



HomeServe  
Asistencia

Memoria anual  
**2017**



# Índice

<b>1.</b>	<b>Mensaje de Fernando Prieto</b>	.....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Un recorrido por HomeServe</b>	.....	<b>6</b>
	HomeServe en España		
	HomeServe en el mundo		
	Estrenamos futuro, seguimos en casa		
	Principales hitos y reconocimientos del año		
	2017 en cifras		
	Estructura organizativa		
<b>3.</b>	<b>Respuesta de HomeServe ante los retos</b>	.....	<b>16</b>
	Líneas de negocio		
<b>4.</b>	<b>Responsabilidad Corporativa</b>	.....	<b>20</b>
	HomeServe Responde		
	Nuestros grupos de interés		
	Gobierno corporativo		
	Compromiso por la calidad		
	Protección de datos y ciberseguridad		
	Clientes		
	Socios colaboradores		
	Empleados		
	Proveedores		
	Sociedad		
	Medioambiente		

**NOTA:** El alcance de este informe recoge todas las actividades desarrolladas por HomeServe en España a lo largo de su ejercicio fiscal 2017, que abarca desde el 1 de abril del año 2016 hasta el 31 de marzo del 2017. Todas la información e indicadores de la memoria hacen referencia a datos agregados alcanzados por las dos sociedades que conforman HomeServe en España: HomeServe Spain S.L.U. y HomeServe Asistencia Spain S.A.U.; salvo en los casos en los que proporcionamos cifras de negocio a nivel internacional del Grupo HomeServe.

En HomeServe prestamos especial atención a la opinión de nuestros grupos de interés. A través de esta memoria queremos invitar a todos nuestros stakeholders a compartir su opinión con nosotros, haciéndonos llegar sus sugerencias o comentarios sobre este informe a [comunicacion@homeserve.es](mailto:comunicacion@homeserve.es)



01

HomeServe

Mensaje de Fernando Prieto

Tengo el placer de presentarte nuestra memoria de sostenibilidad que por primera vez editamos en España bajo la marca HomeServe. En este documento recogemos el avance y los resultados de nuestra actividad como empresa comprometida con nuestros clientes, nuestro equipo, el medio ambiente y la sociedad en la que vivimos.

En marzo de 2017 adoptamos la marca de nuestra empresa matriz HomeServe, lo que representa para nosotros un gran hito y una enorme satisfacción por la confianza que el Grupo ha depositado en su filial española. En este contexto, todas las empresas del Grupo compartimos un mismo enfoque: poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos y trabajar incansablemente para alcanzar los más altos niveles de calidad bajo las premisas de transparencia, honestidad y eficiencia, respetando los diez principios del Pacto Mundial al que estamos adheridos.

Esta pasión por nuestro trabajo nos ha premiado con una calificación por encima de nueve puntos sobre diez en la satisfacción de nuestros clientes, con un índice de reclamaciones inferior al **5%** y una retención de la cartera cercana al **80%**.

Logros realmente importantes que sólo se pueden conseguir con un excelente equipo: las más de **800 personas** que formamos HomeServe España, que creemos en su proyecto y nos comprometemos con él.

En concreto, somos un grupo equilibrado y preparado para construir un gran futuro y apostamos por la juventud y el desarrollo de su talento de la mano de los más expertos. El **36%** de la plantilla tiene entre **19 y 35 años** y hemos creado **23 becas** y oportunidades de prácticas a través de diversos acuerdos con **17 universidades**. Además, las posiciones directivas están desempeñadas al **50% por hombres y mujeres**.

Y porque sabemos que en la diversidad está la riqueza y la convivencia equilibrada, diez nacionalidades diferentes se sientan codo con codo en sus puestos de trabajo e integramos diferentes capacidades como la mejor forma de aprender, respetar y ayudarnos mutuamente.

Igualmente, nuestra red de profesionales es una pieza clave en este proyecto, no solo por su trabajo diario en los hogares de nuestros clientes, sino por su labor formativa con jóvenes estudiantes, que fue reconocida con el premio El Mundo Zen y Adecco como mejor proyecto solidario y por la Fundación Exit en su **XV aniversario**.

Por otra parte, en HomeServe fomentamos la innovación y las iniciativas de todos los empleados y profesionales a través de nuestro concurso anual, sacando a la luz ideas brillantes y merecedoras de un efusivo reconocimiento.

Por último, dentro de nuestro proyecto HomeServe Responde llevamos a cabo nuestras jornadas de pintura solidaria en las que **500 voluntarios** hemos dedicado más de **8.000 horas** a mejorar las condiciones de vida de cerca de **3.300 personas** a través de veinte proyectos sociales.

Cierro mi introducción con mi agradecimiento por el compromiso con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos, el reciclaje de más de **3.000 kilos** de papel que ha evitado la tala de **56 árboles** y nuestro objetivo de reducir el consumo de papel que se ha cumplido con creces.

Muchas gracias a todos por formar parte de este gran proyecto que es HomeServe, y que día a día lo hacemos crecer y mejorar juntos.

Un cordial saludo,



**Fernando Prieto Gibello,**  
**CEO HomeServe España**



02

Un recorrido por HomeServe

En HomeServe trabajamos cada día para ser la empresa de confianza cuando se necesita una reparación o mejora para el hogar, comercios y comunidades. En los últimos años hemos conseguido grandes logros y miramos al futuro con ilusión, asumiendo nuevos retos. Todo ello nos permitirá fortalecer nuestra presencia en el mercado, mejorar el servicio prestado a nuestros clientes y contribuir al bienestar de la sociedad.

## HomeServe en España

HomeServe es la empresa de confianza especializada en soluciones para el cuidado y mantenimiento del hogar. Pertecemos a un grupo internacional sólido con más de 20 años de experiencia. En España operamos a través de dos líneas de negocio:

**HomeServe Spain S.L.U.**, está especializada en la oferta de contratos y servicios personalizados para facilitar la vida a las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar.

**HomeServe Asistencia S.A.U.** es la línea de negocio experta en la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento de hogar, comercios y comunidades.

Los clientes son nuestra razón de ser y orientamos todos nuestros esfuerzos a hacer realidad nuestra promesa: ofrecerles un servicio de calidad y una experiencia excelente, haciéndoles la vida más fácil. Para ello, contamos con un equipo humano comprometido y diverso, invertimos en talento y formamos a futuros líderes.

Nuestros valores nos definen. HomeServe es una empresa socialmente comprometida y a través de nuestro proyecto **HomeServe Responde** llevamos a cabo acciones solidarias de ayuda y mejora de vida de los más vulnerables, conservación del medio ambiente y fomento del deporte y bienestar del equipo.



**848**  
empleados



**2.000**  
profesionales



**7**  
direcciones  
territoriales



Combinar innovación con integridad y profesionalidad



Poner a nuestros clientes en el corazón de todo lo que hacemos



Desarrollar y fomentar el talento entre nuestros empleados mostrando pasión y haciendo que las cosas sucedan



Aspirar a ser los mejores en el mundo en lo que hacemos

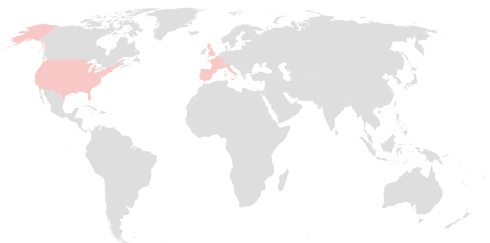
## HomeServe en el mundo

HomeServe es la compañía internacional de referencia en asistencia en el hogar. Está presente en Reino Unido, Estados Unidos, Francia, España e Italia; cuenta con **8 millones de clientes** y más de **500** partners de suministro de agua, gas y electricidad en el mundo. HomeServe, que cotiza en el **FTSE25**, registró en el último ejercicio una facturación de **785 millones de libras** y su equipo humano está formado por más de **5.500 empleados**.

Su misión es proporcionar a los clientes la mejor asistencia del hogar y la tranquilidad de no tener que preocuparse en caso de averías urgentes, reparaciones e instalaciones.

A lo largo del **FY2017**, HomeServe ha tenido un fuerte crecimiento tanto en facturación, como clientes y acuerdos con partners, principalmente en Estados Unidos. En este país, uno de los principales logros del ejercicio ha sido la adquisición e integración de **Utility Service Partner (USP)**, uno de los mayores proveedores independientes de garantías de líneas de servicios públicos con gobiernos en EEUU.

Otros de los principales hitos del año han sido la compra de Checktrade y Habitissimo. Estas operaciones han supuesto un paso adelante de la compañía a nivel internacional que la posiciona a la vanguardia de los servicios online para el hogar. Con la creación de la figura del profesional "Home Expert", HomeServe apuesta por la creación de una amplia red de profesionales certificados y expertos para atender las necesidades del nuevo consumidor, cada vez más conectado.



*"Con estas adquisiciones y las perspectivas positivas para el negocio de HomeServe, tenemos por delante un futuro emocionante"*

**Richard Harpin, CEO HomeServe**



**92 millones**  
de hogares  
en el mundo



**8 millones**  
clientes



Más de  
**5.500**  
Empleados



Más de  
**1.4 millones**  
de reparaciones  
anuales



Más de  
**500**  
affinity partners



**10.4 millones**  
de contratos



## Estrenamos futuro, seguimos en casa

Este año hemos comenzado una nueva etapa en HomeServe. Miramos al futuro con la visión de convertirnos en la empresa líder mundial en servicios de reparaciones y mantenimiento del hogar, que vela por el bienestar y la satisfacción de sus clientes. Y para alcanzar nuestras metas, todas las empresas del grupo adoptamos la marca HomeServe. En España, el día 21 de marzo, **Reparalia pasó a ser HomeServe**.

La estrategia del Grupo HomeServe es crear una marca global que nos permitirá tener mayor presencia y fuerza a nivel internacional, poniendo en valor la experiencia adquirida y el liderazgo alcanzado a lo largo de más de **20 años**.

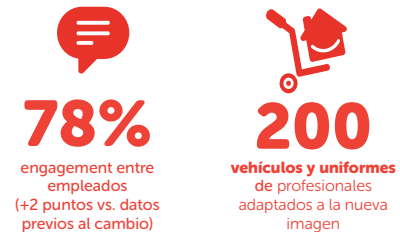
Bajo una misma marca, HomeServe avanza en su plan de internacionalización, que nos permitirá en el año 2020 estar presente en 15 países, alcanzar los **50 millones de clientes** y contar con una **red de 100.000 profesionales** para resolver las incidencias del hogar de cualquier cliente.

El proceso de cambio comenzó en España, uno de los países clave en la evolución de HomeServe en los últimos años. Este cambio coincide con el 10º aniversario de la compra por parte del Grupo HomeServe de nuestra compañía. Durante este tiempo, el negocio en nuestro país ha ido demostrando gran estabilidad y solidez.

El cambio de marca implicaba un estreno: comenzábamos un nuevo camino hacia un entorno global con una inmejorable proyección internacional. El futuro nos depara grandes retos y cambios, pero tenemos que trasladar que seguimos siendo la misma compañía y mantenemos la misma esencia de siempre: nuestra forma de trabajar, nuestros valores y nuestro equipo. Por ello, el claim que englobó toda nuestra estrategia de cambio de marca fue:

**“Estrenamos futuro, seguimos en casa”.**

Bajo este lema, conseguimos llegar a todos los grupos de interés para que el proyecto resultase exitoso. Las cifras registradas revelan el impacto alcanzado:

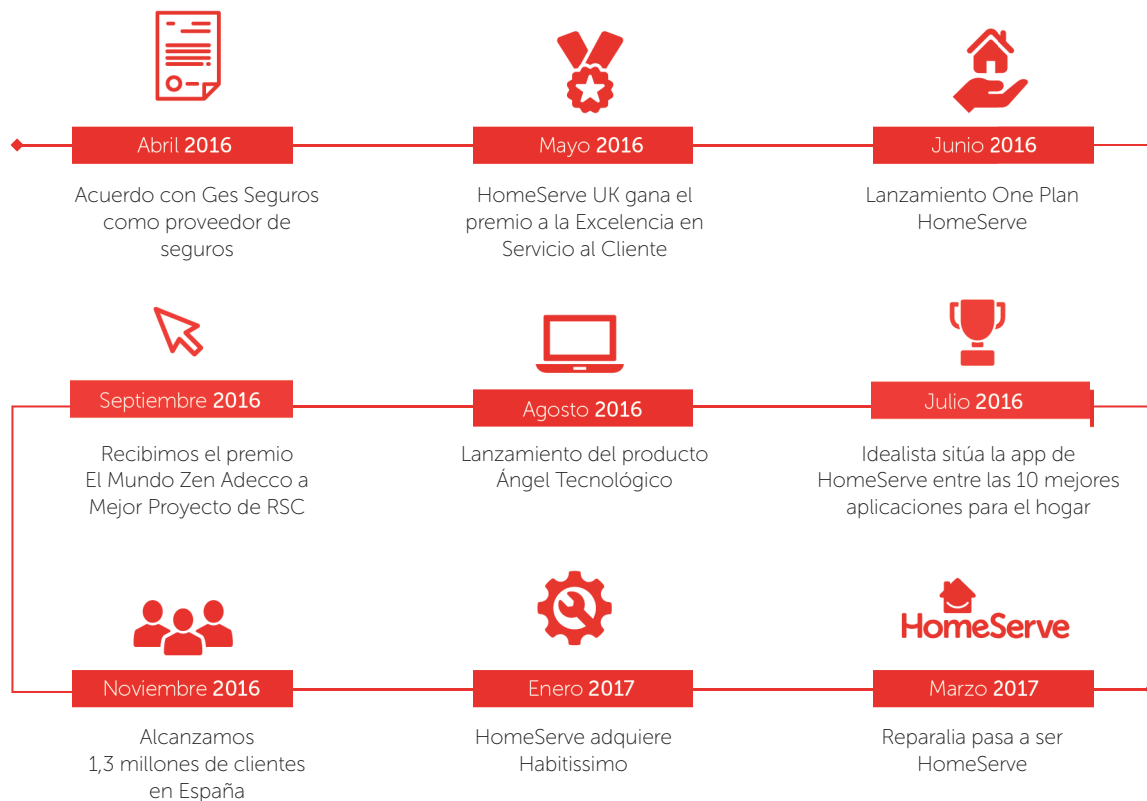


**“A partir de ahora, aprovechamos la fortaleza y ventajas de una marca única, referente internacional y continuaremos desarrollando sinergias para impulsar nuestra estrategia de crecimiento y transformación digital.”**

**H Stephen Phillips,  
CEO de Desarrollo Internacional**

\* Nota: En 2017 H Stephen Phillips era CEO de HomeServe España

## Principales hitos y reconocimientos del año



## 2017 en cifras



Negocio

**154M€**

facturación  
agregada



**1,5M**  
de contratos

**1,3M**  
de clientes



**14**

nuevos acuerdos  
comerciales



Índice de  
satisfacción  
de clientes  
**9,03**



## 2017 en cifras



Equipo

**848**  
empleados



**6,6%**  
de incremento  
de plantilla

**51%**  
Mujeres  
Management  
Group



**76%**  
Índice de  
satisfacción de  
empleados

## 2017 en cifras



Red de  
profesionales

**2.127**  
profesionales



## 2017 en cifras



Comunidad y  
medioambiente

**3.293**  
personas  
beneficiadas



**+20**  
proyectos  
sociales

**8.000**  
horas de  
acción  
social



**+500**  
participantes

**3.034**  
kilos de  
papel  
reciclado



**120**  
árboles  
plantados

## Estructura organizativa

La estructura organizativa de HomeServe está diseñada en base a nuestra orientación al cliente y con el objetivo de generar sinérgicas y eficiencias que mejoren la operativa y la rentabilidad del negocio. Contamos con un equipo comprometido y altamente cualificado, donde toda la organización depende del consejero delegado, incluidas las direcciones generales de las dos líneas de negocio.

En HomeServe existen diferentes comités y grupos de decisión para la definición de la estrategia y la gestión de las operaciones del negocio. El máximo órgano ejecutivo de la compañía en España es el Comité de Dirección, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, políticas y procedimientos, sistemas de calidad, gestión financiera y desarrollo de personas, entre otros.



**Fernando Prieto**  
CEO HomeServe España



**Fernando Martínez de Guinea**  
Director general de finanzas  
HomeServe España



**Luis Vial Torres-Ternero**  
Director general adjunto  
HomeServe Asistencia



**Álex Fernández**  
Director Legal & Compliance  
HomeServe España



**Ana López Seisdedos**  
Directora de RRHH  
HomeServe España



**Arturo Marzal García**  
Secretario General  
HomeServe España



**Maribel Monge**  
CIO HomeServe España

\* Nota: Comité de dirección desde el 31 de enero de 2018. Durante FY2017 el comité estaba formado por H Stephen Phillips, consejero delegado de HomeServe España; Fernando Martínez de Guinea, director general HomeServe España; Fernando Prieto director general HomeServe Asistencia; Álex Fernández, director Legal & Compliance HomeServe España; María José Juarros, CFO HomeServe España; Ana López Seisdedos, directora de RR.HH HomeServe España; y Maribel Monge, CIO HomeServe España.



03

Respuesta de HomeServe  
ante los retos



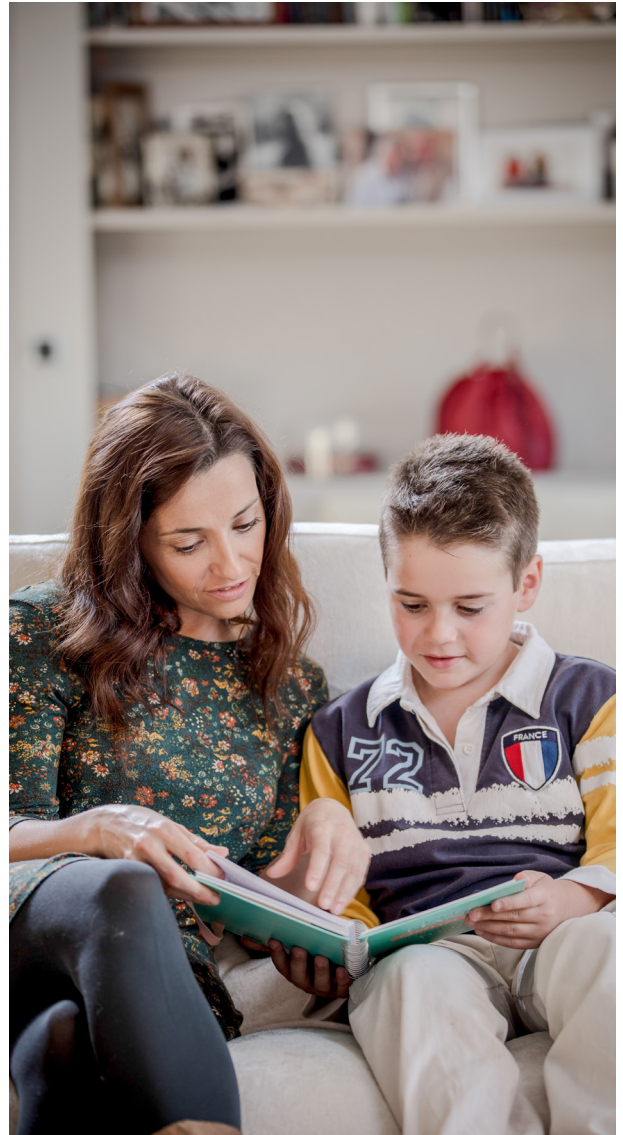
El negocio de HomeServe ha crecido y evolucionado en los últimos años, consolidándose en los mercados en los que está presente y alcanzando resultados muy satisfactorios. **La calidad del servicio, la atención al cliente, la ética en los negocios y la apuesta tecnológica** han sido algunos de los pilares que han marcado la estrategia de HomeServe.

Para conseguir cada una de las metas que se marca la compañía, HomeServe cuenta con un equipo humano motivado y comprometido, que cumple nuestra promesa al cliente y enriquece nuestra cultura y valores.

En el entorno en el que nos encontramos, desde HomeServe creemos en la necesidad de reforzar nuestra **apuesta por la innovación** para dar respuesta a las demandas del cliente. Los usuarios del futuro buscan nuevos productos, nuevas formas de comunicación, nuevas tecnologías... Por ello, en HomeServe trabajamos para adaptarnos a cada tipología de cliente y conseguir una transición adecuada a los hábitos y tendencias de los nuevos hogares.

Además, el desarrollo digital y la gestión online por parte del cliente nos ha llevado ante un escenario en el que la **protección de datos y la seguridad de la información** deben situarse entre las prioridades del negocio. En este sentido, desde hace varios años en HomeServe contamos con la certificación **ISO27001** que reconoce la implantación de sistemas que garantizan la gestión adecuada de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Nuestro compromiso es continuar actuando en base a nuestro código ético y a nuestros principios de transparencia y honestidad. Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Trabajamos para hacerles la vida más fácil y ser su empresa de confianza para cuidar y reparar sus hogares. Y lo conseguimos a través de nuestras dos líneas de negocio, especializadas y con una fuerte orientación al cliente.



## HomeServe Spain

**HomeServe Spain** es la línea de negocio que ofrece contratos y servicios personalizados para facilitar la vida de las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar.

**HomeServe es el partner idóneo** para grandes entidades en sus estrategias de captación y fidelización de clientes, ya que les proporciona soluciones personalizadas de valor añadido para el cuidado y mantenimiento del hogar, aportando nuevos beneficios a su cartera de clientes.

Desde la perspectiva del usuario final, los clientes que contratan un servicio o producto de HomeServe, a través de una cuota anual cuentan con la tranquilidad de no tener que preocuparse por las incidencias o necesidades de su hogar. Cada cliente puede elegir aquel producto que más se ajuste a sus preferencias, ya sea fontanería, electricidad, gas, electrodomésticos o servicios de manitas, entre otros.

HomeServe ofrece un producto que da respuesta a una necesidad latente ya que al año se producen **31 millones de reparaciones** en los hogares españoles. En el mundo contamos con más de **500 affinity partners** que a través de HomeServe han mejorado su rentabilidad y sus tasas de retención y recomendación.

Trabajamos conjuntamente con cada partner en el diseño de la estrategia, para que las empresas puedan incorporar el servicio que necesita su cliente de forma personalizada. Damos solución a necesidades de los clientes en sus hogares, con la tranquilidad y confianza de que tendrán a su disposición una red de reparadores especializados. Más de **1,3 millones de clientes** ya confían en nosotros.



**1,5M**  
de contratos



**1,3M**  
de clientes



**500**  
affinity partners  
en el mundo



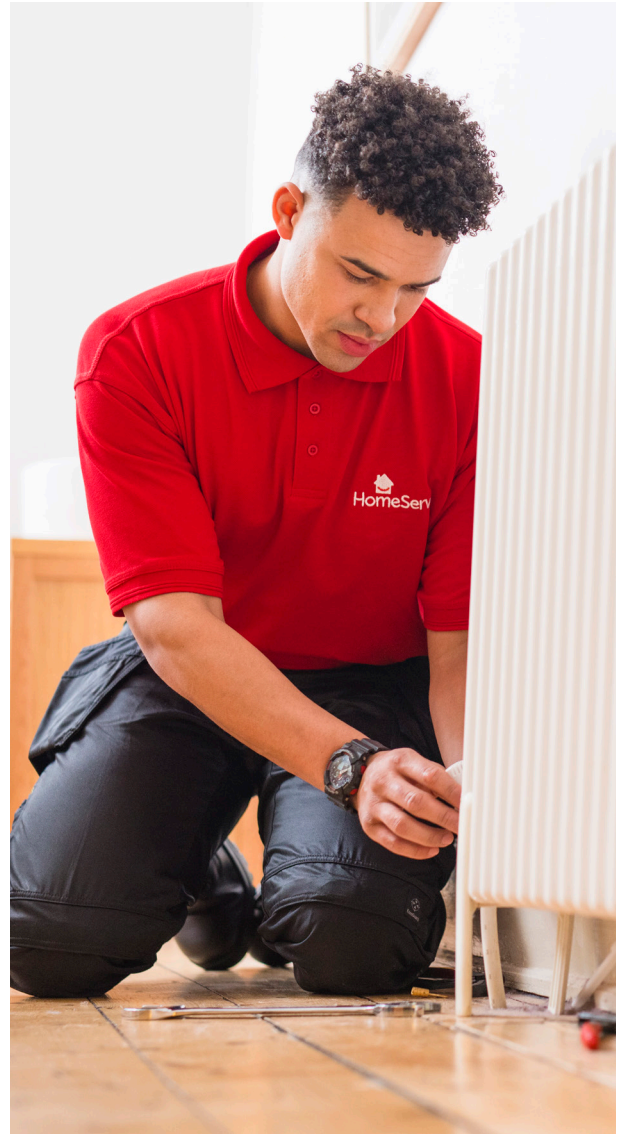
## HomeServe Asistencia

**HomeServe Asistencia** es la línea de negocio especializada en la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento. Contamos con una red de más de **2.000 reparadores expertos** que realizan más de **800.000 servicios** al año para hogares, comunidades y comercios.

Colaboramos con las principales compañías del sector asegurador, entidades de gestión inmobiliaria y cadenas de distribución, entre otros, para solucionar las incidencias en el hogar de sus clientes. A través de nuestro equipo prestamos servicio en todo el país las **24 horas del día, los 365 días al año** y ofrecemos un único punto de contacto para el cliente. En los últimos años hemos incorporado nuevas herramientas y desarrollos que mejoran la eficiencia y brindan una mayor personalización en la atención al cliente.

Nuestra red de profesionales y nuestro sistema de gestión único en el sector son una de nuestras ventajas competitivas. **La calidad y la rapidez** son otros de nuestros pilares en atención al cliente, con nuestro compromiso de asistencia en menos de 3 horas en caso de urgencias, y adaptándonos con total flexibilidad al cliente, pudiendo decidir a qué hora quiere que acudamos a su domicilio para cualquier intervención.

Nuestra apuesta en este sentido nos ha permitido incrementar el número de servicios prestados al año y que nuestro índice de recomendación (**NPS**) supere los **60 puntos**.





04

Responsabilidad Corporativa

## HomeServe Responde

Nuestro proyecto de responsabilidad social corporativa ofrece la oportunidad de conciliar el compromiso social de la empresa con los intereses de nuestros stakeholders. Bajo el nombre de **HomeServe Responde** articulamos todas las iniciativas solidarias para ayudar a quienes más lo necesitan, siempre aplicando nuestro lema **“Cuidamos el hogar de todos”** en su sentido más amplio:



Cuidamos el hogar de nuestros **clientes**, siendo profesionales, honestos y transparentes en todas nuestras actuaciones.



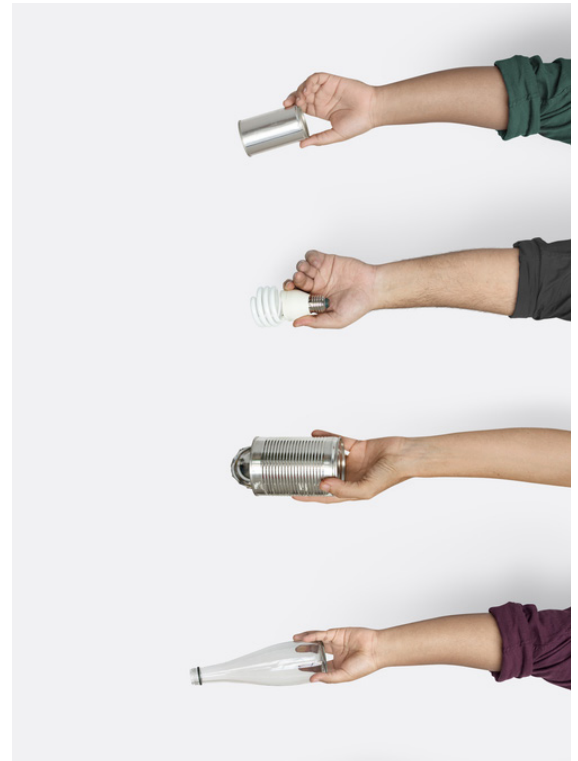
Nos preocupamos por **crear un entorno de trabajo agradable**, donde nuestro equipo se desarrolle, crezca y cuente con unas condiciones confortables.



Nos sentimos firmemente **comprometidos con los más desfavorecidos**, buscando la forma de mejorar sus condiciones de vida.

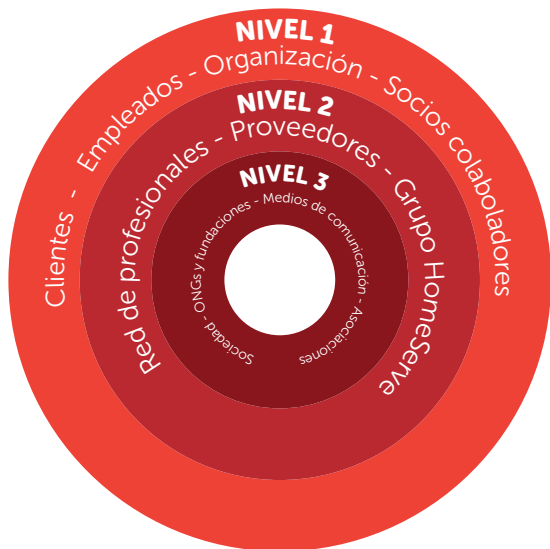


**Protegemos nuestro planeta**, que es el hogar de todos, a través de campañas de concienciación y promoviendo hábitos y acciones sostenibles.



## Nuestros grupos de interés

La sostenibilidad en HomeServe está articulada en base a las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés. Nuestra vinculación con cada uno de ellos, nuestra proximidad y nuestro ámbito de actuación condicionan el análisis y la elección de los stakeholders. Consideramos grupos de interés a todos los colectivos que tienen una influencia directa o indirecta en los resultados de la compañía o aquellos a los que van destinadas las actuaciones de HomeServe. En base a esto, tenemos definido el mapa de grupos de interés de HomeServe según su grado de influencia:



Desde HomeServe fomentamos la transparencia con los stakeholders. Para conocer sus demandas y dar respuesta a sus necesidades, mantenemos un diálogo constante con nuestros grupos de interés, les facilitamos los canales de comunicación para lograrlo y promovemos su participación a través de encuestas de satisfacción, estudios, sesiones de trabajo, encuentros con dirección...

### ► Intranet:

En HomeServe contamos con una intranet para todos los empleados, que nos permite compartir diariamente todo lo que ocurre en la compañía: nuevos acuerdos de colaboración, eventos internos y externos, procedimientos, reconocimiento de empleados... Se trata de un canal de comunicación directo y cercano, con gran cantidad de contenido multimedia para facilitar y agilizar la comunicación. Dentro de la intranet, contamos con espacios abiertos para que los empleados puedan comentar cada noticia, trasladar cualquier queja o sugerencia o compartir información relevante. A lo largo del último año, publicamos en la intranet **655 comunicados** y gestionamos **61 peticiones** a través del buzón de sugerencias.



**655**

comunicados



**61**

peticiones gestionadas

### ► Web corporativa:

Durante este ejercicio hemos estado trabajando en la creación de una web corporativa global, en la que todas las empresas del Grupo HomeServe compartamos la misma imagen y funcionalidades, mejoremos la navegabilidad y brindemos una experiencia sencilla y positiva a los usuarios que visiten nuestro espacio. Para la edición de esta memoria, ya se ha lanzado la nueva web corporativa por lo que analizaremos los avances en el próximo reporte.

En la actualidad, nuestra web corporativa se ha convertido en una plataforma en la que cualquier usuario, ya sea cliente, socios colaboradores o asociaciones, entre otros, puedan conocer todos los detalles sobre HomeServe: quienes somos, nuestros valores, principales clientes, los resultados más destacados del último ejercicio, nuestro compromiso social, últimas notas de prensa...

Dentro de la web, este año hemos incluido **“zona cliente”**, un nuevo espacio para facilitar la comunicación con el cliente y adaptarnos a las necesidades de consulta online y en tiempo real que demandan nuestros usuarios. Además, contamos desde hace más de un año con un **chat online** que permite a cualquier persona que visite nuestra web trasladarnos sus dudas o consultas para resolverse en tiempo real. Durante el FY2017, en HomeServe atendimos **1327 personas** a través del chat.

La web corporativa de HomeServe cuenta también con dos accesos directos a nuestras plataformas internas de comunicación y gestión con la red de profesionales y con nuestros socios colaboradores. A través de estas plataformas, tanto la red como nuestros partners pueden emitir información, cargar documentos o recibir notificaciones sobre cualquier aspecto o parámetro de su operativa.

Por último, en **homeserve.es** contamos también desde hace varios años con un blog corporativo a través del que facilitamos y acercamos información relevante y de interés para la sociedad.

Con ella buscamos aproximarnos a todos los usuarios para facilitarles la vida en el hogar con consejos sobre ahorro, recomendaciones para evitar averías, pequeñas reparaciones para hacer más confortable su vivienda. A lo largo del último año, desde HomeServe hemos proporcionado un total de **63 contenidos**.



## ► Redes sociales:

En HomeServe contamos con diferentes perfiles en las principales redes sociales: **Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube y Google +**. Entre todas estas plataformas, contamos con **28.068 seguidores** y nuestros videos han alcanzado **3.232.200 de visualizaciones**.

Entendemos las redes sociales como una plataforma más de comunicación con nuestros clientes y la sociedad en general. Desde aquí, compartimos información de interés de la compañía, damos difusión a los contenidos de nuestro blog, actuamos como altavoz para atraer talento haciendo visibles nuestras ofertas de empleo y brindamos a nuestros clientes un espacio para compartir su experiencia y para trasladarnos sus necesidades. Nuestros canales son también una vía más de gestión de demandas de los clientes. De hecho, a lo largo del último año gestionado a través de estas plataformas **155 peticiones**, resolviéndolas en un plazo medio de **48 horas**. Las redes más utilizadas para canalizar sus demandas son Facebook y Twitter.

Uno de los hitos de este ejercicio ha sido la obtención del **‘sello’ de Facebook de nivel alto de respuesta**. La constancia en el seguimiento, la rápida respuesta al cliente y el cumplimiento de nuestro compromiso de sencillez, rapidez y transparencia han hecho posible este logro.



Blog corporativo:  
**43.880**  
visitas/mes

## ► Blog “Un hogar con mucho oficio”:

Desde hace más de cinco años contamos con un blog corporativo dentro del periódico online **20 Minutos**, que recibe una media de **187.110 visita al mes**. El objetivo de este blog es compartir con todos los lectores que visiten el espacio nuestra experiencia como especialistas en cuidado y mantenimiento del hogar, recogiendo temas de actualidad y consejos para facilitar la vida a los usuarios en sus viviendas, así como concienciar sobre la importancia de la seguridad y de un consumo eficiente.

A través del blog, realizamos de forma periódica consultorios online para resolver dudas de los lectores y ayudarle en el cuidado y mantenimiento del hogar. En el ejercicio pasado, desde HomeServe realizamos **21 consultorios**, atendiendo **147 consultas**.

  
**21**  
consultorios

  
**147**  
consultas

## ► Newsletter y revista corporativa:

Mantenemos con nuestra red de profesionales y socios colaboradores una comunicación constante. A través del envío de newsletter periódicas y nuestra revista corporativa acercamos toda la información relevante sobre la compañía: nombramientos, presencia en foros y eventos, acciones de responsabilidad social corporativa, avances y ranking de la red de profesionales...

En estas comunicaciones solicitamos a todos los destinatarios que nos hagan llegar sus sugerencias o propuestas para mejorar las comunicaciones. En el último año, además, hemos incluido herramientas de medición que nos permiten conocer la eficacia de cada envío, así como las noticias que despiertan mayor interés. A través de este análisis, vamos diseñando cada comunicado para adaptarlo a sus necesidades.

 **50%**  
Índice de apertura  
de la Newsletter



**20**  
minutos

 **187.110**  
visitas/mes





## Gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo o Código Ético de HomeServe vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos que rigen la compañía en favor de mejorar la eficiencia económica, la sostenibilidad, reforzar la confianza de los clientes y empleados en la organización, así como garantizar la independencia, integridad y transparencia del negocio.

En HomeServe contamos con diferentes comités o equipos de trabajo que velan por una correcta definición, gestión y ejecución de la estrategia de la compañía, siendo el Comité de Dirección el máximo responsable en España.

Para velar con el cumplimiento de buen gobierno e integridad, en HomeServe hemos creado el Comité de Compliance, que es responsable de identificar la legislación y regulación aplicable al negocio, así como, monitorizar el cumplimiento de la misma. El director de Compliance trabaja para asegurar que la dirección del negocio sigue controles, políticas y procesos apropiados y que las actividades comerciales se realizan en cumplimiento de la ley vigente, así como de las promesas a los clientes **"Customer Promise"** o a nuestra cultura **"Clientología"**.

Trabajamos constantemente para garantizar un alto nivel de profesionalidad, integridad e independencia en el desarrollo de nuestro trabajo. Nuestro Código de Gobierno Corporativo está basado en los valores, principios y compromisos del Grupo HomeServe con el cliente, y se revisa periódicamente para adaptarse a nuevas normativas y necesidades. Este código recoge **5 principios básicos** que rigen el funcionamiento de la compañía: responsabilidad, respeto de los derechos humanos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimiento de la legalidad y transparencia.

Desde el departamento de Recursos Humanos y el área Legal de HomeServe se vela por la legalidad en la protección y respecto de los Derechos Humanos de todas las personas que trabajan y colaboran con la compañía. Contamos con diferentes canales habilitados para que cualquier empleado pueda notificar irregularidades o plantear dudas o consultas:

### ► Human Resources Business Partner (HRBP):

Desde hace más de un año contamos con la figura del HRBP para cada línea de negocio, siendo responsable de ofrecer un trato directo y personalizado a todos los empleados.

### ► Mandos intermedios y dirección de RRHH:

Cualquier empleado puede dirigirse a su mando intermedio, responsables de área o la dirección de RRHH para trasladar cualquier problema o consulta.

### ► Expolink:

Es el canal externo independiente, imparcial y confidencial habilitado para que los empleados puedan realizar cualquier denuncia de forma anónima. Las formas de contacto para llegar a Expolink se entregan a todos los empleados en su incorporación y están disponibles en la intranet corporativa y en el manual del empleado. En el último año no se ha recibido ninguna denuncia a través de esta vía.



## Compromiso por la calidad

El compromiso de HomeServe por la calidad y la experiencia del cliente está reflejado en **Clientología**, nuestra cultura y filosofía que vela por el cumplimiento de las promesas en la atención prestada al cliente: **transparencia, claridad, facilidad, rapidez y escucha**.

Estamos certificados por **ISO 9.001 de AENOR** y el **Sello Madrid Excelente**, que reconocen nuestro compromiso por la excelencia y confirman la capacidad de la empresa para ofrecer productos y servicios basados en un sistema de gestión de calidad y en el desarrollo de un ciclo de mejora continua de los procesos.

**A nivel global cumplimos con los compromisos adquiridos con nuestros clientes:**

1

**Antes de la contratación:** explicamos con claridad los servicios que el cliente está comprando y en qué podemos ayudarle.

2

**En la contratación:** especificamos cuánto están pagando, cuáles son las coberturas y cómo ejercer el derecho de una reclamación.

3

**Ahora que ya son clientes:** les hacemos la vida más fácil.

4

**Cuando un cliente necesita una reparación:** solucionamos su problema de forma rápida y fácil. Su reparación es nuestra reparación.

5

**Si un cliente no está satisfecho:** le escuchamos, le pedimos disculpas y proporcionamos una solución siempre que podamos y tan pronto como nos sea posible.



## Protección de datos y ciberseguridad

Desde hace varios años, HomeServe cuenta con la certificación **ISO 27001**, norma internacional auditable que define los requisitos necesarios para contar con un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**.

Este certificado ratifica el cumplimiento de HomeServe de todos los procedimientos y controles establecidos por esta norma, garantizando la seguridad, integridad y confidencialidad en la gestión.

Realizamos de forma periódica la revisión y renovación de todos los procesos y la seguridad de los sistemas, valoración de riesgos y planes de continuidad de negocio, adecuando de forma rigurosa nuestros sistemas de información a las exigencias de las normativas legales de protección de datos y políticas de seguridad del mercado y del Grupo HomeServe.

Además, llevamos a cabo **campañas de concienciación** entre nuestros empleados para garantizar la protección de datos y la ciberseguridad, a través de informaciones vía email y formación online. Durante el FY2017 todos los empleados de HomeServe han recibido la formación necesaria para operar siempre en favor de garantizar la seguridad de los datos e información de nuestros clientes.



# Cientes

## Cientes

Bajo la marca HomeServe trasladamos a nuestros clientes la tranquilidad y garantía de un grupo internacional con 20 años de experiencia cuidando hogares, pero sobre todo la seguridad de contar con la compañía líder para resolver cualquier incidencia en su vivienda.

Orientamos todos nuestros esfuerzos a hacer realidad nuestra promesa al cliente ofreciéndoles un servicio y una experiencia excelentes con el objetivo de hacerles la vida más fácil. En el FY2017 alcanzamos los **1.308.308 clientes**, lo que supone un incremento del 7,2% respecto al año anterior, y ya contamos con **1.422.000 contratos**.



**1.442.000**  
contratos



**1.308.308**  
clientes

### ► Apuesta por la calidad

La apuesta de HomeServe por la calidad nos ha llevado a adoptar e implantar diferentes iniciativas y políticas que velan por la satisfacción y experiencia del cliente con el servicio que le ofrecemos. Estamos plenamente convencidos de que la atención y el cuidado del cliente son claves a lo largo del todo su ciclo de vida con la compañía. Para ello contamos con varios departamentos que analizan de forma continuada la evolución de la satisfacción del cliente, detectando necesidades e implantando áreas de mejora: Customer Experience, Reclamaciones, Atención al cliente, Marketing....

Las políticas e iniciativas siempre tienen como objetivo cumplir con nuestros compromisos con el cliente, adquiridos con el lanzamiento de **Clientología**, nuestra cultura interna de orientación al cliente.

\* esto es  
**Clientología**  
 Ciencia + Intuición + Conocimiento del Cliente

Transparencia	Claridad	Facilidad	Rapidez	Escucha
<p><b>Cuando nos conoce</b></p> <p>contaremos con honestidad qué le ofrecemos y cómo podemos ayudarle.</p>	<p><b>Una vez que decide confiar en nosotros</b></p> <p>le explicaremos detalladamente qué está comprando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar.</p>	<p><b>Ahora que ya tenemos un compromiso</b></p> <p>le haremos la vida un poco más fácil.</p>	<p><b>Cuando nos necesite</b></p> <p>siempre daremos una solución rápida y fácil. Su urgencia es nuestra urgencia.</p>	<p><b>Si algo no le gusta</b></p> <p>escucharemos activamente y actuaremos con rapidez.</p>

Un año después del lanzamiento de **Clientología**, en HomeServe hemos avanzado para fortalecer la confianza de los clientes hacia nuestra compañía: cuidamos de ellos con un equipo altamente cualificado y los acompañamos en todo su ciclo de vida, dando solución a cualquier incidencia en su hogar. Para ello hemos establecido diferentes iniciativas que nos permiten relacionar los objetivos del negocio con los resultados de las encuestas en cada punto de contacto con el cliente. Gracias a ello, desarrollamos planes de mejora de forma más dinámica y coordinada para que todos los equipos trabajen para alcanzar la misma meta y dar respuesta a las necesidades de cada usuario.



## ► Satisfacción del cliente

Gracias a las encuestas de satisfacción que realizamos a los clientes, conseguimos obtener información relevante para conocer aspectos como sus expectativas de HomeServe, cuáles son nuestros puntos fuertes o determinar aquellas áreas en las que debemos introducir cambios o mejoras.

A lo largo del FY2017, en base a sus demandas, hemos **incrementado la variedad de productos y las coberturas** para ofrecer un mayor valor añadido al cliente y que cuenten siempre con una solución a cualquier posible o futura incidencia en el hogar.

El momento más crítico para el cliente es la gestión de una queja o reclamación por el servicio prestado. Para reducir la insatisfacción y ofrecerles una solución inmediata, el departamento de reclamaciones analiza lo sucedido y profundiza en el origen de la queja para implantar buenas prácticas. A lo largo del ejercicio se han realizado gran cantidad de análisis y workshops interdepartamentales para definir tipologías, diseñar nuevos procesos y procedimientos, y continuar avanzando en el proceso de mejora continua.

Por otra parte, se han fomentado y dado visibilidad a los canales y vías de comunicación existentes para que los clientes puedan realizar cualquier gestión de forma más ágil, haremos llegar directamente sus peticiones y demandas y, en definitiva, favorecer la fluidez y la interacción con cada usuario para reducir su esfuerzo a la hora de solicitar un servicio, realizar el seguimiento o trasladarnos sus impresiones por la atención prestada. Además, se han desarrollado nuevos canales de comunicación como la zona cliente o el chat online que permite una interacción en tiempo real.

Todo ello nos ha permitido que la satisfacción del cliente se sitúe en el último año en **9,03 puntos sobre 10** y que el **NPS** o índice de recomendación supere los **61 puntos**.

A lo largo de todo el ejercicio se han realizado cerca de **150.000 encuestas de satisfacción**, englobando el negocio de HomeServe Asistencia y HomeServe Spain.

El índice de reclamaciones del año fiscal 2017 se situó en el **5%**, resolviéndose el **40% de las mismas en menos de 48 horas**, lo que garantiza un sistema de gestión de reclamaciones ágil y rápido que permite reducir la insatisfacción del cliente ofreciéndole una solución inmediata. De esta manera, hemos conseguido que el índice de **retención** del cliente para el negocio de HomeServe Spain se haya situado en el 78%.



**9,03**

índice de satisfacción del cliente (sobre 10)



**+61%**

puntos de NPS (índice de recomendación)



**5%**

índice de reclamación



**40%**

reclamaciones resueltas en menos de 24 horas



**78%**

índice de retención

## ► Investigación e innovación

De forma continuada, trabajamos para conocer y analizar las necesidades de los clientes con el objetivo de diseñar productos y servicios que se ajusten a sus demandas, así como mejorar los procesos y procedimientos para facilitarles la vida a la hora de gestionar cualquier solicitud o servicio con nosotros.

En el departamento de Marketing cuentan con un equipo especializado en investigación de mercado y estrategia, responsable de analizar tendencias del sector, usuarios, competencia y nuestros propios con el objetivo de seguir mejorando el servicio prestado e introducir nuevas iniciativas que contribuyan a mejorar su satisfacción y fidelización.

La realización de estos estudios e investigaciones nos ha permitido desarrollar nuevos productos, conocer las necesidades de los clientes en segundas residencias para poder ofrecerle unas coberturas acordes a sus demandas, analizar el éxito y percepción de algunos de nuestros productos, como **"Ángel Tecnológico"** o analizar la eficiencia de las campañas de comunicación, entre otros.

En HomeServe invertimos en innovación y transformación digital, pero no solo desde el punto de vista económico, sino también como cambio cultural en la compañía. Analizamos las necesidades de los usuarios de hoy y del futuro para ofrecerle las soluciones y posibilidades tecnológicas que necesitan, pero sin descuidar nuestra respuesta al usuario tradicional, ya que en nuestro sector el contacto con las personas es clave.

Para atender a las necesidades de hogares cada vez más interconectados y las nuevas Smarthome, desde el grupo HomeServe apostamos por el **Internet de las cosas** y la conectividad de las viviendas, desarrollando dispositivos que mejoran la vida en el hogar.

Un ejemplo es **Leakbot**, un detector inteligente de fugas desarrollado en Reino Unido que avisa al usuario con un mensaje al móvil de variaciones sospechosas en el consumo de agua, reduciendo el impacto económico y material que puede ocasionar una fuga en la vivienda. De esta manera contribuimos a mejorar el bienestar de todos los clientes.



## Socios colaboradores

## Socios colaboradores

En nuestro modelo de negocio, tanto en la línea de HomeServe Spain como en HomeServe Asistencia contamos con **acuerdos de colaboración** con otras entidades para la oferta de productos y servicios de mantenimiento y cuidado del hogar y para la gestión de servicios integrales respectivamente.

Entre estos colaboradores contamos con empresas de bancaseguros, compañías aseguradoras, gestores de activos inmobiliarios, empresas de suministro de agua, luz y gas...

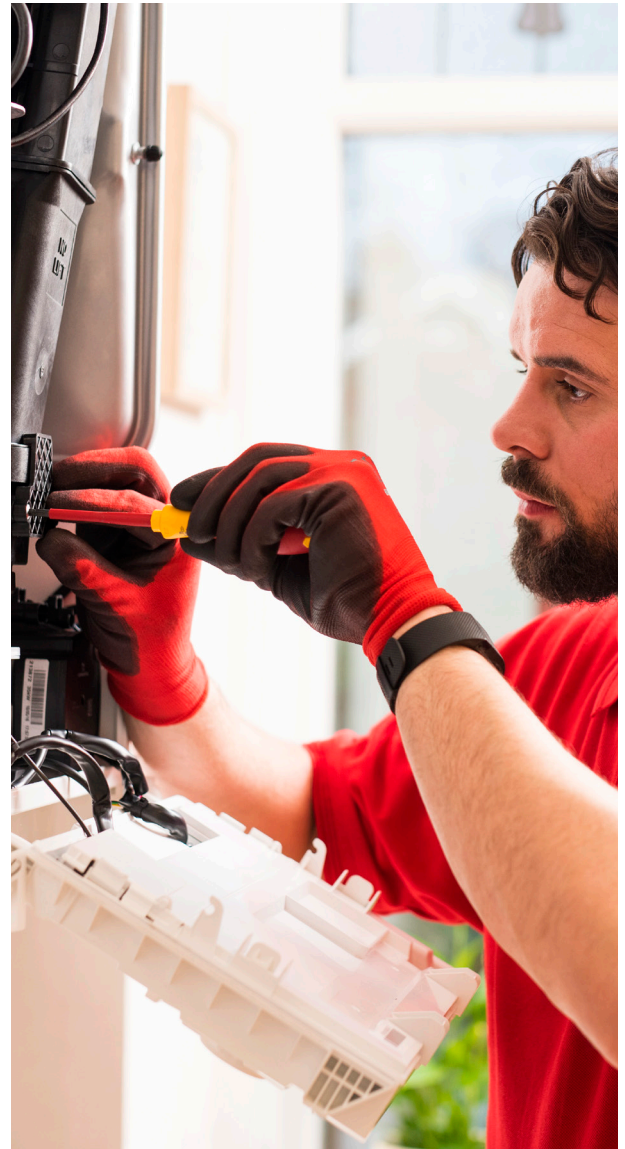
Mantenemos relaciones duraderas con nuestros clientes y nuestros acuerdos de colaboración con gran mayor parte de estas compañías **supera ya los 5 años**. Nuestra vinculación no se limita única y exclusivamente al acuerdo de servicio firmado en contrato, sino que trabajamos de forma conjunta para detectar mejoras, implantar avances, desarrollar nuevas vías de colaboración o ampliar acuerdos comerciales; todo ello con el objetivo de incrementar las ventajas y beneficios ofrecidos al cliente.

De forma continuada, realizamos un seguimiento del cumplimiento del compromiso de servicio adquirido a través de los SLAs establecidos, vinculados siempre con eficacia, eficiencia, calidad y satisfacción del cliente. Cualquier anomalía o desviación es detectada de forma inmediata y se establecer correcciones y mejoras.

Tanto el número de partners como la tipología de cada uno de ellos está muy diversificada para garantizar la sostenibilidad del negocio. En el último año se han incorporado a nuestra cartera **14 nuevas compañías** que han confiado en HomeServe para ofrecer a sus clientes un servicio de confianza y calidad.







# Empleados



## Empleados

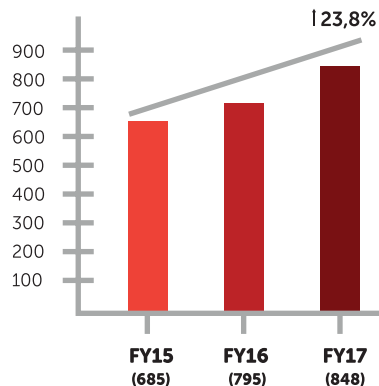
HomeServe está formado por un equipo de **848 empleados** con una alta cualificación y experiencia que han hecho posible alcanzar los logros de la compañía. Nuestros profesionales constituyen la base de nuestra organización, reflejan los valores de HomeServe y tienen una plena orientación al cliente.

HomeServe trabaja cada día para mejorar la conciliación laboral, favorecer la inserción y el desarrollo de las personas, atraer a los mejores profesionales y convertir a la compañía en un lugar mejor donde trabajar.

### ► Atraemos talento

La atracción de talento es una de las bases del equipo humano de HomeServe. De esta forma, contamos con los mejores expertos para crear valor en la organización y construir una plantilla con experiencia, profesionalizada y sólida. Para ello, definimos y desarrollamos unos procesos fuertes de captación, contratación, desarrollo y fidelización del talento.

A lo largo del último año se han incorporado al equipo de HomeServe **113 nuevos empleados**, contribuyendo así no solo al desarrollo y crecimiento de nuestra organización sino a ofrecer oportunidades laborales para la sociedad. El crecimiento de la plantilla desde la creación de la compañía ha sido destacable, con un **incremento del 23,8%** en los últimos tres ejercicios.



Esta apuesta por la atracción del talento no solo está enfocada a profesionales con un gran bagaje y experiencia profesional, sino que apoyamos la creación de talento joven, incorporando a jóvenes procedentes de la universidad y ofreciendo becas para los estudiantes. En el último año, **24 jóvenes han podido disfrutar de becas formativa en nuestra compañía**, pudiendo incorporarse posteriormente con una relación contractual; y un total de 6 recién licenciados han pasado a formar parte de nuestro equipo.

En la actualidad, tenemos acuerdos con **17 universidades** y escuelas de negocio para el desarrollo de programas formativos, becas o colaboraciones orientadas a incorporar el mejor talento a nuestra organización y participamos en diferentes foros de empleo para la captación de profesionales.

Además, en HomeServe seguimos adelante con nuestro proyecto **"Trae un amigo"**, una iniciativa orientada a que los propios empleados recomienden a familiares y amigos para trabajar en HomeServe. Durante el FY2017, se han presentado un total de **819 currículums** para los procesos de selección llevados a cabo y el resultado ha sido la incorporación de 63 profesionales a través de esta campaña.

El mayor grueso de los contratos en HomeServe son **indefinidos**, representando un **85,4% del total**. Los contratos eventuales están relacionados con interinidades o necesidades puntuales del negocio.

El 100% de los empleados de HomeServe está cubierto por el Convenio Colectivo. La compañía cuenta con dos convenios para cada una de sus líneas de negocio, aplicando el de "Oficinas y Despachos" a HomeServe Asistencia y "Empresas de Mediación de Seguros Privados" a HomeServe Spain".

### ► Una plantilla diversa e igualitaria

En HomeServe apostamos por la diversidad y la igualdad de oportunidades. Nuestro objetivo es brindar oportunidades laborales a cualquier colectivo, independientemente de su género, edad, discapacidad, raza o procedencia; y conseguir un equipo comprometido con la compañía y altamente cualificado.

En la actualidad nuestro equipo humano está formado por un **72,05% de mujeres**, y un **9% de la plantilla (hombres y mujeres) tiene jornada reducida por hijos a cargo**. Para favorecer la igualdad y el disfrute de la familia, contamos con un **plan de conciliación** que permite la flexibilidad horaria y la conciliación laboral, principalmente para madres y padres. Desde HomeServe impulsamos la igualdad de oportunidades y promovemos la promoción y el desarrollo del liderazgo femenino.






Desde hace varios años, se ha incrementado la presencia de mujeres en mandos intermedios, hasta alcanzar la cifra del **51% de representación**. Esta evolución ha sido más notable en el Comité de Dirección (máximo órgano de HomeServe en España), donde el porcentaje de representación se ha incrementado desde el 2% con el que contábamos en 2014 hasta el 33% actual.

Por otra parte, nuestra plantilla está formada por profesionales de diferentes nacionalidades, lo que enriquece la presencia multicultural en la compañía. En la actualidad, en HomeServe contamos con **10 nacionalidades diferentes**.

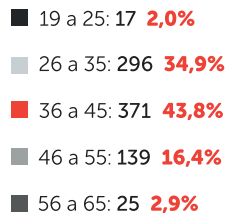
Otro de los compromisos de HomeServe ha sido la integración de personas con discapacidad para mejorar la empleabilidad y brindar oportunidades profesionales a este colectivo. Hemos participado en foros de empleo específicos para dar a conocer la compañía, hacer visibles nuestras ofertas de trabajo y atraer talento entre este colectivo.



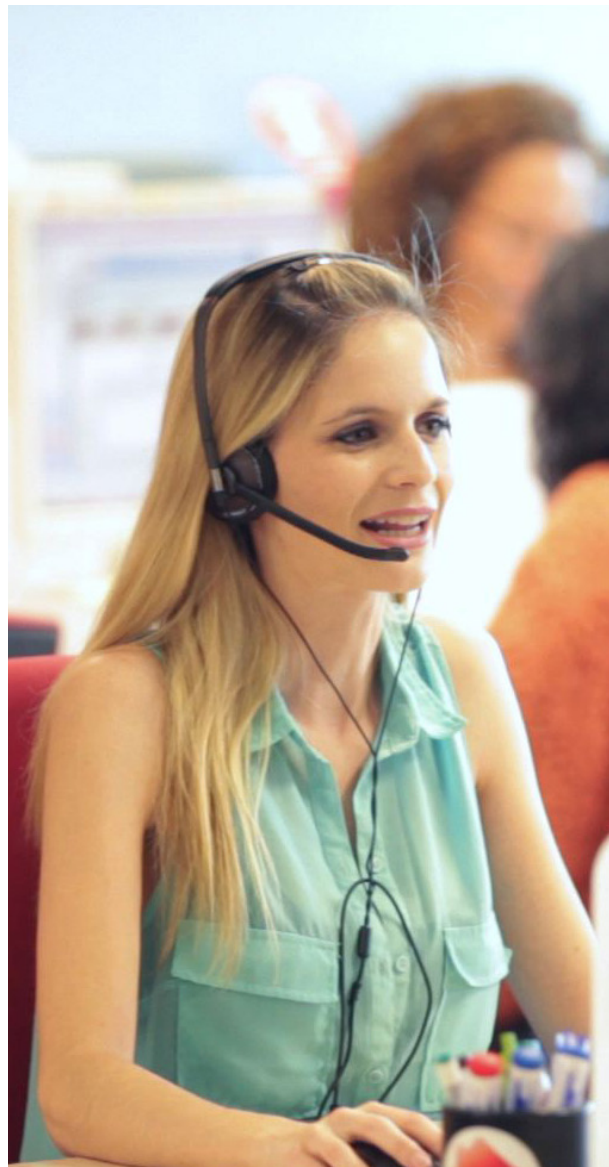
En la actualidad cumplimos con la **Ley LISMI** que promueve la contratación de personas con discapacidad. Un 1% de la plantilla de HomeServe está formada por personas con discapacidad y alcanzamos el 2% establecido con medidas alternativas como la contratación de los servicios de limpieza con **CELIMA**, un centro especial de empleo; la colaboración con **DKV Integralia**, para la realización de encuestas de satisfacción; y la contratación de la **Fundación Juan XXIII** como proveedores de las cestas de Navidad de la compañía.

	Mujeres Mandos Intermedios:	51%
	Mujeres en Comité de Dirección:	33%
	Profesionales con hijos a cargo:	9%
	Nacionalidades:	10
	Personas con discapacidad:*	2%

\* Nota: el alcance del 2% de personas con discapacidad contratadas en la firma para el cumplimiento de la Ley LISMI se complementa con medidas alternativas.



Rango de edades de empleados



## ► Desarrollo de personas

En HomeServe trabajamos para favorecer un entorno de desarrollo excelente de las personas acorde a los valores de la compañía y a las aspiraciones de nuestros empleados. Ofrecemos oportunidades de carrera y contamos con un modelo de desarrollo y desempeño que permite a cada empleado tener un seguimiento continuado de su evolución dentro de la compañía.

Este sistema funciona a través de la fijación de objetivos anuales, tanto corporativos como individuales; y la realización de reuniones periódicas para mantener un diálogo fluido y analizar el desempeño.

La formación de nuestros empleados es uno de los pilares. Para ello, ofrecemos a todos los empleados formación online y programas de desarrollo de talento con el objetivo de hacer crecer a nuestros profesionales y contribuir a los objetivos de la compañía.

En el último ejercicio, en HomeServe se han invertido **37.504 horas en formación, accediendo a ella el 62,6% de la plantilla.**

  
**37.504**  
horas en  
formación

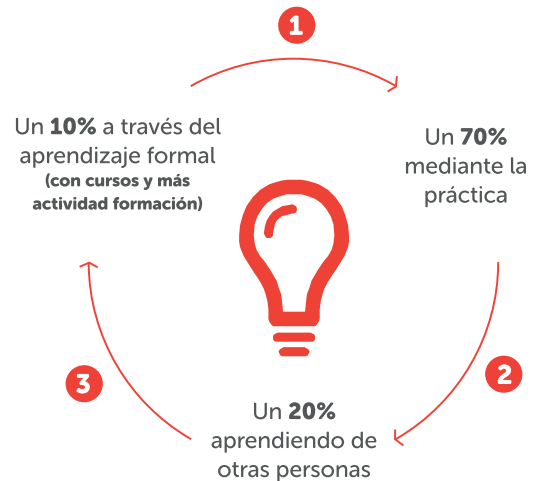
  
**62,6%**  
de la plantilla ha  
recibido formación

Para ello, se han diseñado itinerarios de formación internos que permite el desarrollo de habilidades de los mandos intermedios a través de la experiencia y conocimiento de otros líderes de la compañía.

Nuestro programa de desarrollo y formación del equipo y la evolución del negocio han permitido que en el último año un total de **40 empleados hayan promocionado internamente** hasta posiciones de mayor responsabilidad.

## Programa Mentoring

A lo largo del FY2017 ha tenido lugar la **I edición del Programa Mentoring**. Basado en el modelo de aprendizaje 70/20/10, que afirma que las personas aprendemos e interiorizamos de formas diferentes: un 70% mediante la práctica, un 20% aprendiendo de otras personas y un 10% a través del aprendizaje formal mediante cursos y más actividades de formación.



Con esta técnica se quiere potenciar el uso de diferentes metodologías para lograr un mejor resultado en nuestros empleados. El método 'mentoring' es una herramienta muy completa que unifica los tres tipos de aprendizaje mencionados. Este programa ha designado a mentores y menteés dentro de la compañía para promover la formación entre los participantes y compartir experiencia y conocimiento para poder desarrollar mejor determinadas competencias. Durante su desarrollo se celebran reuniones mensuales para analizar la evolución y detectar nuevos retos y situaciones específicas en el ámbito laboral.

“Ha sido una experiencia única. Los conocimientos que mi mentor me ha aportado, sin duda alguna, me han ayudado muchísimo, no solo profesionalmente sino también a nivel personal.”

**Carlos Henrique Piazzeta**  
**Responsable de Reclamaciones Member**

“Mil gracias por la oportunidad. He de decir que inicialmente me preocupaba no saber cómo ser Mentora. Creo que los dos hemos avanzado y sacado aprendizajes positivos del proyecto.”

**Macarena de Saracho**  
**Subdirectora de Comunicación**



La primera edición de este programa piloto finalizó en julio de 2017 con resultados gratificantes como ha sido la promoción interna de uno de los **12 participantes**, el desarrollo de su autonomía y un mayor conocimiento por parte de los departamentos implicados.

## Design thinking

Como refuerzo a la estrategia de Innovación de HomeServe, el departamento de Formación y Desarrollo de RR.HH. ha realizado unos talleres formativos sobre la metodología Design Thinking para los equipos de Desarrollo de Negocio, Marketing, Comunicación, Customer Experience... El objetivo de este proyecto ha sido trabajar de forma práctica las distintas etapas que requiere cualquier método de innovación en el que el cliente es el centro del proceso. En él participaron un total de **42 empleados** y la **valoración media del proyecto fue de 9,4**.



**42**

empleados  
participantes



**9,4**

valoración media  
del proyecto

## Taller Cultura de feedback

Se trata de talleres voluntarios de refuerzo para mandos intermedios para dar apoyo y desarrollar habilidades en la gestión de equipos y seguimiento del desempeño del mismo. A lo largo de todo el año se han llevado a cabo 5 workshops.

### ► Innovación

En HomeServe seguimos adelante con nuestro proyecto de Innovación, en el que favorecemos la generación de ideas entre los empleados con el objetivo de dar respuesta a sus inquietudes innovadoras y creativas a la vez que reconocemos aquellas iniciativas que contribuyan a mejorar el servicio y satisfacción de nuestros clientes. A lo largo del FY2017 se recibieron **102 propuestas para el Concurso de Innovación**, en el que participan empleados y franquiciados de la compañía.



## ► Conciliación y beneficios

Somos conscientes de que el equilibrio entre la vida laboral y personal mejora la satisfacción del empleado y contribuye a su bienestar y compromiso. Por ello, promovemos un buen ambiente de trabajo y facilitamos la conciliación laboral a través de horario flexible de entrada y salida, teletrabajo, así como medidas que favorecen la conciliación en caso de nacimiento de hijos.

Por otra parte, HomeServe pone a disposición de sus empleados determinados beneficios como el seguro médico privado (**sufragado al 60% por la compañía**), compensación flexible con **289 empleados inscritos**, servicio gratuito de electricidad, comida subvencionada en la oficina, club de descuentos y adquisición de acciones de la compañía. Esta última iniciativa ha sido implantada durante el último año bajo la campaña "One Plan".

**One Plan** es el plan internacional de incentivos de HomeServe que permite adquirir acciones de la compañía. Es una oportunidad para que los empleados compren acciones en HomeServe y obtengan participaciones gratuitas adicionales. Cada empleado puede decidir adherirse al plan y seleccionar la cantidad que desea invertir, descontándose de forma mensual de su nómina.



## ► Salud y bienestar

En HomeServe formamos a todos los empleados para informarles sobre aspectos saludables relacionados con su puesto y desempeño. A través del acuerdo establecido con ASPY, mutua responsable de la salud en HomeServe, los empleados pueden solicitar realizarse un reconocimiento médico anual para conocer su estado de salud.

La actividad de nuestra compañía no genera un alto índice de accidentalidad, por lo que el 90% de los accidentes se produce in itinere. En HomeServe velamos por la salud de nuestros empleados y para ello llevamos a cabo la difusión mensual de consejos y talleres de prevención contra el cáncer a través de la aecc, promoción de la participación de los empleados en carreras solidarias, sufragando HomeServe las inscripciones, convocatoria de campeonatos deportivos internos y servicio de masajes subvencionados en la oficina. Durante el último año más de **500 personas** participaron en estas iniciativas.

Todas las oficinas con la que cuenta HomeServe en España tienen en vigor su Evaluación de Riesgos Laborales y Planes de Prevención, así como personal cualificado para acciones de evacuación. En las evaluaciones de riesgos realizadas a lo largo del año no se han detectado puestos de alta peligrosidad. Además, en HomeServe contamos con un Comité de Seguridad y Salud.





## ► Satisfacción de los empleados

En HomeServe realizamos anualmente nuestra encuesta de clima laboral para conocer la opinión y satisfacción de los empleados con el entorno de trabajo, su desempeño, la organización, los valores de la compañía y todos aquellos aspectos que influyen en su compromiso y bienestar.

En el último año, los resultados obtenidos han revelado un **76% de engagement**, alcanzando un **78% de participación** de la plantilla. Gracias a la implicación de todo el equipo, HomeServe destina 2€ por la participación de cada empleado a fines solidarios. En este caso, la donación fue destinada a Aldeas Infantiles para contribuir a la labor que realizan en favor de la infancia y la juventud.

Según los resultados obtenidos, el **93% de los empleados afirman que se sienten implicados en el futuro de la compañía** y un **84% muestra su interés** de seguir trabajando en HomeServe a medio plazo.

Anualmente trabajamos para mejorar la satisfacción de los empleados a través de las iniciativas recogidas a lo largo de este informe. Además, fomentamos una comunicación directa y constante con los empleados a través de la intranet, desayunos y reuniones con el Comité de Dirección; y favorecemos el intercambio de opinión a través del buzón de sugerencias.

Adicionalmente, a través del programa **Héroes**, los empleados reconocen la labor de sus compañeros nominándoles para convertirse en el empleado del año. Durante el **FY2017** se recogieron **56 nominaciones** y se reconoció el trabajo de **29 héroes**.



¡Puedes ser un  
**héroe!**



## A fondo



### Ana López

Directora de RRHH

#### ¿Qué logros se han alcanzado en el último ejercicio en la gestión de RR.HH. de la compañía?

Entendemos nuestra función como un verdadero partner de negocio y trabajamos día a día para conocer sus necesidades y alinear las soluciones con ellas. Creemos que unas políticas adecuadas de gestión de personas redundan muy positivamente no solo en el compromiso y bienestar de las personas, sino también en la imagen y los resultados de la compañía.

En colaboración con el área de comunicación hemos trabajado intensamente en mejorar el posicionamiento de nuestra marca empleadora, lo que sin duda nos va a permitir acceder a más personas con talento que quieran unirse a HomeServe como una buena empresa en la que desarrollar su carrera

Así, trabajando en la atracción de talento, hemos gestionado diversos procesos de selección enfocados a la cobertura de vacantes críticas y estratégicas en nuestras líneas de negocio. Hemos lanzado también el programa de becarios o FCT, que hace posible que muchos estudiantes de grados medios y superiores tengan una primera toma de contacto con la realidad empresarial colaborando durante unos meses en diversas funciones de la compañía, como marketing, comunicación, RR.HH. o informática.

Estamos especialmente orgullosos de una nueva iniciativa dirigida a cumplir el compromiso de HomeServe con la diversidad y la inclusión. De esta manera hemos incorporado a varias personas con discapacidad tanto física como intelectual a nuestra plantilla..

En el ámbito de la formación y capacitación hemos dado cobertura al 70% de las peticiones formativas acordadas por los empleados y sus responsables en las evaluaciones anuales de desempeño o PDRs asegurando así la evolución y adquisición del conocimiento corporativo. Desde el área de desarrollo hemos implementado un programa, llamado Be Good, para impulsar la evolución de las personas con dificultades identificadas en competencias específicas y estamos trabajando con centros universitarios para el diseño de un programa específico dirigido al desarrollo de los empleados clave con alto potencial.

#### ¿Cómo se lleva a cabo el desarrollo estratégico del talento en la organización?

La identificación y el desarrollo del talento es una de nuestras prioridades, tanto para la selección de nuevos profesionales como para su vinculación y promoción. Además, llevamos a cabo una revisión anual en la que construimos un "mapa" interno del talento e identificamos potenciales sucesores a puestos críticos, presentándola al máximo nivel del Grupo HomeServe. Nuestra prioridad para los próximos meses es extender la detección de competencias y capacidades a otros niveles de la organización, de manera que podamos llevar a cabo una gestión aún más proactiva del talento.

En el último año se han implantado programas formativos inhouse como el proyecto "Mentoring" que contribuyen al desarrollo de personas impulsado por otros empleados de la organización.

#### ¿Qué resultados se han logrado?

Mentoring es uno de los programas con mayor éxito en la compañía ya que hemos contado con el conocimiento y el talento de personas clave que han puesto su know how a disposición de sus mentees, ayudando así a su crecimiento y consolidación. Un ejemplo de éxito es la promoción a una nueva posición de uno de los participantes.

En próximas fechas lanzaremos la segunda edición de este proyecto en el que esperamos contar con miembros de nuestro Comité de Dirección como mentores. La tendencia hacia el employer branding está marcando las estrategias de las principales compañías.

## ¿Se está trabajando en este sentido en HomeServe?

Como hemos comentado anteriormente, hemos dedicado parte de nuestros esfuerzos este año a construir las bases de una marca de empleador sólida y potente, no solo para atraer a nuevos colaboradores sino también como propuesta de valor a los que ya son nuestros empleados.

Aún nos queda trabajo por hacer, pero este año hemos impulsado iniciativas como la creación de un nuevo espacio de empleo en la web corporativa y el blog de RR.HH. en nuestra intranet, el lanzamiento de campañas de social recruiting a través de las redes sociales, la mejora de nuestro proceso de acogida y el lanzamiento de un catálogo de formación adaptado a nuestras necesidades.

## ¿Qué nuevas tendencias están surgiendo en la función de RR.HH.?

Es indiscutible que la tecnología llena ya todos los aspectos de nuestras vidas y el laboral no va a ser una excepción. La transformación digital tiene mucho más de cultura y personas que de ingeniería y los departamentos de RRHH tenemos la suerte de poder ser los impulsores de la evolución de las organizaciones hacia nuevos entornos colaborativos, flexibles y enfocados a la mejora continua.

Por ejemplo, en HomeServe hemos empezado ya a lanzar algunas iniciativas como el social recruiting comentado antes o el proyecto HR analytics que, usando análisis de datos y con el soporte de herramientas de inteligencia artificial, nos va a ayudar a ser más precisos en los procesos de selección e incorporación.

Esta tendencia hacia lo digital se ve reflejada también en las políticas de formación y desarrollo que han de enfocarse necesariamente en la mejora de competencias que los

nuevos entornos corporativos están requiriendo: la iniciativa y la proactividad, el liderazgo de uno mismo y de los equipos, la resiliencia, etc. Por eso llevamos ya unos meses

facilitando talleres formativos con contenidos como metodologías ágiles, gestión del tiempo, feedback continuo o comunicación.

Estamos trabajando también en nuevas herramientas, como LMS o Apps para ofrecer a los empleados una transición de la formación al aprendizaje en la que la multicanalidad y el propio interés individual son la clave de los resultados.

## ¿Qué hitos os marzáis para el próximo año?

Nuestro principal propósito sigue siendo acompañar y servir a los intereses de negocio siendo sus partners para atraer y fidelizar a personas con talento, dispuestas a sumar en este gran proyecto que es HomeServe.

De una manera más concreta, y a modo de resumen de lo ya comentado, vamos a enfocar nuestros esfuerzos en proyectos como:

- Acompañar la transformación digital de la compañía, apoyando desde el área de personas el cambio de sistemas en las plataformas telefónicas e implementando nuevas herramientas que contribuyan a crear procesos más eficientes y rentables.
- Seguir posicionando la marca empleadora de HomeServe.
- Continuar fomentando las políticas de diversidad e inclusión.
- Impulsar los programas de identificación y el desarrollo del talento, alineándolos con las necesidades tanto locales como para la expansión internacional de nuestro negocio en colaboración con el Grupo.

# Proveedores

## Proveedores

Tenemos un compromiso firme con la creación de valor en la comunidad en la que operamos, por lo que realizamos **96% de los aprovisionamientos a proveedores locales**. Durante el ejercicio fiscal del año 2017, registramos trabajos y servicios con un total de **459 proveedores**, con los que tenemos acuerdos de colaboración a largo plazo.

En HomeServe contamos con una serie de procedimientos establecidos para la selección de proveedores de forma ética y transparente. A la hora de licitar cualquier producto o servicio, hemos definido un pliego con las condiciones generales de contratación que garantizan el cumplimiento de los valores exigidos a cada proveedor, entre las que se incluyen:

- 📄 Cesión de contrato
- 📄 Procedimiento de facturación
- 👤 Garantías de los servicios/productos contratados
- 🔑 Seguro de responsabilidad civil
- ✔ Responsabilidad
- 📍 Propiedad intelectual e industrial
- 🗣 Publicidad
- 🔒 Confidencialidad y protección de datos
- ✖ Prohibición de comisiones
- ⊕ Fuerza mayor
- 📝 Legislación y Fuero aplicables

Además, con el objetivo de promover la diversidad y favorecer la inserción laboral de colectivos con discapacidad, colaboramos con Centros Especiales de Empleo como proveedores de algunos de los servicios que contratamos.

## ► Red de profesionales

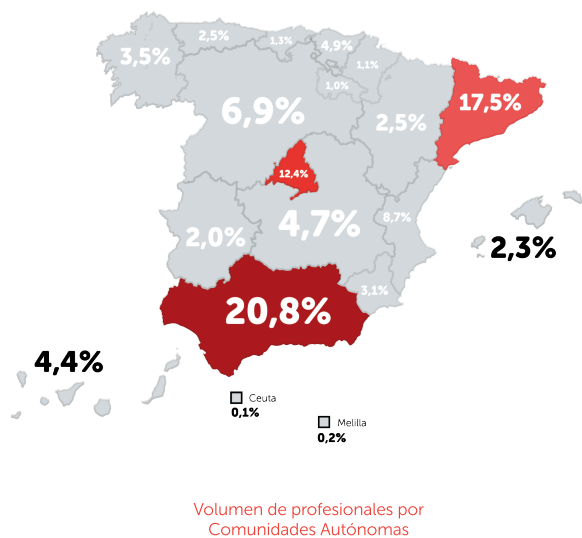
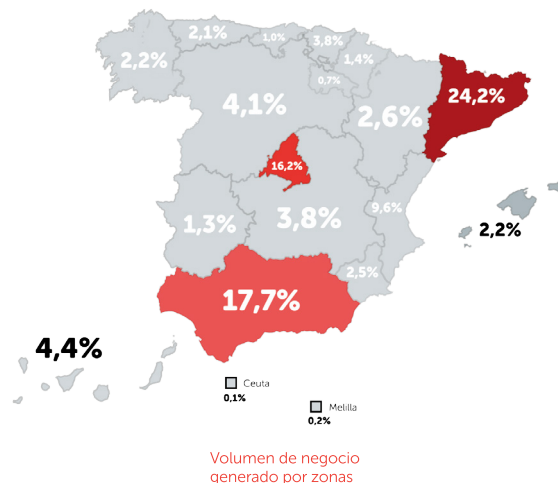
En HomeServe contamos con una red de más de **2.000 profesionales** especializados en **20 gremios**: fontanería, electricidad, pintura, parquet, madera, entre otros. Nuestros profesionales son los embajadores de HomeServe ante el cliente, son la cara amable que entra en los hogares, cumpliendo nuestra promesa, transmitiendo nuestra cultura y compromiso. Cada año invertimos para mejorar la eficiencia y especialización de la red y facilitar la operativa, convirtiéndonos en el partner idóneo para atender cualquier incidencia en hogares, negocios y comunidades.

Con nuestro modelo de seguimiento y valoración de profesionales hemos conseguido posicionarnos como la empresa de referencia con una **red certificada** más implicada y vinculada. En el sistema de valoración de nuestra red juega un papel destacado la experiencia del cliente con nuestro servicio, no solo desde el punto de vista de calidad de la reparación, sino en aspectos como la comunicación con el cliente, la atención prestada o la puntualidad, entre otros.

La fuerte especialización de cada uno de nuestros técnicos y la incorporación de las nuevas tecnologías a su día a día, nos permiten adaptarnos a las necesidades de cada cliente. Contamos con especialistas autónomos, redes especializadas en áreas con alta intensidad de trabajos rápidos, redes específicas de electrodomésticos, profesionales especialistas en el negocio Real Estate, y nuestra red de franquiciados, formada por **175 profesionales**.

El carácter territorial de la red es otra de nuestras ventajas competitivas. Generamos empleo en las zonas en las que operamos y nos permite adaptarnos a las particularidades de cada región.

Durante el último año, la red de profesionales realizó cerca de **850.000 servicios**, con un índice de satisfacción de los clientes de **8,9 puntos sobre 10** y un **NPS de +60%**. La nota media obtenida por la red de profesionales se situó en **87,41/100**, siendo la red de franquiciados la que obtuvo mayor puntuación con un **92,3/100**.





# Sociedad

## Sociedad

HomeServe Responde es el proyecto bajo el que nuestra compañía lleva a cabo su compromiso con la comunidad, con el objetivo de mejorar las condiciones de los más desfavorecidos, mejorar el bienestar de nuestros empleados y clientes y contribuir a la protección y cuidado del medioambiente.

HomeServe Responde brinda a los empleados y franquiciados la oportunidad de formar parte de este proyecto y canalizar sus inquietudes solidarias en las acciones que llevamos a cabo. Para ello **trabajamos con ONG, fundaciones e instituciones** cuyo proyecto esté alineado con nuestros valores y cultura.

HomeServe está adherida desde el año 2014 al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Desde entonces hemos informado a todos nuestros stakeholders de los avances en los **10 Principios de Pacto Mundial** y reportamos de forma periódica nuestros avances. Además, también hemos colaborado con **ACNUR** para dar soporte a la labor que realizan con los refugiados.

### ► Reparaciones solidarias

Nuestras jornadas de pintura solidaria están enfocadas a colaborar con ONGs, fundaciones y asociaciones para mejorar las condiciones de los espacios en los que acogen a los colectivos más desfavorecidos. A lo largo del FY2017 hemos realizado **8 jornadas solidarias**, donde gracias a la participación de **139 voluntarios** se han visto beneficiadas **más de 3.000 personas**.

- **Asociación Bienestar y Desarrollo (Madrid).** La **Asociación Bienestar y Desarrollo** solicitó nuestra ayuda para reformar y pintar un piso de acogida de una familia en situación de vulnerabilidad. Para llevar a cabo los trabajos contamos con la participación de **13 voluntarios**. Este piso de acogida se engloba dentro del programa Preinfant, de acompañamiento a la maternidad para ayudar a familias con niños menores de 3 años en riesgo de exclusión social.

- **Cáritas Madrid.** Rehabilitamos y pintamos un centro residencial de Cáritas que acoge a **56 familiares en situación de vulnerabilidad social**. En la jornada, que contó con la participación de **35 voluntarios**, se dió color a las instalaciones del centro Sinodo 2005. Este centro es uno de los cuatro alojamientos temporales tutelados que tiene Cáritas en Madrid, cuyo objetivo es la prevención de las situaciones de exclusión social de las personas y familias residentes.
- **Proyecto Hombre (Valencia).** Un total de **20 voluntarios** dieron color a las paredes de un centro de la organización Proyecto Hombre en la provincia de Valencia para contribuir a labor que realiza esta asociación con los colectivos que padecen de alguna adicción.

“Gracias por invitarme a participar en esta jornada solidaria de pintura aportando mi granito de arena para ayudar a personas que lo necesitan. Ha sido un día estupendo con todos vosotros. Espero repetir pronto”.

**Juan Carlos Amat**  
**Franquiado de pintura de Valencia**

- **Asociación Bienestar y Desarrollo (Barcelona).** Pintamos dos pisos de acogida de la Asociación Bienestar y Desarrollo en Barcelona con la colaboración de **20 voluntarios**. En estos espacios, la asociación brindaba un hogar a personas en situación de exclusión social y a madres con hijos en situación de vulnerabilidad.
- **Cáritas Bilbao.** **15 profesionales**, familiares y empleados de HomeServe destinaron su tiempo libre para colaborar con el dentro de mayores de Cáritas Bilbao pintando sus instalaciones.

“Fue un día increíble ya que pudimos ayudar a este centro y ayudar a las personas más desfavorecidas.

Nosotros somos solo un granito de arena para el gran esfuerzo que realizan a diario los voluntarios de Cáritas. Estoy muy orgulloso de trabajar en esta empresa por su compromiso solidario”.

**Rubén Lasala**  
**Franquiado de pintura de Zaragoza**

- **Asociación Española Contra el Cáncer (Sevilla).** El Día Mundial contra el Cáncer colaboramos con la AECC para dar color a sede de Sevilla con la participación de **15 voluntarios**. Durante la jornada, nuestros compañeros mejoraron los espacios que destina la asociación a talleres para enfermos oncológicos.
- **Fundación Hogar San José (Gijón).** Desde HomeServe brindamos nuestra ayuda a esta fundación para pintar un piso de acogida a menores refugiados. Para ello, contamos con la participación de más de **20 franquiados y empleados** de la oficina de Oviedo.
- **Centro de mayores La Rosaleda (Madrid).** Reformamos íntegramente un baño del centro de mayores La Rosaleda con el objetivo que ayudarles a cumplir con la normativa y la inspección técnica de la Comunidad de Madrid. El centro, que acoge a 38 personas ya cuenta con todas las medidas necesarias para este colectivo.



**3.293**  
 personas beneficiadas



**+20**  
 acciones sociales



**+500**  
 participantes en acciones solidarias



**8.000h**  
 acciones sociales

## ► Otras iniciativas solidarias

- **Deporte y salud.** En HomeServe fomentamos la práctica deportiva y promovemos valores como el compañerismo, el esfuerzo y el liderazgo, muy presentes en el deporte. Por ello, a lo largo del año, desarrollamos competiciones internas y colaboramos con asociaciones y fundaciones en la organización de campeonatos solidarios. El año pasado **336 personas** de HomeServe corrieron la **Carrera de la Mujer de la AECC** en Madrid, Valencia, Sevilla, Gijón y Barcelona; y la **Emakumeen Martxa** en Bilbao.



Además, este año patrocinamos el campeonato de fútbol de **Cooperación Internacional**, cuyos fondos se destinan a impulsar proyectos de carácter social y cultural en el ámbito de la infancia, la juventud, mayores, enfermos, personas con discapacidad y cooperación al desarrollo.

- **Navidades Solidarias.** En HomeServe, las navidades siempre tienen tintes solidarios. Por ello, año tras año, celebramos nuestras tradicionales campañas como la colaboración con Sant Egidio para preparar la comida de Navidad para **1.000 personas sin hogar**. Este año, un total de **28 empleados** colaboraron en esta iniciativa.



- **La Operación Kilo y la campaña Dona tu juguete** también se han convertido en un clásico, junto con nuestra felicitación solidaria de la mano de Aldeas Infantiles. En el FY2017, con esta iniciativa donamos **700 kilos de comida** y **300 juguetes** a asociaciones como Cáritas Madrid, AECC, el comedor San Vicente de Paúl, Asociación Paz y Bien, el Hospital General de Oviedo, Puxika, Bona Voluntat en Acció, entre otras.



**300**  
juguetes  
donados



**700**  
kilos de  
comida



## ► Invertir en las generaciones del futuro

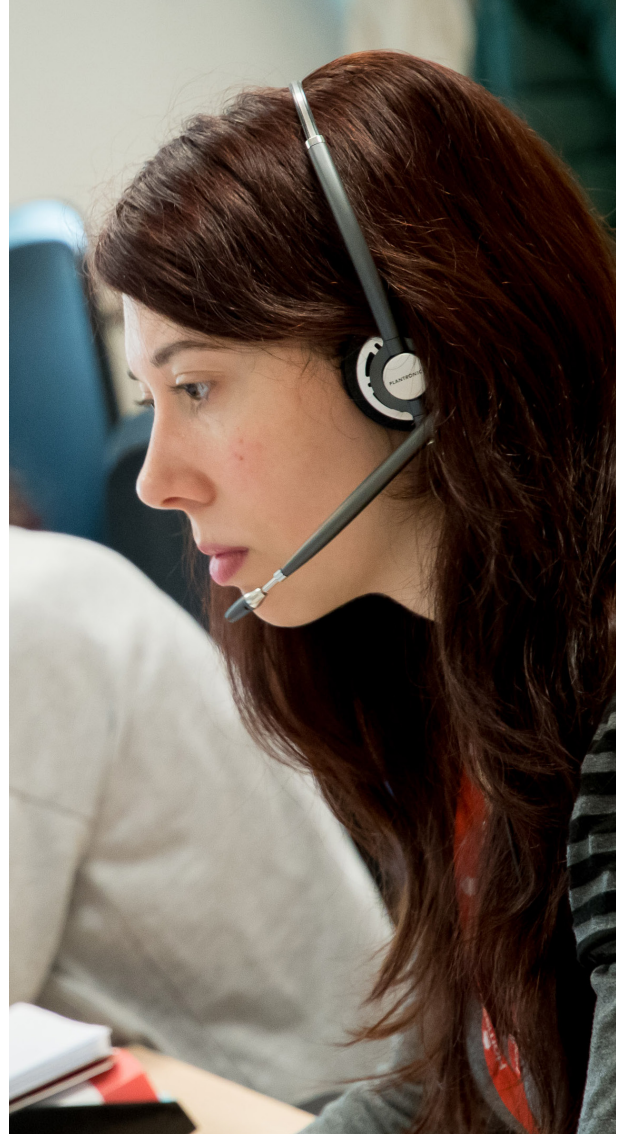
Desde hace unos años, HomeServe apuesta por la empleabilidad y el talento, colaborando con diferentes organizaciones y asociaciones para impulsar y fomentar el acceso al mercado de trabajo de los jóvenes en España.

- **Programa jóvenes profesionales.** Gracias a nuestro acuerdo con Fundación Exit hemos ofrecido prácticas a 2 estudiantes en el área de Sistemas y Tecnologías de la Información. Además, el proyecto Jóvenes Profesionales, que desarrollamos en colaboración con Asociación Norte Joven ha permitido que 3 alumnos de sus programas formativos realicen prácticas con nuestros franquiciados durante dos meses, aprendiendo profesiones como fontanería. De esta manera contribuimos a mejorar la inserción laboral de los jóvenes españoles.

## ► Premios y reconocimientos

Homeserve ha recibido este año el premio **“El Mundo Zen Adecco”** al mejor proyecto solidario por su iniciativa **“HomeServe Responde”**. Estos premios, una iniciativa desarrollada por Adecco y el periódico El Mundo Zen, buscan reconocer a las empresas y directivos que trabajan para mejorar las condiciones físicas, sociales y emocionales de las personas y el compromiso con la sociedad.

Fundación Exit, en la celebración de su XV aniversario bajo el lema **“15 años abriendo puertas al futuro”** galardonó a las 15 empresas que han apoyado de forma más significativa la labor de la fundación durante estos años. Entre estas compañías se encontraba HomeServe. Esta es una muestra al reconocimiento al trabajo realizado con los proyectos Jóvenes Profesionales y Coach.



## A fondo



### **Arturo Marzal**

#### **Secretario General y miembro del Comité RSC**

#### **Desde hace varios meses estáis trabajando en la creación de la Fundación HomeServe en España, ¿cómo nació esta iniciativa?**

La idea se planteó por primera vez en una reunión del Comité de RSC en marzo de 2017. Allí se consideró que la vocación de Homeserve como empresa comprometida con los proyectos de carácter social debería llevarnos un poco más allá, canalizando toda esta actividad mediante la creación de una Fundación propia.

El equipo directivo de la compañía fue avanzando en la definición de esta idea y en junio 2017 la planteó en una reunión del Consejo Asesor, que autorizó el proyecto.

A partir de ese momento hemos seguido trabajando en su desarrollo con una enorme ilusión, contando además con el asesoramiento de un despacho de abogados experto en esta materia.

#### **¿En qué ámbitos trabajará la Fundación HomeServe?**

Buscamos tener flexibilidad a la hora de definir el ámbito de actuación, pero nuestra intención es que esté relacionado fundamentalmente con la tipología de trabajos en los que somos expertos, y en los que de alguna forma ya venimos participando en la actualidad.

Es decir, nos gustaría que el ámbito de la Fundación acogiera las reparaciones en hogares o centros de atención de personas sin recursos, en colaboración en algunos casos con compañías de Aguas y Ayuntamientos, y también proyectos de inclusión en el ámbito laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, contando para ello con la colaboración de nuestra red de franquiciados.

Nuestra idea es ir ampliando en la medida de lo posible el número de iniciativas de carácter social y la colaboración con otros organismos, ONGs y fundaciones cuyos beneficiarios coincidan con los grupos de interés que definamos.

#### **¿Todo el proyecto HomeServe Responde se canalizará a partir de ahora a través de la Fundación?**

Efectivamente, este proyecto solidario que nació en 2010 y que ha venido desarrollándose en nuestra estructura de forma interna pasará a ser gestionado por la Fundación Homeserve.

Mediante este programa colaboramos con diversas organizaciones solidarias, entre las que podemos destacar a Aldeas Infantiles, Asociación Española contra el Cáncer, Cáritas, Fundación Exit, Norte Joven, etc.

Como hemos indicado, nuestra intención es no sólo continuar, sino intensificar todo lo que podamos esta actividad, y que de verdad el compromiso de Homeserve con la ayuda a las personas desfavorecidas pueda alcanzar su máximo exponente con la creación de esta Fundación.

#### **¿Está ya definido el Patronato de la Fundación y su régimen de funcionamiento?**

El Patronato estará constituido por diferentes personas del Comité de Dirección de Homeserve en España y presidido por H Stephen Phillips. A mí me corresponderá la función de Director Gerente de la Fundación.

También hemos considerado conveniente la incorporación al Patronato de algún miembro externo, pero ello tendrá lugar en una segunda fase y aún no se ha decidido quién será esta persona.

En cuanto al funcionamiento, inicialmente se ha establecido un régimen de reuniones de carácter cuatrimestral para este órgano, debiendo encargarse de la elaboración del Plan de Actuación anual que se enviará al Protectorado, organismo que supervisa el funcionamiento de las fundaciones, así como de aprobación de cuentas.

### **¿Para cuándo se prevé que estará creada la Fundación?**

En estos momentos ya hemos recibido la certificación que nos permite la utilización de la denominación Fundación Homeserve, hemos llevado a cabo la dotación inicial y en los próximos días se firmará ante notario la escritura pública de constitución.

El siguiente paso es la inscripción en el Registro de Fundaciones, trámite que tiene una duración máxima de seis meses. Por tanto, consideramos que a partir del mes de junio o julio de 2018 podrá estar plenamente constituida y comenzar con su actividad.

### **¿Qué retos os marcáis para el próximo año?**

El ejercicio económico de las fundaciones en España coincide con el año natural, por lo que el reto para los meses de 2018 en los que esté en funcionamiento la Fundación Homeserve será el de traspasar de forma organizada a la misma los programas solidarios que tenemos en curso.

A lo largo de este año tendremos que definir cuáles serán específicamente los proyectos en los que deseamos participar en 2019, reto que asumimos con una gran ilusión y compromiso, sabiendo que el objetivo final es posicionar a la Fundación Homeserve como un referente en España en el ámbito de las reparaciones en el hogar de personas necesitadas.



A hand holding a small sapling with soil in a natural setting. The background shows a field of dry brush and trees under a clear sky. A red circle is overlaid on the top left of the image.

## Medioambiente

## Medioambiente

Nuestro compromiso con el medioambiente y la gestión responsable de los recursos nos impulsa cada año a desarrollar campañas de concienciación, reciclaje y reforestación con el objetivo de proteger el Planeta, el hogar en el que todos convivimos.

El impacto medioambiental que genera HomeServe es muy reducido, sin embargo, actuamos de manera preventiva realizando una gran labor de concienciación entre nuestros grupos de interés.

### ► Consumo de papel, reciclaje y compensación

En el FY2017 cumplimos nuestro objetivo 1.400, que buscaba reducir el consumo de papel por empleado hasta esta cifra. En esta ocasión, la cifra alcanzada ha sido de **1.159 hojas/empleado**, lo que supone cerca un 20% menos sobre el objetivo marcado. Queremos seguir mejorando estos datos y por ello, para el próximo ejercicio hemos lanzado la campaña 1.200 y el reto de que las impresiones en color no superen el 50% de las impresiones en total.

En HomeServe fomentamos también el reciclaje del papel, consiguiendo reciclar en el ejercicio anterior **3.034 kilos de papel**, lo que equivale a reducir la tala de **56 árboles** (1 árbol talado por cada 54 kilos de papel).

Además, siguiendo con nuestro compromiso medioambiental, un año más realizamos nuestra tradicional **jornada de reforestación** para compensar el consumo de papel de toda la compañía. En esta ocasión nos trasladamos **90 voluntarios** hasta el valle de Navalmedio en Madrid, y junto a la Asociación Reforesta plantamos **120 árboles**.



## ► Consumo energía y agua

En HomeServe, nuestro compromiso también va ligado a promover un comportamiento responsable en nuestras instalaciones, concienciando sobre el consumo de energía por parte de los empleados. Analizando los datos de los últimos años el ratio de consumo de electricidad por m<sup>2</sup> se ha reducido respecto al FY14 (136,57 Kw/hora m<sup>2</sup>):

	Kw/hora	Kw/hora m <sup>2</sup>	Kw/hora m <sup>2</sup> Empleado/Día
<b>FY17</b>	<b>777,324</b>	<b>99,78</b>	<b>925,38</b>

## ► Otras campañas solidarias medioambientales

- **Campaña de reciclaje de teléfonos móviles a favor de la Fundación Llamada Solidaria.** Esta fundación recauda fondos para la investigación de las enfermedades raras. Contribuimos también así con el medio ambiente reciclando adecuadamente un aparato en desuso.
- **Reciclaje de tapones de plástico a favor de la Asociación Asdent,** que recauda fondos para la investigación de la enfermedad de Dent. A lo largo del año se recogieron 65 kilos de tapones.





En línea con nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa y nuestro compromiso con el medio ambiente, esta memoria ha sido impresa en papel 100% reciclado.





HomeServe®