

A woman with blonde hair, wearing a light blue denim jacket over a dark top, is leaning over a white kitchen cabinet. She is looking at a man who is kneeling in front of the cabinet. The man has a beard and is wearing a red polo shirt. He is holding a pair of pliers and appears to be working on the bottom of the cabinet. The background is a bright, modern kitchen with a vase of red flowers on a counter.

Memoria anual 2024



Tabla de contenido

1. Carta del CEO

2. Información general

- Acerca de HomeServe
- Nuestros servicios
- Modelo de negocio
- Principales magnitudes económicas
- Entorno económico y marco regulatorio
- Nuestra cultura
- Estructura organizativa
- Premios y reconocimientos

3. Información medioambiental

- Compromiso con el medioambiente

4. Información social

- Compromiso con nuestros accionistas
- Compromiso con nuestro equipo
- Compromiso con nuestros clientes
- Compromiso con nuestra red de profesionales
- Compromiso con nuestros proveedores
- Compromiso con la sociedad
- Alianzas y patrocinios

5. Información sobre gobernanza

- Sistema de Compliance
- Sistema de cumplimiento normativo
- Comité de Compliance
- Código ético

- Canal ético
- Gestión de riesgos
- Cadena de suministro
- Ciberseguridad y privacidad de los datos
- Certificaciones

6. Información complementaria

- Bases para la preparación y presentación del informe
- Análisis de materialidad
- Canales de relación con los grupos de interés
- Información adicional

A man in a dark blue suit and white shirt is seated at a desk, working on a laptop. His hands are on the keyboard, and a silver watch is visible on his left wrist. A red folder or book is on the desk in front of him. The background is blurred, showing an office environment. A red rectangular box with white text is overlaid on the left side of the image.

Carta del CEO



Carta de Fernando Prieto

Estimado amigo:

Es un placer presentar nuestra memoria anual correspondiente al año 2024 en un momento tan significativo para nuestra empresa en el que celebramos nuestro 25º aniversario.

La elaboración de nuestra memoria anual nos permite hacer un repaso de los principales hitos de negocio y compartir con todos nuestros grupos de interés nuestra visión y logros. En esta ocasión, además, nos hace ver dónde hemos llegado tras 25 años de actividad y confirmar, con enorme satisfacción, que el camino que emprendimos hace un cuarto de siglo, ha dado sus frutos. Hoy me siento especialmente orgulloso de ver lo que hemos construido entre todos, superando las dificultades y adaptándonos a los retos y oportunidades que el mercado ha ido marcando.

Desde nuestro nacimiento en el año 2000, nuestra máxima ha sido estar al lado del cliente aportándole la tranquilidad de contar con el mejor equipo para el cuidado de su hogar, trabajando incansablemente para ofrecer nuestros servicios con la máxima calidad y profesionalidad. A lo largo de estos años, hemos evolucionado y crecido pero, sobre todo, hemos trabajado en un proyecto ilusionante de la mano de un gran equipo. Hoy, nos enorgullece confirmar la solidez de nuestro negocio y nuestra apuesta por hacer los hogares más confortables, eficientes y sostenibles a través de nuestras tres líneas de negocio: Asistencia en el Hogar, Membership y Servicios para la Energía.

Nuestro nuevo enfoque con la incorporación de la línea de Servicios para la Energía nos permite ofrecer soluciones más integrales y sostenibles a nuestros clientes, ayudándoles a optimizar el consumo energético de sus hogares y a adoptar tecnologías más eficientes y respetuosas con el medio ambiente. En ese sentido, hemos continuado invirtiendo en España y Portugal, desarrollando un modelo de negocio para acompañar a los hogares en este proceso de transformación.





Durante el último ejercicio, la situación económica y la subida del coste de materias primas, unidas a una serie de factores en el mercado de la asistencia y las energías renovables han marcado nuestra actividad, circunstancias que hemos superado gracias al desarrollo de una estrategia global y nuestro foco en la excelencia del servicio, dando unos resultados positivos a cierre del ejercicio, con una facturación de 275,3 millones de euros y un crecimiento del 2,8% del beneficio.

Mantenemos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Pacto Mundial y la Agenda 2030 en todos sus ámbitos. Contamos con un gran equipo plural y diverso de más de 2.100 personas, en el que fomentamos la inclusión y la igualdad de oportunidades, valorando el talento de cada persona como algo único. Un año más, fieles a nuestro compromiso, hemos ratificado nuestra adhesión al chárter de la Diversidad promovido por la Fundación Diversidad.

La sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales de nuestra empresa. Creemos firmemente en la importancia de cuidar nuestro entorno y de contribuir a un futuro más verde y eficiente. Durante 2024 realizamos 475 instalaciones de paneles solares a nuestros clientes, lo que se traduce en aproximadamente unos 1.340.225 kw/h de energía renovable y una reducción de emisiones de CO2 de 804.135 kg.

Al mismo tiempo continuamos con nuestras iniciativas y proyectos que buscan reducir nuestro impacto ambiental y promover prácticas responsables en todas nuestras operaciones. Utilizamos fuentes renovables en la mayoría de nuestras oficinas y realizamos un detallado control de emisiones como compañía, ayudando a la sociedad a reducir el impacto de la huella de carbono.

También mantenemos nuestro compromiso de cuidar del hogar de todos a través de nuestro proyecto Homeserve Responde, promoviendo diversas iniciativas solidarias y llevando así la sostenibilidad y el ahorro energético a los hogares más desfavorecidos, como ha sido nuestro proyecto con Aldeas Infantiles de El Escorial; y continuamos con

nuestro programa Llevando Sonrisas, a través del cual todo el equipo participa con sus propuestas solidarias con el fin de obtener apoyo corporativo para fines sociales. Nos mantenemos firmes a nuestros principios de honestidad, integridad y cumplimiento de la legalidad y la transparencia recogidos en nuestro Gobierno Corporativo, siendo inflexibles ante cualquier infracción que se detecte.

A lo largo de estos 25 años, hemos construido una sólida reputación basada en la confianza y en la satisfacción de nuestros clientes. Este logro no habría sido posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestro equipo, así como el apoyo constante de nuestros clientes, socios y colaboradores. A todos, os expreso mi más sincero agradecimiento.

Miramos hacia el futuro con optimismo y determinación, comprometidos con seguir innovando y mejorando nuestros servicios para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, contribuir al bienestar de nuestra comunidad y crear un entorno más sostenible.

Gracias por acompañarnos en este viaje. Juntos, seguiremos construyendo un futuro más sostenible y próspero.

Un afectuoso saludo,

Fernando Prieto
CEO HomeServe Iberia

Información general





Acerca de HomeServe

HomeServe es la empresa de confianza especializada en reparaciones y mantenimiento del hogar con una trayectoria de más de 25 años de experiencia. Ofrecemos soluciones globales para la reparación, mantenimiento e instalaciones, y ayudamos a los clientes a convertir los hogares en espacios más confortables, eficientes y sostenibles.

Desde enero de 2023 HomeServe forma parte de Brookfield Infrastructure y opera como HomeServe EMEA en Reino Unido, Francia, Bélgica, España, Portugal, Alemania y Japón. En la actualidad damos servicio a 3,5 millones de clientes, realizando 4 servicios cada minuto. En estos países, contamos con un equipo de 6.000 empleados y 10.000 profesionales cualificados y expertos, colaboramos con 68 compañías y gestionamos 80 empresas especializadas en calefacción, climatización y aire acondicionado, que realizan 26.600 instalaciones cada año.

HomeServe Iberia, con un equipo de más de 2.000 empleados, opera en España y Portugal. Colaboramos con una amplia red de profesionales expertos para la prestación del servicio formada por cerca de 4.000 colaboradores locales, especializados en más de 30 gremios y que atienden en torno a 2 millones de servicios al año.

Cuidamos el hogar de todos nuestros clientes y les ofrecemos el servicio que necesita cada tipo de cliente, mediante la instalación de sistemas de energía renovable, ya sean paneles solares, aerotermia o puntos de recarga de vehículo eléctrico, la solicitud de servicios de reparaciones o mantenimiento por parte de una red de profesionales experta o la suscripción de uno de nuestros productos o servicios.





Nuestros Servicios

Nuestro negocio está enfocado a cliente final y a la prestación de servicio para otras compañías. Para el cliente final, trabajamos para facilitarle la vida en el hogar y convertir su vivienda en un lugar más confortable, eficiente y sostenible. Los clientes podrán solicitar a HomeServe Iberia un servicio de reparación, una suscripción, una revisión o mantenimiento de sus equipos o una instalación de sistemas de energía renovable, entre otros. Gracias a los servicios de HomeServe Iberia, los clientes tendrán la tranquilidad de contar con una solución a las necesidades que tengan en el hogar con la asistencia de un equipo de profesionales expertos, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Para nuestros Partners, colaboramos en la instalación de sistemas de energía renovable para trabajar juntos en la transición energética de los hogares, desarrollamos servicios a medida de valor añadido orientados a mejorar la rentabilidad y los índices de satisfacción y de retención de sus clientes y gestionamos de forma integral reparaciones y mantenimiento, a través de una red de más de 4.000 colaboradores expertos y con unos altos índices de calidad. Contamos con la experiencia, la tecnología y los equipos para conseguirlo.

Trabajamos con empresas de diferentes sectores con una propuesta de valor diferente en función de su negocio:

- Empresas comercializadoras de instalación de energía renovable que necesitan una empresa instaladora certificada para poder dar servicio al cliente.
- Compañías que necesitan gestionar las reparaciones, instalaciones y mantenimiento de sus inmuebles o de los hogares de sus clientes con una empresa de asistencia externa que cuente con un equipo de profesionales expertos.
- Empresas con una amplia cartera de clientes para ofrecerles servicios de valor añadido para mejorar sus índices de retención y fidelización.

HomeServe Iberia ofrece su servicio a través de tres líneas de negocio:

Servicios para la Energía

Es la línea de negocio orientada a mejorar la eficiencia energética de los hogares, que integra los servicios de mantenimiento e instalaciones, así como soluciones de financiación propias. Con esta oferta, HomeServe Iberia cubre el ciclo completo de mejora de sostenibilidad en los hogares, instalando, protegiendo y financiando todos los sistemas y equipamientos energéticos de las viviendas. Asesoramos al cliente sobre sistemas de climatización sostenibles como la aerotermia, paneles solares o modelos híbridos con menor consumo energético. 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 del servicio de mantenimiento para garantizar una mayor eficiencia y prolongación de la vida útil de la instalación.

Asistencia en el hogar

Especializada en la gestión integral de reparaciones y mantenimiento del hogar. Cuenta con una red de reparadores expertos que realizan casi 1 millón y medio de servicios al año para hogares, comunidades y comercios. Gestionamos los servicios de las principales compañías aseguradoras y realizamos labores de mantenimiento y reparaciones de los establecimientos de las diferentes empresas con las que colaboramos.

Membership

HomeServe Iberia ofrece contratos y servicios personalizados para facilitar la vida de las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar: fontanería, calefacción, electricidad, cerrajería, acristalamiento, aire acondicionado, paneles solares o tecnología. Comercializamos estos servicios en nuestros canales (B2C) o a través de acuerdos con grandes empresas con una amplia cartera de clientes (B2B2C). Trabajamos en la creación de servicios a medida de valor añadido orientados a mejorar la rentabilidad y los índices de retención de sus clientes.



Nuestros servicios

Oficinas

HomeServe Iberia opera en España y Portugal con un total de 76 oficinas en estos dos mercados y con gerencias de red en 10 comunidades autónomas de España.

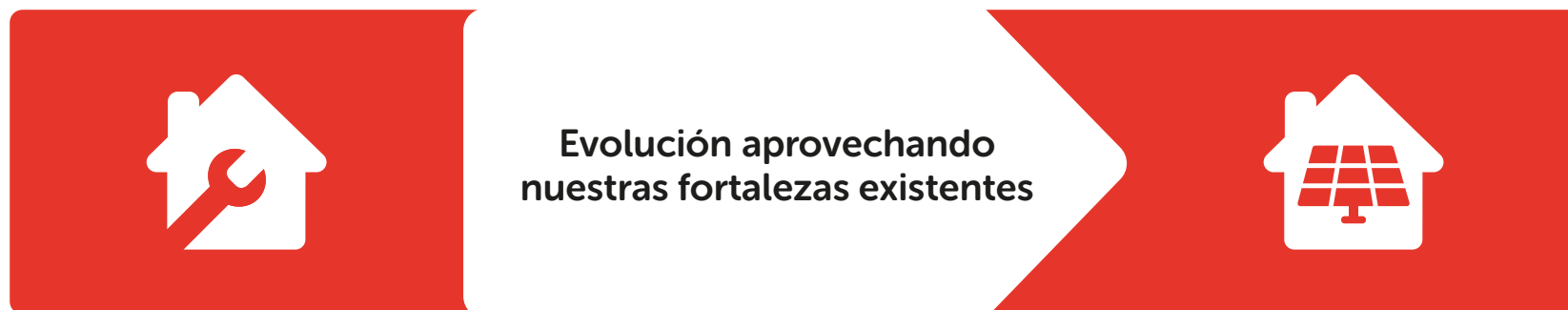
Gerencias de red		Comunidades Autónomas			
		España		Portugal	
Andalucía	3	Andalucía	2	Sao Domingos de Rana	2
Aragón	1	Aragón	8	Amadora	1
Asturias	1	Asturias	3	Lisboa	1
Canarias	1	Cantabria	2	Oporto	1
Castilla y León	1	Castilla La Mancha	1	Portimao	1
Cataluña	1	Castilla y León	6	Tomar	1
Galicia	1	Cataluña	18	Vialonga	1
Illes Balears	1	La Rioja	1		
Pais Vaco	1	Madrid	15		
Valencia	2	Navarra	7		
		País Vasco	3		
		Valencia	2		





Nuestro modelo de negocio

Nuestra estrategia es convertirnos en el líder europeo en eficiencia energética para el hogar, la marca en la que los propietarios confían para descarbonizar sus hogares y hacerlos más sostenibles y eficientes. Siempre hemos ayudado a nuestros clientes a resolver las incidencias de sus hogares y cuidarlos, trabajando en colaboración con nuestros partners y profesionales colaboradores. Nuestra amplia cartera de clientes, nuestra experiencia en el diseño de productos innovadores y nuestra especialización en marketing, así como nuestras relaciones comerciales nos brindan una sólida base para seguir creciendo. Estamos expandiendo nuestro negocio para dar respuesta a la creciente demanda de eficiencia energética en el hogar y para brindar a los propietarios soluciones que mejoren la eficiencia energética de sus viviendas, apoyándoles también en la financiación y en el acceso a subvenciones gubernamentales.



Asistencia en el hogar

- Contamos con los mejores productos para solucionar incidencias y averías en el hogar, ahorrando agua y energía.
- Contamos con acuerdos comerciales con otras empresas para ofrecer valor añadido.
- Acceso a un gran número de hogares e ingresos recurrentes.
- Excelencia y eficiencia en el servicio gracias a la experiencia, el equipo y la tecnología.
- Generamos grandes volúmenes de trabajo y rentabilidad para nuestra red de profesionales y colaboradores.
- Contamos con los mejores profesionales en todo el ciclo de vida de nuestros servicios.

Eficiencia en el hogar

- Soluciones que brindan tranquilidad, solucionan problemas cotidianos y hacen el hogar más eficiente.
- Servicios y soluciones de eficiencia energética para el hogar fáciles de gestionar y asequibles.
- Ingresos recurrentes a largo plazo.
- Invertir en la prestación de un servicio excelente y de calidad gracias al equipo, el uso de la tecnología y las economías de escala.
- Acuerdos comerciales que impulsan soluciones de eficiencia energética del hogar, así como la cobertura para las incidencias en el hogar.



Nuestro modelo de negocio

Nuestros pilares



Servicio al cliente. Nuestra cultura pone al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Contamos con los mejores profesionales en todo el ciclo de vida de nuestros servicios.



Marketing. Renovamos continuamente nuestros productos y soluciones para el cliente y para nuestros socios comerciales. Nos definen tres factores clave: diseño de productos, análisis de datos y una marca cada vez más reconocida. Nos adaptamos a la necesidad de cada cliente y respondemos de manera eficiente a los cambios del mercado y a la normativa.



Acuerdos comerciales. Cerramos acuerdos a largo plazo con empresas de suministros, fabricantes de aparatos, compañías aseguradoras y proveedores de servicios especializados. Contamos con diferentes affinity partners en EMEA y una larga experiencia estableciendo alianzas duraderas que aportan valor.



Gestión de la red de profesionales. Trabajamos con red propia y de colaboradores externos para ofrecer el mejor servicio a los hogares. 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 necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente.



Recursos financieros y experiencia. Contamos con procesos claros para decidir dónde invertimos. Nuestro negocio es predecible, sostenible y solvente. Invertimos en nuestra gente, nuestra red de profesionales, nuestra marca, nuestras asociaciones y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar un crecimiento sostenido.



Datos de interés

2.110

Personas en el equipo

924.344

Contratos de clientes

76

Oficinas en España y Portugal

50%

Porcentaje de mujeres

1.890.639

Servicios atendidos (2024)

75%

Energía de origen renovable

2.051

Contratos indefinidos

2.867

Profesionales colaboradores

46,8

Millones de euros EBITDA



Principales magnitudes económicas

Las empresas de HomeServe Iberia registraron en 2024 un EBITDA agregado de 46,8 millones de euros frente a los 45,4 millones de euros de 2023, que representa un crecimiento del 2,8%.

Servicios para la Energía (instalaciones y mantenimientos) crecen un 27% derivado de crecimiento orgánico y la actividad de M&A, que en 2024 ha adquirido 5 compañías adicionales.

Membership ha mostrado una evolución controlada con un ajuste del 7% debido a la reducción del stock de clientes en la cartera de SAE y en línea con la estrategia de optimización de los negocios de Traditional Membership y Service Customer.

Asistencia en el Hogar ha reducido su actividad un 11% y se encuentra en proceso de revisión y transformación tecnológica para adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y fortalecer su propuesta de valor.

Cabe destacar que este menor crecimiento con respecto a la evolución de años anteriores responde a un proceso de integración global de compañías y líneas de negocio orientada a la mejora de nuestra eficiencia operativa y sentar las bases de un crecimiento sostenible.

HomeServe Iberia recibió 12.300€ de subvenciones por parte de las administraciones públicas en 2024, por otra parte el grupo fiscal (todas las empresas del alcance del presente informe) abonó 4,14 millones de euros en concepto de impuestos sobre beneficios (8,66 millones de euros en 2023).

Los datos financieros son consolidados de España y Portugal.

Sergio Zardoya, CFO de HomeServe Iberia



Entorno económico y marco regulatorio

El cambio se ha ido acelerando y convirtiendo en una constante de nuestro tiempo. Los cambios en el clima, la tecnología, la fuerza laboral y las expectativas de los clientes y la sociedad, combinados con la inestabilidad macroeconómica y geopolítica (inflación, tipos de interés, crisis energética, factores regulatorios, interrupciones en la cadena de suministro, escasez de mano de obra capacitada, tensiones comerciales y guerras en Europa y Oriente Medio...) han hecho que el cambio se haya acelerado y que las empresas tengan que hacer frente a estas incertidumbres transformando su infraestructura tecnológica, sus productos y servicios o sus modelos de negocio para sobrevivir.

Por esta incertidumbre, inestabilidad y cambios disruptivos, no es posible prever a corto plazo. Para ofrecer algo de tranquilidad en los hogares, creemos que HomeServe tiene el potencial de lograr un bienestar social ayudando a prevenir o mitigar los riesgos antes de que se produzcan y asegurando la reposición o reparación del daño en los segmentos de su actividad.

La actividad que desarrolla HomeServe se encuentra regulada en todos los países en los que opera, por lo que en cada país contamos con áreas específicas de Compliance, dirigidas por el departamento Legal, que asesora a las áreas operativas sobre la normativa aplicable y su cumplimiento, en especial temas regulatorios y normativa de protección de consumidores, además de realizar funciones de supervisión continua.

HomeServe España completa un Informe anual de Compliance, que evidencia 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 la base de un negocio sostenible en el tiempo.”

Paloma Cerezo, Directora de Control Regulatorio



Nuestra cultura

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

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 y la función de auditoría interna, teniendo también en cuenta la cultura dentro de sus revisiones.



Coraje:

- Creemos en nuestra estrategia, hacemos fáciles las cosas y nos esforzamos por conseguir excelentes resultados y mejorar de forma continua.
- Somos personas decididas, expresamos nuestra opinión y afrontamos retos.
- Valoramos la innovación superando los errores y aprendemos de las experiencias.



Persistencia:

- Damos lo mejor en el trabajo, asumiendo responsabilidad e implicándonos para obtener mejores resultados.
- Somos optimistas, mostramos siempre actitud positiva y hacemos que las cosas ocurran.
- Somos resilientes ante los contratiempos y colaboramos para encontrar la solución.



Integridad:

- Actuamos con honestidad e integridad y buscamos la verdad.
- Valoramos la comunicación abierta, el diálogo y escuchamos con respeto los retos y opiniones.
- Actuamos con humildad y tolerancia, apostando por la diversidad para construir grandes equipos.



Estructura organizativa

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 Ejecutivo, 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, Comité de Compliance o el Comité de Ciberseguridad.



Fernando Prieto
CEO



Miguel Tarragato
Country Manager Portugal



Teresa Primo
Directora General
Asistencia en el hogar



Sergio Zardoya
Chief Finance Officer



Carlos Sanz
Director General Membership



Agustín Domínguez
Director de Transformación



Luis Vial
Director General Servicios
para la Energía & CEO Portugal



Ana Lopez
Directora de Recursos

Nota: Comité Ejecutivo desde enero de 2025.



Premios y reconocimientos

Durante el año 2024, hemos participado en algunos certámenes de premios que ponen en valor alguna de las iniciativas llevadas a cabo en la compañía.



Premios Solidarios del Seguro 2024

Los Premios Solidarios del Seguro son un reflejo del compromiso social y de solidaridad del sector asegurador español. HomeServe Asistencia participa en estos premios desde hace más de 10 años para reconocer la labor de las ONG en la sociedad. Este año ha dado su apoyo a Aldeas Infantiles con la instalación de paneles solares en su centro de San Lorenzo de El Escorial, reduciendo así sus consumos de energía y su huella de carbono.



Premio Líderes en el Servicio 2024

HomeServe Iberia fue reelegida como mejor empresa de 'Servicio de Atención al Cliente' del año 2024 en la categoría de 'Servicios de Reparación y Mantenimiento' de los premios Líderes en Servicio. Con este galardón, la compañía acumula cinco ediciones como mejor compañía en atención al cliente. Un total de 26 compañías han sido reconocidas también con este distintivo durante el año 2024. Como en cada edición de los premios, las empresas participantes son sometidas a una evaluación exhaustiva con más de 220 test de Mystery Shopper además de una encuesta de satisfacción de la población general con una muestra de 2.000 personas.

A person wearing a red t-shirt and blue jeans is using a long wooden handle to dig in a garden bed. The garden bed is filled with green plants, some with yellow flowers. The background shows a grassy area and trees. The text "Información medioambiental" is overlaid on the image in a green box.

Información medioambiental



Compromiso con el medioambiente

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

Desde Brookfield se promueve la descarbonización de los hogares en el mundo, por lo que, derivado de esta línea estratégica, HomeServe ha priorizado el negocio de servicios e instalaciones relacionados con energías renovables o aquellos cambios que ayudan a disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero y, por tanto a mitigar el cambio climático. En este sentido, se está potenciando la instalación de paneles solares, puntos de recarga de vehículos y electrificación del agua caliente (disminuyendo el consumo de gas a través de la aerotermia).

Hacemos los hogares más confortables, eficientes y sostenibles

Para los temas materiales de Adaptación y Mitigación al cambio climático, Satisfacción de sus clientes y calidad de sus servicios, Gestión sostenible y solvente el negocio y Desarrollo de productos sostenibles, los riesgos asociados son la incapacidad de ofrecer servicios atractivos con la calidad requerida y a costes asociados para seguir siendo competitivos y, además, conseguir que el modelo de Membership siga siendo sostenible como resultados de las influencias políticas y económicas, así como los cambios en el comportamiento de los clientes, lo que perjudica la rentabilidad e impacta en la descarbonización de los hogares (Climate Change / Strategic Business Model / Loss of a significant Claims client).

Algunos de los controles establecidos son:

- Investigación de mercado para identificar nuevas demandas y transformarlas en una propuesta de valor, pudiendo estar relacionadas con el cambio climático.
- Promesas a los clientes definidas e implementadas, con un dashboard de seguimiento.
- Certificación ISO 14001 (Gestión ambiental) para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia, HomeServe Solar y Servitis.
- Iniciativas de concienciación ambiental implantadas a través de comunicaciones internas y externas.
- Iniciativas de RSC en temas medioambientales.
- Medición de la Huella de Carbono.
- Control a través de KPIs ambientales (consumo de energía, gas, combustible, ...).
- Cambio de origen de la energía en las oficinas a renovable.





Compromiso con el medioambiente

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

En 2024 hemos seguido creciendo de manera inorgánica gracias a nuestras empresas de gas, potenciando nuestra presencia en este sector y desarrollando nuestras empresas de Servicios para la energía que impactan en la instalación y el mantenimiento de paneles solares y cargadores de vehículos eléctricos e instalaciones de aerotermia.

Con estos negocios, hemos seguido aumentando la plantilla de HomeServe Iberia pudiendo abarcar más servicios, consiguiendo mitigar el cambio climático mediante la reducción de emisiones de CO2 que se generan a la atmósfera.

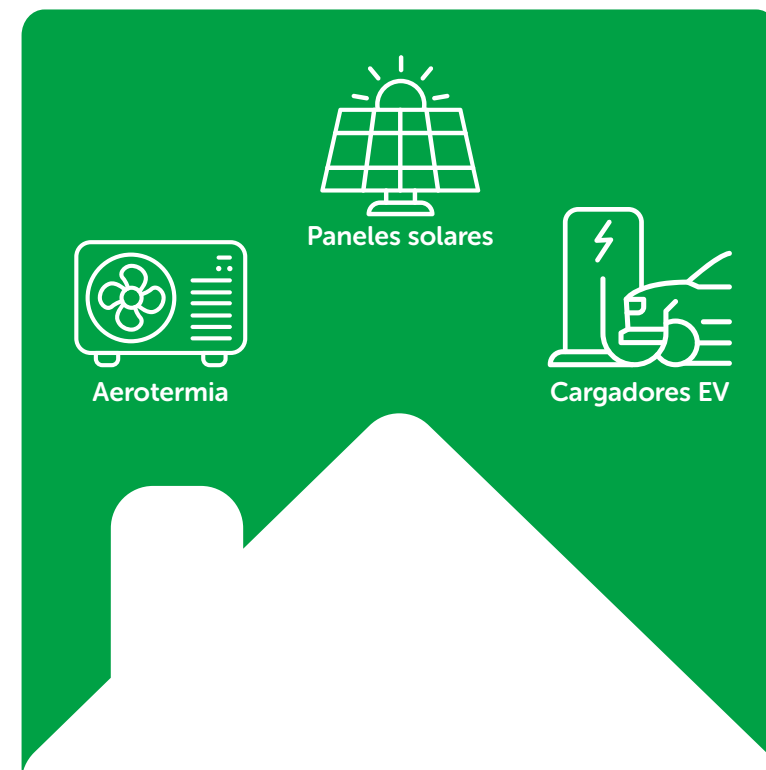
Durante 2024 en HomeServe se realizaron 475 instalaciones de paneles solares a nuestros clientes, por lo que están produciendo aproximadamente 1.340.225 kw/h de energía renovable y ayudando a mitigar las emisiones de CO2, reduciéndolas en 804.135 kg. en un año (frente a las 758 instalaciones de 2023 donde reducían aproximadamente las emisiones de CO2 en 1.160.483 kg.)

Nota: Se ha estimado teniendo en cuenta la potencia y la media del mix energético de 2024.

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.





Compromiso con el medioambiente

Anualmente, la Dirección revisa nuestra política y objetivos medioambientales para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar, para asegurar que estamos alineados con nuestra estrategia.

Desde HomeServe Iberia queremos reducir el impacto que dejamos en el medioambiente y para ello:

- Tenemos en cuenta los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (donde se incluyen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU).
- Identificamos los posibles riesgos ambientales y llevamos a cabo los controles oportunos para su gestión.
- Aseguramos el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable (hasta la fecha no se han identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente).
- Trabajamos con nuestros principales grupos de interés para gestionar el impacto ambiental.
- Involucramos a nuestros empleados y a su entorno cercano mediante iniciativas por el medioambiente.
- Durante este año HomeServe ha participado en una gran iniciativa solidaria y medioambiental de la mano de la Fundación A La Par, donde los voluntarios conocieron los diferentes productos que se cultivan en la huerta, ayudando a su siembra y riego.
- Adoptamos las mejores prácticas en materia ambiental.

- Establecemos objetivos para asegurar la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental.
- Buscamos oportunidades para desarrollar productos y servicios que ayuden a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental.

Para respaldar nuestras ambiciones de reducción de carbono, desde HomeServe Iberia nos hemos comprometido a que el 100% de la energía que consumimos provenga de fuentes renovables en las oficinas de más de 50 empleados y que en el resto de las oficinas, el 80% de dicha energía sea renovable para 2030 (siempre que el mercado lo permita). Además, estamos también realizando la transición de nuestra flota a vehículos eléctricos según nos lo va permitiendo el mercado

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.
- Opción de teletrabajar, 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.
- 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 siempre que sea posible y, en el caso de profesionales del resto de nuestras empresas, a solicitar vehículos utilitarios (furgonetas) también con la etiqueta ECO y tecnología GLP siempre que las rutas que vayan a realizar lo permitan. Actualmente el porcentaje de la flota de vehículos ECO y CERO es 9,8% (13,7% en 2023) para el conjunto de las empresas, siendo el objetivo a alcanzar el tener el 100% de estos vehículos con etiqueta ECO o CERO para HomeServe Membership y HomeServe Asistencia (actualmente estamos cerca de este porcentaje llegando al 89,7%).
- 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.



Compromiso con el medioambiente

Actualmente, todas nuestras oficinas de más de 50 empleados, a excepción del garaje de La Finca, cuentan con energía 100% renovable. En cuanto al cómputo general, de las 78 oficinas que tenemos, el 75% de la energía utilizada es de origen renovable y más del 50% 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.

Certificaciones y controles ambientales

Cerca del 55% 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, tóners 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 mayo de 2025, se obtuvo que los aspectos significativos han sido:

- **Directos:** Consumo de electricidad (Madrid, Valencia y Santander), papel e impresiones (Madrid y Santander) y agua (Oviedo).
- **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).



Compromiso con el medioambiente

Datos de consumos y emisiones

Tipo de consumo		Unidad	Total consumo		Total consumo/empleado	
			2023	2024	2023	2024
Electricidad		kWh	1.133.059	1.511.471	524,56	711,62
Calefacción /ASC	Gas Propano	Kg	132	88	0,14	0,29
	Gas Natural	kWh	317.963	78.002	333	261
	Gas Butano	Kg	-	75	-	0,25
Combustible	Gasolina (E5)	GJ	3.168	3.506	1,47	1,65
	Gasóleo (B7)	GJ	26.338	29.842	12,19	14,05
	GLP (LPG)	GJ	312	114	0,14	0,05
Agua		ML	3,40	4,9	0,002	0,002
Papel		kg	2.603	1.120	1,20	0,53

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 Emisiones CO2					
	Alcance 1		Alcance 2		Alcance 1+2	
	t eq CO2	t eq CO2 /empleados	t eq CO2	t eq CO2 /empleados	t eq CO2	t eq CO2 /empleados
2023	2.145	1,03	119	0,05	2.264	1,08
2024	2.357	1,15	174	0,08	2.531	1,23

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

No disponemos del dato de consumo de electricidad, gas 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, sólo se ha tenido que estimar el consumo de varios meses en dos oficinas en base al resto de meses del año.
- Para el agua, se ha multiplicado el consumo por el total de empleados de HomeServe Iberia a cierre de año y se han estimado los datos por oficina cuando no estaban completos realizando un promedio.
- Para el gas, se han estimado los meses de los que no disponíamos de datos en base al promedio anual de dicha oficina (3 oficinas en las que faltaba un mes) .



Compromiso con el medioambiente

Durante este 2024, han aumentado las emisiones de CO2 debido al aumento de energía eléctrica no renovable y del número de vehículos en la flota.

En el caso de la electricidad, el consumo en kwh aumentó más de un 30%, debido principalmente al cambio de ubicación en las oficinas de Madrid. Estas oficinas ya no tienen consumo de gas, por lo que éste ha disminuido en detrimento de la electricidad y por otra parte, disponemos de 20 cargadores de vehículo eléctrico que antes no teníamos.

En lo que respecta al consumo de gas natural, las emisiones han disminuido de manera importante en un 75%, debido principalmente al cambio de ubicación de la oficina de Madrid como comentábamos anteriormente que ya no dispone de caldera. Además, las emisiones por empleado también han disminuido respecto a las de años anteriores.

En el caso del papel, el consumo ha seguido decreciendo este año debido a la concienciación del equipo y al modelo de teletrabajo que tenemos en las oficinas y el agua se ha mantenido en los datos del 2023.

Por otra parte, en una de nuestras empresas tenemos instalados paneles solares, por lo que hemos producido 39.809 kwh de electricidad de origen renovable.

Gestión de residuos y economía circular

Derivado de las actividades de los diferentes negocios de HomeServe Iberia, se han generado los siguientes tipos de residuos para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar:

No peligrosos entre los que están:

- Asimilables a domésticos, que en su mayoría son gestionados por empresas municipales de recogida de residuos, por lo que no disponemos de información sobre el total generado.
- Recogida de papel confidencial: 176 kg en 2024 frente a los 1.383 kg. de 2023.
- Tóner: el poco volumen generado se ha llevado directamente a un punto limpio.
- LED: no se ha generado este residuo.
- Pilas: el poco volumen generado se ha llevado directamente a un punto limpio.
- RAEEs informáticos (COD. LER 20 01 36-62): no hemos generado durante 2024 frente a los 3.702 kg. de 2023.

Peligrosos, entre los que se encuentran:

- Fluorescentes para iluminaria (COD. LER 20 01 21*): no hemos cambiado ninguna durante 2024.
- Baterías SAls (COD. LER 16 06 01*): Este año no ha habido residuos al no haber tenido cambios de baterías, frente a los 1.320 kg. de 2023 que gestionó nuestro proveedor a través de un gestor autorizado.
- RAEEs informáticos (COD. LER 20 01 35*): no hemos generado RAEEs durante 2024.
- Envases de productos: 175 kg. en 2024.



Información
social



Compromiso con nuestros accionistas

Desde el pasado 4 de enero de 2023, HomeServe pertenece a Brookfield Infrastructure Funds, 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.

Brookfield Asset Management (BAM) es una multinacional canadiense cotizada en bolsa de Nueva York cuya inversión se centra principalmente en las energías renovables y la transición ecológica, la infraestructura, el inmobiliario y el private equity en más de 30 países de los 5 continentes.

Además, con Brookfield compartimos una visión común de inversión, enfocada en avanzar en la descarbonización de los hogares en España y Portugal, lo que contribuye a la mejora medioambiental de nuestra sociedad.

Cumplimiento SOX

La Ley Sarbanes-Oxley (SOX) establece diversos controles para mejorar la calidad de la información financiera, teniendo como base las normas de contabilidad, control interno, gobierno corporativo, independencia de las auditorías y el aumento de las sanciones por delitos financieros. Esta ley se aplica a todas las empresas cotizadas en bolsa, norteamericanas o extranjeras, incluyendo a los emisores American Depositary Receipts (ADR) cuyos valores cotizan en bolsas de valores de los Estados Unidos, HomeServe está obligada al cumplimiento de la normativa SOX.

A lo largo de 2024, hemos reforzado nuestro compromiso con el cumplimiento de la Ley SOX. A través de un departamento específico y, siempre coordinados con Grupo, se vela por el cumplimiento de los controles necesarios para mejorar la responsabilidad empresarial, la transparencia, la exactitud de los informes financieros y evitar el fraude.

Las auditorías SOX revisan los sistemas de control interno, así como las funciones y capacitación del personal con el objetivo de proteger a los inversores y al público de actividades financieras fraudulentas o engañosas.

Además de evitar los riesgos de cumplimientos internos, el cumplimiento SOX hace que el control financiero en HomeServe España sea sólido para proteger a los accionistas ante cualquier error financiero*, lo que supondría un impacto a nivel reputacional y la capacidad de lograr los objetivos estratégicos de inversión a largo plazo.

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Gestión sostenible y solvente del negocio.





Compromiso con nuestro equipo

En HomeServe apostamos por nuestro equipo y trabajamos para crear una cultura en la que contemos con profesionales diversos, con talento y comprometidos.

Nuestra estrategia de personas se sustenta en 4 pilares específicos:

- 1. Diversidad e igualdad:** Construir una cultura inclusiva, valorando la diversidad e igualdad y la no discriminación laboral, por lo que tenemos todas las sensibilidades dentro de la compañía, consiguiendo que toda la sociedad esté representada dentro de HomeServe.
- 2. Compromiso con el equipo:** Comprender cuáles son las necesidades de nuestra gente en cada momento y hacer que HomeServe sea un lugar aún mejor para trabajar.
- 3. Talento interno:** Desarrollar aún más nuestro talento interno para que en el futuro impulsen nuestros planes de crecimiento.
- 4. 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.

Índice de rotación de personal: la tasa de rotación en 2024 se situó en el 21,24% frente al 25,65% alcanzado en 2023. Hay que tener en cuenta que los procesos de integración entre nuestras compañías, afectan ligeramente al resultado de este índice

2024		2023	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
8,29%	12,95%	12,16%	13,00%

Fórmula de cálculo: $(Altas + Bajas) / (2 * Promedio\ efectivo)$.
Nota: el promedio efectivo es el promedio del número de trabajadores a 1 de enero y número de empleados a 31 de diciembre del mismo año.
Se consideran altas y bajas cualquier movimiento en la Seguridad Social, por lo que las subrogaciones entre empresas del grupo están incluidas en estos datos.

Número total de nuevas contrataciones (altas) por género y edad: De las 398 incorporaciones que se produjeron en 2024, el 32,41% correspondieron a mujeres (46,1% en 2023).

Edad	2024		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
18 a 20	3	6	5	4
21 a 30	29	71	67	71
31 a 40	40	65	57	98
41 a 50	38	84	71	61
51 a 60	18	37	36	44
+61	1	6	3	1
Total	129	269	239	279

Nota: el rango de edades son los acordados con el sindicato en vez de los de GRI.



Compromiso con nuestro equipo

Dado su carácter estratégico, en nuestra empresa hemos identificado una serie de riesgos relacionados con el engagement del equipo. A continuación, detallamos estos riesgos junto con los controles y acciones implementadas para mitigarlos, con el objetivo de alcanzar un alto nivel de compromiso y consolidarnos como un excelente lugar para trabajar.

Uno de los principales riesgos detectados es la dificultad para identificar, atraer, contratar, desarrollar y retener el talento necesario para garantizar la capacidad de ejecutar nuestro plan de negocio a largo plazo (“People”), en línea con el tema material de Acciones de Impacto Social.

Este riesgo podría afectar tanto al crecimiento del negocio como al compromiso de nuestros colaboradores. Para mitigarlo, hemos puesto en marcha distintas iniciativas, como el plan HomeServe Concilia, que promueve la flexibilidad horaria y el teletrabajo y la encuesta para conocer la percepción y necesidades del equipo.

A cierre de 2024, HomeServe Iberia contaba con un equipo de 2.110 personas (2.160 en 2023).

Por género, el 50% del equipo de HomeServe Iberia lo conforman mujeres (56,5% en 2023).

Por otro lado, la antigüedad media de la plantilla se situó en los 6,3 años (6,8 en 2023). Del total de empleados, el 26,7% tiene una antigüedad de 11 años o más (25,2 en 2023).

Distribución personal por centro de trabajo

Provincia	2024	2023
Barcelona	348	344
Vizcaya	33	35
Madrid	1.154	1.165
Asturias	26	28
Cantabria	110	136
Sevilla	48	49
Valencia	16	17
Guipuzcoa	3	4
Zaragoza	42	43
Huesca	26	35
Burgos	15	15
Tarragona	14	22
Navarra	55	84
La Rioja	9	16
Zamora	5	3
Guadalajara	1	0
Valladolid	9	0
Canelas	72	70
Lisboa	15	16
Algarve	4	2
Vialonga	62	32
Amadora	0	10
Tomar	43	34
Total	2.110	2.160

Nota: Dada la adquisición de la empresa Calefacciones Fénix y Epoch Solutions a finales de 2024, no ha sido posible integrar sus datos de empleo.



Compromiso con nuestro equipo

En la distribución por países, la plantilla de HomeServe en España a cierre de 2024 fue de 1.914 personas. De este total, 52% son mujeres.

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

2024														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	1	2	2	7	3	3	0	1	6	13
Director/a DPTO	0	0	0	1	4	3	8	8	5	4	1	1	18	17
Gerente	0	0	2	2	13	21	23	18	5	9	1	0	44	50
Team Manager	0	0	4	8	27	26	34	29	17	17	0	1	82	81
Técnico/a	0	3	15	67	43	158	51	210	25	139	5	15	139	592
Gestor/a	0	0	55	26	189	48	281	62	162	26	16	3	703	165
Administrativo/a	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	3	1
Total	0	3	76	105	278	258	400	334	218	198	23	21	995	919

2023														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	1	4	11	1	4	0	0	5	16
Director/a DPTO	0	0	1	0	2	3	8	7	7	9	1	0	19	19
Gerente	0	0	2	2	12	20	21	22	3	6	0	0	38	50
Team Manager	0	0	2	5	27	26	43	24	12	10	0	2	84	67
Técnico/a	0	3	50	23	51	167	49	220	24	121	3	10	177	544
Gestor/a	3	0	89	30	219	58	312	57	162	23	17	2	802	170
Administrativo/a	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	3	2
Total	3	3	144	61	312	276	439	341	209	173	21	14	1.128	868

NOTA: Información a 31 de diciembre de cada año.



Compromiso con nuestro equipo

En Portugal, la plantilla en 2024 experimentó un fuerte crecimiento, pasando de 164 personas en 2023 a 196 en 2024, de las cuales el 35,2% corresponde a mujeres (36,6% en 2023).

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

2024														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Director/a DPTO	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0	0	0	4	2
Gerente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Team Manager	0	0	3	1	1	4	2	4	0	0	0	0	6	9
Técnico/a	0	0	2	27	2	22	1	23	2	13	0	1	7	86
Gestor/a	0	3	20	12	21	5	9	6	2	3	0	0	52	29
Administrativo/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	0	3	25	40	24	32	13	35	7	16	0	1	69	127

2023														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Director/a DPTO	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	3	2
Gerente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Team Manager	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	3
Técnico/a	0	0	2	1	0	2	2	0	0	2	0	0	4	5
Gestor/a	2	3	22	29	17	22	7	24	3	13	0	1	51	92
Administrativo/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	2	3	24	31	18	28	11	26	5	15	0	1	60	104



Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional en **España**

Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional en Portugal

[illegible]



Compromiso con nuestro equipo

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 las personas de nuestro equipo a prestar atención a los aspectos físicos, emocionales y sociales.

Prevención de Riesgos Laborales

En las empresas del Grupo HomeServe en España, la prevención de riesgos laborales se gestiona de forma integral a través de diferentes servicios de prevención ajenos, abordando las especialidades de Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología laboral y Vigilancia de la salud. En HomeServe Asistencia se dispone de un servicio de prevención propio, a través del cual se gestiona la prevención en la empresa en las especialidades de Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicosociología laboral.

HomeServe Iberia dispone de personal técnico de prevención de riesgos laborales a través de los cuales se gestiona e integra la prevención en las diferentes empresas.

Además, para aquellas empresas que cuentan con más de 50 personas en plantilla en sus centros de trabajo, se disponen de Comités de Seguridad y Salud compuestos por delegados de prevención en representación de las personas trabajadoras, que colaboran estrechamente con las áreas de Prevención de riesgos laborales de las empresas. Estos comités se encargan de aquellas cuestiones relacionadas con la política de Prevención de Riesgos Laborales y tienen como objetivo proponer iniciativas para mejorar la salud y la seguridad de nuestro equipo.

El envío de información útil, recomendaciones y campañas saludables y resto de comunicaciones con las personas de la organización se realiza a través de los propios comités de empresa, o a través del buzón que dispone el equipo de prevención de riesgos laborales e incluso con la colaboración del departamento de Comunicación interna de la compañía.

Actividades desarrolladas por el servicio de prevención de HomeServe en España:

- 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).



Compromiso con nuestro equipo

Nuestro objetivo es de cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo

El número total de personas que han sufrido un accidente ha bajado ligeramente (112 en 2024 frente a 115 en 2023) pero, sin embargo, ha aumentado la tasa de frecuencia de dichos accidentes, pasando de un 2,8 en 2023 a 3,1 en 2024. El dato más relevante es cómo ha descendido el índice de gravedad de accidentes laborales, pasando de 445,6 en 2023 a 192,1 en 2024.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, no ha habido muertes por accidentes de trabajo en 2024 y tampoco ha habido enfermedades profesionales durante este año frente a las 2 de 2023.

En cuanto a la tasa de absentismo, en 2024 (11,87%) es similar a la tasa de 2023 (11,45%).

Respecto a los tipos de lesiones por accidente laboral de los 112 empleados, el 25% se debió a accidentes de tráfico, el 19% a caídas al mismo nivel, el 16% a trastornos musculoesqueléticos y el 13% a golpes con objetos.

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por género

Indicador	2024			2023		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Total de empleados/as que han sufrido accidente laboral	13	99	112	11	104	115
Tasa de frecuencia de accidentes laborales	0,7	5,4	3,1	0,6	5,5	2,8
Índice de gravedad de accidentes laborales	73,4	309,5	192,1	39,5	913,0	445,6

En esta memoria sólo se incorporan los datos de los empleados y no de los subcontratistas y proveedores.
Desde 2024 si que se están midiendo los accidentes de los proveedores externos, pero no se ha comunicado ningún caso.
Fórmulas de cálculo: 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]

Absentismo

Indicador	2024			2023		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Nº total de horas de absentismo	268.004	200.388	468.392	272.834	186.152	458.986
Tasa de absentismo	13,66%	10,09%	11,87%	12,72%	9,99%	11,45%

Fórmulas de cálculo:
Fórmula de cálculo: Tasa de absentismo = Nº Total de horas de absentismo / Nº total de horas teóricas trabajadas



Compromiso con nuestro equipo

Riesgo: Health & Safety

Naturaleza del riesgo

Daño físico, lesión, enfermedad o muerte de los empleados, y/o sanciones, multas o acciones legales contra las empresas del Grupo, derivadas del incumplimiento de las normas de Salud y Seguridad o de las normas/protocolos internos de seguridad.

Impacto (consecuencias)

- Daño reputacional.
- Responsabilidad penal de la empresa.
- Impacto financiero.

Controles / planes de acción

- Formación inicial en Seguridad y Salud a los trabajadores, y formaciones periódicas para la concienciación de los empleados/as.
- Reuniones con los Comités de Seguridad y Salud cada tres meses para recopilar opiniones sobre salud y seguridad.
- Evaluación anual obligatoria de seguridad y salud en el trabajo en los puestos de riesgo.
- Buzón de denuncia de irregularidades en materia de salud y seguridad para los empleados.
- Chequeo médico periódico para todo el equipo (opcional).
- Auditorías obligatorias de seguridad y salud en HSA.

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de salud y seguridad de los empleados.

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



Compromiso con nuestro equipo

Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad

Seguimos comprometidos con promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de nuestro equipo. Por ello, durante 2024 renovamos el acuerdo de teletrabajo promovido por la Fundación Másfamilia y continuamos impulsando nuestro modelo de flexibilidad en otras empresas de Servicios para la Energía.

Las iniciativas de conciliación en HomeServe Iberia están incluidas en nuestro programa **HomeServe Concilia**.

Dentro de este marco, desde 2019 disponemos de una Política de Teletrabajo que aplica al personal de HomeServe Iberia. Esta normativa busca facilitar la conciliación y el desarrollo en los ámbitos personal, familiar y profesional de nuestros colaboradores.

En términos generales, durante 2024, los empleados de estructura y servicios corporativos de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership han trabajado bajo un modelo que permite teletrabajar un 60% del tiempo por trimestre. Por su parte, los equipos encargados de la gestión de siniestros y atención al cliente pueden desempeñar sus funciones desde casa, salvo dos días al mes. Asimismo, los empleados pueden elegir entre distintas modalidades de compensación por el teletrabajo, incluyendo una opción económica.

Desde 2021, HomeServe Iberia está adherida al Chárter del Teletrabajo de la Fundación Másfamilia

Alcance de las medidas de conciliación por género

Indicador	2024		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Total plantilla dentro del alcance del proyecto "HomeServe Concilia".	688	246	789	289
Total plantilla acogida al modelo de teletrabajo.	823	270	818	308
Total plantilla con derecho a teletrabajo.	837	280	983	334

Otra de las medidas implantadas por HomeServe Asistencia y HomeServe Membership para garantizar el equilibrio personal y profesional es la flexibilidad horaria, que se encuentra regulada en nuestra Política de Flexibilidad Horaria, la cual se revisa anualmente.



Compromiso con nuestro equipo

Permiso parental e incapacidad temporal

En HomeServe Iberia trabajamos para apoyar el bienestar de nuestro equipo durante los procesos de maternidad y paternidad. Por ello, ofrecemos facilidades como la posibilidad de teletrabajar al 100% a partir de una semana concreta del embarazo, acceso a plazas de aparcamiento para embarazadas, y una reincorporación progresiva tras la baja maternal, entre otras medidas.

Durante el último año, el 100% de las personas con derecho a permiso de maternidad o paternidad en España hicieron uso del mismo. En total, 87 empleados se beneficiaron de este derecho (frente a 99 en 2023), siendo 54 mujeres y 33 hombres.

Asimismo, todas las personas que disfrutaron de estos permisos se reincorporaron posteriormente a sus puestos de trabajo, lo que refleja una tasa de retorno del 100%.

Desconexión laboral

Con el fin de proteger la salud física y mental de nuestro equipo, así como fomentar una gestión eficiente del tiempo laboral, en HomeServe Iberia promovemos el uso responsable de la tecnología mediante la implementación de nuestra Política de Desconexión Digital. Esta norma, que aplica a todas las empresas del grupo, garantiza el respeto por los tiempos de descanso, vacaciones y permisos, al tiempo que protege la vida personal y familiar de nuestros colaboradores.

Formación y desarrollo del talento

Impulsamos el crecimiento profesional a través de programas específicos orientados a descubrir y potenciar el talento interno.

Disponemos de una plataforma de formación online con más de 100 cursos en distintas áreas, que permiten al equipo desarrollarse tanto a nivel profesional como personal.

Adicionalmente, cada año ofrecemos a los empleados de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership una Carta de Formación, que les facilita la elección y priorización de las actividades formativas que desean realizar. También implementamos itinerarios formativos especializados, como los dedicados a análisis de datos o herramientas MS Office, disponibles para todas las empresas del grupo.

En 2024 HomeServe Iberia ha llevado a cabo 22.656,1 horas formativas (el 37% de esta formación se realizó en modalidad presencial (8.335 horas) y el 63% en modalidad elearning/online (14.321 horas).

Horas de formación por categorías profesionales de HomeServe Iberia*

Clasificación profesional	2024			2023		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Director/a Area	11,3	35,8	47,2	7,3	61,3	68,5
Director/a DPTO	175	79,3	254,3	166,9	191,1	357,9
Gerente	200,7	239,3	440,1	543,6	370,1	913,6
Team Manager	1.192,5	1.078,9	2.271,4	1.282,4	876,1	2.158,5
Técnico/a	828,8	7.334,3	8.163,2	1.500,3	3.838,3	5.338,6
Gestor/a	9.425,6	1.945,1	11.370,7	19.748,6	11.843,2	31.591,8
Administrativo/a	86,5	22,8	109,3	50,0	16,0	66,0

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año
*En las formaciones de modalidad elearning, se han tomado como horas de formación el tiempo estimado para cada una.



Compromiso con nuestro equipo

Por otro lado, nuestro modelo de evaluación del desempeño tiene como objetivo analizar el desarrollo profesional y planificar los planes de carrera. Este programa está vinculado a la consecución de objetivos que implica una remuneración variable adicional al salario fijo de cada persona

Número total de promociones y cambios de puesto

Indicador	2024	
	Mujer	Hombre
Promociones de puesto	7	9
Cambios de puesto	17	5

Indicador	2023	
	Mujer	Hombre
Promociones de puesto	17	11
Cambios de puesto	16	3

Igualdad y diversidad

En HomeServe, aspiramos a construir una cultura inclusiva que atraiga a personas con talento, diversas y comprometidas, que deseen crecer profesionalmente con nosotros. Valoramos las contribuciones individuales, el conocimiento y las distintas perspectivas, convencidos de que enriquecen nuestros proyectos y aportan un mayor valor a la organización.

Fomentamos activamente políticas que aseguren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. En esta línea, HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y tres de nuestras empresas de Servicios para la Energía cuentan ya con un Plan de Igualdad. Su finalidad es garantizar que no exista discriminación por razón de sexo, consolidando este principio como un pilar clave de nuestras relaciones laborales y de la gestión del talento.

Durante 2024 HomeServe Iberia SLU ha prorrogado el último plan de igualdad y se ha comenzado con el diagnóstico del nuevo, por lo tanto se han seguido alargando las acciones definidas para continuar los compromisos adquiridos en este este plan, cumpliéndose el 100% de ellas.

La mayoría de las acciones que se llevan a cabo tienen en cuenta a todas las empresas aunque estas no dispongan de un Plan de igualdad, algunas de las acciones que se llevaron a cabo han sido comunicados desde la alta dirección para fomentar la igualdad y la diversidad.

Actualmente se están planteando las negociaciones del Plan de Igualdad para dos de nuestras empresas que han aumentado su plantilla debido a las fusiones entre compañías.

Rechazamos toda forma de discriminación y tomamos decisiones relacionadas con el empleo, desarrollo y promoción profesional basándonos únicamente en las capacidades y méritos de las personas, sin importar su género, edad, orientación sexual, condición física u otras características personales.





Compromiso con nuestro equipo

En HomeServe Iberia existe una Comisión de Igualdad, formada por miembros del Comité de Empresa y de Recursos Humanos, que monitoriza y evalúa las medidas implantadas 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 HomeServe, aspiramos a construir una cultura inclusiva que atraiga a personas con talento, diversas y comprometidas, que deseen crecer profesionalmente con nosotros."

Ana López, Directora de Recursos



Compromiso con nuestro equipo

Actualmente nuestra plantilla en España y Portugal la conforman un 50% de mujeres y un 50% de hombres (55% de mujeres y un 45% de hombres en 2023) y seguimos trabajando en lograr una representación equitativa en los niveles superiores de la compañía. Este aumento del porcentaje de hombres hasta igualar al de mujeres, se ha debido a las empresas adquiridas en 2024 por HomeServe Iberia, cuyos puestos de trabajo son ocupados tradicionalmente por hombres.

El porcentaje de mujeres en el equipo directivo (Niveles 1, 2 y 3) es del 45% frente al 55% de hombres (casi el mismo % que en 2023). En el caso del Comité Ejecutivo, el porcentaje de mujeres es del 22,2% (27% en 2023) frente al 77,8% de hombres (73% en 2023).

Distribución del Comité Ejecutivo por género (2024)

2 mujeres

7 hombres

Brecha salarial bruta

La brecha salarial entre mujeres y hombres en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership se situó en el 15,60% en 2024. No se dispone de información de las empresas de Servicios para la Energía, ya que a fecha de publicación de este informe aún se estaba trabajando con las RLT.

2024				2023		
Clasificación profesional	% mujeres por categoría	% hombres por categoría	Brecha salarial	% mujeres por categoría	% hombres por categoría	Brecha salarial
Director/a Area	38%	62%	32,78%	23%	77%	6,08%
Director/a DPTO	54%	46%	2,85%	66%	34%	27,92%
Gerente	46%	54%	-1,49%	42%	58%	-7,90%
Team Manager	65%	35%	1,47%	72%	28%	0,74%
Técnico/a	65%	35%	-1,62%	65%	35%	3,46%
Gestor/a	82%	18%	3,93%	79%	21%	-22,01%
Administrativo/a	63%	38%	-75,98%	60%	40%	-73.60%
Media	72%	28%	15,60%	72%	28%	6,83%

NOTA: el signo negativo indica que la brecha es a favor de las mujeres
Fórmula de cálculo: (Promedio remuneración hombres - promedio remuneración mujeres) / promedio remuneración hombres



Compromiso con nuestro equipo

Trabajamos para garantizar la completa integración de personas con capacidades diferentes y llevamos a cabo iniciativas orientadas a fomentar la contratación de estas personas. En este sentido, 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.

Acciones de sensibilización llevadas a cabo	2024	2023
Acciones/iniciativas de comunicación externa para hacer visibles la diversidad e inclusión	32	36
Acciones/iniciativas de concienciación/sensibilización a la plantilla en materia de diversidad e inclusión	51	18
Jornadas relacionadas con la diversidad y la inclusión organizadas por la compañía	4	3
Comunicaciones del CEO y Comité Ejecutivo con referencias a diversidad e inclusión	3	3

Por otro lado, colaboramos con la Fundación Down Madrid en el desarrollo de acciones relacionadas con la promoción de distintas capacidades (sensibilización y contratación). Además, con el fin de disponer de currículo de diferentes perfiles, asistimos a ferias de empleo con discapacidad.

Actualmente, la plantilla de HomeServe Iberia tienen un total de 34 personas con discapacidad igual o mayor al 33% (35 personas en 2023). En el caso de las empresas de Servicios para la Energía, no contamos con certificado de excepcionalidad y muchas de ellas están exentas de cumplimiento de la LGD.

Damos cumplimiento del 2% de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGD) apoyándonos en medidas alternativas a la contratación directa, a través de centros especiales de empleo como proveedores de servicio.





Compromiso con nuestro equipo

Nuestra prioridad es garantizar que la diversidad de nuestra gente sea un reflejo de la sociedad en la que vivimos y trabajamos.

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.

En relación a la diversidad cultural, el equipo de HomeServe Iberia cuenta con personas de 17 nacionalidades distintas.

Para promover la diversidad generacional, realizamos un análisis 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 personas en nuestro equipo especialmente implicadas 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.





Compromiso con nuestro equipo

Tolerancia cero frente al acoso

En HomeServe Iberia mantenemos una política de tolerancia cero frente al acoso. Contamos con un protocolo específico que actúa con agilidad, garantiza la confidencialidad y protege los derechos a la intimidad y dignidad tanto de las personas afectadas como de las implicadas. Consideramos fundamental la concienciación de todo el equipo, por lo que cada seis meses organizamos sesiones informativas donde explicamos el plan de actuación y los procedimientos correspondientes. Además, en la intranet corporativa está disponible de forma continua una guía de sensibilización, orientada a prevenir, gestionar y sancionar posibles situaciones de acoso.

Relaciones Laborales

En HomeServe Iberia promovemos el derecho de nuestros empleados a la asociación, la representación sindical y la negociación colectiva. Mantenemos una comunicación constante con los órganos de representación legal y sindicatos. Para facilitar este contacto, la compañía proporciona correos electrónicos específicos y salas de reunión para este fin.

El 100% de nuestro equipo en España está cubierto por convenios colectivos del sector y región correspondientes, mientras que en Portugal se rigen por el Código de Trabajo local.

Remuneraciones

Valoramos el esfuerzo y la excelencia profesional. Por ello, recompensamos el desempeño a través de una combinación de salario fijo y bonificaciones anuales vinculadas a objetivos individuales y colectivos (PDR) para el personal de estructura, y mediante incentivos mensuales o trimestrales en las plataformas. Nuestro Proceso de Evaluación del Desempeño (PDR) fomenta un diálogo constante centrado en la mejora individual, el crecimiento profesional y la consolidación de los valores del Grupo.

Para garantizar el bienestar del equipo, HomeServe Membership y HomeServe Asistencia disponen del Plan Compenso, que incluye diversos beneficios sociales. En 2024, 652 empleados (frente a 653 en 2023) accedieron al seguro médico privado subvencionado en un 60% por la empresa. Asimismo, 676 personas (659 en 2023) participan en planes de compensación flexible que abarcan gastos como guardería, transporte, formación o alimentación.

Además, en casos de incapacidad temporal, maternidad o paternidad, la empresa complementa las prestaciones de la Seguridad Social hasta alcanzar el 100% del salario.

Contamos también con un programa anual de reconocimiento donde los propios compañeros proponen candidaturas de personas que han demostrado de manera ejemplar los valores de HomeServe.

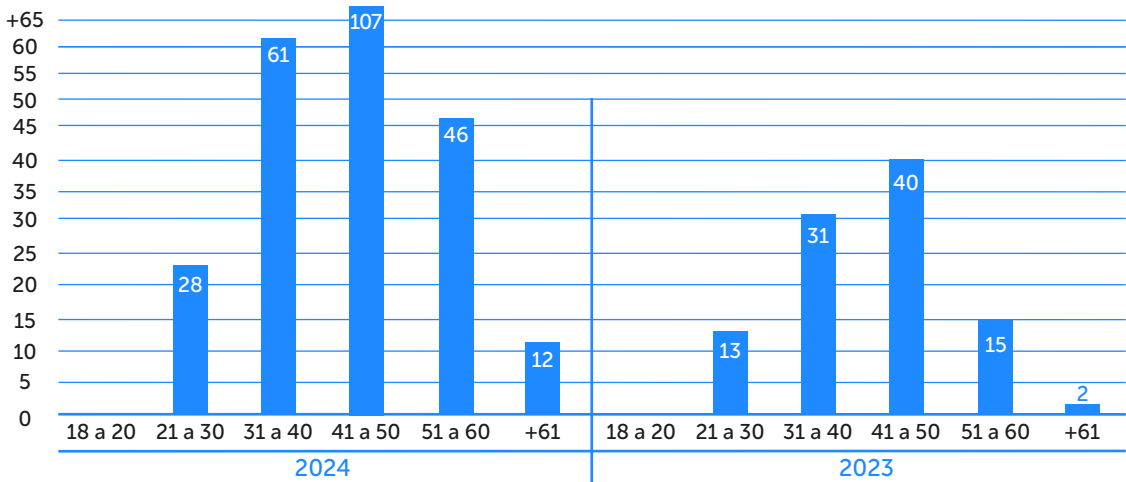


Compromiso con nuestro equipo

Número de empleados/as desvinculados de la empresa por edad y género
(de forma voluntaria e involuntaria)

Edad	2024		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
18 a 20	4	2	2	2
21 a 30	33	57	54	57
31 a 40	65	73	72	91
41 a 50	77	98	108	97
51 a 60	41	43	46	48
61	5	11	7	6
Total	225	284	289	301

Número de despidos por edad



Número de despidos por clasificación profesional

Clasificación profesional	Total despidos	
	2024	2023
Director/a Area	2	2
Director/a DPTO	7	7
Gerente	8	2
Team Manager	13	4
Técnico/a	85	42
Gestor/a	137	44
Administrativo/a	2	0

Número de despidos por género (2024)

115 mujeres 139 hombres



Compromiso con nuestro equipo

Comunicación interna

Además de las reuniones periódicas con los equipos llevadas a cabo por los mandos para informar sobre las novedades y situación de la compañía, la intranet es la principal vía de comunicación con los empleados, siendo el correo electrónico y el envío de newsletter periódicas otros canales utilizados por HomeServe Iberia para mantener informado al equipo. En 2024 se emitieron 620 comunicados (775 comunicados en 2023).



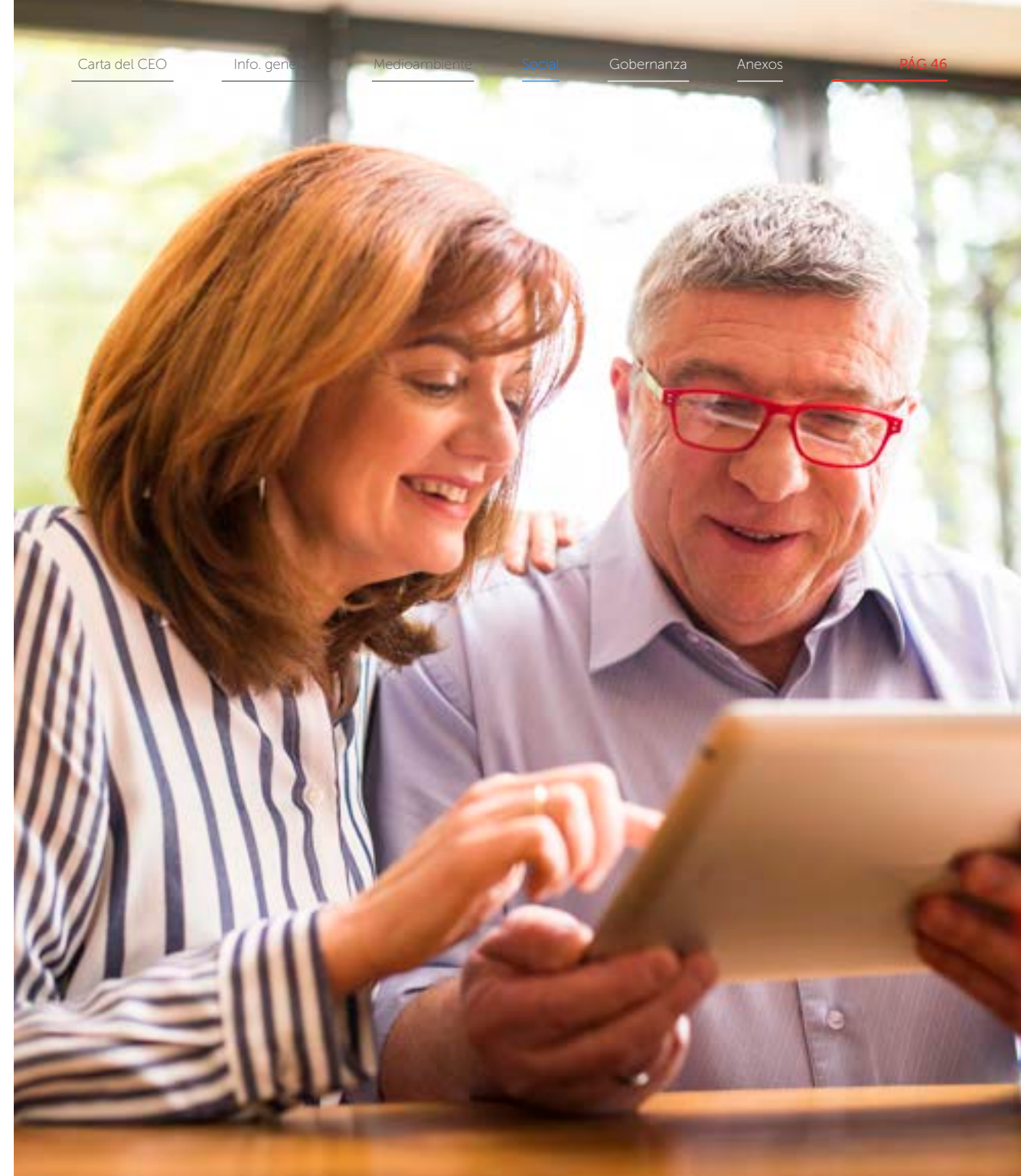


Compromiso con nuestros clientes

HomeServe es una **compañía centrada en el cliente**, lo que significa que todos los procesos y actividades tienen como objetivo la mejora de la experiencia del cliente.

- Nuestra **cultura organizativa** promueve que el cliente esté en el corazón del negocio. Desde que nació Clientología, nuestra filosofía sitúa al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Además, seguimos trabajando en nuestras promesas, las cuales definen nuestra cultura y filosofía de trabajo .
- La estructura de Clientología está basada en los principales momentos de la verdad del Customer Journey Map (CJM), considerando de manera global las distintas etapas de la relación. Los valores de Clientología son “a tu lado antes, durante y después”, esto engloba desde antes de contratarnos pasando por los momentos de necesidad de información, gestión de la solicitud de una reparación u ocurrencia de alguna incidencia.
- De esta forma, desde HomeServe nos comprometemos con el cliente en cada etapa, garantizando una mejor experiencia a lo largo de toda la relación.
- Las distintas **áreas de la compañía trabajan conjuntamente** para garantizar un servicio excelente y realizamos una **escucha activa de la voz del cliente**, ya que consideramos imprescindible conocer de primera mano cómo es la experiencia que vive el cliente con nosotros. Realizamos la medición de la experiencia en los distintos momentos de la verdad del Customer Journey Map.

En HomeServe Iberia la satisfacción del cliente es el resultado de una estrategia integral que pone al cliente en el centro de todas sus decisiones. Es por ello por lo que contamos con un **sistema de incentivos vinculados a la experiencia de cliente**, basado en la valoración global del servicio por parte de los clientes. Todos estos puntos definen nuestra cultura corporativa y nuestros compromisos con los clientes.





clientología

f. Dícese de la filosofía que pone al cliente en el centro para ofrecerle una experiencia excelente en todo momento.

Clientología nació en 2015 para visibilizar nuestros esfuerzos a la hora de poner al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

A lo largo de estos años nos hemos centrado en nuestros compromisos con el cliente, poniendo todos los esfuerzos en los valores asociados a Clientología y profundizando en las necesidades actuales de los clientes. Partiendo de esta premisa, en HomeServe trabajamos cada vez más cerca de los clientes: antes, durante y después de su experiencia con nosotros.

Por este motivo, la estructura de Clientología está basada en los principales momentos de la verdad del Customer Journey Map, considerando de manera global las distintas etapas de la relación con los clientes en los distintos negocios de la compañía.





Compromiso con nuestros clientes

Escucha activa de los clientes

En HomeServe Iberia realizamos una escucha activa de nuestros clientes mediante 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.

En 2024, el NPS presentó unos valores muy positivos para cada uno de los negocios en España:

- HomeServe Membership: 49,2 frente a 53,2 en 2023.
- HomeServe Asistencia: 73,3 frente a 64,5 en 2023.
- HomeServe Servicios para la Energía: 79,5 frente a 70,10 en 2023.

En España, el porcentaje de clientes satisfechos con los servicios proporcionados por HomeServe Asistencia fue del 93,1% (91,4% en 2023). Por otro lado, HomeServe en Portugal obtuvo una valoración de los servicios prestados de 7,9 puntos sobre 10 (8 en 2023).

En HomeServe Iberia tenemos un objetivo corporativo basado en la valoración global del servicio por parte de los clientes, del negocio Membership junto con HomeServe Servicios para la Energía. El objetivo se ha definido en la obtención de una valoración global de 4,45 estrellas sobre 5, que se ha conseguido con una valoración superior a dicho objetivo, alcanzando 4,48 sobre 5 estrellas.

Además, en HomeServe Membership también utilizamos el índice de retención de la cartera de clientes para medir la satisfacción del cliente. En 2024 alcanzamos el 80,0% de retención (80,1% en 2023).

Redes sociales

Otro de los canales que utilizamos para mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés son las redes sociales. 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 HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contaron con una comunidad agregada de 64.440 seguidores, lo que supuso un incremento del 6,2% con respecto a 2023.

Empresa	Indicador		2024	2023
HomeServe Iberia HomeServe Asistencia	f		8.854	8.881
			191.184	576.848
			1.418	5.793
	X		3.481	3.522
			19.189	12.095
			1.065	549
	in		29.819	25.911
			239.776	167.901
			29.927	9.732
			19.600	19.700
			59.140	48.094
			334	286
			2.686	2.680
			40.099	225.562
			598	794

Empresa	Indicador		2024	2023
HomeServe Iberia HomeServe Asistencia	Blogs	Total contenidos	17	14
		Total visitas	895.992	1.016.071
		Total páginas vistas	1.013.919	1.120.525
	Total		64.440	60.694
			549.388	1.030.500
			33.342	17.163
HomeServe Servicios para la energía			242	1.288
			102.758	27.834
			143	-
			463	-
			68.190	540
			6	-
	Total		706	1.288
			518.152	28.374
			37	-
 Seguidores  Impresiones  Interacciones				



Compromiso con nuestros clientes

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.

Durante el año 2024, el porcentaje de reclamaciones recibidas sobre el total de servicios atendidos en HomeServe Asistencia en España fue del 5,1% (5,7% en 2023), del 0,4% en HomeServe Asistencia Portugal (0,7% en 2023) y del 0,14% en las empresas de HomeServe Servicios para la Energía (frente al 0,07% en 2023). En HomeServe Membership el número de reclamaciones sobre el total de ventas se mantiene en el 13,7%.

Dentro de nuestro proceso de mejora continua, hemos continuado utilizando el modelo predictivo de reclamaciones para identificar eventos problemáticos relacionados con las reclamaciones de los clientes, con el objetivo principal de reducir las tasas de reclamaciones, identificar las causas principales y mejorar la experiencia de los clientes.

Línea de Negocio	Indicadores	2024	2023
Asistencia España	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	95,6%	93,0%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	37,3%	36,3%
	% Reclamaciones no imputables (No Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	50,3%	51,3%
	% Reclamaciones sin determinar (ni fundadas, ni no fundadas) / Total reclamaciones cerradas	12,4%	12,3%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales / Total de reclamaciones	1,4%	1,5%
	% Nº Reclamaciones recibidas/ Servicios	5,1%	5,7%
Asistencia Portugal	% Reclamaciones recibidas/Total Servicios	0,4%	0,7%
	% Reclamaciones cerradas/Total reclamaciones recibidas	96,3%	85,8%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / total reclamaciones cerradas	69,6%	50,6%
Membership	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	96,8%	98,7%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	6,6%	9,7%
	% Reclamaciones no imputables (No Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	13,6%	17,6%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales /Total de reclamaciones	0,3%	0,2%
	% Nº Reclamaciones / Total ventas propias	13,7%	13,7%
	Tiempo de cierre en productos propios (días)	2,8	2,6
Servicios para la energía **	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	100%	100%
	% Nº Reclamaciones y quejas (cerradas y pendientes)/ Servicios	0,14%	0,07%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales /Total de reclamaciones	13,8%	15,5%

Nota: *La medición de las quejas y reclamaciones se ha realizado sobre cada línea de negocio puesto que el core del negocio no es igual y no se pueden unificar los datos.
**Las reclamaciones de HomeServe Servicios para la energía aquí representadas siguen el mismo criterio en todas las empresas que componen esta línea de negocio (reclamaciones recibidas por escrito, presentadas y analizadas en los Comités de Compliance de HomeServe Iberia). Sin embargo, en cada una de estas empresas, 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 aun no son uniformes, en la presente memoria no se ofrece información cuantitativa al respecto.



Compromiso con nuestros clientes



Atención al cliente

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 y las 24 horas del día para poder atender cualquier necesidad de los hogares de nuestros clientes.

En 2024 HomeServe Iberia atendió un total de 2.451.483 llamadas (2.463.357 llamadas en 2023) y la tasa de abandono, se situó en el 5,7% (7,18% en 2023).



Nuestros colaboradores

Nuestra línea de negocio de Membership ofrece sus productos y servicios mediante un sistema de suscripción con el que cubre las incidencias que surgen en el hogar.

Estos productos y servicios se comercializan a través de canales propios o mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido a sus clientes, principalmente del sector de la energía, utilities, financiero y de seguros.

Nuestra fuerte y experimentada estructura nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner y ofrecer equipos dedicados para analizar la evolución y rendimiento de las campañas de marketing, así como la satisfacción del cliente.



Compromiso con nuestra red de profesionales

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.

Nuestra red de colaboradores/profesionales está compuesta principalmente por autónomos que aceptan libremente aquellos trabajos de instalación, mantenimiento y reparación que ponemos a disposición de los clientes. Ellos desempeñan un papel esencial en el proceso de prestación de servicio y en el negocio, razón por la que los consideramos uno de nuestros principales grupos de interés.

A través de nuestra red de profesionales, HomeServe Asistencia realizó 843.337 servicios en 2024 (947.890 servicios en 2023), de los cuales un 0,27% requirió del desplazamiento del profesional fuera de su zona de actuación (0,28% de los servicios cerrados en 2023).

Considerando toda la red de profesionales de HomeServe Iberia (profesionales propios y colaboradores), realizamos un total de 1.890.639 servicios (2.068.979 en 2023).

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. Por ello, 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 y al mismo tiempo les ayude a mejorar la eficiencia de su negocio y la gestión de su actividad.

En 2024, la satisfacción de nuestros clientes con la intervención de los profesionales fue de 9,16 puntos sobre 10 (9,12 en 2023).

Nuestro sistema de gestión de red es único en el sector. Contamos con 13 gerencias de red en 10 comunidades autónomas, que dan apoyo a nuestros colaboradores en todo el territorio en el que operamos, ofreciendo equipos dedicados en exclusiva a la captación, homologación, gestión y seguimiento de profesionales.

Los profesionales que deseen unirse a nuestra red deben acreditar una serie de documentos y cumplir criterios estrictos de calidad que deberán mantener a lo largo de su relación mercantil con nosotros.

A cierre de 2024, HomeServe Asistencia contaba con una red de más de 2.867 profesionales, especialistas en 88 gremios (83 en el año 2023), aunque la mayoría de la actividad se centra en 28.





Compromiso con nuestros proveedores

La calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo depende en gran medida de nuestra gestión de proveedores.

En HomeServe Iberia distinguimos entre proveedores de servicios generales y la red de colaboradores/profesionales que hemos visto anteriormente.

Nuestro Código de Gobierno Corporativo recoge los aspectos clave en nuestra relación con proveedores, se trata de un código muy exigente en cuanto a cuestiones éticas, como por ejemplo la aceptación de obsequios, evitar las ofertas no competitivas, ...

Conscientes de que la compra de productos y servicios contribuyen a la creación de puestos de trabajo indirectos, 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 la diversidad en nuestra relación con proveedores, colaborando con Centros Especiales de Empleo.



Compromiso con la sociedad

Damos empleo a más de 6.200 personas en 7 países en HomeServe EMEA.

Apostamos por el empleo estable y de calidad. Por ello, el 99,1% de los contratos de trabajo realizados en España (1.897) fueron de carácter indefinido y el 86,6% (1.658) lo fueron a tiempo completo (98,8% y 84% respectivamente en 2023). En Portugal, los contratos indefinidos representan el 72,4% (152), de los cuales casi la totalidad, excepto un empleado, lo están a jornada completa, mientras que en 2023 el 83,5% tenían contrato indefinido y todos los empleados estaban con jornada completa.

Hemos elaborado diversos programas para apoyar a jóvenes profesionales que desarrollamos a través del acuerdo 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 HomeServe Servicios para la Energía y, una vez superado el periodo de prácticas no laborales y obtenido el título de FP frío y calor o similar, se ofrece la continuidad del itinerario formativo a través de un contrato laboral a aquellos alumnos más destacados.

Actualmente, contamos con 30 acuerdos de colaboración. En el año 2024, 43 alumnos realizaron sus prácticas formativas en alguna de nuestras empresas de HomeServe Servicios para la Energía (22 en 2023), de las cuales 10 lo hicieron en el equipo administrativo y 33 personas en el equipo técnico. Para este último colectivo, 7 resultaron aptos para contrato laboral (28% de éxito).

Desde el área de Recursos Humanos, se trabaja de forma continuada en la firma de acuerdos de colaboración con nuevas escuelas y asociaciones, y 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 medioambiente, promoviendo el consumo responsable y el reciclaje, y llevando a cabo acciones orientadas a reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, involucrando a nuestro equipo y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.





Compromiso con la sociedad

Responsabilidad Social Corporativa

HomeServe cuenta con un Comité de RSC que se reúne periódicamente y con el que impulsamos el desarrollo de la responsabilidad social dentro de la compañía mediante acciones solidarias con las que implicamos a todo el equipo, ofreciéndoles la oportunidad de participar en acciones sociales de forma voluntaria.

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 nuestro equipo.
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.

Además, para facilitar una participación de nuestros equipos en los proyectos de RSC, desde el año 2021 desarrollamos el programa **Llevando Sonrisas**, por el que cualquier persona de HomeServe Iberia que desee llevar a cabo alguna iniciativa solidaria pueda hacerlo con el apoyo de la compañía. En 2024, el proyecto ganador supuso la instalación de paneles solares y baterías acumuladoras de energía en la residencia para menores protegidos que Aldeas Infantiles tiene en San Lorenzo de El Escorial.

Gracias a esta iniciativa, hemos mejorado notablemente la eficiencia energética de sus casas de acogida, contribuyendo así al ahorro y a la reducción de la huella de carbono.

Esta instalación se realizó durante el verano de año 2024, y esa aldea, que acoge a 46 niños y niñas privados del cuidado parental, ya se abastece íntegramente con energía renovable gracias a **HomeServe Iberia** y a los 36 paneles instalados.

Además, llevamos a cabo diferentes acciones e iniciativas para ayudar, en la medida de nuestras posibilidades, a las personas afectadas por la DANA que asoló parte de la provincia de Valencia los días 29 y 30 de octubre del año 2024.

Desde HomeServe Responde realizamos una **donación de un total de 14.000€**, que ha sido posible gracias a la donación voluntaria individual por parte del equipo HomeServe y la donación por parte de la compañía. Esta ayuda se destinó a **Cáritas Valencia**, que de forma continua e incansable ha estado ayudando a todas las personas afectadas por la DANA, que siguen luchando día a día por salir adelante.

Actividad social de HomeServe

		2024
Total de recursos destinados a RSC	€	32.793,58
	Participantes	437
Total de iniciativas solidarias		13
Total de asociaciones con las que colaboramos		7
Total de horas dedicadas a acciones solidarias		893
		2023
Total de recursos destinados a RSC	€	25.996,27
	Participantes	551
Total de iniciativas solidarias		16
Total de asociaciones con las que colaboramos		8
Total de horas dedicadas a acciones solidarias		768

Nota: Las horas invertidas por los empleados son fuera del horario laboral.



Compromiso con la sociedad

A través del voluntariado o las donaciones, intentamos canalizar las inquietudes de nuestro equipo y potenciar nuestro impacto positivo en la sociedad.

			Total de recursos destinados a la acción			ODS relacionado
Acción	Entidad social / Entidad organizadora	Breve descripción	Nº Participantes	Total (€)	Total (horas)	
Equipo Médula	Donación Médula Comunidad de Madrid	Por el Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer	7	-	-	3-Salud y bienestar
Marcha contra el Cáncer	aecc	Carrera solidaria para recaudar fondos para investigación del cáncer	140	2.144€	280	3-Salud y bienestar
Jornada Huerta-voluntariado ambiental	Fundación A la Par	Iniciativa solidaria y medioambiental de la mano de la Fundación A La Par a favor de la inclusión de personas con discapacidad intelectual	45	1.070€ (pagada una parte en 2023)	225	10-Reducción de las desigualdades / 8-Trabajo decente y crecimiento económico
Carrera de la mujer de Valencia	aecc y varias ONG a favor de la mujer	Carrera solidaria para recaudar fondos para investigación del cáncer de mama	11	126,82€	22	5- Igualdad de género / 3- Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Madrid	aecc y varias ONG a favor de la mujer	Carrera solidaria para recaudar fondos para investigación del cáncer de mama	94	1210,54€	188	5- Igualdad de género / 3- Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Sevilla	aecc y varias ONG a favor de la mujer	Carrera solidaria para recaudar fondos para investigación del cáncer de mama	21	242,11€	42	5- Igualdad de género / 3- Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Zaragoza	aecc y varias ONG a favor de la mujer	Carrera solidaria para recaudar fondos para investigación del cáncer de mama	28	322,81€	56	5- Igualdad de género / 3- Salud y bienestar
Instalación paneles solares Llevando sonrisas	Aldeas Infantiles	Instalación de paneles solares y baterías en la Aldea de El Escorial	-	19.804,58 €	-	13- Acción por el clima / 7-Energía asequible y no contaminante / 12-Producción y consumo responsables.
Cocinado Navidad	Sant Egidio	Cocinar comida de Navidad para personas sin hogar	20	-	80	10-Reducción de las desigualdades
Comunicados concienciación y divulgación en materia de sostenibilidad	N/ A	14 comunicaciones a empleados de concienciación medioambiental y divulgación en materia de sostenibilidad	-	-	-	13- Acción por el clima / 7-Energía asequible y no contaminante/ 12-Producción y consumo responsables.
Donación cestas empleados	Cruz Roja Española	Donación a favor de Cruz Roja Española- campaña DANA, por el coste de las cestas de Navidad donadas	71	2.445,95€	-	10-Reducción de las desigualdades
Opiniones solidarias	Aldeas Infantiles	Donación por campaña en redes Opiniones solidarias	-	1.244 €	-	10-Reducción de las desigualdades
Emergencia DANA	Cáritas Valencia	Donación DANA	-	11.745 €	-	10-Reducción de las desigualdades

Nota: Las horas invertidas por los empleados son fuera del horario laboral.



Compromiso con la sociedad

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030

En HomeServe seguimos comprometidos con la Agenda 2030, ya que forma parte de nuestro plan estratégico para el crecimiento de los próximos años.

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.

Como respuesta al llamamiento realizado por Naciones Unidas para que el sector privado contribuyera en la consecución de estos objetivos, en HomeServe Iberia analizamos cada uno de estos principios para determinar los ODS con los que la compañía podía contribuir.

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

- Fomentar la instalación de sistemas sostenibles no contaminantes: placas solares, puntos de recarga, sistemas de aerotermia...
- Garantizar la emisión 0 de la compañía en su gestión de oficinas y reducción de emisiones en sus servicios a través de la flota de vehículos.
- Crecimiento orgánico e inorgánico de HomeServe Iberia.





Compromiso con la sociedad

ODS prioritarios

Desde HomeServe Iberia nos estamos centrando en los siguientes 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 nuestro equipo y la sociedad, con un crecimiento constante tanto orgánico como inorgánico.

Referencia empresarial del SDG Ambition: Reducción de emisiones basada en la ciencia en línea con la iniciativa 1,5°C

ODS Principal	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales 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	- Resultado Huella de Carbono (Alcance 1+2) - Cumplimiento del plan de comunicación en materia medioambiental	-Para 2030: 100% origen energía eléctrica renovable (NOTA: en empresas de >50 empleados y el 80% del resto) -Para 2030: 100% flota vehículos con etiqueta ECO o CERO para HS Asistencia y HS Membership	Strategic Business Model Climate change
ODS Adicional				
	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas 7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	- Total de instalaciones fotovoltaicas llevadas a cabo - % Energía eléctrica de fuentes renovables en oficinas. - % Vehículos ECO y CERO del total de la flota de la Cía.		
	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	- % 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		



Compromiso con la sociedad

Referencia empresarial del SDG Ambition: El 100% de todos los/as empleados/as de toda la organización ganan un salario digno

ODS Principal	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	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 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 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.	- 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 paternal (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	- Engagement - Retención de clientes - EBIT - Creación de nuevos puestos de trabajo	Strategic Business Model Loss of a significant claims client Financial Misstatement Health and Safety People
ODS Adicional				
	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	- % 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"	- Aumentar el 2% del cumplimiento de la Ley General de Discapacidad	
	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	- % 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	- Cero accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	



Compromiso con la sociedad

ODS secundarios

Referencia empresarial del SDG Ambition: Equilibrio de genero en todos los niveles de gestión

ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	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 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	- % Mujeres Total plantilla -% Mujeres Management teams -% Mujeres Comité Ejecutivo - 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	-100% Cobertura por planes de igualdad en aquellas empresas que le sea de aplicación según RD 6/2019	People

Referencia empresarial del SDG Ambition: Cero residuos al vertedero e incineración / Descarga cero de contaminantes y productos químicos

ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización 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 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	- Huella de carbono (Alcance 1 y 2)		Strategic Business Model



Compromiso con la sociedad

Referencia empresarial del SDG Ambition: Cero casos de soborno

ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	- 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 - N° Brechas de seguridad - N° Comunicados de seguridad de la Información - Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente - N° denuncias internas/externas corrupción/soborno - % Aumento de empleados en plantilla	-100% Cumplimiento de legislación vigente aplicable a nuestro negocio -Asegurar que estamos capacitados para prevenir y resolver ciber ataques que puedan amenazar a HomeServe. - Ser SOX Compliance en 2025.	Legal and regulatory compliance Information Security and Cyber Resilience Culture and conduct Data protection



Alianzas y patrocinios

Durante el año 2024, HomeServe Iberia ha colaborado con diferentes asociaciones para contribuir al desarrollo social y de los sectores en los que opera. A nivel social, desde el año 2014, HomeServe Iberia en España está adherida a Pacto Mundial con el objetivo de contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) centrados principalmente en respeto de los derechos humanos, igualdad y sostenibilidad.

En el ámbito social, HomeServe Asistencia pertenece desde hace varios años a la RedEWI, una Red de Profesionales del sector asegurador unidos para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo. Durante el año 2024, HomeServe ha incrementado su colaboración con esta asociación gracias al patrocinio del Directorio EWI que busca dar visibilidad a las mujeres directivas del sector asegurador como candidatas a convertirse en moderadoras y ponentes en jornadas y eventos. Ana López Seisdedos, directora de Recursos de HomeServe, ha participado en varios encuentros para dar a conocer este directorio y compartir su conocimiento y experiencia en el sector en temas de igualdad y diversidad.

En lo que respecta al ámbito social, HomeServe Iberia en España es compañía firmante desde el año 2021 del Chárter de la Diversidad de la Fundación Diversidad, y ha vuelto a renovar su compromiso en 2024. Se trata de un acto voluntario de las empresas, organizaciones e instituciones para fomentar el compromiso hacia los 10 principios fundamentales de igualdad y no discriminación.

A nivel sectorial, HomeServe desarrolla su actividad principalmente en el sector de las energías renovables y en el sector asegurador. HomeServe Iberia y HomeServe Asistencia están adheridas a ANESE y UNEF, así como ICEA, respectivamente. Pertener a estas asociaciones facilita la colaboración y las alianzas entre compañías para mejorar la comunicación, generar escenarios de colaboración e impulsar el sector. Desde HomeServe Iberia colaboramos como estas asociaciones y con medios de comunicación especializados en la organización y patrocinio de jornada sectoriales. Durante el año 2024 hemos asistido a más de 10 encuentros sectoriales y hemos tenido una implicación activa en los siguientes:



Pacto Mundial
de Naciones Unidas



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



Red EWI
(Red Empower Women
in Insurance)



Unión Española
Fotovoltaica



Asociación Empresarial Mixta
de Instaladores de Fontanería,
Electricidad y Afines



Asociación Navarra
Fontanería y Calefacción



Asociación de Empresas
del Sector de las Instalaciones
y la Energía



Alianzas y patrocinios

Energía y Renovables

Foro anual de Energía. Desde hace varios años HomeServe Iberia en España colabora con el diario El Economista patrocinando su Foro anual de energía. Este año celebraba su IX edición bajo el título “Los nuevos retos para Europa” y se abordaron las oportunidades y desafíos del futuro de la energía.

Servicios para la energía

Por último, destacar que empresas de HomeServe Iberia están adheridas a colectivos locales de instaladores que contribuyen a la mejora y a la generación de alianzas de este gremio. HomeServe Servicios para la Energía pertenece a Aemifesa en Cataluña, a Agremia en la Comunidad de Madrid, siendo vocales en la junta directiva, y a Anafonca en la zona de Navarra.

Asegurador

- Semana del Seguro. Es el evento de referencia en el sector asegurador y HomeServe Asistencia patrocina y organiza el espacio radiofónico Gran Formato. Se trata de un altavoz para los principales directivos y personalidades para conversar sobre la evolución, tendencias y retos del sector asegurador. Entrevistas, charlas, debates, concursos y diferentes iniciativas que buscan difundir y acercar este evento a la sociedad y a las empresas del sector. En 2024 se realizaron más de 50 entrevistas y debates y el número de oyentes creció respecto a ediciones anteriores.
- Jornadas Alta Dirección. HomeServe Asistencia patrocina y asiste desde hace varios años a las Jornadas de Alta Dirección de ICEA, que reúne a los principales CEO y Directores Generales.
- Jornada Multirriesgo Hogar. Organizada por ICEA y HomeServe Asistencia, se trata de un encuentro enfocado en el análisis de los resultados del ramo de hogar y las tendencias del sector.
- Este año, además, hemos participado como ponentes en diferentes foros tanto del sector asegurador como en temas de experiencia del cliente: Semana del Seguro, #RedEWI; Presentación del Directorio #RedEWI, Mesa de debate “La asistencia en el hogar y su impacto social” y CXO Day (Chief Experience Officer Day).



A high-angle, top-down view of a business meeting. Three people are gathered around a wooden table covered with various business documents and a tablet. The documents include bar charts, line graphs, and circular diagrams. One document is titled 'Data Analytics' and another 'BUSINESS REPORT'. The tablet in the center displays a colorful dashboard with multiple charts and graphs. The people's hands are visible, pointing at the tablet and documents. The overall scene suggests a collaborative work environment focused on data analysis and business strategy.

Información sobre gobernanza



Sistema de Compliance

HomeServe cuenta con un sólido sistema de cumplimiento normativo, también conocido como sistema de Compliance, respaldado por un marco de política integral que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos humanos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimiento de la legalidad y transparencia.

En particular, la importancia de contar con un sistema de cumplimiento normativo se basa en:

- Prevenir responsabilidades.
- Generar una mejor reputación y competitividad en el mercado.
- Garantizar el respeto a la legalidad.
- Adoptar una cultura ética y de integridad.
- Alinear la actividad con estándares nacionales e internacionales en materia de Compliance.
- Incorporar estrategias distintas de ética y cumplimiento que nos aportan un mayor y mejor crecimiento.

Todas las sociedades de España y Portugal cuentan con políticas de Compliance, un manual y un canal ético ajustados a la normativa de cada país.

Las políticas y herramientas que rigen nuestro programa de cumplimiento normativo son los siguientes:

- **Política de Compliance:** Establece los objetivos de Compliance, las obligaciones del equipo 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).
- **Manual de Compliance:** Es un manual de gestión que 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).
- **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 medioambiente), el rechazo expreso a la corrupción y el soborno, etc.
- **Política Anticorrupción:** Establece las pautas de actuación de las empresas del Grupo HomeServe y, por lo tanto, también de HomeServe Iberia 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.

- **Código de Conducta:** Este código proporciona un marco transparente con la intención de establecer un estándar común del que podamos estar orgullosos. Como empresa, nos aseguramos de que tenemos un enfoque sólido para gestionar nuestros riesgos.
- **Política de uso del Canal Ético:** Esta política regula el uso del canal de denuncias, qué irregularidades se deben reportar, qué sujetos pueden usar el canal ético y cómo funcionará la investigación que se siga sobre la irregularidad denunciada.

Homeserve cuenta con un sistema de Compliance para controlar y minimizar los hechos delictivos. El objetivo es la adopción y ejecución eficaz de medidas adecuadas para prevenir y detectar posibles riesgos penales. Con ello se da cumplimiento a las exigencias del artículo 31 bis del código penal y de la UNE 19601 de sistemas de gestión de Compliance penal.



Sistema de cumplimiento normativo

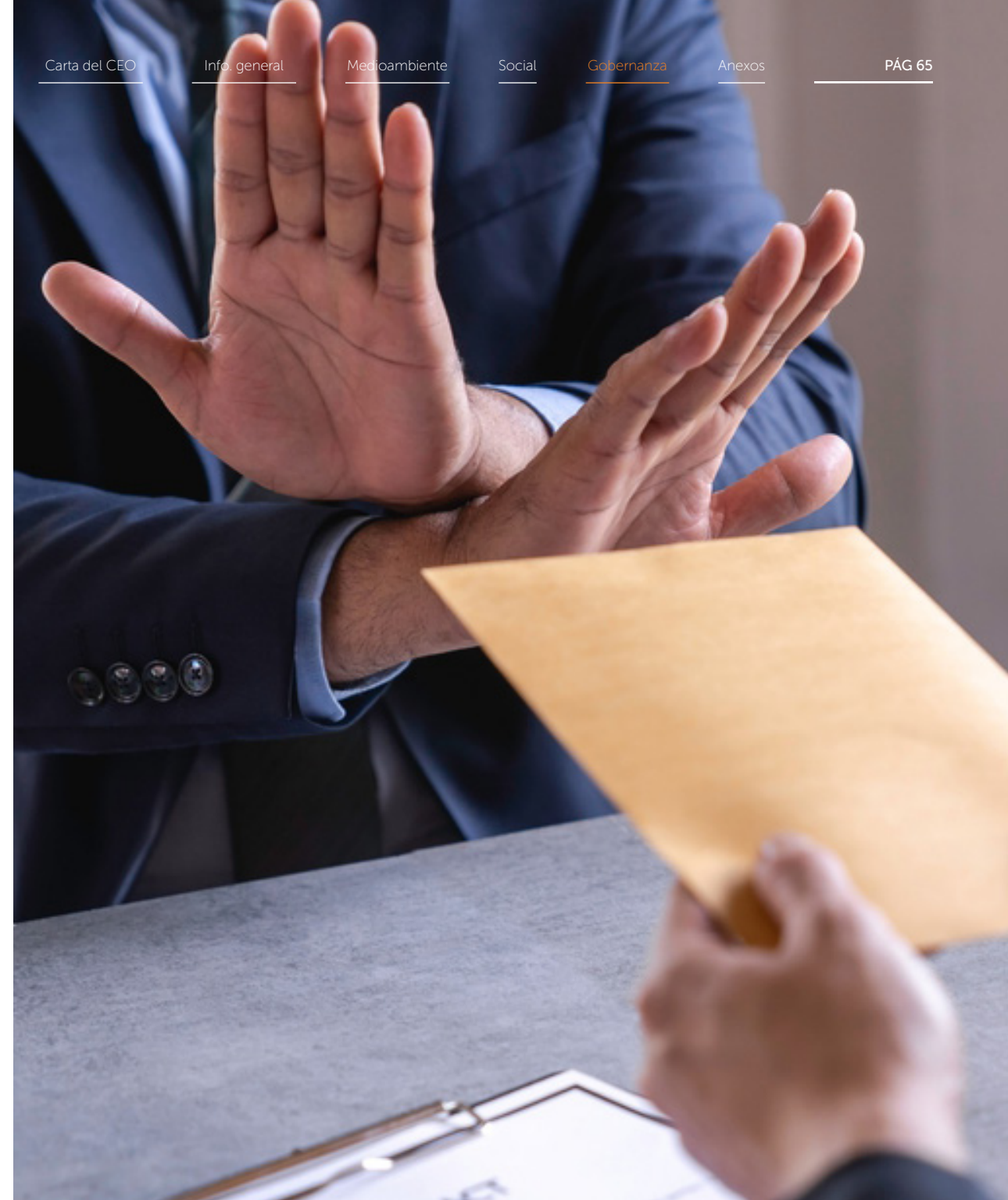
Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

El Grupo Homeserve promueve firmemente un entorno de tolerancia cero ante cualquier delito financiero, incluido el fraude o el soborno, habiendo adoptado para su prevención las siguientes medidas:

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

Además, HomeServe cuenta 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.

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).





Comité de Compliance

El Comité de Compliance de HomeServe Iberia es el órgano responsable de supervisar la implantación del sistema de Compliance, de procurar que su contenido sea 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, 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 siempre que el Consejo de Administración lo solicite.

El Comité de Compliance se reúne con periodicidad trimestral y siempre que sea necesario atendiendo a la existencia de riesgos respecto a un hecho o conducta de incumplimiento. Al igual que sucediera en 2023, este año no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

El Comité de Compliance tiene los siguientes deberes:

- Revisar y evaluar, al menos una vez al año, el cumplimiento y la eficacia del sistema de Compliance y promover su actualización cuando fuera conveniente.
- Elaborar anualmente para el Consejo de Administración de HomeServe Iberia una Memoria de Compliance o Annual Compliance Questionnaire.
- Reportar e informar al Consejo de Administración de HomeServe Iberia sobre el desempeño del sistema de Compliance para su revisión, incluyendo las recomendaciones de mejora, cuando proceda.
- Documentar todas las acciones y procedimientos relacionados con el sistema de Compliance.
- Guardar secreto sobre todas las informaciones a las que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo. Esta obligación de confidencialidad subsistirá tras el cese en el cargo.
- Conocer la documentación y normativa básica para su cometido.



Código Ético

Nuestro Código Ético es una guía de principios, valores y compromisos éticos que resalta asuntos claves que, a su vez, identifican las políticas de HomeServe, siendo de obligado cumplimiento para los administradores, directivos, equipo, representantes, profesionales, proveedores y colaboradores de HomeServe Iberia, así como para terceros que presten servicios para HomeServe o que actúen por cuenta nuestra.

Nuestro objetivo es la creación de valor a largo plazo y de modo sostenible, preservando la integridad y potenciando el valor de nuestro capital financiero e intelectual. Por tanto, los principales valores y principios éticos son:

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 de acuerdo con la normativa interna del Grupo, y con la de la unidad de negocio. 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.
4. 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.
5. Garantizamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
6. Evitamos que las situaciones personales entren en conflicto, de forma directa o indirecta, con los intereses de cualquiera de las sociedades de HomeServe Iberia.
7. 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.
8. Garantizamos la no represalia ante cualquier consulta/notificación sobre incumplimientos del Código Ético, siempre y cuando sean realizadas de buena fe.
9. Utilizamos y protegemos de forma apropiada los activos de la compañía.
10. Promovemos la transparencia en la transmisión de toda información, debiendo ser ésta adecuada, veraz y completa, tratando la misma con el máximo rigor y reconocemos el derecho de nuestros clientes y grupos de interés de acceder a la información relevante que les competa, con garantía de fiabilidad y oportunidad, sobre la base de la transparencia y verificación externa e independiente.



Código Ético

Anualmente, todos los mandos firman su compromiso con el Código de Conducta, donde deben comunicar cualquier interés en empresas u organizaciones con las que HomeServe compite o tiene una relación comercial y cualquier detalle o regalo recibido o realizado.

Respeto a los derechos humanos:

Dado nuestro tipo de negocio y que nuestra actividad se localiza en Europa, no existen riesgos significativos en materia de derechos humanos. A pesar de ello, el respeto a estos derechos representa uno de los principios básicos de nuestro Código Ético al mantener 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.

Parte importante 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, guía para el uso del lenguaje inclusivo y una política de conciliación, entre otros.

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





Canal Ético

Dentro del sistema de cumplimiento normativo establecido por el Grupo Homeserve, y siguiendo la normativa de aplicación, Grupo HomeServe tiene habilitado un canal ético externo a través del cual cualquier persona, tanto del equipo Homeserve como terceros interesados, puede 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 ético se encuentra definida en nuestra Política de Uso del Canal Ético, que aplica a todo el equipo de HomeServe Iberia, temporal o permanente, a consultores, ETTs, contratistas que trabajan para HomeServe Iberia, así como a clientes y terceros que detecten las siguientes irregularidades:

- 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, prácticas anticompetitivas.
- Discriminación, acoso, abuso.
- Sobornos, corrupción.
- Violaciones de los derechos humanos
- Daños al medioambiente

Durante el 2024 se recibieron 8 casos que se estudiaron, siendo:

- Dos casos eran quejas comerciales que se derivaron al canal de reclamaciones.
- Cuatro casos eran de RRHH por temas de acoso laboral, de los que 3 de ellos derivaron en procesos sancionadores.
- Dos casos fueron de irregularidades con materias de contabilidad, auditoría o incumplimientos de los códigos de conducta de HomeServe Iberia, de los que uno de ellos sirvió para mejorar los controles y ninguno de ellos derivó en sanción.

En 2023 se recibieron 2 denuncias a través del canal de HomeServe Iberia.





Gestión de riesgos

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

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 está centralizado a nivel de Grupo y quien reporta al Comité de Auditoría y Riesgos de Grupo.

Además, de forma local se realizan dos 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 lo, 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.





Cadena de suministro

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 o empleada de la compañía con el objetivo de eliminar cualquier tipo de fraude o soborno.

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.

HomeServe Iberia fundamenta las relaciones con sus proveedores en prácticas legales, eficientes y honestas. Todos nuestros proveedores no sólo deben cumplir la ley aplicable, nuestras normas y procedimientos internos, sino que cumplirán altos estándares de calidad para satisfacer a nuestros clientes.

El gasto total en proveedores y subcontratas en 2024 alcanzó los 125,8 millones de euros (130,4 millones en 2023).

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.





Cadena de suministro



Selección de proveedores

Para minimizar riesgos derivados de la contratación de proveedores y realizar una valoración y comparativa de determinados criterios, contamos con 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.

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 nuestro afán por la mejora continua, se actualizaron las políticas de compras de las empresas en años anteriores.



Gestión de proveedores

Nuestra Política de Compras y Procedimiento de Evaluación de Proveedores define 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.

Por otro lado, 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.



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 2024, se llevaron a cabo 22 evaluaciones de proveedores en HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar, obteniéndose los siguientes resultados: 11 satisfactorios, 10 aceptables y 1 insatisfactorio para el que se puso en marcha un plan de acción.

Al no considerarse factores de riesgo, actualmente no se están llevando a cabo auditorías a proveedores respecto a temas ambientales y sociales. Sin embargo, sí incluimos el aspecto ambiental en la evaluación de proveedores. Además, en los procesos de licitación se puntúa favorablemente al posible proveedor/subcontratista si evidencia estar en posesión de una certificación de carácter ambiental y el cumplimiento en relación con materias primas y buenas prácticas ambientales.



Ciberseguridad y privacidad de datos

La protección ante las amenazas cibernéticas es un elemento prioritario para HomeServe Iberia.

HomeServe Iberia cuenta con un Comité de Protección de Datos y otro de Seguridad de la Información que garantiza el cumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad de la Información y protección de datos personales.

Medidas adoptadas en materia de 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 de protección de los sistemas de información y telecomunicaciones.
- Revisión del Plan de Continuidad de Negocio y del Plan de Recuperación ante Desastres.
- Envío de comunicados de concienciación focalizados en ciberseguridad (ransomware, phishing, seguridad física, protección de datos y contraseñas seguras).
- Puesta a disposición del equipo un Decálogo de Seguridad, con consejos útiles para promover la seguridad de la información tanto en el entorno profesional como en el privado.
- Formación específica sobre ciberseguridad para la protección personal de las personas.
- Realización de simulacros de ataques de phishing entre todo el equipo HomeServe.

Objetivos para la Seguridad de la Información:



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 empleado o empleada de cada compañía tiene acceso única y exclusivamente a los recursos e información que requiere para el correcto desempeño de sus funciones.



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



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



Ciberseguridad y privacidad de los datos

Respuesta a las amenazas

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.

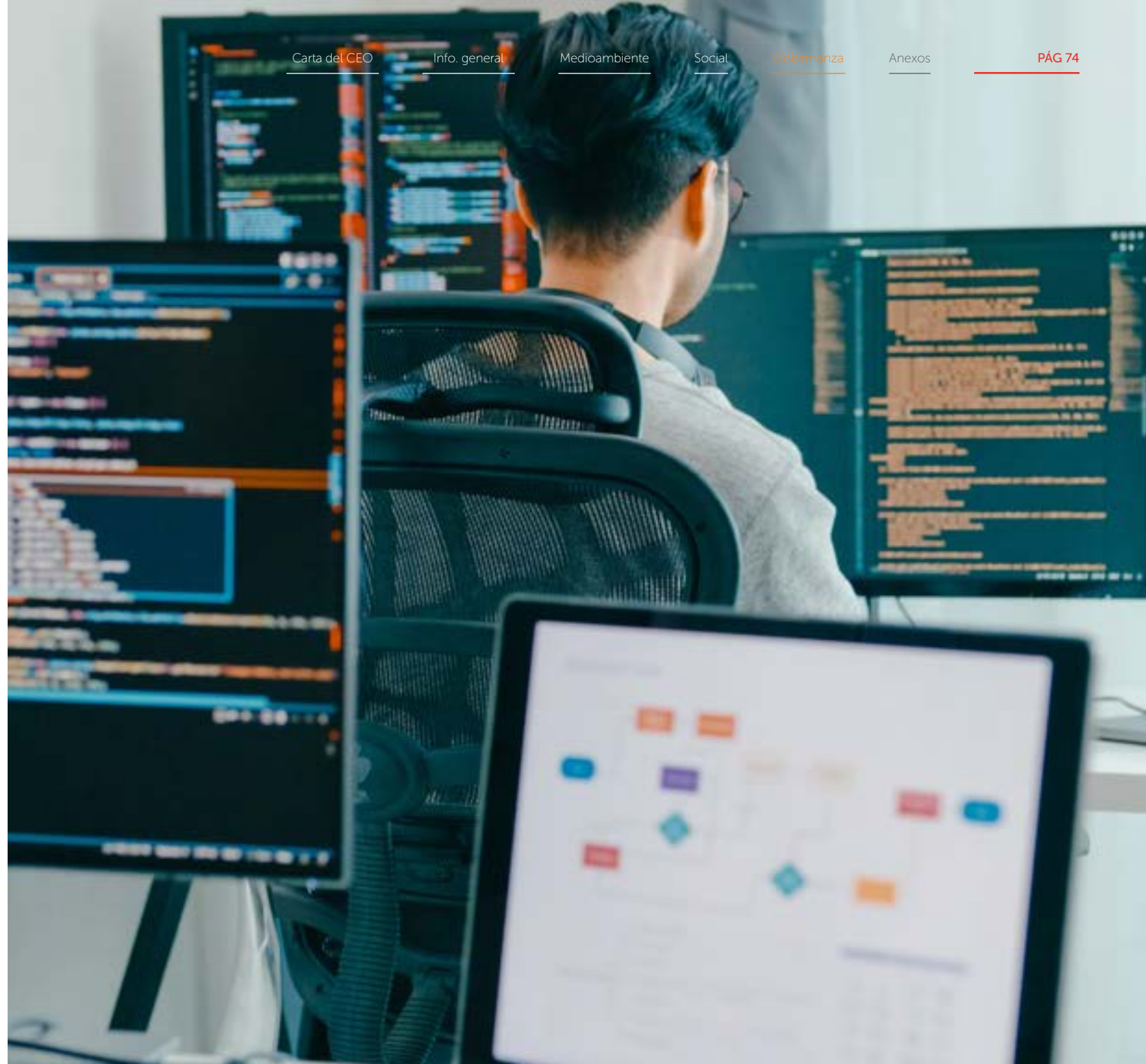
A lo largo de 2024 se interpusieron tres denuncias de distintos interesados ante la AEPD relativas a violación de la privacidad del cliente (traslado de reclamación y solicitud de información), todas ellas se encuentran cerradas y no han supuesto sanción. En el 2023 se registraron 2 sobre dicha materia que también estaban cerradas.

Únicamente una de estas tres denuncias fue fundamentada con filtración de datos sin ningún impacto asociado a los clientes. Por otro lado, este año no se identificaron casos de robos o pérdidas de datos de clientes (3 en 2023).

Los principales riesgos asociados a la ciberseguridad y privacidad de los datos ("Riesgos: Information Security and Cyber Resilience / Data Protection"), se centran en no prevenir adecuadamente los incidentes cibernéticos y, cuando éstos ocurren, no identificarse rápidamente ni responder de manera efectiva, además el hecho de no recopilar, procesar y almacenar correctamente los datos personales de acuerdo con el RGPD.

Esto puede impactar en la pérdida de datos, pérdida de clientes,... por lo que para ello se llevan a cabo diferentes controles para la seguridad, protección y vigilancia de los datos e incidentes de seguridad de la información.

**Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Ciberseguridad y Privacidad de datos.*





Certificaciones

En HomeServe Iberia garantizamos la excelencia de nuestros procesos a través de las siguientes certificaciones

HomeServe Iberia SLU:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Madrid Excelente.

HomeServe Asistencia Spain SAU:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Madrid Excelente.

Empresas Servicios para la energía (para algunas de ellas):

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.

HomeServe Portugal:

La mayor parte del equipo en Portugal está incluido en el alcance de la:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 45001, Seguridad y Salud Laboral.

Estas empresas son auditadas periódicamente en relación con sus certificaciones por auditores externos acreditados.



A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a person's hands are holding a tablet, with another person's hand holding a pen over it. On the table, there are papers with charts, a calculator, and two laptops. One laptop screen shows a colorful pie chart. The scene is brightly lit, suggesting a window in the background.

**Información
complementaria**



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 Ejecutivo de HomeServe Iberia, para su conocimiento previa publicación del mismo, en su reunión celebrada el 30 de junio de 2025.

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 2024 y el 31 de diciembre del 2024, 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., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal Unipessoal LDA, Servitis Unipessoal LDA, Atecal 2001 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladón S.L., Fulldirect BCN S.L., Predinsel S.L.U., Activa energías renovables SL, Rime energia SL, Gremisat S.L.U., Templarluz LDA, Central de Reparacions i Manteniments Clima SL, ASI Servicios Energéticos S.L., Epoch Solutions LDA, Calefacciones Fénix S.L. y Servigas Valladares,

A lo largo de la memoria se ha utilizado:

“Grupo HomeServe” o “Grupo” o “HomeServe”: Hace referencia a la matriz del grupo internacional 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 Servicios para la energía”: Oscagas Hogar S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Atecal

2001 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladón S.L., Fulldirect BCN S.L., Predinsel S.L.U., Activa energías renovables SL, Rime energia SL, Gremisat S.L.U., Central de Reparacions i Manteniments Clima SL, ASI Servicios Energéticos S.L., Calefacciones Fénix S.L. y Servigas Valladares, 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 Iberia en Portugal”: todas las empresas en Portugal.

“HomeServe Instalaciones”: Oscagas Hogar S.L., Activa energías renovables SL, Rime energia SL, 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.



Bases para la preparación y presentación del informe

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 2024. 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.





Análisis de doble materialidad

Desde HomeServe Iberia se elaboró a principios de 2024 la matriz de doble materialidad que se centra en los principales impactos de las empresas en materia de sostenibilidad (económicos, sociales y medioambientales), y que combina la materialidad de impacto y la materialidad financiera.

La materialidad del impacto y la materialidad financiera a menudo están entrelazadas. Los impactos de la empresa sobre las personas o el medio ambiente, combinados con cambios en la estrategia, incluidas las inversiones, así como las decisiones de gestión tomadas para abordar dichos impactos, pueden generar riesgos y oportunidades.

A continuación, se incluyen las fases que se han tenido en cuenta para el análisis de doble materialidad:

Fase A: Comprensión del contexto

En HomeServe Iberia se realiza un plan estratégico periódicamente teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- 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 actividades.
- Análisis de riesgos y oportunidades.
- Características y evolución del 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 que sean clave, cuyos intereses se ven afectados o puedan verse afectados por las actividades de nuestra organización y el tipo de impacto:





Análisis de doble materialidad

Tras el análisis del contexto por parte de la Alta Dirección, se definieron una serie de temas materiales para HomeServe Iberia que fueron validados por el CFO como representante del Comité Ejecutivo.

Fase B: Identificación de los riesgos y oportunidades reales y potenciales

En este paso, HomeServe identifica los riesgos y oportunidades que afectan o pueden afectar a las diferentes líneas de negocio.

En este caso disponemos de un análisis de riesgos estratégicos de la compañía (nuestro Top 10) y de riesgos operacionales que se han identificado a través de distintas fuentes:

- Auditorías internas y externas
- 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

Esta evaluación, conlleva un análisis cuantitativo y cualitativo que se lleva a cabo dentro del proceso de gestión de riesgos y

oportunidades (ver apartado 5.6) y del análisis de la estrategia que hace la Alta Dirección.

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

Fase C: Evaluación y priorización de los temas materiales relevantes

a) Evaluación de la materialidad de impacto

Verificados los aspectos materiales con la Dirección, se procedió a consultar a cada uno de los grupos de interés claves, a través de una encuesta online anónima realizada en el primer trimestre de 2024.

Se recibieron 387 encuestas lo que supone un 20% de participación. De estos resultados, se tuvieron en cuenta aquellos con una puntuación por encima de 9,3 para considerarlo como tema relevante ya que las notas eran muy elevadas.

b) Evaluación de la materialidad financiera

El CFO ha evaluado el impacto de los asuntos materiales desde un enfoque financiero, es decir, el impacto que pueden

tener potencialmente dichos asuntos en la consecución de la estrategia corporativa y en los resultados teniendo en cuenta además los riesgos y oportunidades identificados.

En el caso de la materialidad financiera, no se le ha dado una puntuación, sino que, si se consideraba un asunto relevante se ha considerado como tal.

Para la elaboración de la matriz de doble materialidad, se han ponderado estos asuntos relevantes en base a la probabilidad e impacto de los riesgos asociados a cada uno de los temas.

Camino hacia la nueva directiva CSRD

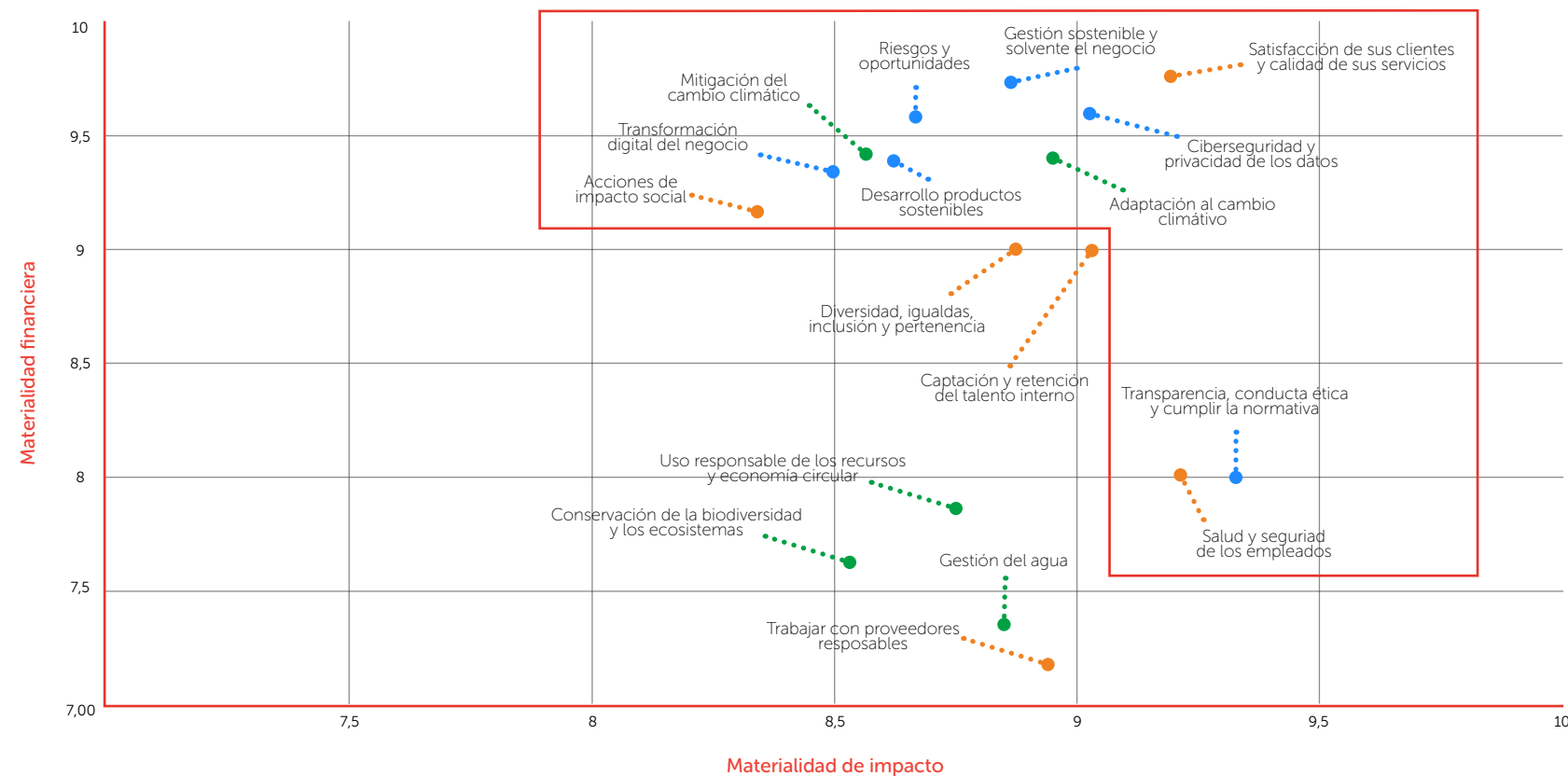
Desde finales de 2024 hemos comenzado a trabajar desde Grupo HomeServe junto con el resto de los países en:

- La creación de una nueva matriz de doble materialidad.
- Definición de los impactos riesgos y oportunidades (IROs) relevantes por cada tema ESG.



Análisis de doble materialidad

Matriz de doble materialidad



Por tanto, los temas materiales son los siguientes:

- Adaptación y mitigación al cambio climático
- Acciones de impacto social
- Salud y seguridad de los empleados
- Satisfacción de sus clientes y calidad de sus servicios
- Riesgos y oportunidades
- Gestión sostenible y solvente del negocio
- Ciberseguridad y privacidad de los datos
- Transformación digital del negocio
- Desarrollo productos sostenibles
- Transparencia, conducta ética y cumplir la normativa

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



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 comunicaciones
Empleados	• 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	• 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.





Canales de relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Canal de comunicaciones	Grupo de interés	Canal de comunicaciones
Colaboradores (red de profesionales)	- Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. - Encuesta de materialidad. - Revistas y boletines informativos. - Equipo dedicado. - Redes sociales.	Proveedores	- Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. - Encuesta de materialidad. - Evaluaciones. - Equipo dedicado.
Clientes	- 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.	Asociaciones profesionales y sectoriales	- Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. - Encuesta de materialidad. - Equipo dedicado. - Página web corporativa. - Redes sociales.
Partners (Alianzas comerciales)	- Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. - Equipo dedicado. - Encuesta de materialidad. - Reuniones periódicas.	Sociedad (administraciones públicas, asociaciones sin ánimo de lucro y fundaciones)	- Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. - Encuesta de materialidad. - Equipo dedicado. - Página web corporativa. - Redes sociales



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
- Manual de Compliance
- Política de Compliance
- Código Ético
- Política Anticorrupción



Corporate:

- Group Responsible Business & Health & Safety Policy
- Code of Business Conduct.



Financial:

- Tax strategy policy.
- Financial crimes and sanctions policy.
- Anti-Bribery and Corruption Policy.



People:

- Diversity, Equality and Inclusion policy.
- Modern Slavery Statement.
- Whistleblowing policy.



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
Aspectos Generales	Breve descripción del modelo de negocio, que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 2: 2-1 GRI 2: 2-2 GRI 2: 2-6 GRI 2: 2-9	Carta del CEO. Principales magnitudes económicas Estructura organizativa. Nuestros servicios Bases para la formulación de la memoria.	3 a 5 13 16 8 y 9 77
	Mercados en los que opera.	GRI 2: 2-1 GRI 2: 2-6	Carta del CEO. Acerca de HomeServe. Nuestros servicios Oficinas. Compromiso con nuestra red de profesionales.	3 a 5 7 8 y 9 9 51
	Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 2: 2-2 GRI 2: 2-22	Carta del CEO. Nuestra cultura. Principales magnitudes económicas. Compromiso con el medioambiente.	3 a 5 15 13 18 a 24
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2: 2-22	Carta del CEO. Principales magnitudes económicas. Tablas: ODS prioritarios ODS secundarios	3 a 5 13 57 y 58 59 y 60
	Principio de Materialidad y marco de reporting.	GRI 1 GRI 2: 2-29 GRI 3: 3-1 GRI 3: 3-2 GRI 2: 2-4 GRI 2: 2-3 GRI 2: 2-5 GRI 3: 3-3	Bases para la preparación y presentación del informe. Análisis de doble materialidad. Tabla: Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI.	77 y 78 79 a 82



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

Cuestiones Medioambien- tales	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 3: 3-3 GRI 2: 2-27	Compromiso con el medioambiente.	18 a 24
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	N/A	Compromiso con el medioambiente.	18 a 24
	Procedimiento de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3: 3-3	Certificaciones y controles ambientales.	22
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3: 3-3	Compromiso con el medioambiente.	18 a 24
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 2: 2-23	Compromiso con el medioambiente.	18 a 24
	Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	GRI 3: 3-3	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Economía circular y prevención y gestión de residuos.	GRI 3: 3-3	Compromiso con el medioambiente.	24
	Uso sostenible de los recursos.	GRI 303-5 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4	Datos de consumos y emisiones.	23
	Cambio Climático.	GRI 3: 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	Compromiso con el medioambiente.	18 a 24
	Protección de la biodiversidad.	N/A	Compromiso con el medioambiente.	22



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 3: 3-3 GRI 404-3	Compromiso con nuestro equipo.	27 a 45
Cuestiones Sociales y Relativas al personal	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	GRI 405-1 (los rangos de edad no corresponden con este GRI al ser los consensuados con el Comité de Empresa)	"Tabla: - Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	29 y 30
	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 2: 2-7 GRI 405-1	"Tablas: - Promedio anual de los contratos por tipología y sexo. - Promedio anual de contratos por tipología y edad. - Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional.	31 y 32
	Empleo Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	- Número de despidos por sexo. - Número de despidos por edad. - Número de despidos por clasificación profesional.	44
	Brecha salarial bruta.	GRI 405-2	"Tabla: - Salarial bruta por categorías en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia."	40
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 3:3-3	Desconexión Laboral.	37
	Empleados con discapacidad.	N/A	Igualdad y diversidad.	38



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

Cuestiones Sociales y Relativas al personal	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
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 3: 3-3	Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	36
		Número de horas de absentismo.	GRI 403-9	Prevención de Riesgos Laborales.	34
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3: 3-3 GRI 401-3	Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	36
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 3: 3-3 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6	Salud y seguridad.	33 a 35
		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.	34
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 3: 3-3	Relaciones Laborales.	43
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2: 2-30	Relaciones Laborales.	43
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	Relaciones Laborales.	43
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 3: 3-3 GRI 404-2 (en lo relativo al apartado a)	Formación y desarrollo del talento.	37
		Cantidad total de horas de formación por categoría profesional.	GRI 404-1	Formación y desarrollo del talento.	37



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

Cuestiones Sociales y Relativas al personal	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
	Accesibilidad Universal	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3: 3-3	Igualdad y diversidad.	38
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	GRI 3: 3-3	Igualdad y diversidad.	38
		Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 3: 3-3	Igualdad y diversidad. Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	38 74
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3: 3-3	Igualdad y diversidad.	38
Respeto 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 3: 3-3	Información sobre gobernanza.	63 a 75
	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 2: 2-26	Información sobre gobernanza.	63 a 75
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.		GRI 3: 3-3 GRI 406-1	Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	74
	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 3: 3-3	Código Ético.	67 y 68



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 3: 3-3	Información sobre gobernanza	63 a 75
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y luchar contra el blanqueo de capitales.		GRI 3: 3-3 GRI 2: 2-26 GRI 205-2	Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.	65
	Las acciones de asociación o patrocinio.		GRI 2: 2-28 GRI 201-1-a-ii	Alianzas y patrocinios.	61
Información sobre la sociedad	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 3:3-3	Compromiso con la sociedad.	53 a 60
	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 3:3-3 GRI 206-1	Compromiso con nuestra red de profesionales.	51
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 2: 2-29	Canales de relación con los grupos de interés.	83 y 84
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2: 2-28 GRI 201-1-a-ii	Alianzas y patrocinios. Estrategia RSC.	61 54
	Subcontratción y Proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 3: 3-3	Cadena de suministro. Compromiso con nuestros proveedores.	71 y 72 52
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 2: 2-6 GRI 3: 3-3	Cadena de suministro. Compromiso con el medioambiente.	71 y 72 21
		Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	GRI 2: 2-6 GRI 3: 3-3	Evaluación de proveedores críticos. Compromiso con nuestra red de profesionales.	72 51



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

Información sobre la sociedad	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
	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 3:3-3	Compromiso con nuestros clientes.	46 a 50
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 3:3-3 GRI 418-1	Gestión de las reclamaciones.	49 y 74
	Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país, impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	GRI 3:3-3	Principales magnitudes económicas.	13

Nota: Basado en los GRI Universal Standards 2021, 2018 y 2016

