial. - Total comunicados internos /externos para concienciación de estos temas. - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral. - % Empleados cubiertos por política de igualdad. - Nº denuncias en canal interno y externo relacionado con discriminación por genero / acoso sexual. - % Horas formativas destinadas a Mujeres. 	Employees engagement
Cero residuos al vertedero e incineración	12		<p>12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Huella de carbono (Alcance 3) 	Climate Change
Descarga cero de contaminantes y productos químicos			<p>12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.</p> <p>12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.</p>		
Cero casos de soborno	16		<p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p>16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. -Total Acciones jurídicas pendientes o finalizadas referentes a competencia desleal, infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado. - % Empleados formados en temas de Compliance. - % Empleados en temas de protección de datos. - Nº Brechas de seguridad. - Nº Comunicados de seguridad de la información. - Total reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. - Nº denuncias internas/externas corrupción/soborno. - % Aumento de empleados en plantilla. 	Legal & Compliance Information Security and Cyber resilience

Para avanzar en nuestro compromiso con estos principios, se está trabajando en varios itinerarios:

1. Fomentar la instalación de sistemas sostenibles no contaminantes: placas solares, puntos de recarga, sistemas de aerotermia...
2. Establecer un sistema de control de profesionales (proveedores) vinculado con la sostenibilidad.
3. Garantizar la emisión 0 de la compañía en su gestión de oficinas y servicios.
4. Crecimiento orgánico e inorgánico de HomeServe Iberia.

Además, aunque nos hemos centrado en los dos principios anteriores, no dejamos de lado nuestra aportación a los siguientes principios secundarios referentes a los ODS de igualdad de género, de producción y consumo responsable y de justicia.

Estrategia RSC

Conscientes del valor y la responsabilidad que tenemos como empresa, llevamos a cabo un proyecto de responsabilidad social con el que involucramos a nuestros empleados.

Con nuestro programa HomeServe Responde, trasladamos a la sociedad aquello que mejor sabemos hacer: cuidar del hogar de todos.

Nuestro proyecto HomeServe Responde nos brinda la oportunidad de llevar a cabo iniciativas solidarias para dar respuesta a 4 propósitos

1. Cuidar el hogar de nuestros clientes, siendo profesionales, honestos y transparentes en todas nuestras actuaciones.
2. Crear un entorno de trabajo agradable, donde nuestro equipo se desarrolle y crezca, y promover acciones y hábitos saludables entre nuestros empleados.
3. Comprometernos con los más desfavorecidos, buscando la forma de mejorar sus condiciones de vida y ofreciendo nuestra experiencia en el cuidado del hogar.
4. Proteger nuestro planeta, que es el hogar de todos, a través de campañas de concienciación y promoviendo hábitos y acciones sostenibles.

A través del Comité de RSC de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership, impulsamos el desarrollo de la responsabilidad social dentro de la compañía a través de acciones solidarias e implicamos a todo el equipo, ofreciéndoles la oportunidad de participar en acciones sociales de forma voluntaria.

Llevando sonrisas

Además, para facilitar una participación más directa de nuestros equipos en los proyectos de RSC, desde el año 2021 desarrollamos el programa Llevando Sonrisas, por el que cualquier persona de HomeServe, tanto de España como de Portugal, que desee llevar a cabo alguna iniciativa solidaria, pueda hacerlo con el apoyo de HomeServe Iberia. En el año 2022, este programa ha puesto en marcha 1 proyecto, elegido entre 18 participantes (7 en el año 2021) pero con una mayor inversión económica. Destacar por otra parte que este año el 5% de los recursos corresponden a la aportación directa realizada por los empleados para ayudar con la guerra de Ucrania.

Actividad social de HomeServe en España				
		2022	2021	Comparativa
Total de recursos destinados a RSC	Euros	31.455,85 €	24.832,97 €	26,7%
	Participantes	686	439	56,3%
Total de iniciativas solidarias		23	12	91,7%
Total de asociaciones con las que colaboramos		15	12	25,0%
Total de horas dedicadas a acciones solidarias		1.491	455	227,7%

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

A la hora de planificar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa nos centramos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, con la que, a través del voluntariado o las donaciones, intentamos canalizar las inquietudes de nuestros empleados y potenciar así nuestro impacto positivo en la sociedad:

Acción	Entidad social	Número de Participantes	Total (horas)	ODS relacionado
Juntos contra el cáncer infantil	Fundación Aladina	43		3-Salud y bienestar
Opiniones solidarias	Aldeas Infantiles	N/ A		10-Reducción de las desigualdades
Jornada solidaria de pintura de Sevilla	Fundación Down Sevilla	20	5 horas/empleador	10-Reducción de las desigualdades
HomeServe ayuda a Ucrania	Comité de Emergencias en Desastres DEC			10-Reducción de las desigualdades
Calcetines desaparejados	Fundación Down Madrid	38		10-Reducción de las desigualdades
Marcha Contra el Cáncer	AECC	132	2 horas/empleada	3-Salud y bienestar
Jornada solidaria de pintura de Barcelona	Fundación Arrels	15	5 horas/empleada	10-Reducción de las desigualdades
Jornada solidaria de pintura de Maliaño	AECC Cantabria	12	5 horas/empleada	3-Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Madrid	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	87	2 horas/empleada	5- Igualdad de género
Jornada solidaria de pintura de Zaragoza	Aldeas Infantiles	25	5 horas/empleada	10-Reducción de las desigualdades
I Jornada solidaria de pintura de Madrid	Fundación Down Madrid	20	5 horas/empleada	10-Reducción de las desigualdades
Jornada solidaria de pintura de Palma de Mallorca	SOS Mamás	18	5 horas/empleada	5- Igualdad de género
II Jornada de pintura Madrid	Fundación Dales la palabra	20	5 horas/empleada	10-Reducción de las desigualdades
Programa Llevando sonrisas- II edición	Fundación Manantial	18		10-Reducción de las desigualdades
Carrera de la mujer de Sevilla	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	25	2 horas/empleada	5- Igualdad de género
Carrera de la mujer de Zaragoza	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	11	2 horas/empleada	5- Igualdad de género
VII Jornada de reforestación	Reforesta	45	5 horas/empleada	13- Acción por el clima
Comedor social para Navidad	Sant Egidio	20	4 horas/empleada	10-Reducción de las desigualdades
Carrera de la mujer de Barcelona	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	8	2 horas/empleada	5- Igualdad de género
Donación campaña fotos Halloween	FESBAL	55		2- Hambre Cero
Carrera de la mujer de Valencia	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	9		5- Igualdad de género
Carrera de la mujer de Gijón	Varias ONGs y asociaciones a favor de la mujer	5	2 horas/empleada	5- Igualdad de género
Desayuno solidario	Fundación Down Madrid	60		10-Reducción de las desigualdades
Campaña anual ODS	No aplica	N/ A		

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

5.7 Compromiso con el medioambiente

A nivel global, HomeServe cuenta una Política Medioambiental y un Comité de Responsabilidad Corporativa encargado de establecer los objetivos medioambientales globales y los planes para desarrollarlos.

Derivado de la gestión de nuestro impacto ambiental se identificó el siguiente riesgo con las acciones para mitigarlo, para asegurar que tenemos en cuenta el cambio climático a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero derivados del desarrollo de nuestro negocio:

Riesgo: Climate change	
Impacto (consecuencias)	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de marca y reputación (a nivel de Grupo y local). • Menor atracción del talento para trabajar en la empresa. • Incumplimiento de la legislación ambiental. • Nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático. • No conocer la nueva tecnología de bajo impacto de carbono del mercado.
Controles / planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 14001 (Gestión Ambiental) para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y Servitis. • Iniciativas de concienciación ambiental implantadas a través de comunicaciones internas y externas. • Iniciativas de RSC en temas medioambientales que incluyen al menos una actividad de reforestación anual. • Medición de la Huella de Carbono a nivel de Grupo. • Informes no financieros donde se muestran los KPI ambientales (consumo de energía/gas/combustible, medición de huella de carbono, etc.). • Modelo de trabajo híbrido (teletrabajo y asistencia a la oficina). • Cambio del origen de energía en las oficinas a renovable. • Cambio en la flota de vehículos a híbridos o eléctricos. • Desarrollos de productos para reducir el cambio climático en nuevos mercados.

*Nota: Riesgo asociado al tema material Gestión del impacto ambiental.

Participando en la transición hacia un futuro con menos emisiones de carbono

Desde HomeServe Iberia hemos analizado la creciente demanda y necesidad por parte de los hogares de soluciones más sostenibles con el medioambiente a través de energías más verdes. Por este motivo centramos nuestros esfuerzos en reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, aplicando el principio de precaución e involucrando a nuestros empleados y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

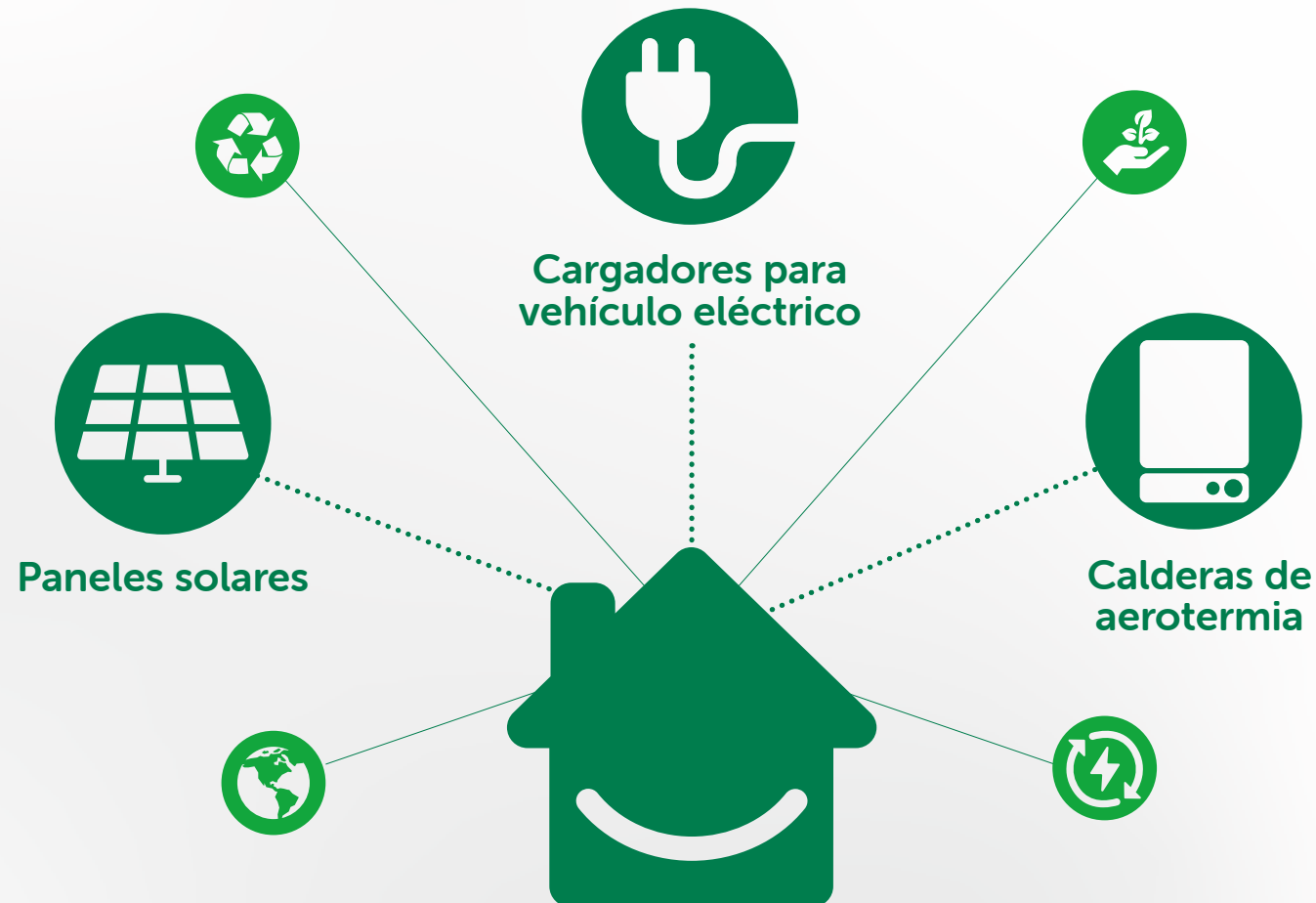
5
Grupos de interés

6
Información complementaria

En HomeServe Iberia queremos:

1 Hacer que nuestras oficinas sean más sostenibles, reduciendo nuestro impacto en el medioambiente.

2 Ayudar a nuestros clientes a que sus hogares sean más ecológicos ofreciéndoles soluciones atractivas a sus problemas.



Para HomeServe, el medioambiente y la sociedad son dos pilares muy importantes que se tienen en cuenta, por lo que se ha trabajado en los impactos positivos que generamos en ambos casos.

Por una parte, hemos seguido creciendo de manera inorgánica gracias a nuestras empresas de gas y, por otra parte, se ha creado una nueva empresa, HomeServe Solar, para la instalación y el mantenimiento de placas solares y cargadores de vehículos eléctricos.

Desde octubre de 2022 se ha comenzado a trabajar en este nuevo proyecto con muy buenos resultados, aumentando rápidamente la plantilla que estaba prevista, y constituyendo una nueva empresa para poder gestionar más proyectos. De cara al próximo año, se está trabajando en expandir el mercado, ya que actualmente sólo nos encontramos en 4 ciudades. Además, estamos ampliando nuestra oferta de calefacción instalando aerotermia en los domicilios de nuestros clientes.

De esta forma, estamos reduciendo las emisiones de CO2 que se generan a la atmósfera gracias a nuestro trabajo (instalación de paneles solares, cargadores para vehículos y aerotermia).

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

La política y los objetivos medioambientales de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia se revisan anualmente por la Dirección para asegurar que estamos alineados.

Como nuestra actividad impacta directa e indirectamente en el medioambiente, desde HomeServe Iberia estamos comprometidos a reducir este impacto:

- Apoyando los esfuerzos internacionales hacia la sostenibilidad, a través de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (donde se incluyen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU).
- Asegurando el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable (hasta la fecha no se han identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente).
- Trabajando con nuestros principales grupos de interés para gestionar el impacto ambiental.
- Adoptando las mejores prácticas en materia ambiental.
- Identificando los posibles riesgos ambientales y llevando a cabo los controles oportunos para su tratamiento.
- Involucrando a nuestros empleados y a su entorno cercano mediante iniciativas por el medioambiente.
- Estableciendo objetivos para asegurar la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental.
- Buscando oportunidades para desarrollar productos y servicios que ayuden a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental.

Para respaldar nuestras ambiciones de reducción de carbono, el Grupo HomeServe firmó un compromiso con Science Based Targets initiative (SBTi) y definió, para nuestras operaciones (Alcance 1 y 2) y nuestra cadena de valor (Alcance 3), unos objetivos validados científicamente basados en los requerimientos y guías de esta iniciativa para limitar el calentamiento global a 1,5°C.

Para ayudarnos a alcanzar estos objetivos, nos hemos comprometido a que el 100% de la energía que consumimos provenga de fuentes renovables para 2030 (siempre que el mercado lo permita y como mínimo para las oficinas con más de 50 empleados). Además, estamos también realizando la transición de nuestra flota a vehículos eléctricos según nos lo va permitiendo el mercado.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

En España y Portugal*, nuestro principal impacto ambiental es el agotamiento de recursos naturales y, por ello, se han adoptado las siguientes medidas:

- Campañas de concienciación dirigidas a toda la plantilla: periódicamente realizamos campañas de concienciación sobre consumo responsable de recursos (agua, luz, papel y tóner), mediante comunicados informativos, jornadas de sensibilización o la instalación de cartelería en puntos clave con recordatorios de uso responsable de recursos.
- Fomento del teletrabajo, reduciendo principalmente emisiones asociadas a los desplazamientos del domicilio a la oficina. Además, contamos con una Guía de Buenas Prácticas para los empleados en teletrabajo, que incluye indicaciones de cómo desempeñar actuaciones respetuosas con el medioambiente en la realización de sus actividades diarias mientras teletrabajan desde su hogar.
- Guía de Buenas Prácticas Ambientales para subcontratas y proveedores. Incluye indicaciones sobre conducción de vehículos responsables en términos ambientales. Además, con la implantación del nuevo CRM esperamos optimizar aún más las rutas de los profesionales para reducir el consumo de combustible.
- Gestión de renting de flota de vehículos más eficientes desde el punto de vista ambiental, aprobando una nueva política que obliga a los empleados de HomeServe Iberia a solicitar vehículos con etiqueta ECO o CERO y, en el caso de profesionales de las empresas de HomeServe Solar, HomeServe HVAC y MESOS, a solicitar vehículos utilitarios (furgonetas) también con la etiqueta ECO y tecnología GLP. Actualmente el porcentaje de la flota de vehículos ECO y CERO es 10,7% (10,8% en 2021), siendo el objetivo alcanzar el 100%. Este año no hemos podido aumentar la flota a vehículos más sostenibles debido a diferentes factores, como la adquisición de compañías que no tenían furgonetas eléctricas y por la baja disponibilidad de oferta de furgonetas híbridas de un tamaño pequeño, que es lo que necesitamos.
- HomeServe Iberia, junto con otras organizaciones de distintos sectores, conforma la alianza "Stepbywater", que recoge el mandato de Naciones Unidas y del ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos; y se convierten en impulsoras de la primera gran alianza en España en torno al Decenio Internacional para la Acción de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible (2018-2028).
- Control de los residuos peligrosos y no peligrosos generados y gestión a través de gestores autorizados para ellos según normativa vigente.
- Mantenimiento eficiente de instalaciones (equipos de climatización y contraincendios) a través de empresas con las homologaciones correspondientes.
- Fomento del uso de transporte público.
- Alcanzar el objetivo de 100% de fuentes de energía de origen renovables en oficinas que cumplan el criterio definido. Actualmente, todas nuestras oficinas de más de 50 empleados, a excepción de dos, cuentan con energía 100% renovable. En cuanto al cómputo general, de las 48 oficinas que tenemos, el 59% de la energía utilizada es de origen renovable y más del 54% de los empleados trabajan en esas oficinas.

*Ninguno de los centros de trabajo de HomeServe Iberia se encuentra en las proximidades de áreas protegidas, como tampoco se llevan a cabo actividades que las puedan afectar en tal grado que nos haga considerarlo un aspecto material para HomeServe Iberia. Independientemente, dentro de nuestro compromiso de respeto al medioambiente y la puesta en marcha de acciones y medidas antes mencionadas para minimizar las emisiones de GEI, uso responsable de recursos y correcta gestión de residuos, favorecemos también la preservación de la biodiversidad.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Certificaciones y controles ambientales

Cerca del 60% de procesos y empleados de HomeServe Iberia se encuentran incluidos dentro del alcance de un Sistema de Gestión Ambiental en base a la norma ISO 14001:2015 certificado por una entidad acreditada, cuyo mantenimiento, entre otros aspectos, conlleva la determinación y planificación de riesgos relacionados con:

- Los aspectos ambientales identificados de nuestras actividades, productos y servicios que podemos controlar (directos) y aquellos sobre los que podemos influir (indirectos).
- Determinación y evaluación periódica de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con nuestros aspectos ambientales.
- Condiciones ambientales que pueden afectar o verse afectadas por nuestra organización.
- Otras necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia ambiental.

En HomeServe Iberia hemos establecido indicadores ambientales cuyo seguimiento se realiza periódicamente para todas las empresas.

Por otro lado, anualmente, en aquellas empresas que disponen de un Sistema de Gestión Ambiental, evaluamos los aspectos ambientales directos (sobre los que la organización tiene control total) e indirectos (aquellos sobre los que la organización sólo puede influir, sin control total) en base a criterios de valoración establecidos dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, que tiene en cuenta factores de frecuencia, severidad, magnitud y capacidad de actuación:

- Consumos de recursos naturales (electricidad, agua, gas, papel y tóner).
- Vertidos de agua sanitaria.
- Residuos no peligrosos (papel y cartón, residuos orgánicos, tóner gastados...).
- Residuos peligrosos (RAEE's, baterías...).
- Emisiones atmosféricas.
- Ruido y aspectos ambientales derivados de situaciones de emergencia (vertidos aguas contaminadas, exceso consumo de agua, emisiones y residuos peligrosos).

Como resultado de la evaluación anual en España del mes de abril de 2023, se obtuvo que los aspectos significativos han sido:

- Directos: Consumo de combustible, electricidad (Madrid y Valencia), papel y tóner (Madrid).
- Indirectos: Consumo de electricidad (derivado de la actividad del empleado en teletrabajo) y combustible (derivado de la actividad llevada a cabo por los profesionales subcontratados).

*Nota: Se debe tener en cuenta que en las oficinas se ha comenzado con el nuevo modelo de teletrabajo a año completo, por lo que los consumos de electricidad, papel, tóner, etc., se han incrementado al aumentar el número de días en las instalaciones (ya que procedíamos de la pandemia con un mayor porcentaje de teletrabajo hasta que se estabilizase la situación).



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Datos de consumos y emisiones

Datos de indicadores directos de HomeServe Iberia								
Tipo de consumo		Unidad	Total consumo		Total consumo/empleado		Total consumo x10 ⁻³ /servicios(*)	
			2021	2022	2021	2022	2021	2022
Electricidad		kWh	779.360	1.005.281	428,69	510,81	1.217	1.271
Calefacción /ASC	Gas Propano	kg	673	399	0,72	0,45	1,05	0,50
	Gas Natural	kWh	778.073	554.211	831	632	1.215	701
Combustible	Gasolina (E5)	GJ	1.732	2.055	0,95	1,04	2,71	2,60
	Gasóleo (B7)	GJ	17.538	21.558	9,65	10,95	27,39	27,26
	GLP (LPG)	GJ	1.078	722	0,59	0,37	1,68	0,91
Agua		ML	3,78	3,02	0,002	0,002	N/C	N/C
Papel		kg	2.752	1.740	1,51	0,88	N/C	N/C

Para la conversión de consumo de combustible en GJ se ha utilizado el valor de densidad y PCI facilitado por el [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

(*) Total de Servicios/trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

Total Emisiones CO2 (Alcance 1+2)			
	t eq CO2	t eq CO2 /empleados	t eq CO2 x10 ⁻³ /servicios(*)
2021	1.650	0,98	2,58
2022	1.940	1,05	2,45

Fuente de los factores de conversión utilizados: [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

(*) Total de Servicios/trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

No disponemos del dato de consumo de electricidad y agua de todas las oficinas de HomeServe Iberia, ya que en algunas de ellas los consumos se encuentran incluidos dentro de los gastos de arrendamiento del inmueble. Por ello, para poder ofrecer los datos totales, se ha calculado el valor por empleado de aquellas oficinas que cuentan con información y el valor resultante:

- En el caso de la electricidad y el agua, se ha multiplicado por el total de empleados de HomeServe Iberia a cierre de año.

Hemos experimentado un aumento de emisiones de CO2 en 2022 debido a varios factores:

- El consumo de combustible ha aumentado un 18%, derivado de la adquisición de empresas con técnicos instaladores y reparadores en plantilla que disponen de flota de vehículos propia, aumentando, a su vez, el número de servicios prestados. Por ello, al calcular las emisiones por total de servicios asociados a dichas empresas, la variación entre 2021 y 2022 supone un descenso de casi el 5%.
- El aumento en el consumo de electricidad, se debe por una parte al aumento de oficinas derivado de la adquisición de nuevas empresas y por otra parte a la vuelta a la oficina con los nuevos modelos de trabajo, ya que en los años anteriores y por la pandemia, un mayor número de trabajadores se encontraban en situación de 100% de teletrabajo en comparación con este año.

Por otro lado, el consumo de gas, agua y compra de papel ha disminuido durante este año, gracias en parte a la concienciación de los empleados.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Gestión de residuos y economía circular

Derivado de las actividades de HomeServe Iberia, se generaron los siguientes tipos de residuos:

- No peligrosos asimilables a domésticos, que en su mayoría son gestionados por empresas municipales de recogida de residuos, por lo que no se dispone de información sobre el total generado.
- Peligrosos, entre los que se encuentra fluorescentes para iluminaria (COD. LER: 20 01 21*), baterías (COD. LER: 16 06 01*) y RAEE´s informáticos (COD. LER: 20 01 35*). Las empresas de HomeServe Iberia con Sistema de Gestión Ambiental certificado disponen de un control operacional que asegura la correcta gestión de estos, en cumplimiento con la normativa vigente. Este año, sí que se han producido residuos peligrosos ya que ha sido necesario el cambio de las baterías (45 kg.) debido a la antigüedad de las mismas en tres oficinas pequeñas, y además se han cambiado 30 fluorescentes de una de esas oficinas. En el caso de los aparatos electrónicos informáticos en desuso, y motivado por el cumplimiento de nuestra política ambiental y nuestra estrategia de fomentar la economía circular, en 2021 se vendieron a un tercero para su reutilización y no fueron gestionados como residuos. Para el resto de las empresas se está trabajando en implantar tales controles operacionales.

6

Información complementaria

6.1 Bases para la preparación y presentación del informe	83
6.2 Análisis de materialidad	85
6.3 Canales de relación con los grupos de interés	92
6.4 Información adicional	94

6.1 Bases para la preparación y presentación del informe

Acerca de esta memoria

El presente estado de información no financiera y diversidad consolidado se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative).

Este informe da respuesta a los requerimientos derivados de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad, así como a sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre).

El objetivo de este informe, de elaboración anual, es obtener una visión completa del modelo de negocio de HomeServe Iberia, su evolución, los riesgos a los que debe enfrentarse y su desempeño económico, social, medioambiental y de gobierno.

El informe ha sido presentado al Comité de Dirección de HomeServe Iberia, para su conocimiento previa publicación del mismo, en su reunión celebrada el 30 de junio de 2023.

Bases para la formulación de la memoria

El estado de información no financiera y diversidad consolidado incluye toda aquella información relevante para HomeServe Iberia y sus grupos de interés, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2022 y el 31 de diciembre del 2022, para todas las actividades y servicios prestados por HomeServe Iberia S.L.U., HomeServe Asistencia Spain S.A.U., HomeServe Solar S.L.U., Seguragua S.A.U., HomeServe Iberia Sucursal em Portugal, HS Contact Desk S.L., Oscagas Hogar S.L., Linacal S.L., Somgas Hogar S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L.,

Servicio Técnico Urueña S.L., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal Unipessoal LDA, Técnica del Frío Landaluce S.L., Esven Servicio Técnico S.L.U., Servitis Unipessoal LDA, Atecal 2001 S.L.U., Sanimamp 2005 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Sat Lluís S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladon S.L., Fulldirect BCN S.L. y Mantenimientos integrales Servicor S.L., tal y como se describe en el apartado 2 de la presente memoria.

A lo largo de la memoria se ha utilizado:

- “Grupo HomeServe” o “Grupo” o “HomeServe”: Homeserve PLC.
- “HomeServe Iberia” o “la compañía”: Todas las empresas del alcance de la memoria.
- “HomeServe Membership”: HomeServe Iberia S.L.U., Seguragua S.A.U. y HomeServe Iberia Sucursal em Portugal.
- “HomeServe HVAC”: Oscagas Hogar S.L., Linacal S.L., Somgas Hogar S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Servicio Técnico Urueña S.L., Técnica del Frío Landaluce S.L., Esven Servicio Técnico S.L.U., Atecal 2001 S.L.U., Sanimamp 2005 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Sat Lluís S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladon S.L., Fulldirect BCN S.L. y Mantenimientos integrales Servicor S.L.
- “HEA (Home Emergency Assistance)”: HomeServe Asistencia S.A.U., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.
- “HomeServe Asistencia”: HomeServe Asistencia S.A.U.
- “HomeServe Iberia en España”: todas las empresas en España.
- “HomeServe Solar”: HomeServe Solar S.L.U.
- “HEA (Home Emergency Assistance) en Portugal”: Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.

Algunas de las cifras incluidas en este informe se han redondeado, por lo que podría haber discrepancias entre los totales y las cantidades reflejadas de los datos mostrados en tablas.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria



Respuesta

Este informe ofrece información relevante para los grupos de interés de HomeServe Iberia y responde a las cuestiones y opiniones planteadas por estos a lo largo de 2022. Para cualquier consulta o información que desee aportar para completar la información de este informe, o compartir sus sugerencias y comentarios sobre el mismo, puede contactarnos a través de comunicacion@homeserve.es.

Verificación externa

La información incluida en el presente informe ha sido verificada por un prestador independiente de servicios de verificación, en base al cumplimiento de los criterios establecidos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE, la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 y, por último, los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI, por la que la organización ha optado como marco para la divulgación de la información aquí publicada.

6.2 Análisis de materialidad

Desde HomeServe Iberia se realiza un análisis de la materialidad para poder priorizar los impactos más importantes, tanto para los grupos de interés como para todas las empresas comprendidas en el alcance de esta memoria, así como sus respectivas líneas de negocio.

Para la memoria anual del año pasado, se llevó a cabo una consulta a los grupos de interés para conocer cuáles eran los asuntos más relevantes para ellos de los identificados desde HomeServe Iberia y, a partir de ahí, se obtuvo una matriz con las conclusiones a través de la siguiente metodología:

Fase 1: Identificación de los grupos de interés



Empleados



Alta dirección e inversores



Colaboradores
(profesionales)



Clientes



Partners



Proveedores



Asociaciones
profesionales y sectoriales



Sociedad
Admin. públicas, asociaciones sin ánimo de lucro y fundaciones



Competencia

Fase 2: Análisis e identificación de asuntos relevantes

1. Identificación de los aspectos más relevantes que afectan al sector seguros y de asistencia en el hogar utilizando las siguientes fuentes:

- Fuentes externas:
 - Estudio de las mejores prácticas de las compañías del sector (principales partners) y de la competencia.
 - Análisis de cómo HomeServe Iberia puede alinear sus estrategias y medir y gestionar su contribución a los ODS, en base a lo indicado en la guía para la acción empresarial SDG Compass.
 - Análisis del contexto global para detectar aquellos aspectos que pudieran tener impactos, tanto positivos como negativos, en la actividad de HomeServe Iberia o en sus grupos de interés, desde el punto de vista económico, social, ambiental y de buen Gobierno Corporativo a través de noticias del sector en medios de comunicación y de informes económicos y sectoriales como: UNESPA "Aftermask: ocho factores de relevancia social para guiar a la industria aseguradora tras la pandemia"; PWC "The global consumer: Consumer trends accelerated by the COVID-19 pandemic are sticking"; Accenture "Insurance Experience Reimagined"; Capgemini "Property & casualty insurance: drivers, opportunities and risks shaping financial services"; EY "2022 Global Insurance Outlook".
- Fuentes internas: Análisis de la competencia desarrollada por las diferentes líneas de negocio, plan estratégico de la compañía y objetivos a corto y medio plazo para España y Portugal, plan de RSC, proyecto "Good to Great" de gestión del talento, Informe de Gestión de Riesgos...

2. Validación de estos temas relevantes: Una vez identificados los temas de interés, se pidió la validación de estos a distintos directivos pertenecientes al Comité de Dirección de la compañía.

Fase 3: Consulta a los grupos de interés y análisis de conclusiones

Verificados los aspectos materiales con la Dirección, se procedió a consultar a cada uno de los grupos de interés a través de una encuesta online anónima realizada entre los meses de febrero y marzo de 2022.

Proceso y metodología

Para este año, se ha realizado una revisión de las conclusiones obtenidas el año pasado para asegurar que también se tienen en cuenta los impactos positivos y negativos (riesgos y oportunidades) de los aspectos relevantes identificados por HomeServe Iberia, así como de la estrategia de la compañía.

Por tanto, se han definido los siguientes pasos siguiendo la metodología de "GRI 3 Temas materiales 2021":

1 Compresión del contexto de la organización.

La Alta Dirección analiza el contexto interno y externo de la organización, siendo clave la comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros stakeholders, así como los compromisos adquiridos con los ODS.

3 Evaluación de la importancia de los impactos.

Se realiza la valoración de los riesgos estratégicos y operacionales identificados.

2 Identificación de impactos reales y potenciales.

Se identifican estos impactos, tanto negativos como positivos, sobre la materia ambiental, social y de gobernanza.

4 Priorización de los impactos más significativos.

Como resultado de la evaluación de la importancia de los impactos, se definen los temas materiales que conforman la estrategia de la organización.

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

1. Comprensión del contexto de la organización:

La Alta Dirección para realizar este análisis se basa en:

- Las actividades de las líneas de negocio del Grupo HomeServe, incluyendo:
 - Su propósito, visión y valores.
 - El modelo y estrategia de negocio.
 - Los tipos de actividades llevadas a cabo para la prestación de nuestros servicios, así como en qué situación geográfica se desarrollan.
 - La tipología y características de los servicios prestados.
 - El ciclo de vida de nuestra cadena de valor.
 - Características y evolución de crecimiento de los mercados en los que opera. Perfiles de los competidores.
 - Número de empleados, relación contractual y tipos de trabajos que llevan a cabo.
- Características de las relaciones comerciales con entidades externas a la organización que están directamente relacionadas con nuestros servicios prestados, es decir proveedores y subcontratistas, franquiciados, partner, marcas fabricantes, etc.
- Contexto de sostenibilidad:
 - Desafío y problemáticas actuales en materia ambiental y social a nivel local, nacional e internacional.
 - La responsabilidad de la organización con respecto a los instrumentos intergubernamentales con la que se espera que cumpla (Organización Internacional del Trabajo, el Acuerdo de París de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas,...).
 - La responsabilidad de la organización con respecto a la legislación y los reglamentos con los que se espera que cumpla.
- Grupos de interés: se identifican todos nuestros stakeholders, cuyos intereses se ven afectados o puedan verse afectados por las actividades de nuestra organización y el tipo de impacto:



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Gobierno corporativo		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Relación con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección e inversores Clientes Partners (Alianzas comerciales) Asociaciones profesionales y sectoriales Sociedad 	Indirecto
Adaptación a los nuevos riesgos/oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Empleados Alta Dirección e inversores Colaboradores (profesionales) Competencia 	Directo
Incremento del valor para el accionista	<ul style="list-style-type: none"> Empleados Alta Dirección e inversores Colaboradores (profesionales) Sociedad 	Directo
Conducta ética y cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Todos 	Directo
Gestión sostenible y solvente del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Todos 	Directo

Medioambiente y sociedad		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Proveedores responsables social y ambientalmente	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores (profesionales) Partners (Alianzas comerciales) Proveedores Sociedad 	Directo
Gestión del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores (profesionales) Proveedores Sociedad 	Directo
Acciones en beneficio de la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Sociedad 	Directo
Desarrollo de negocio local con red de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores (profesionales) Proveedores Sociedad 	Directo

Empleados		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Captación y desarrollo del talento	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Partners (Alianzas comerciales) • Asociaciones profesionales y sectoriales • Sociedad • Competencia 	Directo
Diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Sociedad 	Directo
Conciliación laboral y flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Sociedad 	Directo
Bienestar y satisfacción de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Sociedad 	Directo

Clientes		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Satisfacción del cliente y calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Colaboradores (profesionales) • Clientes • Partners (Alianzas comerciales) 	Directo
Información clara y transparente y marketing responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Clientes • Partners (Alianzas comerciales) • Sociedad 	Directo
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Colaboradores (profesionales) • Clientes • Partners (Alianzas comerciales) 	Directo
Ciberseguridad y privacidad de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Alta Dirección e inversores • Colaboradores (profesionales) • Clientes • Partners (Alianzas comerciales) 	Directo

2. Identificación de impactos reales y potenciales.

Los impactos reales son aquellos que ya se han producido y los potenciales son aquellos que podrían producirse, pero aún no lo han hecho. Estos impactos pueden ser negativos y positivos, de corto y largo plazo, intencionados y no intencionados, y reversibles e irreversibles.

Las fuentes a las que se ha recurrido para identificarlos han sido principalmente los resultados obtenidos de:

- Auditorías internas y externas de nuestros sistemas de gestión certificados.
- Revisiones/auditorías legales y sistemas de gestión de cumplimiento anticorrupción.
- Control interno financiero.
- Auditorías de cuentas.
- Control de calidad de nuestros servicios.
- Canal de denuncias (interno y externo)
- Mecanismos de quejas y reclamaciones.
- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Análisis de medios de comunicación y RRSS.
- Informes económicos y sectoriales.

Por tanto, este año se han analizado los impactos positivos y negativos basándonos en riesgos, oportunidades y la estrategia de HomeServe Iberia para poder determinar los temas materiales.

3. Evaluación de la importancia de los impactos.

Esta evaluación de la importancia conlleva un análisis cuantitativo y cualitativo que se lleva a cabo dentro del proceso de gestión de riesgos y oportunidades (ver apartado 4.3) y del análisis de la estrategia que hace la Alta Dirección, así como los resultados de la encuesta a nuestros grupos de interés realizada a principios de 2022.

En el caso de la gestión de riesgos, estos se establecen a través de una matriz definida por Grupo. En esta matriz se definen el impacto del riesgo (pudiendo ser estratégico, operacional, de cliente, reputacional, legal o financiero) y la probabilidad de que este se materialice, resultando un scoring tanto para el riesgo inherente como para el residual.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

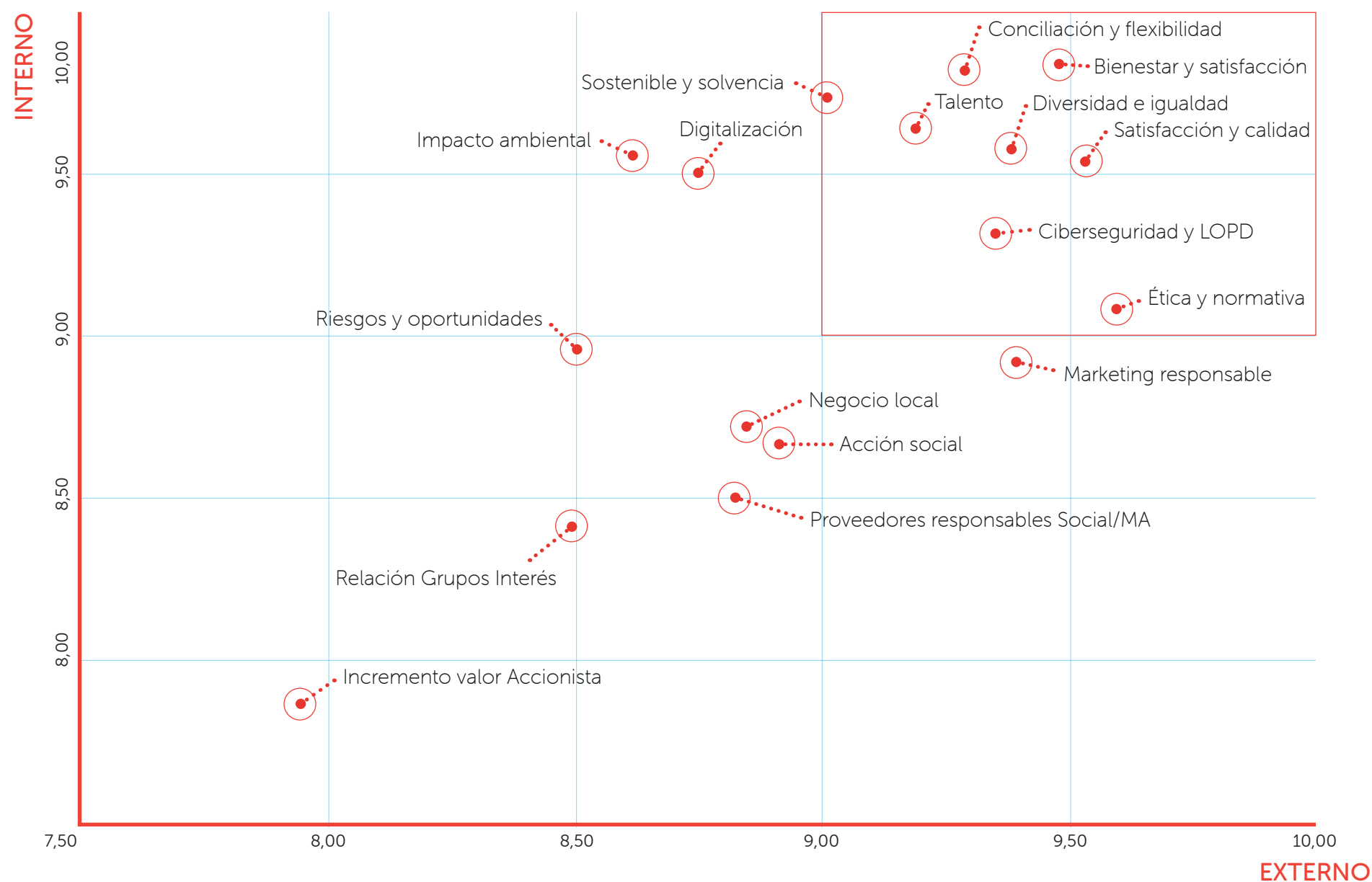
Información complementaria

4. Priorizar los impactos más significativos sobre los que presentar información.

Derivado de esta fase, y posterior al análisis de los impactos positivos y negativos basándonos en riesgos, oportunidades y estrategia, la organización ha revalidado los aspectos relevantes de la memoria del año pasado.

Para priorizar los impactos más significativos, se ha partido de los resultados de la encuesta del año pasado y, en el caso de los resultados en interno, se ha ponderado la nota aumentando un 5% si el aspecto está como riesgo estratégico (dentro de nuestro Top 10) y un 5% adicional si está dentro de los puntos más críticos de la estrategia de la compañía.

Por tanto, como resultado de esta priorización, se han fijado como temas materiales, aquellos cuya nota media resultante ha sido superior a 9 puntos, tanto en interno como en externo:



Además, en el caso del aspecto de impacto ambiental y el de digitalización, que se encuentran por debajo de la puntuación de 9 en externo y superior al 9,5 en interno, se ha decidido considerarlos también como temas materiales, ya que para el análisis realizado en interno es un aspecto relevante y, desde HomeServe Iberia, se está apostando por las energías renovables, como la nueva línea de negocio con HomeServe Solar y por las nuevas tecnologías.

Por tanto, los temas materiales han sido los siguientes:

- Conciliación y flexibilidad.
- Bienestar y satisfacción.
- Diversidad e igualdad.
- Gestión del impacto medioambiental.
- Digitalización
- Talento.
- Satisfacción y calidad.
- Gestión sostenible y solvente del negocio.
- Ética y normativa.
- Ciberseguridad y privacidad de los datos.

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en esta memoria.

6.3 Canales de relación con los grupos de interés

Mantenemos un diálogo continuo y abierto con todos nuestros grupos de interés y ponemos a su disposición distintos canales para facilitar la comunicación bidireccional con cada uno de ellos.

Grupo de interés	Canal de comunicación
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Página web corporativa y específicas de cada país. • Intranet. • Sistema de mensajería interno (Teams). • Comunicaciones internas. • Eventos y reuniones. • Conferencias. • Evaluación del desempeño. • Órganos de representación. • Encuestas y sondeos (compromiso del empleado, materialidad, seguridad en el trabajo...). • Canal de denuncias. • Redes sociales.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Reuniones periódicas. • Amplio programa de encuentros virtuales. • Junta General de Accionistas. • Comunicaciones digitales. • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Web corporativa y espacios online específicos. • Redes sociales.

Grupo de interés	Canal de comunicación
Colaboradores (red de profesionales)	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Revistas y boletines informativos. • Equipo dedicado. • Redes sociales.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuestas (satisfacción, materialidad...). • Workshops y focus group. • Redes sociales. • Página web corporativa. • Zona de clientes. • Canales y buzones de quejas y reclamaciones. • Autogestión.
Partners (Alianzas comerciales)	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Equipo dedicado. • Encuesta de materialidad. • Reuniones periódicas.



Grupo de interés	Canal de comunicación
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Evaluaciones. • Equipo dedicado.
Asociaciones profesionales y sectoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Equipo dedicado. • Página web corporativa. • Redes sociales.
Sociedad (administraciones públicas, asociaciones sin ánimo de lucro y fundaciones)	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Equipo dedicado. • Página web corporativa. • Redes sociales

1
Carta del CEO

2
Acerca de HomeServe

3
Estrategia

4
Ética y buen gobierno

5
Grupos de interés

6
Información complementaria

6.4 Información adicional

Existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en esta memoria y que pueden encontrarse desarrollados en:

- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas, publicadas en el registro mercantil.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Status and progress of our Responsible business initiatives.
- Code of Business Conduct.
- Manual de Compliance.
- Política de Compliance.
- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- **Board**
 - Chair's role.
 - CEO's role.
 - Senior Independent Director's role.
 - Board diversity policy.
- **Financial**
 - Tax strategy.
 - Financial crimes and sanctions policy.
- **Corporate Responsibility**
 - Health and Safety policy.
 - Responsible Business policy.
 - Environment policy.
- **People**
 - Diversity, Equality and Inclusion policy.
 - Modern Slavery Statement.
 - Whistleblowing policy.



1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Indice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas
Breve descripción del modelo de negocio, que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-7 GRI 102-18 GRI 102-45	<ul style="list-style-type: none"> • Carta del CEO. • Principales resultados. • Estructura organizativa. • Modelo de Negocio. • Bases para la formulación de la memoria. 	3 a 4 7 21 a 22 18 a 20 83
Mercados en los que opera.	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	<ul style="list-style-type: none"> • Carta del CEO. • HomeServe en el mundo. • Modelo de negocio. • Nuestras oficinas. • Compromiso con nuestra red de profesionales. 	3 a 4 8 18 a 20 20 66
Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 102-10 GRI 102-14 GRI 102-16	<ul style="list-style-type: none"> • Carta del CEO. • Nuestros valores y cultura. • Principales magnitudes económicas. • Estrategia. • Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible. 	3 a 4 11 12 15 a 24 70 a 72
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-14 GRI 102-15	<ul style="list-style-type: none"> • Carta del CEO. • Principales magnitudes económicas. • Tablas: <ul style="list-style-type: none"> - ODS prioritarios para el negocio de HomeServe Iberia. - ODS secundarios para el negocio de HomeServe Iberia. 	3 a 4 12 71 72
Principio de Materialidad y marco de reporting.	GRI 101 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 102-48 GRI 102-49	<ul style="list-style-type: none"> • Bases para la preparación y presentación del informe. • Análisis de materialidad. • Tabla: Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI. 	83 a 84 85 a 91 95 a 99

ASPECTOS GENERALES

1

Carta del CEO

2

Acerca de HomeServe

3

Estrategia

4

Ética y buen gobierno

5

Grupos de interés

6

Información complementaria

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Enfoque de gestión; descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 307-1	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. 	75 a 81
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	<ul style="list-style-type: none"> Tabla: Riesgo: Climate change 	75
	Procedimiento de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones y controles medioambientales. 	79
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Tabla: Riesgo: Climate change 	75
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. 	75 a 81
	Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. En HomeServe Iberia queremos. 	76 a 78
	Economía circular y prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. 	75 a 81
	Uso sostenible de los recursos.	GRI 303-5 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4	<ul style="list-style-type: none"> Datos de consumos y emisiones. 	80
	Cambio Climático.	GRI 103-2 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. 	75 a 81
	Protección de la biodiversidad.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medioambiente. 	78

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.		GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-3	• Compromiso con nuestros empleados.	39 a 58
EMPLEO	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	GRI 405-1	• Tabla: Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional.	42 a 43
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 102-8 GRI 405-1	• Tablas: - Promedio anual de los contratos por tipología y género. - Promedio anual de contratos por tipología y edad. - Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional.	44 a 45
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	• Tablas: - Número de despidos por género. - Número de despidos por edad. - Número de despidos por clasificación profesional.	57
	Brecha salarial.	GRI 405-2	• Tabla: Brecha salarial por categorías en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia.	53
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 103-2	• Desconexión laboral.	50
	Empleados con discapacidad.	-	• Igualdad y diversidad.	52 a 55
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 103-2	• Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	49
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-9	• Prevención de Riesgos Laborales.	46
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2 GRI 401-3	• Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	49
SALUD Y SEGURIDAD	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6	• Salud y seguridad.	46 a 48
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-9 GRI 403-10	• Prevención de Riesgos Laborales.	46

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	RELACIONES SOCIALES	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 103-2	• Relaciones Laborales.	56
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 102-41	• Relaciones Laborales.	56
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	• Relaciones Laborales.	56
	FORMACIÓN	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103-2 GRI 404-2 (en lo relativo al apartado a)	• Formación y desarrollo del talento.	51
		Cantidad total de horas de formación por categoría profesional.	GRI 404-1	• Formación y desarrollo del talento.	51
	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	52 a 55
	IGUALDAD	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	52 a 55
		Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad. • Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	52 a 55 27
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	52 a 55
	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.		GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Gobierno Corporativo.
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		GRI 102-17	• Gobierno Corporativo.	26 a 27	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.		GRI 103-2 GRI 406-1	• Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	27	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		GRI 103-2	• Código ético.	28 a 29	

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Gobierno Corporativo	26 a 27	
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2 GRI 102-17 GRI 205-2	• Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.	26 a 27	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	• Alianzas y patrocinios.	14	
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Compromiso con la sociedad.	68 a 74	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio.	GRI 103-2 GRI 206-1	• Compromiso con nuestra red de profesionales.	66
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 102-43	• Canales de relación con los grupos de interés.	92 a 93
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	• Alianzas y patrocinios. • Estrategia RSC.	14 73 a 74
	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 103-2	• Cadena de suministro. • Compromiso con nuestros proveedores.	23 a 24 67
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9 GRI 103-2	• Cadena de suministro. • Compromiso con el medioambiente. En HomeServe Iberia queremos:	23 a 24 76 a 78
		Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	GRI 102-9 GRI 103-2	• Evaluación de proveedores críticos. • Compromiso con nuestra red de profesionales.	24 66
	CONSUMIDORES	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 103-2	• Compromiso con nuestros clientes.	59 a 65
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	• Gestión de las reclamaciones.	63
	INFORMACIÓN FISCAL	Beneficios obtenidos país por país, impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	GRI 103-2 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a)	• Principales magnitudes económicas.	12

