



INFORME DE PROGRESO 2015

Reparalia
Camino del Cerro de los Gamos, 1 - Parque Empresarial Edif. 5 y 6
28224 Pozuelo de Alarcón (MADRID)

Índice

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis
Empleados
Comunidad/Sociedad Civil
Medioambiente
Clientes
Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Carta del Consejero Delegado



Madrid, 15 de abril de 2016

Como consejero delegado de Reparalia quiero compartir los avances y resultados de Reparalia recogidos en este Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Durante nuestro ejercicio 2015 hemos fortalecido nuestro compromiso con nuestros clientes, nuestro equipo, nuestros partners, con el medioambiente y con la sociedad. Con este documento queremos comunicar a todos los grupos de interés la evolución de las iniciativas y proyectos desarrollados en favor de la sostenibilidad de la compañía y nuestra responsabilidad social.

En Reparalia entendemos la transparencia y la comunicación con nuestros grupos de interés como principal indicador de la integridad y honestidad de una compañía y por ello, recogemos en este Informe los contenidos más relevantes desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

A lo largo del último año, en Reparalia hemos realizado una fuerte apuesta por la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo unos excelentes niveles de servicio y calidad. Somos inconformistas y queremos seguir trabajando para dar respuesta a las necesidades de un cliente cada más digitalizado y que busca una experiencia diferenciadora en el consumo de un producto o servicio. Por ello, hemos intensificado nuestros esfuerzos para analizar y escuchar a nuestros clientes y desarrollar toda una cultura y filosofía corporativa enfocada plenamente a su satisfacción.

Nuestra apuesta por el equipo humano, la atracción de talento y la mejora de los programas de desarrollo y beneficios sociales de nuestros empleados han sido uno de los pilares clave en la compañía. Seguimos avanzando para convertir Reparalia en un lugar mejor en el que trabajar.

La solidaridad con los más desfavorecidos y nuestra preocupación por el cuidado del medioambiente continúan siendo piezas clave en nuestro proyecto de Responsabilidad Social Corporativa. En el último año hemos incrementado nuestro presupuesto para dar respuesta al aumento de la demanda de nuestros servicios por parte de diversas Asociaciones y Organizaciones solidarias. En este sentido, agradezco el compromiso y participación de todos nuestros equipos, tanto empleados como red de profesionales, cuya respuesta siempre es ejemplar.

Para terminar, quiero trasladar y reiterar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y nuestro interés en seguir avanzando de acuerdo a los valores y principios que rigen nuestra organización, cumpliendo nuestras promesas con los grupos de interés.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'H Stephen Phillips'.

H Stephen Phillips
Consejero Delegado de Reparalia



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Reparalia SAU

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Camino del Cerro de los Gamos, 1 - Parque
Empresarial Edif. 5 y 6

Localidad

Pozuelo de Alarcón

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.reparalia.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

H Stephen Phillips, CEO Reparalia

Persona de contacto

Macarena de Saracho

Número de empleados directos

685

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Reparalia es una **empresa especializada en la comercialización de contratos para el cuidado del hogar y experta en reparaciones y en la gestión integral de siniestros, tanto para empresas como para particulares**. Reparalia tiene como misión ser *“la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación, mantenimiento o mejora de su hogar”*.

La compañía inició su andadura en el año 2000 y desde entonces, ha protagonizado una evolución constante para adaptarse a la demanda del mercado y para dar respuesta a las necesidades de los clientes.

Reparalia se divide en **dos líneas de negocio** y cada una de ellas cuenta una estructura de gestión especializada.

- **Reparalia SAU** es la unidad de negocio especializada en la gestión integral de siniestros y reparaciones para compañías aseguradoras, empresas y particulares. Cuenta con un modelo diferencial de gestión que se asienta en la amplitud y capilaridad de su red profesional y en la cercanía al terreno para adecuar constantemente su red a las necesidades de negocio.
- **Reparalia Direct** es la división especializada en la comercialización de contratos de cuidado del hogar. Desarrolla programas y productos de fidelización para las empresas que deseen ofrecer a sus clientes ventajas adicionales, y ofrece este servicio también de forma independiente a particulares. Por una pequeña cuota anual el usuario contará con la tranquilidad de tener resueltas las incidencias de su hogar los 365 días del año, las 24 horas del día, garantizando un trabajo excelente y profesional. Reparalia comercializa diferentes contratos de hogar y cuenta con un amplio catálogo de productos orientados a resolver las incidencias de fontanería, electricidad, cerrajería, cristalería y gas.

Ventas / Ingresos

119.919.193€

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Comunidad / Sociedad Civil, Medioambiente, Clientes, Proveedores.

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Socios colaboradores / Red de profesionales

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés.

La sostenibilidad de Reparalia se articula en torno a las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés. Estas características condicionan de manera significativa el análisis y elección de nuestros grupos de interés, que están basados en la tipología de nuestra actividad y en el entorno en el que nos desarrollamos. Estos grupos abarcan, desde un nivel más próximo: clientes, empleados, socios colaboradores y red de profesionales hasta los stakeholders externos de gran impacto en la estrategia de la compañía como son: proveedores, comunidad, medioambiente y asociaciones de profesionales.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La materialidad se ha establecido acorde a los criterios de sostenibilidad, misión, visión y valores del Gobierno Corporativo de Reparalia. A partir de aquí se han identificado los puntos materiales de relevancia para la compañía y sus grupos de interés. En los siguientes reportes, Reparalia revisará y analizará los aspectos de materialidad de acuerdo a nuevos impactos y gestiones, así como resultado del diálogo con los stakeholders.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso de Reparalia se comparte con los grupos de interés. Se distribuye a los empleados a través de la Intranet corporativa, y a la red de profesionales y socios colaboradores mediante la newsletter que se les remite con la información relevante de la compañía. El resto de grupos de interés pueden acceder al Informe a través de la web corporativa, donde está disponible. Además, tras la publicación, emitimos nota de prensa a los medios de comunicación para que cualquier usuario pueda acceder a la información y utilizamos las redes sociales para compartirlo y difundirlo. El Informe de Progreso también se publica en la web española de Pacto Mundial y en la página internacional de Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

Las principales cifras de evolución de la actividad de Reparalia en los últimos ejercicios, reflejan el esfuerzo y compromiso de los empleados, accionistas y profesionales, así como los valores y principios que mueven a la compañía. La evolución de los últimos años y el crecimiento sostenido es el resultado de la apuesta que realiza la compañía por la satisfacción de sus empleados. A continuación, compartimos los datos más relevantes del negocio:

- **Servicios: 659.000 servicios**
- **Clientes: 1.096.000 clientes**
- **Contratos: 1.295.000 contratos**
- **Empleados: 685**
- **Facturación: 119,92 millones de euros**
- **Franquicias: 176**

NUESTROS PUNTOS FUERTES

A lo largo del FY2015 en Reparalia hemos continuado trabajando en nuestra apuesta por la calidad y nuestra orientación al cliente y para ellos

hemos puesto en marcha diferentes iniciativas que nos han permitido mejorar los ratios de satisfacción tanto de clientes como de las empresas con la que colaboramos. Nuestra estrategia ha estado basada en una mejora de la eficiencia y en reducir el esfuerzo del cliente a la hora de contactar con nosotros y de buscar una solución a sus incidencias en el hogar.

En este escenario, la tecnología y el desarrollo de nuevos sistemas y herramientas han permitido obtener los resultados esperados.

NORMATIVA Y CERTIFICACIONES

La labor realizada en la garantía de nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos ha permitido renovar la certificación ISO 9.001 en nuestro FY2015, así como obtener el Sello Madrid Excelente, que certifica y reconoce el compromiso de Reparalia por la excelencia en el servicio ofrecido a nuestros clientes.

Por último, en Reparalia seguimos adheridos a diferentes Asociaciones y Organizaciones como APD (Asociación para el Progreso de la Dirección), ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), Círculo de Empresarios, ADigital y AMCHAM (American Chamber of Commerce) y colaboramos con grupos editoriales como INESE, Unidad Editorial y otros medios de comunicación generalistas y sectoriales en el desarrollo de eventos y la divulgación de información relevante para la sociedad.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

En Reparalia, la sostenibilidad es entendida como la capacidad de generar valor para nuestros grupos de interés. Uno de los principios de Reparalia es la interacción con los stakeholders, y para ello llevamos a cabo políticas de desarrollo y una estrategia de negocio basada en las necesidades de las personas que formamos la compañía y de nuestros clientes. Escuchamos sus sugerencias y propuestas a través de diferentes plataformas y sistemas y una vez analizadas y estudiadas, procedemos a ponerlas en marcha. Recibimos las propuestas de los grupos de interés por diferentes vías, en función de la relación y colaboración establecida con cada uno de ellos. A continuación, presentamos la metodología utilizada.

ACCIONISTAS.

En Reparalia contamos con varios comités y grupos de decisión que gestionan y toman decisiones acerca de la estrategia y las operaciones del negocio. El Comité de mayor responsabilidad es el Consejo Asesor, formado por 10 miembros, entre los que se encuentran dos ejecutivos del Grupo Homeserve, matriz de Reparalia y único accionista de la compañía. Además, contamos con otros Comités que trabajan en coordinación y bajo las directrices marcadas por el Grupo como son el Comité de Compliance y el Comité de Riesgos.

CLIENTES.

Para Reparalia, el cliente ocupa una posición destacada y toda la organización está orientada a su satisfacción. El diálogo con nuestros clientes es permanente y directo. Registramos cada intervención y analizamos el proceso para detectar áreas de mejora. Al cierre del servicio, solicitamos su grado de satisfacción y percepción sobre nuestra compañía. Gracias a ello, obtenemos información valiosa que nos permite mejorar y cumplir con sus expectativas.

En este sentido, contamos con un equipo de Customer Experience, formado por más de 20 profesionales, que trabajan continuamente analizando las causas de las reclamaciones para detectar aspectos clave en la satisfacción del cliente, verificando y realizando un seguimiento exhaustivo y desarrollando planes de mejora. Los esfuerzos se orientan a asegurar una buena experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con Reparalia y en sus líneas de negocio.

A su vez, desde Reparalia realizamos auditorías internas para recabar información útil y adoptar las propuestas de mejora de nuestros clientes. Para la incorporación de las sugerencias de nuestros clientes, en el último año hemos incrementado la interacción con ellos a través de nuestras redes sociales, habilitando vía de contacto directo que nos permiten ser más eficientes y rápidos en la respuesta proporcionada. En el ejercicio anterior gestionamos las solicitudes de 30 clientes, lo que supone el doble de las realizadas el año anterior.

SOCIOS COLABORADORES.

En Reparalia hemos establecido acuerdos con diferentes socios colaboradores, principalmente compañías de bancaseguros y empresas de utilities. El vínculo y cercanía con nuestros partner para el desarrollo del negocio permite un intercambio continuo de información que nos permite mejorar día a día y adoptar las medidas correctoras necesarias para mantener los estándares de calidad.

En este sentido, mantenemos con estas compañías un diálogo fluido con reuniones periódicas y una comunicación constante a través de nuestra revista corporativa y el envío de newsletter, donde les ofrecemos la posibilidad de que nos trasladen sus comentarios o sugerencias. Además, las compañías realizan auditorías internas para medir la satisfacción de sus usuarios, evaluar resultados y corregir posibles incidentes.

EMPLEADOS.

Contamos con canales que facilitan la interacción continuada y de forma bidireccional. Además de las

vías clásicas como el tablón de anuncios y el correo electrónico, en Reparalia contamos con la Intranet y el buzón de sugerencias, donde los empleados pueden enviar sus opiniones y propuestas de mejora. Estas se reportan de forma periódica a los responsables de cada área. A lo largo del último año se publicaron en la intranet 633 comunicados y se gestionaron 61 propuestas del buzón de sugerencias

En Reparalia hemos puesto en marcha diferentes iniciativas como reuniones periódicas del Comité Ejecutivo y los desayunos con Dirección. Además, a través de nuestra encuesta de clima laboral analizamos las demandas y opiniones de nuestros empleados para desarrollar planes de mejora.

RED DE PROFESIONALES.

La comunicación con la red de profesionales, y en particular, con nuestra red de franquiciados es continua. Nos comunicamos con ellos a través del envío de newsletter y la revista corporativa. Además, les invitamos a participar en nuestras redes sociales y a enviarnos cualquier sugerencia o propuestas. Los directores de cada oficina se reúnen con los profesionales de forma individual y en reuniones colectivas para intercambiar puntos de vista y detectar áreas de mejora.

Anualmente, organizamos una convención con todos los titulares de las franquicias y escuchamos sus necesidades a través de encuentros y de las encuestas que realizamos, tanto para conocer su satisfacción, como para recoger su opinión sobre nuevos proyectos o iniciativas. De forma eventual, también llevamos a cabo focus group para conocer de primera mano qué demandan nuestros clientes y como podemos mejorar la relación con ellos.

PROVEEDORES.

En el caso de Proveedores, se establecen reuniones periódicas para compartir con ellos nuestros procedimientos y sistemas de evaluación y homologación, para ello utilizamos los canales establecidos para este grupo.

COMUNIDAD.

Por lo que respecta a la Comunidad, estamos en continuo contacto con organizaciones, asociaciones y fundaciones que tienen actividad en las áreas en las que estamos presentes. Existe una comunicación constante para detectar necesidades en estos colectivos y a partir de ahí, ponemos en marcha proyectos de ayuda social centrados en nuestra actividad principal, la reparación de hogares. A estas iniciativas se suman otras acciones puntuales que dan respuesta a las demandas que nos transmiten las organizaciones.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Reparalia SAU es una Sociedad Limitada Unipersonal y está participada al 100% en su capital por Reparalia Direct S.L.U., que a su vez está integrada en el Grupo Homeserve International. La sociedad propietaria es Homeserve PLC, con domicilio en Birmingham y listada en el índice FTSE 250. Nuestra estructura organizativa ha sido diseñada para dar respuesta al cliente y para una gestión eficiente y rentable del negocio. Toda la organización depende del Consejero Delegado y el área de negocio cuenta con oficinas coordinadas por un director de zona en seis ciudades.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

En Reparalia diseñamos y desarrollamos iniciativas para el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial y establecemos sistemas de medición para cada una de las iniciativas llevadas a cabo, así como políticas y normativas que garantizan el cumplimiento. En este sentido, hemos establecido los procedimientos que detallamos a continuación:

Principio 1 y 2. Derechos Humanos

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

Desde el departamento de Recursos Humanos y el área Legal velan por el cumplimiento de la legalidad en relación a la protección y respeto de los Derechos Humanos de todas las personas que trabajan y colaboran en Reparalia. En este sentido, nuestro Código de Gobierno Corporativo recoge en los seis principios básicos en los que se apoya la organización el respeto de la dignidad y los derechos de las personas, favoreciendo la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.

Principios 3, 4, 5 y 6. Normas laborales

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

Estos principios también están presentes en nuestro **Código de Gobierno Corporativo** y trabajamos para su máximo cumplimiento. Una muestra de ello es la presencia de 15 nacionalidades diferentes y el empleo de personas con discapacidad, tanto internamente como de forma externa. Además, la composición de nuestra plantilla refleja la alta presencia de mujeres en el equipo con un 72,99%. En cuanto a la igualdad por edad, contamos con un 14,16% de jóvenes (menores de 30 años).

Además, en Reparalia hemos puesto en marcha diferentes iniciativas relacionadas con la flexibilidad, la conciliación laboral y familiar, beneficios para la maternidad y mejoras de los espacios de trabajo orientadas a convertir la empresa en un lugar mejor donde trabajar.

Para la detección de cualquier irregularidad, en Reparalia contamos con un sistema de denuncia establecido que permite al empleado denunciar comportamientos contrarios a la legalidad o incumplimientos de los principios recogidos en el código. El proceso puede realizarse por 3 vías: a través del superior o director de área, a través del director del departamento de RRHH o a través de Expolink, una empresa externa contratada por el grupo Homeserve y especializada en la gestión de denuncias anónimas. Esta entidad está gestionada de forma independiente, imparcial y confidencial.

En el último año, Reparalia no ha registrado ninguna denuncia por los canales habilitados. Por otra parte, a la hora de establecer una relación de colaboración con proveedores, Reparalia analiza aspectos de regularidad en el empleo y de cumplimiento de la normativa vigente antes de establecer vínculos comerciales. En caso de detectar incumplimiento, procedemos a la suspensión del acuerdo.

Principios 7,8 y 9. Medioambiente

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

En el aspecto medioambiental, nuestra actividad tiene un impacto muy reducido. Aun así, trabajamos de forma preventiva para proteger el planeta y promovemos tanto interna como externamente el uso responsable de los recursos. En este sentido, llevamos a cabo una gran labor de concienciación de todos nuestros stakeholders con el envío de información a medios de comunicación, red de profesionales, clientes y empleados, sobre el consumo de energía en el hogar, ámbito en el que estamos especializados.

Principio 10. Anticorrupción

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

Nuestro **Código de Gobierno Corporativo** está basado en varios pilares imprescindibles para el cumplimiento de este principio: **Fidelidad**, garantizando la actuación de forma íntegra y con honestidad; **Cumplimiento de la Legalidad**, colaborando con las autoridades de supervisión, fiscales, judiciales y administrativas; y **Transparencia**, con la emisión, revelación y veracidad de la información, promoviendo su confidencialidad e integridad en los mercados en los que operamos.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Consejero Delegado es el máximo responsable de la compañía y reporta de forma directa a la dirección del Grupo. Es el máximo garante del plan estratégico en nuestro país, de la evolución de la compañía y el cumplimiento de los objetivos y retos establecidos. En la compañía contamos con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa creado desde el comienzo del proyecto, siendo el área de Comunicación la responsable de su desarrollo. Las decisiones sobre asuntos de buen gobierno e implantación de la RSC se realizan en este Comité formado por el consejero delegado, el director general, la directora de Recursos Humanos y la subdirectora de Comunicación. Se reúnen con carácter trimestral. Los asuntos de buen gobierno y código ético se coordinan en el área Legal de Reparalia.

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en

relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Reparalia no ha colaborado con ningún otro organismo de Naciones Unidas durante el año fiscal al que corresponde este reporte, pero ha establecido conversaciones con ACNUR para apoyar la labor que realizan en favor de los

refugiados, estudiando posibles vías de colaboración.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web: www.reparalia.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y

minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



6

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



4

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



251

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

En Reparalia, nuestra orientación al cliente determina nuestra forma de actuar. Por eso, a lo largo del último ejercicio hemos llevado a cabo un exhaustivo proceso de investigación con empleados, clientes y profesionales para detectar áreas de mejora y formular nuestro Customer Charter o compromiso con el cliente. Las conclusiones e iniciativas se desarrollarán a lo largo del próximo año, estableciendo los pilares imprescindibles en la atención al cliente.

Satisfacción del cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mantenemos con nuestros clientes un diálogo permanente y directo y analizamos continuamente sus necesidades para ofrecerle servicios y productos personalizados. Trabajamos continuamente para mejorar los procesos y la atención al cliente.

En este sentido, durante el periodo de 2015, el **tiempo medio de respuesta telefónica** a nuestros clientes se situó en **10,61 segundos**, atendiendo **146.000 llamadas**.

Además, pusimos en marcha iniciativas orientadas a mejorar su satisfacción tanto en el proceso de venta como de gestión del servicio. Entre estos nuevos proyectos destacan:

- **Equipo WOW**, una plataforma focalizada en facilitar un servicio de máxima excelencia con el objetivo de superar las expectativas del cliente, pudiendo reducir la productividad del equipo en favor de la fidelización de la cartera. Los primeros datos obtenidos revelan un incremento del 10% en la satisfacción del cliente.
- **Equipo de Soluciones al Cliente**, para ofrecer un servicio de valor añadido en caso de no cobertura de póliza.

En cuanto a la gestión del servicio, hemos implantando la herramienta **Intelligent Routing**, un sistema de direccionamiento de llamadas que centraliza y personaliza la solución aportada al asegurado, dirigiéndola al gestor especializado en función de la tipología y momento en el que se encuentra el siniestro.

Todo lo anterior ha permitido mejorar los ratios de satisfacción y los índices de reclamaciones.

- **Índice de satisfacción** (sobre 10): 8,91 vs. 8,8 (FY14)
- **NPS (Net Promoter Score)**: 54% vs 59,41% (FY14)
- **Índice reclamaciones**: 1,9% vs. 2,42% (FY14)

- **Índice de insatisfacción:** 9,4% vs. 10% (FY14)
- **Tiempo medio de resolución quejas:** 8,09 días vs. 10,87 días (FY14)

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

En Reparalia nos regimos por nuestro Código de Gobierno Corporativo que garantiza una gestión ética y transparente. En él, la empresa y los empleados se comprometen a trabajar con los más altos estándares de calidad y honestidad. El Código recoge los criterios, procesos y procedimientos que mantienen a la organización alineada con sus valores, misión y visión, reflejándose en sus páginas los objetivos de la entidad.

Relación duradera con los clientes

INVESTIGACIÓN PARA MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE

En Reparalia hemos creado un equipo especializado en investigación y estudios de mercado, que a lo largo de todo el año ha analizado los comportamientos y necesidades de clientes, profesionales, empresas y otros usuarios para avanzar en la calidad del servicio. A través de la realización de estos estudios, tanto cuantitativos como cualitativos, ha sido posible mejorar los sistemas y procesos de contratación, la adaptación y creación de productos y la mejora en la segmentación de clientes.

OTRAS INICIATIVAS DE RETENCIÓN

Además, hemos puesto en marcha diferentes proyectos que permiten mejorar su experiencia con Reparalia, garantizando su retención y fidelización. Entre ellos encontramos:

- Incorporación de un nuevo **producto sostenible en el Welcome Pack** que enviamos a nuestros clientes,
- Campaña **Bye, bye 60 días**, que elimina la clausula de algunos de nuestros contratos que no contenían cobertura para viviendas deshabitadas durante más de 60 días
- Creación de nuevos productos **de Instant Cover** adaptados al perfil de nuestros clientes con el objetivo de ampliar las coberturas en las asistencias de servicio solicitadas, proporcionando al usuario una solución inmediata.

Reducción esfuerzo del cliente en la gestión

CULTURA EFFORTLESS

Dentro de nuestra cultura de orientación al cliente hemos apostado por hacérselo todo fácil a través de nuestra **cultura “effortless”**, ofreciendo un servicio excelente con el mínimo esfuerzo por parte

del cliente. Para ello, hemos invertido en nuevas tecnologías y herramientas que nos han permitido aportar autonomía al cliente y facilitar el contacto con la compañía.

Su satisfacción es nuestra prioridad y para ello **contamos con diferentes vías de comunicación para atender sus sugerencias o reclamaciones**, pudiendo contactar con nosotros a través de diferentes plataformas, eligiendo la modalidad que prefieren: teléfono, web, email o mediante nuestras redes sociales, donde hemos establecido un sistema de gestión de reclamaciones rápido y eficaz, que nos ha permitido dar respuesta a un total de **30 solicitudes de nuestros usuarios**.

La presencia en las plataformas digitales ha crecido sustancialmente en el último año, ampliando los canales en los que estamos presentes, facilitando así, la interacción con cada usuario. Nuestra **red de seguidores se ha incrementado en más de un 200% en el último año**.

A lo largo de este año también hemos **intensificado nuestra estrategia digital**, adaptándonos al mercado y a los hábitos de los usuarios, cada vez más conectados a internet y con necesidades de consumo y respuestas inmediatas. Con nuestra oferta digital, hemos avanzando y permitimos a los usuarios solicitar un servicio de reparaciones de forma online, ofreciendo más de 90 servicios de 14 gremios. A través de esta plataforma, también facilitamos a los usuarios la contratación de nuestros productos. La evolución de este mercado se ha cerrado con la **gestión de 3.029 servicios**. En la web, los clientes deciden si prefieren llamarnos, o por el contrario, seleccionar la opción **Clic to call**, y Reparalia les devuelve de forma inmediata la llamada para atender su solicitud.

Accesibilidad de los productos y servicios

PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Reparalia contamos con un amplio catálogo de productos y servicios orientados a cuidar el hogar de todos los usuarios. A los productos tradicionales hemos sumado nuevas categorías que cubren las necesidades de cualquier tipología de clientes y viviendas: climatización, con productos **específicos para radiadores y aire acondicionado; PYMES, extendiendo y adaptando nuestra experiencia en hogar a oficinas o espacios empresariales; y exteriores, con una gama de productos específicos para el exterior de las viviendas**. Además, recientemente estamos trabajando en el desarrollo de una línea para colectivos con capacidades limitadas.

Todos nuestros productos pueden adquirirse a través de nuestros partners, solicitándolos por teléfono o mediante nuestra página web, a la que puede acceder cualquier usuario. Desde ahí, facilitamos todos los trámites: solicitud de un presupuesto, petición de un servicio o contratación de productos. Además, en nuestra web ofrecemos la opción de chat online para realizar consultas o resolver cualquier duda sobre el producto o servicio que desea adquirir, así como opción **Clic to call**, para solicitar que devolvamos la llamada a los clientes que lo requieran.

Acuerdos con otras entidades

SOCIOS COLABORADORES

Reparalia colabora con diferentes empresas en sus dos líneas de negocio, tanto en la gestión de siniestros para compañías aseguradoras como en la comercialización de contratos y seguros de hogar. Entre estos colaboradores, encontramos a las principales compañías de bancaseguros como BBVA, Segurcaixa, National Nederlanden, RGA Seguros, entre otras; y a las grandes empresas de suministro de agua y electricidad como Endesa y Agbar.

La calidad del servicio prestado y el modelo de colaboración que llevamos a cabo con cada partner nos han permitido consolidarnos en el mercado y ampliar los acuerdos con nuevas entidades, sumando **3 nuevos colaboradores a nuestra cartera**.

A lo largo del año 2015, además, hemos puesto en marcha una **nueva línea de negocio** para la gestión y mantenimiento de los inmuebles propiedad de las entidades bancarias, conocido como **Real Estate**. El incremento del parque inmobiliario en manos de las entidades financieras y nuestra ventaja competitiva en el mercado han favorecido la evolución de este nuevo negocio y nos han permitido establecer **acuerdos con 8 entidades: Bankia, Haya Real Estate, BNP Real Estate, CX IMMO, Acuerdo Servicios Jurídicos, Ahorro Corporación, Lener Asesores y Tecnotramit**.

Analizamos continuamente la satisfacción y resultados del servicio prestado a nuestros partners mediante el seguimiento de los SLAs establecidos, KPIs y encuestas de satisfacción realizadas al cliente final. Para ello, contamos con herramientas de medición internas que analizan la evolución de los resultados en base a los indicadores establecidos. Esta información se integra mensualmente en un informe ejecutivo que compartimos con nuestros partners o socios colaboradores.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

PROTECCIÓN DE DATOS

En Reparalia trabajamos intensamente para velar por el cumplimiento de la **Ley Orgánica de Protección de Datos** y por el mantenimiento y custodia de nuestras BBDD. Contamos con protocolos estrictos en este sentido. Además, durante el último año hemos trabajado en una mejora de los procesos y en el uso de nuevas herramientas como la mejora de infraestructura de BBDD.

Hemos renovado, redimensionado y optimizado las BBDD en un nuevo servidor con alta disponibilidad para ganar seguridad en la gestión de la información. Además, hemos mejorado los procesos internos para un aseguramiento más estricto de la información. Todos estos cambios están recogidos en las exigencias de la **normativa ISO 27.001**, a la que presentaremos nuestra solicitud.

La empresa tiene contratado un Seguro de Responsabilidad Civil con la compañía AIG, que cubre entre otros riesgos, el de posibles sanciones relacionadas con incumplimientos de la LOPD. Además, por motivos de volumen y prudencia reconoce y registra las provisiones necesarias para hacer frente a aquellos pasivos, que siendo indeterminados respecto a su importe o fecha de cancelación, se estime probable su ocurrencia.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Buen ambiente laboral

MEJORAS IMPLANTADAS

Nuestros empleados son nuestra razón de ser. En el último año hemos puesto en marcha iniciativas **que convierten a Reparalia en un lugar mejor donde trabajar**. A las políticas de seguridad y salud con las que ya contamos en Reparalia, hemos incorporado otros **beneficios para el empleado** como la flexibilidad laboral para el comienzo, comida y finalización de la jornada.

Además, los datos de contratación reflejan el cuidado de la empresa por su equipo. En Reparalia el **91,97% de los contratos son fijos y 75,47% a tiempo completo**. Si analizamos índices como la **rotación** estos se sitúan en el **4,54% para call center y 2,44% para staff**. En el caso del **absentismo**, se incrementa en **call center con un 7,21% y en staff asciende hasta el 2,78%**.

COMUNICACIÓN CON EMPLEADOS

Continuamos mejorando la comunicación con el equipo a través de diferentes plataformas y proyectos. Compartimos toda la información en nuestra **intranet (633 noticias publicadas)**, a través del correo electrónico y en nuestro tablón de anuncios, y contamos con iniciativas que contribuyen a mejorar el flujo de información:

- **Reuniones periódicas del Comité Ejecutivo** con sus equipos para compartir resultados y nuevos proyectos.
- **Desayunos con Dirección**. Los empleados que se incorporan a la compañía se reúnen con el Consejero Delegado para compartir impresiones. Durante el FY15, un total de **53 empleados pudieron disfrutar de esta iniciativa**. Por solicitud del equipo, a lo largo de próximo año, está previsto la ampliación de este tipo de encuentros con la directora de Recursos Humanos.
- **Un día con un Profesional**. Los empleados comparten una jornada de trabajo con la red de profesionales para conocer a fondo el servicio prestado y proponer áreas de mejora. Durante el pasado ejercicio, **115 empleados** solicitaron su participación en el programa y 91 de ellos ya han podido disfrutar del proyecto.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Para medir la satisfacción de los empleados, detectar su opinión acerca del funcionamiento de la compañía y obtener su feedback para desarrollar iniciativas que contribuyan a que la empresa mejore cada día, anualmente realizamos una encuesta de clima laboral, en la que suelen **participar más del 85% de la plantilla**, y que en el último año nos reveló un **77% de engagement** de nuestra plantilla. Tras analizar los resultados hemos desarrollado planes de mejora en base a la opinión de los empleados.

OTRAS INICIATIVAS DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL

Por otra parte, a lo largo del pasado ejercicio creamos **espacios como las salas relax, arroba y de juegos para mejorar las condiciones de nuestros empleados** en su tiempo de descanso entre los turnos establecidos. Continuamos también con nuestro **proyecto Héroes**, mediante el que los empleados reconocen la labor de compañeros en línea con los valores de la compañía. Este reconocimiento se realiza de forma trimestral y en base a los resultados obtenidos, a final de año, reconocemos y premiamos al empleado del año.

Con el **programa "Trae un Amigo"**, los empleados pueden proponer a familiares y amigos para vacantes que se convoquen en la compañía. En el último año se han incorporado a **Reparalia 30 empleados procedentes de este programa, habiendo recibido más de 130 CV** por esta vía.

Reparalia cuenta con un **importante programa de beneficios sociales** que mantiene desde hace varios años y que de forma continuada estudia para incluir nuevas ventajas. En la actualidad, todos los empleados con más de seis meses de antigüedad disfrutan de **seguro de accidentes laborales, seguro salud subvencionado, servicio gratuito de electricidad, descuento en reparaciones, plan de compensación flexible, viernes saludable, club beneficia-t y práctica deportiva**.

Por último, mencionar que en Reparalia convocamos anualmente nuestro **Picnic Corporativo** en cada una de las ciudades en las que estamos presentes. Se trata de compartir un día de actividades lúdicas fuera de la oficina, favoreciendo la relación entre los empleados, franquiciados, familiares y amigos. Durante el año 2015 se desarrollaron acciones en todas las oficinas, con una participación de **306 personas**.

La jornada de **Puertas Abiertas** es otro de los eventos tradicionales de la compañía en el que invitamos a familiares y amigos a conocer nuestros espacios y pasar una tarde divertida y solidaria, coincidiendo con nuestra Operación Kilo. El año pasado, **129 personas se sumaron a este encuentro**.

Conciliación familiar y laboral

FLEXIBILIDAD HORARIA Y CONCILIACIÓN

Cuando hablamos de conciliación, no nos referimos únicamente a la vida familiar, sino también a la búsqueda de alternativas que faciliten un equilibrio entre los planos personales y profesionales. En este sentido, se han puesto en marcha iniciativas para ayudar en el día a día a nuestros empleados: **teletrabajo, parking para embarazadas y reducción de jornada laboral**. Estamos trabajando en un **nuevo paquete de beneficios sociales para padres y madres** que implica: permiso por lactancia, incorporación paulatina, permiso de paternidad y ayuda económica.

En cuanto a **flexibilidad**, en Reparalia trabajamos en jornada intensiva todos los viernes y durante los meses de julio y agosto. Además, el resto del año se establece un horario flexible para la entrada, salida y comida. Con el objetivo de facilitar el trabajo de las personas que forman parte de Reparalia, favorecemos la movilidad de los empleados promoviendo la adquisición de equipos portátiles en lugar de sobremesa.

Igualdad de género

IGUALDAD DE GÉNERO

En Reparalia contamos con un alto índice de empleabilidad de **mujeres**, que supone un **73% de representatividad de este colectivo**. Si analizamos la composición por estructura, estas ocupan una mayor parte del equipo de Call Center y mandos intermedios, siendo su representación menor en puestos directivos, donde se sitúa en el 8,03%. Sin embargo, a lo largo de los últimos años se están produciendo promociones internas e incorporaciones de mujeres al equipo directivo de la compañía.

Por lo que respecta a los intervalos de edad por género, en el último año hemos registrado un **incremento del porcentaje de mujeres en todos los tramos de edad**. Además, para mejorar la igualdad y brindar oportunidades a las mujeres de la plantilla, en Reparalia estamos desarrollando nuevas propuestas y políticas orientadas a mejorar la conciliación laboral y familiar, así como facilitar la maternidad.

IGUALDAD EDAD

En Reparalia somos conscientes de la situación laboral de los jóvenes españoles y favorecemos su inserción, no solo en lo relativo a programas de responsabilidad social, sino también en nuestra plantilla. Además, tenemos **acuerdos con Universidades y Escuelas de Negocio** que favorecen la atracción de talento y de la incorporación a la plantilla de jóvenes formados y preparados. En la actualidad, el 14% de la plantilla es menor de 30 años. En cuanto al tramo de edad de mayores de 50 años, representan cerca del 7% en la plantilla.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

PROYECTO LEY LISMI

Desde el pasado año, hemos contratado los **servicios de limpieza de la compañía CELIMA, un centro especial de empleo**. Colaboramos con ellos para la limpieza de las instalaciones de nuestra

sede de Pozuelo de Alarcón y facturamos un importe anual de 100.000€. Esto supone el cumplimiento de un elevado porcentaje de la Ley LISMI.

Tenemos también un **acuerdo vigente con DKV Integralia**, la Fundación por la integración laboral de personas con discapacidad. A través de este marco de colaboración, contamos con sus servicios para la realización de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes tras la ejecución de la reparación.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En temas de seguridad y salud, desde Reparalia formamos a los empleados sobre aspectos saludables relacionados con su puesto de trabajo y los riesgos que conlleva. A través de nuestro acuerdo con Asepeyo como mutua responsable de la salud en Reparalia, anualmente ofrecemos a los empleados la posibilidad de realizar un reconocimiento médico anual.

Todos los centros de la compañía tienen su **Evaluación de Riesgos Laborales y Planes de Prevención** actualizados, así como personal cualificado para Planes de Evacuación. En estas evaluaciones de riesgos no se han detectado puestos con alta peligrosidad. En Reparalia contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el que participan 3 miembros del Comité y 3 empleados.

En cuanto a la **accidentalidad**, en 90% de los accidentes se produce in itinere. Los accidentes producidos durante la jornada laboral se han reducido un 3% en el último año. Dentro del programa de Beneficios Sociales, los empleados cuentan con un **seguro de accidentes laborales en el que la empresa asume el 100% de la prima** y la opción de contratar un seguro de salud privado para el empleado, su cónyuge y familia. En este último caso, la empresa asume el 60% de la prima y el empleado el 40% restante.

Otras iniciativas en temas de salud para el empleados son los **Viernes Saludables**, en los que ofrecemos fruta gratuita a todo el equipo; la **difusión mensual de consejos y talleres de prevención contra el cáncer** de la mano de la aecc; y la **promoción de la práctica deportiva** con la organización de eventos internos y la subvención de las inscripciones en Carreras Solidarias.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Toda la plantilla de la compañía, incluyendo al personal directivo, se evalúa mediante el sistema de **Evaluación del Desempeño Corporativo de Reparalia** (PDR). En este proceso se evalúa a los empleados dos veces al año, en colaboración de una consultora externa. Además de revisar los objetivos personales y corporativos, también se determinan las necesidades de desarrollo y acciones formativas necesarias para el correcto desempeño del puesto, mejora de las competencias y aprovechamiento de las capacidades. Dicha evaluación nos permite aumentar las fortalezas de cada empleado.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

PLAN DE CONCIENCIACIÓN Y AHORRO DE USO DE LOS RECURSOS

En Reparalia trabajamos la protección del medioambiente de manera preventiva, ya que nuestra actividad genera un impacto reducido en el medio natural. Por ello, nuestros esfuerzos se centran en la **concienciación de los empleados para el uso eficiente de los recursos**. Aprovechamos los **Días Mundiales como el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medioambiente** para compartir información de interés sobre el ahorro en el hogar y en los espacios de trabajo.

Nuestra **política de reciclaje y reducción del consumo de papel** nos ha permitido mantener los índices de años anteriores, con un consumo de **1.900 hojas por empleado**, y aumentar **el reciclaje con 5.335kg de papel** (un 15% superior al año anterior). Además, como viene siendo habitual, hemos llevado a cabo nuestra **jornada de reforestación con 132 árboles plantados** y la participación de **70 empleados**.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Entendemos la formación de nuestros equipos como herramienta imprescindible para lograr su formación como profesionales y el desarrollo del conocimiento y cualificación en la compañía para asegurar la excelencia en el servicio y el crecimiento de Reparalia. A lo largo del FY15 se han incorporado a Reparalia **174 nuevos profesionales**, 2 de ellos procedentes de un periodo de prácticas y se han realizado un total de **13 promociones internas**.

La apuesta por el equipo y su formación está reflejada en la inversión realizada, con **8.904 horas de formación, que representan una media de 58,1 horas por empleado**, un 5% más que el periodo anterior. Cada año, diseñamos planes de formación que recogen aspectos estratégicos y tácticos adaptados a las necesidades del negocio. Su planificación se realiza de forma eficiente y

considerando las propuestas de cada departamento. Contamos con procedimientos específicos que cubren aspectos de planificación, control y registro del proceso formativo.

Además, en el departamento de RRHH contamos con formadores internos que imparten un alto porcentaje de la formación a empleados. Durante el último año, hemos trabajado en la implantación de nuestro sistema de **formación online** con el desarrollo de todos los procedimientos y procesos de gestión y se pondrá en marcha a lo largo del próximo año.

Red de Profesionales

RED DE PROFESIONALES.

En Reparalia contamos con una red de más de **2.000 reparadores, expertos en 20 gremios**, distribuidos por todo el territorio. Hemos establecido con ellos acuerdos de colaboración que determinan la tipología de reparadores y entre ellos encontramos:

- **Profesionales.** Trabajadores autónomos que trabajan para Reparalia sin exclusividad.
- **Franquiciados.** Profesionales que han firmado una franquicia de 5 años y forman parte del negocio.

Además, este año hemos incorporado un nuevo grupo de profesionales que denominamos **licenciarios**, con un acuerdo de colaboración similar al de franquicias, pero con menor vinculación.

La relación y **comunicación con la red de profesionales** es continuada y solicitamos su participación y propuestas para mejorar tanto nuestra relación con ellos, como el servicio que prestamos a nuestros clientes.

SATISFACCIÓN Y ENGAGEMENT

Los datos revelan un **alto índice de satisfacción de nuestra red con un 83% global**. Al analizar por aspectos relacionados con su trabajo, este dato se incrementa hasta un 91% en el compromiso con la compañía. Como resultado de la encuesta realizada a toda la red de franquiciados se ha desarrollado un plan de mejora, que implica la realización de encuentros periódicos de la dirección con la red con el objetivo de mejorar las iniciativas propuestas, compartir experiencias, analizar áreas de mejora... Todo esto ha hecho posible la mejora del servicio al cliente, y los **usuarios valoran el trabajo de nuestra red con 9 puntos sobre 10**.

NUEVOS PROYECTOS

Continuamos con el seguimiento de proyectos clave para el negocio y la relación con este grupo de interés:

- **Un día con un profesional.** Para compartir la experiencia de nuestros reparadores a la hora de visitar a un cliente.
- **Proyecto Movilidad.** Hemos conseguido una extensión del proyecto hasta el 83% de franquiciados y el 61% de profesionales, que ya usan la tablet para sus gestiones diarias, mejorando así la eficiencia y la reducción de consumo de papel

FORMACIÓN DE LA RED

Desde Reparalia impartimos formación continuada a la red tanto para el uso de nuevas herramientas y sistemas, así como para la mejora de la gestión y de la atención al cliente. **El 100% de la red de franquiciados ha recibido formación a lo largo del FY15.**

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

PERFIL DE PROVEEDORES

En Reparalia tenemos un compromiso con la **creación de valor en las comunidades en las que operamos y realizamos el 100% de los aprovisionamientos a proveedores locales**. En el FY15, el **número total de proveedores con los que nos relacionamos ascendió a 2.435**, siendo el **35% de ellos nuevos colaboradores** y un **93% del total del mismo se realizó con profesionales y franquiciados**, con lo que mantenemos acuerdos de colaboración a largo plazo con relación estable y duradera.

NUEVO SISTEMA DE PAGO A PROVEEDORES

La compañía ha puesto en marcha **un nuevo sistema de pago a proveedores mediante confirming a 60 días** en conformidad con la Ley de Morosidad vigente, permitiendo a los proveedores acortar su periodo medio de pago en caso de necesidad de efectivo.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Continuamos con nuestros **sistemas de auditoría de proveedores y comunicación continuada**, para identificar servicios sostenibles y gestionar y verificar los compromisos de servicio acordados.

Antes de firmar un acuerdo de colaboración con un nuevo proveedor realizamos nuestro proceso de evaluación con la cumplimentación de un cuestionario donde se valora que responden a la normativa vigente, y buscamos proveedores con sistemas de calidad y sostenibilidad más eficientes. Además, todos los contratos que así lo requieren contemplan cláusulas de auditabilidad que nos permiten en todo momento verificar los compromisos de servicio acordados con el proveedor.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

PROYECTO REPARALIA RESPONDE

En Reparalia materializamos nuestras iniciativas de Responsabilidad Social brindando nuestra ayuda a quienes más lo necesitan con nuestro proyecto de cuidar los hogares de los más desfavorecidos. A lo largo de los últimos años hemos colaborado con **Aldeas Infantiles, la aecc, Cáritas y otras fundaciones regionales localizadas en los núcleos de población donde estamos presentes**. Reparalia subvenciona todo el material y mano de obra necesaria para su realización.

Todas las acciones llevadas a cabo son coordinadas por uno de nuestros profesionales expertos, que ejecutan los trabajos. En el caso de iniciativas de pintura, organizamos jornadas de voluntariado con empleados y profesionales para llevarlas a cabo, siempre bajo la supervisión y asesoramiento de un reparador responsable.

A lo largo del último año, hemos **reformado y rehabilitado 8 centros/residencias de colectivos con escasos recursos, discapacidad o en riesgo de exclusión**. De esta manera, hemos conseguido nuestro objetivo, **mejorar las condiciones de vida de más de 600 personas**, destinando cerca de **500 horas a voluntariado y con la participación de 94 empleados y franquiciados**. A continuación, presentamos las jornadas llevadas a cabo:

- **Reparación y pintura del centro Manantial de Cáritas (Valencia)**. El centro Manantial atiende a niños con escasos recursos de la localidad de Burjassot y organiza actividades de apoyo educativo, ocio y desarrollo personal. Desde **Cáritas** solicitaron la ayuda de Reparalia para habilitar el patio de juegos y reformar y pintar la fachada del centro. Tras la intervención de nuestros reparadores para acondicionar el espacio, tuvo lugar una jornada de pintura en la que participó un grupo de **14 empleados** voluntarios de la DT Levante.
- **Reparación y pintura de un centro de estudios de la Fundación Mossen Federic Bara (Tarragona)**. **26 voluntarios** participaron en esta jornada solidaria y entregamos cerca de 650€ en donativos y alimentos básicos gracias a la colaboración de los empleados. Viajamos a Reus (Tarragona) para reformar y pintar un centro de estudios de la Fundación Mossen Frederic Bara Cortiella (San Vicente Paul) para niños en riesgo de exclusión, contribuyendo así, a que sus tardes y ratos de estudio tengan otro color. Los voluntarios en compañía de familiares y amigos pintaron las aulas y patios principales del centro. Este centro acoge y atiende a más de **90 niños de entre 4 y 14 años con escasos recursos** socioeconómicos y les ofrecen un espacio para la realización de actividades educativas y de tiempo libre.
- **Pintura del centro de día Egunon Etxea (Bilbao)**. En Bilbao contamos con la participación de un equipo de **19 voluntarios** formado por empleados y franquiciados que pintaron algunos de los espacios del centro de mayores EGUNON ETXEA, gestionado por Cáritas y que acoge a **35 personas en situación de vulnerabilidad** y/o en riesgo de exclusión, facilitando su integración en la sociedad.

- **Pintura del centro de autismo (Sevilla).** Contamos con la colaboración de un profesional de la DT Sur para dar color a un centro de acogida de niños con autismo.
- **Instalamos el suelo de la residencia de Cáritas Fundación Santa Lucía (Madrid).** Convocamos una jornada de voluntariado entre los profesionales de Reparalia para abordar la sustitución del suelo de la residencia de ancianos de Cáritas “Fundación Santa Lucía”. Para esta iniciativa contamos con la participación voluntaria de **7 profesionales de Reparalia**, especializados en pintura y parquet que se desplazaron hasta la residencia para realizar la sustitución de más de 500 metros cuadrados de suelo que se había ido desgastando con el paso de los años. La superficie presentaba irregularidades y desperfectos que hacían peligrar la seguridad de los ancianos, dificultando su día a día ya que la mayoría de ellos utilizan sillas de ruedas y andadores para moverse. De ahí, que Cáritas Madrid solicitase la ayuda de Reparalia para sustituir el pavimento al no contar con recursos para afrontar la reparación.
- **Adaptamos las oficinas de la Fundación Exit para facilitar el acceso a personas con minusvalía.** Otra de las iniciativas llevadas a cabo ha sido la adaptación de la oficina de la Fundación Exit con el objetivo de facilitar el acceso a personas con minusvalía. Reparalia, que colabora desde hace unos años con Fundación Exit en el programa Jóvenes Profesionales, ha brindado su ayuda en esta ocasión para la financiación y ejecución de los trabajos.
- **Reforma y pintura de un centro de niños (Oviedo).** En la jornada de Oviedo participaron **13 voluntarios** que dedicaron una mañana entera a pintar el centro de la **Asociación PARTYCIPA**, una organización que ofrece de forma gratuita desayunos y apoyo escolar a familias con escasos recursos económicos.

Llevar a cabo estas iniciativas no solo contribuye al bienestar de estos colectivos y a la oportunidad de poder devolver a la sociedad lo que nos ha aportado, sino que, a su vez, tiene un impacto directo en la compañía en dos vertientes. Por un lado, nos posiciona como empresa socialmente responsable, lo que favorecerá las relaciones con nuestros partners y otras entidades, garantizando la sostenibilidad de la compañía. Y por otra parte, ha contribuido a mejorar el engagement y satisfacción de los empleados, que se sienten parte de una empresa comprometida con la sociedad.

Además, también es una herramienta importante para mejorar el trabajo en equipo, fomentando la participación y colaboración en las jornadas de voluntariado y el liderazgo de determinados niveles.

OTRAS INICIATIVAS

En Reparalia hemos establecido acuerdos con diferentes organizaciones y asociaciones con las que colaboramos de forma periódica. Entre estos proyectos encontramos:

- **Operación Kilo y Dona tu Juguete.** En el año 2015, con la colaboración de todos los empleados, donamos **600 kilos de alimentos y 200 juguetes**.

- **Comida de Navidad.** La Comida de Navidad se ha convertido en una cita de referencia para nuestros empleados. Organizamos jornadas de voluntariado para la preparación y distribución de la comida de Navidad para los más de **800 “sin techo” de la Comunidad de Madrid** en colaboración con San Egidio.
- **Carreras solidarias.** Colaboramos muy de cerca con la **Asociación Española contra el Cáncer** y cada año participamos en sus carreras solidarias y apoyamos sus campañas, destinando la recaudación a la investigación de esta enfermedad. En el año 2015, **103 empleadas de Reparalia** se sumaron al reto de participar en esta popular carrera. Deporte solidario. En Reparalia hemos establecido una relación de colaboración continuada con **Cooperación Internacional** para el patrocinio de los **torneos de Golf y Fútbol 7** solidarios que organiza. En el ejercicio anterior, **24 empleados y colaboradores de Reparalia** participaron en esta iniciativa.

Invertir en las generaciones del futuro

PROYECTOS FORMATIVOS CON JÓVENES

Las dificultades de acceso al empleo que vive España nos han impulsado a poner en marcha acciones que favorezcan una formación práctica y que faciliten la inserción laboral de los jóvenes. Desde el año 2012 participamos en colaboración con **Fundación Exit** en el **Proyecto Jóvenes Profesionales**, bajo la supervisión de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid y con el propósito de fomentar un modelo educativo de Formación Profesional basado en el sistema dual alemán.

Los alumnos que participan en este proyecto combinan la realización de sus estudios con prácticas remuneradas bajo la supervisión de uno de nuestros franquiciados. De esta manera, fomentamos la motivación de los jóvenes para continuar con sus estudios, al tiempo que adquieren la experiencia que les facilitará la búsqueda de trabajo. El proyecto nació en Madrid y posteriormente se ha implantado en Barcelona. En el último año **28 jóvenes han participado en esta iniciativa** con una inversión de más de **5.000 horas de formación**. Uno de los alumnos ha finalizado sus estudios y actualmente colaboran con uno de nuestros profesionales, lo que demuestra el éxito del proyecto. El resto de alumnos continúan su fase formativa.

En esta misma línea, Reparalia también quiso sumarse al **Proyecto Coach**, promovido por Fundación Exit. Se trata de una iniciativa de voluntariado corporativo dirigida a empresas socialmente responsables y que busca mejorar la integración laboral de **10 jóvenes** en riesgo de exclusión social y fracaso escolar trabajando su orientación y motivación a través de un primer contacto con la empresa para que continúen su formación y mejoren sus posibilidades de empleabilidad. Está previsto que durante el próximo ejercicio **dos de los jóvenes se incorporen a realizar prácticas con el departamento de IT** (Infraestructuras y tecnología).

Además, colaboramos con el **Ministerio de Educación** en la organización de las **Olimpiadas de Formación Profesional**, que reúnen a jóvenes de toda España para trabajar y fomentar esta rama formativa.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

INICIATIVAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN LA OFICINA

En nuestro proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, trabajamos para proteger el medio en el que vivimos. Desde el punto de vista medioambiental, llevamos a cabo iniciativas de concienciación, reducción del consumo y reciclaje descritos en el apartado de Estrategia y Gobierno. En este sentido, a lo largo del último año hemos puesto en marcha una campaña que nos han permitido reducir ligeramente el consumo:

- **Campaña 1.600.** Partiendo del consumo registrado por empleado de 1.900 hojas, hemos lanzado una campaña de concienciación que permita reducir esta cifra hasta 1.600 hojas / empleado.

Además, hemos aumentado la cantidad de papel reciclado, depositando en nuestros contenedores **5.335 kilos**. En cuanto a la utilización de los recursos en nuestras oficinas, en el último año, hemos **reducido el consumo de kW/hora de energía eléctrica/ empleado al día pasando de los 3,66 en el FY14 a 3,16 en el FY15, y hemos reciclado 800 pilas**.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

USO TECNOLOGÍA RESPETUOSA CON EL MEDIOAMBIENTE

En Reparalia apostamos por la tecnología, y no sólo con el objetivo de mejorar y hacer más eficientes nuestros procesos, sino como alternativa para reducir el consumo de papel y ser más respetuosos con el medioambiente. En este sentido, hemos puesto en marcha diferentes iniciativas:

- Desarrollo y extensión del **proyecto Tablet** a un mayor número de colaboradores de nuestra red de profesionales. A través de este sistema, los profesionales realizan todas las gestiones mediante su dispositivo, eliminando el uso de papel. Un **83% de nuestra red de franquiciados y el 61% de todos los profesionales ya utilizan este sistema**. Respecto al año interior la penetración se ha **incrementado más de un 10%**.
- **Bizagi**. Se trata del nuevo sistema digital de gestión de compras que ha **reducido en un 90% el uso de papel** para la solicitud de gasto y la asignación de proveedores.
- **Espacio "Mi portal"**. Hablamos de una herramienta de PeopleSoft a través de la que los empleados pueden modificar sus datos personales o consultar su nómina, pudiendo descargársela y sin tener que imprimir, de forma que ahorramos en consumo de papel.

Falta de control del volumen de materiales impresos

CONTROL VOLUMEN IMPRESIÓN

En Reparalia contamos en la actualidad con un control de volumen de impresiones, asignados a cada impresora departamental. Sin embargo, estamos trabajando para el desarrollo e implantación de un **sistema de control de impresiones por empleado**, de forma que, registrando su número de empleado, el sistema recoja el número de impresiones, copias y escaneados realizados.

