Reparalia

Memoria de Sostenibilidad

2014

Índice

1 **Mensaje del Consejero Delegado** 3

2 **Presentación de la compañía** 4

2.1 Reparalia: quienes somos y qué hacemos
2.2 Nuestra implantación territorial
2.3 Miembros de un gran Grupo
2.4 Productos y servicios
2.5 Gobierno y estructura organizativa de Reparalia

3 **La sostenibilidad en Reparalia** 22

3.1 Misión, visión y valores
3.2 Código de gobierno corporativo
3.3 Nuestros grupos de interés
3.4 Materialidad. Nuestras prioridades

4 **Clientes** 32

4.1 Satisfacción de los clientes

5 **Socios colaboradores** 38

6 **Organización** 42

6.1 Gestión económica financiera
6.2 Proveedores
6.3 Gestión y control de riesgos
6.4 Plan de continuidad de negocio (BCP)
6.5 Desarrollo y uso de tecnología
6.6 Calidad
6.7 Mejora continua

7 **Empleados** 54

7.1 Composición de la plantilla
7.2 Seguridad y salud laboral
7.3 Formación
7.4 Evaluación del desempeño
7.5 Relaciones laborales
7.6 Conciliación
7.7 Comunicación interna
7.8 Encuesta de satisfacción
7.9 Beneficios sociales
7.10 Nuevos procedimientos en el área de RRHH

8 **Red de profesionales** 68

8.1 Proyecto Reparalia Alliance
8.2 Canales de comunicación
8.3 Un día con un profesional

9 **Medio ambiente** 74

9.1 Reciclaje
9.2 Campañas de concienciación

10 **Medios de comunicación y asociaciones profesionales** 80

10.1 Comunicación de crisis

11 **Responsabilidad y acción social** 84

11.1 Reparamos hogares
11.2 Formación y empleo
11.3 Deporte y salud
11.4 Otras iniciativas
11.5 Premios

12 **Sobre esta memoria** 92

13 **Tabla de contenidos GRI** 96

Como continuación a la adhesión de Reparalia al Pacto Mundial de Naciones Unidas el presente documento ha sido elaborado siguiendo el modelo GRI (Global Reporting Iniciative) internacionalmente reconocido para evaluar de forma objetiva el desempeño de las entidades.

Mensaje del Consejero Delegado

Tengo el placer de presentarte la primera memoria de sostenibilidad de Reparalia, en la que queremos compartir y hacer público el avance y resultados de nuestro compromiso con nuestros clientes, equipo, entorno y la sociedad de la que formamos parte.

En Reparalia entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar valor para nuestros grupos de interés de forma mantenida en el tiempo. Este criterio se sustenta en una serie de principios, valores, modelo de gestión y maneras de actuar que forman parte de nuestra estrategia, son inherentes a nuestra marca y constituyen nuestro día a día.

Como consejero delegado de Reparalia, una de mis preocupaciones es la integridad y honestidad en todos los niveles de la organización y en todas las interacciones con nuestros grupos de interés. Este *leitmotiv* nos ha llevado a ser muy exigentes con nuestros niveles de servicio y calidad como compromiso con nuestros clientes, así como a llevar a cabo unas políticas de desarrollo, motivación y respeto del capital humano que garanticen una base de excelencia y que contribuyan al desarrollo de la estrategia de negocio de Reparalia.

Por otra parte, la situación económica de los últimos años ha sido dramática, lo que ha ocasionado un incremento en las necesidades sociales y demanda de ayuda, acompañada, por contrapartida, de una crisis en las donaciones. Este ha sido uno de los puntos donde hemos querido actuar, extendiendo nuestro compromiso con la sociedad a través de acciones sociales, de voluntariado y cuidado del entorno, propuestas dentro del marco de nuestro proyecto "Reparalia Responde".

Durante el período analizado en esta memoria (abril 2013 – marzo 2014) hemos experimentado un incremento en los resultados de la compañía y en el número de personas que componen el equipo. Un crecimiento que ha sido reconocido por la revista Dirigentes con el premio a la mejor trayectoria empresarial por nuestra evolución y por los logros alcanzados. Es un hito que nos llena de satisfacción y que hemos conseguido gracias a la dedicación y esfuerzo de todo el equipo que, a lo largo del tiempo, ha trabajado con entusiasmo para dar lo mejor de sí mismos.

No querría dejar de reiterar nuestro compromiso para futuros ejercicios como máximo responsable de la entidad. En Reparalia seguiremos evolucionando de acuerdo a nuestro código ético y principios de calidad, cumpliendo nuestras promesas con los distintos grupos de interés y, dentro de este punto, definiendo nuevos canales y procedimientos para apoyar la acción social de forma eficiente, así como midiendo y compensando nuestra huella medioambiental.

Un cordial saludo,

H STEPHEN PHILLIPS
Consejero delegado de Reparalia

PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

2

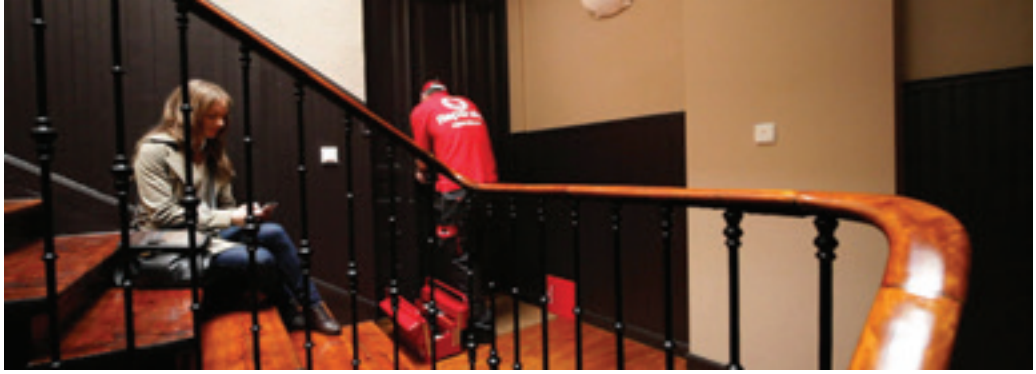
2 Presentación de la compañía

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. Nuestra visión es ser **"la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación, mantenimiento o mejora de su hogar"**.

Pertenecemos al grupo británico Homeserve. Bajo el nombre Reparalia operamos en todo el país a través de dos líneas de negocio diferenciadas, pero al mismo tiempo fuertemente integradas.

Estamos sujetos a las leyes y regulaciones locales, autonómicas y nacionales así como a las normas, procedimientos y códigos propios de Reparalia, en particular, nuestro Código de Gobierno Corporativo y los documentos específicos del grupo Homeserve.

Los principios y forma de actuar de Reparalia en relación a la sostenibilidad están expresados en el mencionado código y se confirman en nuestra actuación del día a día. Nuestra orientación al cliente, nuestra vocación de ofrecer siempre un servicio de calidad, el respeto por los derechos humanos, la ética en los negocios, el apoyo a la libre competencia, el cumplimiento de la legalidad, más allá de los requerimientos establecidos, así como nuestro compromiso con la sociedad en la que operamos, marcan el **"estilo Reparalia"**.



2.1 REPARALIA: QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

Reparalia inició su andadura en el año 2000 como empresa especializada en reparaciones, reformas y en la gestión de siniestros para el sector banca-seguros, fundamentalmente.

En el año 2005, Homeserve, empresa líder de asistencia en Reino Unido, llega a España como Homeserve Ibérica. Dos años más tarde, en 2007, adquiere Reparalia. Aprovechando las sinergias de la nueva situación y el know how de Homeserve, se creó una nueva línea de negocio: Reparalia Direct, centrada en la comercialización de contratos de cuidado del hogar como una herramienta de fidelización para los clientes de empresas con grandes colectivos, como las principales suministradoras de agua, electricidad y gas.

Reparalia continuó operando en el sector banca-seguros, en el que da servicio a más de 18 compañías y aunó su negocio tradicional con el nuevo modelo introducido por Homeserve. Esta integración ha aportado a la compañía una amplia experiencia en el cuidado del hogar. Desde entonces, hemos protagonizado una evolución constante para adaptarnos a las demandas del mercado y dar respuesta a las necesidades de los clientes, evolucionando con pasos firmes hasta convertirnos en líderes y referentes en nuestro sector.

En la actualidad, Reparalia ofrece sus servicios a través de dos líneas de negocio:

- **Reparalia Direct.** Es la división especializada en la comercialización de servicios y contratos de cuidado del hogar. Desarrolla programas y productos de fidelización para las empresas que deseen ofrecer a sus clientes ventajas adicionales. Ofrece este servicio también a particulares y realiza la actividad de mediación de seguros al estar constituida como Agencia de Seguros Vinculada de acuerdo a los términos legalmente establecidos.

- **Reparalia SAU.** Es la unidad de negocio especializada en la gestión integral de siniestros y reparaciones para compañías de seguros y banca-seguros. Ofrece un modelo diferencial de gestión que se asienta en la robustez, la agilidad de su sistema de control y en la amplitud y capilaridad de su red de reparadores, distribuida por todo el país. Esta cercanía con el cliente le permite adecuar constantemente su red a las necesidades de calidad y servicio del negocio.

2.1.1 HITOS DE LA COMPAÑÍA

A continuación, recogemos los hitos más importantes de nuestra empresa desde su creación:

2000

- Nace Reparalia, compañía española de gestión integral de siniestros y reparaciones
- Reparalia firma su primer contrato del sector asegurador con Preventiva.

2005

- Homeserve ibérica abre su primera oficina en Barcelona

2006

- Homeserve Ibérica comienza a comercializar pólizas de asistencia.
- Reparalia alcaza una facturación de 30 millones de euros, creciendo un 42%.

2007

- Homeserve Ibérica adquiere Reparalia
- Reparalia firma su contrato 1.000 y realiza cerca de 250.000 servicios

2008

- Reparalia firma un acuerdo con Endesa para la comercialización de productos de asistencia a sus clientes.
- Se realiza el servicio 1 millón.
- Reparalia crea Reparalia Alliance, su proyecto de franquicias.

2009

- Homeserve Ibérica cambia su denominación social por Reparalia Direct. Las dos líneas de negocio operan bajo el nombre Reparalia.
- Reparalia alcanza los 10.000 contratos

2010

- Reparalia firma con Agbar una joint venture para ofrecer sus contratos de asistencia.
- Se alcanzan los 100.000 contratos y se superan los 300.000 servicios al año.
- Reparalia implanta su proyecto de RSC "Reparalia Responde"

2011

- Reparalia firma su franquicia número 100
- Se alcanzan los 2 millones de servicios realizados.
- Se obtiene la certificación AENOR ISO 9001

2013

- Se alcanzan los 500.000 contratos
- Reparalia supera los 3 millones de servicios en su historia

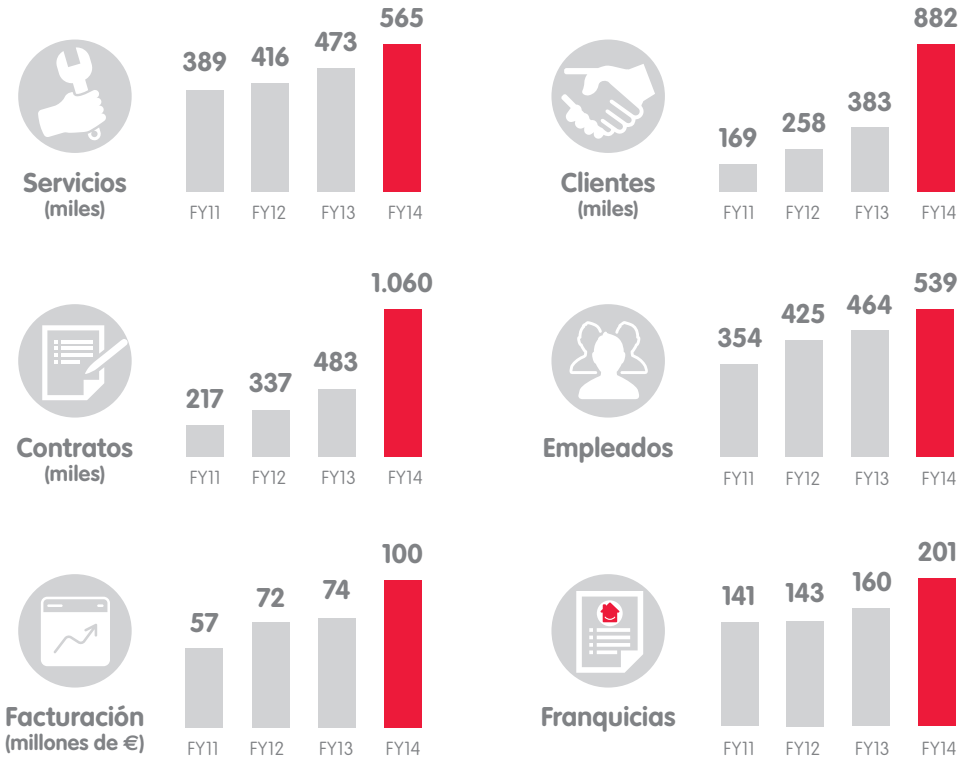
2014

- Reparalia supera el millón de contratos y más de 800.000 clientes.
- Reparalia recibe el premio de Dirigentes a la Mejor Trayectoria Empresarial.

2.1.2 PRINCIPALES RESULTADOS DE REPARALIA

El éxito de nuestro modelo y todo lo logrado hasta ahora tiene sus raíces en aspectos técnicos y de gestión, pero sobre todo, en el compromiso de nuestros empleados, de nuestra red de profesionales y franquiciados, así como en los principios y valores que mueven a Reparalia.

Las principales cifras de evolución de la actividad de Reparalia en los últimos ejercicios muestran el esfuerzo y la dedicación de una empresa firmemente alineada con la satisfacción de sus clientes [1].



[1] Reparalia pertenece al Grupo Homeserve con sede en Reino Unido. Los ejercicios anuales se desarrollan de abril a marzo del año siguiente. Las cifras reportadas en este documento hacen relación a FY (Fiscal Year) de acuerdo a este criterio. En el caso de que haya cifras relativas a año natural no se hará constar FY sino el año.

2.1.3 NUESTROS PUNTOS FUERTES

Nuestro servicio es percibido como un valor diferencial gracias a nuestra apuesta por la calidad y las fortalezas de la compañía, que podríamos resumir en las siguientes:

- **Orientación al cliente.** Situamos al cliente en el eje central del negocio y contamos con equipos especializado en garantizar y gestionar el cumplimiento de este compromiso.

- **Apuesta por la calidad.** Ofrecemos a nuestro clientes un servicio de alta calidad y avanzamos continuamente para garantizar la excelencia, optimizar los procesos y mejorar la experiencia del usuario.

- **Red de profesionales** compuesta mayoritariamente por autónomos, conectando directamente con el cliente.

- **Procedimientos** claros y conocidos por todos.

- **Vocación de servicio.** El cliente solicita cuándo desea que realicemos su reparación, está continuamente informado del estado y avance de su reparación, y le ofrecemos formas innovadoras de solicitar un servicio adaptándonos a su estilo de vida, ya sea vía internet o mediante una aplicación móvil para smartphones.

- **Control de procesos** y seguimiento de la reparación desde su origen hasta finalizar con la encuesta de satisfacción al cliente.

- **Tecnología al servicio del cliente,** ofreciéndoles diferentes canales para contactar con Reparalia y desarrollando aplicaciones que mejoren la gestión del servicio y la comunicación con el usuario.

- **Servicio de atención telefónica permanente 24/7/365.** Contamos con 6 plataformas con agentes especializados. Sin buzón de voz y con un alto índice de llamadas atendidas en menos de 20 segundos.

- Organización estable de **direcciones territoriales** que garantizan el conocimiento de la zona y una constante adecuación de la red a las necesidades del negocio.

- **Garantía de un año** en todas las reparaciones.

2.1.4 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En reconocimiento a la evolución y a los logros alcanzados en Reparalia, así como al desarrollo de un sólido compromiso con nuestro negocio, la revista **Dirigentes** nos concedió en febrero de 2014 el **Premio a la mejor Trayectoria Empresarial**, que reconoce el éxito de nuestro proyecto, la excelente labor realizada y el crecimiento experimentado en los últimos años.

Con este premio, Dirigentes destaca nuestra profesionalidad y calidad de servicio, así como nuestra firme orientación al cliente, aspectos que han marcado la evolución ascendente de la compañía.

*"Es un orgullo para nosotros haber recibido el premio Dirigentes a la mejor "**Trayectoria Empresarial"**. Estoy completamente seguro de que continuaremos forjando una trayectoria brillante como hasta ahora y sumando nuevos éxitos muchos años más. Debemos estar orgullosos de formar parte de una compañía como la nuestra".*

H STEPHEN PHILLIPS. Consejero delegado de Reparalia

En temas de calidad, Reparalia posee la certificación **ISO 9.001,** con la que AENOR afirma la capacidad de la empresa para ofrecer productos y servicios basados en un sistema de gestión de calidad apoyado en el ciclo de mejora continua de los procesos. Además, a fecha de creación de esta memoria, la Fundación Madrid por la Excelencia ha otorgado a Reparalia el **Sello Madrid Excelente**, que reconoce y certifica el compromiso por la excelencia de la compañía.

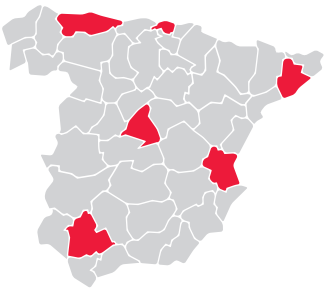
2.2 NUESTRA IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

La oficina central y sede de la compañía en España se encuentra en Pozuelo de Alarcón (Madrid). En ella está localizada toda la estructura soporte de la empresa. En este mismo centro contamos también con dos plataformas telefónicas:

- **Prestaciones:** para la gestión de servicios y siniestros.
- **Ventas y Servicio al cliente:** para la comercialización de nuestros contratos y seguros de hogar y el servicio de atención al cliente.

Para reforzar nuestra implantación y presencia en todo el territorio contamos con 5 oficinas regionales, con equipos especializados y adaptados a las particularidades de cada zona, aportando cercanía a los clientes y usuarios.

De este modo, estamos presentes en las principales ciudades españolas: **Madrid, Bilbao, Oviedo, Sevilla, Valencia y Barcelona**. En todas ellas contamos con un equipo de prestaciones que, liderado por un Director Territorial, se encarga de la gestión de servicios y siniestros asignados a la compañía y de la organización de la red de profesionales y franquiciados, velando siempre para que se cumplan los estándares de calidad de nuestro servicio en la zona. En la oficina de Barcelona, como ocurre en Madrid, existe un equipo de ventas para la comercialización de nuestros productos y servicios.



MADRID
Camino Cerro de los Gamos,
1. Edificio 5 y 6, planta 2. 28224
Pozuelo de Alarcón. Madrid.

BILBAO
Calle Alameda Recalde, 27. 7ª
Planta. Departamento B.
48009 Bilbao

SEVILLA
Av. Diego Martínez Barrios, 4.
Edificio Viapol Center, 2.
Módulo 4. 41013 Sevilla

VALENCIA
Calle Guillén de Castro, 9. 4º.
Edificio San Agustín.
46007 Valencia

BARCELONA
Calle Pujades, 350.
9ª Planta.
08019 Barcelona

OVIEDO
Calle Telesforo Cuevas, 3. 3ºB.
33005 Oviedo

Tanto nuestra sede como las oficinas territoriales están establecidas en zonas urbanas o parques de negocios, por lo que el impacto de nuestras instalaciones en zonas medioambientales protegidas o con repercusiones en la biodiversidad es nulo.

2.3 MIEMBROS DE UN GRAN GRUPO

La empresa REPARALIA SAU está participada al 100% en su capital social por REPARALIA DIRECT S.L.U., que a su vez está integrada en el Grupo Homeserve International. La sociedad dominante propietaria es Homeserve PLC, con domicilio en Birmingham (Inglaterra).

Homeserve, nuestra matriz británica, es la empresa líder en el sector de las reparaciones y comercialización de contratos de asistencia del hogar en Reino Unido. Es una de las 250 empresas más importantes en la Bolsa de Londres, y está listada en el índice FTSE 250. La compañía cuenta con más de 5,5 millones de clientes en el mundo, 10,8 millones de contratos, más de 3.800 empleados y mantiene acuerdos de colaboración con más de 70 socios colaboradores.

Homeserve está presente en **Reino Unido, EEUU, Francia y España**, y ha comenzado a operar en Italia y Alemania. Cerró su año fiscal a 31 de marzo de 2014 con unos ingresos totales de 568,3 millones de libras.

HomeServe

UK: HOMESERVE
- **Ingresos:** 348 millones de euros (365M en 2013)
- **Clientes:** 2,1M (2,3 en 2013)
- **Contratos:** 5M (5,5M en 2013)

HomeServe USA®

EEUU: HOMESERVE
- **Ingresos:** 134 millones de euros (119M en 2013)
- **Clientes:** 1,6M (1,3 en 2013)
- **Contratos:** 2,4M (2,1M en 2013)

Doméo
SOURIEZ, C'EST RÉPARÉ!

FRANCIA: DOMEO
- **Ingresos:** 93,3 millones de euros (87,2M en 2013)
- **Clientes:** 0,9M (0,9 en 2013)
- **Contratos:** 2,3M (2,3M en 2013)

Reparalia

ESPAÑA: REPARALIA
- **Ingresos:** 100 millones de euros (75M en 2013)
- **Clientes:** 0,8M (0,4 en 2013)
- **Contratos:** 1,1M (0,5M en 2013)

Assistenza Casa

ITALIA: ASSITENZA
Este año ha cerrado con más de 100.000 clientes gracias a su acuerdo con Enel, empresa italiana del sector energético.

El hecho de pertenecer a un grupo internacional como Homeserve nos aporta solidez a la hora de afrontar retos globales y que la sostenibilidad de nuestro negocio sea uno de nuestros principios. El intercambio de experiencias y conocimientos entre todos los miembros del grupo genera sinergias, oportunidades y posibilidades de mejora.

La relación y el diálogo con nuestra matriz es la habitual en los casos de una participación al 100%. Reportamos según los sistemas de gestión del Grupo de forma periódica.

El consejero delegado de Reparalia es, además, miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo Homeserve en Reino Unido y consejero independiente de Domeo, la filial francesa.

Todas las decisiones estratégicas de Reparalia son consensuadas con Homeserve, sin embargo, tenemos un importante grado de independencia a la hora de gestionar todo lo relacionado con nuestro mercado local y para diseñar y poner en marcha nuevas iniciativas.

2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Reparalia nos adaptamos a las necesidades y demandas de nuestros clientes y por ello comercializamos un amplio **catálogo de productos** para el cuidado del hogar: fontanería, electricidad, gas y esencial (reparaciones y averías más frecuentes en el hogar). La combinación de estos productos y servicios genera un total de 182 variantes con las que damos respuesta a las necesidades de cada cliente.

GAS
- Caldera de Gas
- Acometida de Gas

FONTANERÍA
- Fontanería Pisos/Casas
- Acometida Principal
- Pérdida de Agua
- Grifos y cisternas
- Mi Fontanero

ELECTRICIDAD
- Servicio de Asistencia Eléctrica
- Electricidad Total
- Electroplus
- Mi electricista

ESENCIAL
- Esencial Hogar
- Esencial Hogar Plus
- Servicio de Asistencia Profesional

En los últimos 3 años se ha producido un importante crecimiento del volumen de la cartera de productos y más de la mitad se han desarrollado en este periodo. El diseño y desarrollo de los mismos se realiza internamente mediante procedimientos propios integrados en el **Sistema de Gestión de Calidad**.

La validación de cada producto asegurado se lleva a cabo por parte de la aseguradora AmTrust y, además, semestralmente se realiza una revisión de los *underwriting** a través del envío de los datos económicos de cada seguro que comercializamos.

En el caso de los servicios, la validación se realiza internamente tras un análisis de la siniestralidad. De esta manera, garantizamos que los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes se ajustan a requerimientos legales, de mercado y a nuestro enfoque de hacer negocio de forma responsable.

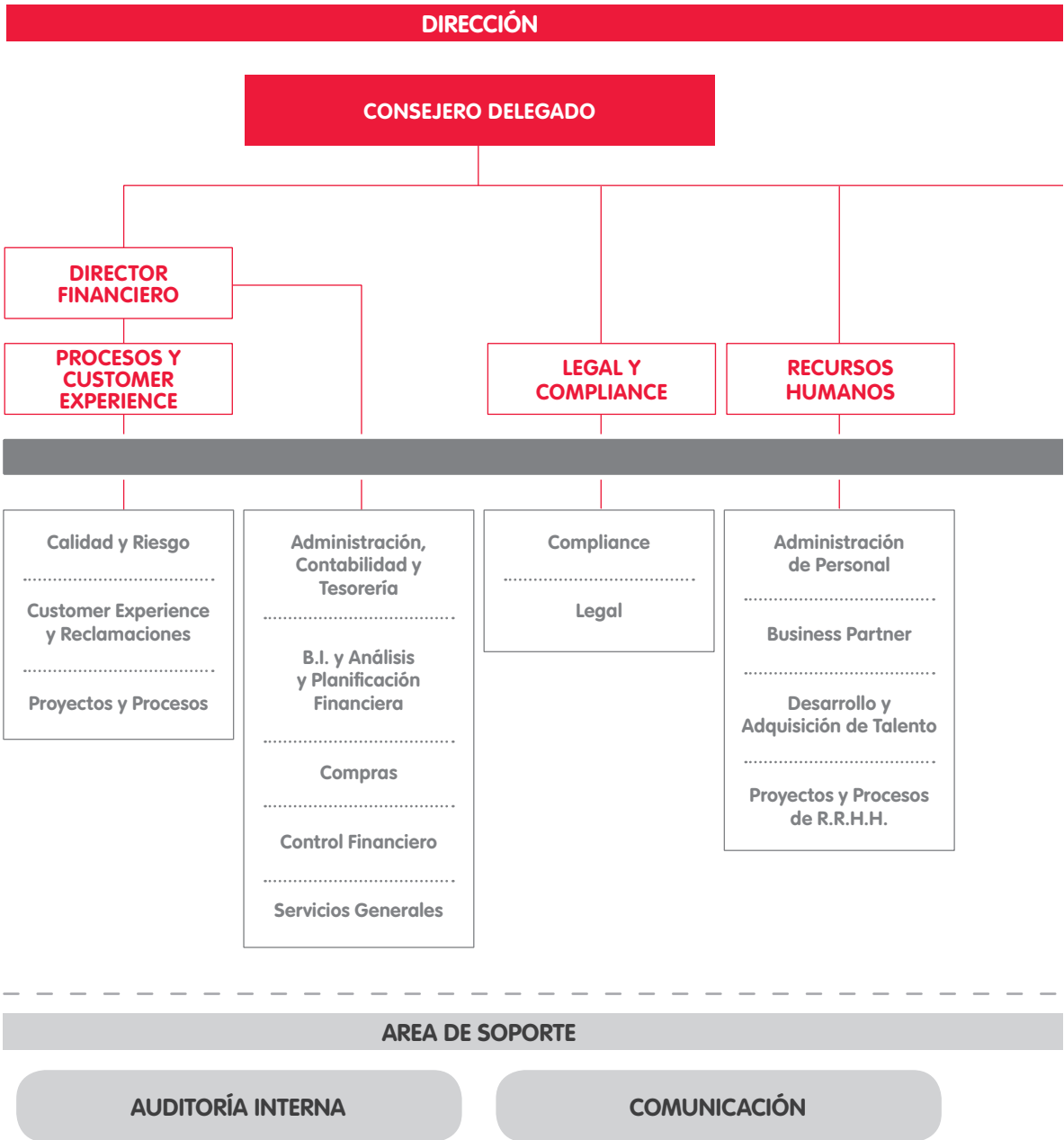
El diseño de las piezas de marketing se rige por un procedimiento interno definido en el Sistema de Gestión de Calidad. Reparalia es cuidadosa en el cumplimiento de los principios legales relativos a publicidad y, además, aplica los criterios de transparencia y honestidad a la hora de promocionar y anunciar productos y servicios.

Reparalia no ha sido objeto de sanciones o multas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. No es práctica de la empresa utilizar o participar en grupos de presión o hacer lobbying para representar o defender sus intereses comerciales. Sus relaciones con las Administraciones están recogidas en el Código de Gobierno Corporativo.

* Los underwriting son los documentos emitidos para la aceptación de un seguro y recogen las obligaciones económicas contraídas al aceptar el riesgo.

2.5 GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE REPARALIA

Nuestra estructura organizativa ha sido diseñada en base a nuestra orientación al cliente y para una gestión eficiente y rentable del negocio, contamos con un equipo altamente cualificado. Toda la organización depende del consejero delegado, incluida la dirección general, que a su vez, es responsable de los departamentos de negocio de la compañía.



DIRECCIÓN

DIRECTOR GENERAL

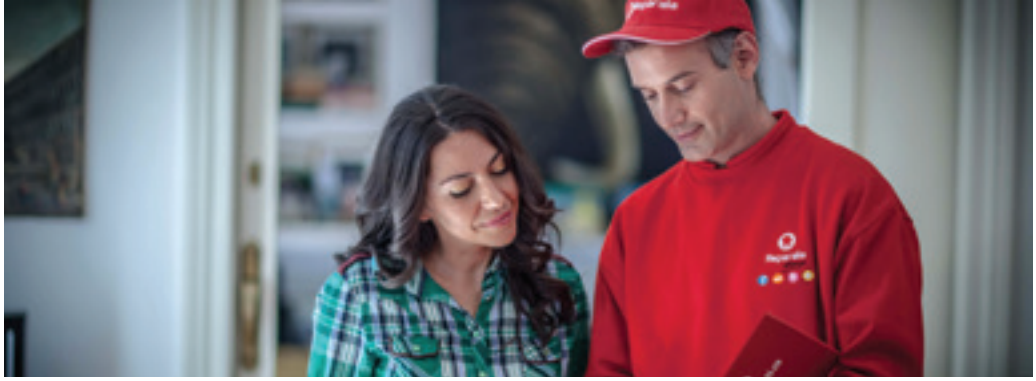
DIRECTOR DE NEGOCIO

- **COMERCIAL Y DESARROLLO NEGOCIO**
  - Comercial
  - Desarrollo de Negocio
- **MARKETING**
  - Data Insight
  - Digital
  - Marketing
  - Producto, Innovación y Propuesta de Valor
  - Retención y Reactivación
  - Ventas y Servicio al cliente
- **PRESTACIONES**
  - Facturación Técnica
  - Planificación de Red
  - Planificación Telefónica
  - Tramitación
- **INFORMÁTICA Y SISTEMAS**
  - Análisis y Gestión de la Demanda
  - Desarrollo
  - I.T. Governance
  - Operaciones de Informática y Sistemas
  - Soporte e Infraestructura

AREA DE SOPORTE

ESTRATEGIA

SOPORTE ADMINISTRATIVO



Dentro de la organización contamos con varios comités y grupos de decisión que gestionan diferentes aspectos de la estrategia y las operaciones del negocio. A continuación, presentamos los de mayor relevancia para esta memoria:

- **Consejo Asesor.** Proporciona asesoramiento al consejero delegado en relación al desempeño de la compañía, así como sus retos y oportunidades. Se reúnen con carácter bimensual, está formado por 10 miembros y el consejero delegado, H Stephen Phillips, es el presidente. En él también están presentes los directores ejecutivos de Reparalia y asesores externos que actúan como consejeros independientes y que reciben remuneración por su participación. La representación femenina en este Consejo es del 30%.

H Stephen Phillips
Presidente

Fernando Prieto
Director Ejecutivo de Reparalia

Fernando Martínez de Guinea
Director Ejecutivo de Reparalia

Carlos Sanz
Director Ejecutivo de Reparalia

Agustín Domínguez
Director Ejecutivo de Reparalia

Rosa Alegría
Consejera independiente

Rachel Hughes
Consejera independiente

Carina Szpilka
Consejera independiente

Richard Harpin
Ejecutivo de Homeserve

David Bower
Ejecutivo de Homeserve

- **Comité de Dirección.** Es el máximo órgano ejecutivo y se ocupa del desarrollo e implantación de la estrategia, las políticas, procedimientos, sistemas de calidad, presupuestos, gestión financiera, el desempeño general y la evolución del negocio, así como el desarrollo de las personas. Este grupo de decisión está compuesto por el consejero delegado, responsable del Comité, y los directores de cada departamento de la compañía, que se reúnen semanalmente. La composición es la siguiente:

H Stephen Phillips
Consejero Delegado

Luis Vial
Director de Prestaciones

Fernando Prieto
Director General

Arturo Marzal
Director Comercial y
Desarrollo de Negocio

Fernando Martínez de Guinea
CFO

Pedro Galán
Director de Informática
y Sistemas

Agustín Domínguez
Director de Procesos
y Customer Experience

Helen Caballero
Directora de RRHH

Carlos Sanz
Director de Negocio

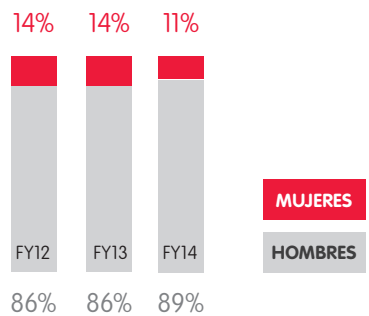
Eduardo Pérez
Director de Legal
& Compliance*

*Incorporación posterior al cierre de año

El consejero delegado es el máximo responsable de la compañía y reporta directamente a la dirección del Grupo Homeserve, siendo garante del plan estratégico, evolución de la compañía y el cumplimiento de objetivos. De él depende directamente el director general y los departamentos: Financiero, RRHH, Legal & Compliance y Comunicación.

La selección de candidatos para el Comité de Dirección se realiza siguiendo las pautas generales de la compañía y del Grupo Homeserve, atendiendo siempre a los principios de igualdad de género, no discriminación, igualdad de oportunidades y valorando, por encima de todo, la competencia profesional. El proceso consiste en la realización de varias entrevistas y el desarrollo de un business case.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN



Dichas pautas se aplican de forma general en los procesos de selección de cualquier nivel. La única diferencia en el caso de los candidatos a un puesto de Dirección, radica en que la selección se realiza de forma coordinada y con el soporte del Grupo Homeserve.

Todos los miembros del Comité de Dirección tienen nacionalidad española, salvo el consejero delegado, nacido en Estados Unidos.

Los ejecutivos tienen un porcentaje de retribución variable sobre su sueldo bruto anual por el cumplimiento de los objetivos que se les fijan: el 70% son corporativos y el 30% restante son personales. El 40% de los corporativos están vinculados a la satisfacción del cliente.

Todos los miembros del Comité de Dirección están sujetos al proceso de Evaluación del Desempeño que se aplica en la empresa, al igual que el resto de empleados de las áreas de estructura. La evaluación se realiza 2 veces al año.

Además, contamos con otros comités que velan por la continuidad y sostenibilidad del negocio:

- **Comité de Compliance.** Es el encargado de la función de supervisión, revisión y monitorización de los asuntos de Compliance, así como el responsable de identificar las

regulaciones y leyes aplicables al negocio y monitorizar las mismas. El Comité establece controles y políticas internas y cuenta con unos sistemas de control y monitorización adecuados. Está formado por el presidente del Comité, un directivo no ejecutivo, el consejero delegado, el director Financiero, el director de Legal & Compliance, el director de Procesos y Customer Experience, la head of Legal & Compliance, la subdirectora de Calidad y la subdirectora de Reclamaciones y Customer Experience; y se reúnen bimensualmente.

- **Comité de Riesgos:** Una parte importante de la sostenibilidad en Reparalia se basa en un sistema de gestión de los riesgos que pueden afectar a la compañía y su entorno y, para ello, contamos con este Comité. En secciones posteriores de esta memoria explicaremos con más detalle cómo realizamos esta gestión.

  El Comité está compuesto por los miembros del Comité de Dirección, el responsable de Legal & Compliance, la subdirectora de Calidad, y una persona externa a Reparalia que pertenece al Grupo Homeserve: el Group Risk Manager. El Comité de Riesgos se reúne cuatro veces al año.

- **Comité Territorial:** Analiza el funcionamiento de las plataformas telefónicas y la red de profesionales de las oficinas territoriales. Se reúne mensualmente y está compuesto por el director general, el director de Prestaciones y los responsables de cada una de las oficinas, así como el responsable de la red de profesionales.

- **Comité Responsabilidad Social.** El área responsable de RSC en Reparalia es la subdirección de Comunicación, que depende de forma directa del consejero delegado. El Comité de RSC está formado por el consejero delegado, el director general, la directora de RRHH y la subdirectora de Comunicación. Se reúne con carácter bimensual y en él se gestiona toda la acción social de Reparalia.

Adicionalmente, se han establecido otros Comités específicos para garantizar la correcta comercialización de productos y la evolución de las ventas.

La toma de las decisiones que afectan a la gestión integral de la sostenibilidad en la empresa se realiza a través del Comité de Dirección, el cual adopta las estrategias, las políticas y los planes de corrección necesarios para cada caso. Es, además, el órgano que aprueba y da el visto bueno a la memoria de sostenibilidad anual.

SOSTENIBILIDAD 3

Repsalia

3 Sostenibilidad

Expresamos nuestro criterio de sostenibilidad a través de nuestro **Código de Gobierno**, nuestras políticas de Compliance y nuestros valores, y así se manifiesta día a día con nuestras acciones. Reparalia es una empresa responsable, comprometida y preocupada por sus grupos de interés. Respetamos y seguimos los principios de la declaración de derechos humanos y las recomendaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en lo referente a las personas y a los derechos de los trabajadores. Actuamos con transparencia y ética en los negocios y queremos ir más allá de las regulaciones y obligaciones legales. Promovemos la protección de nuestro planeta y la utilización responsable de los recursos. Nos sentimos vecinos responsables y solidarios con las comunidades en las que estamos presentes y colaboramos con ellas a través de diversas acciones.

En definitiva, buscamos la sostenibilidad a largo plazo y poder garantizar a nuestros grupos de interés la generación de valor en el tiempo. Todos estos criterios y compromisos se harán patentes a lo largo de esta memoria.

Como un paso adelante en nuesto compromiso, durante este año trabajamos para conseguir que se acepte nuestra adhesion al Global Compact. **El Pacto Mundial** de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve la aplicación de los 10 Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Su misión es favorecer la sostenibilidad empresarial.

Red Pacto Mundial España

El valor de compartir principios

3.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La visión, misión y valores de Reparalia constituyen los principios básicos en la gestión de nuestra empresa y están presentes en todos los niveles de la organización y en nuestro día a día. Periódicamente, los compartimos con empleados, franquiciados, profesionales y demás grupos de interés, y están disponibles de forma permanente en la intranet corporativa.

- **Visión.** Ser la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación, mantenimiento o mejora en su hogar.

- **Misión.** Proporcionamos a nuestros clientes la tranquilidad de no tener que preocuparse por las urgencias o averías de su hogar.

- **Valores.**

Ser los mejores en lo que hacemos

Somos inconformistas, siempre queremos hacerlo mejor

Ponemos al cliente como eje central de nuestro negocio

Nos comprometemos

Creemos en nuestro equipo y crecemos con él

Estamos a la vanguardia con soluciones innovadoras

Trabajamos con entusiasmo, integridad y determinación

Transmitimos una información veraz y adecuada de lo que hacemos

En el momento de la incorporación, cada empleado recibe información sobre la misión, visión y valores de la compañía. Estos conceptos son reforzados posteriormente desde la primera formación que recibe ya dentro de Reparalia.

Una de las iniciativas que hemos desarrollado para mantener y reconocer esta práctica en nuestra empresa es el **programa Héroes** de Reparalia. Los propios empleados destacan el trabajo de sus compañeros cuando colaboran de forma excepcional, con un fuerte compromiso y aplicando los valores de la compañía.

3.2 CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

En Reparalia, la gestión ética, transparente y acorde a la legislación vigente ha sido una preocupación desde sus inicios. La necesidad de que estos principios quedaran integrados en el trabajo de todos, constituyeran una marca de identidad y estuvieran disponibles y expresados con suficientemente claridad, nos llevó en diciembre de 2008 a recogerlos en nuestro Código de Gobierno.

Posteriormente publicamos el **Código de Gobierno Corporativo**, adaptando la versión de Homeserve a las particularidades de nuestra compañía. En marzo de 2013, fue impreso y distribuido a todos los empleados, franquiciados, profesionales, clientes y otros grupos de interés. En él, la empresa y sus empleados se comprometen a trabajar con los más altos estándares de calidad, honestidad y transparencia. Este documento está compartido en nuestra intranet y cuando un empleado se incorpora a la compañía, se le transmiten los valores y principios recogidos en él, y se les remite a que lo consulten en la intranet corporativa.

El Código de Gobierno marca los criterios, procesos y procedimientos que mantienen a la organización alineada con sus valores, misión y visión. En sus páginas se recogen los siguientes objetivos:

- Defender la misión, visión y valores esenciales de la organización.
- Guiar a la organización en sus principales directrices estratégicas.
- Mantener la sostenibilidad de la organización a largo plazo.
- Asegurar que la responsabilidad corporativa se aplica en toda la organización.

3.2.1 PRINCIPIOS BÁSICOS

El código, además, se apoya en seis principios básicos:

RESPONSABILIDAD

Es imprescindible configurar un marco de responsabilidad de los administradores y altos ejecutivos orientado a la creación de valor a largo plazo y de modo sostenible, para los restantes grupos de interés (clientes, proveedores, organismos internacionales financieros y de desarrollo, etc.). De esta forma aspiramos a la supervivencia de la entidad en un contexto de sostenibilidad, preservando la integridad y potenciando, todo lo posible, el valor de su capital financiero e intelectual (humano, estructural, relacional y social).

RESPETO DE LOS DERECHOS

Reparalia respeta la dignidad de las personas y los derechos que les son inherentes. Toda la organización está comprometida 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 el respeto de los derechos humanos, especialmente la Organización Internacional del Trabajo. Una importante dimensión de esos derechos es la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Es fundamental promover comportamientos honrados desde el convencimiento de que sin integridad no es posible ganarse la confianza de los clientes y de los restantes grupos de interés, así como de las sociedades en las que operamos. Prestamos mucha atención a todos los procesos, especialmente a la gestión de los resultados, con el fin de garantizar la excelencia.

FIDELIDAD

Reparalia se diferencia por actuar de forma íntegra, con honestidad y rigor, entendiendo que es fundamental el ejemplo coherente y constante de todos los profesionales que forman parte de la organización. Todo el equipo de Reparalia es responsable y trabaja para dar la mejor respuesta posible a las situaciones planteadas, ofreciendo soluciones y aprendiendo a tomar decisiones acertadas.

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD

Todos debemos cumplir con las disposiciones y reglamentaciones a las que está sujeta la organización. Colaboramos dentro del marco normativo aplicable vigente con las autoridades de supervisión, fiscales, judiciales y administrativas. En Reparalia, trabajamos para evitar que se produzcan operaciones ilícitas y conflictos de interés. Además, cumplimos con la Ley Lismi (Ley de Integración Social del Minusválido).

TRANSPARENCIA

Nuestros clientes y grupos de interés tienen el derecho a acceder a la información relevante que les competa, con garantía de fiabilidad, sobre la base de la transparencia y verificación externa e independiente. Esto se traduce en la emisión y revelación responsable y veraz de la información, promoviendo la fluidez, confidencialidad e integridad de la información en los mercados en los que operamos. Asimismo, la organización establece procedimientos y normas de actuación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de conservación de documentos y registros requeridos por las correspondientes legislaciones.

3.2.2 CUMPLIMIENTO

El código de Gobierno Corporativo es parte de las Políticas de Compliance y en sus **23 páginas** recoge, con un enfoque teórico/práctico, la forma en la que deben actuar todos los que trabajan en Reparalia ante transacciones financieras, prevención de blanqueo de capitales, privacidad, ley de competencia, relación con proveedores, transparencia contractual, propiedad intelectual y comportamiento con las Administraciones, entre otras situaciones.

Todos los años los empleados de los niveles del 1 al 3, personas con mayor responsabilidad dentro de la organización, remiten individualmente un correo electrónico al Grupo

Homeserve de autoconfirmación de seguimiento del Código y del cumplimiento verificado en el ejercicio. En esta nota hacen constar, además, los regalos e invitaciones recibidos o realizados en el ejercicio y el seguimiento de las directrices establecidas al respecto, así como una actualización de su situación en cuanto a posibles conflictos de interés.

El empleado que observa algún incumplimiento o tiene alguna duda debe plantearla del siguiente modo:

1. Dirigirse al gerente o director de su área.

2. Dirigirse al director de RRHH, que siempre está a disposición a estos efectos.

3. En caso de acoso o ante una situación que genere incomodidad, puede contactar directamente con **EXPOLINK** en el teléfono **900 944 401**.

Expolink es la empresa externa contratada por el Grupo Homeserve, especializada en recibir denuncias internas anónimas y gestionarlas de forma independiente, imparcial y con completa confidencialidad. **Durante el año 2013 no se ha recibido ninguna llamada de empleados de Reparalia en Expolink**.

Corresponde a RRHH tomar decisiones sobre los incumplimientos del código, imponiendo en su caso las acciones disciplinarias correspondientes de conformidad con convenios y normativa aplicable. Las áreas especialistas de la empresa dan soporte a RRHH para determinar responsabilidades. Por ejemplo, el departamento Financiero en temas de blanqueo de capitales o Legal en asuntos relacionados con la propiedad intelectual, marca o privacidad.

Todos los contactos de empleados realizados en el mismo periodo mediante el procedimiento anterior han sido consultas que se han resuelto satisfactoriamente, ya sea a nivel de director de área o a través de RRHH. En el año 2014 **no ha habido incidentes ni denuncias sobre incumplimientos del código**.

Durante el 2014 no se han registrado denuncias en nuestras operaciones ni en nuestra cadena de suministro relacionadas con incidentes de incumplimiento de los derechos humanos, situaciones de acoso de cualquier tipo, problemas de discriminación, medioambientales o de corrupción.

3.3 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La sostenibilidad en Reparalia se articula en torno a las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés. Somos una empresa de servicios que opera en España. Nuestro marco de aplicación está recogido en el Código de Comercio, Legislación mercantil, fiscal, civil, protección de datos, de mediación de seguros, de consumidores y usuarios, servicios financieros, etc., así como en otras normativas de obligado cumplimiento en el ámbito local, autonómico, nacional y de la UE. No contamos con centros productivos como tales.

Estas características condicionan de manera significativa el análisis y la elección de nuestros grupos de interés. En nuestro caso, en base a la aplicación de la guía y documentación relativa de GRI (Global Reporting Initiative) y teniendo en cuenta nuestra actividad y el entorno en el que la desarrollamos, hemos establecido relación con los siguientes grupos de interés:

Organización
Empleados
Clientes
Socios Colaboradores

Franquiciados
Profesionales
Grupo Homeserve
Proveedores

Medios de comunicación
Comunidad Local
Medioambiente
Asociaciones
Sociedad

A lo largo de esta memoria profundizaremos en cada uno de ellos. Desde la compañía, fomentamos la transparencia con los grupos de interés y facilitamos el diálogo a través de diferentes canales de comunicación.

En el caso del medio ambiente, somos conscientes de que el impacto de nuestra actividad es poco relevante. Sin embrago, estamos concienciados y trabajamos para la protección del medio en el que vivimos.

3.4 MATERIALIDAD. NUESTRAS PRIORIDADES

La elaboración de esta memoria de sostenibilidad ha seguido los principios y recomendaciones de GRI 3.1 (Global Reporting Initiative), aplicándolos a los criterios de sostenibilidad, misión, valores y código de Gobierno Corporativo de Reparalia. En este sentido, hemos identificado una serie de puntos materiales que consideramos importantes, tanto para nuestros grupos de interés, como para la marcha de la empresa.

- **El cliente es el eje central del negocio.**
- **Gestión financiera prudente** optimizando el mantenimiento y la generación de recursos de capital que permitan asegurar el funcionamiento y el crecimiento, de acuerdo a las estrategias de la compañía.
- **Gestión de riesgos** tanto internos como externos de forma proactiva y diligente.
- **Nivel de servicio y calidad** como palancas de crecimiento.
- **Tecnología.** Apuesta decidida por las nuevas tecnologías favoreciendo una gestión eficiente que diferencie el servicio proporcionado.
- **Gestión ética, honesta e íntegra** en todos los niveles de la organización y en todas las interacciones con los grupos de interés de Reparalia.
- **Políticas de RRHH** en cuanto a desarrollo, motivación y respeto del capital humano que garanticen una base de excelencia y que contribuyan a la estrategia de negocio de Reparalia.
- **Cumplimiento de la legislación vigente** y de las políticas de Compliance.
- **Compromiso con la sociedad**, a través de las acciones sociales y de voluntariado propuestas dentro del marco de nuestro proyecto "Reparalia Responde".

En las próximas memorias de sostenibilidad realizaremos de nuevo el ejercicio de determinar los aspectos relevantes y de impacto de acuerdo a las situaciones que la gestión de la empresa y el marco de relaciones y dialogo con nuestros grupos de interés nos vayan marcando.

CLIENTES

4

Reparalia
Reparalia
Reparalia

4 Clientes

Nuestra prioridad es situar al cliente en el eje de central de nuestro negocio. Así hemos formulado uno de los valores de Reparalia (ver punto 3.1), pero nuestra vocación de servicio la podemos encontrar, además, a lo largo de todos nuestros procedimientos, nuestras declaraciones como empresa y, por supuesto, en nuestro Código de Gobierno Corporativo. Trabajamos para transmitirle al cliente la tranquilidad de tener resueltas las incidencias que sucedan en su vivienda.

Para Reparalia lo más importante es que esta sea la forma de entender el negocio, y gracias a la contribución de nuestro equipo y de nuestra red de profesionales y franquiciados, lo estamos consiguiendo.

Nuestro compromiso hacia el cliente está registrado en nuestra **Carta Magna**, donde recogemos los principios bajo los que trabaja Reparalia en la prestación del servicio.

Tranquilidad simplificando la urgencia*

Ofreciéndole una asistencia completa...

- Sus urgencias en el hogar registradas de la A a la Z.
- Con un nivel elevado de cobertura.
- Sin franquicia y sin pago por adelantado.
- Con garantía de un año en todas las reparaciones.

Gracias a nuestra experiencia le ofrecemos...

- Soluciones adaptadas a su situación.
- Un diagnóstico preciso desde la primera llamada.
- Un profesional experto para llevar a cabo la reparación en su casa.
- Más del 95 % de nuestros clientes satisfechos.

Facilitándoles el acceso a nuestros servicios...

- Contacto por teléfono, correo o internet.
- Sin restricciones ni cuestionario previo.
- Modo y frecuencia de pago personalizado.
- Urgencias resueltas en una sola llamada.

Tan proactivos como sus urgencias lo requieran...

- Atención telefónica e intervenciones 24h, 365 días al año.
- Con una atención telefónica calificada como muy satisfactoria. por más del 95% de nuestros clientes.
- Gestión y coordinación de la intervención de urgencia en 2 horas.

Y siempre cerca de él.

- Con un agente que le conoce y le entiende.
- Sin buzón de voz.
- Con seis plataformas telefónicas en nuestro país, adaptadas a la cultura local.
- Con el profesional más próximo a su casa para realizar la intervención.

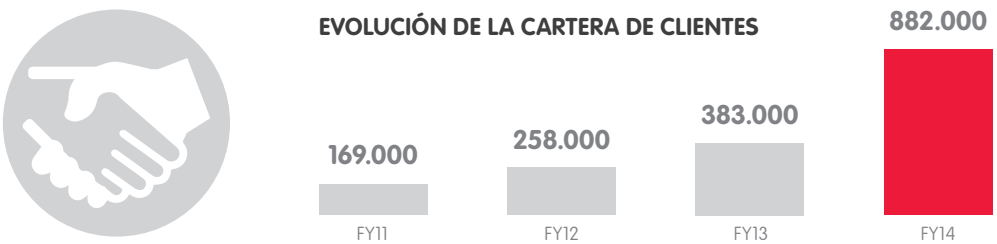
El diálogo con nuestros clientes es permanente y directo. Cada una de las intervenciones es registrada y monitorizada, y solicitamos su percepción para determinar el grado de satisfacción. De este dialogo obtenemos información valiosa que nos permite cumplir las expectativas, innovar y mejorar.

Además, establecemos con ellos diferentes vías de comunicación para conocer sus necesidades. Lo hacemos a través de nuestro servicio de atención al cliente y en nuestras plataformas sociales.

* En el presente ejercicio hemos desarrollado un proyecto de cultura interna de orientación al cliente que se materializa en un nuevo documento que entrará en vigor en marzo de 2015 y se reportará en la siguiente memoria.

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La cartera de clientes ha registrado un importante crecimiento en los últimos años. Nuestra apuesta por la calidad y nuestra orientación al cliente son una de las garantías que ofrecemos a los usuarios.



El nivel de satisfacción de nuestros clientes es una de las prioridades de la compañía y forma parte de los objetivos anuales de todo el equipo.

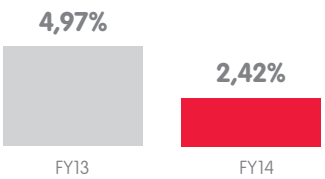
En Reparlia, además de medir la satisfacción, también analizamos la lealtad de los clientes. Para ello, utilizamos los datos de análisis de cada servicio realizado y calculamos dos ratios:

- **Indice de satisfacción.** Hace referencia a la satisfacción de nuestros clientes con el servicio que le hemos prestado. En la encuesta realizada, los usuarios puntúan nuestro trabajo entre 1 y 10. En el último año, la nota media obtenida ha sido de **8,8** puntos.

- ***NPS, Net Promoter Score.*** El Net Promoter Score es un método que mide la lealtad de los clientes de una empresa basándose en el grado de recomendación*. Es un ratio muy utilizado para medir fidelidad y servicio. Cerramos el año 2014 con un NPS del **54%**, lo que significa que el índice de recomendación de nuestro servicio se sitúa en los niveles más altos del sector.

Además, en Reparalia prestamos especial atención a las reclamaciones de nuestros clientes, escuchamos su insatisfacción y mejoramos continuamente para corregir estos aspectos. Así lo demuestra nuestro índice de reclamaciones, que en el último año se ha reducido en más de un 50%.

ÍNDICES DE RECLAMACIONES



En Reparalia cumplimos con la ley de protección de datos de nuestros clientes, pero también de nuestros empleados, franquiciados, profesionales, y proveedores. Para nosotros no se trata sólo de un mandato legal, sino que lo tenemos recogido en nuestro Código de Gobierno. Contamos con una dirección clara y operativa para que cualquier persona, física o jurídica, sea atendida a este respecto.

REPARALIA
Departamento de Legal & Compliance
Apartado de Correos 57.276
28224, Pozuelo de Alarcón (Madrid)
atencion.cliente@reparalia.es

* Para calcular en NPS, preguntamos al cliente por la recomendación del servicio y deben valorarlo entre 1 a 10. Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores (puntúan 9 o 10), pasivos (7 u 8) y detractores (6 o menos). El NPS es la cifra que se obtiene al restar al porcentaje de promotores, los detractores.

SOCIOS COLABORADORES

5

5 Socios colaboradores

Nuestros partners son uno de nuestros principales grupos de interés. Importantes compañías de seguros y empresas de servicios confían en nosotros para garantizar la tranquilidad a sus clientes. En Reparalia trabajamos con diferentes tipos de compañías:

- **Affinity partners.** Comercializamos nuestros productos de cuidado del hogar a través de empresas suministradoras de gas, agua y electricidad, ofreciéndoselos a sus clientes como ventaja adicional y herramienta de fidelización.

En 2008 Reparalia firmó con **Endesa** un acuerdo de exclusividad a largo plazo para ofrecer a sus clientes nuestros contratos de asistencia en el hogar. Posteriormente, en 2010, firmamos una joint venture con **Agbar** con el mismo propósito, creando Seguragua. A fecha de elaboración de esta memoria, Reparalia ha comenzado a colaborar con Aqualia.

- **Compañías Aseguradoras y Bancaseguros.** Gestionamos y tramitamos siniestros del hogar con las principales aseguradoras, con las que hemos alcanzado los más de 600.000 servicios al año y entre las que se encuentran: **Aegon Santander Seguros, AIG, Almudena Seguros, Atlantis Seguros, Bankinter, BBVA Seguros, Caixa Laietana, ING Nationale Nederlanden, Línea Directa, Metrópolis, Ocaso, Patria Hispana, Preventiva Seguros, Previsora Bilbaína, Securitas Direct, SegurCaixa Adeslas, Seguros RGA y Unión Duero.**

Nuestros partners exigen un servicio de calidad a sus clientes finales, y para ello realizan auditorias periódicas que miden la satisfacción de sus usuarios con nuestros servicios, así como el NPS (NET Promoter Score o índice de recomendación). En el último año, la nota media del servicio fue de un 96%.

El diálogo con nuestros partners es fluido y se realiza al máximo nivel dentro de nuestra organización. A lo largo del año se mantienen varias reuniones para evaluar resultados, corregir posibles incidentes y escuchar las aportaciones y mejoras que puedan proporcionarnos. Enviamos también una newsletter cuatrimestralmente y compartimos con ellos nuestra revista corporativa para mantenerles informados de las novedades de la compañía y los desarrollos que implantamos para garantizar un servicio de calidad. En la revista, además, damos voz a nuestros colaboradores a través de entrevistas, para que compartan con nuestros equipos cómo quieren que sea el servicio que ofrecemos a sus clientes.

ORGANIZACIÓN 6

Reparalia

6 Organización

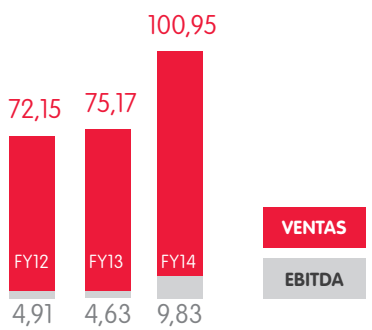
Uno de los grupos de interés de acuerdo a los asuntos materiales y a nuestro Código de Gobierno es la empresa. Su robustez como organización y su músculo para poder mantenerse sana en todos los aspectos de la gestión será la base para que el resto de grupos de interés puedan seguir percibiendo el valor compartido que esta genera a lo largo del tiempo. En el presente capítulo mostramos las acciones, herramientas y estrategias que hemos implantado para garantizar la sostenibilidad de Reparalia.

6.1 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

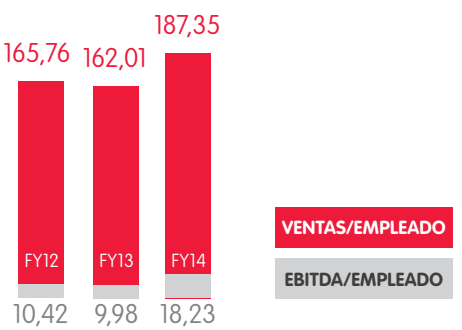
La gestión financiera en la compañía está basada en el marco normativo de aplicación del Código de Comercio y Legislación Mercantil, así como en normativas de obligado cumplimiento en el ámbito local y europeo. Aplicamos los principios de prudencia, preservando el patrimonio de la compañía y asegurando el estado de flujo de efectivos de la sociedad. Reparalia cuenta con una adecuada gestión de riesgos centralizada a nivel local y enmarcada dentro de las normas impuestas por Homeserve, tal y como se muestra más adelante.

Los riesgos que puedan impactar potencialmente a la sociedad desde el punto de vista financiero serán principalmente el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez.

EVOLUCIÓN DE VENTAS Y EBITDA (MILL. DE €)



EVOLUCIÓN DE VENTAS Y EBITDA POR EMPLEADO (MILES DE €)



En el año 2013 la auditoría de cierre de ejercicio fue realizada por Deloitte SL, y en el informe final no se registró reserva ni salvedad alguna.

La evolución de las ventas a lo largo de los últimos 3 años ha experimentado un crecimiento importante, consolidándose la mayor tasa de crecimiento en el último año, con un 34% con respecto al año anterior. A su vez, el ratio venta/empleado sigue también una evolución positiva, con un **crecimiento en el último ejercicio de 15%**.

Las cuentas de pérdidas y ganancias de Reparalia de los últimos tres años, y la solidez del estado del patrimonio neto, ambos mostrados en las tablas adjuntas, permiten asegurar que la empresa funciona correctamente y que se cumple el mandato de sostenibilidad financiera expresado en el Código de Gobierno.

Evolución de la cuenta de Pérdidas y Ganancias.
Cifras consolidadas FY consecutivos en €
(Ejercicios de abril a marzo)

	FY12	FY13	FY14
Importe neto de la cifra de negocios	72.145.226	75.173.717	100.952.408
Trabajos realizados por la empresa para su activo	265.584	279.632	329.899
Aprovisionamientos	-40.828.845	-39.949.087	-51.078.423
Otros ingresos de explotación	1.776.979	1.990.715	2.527.626
Gastos de personal	-14.472.656	-16.934.677	-20.027.793
Otros gastos de explotación	-13.970.888	-15.115.053	-21.251.954
Amortización del inmovilizado	-1.129.034	-1.429.424	-6.266.024
Deterioro y resultados por enajenación de inmovilizado	-5.901	-812.770	-1.543.037
Otros Resultados	-	-1.665	-82.259
RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	**3.780.465**	**3.201.388**	**3.560.442**
Ingresos financieros	295.076	198.864	11.060.658
Gastos financieros	-865.604	-603.197	-581.324
Diferencias de cambio	-18.624	-44.741	-3.694
RESULTADO FINANCIERO	**-589.152**	**-449.074**	**10.475.640**
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS	**3.191.313**	**2.752.314**	**14.036.082**
Impuestos sobre beneficios	-248.854	-553.831	-301.702
BENEFICIOS DEL EJERCICIO	**2.942.459**	**2.198.483**	**13.734.380**

Evolución del Patrimonio Neto. Cifras consolidads FY consecutivos en €

(Ejercicios de abril a marzo)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS NEGATIVOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	RESULTADO DE EJERCICIO	TOTAL
SALDO FINAL DEL EJERCICIO TERMINADO A 31/03/2012 (FY12)	**6.981.633**	**458.153**	**8.054.271**	**-2.532.309**	**2.942.459**	**15.904.207**
Total ingresos y gastos reconocidos					2.198.483	2.198.483
Operaciones con socios o propietarios						-
Aportaciones de Socios para compensar pérdidas				1.526.175		1.526.175
Distribución del resultado del ejercicio anual terminado a 31/03/2012				-1.592.013	1.592.013	
Distribución de los beneficios del ejercicio anual terminado a 31/03/2012			4.534.472		-4.534.472	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO TERMINADO A 31/02/2013 (FY13)	**6.981.633**	**458.153**	**12.588.743**	**-2.598.147**	**2.198.483**	**19.628.865**
Total ingresos y gastos reconocidos					13.734.381	13.734.381
Distribución de dividendos			-7.183.296			-7.183.296
Aportaciones de Socios para compensar pérdidas						-
Distribución del resultado del ejercicio anual terminado a 31/03/2013			902.458	-2.420.286	-2.198.483	-3.716.311
Saldo final del ejercicio terminado a 31/03/2014 (FY14)	**6.981.633**	**458.153**	**6.307.905**	**-5.018.433**	**13.734.381**	**22.463.639**

Adicionalmente, los datos de los últimos 3 años revelan que la compañía cuenta con unos estados de cash flow estables. El nivel de endeudamiento a largo plazo muestra también estabilidad, y se corresponde con las fianzas que mantiene de la red de profesionales durante el periodo contractual vigente, para así hacer frente a posibles responsabilidades derivadas de una mala prestación del servicio. Durante los últimos tres ejercicios no ha habido cambios en la propiedad accionarial de la compañía ni en el capital social.

La empresa no ha recibido ninguna subvención de ningún tipo en los últimos 3 años. De igual forma, no ha realizado ningún tipo de aportación económica o en especie a partidos políticos ni a fundaciones relacionadas con los mismos.

6.2 PROVEEDORES

En Reparalia tenemos un compromiso con la creación de valor en las comunidades en la que estamos presentes y realizamos el **100% de los aprovisionamientos a proveedores locales,** a excepción de los gastos de gestión que la matriz pueda refacturar a nivel local. La gestión de compras de la entidad se realiza de forma eficiente desde la sede central. Esto incluye tanto la adquisición de productos o servicios operacionales como de servicios generales. En la compañía contamos con procedimientos de compras y de evaluación y homologación de proveedores que forman parte de los Sistemas de Gestión y que han sido auditados en las certificaciones ISO 9001. Adicionalmente, el proceso de compras cumple con las reglas de control interno establecidas por el Grupo Homeserve

En el último ejercicio **hemos gestionado pedidos con un total de 1.588 proveedores** y el importe de las compras adjudicadas ascendió a 51 millones de euros. La evolución del volumen de aprovisionamientos en la empresa en los últimos 3 años es la siguiente:

Evolución volumen de aprovisionamientos (M €)

	FY12	FY13	FY14
Aprovisionamientos	39,61	39,95	51,08
% sobre ventas	56%	53%	51%

Aproximadamente **el 80% del volumen corresponde a franquiciados y profesionales**.

El procedimiento de homologación de proveedores y los pedidos de Reparalia no contemplan, dentro de sus puntos, requerimientos de sostenibilidad o responsabilidad a los proveedores fuera del marco legislativo vigente en España.

En relación al periodo medio de pago a proveedores, en Reparalia seguimos la siguiente pauta:

- **Profesionales y franquiciados.** El plazo de pago es 30 días desde la fecha de prestación de servicio.
- **Resto de proveedores.** El periodo de pago es 60 días desde la fecha de factura.

En determinadas categorías los plazos no siguen este esquema, es el caso de alquileres, suministros, telecomunicaciones, etc. Los aplazamientos de pago que han sobrepasado los límites establecidos por la ley de morosidad han sido poco significativos y se deben a retrasos administrativos en la recepción de facturas.

Pagos realizados e importes pendientes de pago a la fecha de cierre de ejercicio

	CIERRE 31/03/2013		CIERRE 31/03/2014	
	Importes €	%	Importes €	%
Realizado dentro del plazo máximo legal	51.558.584,00	99%	58.300.813,11	95%
Resto	529.911,00	1%	3.060.573,21	5%
Total pagos del ejercicio	52.088.495,00	100%	61.361.386,32	100%
PMPE (días de pago promedio)	98,18		59,69	
Aplazamientos a la fecha de cierre	37.770,00	0,1%	162.950,00	0,3%

Por la tipología de nuestros productos y servicios y nuestro ámbito de actividad, no tenemos impacto en comunidades indígenas lejanas, ni tampoco lo tienen, bajo nuestro conocimiento, la cartera de proveedores.

6.3 GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Tal y como se indica en los principios del Código de Gobierno, en Reparalia trabajamos para hacer crecer nuestra empresa aportando valor a los grupos de interés a lo largo del tiempo, asegurando no sólo su capacidad financiera, sino su sostenibilidad bajo criterios de responsabilidad.

Con la intención de asegurar la correcta gestión de la organización, analizamos los diferentes entornos en los que operamos y las diversas interacciones con los grupos de interés. No se trata sólo de analizar el corto plazo, sino que trabajamos pensando en el futuro y en cómo pueden afectarnos los diferentes escenarios. También evaluamos los riesgos con suficiente antelación para identificar posibles impactos, y de este modo, establecer las acciones necesarias para minimizar los efectos adversos.

En este sentido, cada una de las áreas de la compañía identifica periódicamente los riesgos asociados a su actividad, evaluando el posible impacto para la compañía.

Además, como hemos avanzado en el apartado 2.5, en Reparalia existe un Comité de Riesgos desde el año 2013 que realiza trimestralmente una evaluación de los riesgos y el análisis del impacto de los mismos.

A través de este análisis de riesgos conseguimos planificar qué tenemos que hacer, generar los recursos necesarios para las actividades, implantarlas, verificar que se consigue el objetivo propuesto y actuar sobre los riesgos detectados.

Dentro de los riesgos recogidos en nuestro Top 10 encontramos que la mayor parte están relacionados de forma directa o indirecta con los siguientes asuntos:

- Cuestiones legales
- Ventas y clientes
- Satisfacción de clientes
- Nuevas tecnologías
- Gestión financiera

Reparalia no ha identificado que las consecuencias del cambio climático tengan algún impacto para la compañía en este momento. No obstante, el medio ambiente es una preocupación para nosotros, tal y como se constatará más adelante.

En la composición del Comité de Riesgos indicábamos la pertenencia al mismo del Group Risk Manager. Se trata de una figura fundamental para el buen funcionamiento de este grupo. Al ser una persona que forma parte de Homeserve, pero externa a Reparalia, aporta la neutralidad y la visión objetiva que proporciona una 3ª parte. Su función principal es tutelar la gestión de los riesgos en Reparalia, facilitando las posibles mejoras en la gestión de los mismos e identificando las "best practices" para que puedan ser implantadas en el resto de las empresas y así promover la mejora continua en las diferentes organizaciones.

Reparalia, por motivos de volumen y máxima prudencia, tiene registrada una provisión para hacer frente a cualquier posible sanción o expediente. La cuantía de la provisión se ha determinado en base a un histórico y valorando el riesgo y volumen de contratos.

Adicionalmente, la empresa tiene contratado un seguro de Responsabilidad Civil con la compañía AIG para posibles sanciones relacionadas con asuntos de protección de datos.

6.4 PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (BCP)

El Plan de Continuidad de negocio define las actividades necesarias para establecer, gestionar y mantener la capacidad operativa de Reparalia ante un evento que ponga en riesgo la continuidad del negocio.

El principal objetivo es estar preparados, y así minimizar los posibles impactos derivados de un incidente de riesgo para volver de la forma más rápida posible al desarrollo normal de las actividades, garantizando el cumplimiento de nuestros compromisos con clientes y grupos de interés.

Tenemos identificados y detallados diversos tipos de escenarios o incidentes que pueden poner en riesgo la actividad. Los epígrafes más importantes son los siguientes:

- **Imposibilidad de acceso físico al puesto de trabajo.**
- **Ausencia de personal clave.**
- **Incapacidad de acceso a los Sistemas de Información.**
- **Incapacidad de desplazamiento al edificio.**

Para la gestión y la coordinación del plan de continuidad en Reparalia hemos establecido dos grupos de trabajo:

- **Comité de Continuidad de Negocio:** Su objetivo principal es velar por la Continuidad de Negocio y realizar un seguimiento periódico de todas las medidas necesarias para garantizarlo. Está formado por el consejero delegado, el director general y varios directores y responsables de área.

- **Equipo de Gestión de Incidencias:** Está formado por el Comité de Continuidad de Negocio, también denominado Equipo de Gestión de Incidencias 1 (EGI1), y el Equipo de Gestión de Incidencias 2 (EGI2), que está constituido por varios grupos de trabajo funcionales:

Administrativo Financiero

Gestión de la Comunicación

Personal, Seguridad e Inmuebles

Informática y Tecnología

Ventas y Equipo de Prestaciones

6.5 DESARROLLO Y USO DE LA TECNOLOGÍA

Un servicio de calidad requiere el soporte de una tecnología fiable y flexible. Reparalia incorpora y desarrolla los más innovadores sistemas para garantizar una gestión ágil y segura, adaptándose en todo momento a las necesidades de los clientes. Al mismo tiempo hace un seguimiento exhaustivo de los servicios para asegurarse el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Reparalia ofrece a sus clientes una estructura tecnológica que permite el flujo de información de forma rápida y dinámica a través de múltiples canales integrados. Esta estructura se basa en **seis plataformas telefónicas,** destinadas a optimizar la atención al usuario, garantizando un servicio de calidad.

Apostamos por la innovación y por estar a la vanguardía en aras de mejorar la calidad del servicio y la eficacia de los procesos. Para ello, contamos con un equipo de 25 profesionales expertos en el desarrollo y mejora de las herramientas de gestión e implantación de nuevos sistemas que contribuyen al funcionamiento eficiente del negocio.

En la compañía invertimos en innovación y tecnología en dos direcciones:

- Mejorar la experiencia del cliente y reducir su esfuerzo a la hora de buscar soluciones, simplificando los procesos.
- **Mejorar la eficiencia del servicio.**

Reparalia ha desarrollado **METANET,** una aplicación propia que garantiza al cliente la elección de la fecha y la hora en la que quiere que el profesional acuda a su domicilio.

También hemos dotado a toda nuestra red de franquiciados de ***tablet,*** para realizar, desde la casa del cliente, todas las gestiones administrativas e intercambio de información que requiere un servicio. De esta forma, se agilizan los procesos y se obtiene una mayor satisfacción de los clientes.

Conscientes de que los usuarios están cada vez más conectados y buscan soluciones inmediatas, nos hemos sumado al mundo digital y hemos desarrollado aplicaciones que facilitan las gestiones y la comunicación con nuestra compañía. Es el caso de la ***app* Reparalia**, una aplicación móvil que permite a los clientes solicitar un servicio desde su teléfono con sólo pulsar un botón. En ella, se ofrecen además, consejos y herramientas para facilitar a los usuarios las reparaciones del hogar.

Otro de los desarrollos recientes ha sido la **plataforma ClicHogar**, que permite a los clientes acceder de forma online a la información sobre su siniestro, pudiendo realizar un seguimiento del servicio. A través de ClicHogar los usuarios pueden comprobar el estado de su siniestro, la fecha de intervención de los próximos gremios e intercambiar y solicitar información con la compañía, ofreciendo así una comunicación continua e inmediata

6.6 CALIDAD

Nuestra razón de ser es garantizar la calidad en el servicio que ofrecemos. Este es el compromiso adquirido por todos los miembros de la compañía. En Reparalia consideramos que la prestación de un servicio de calidad y la constante mejora de nuestros productos y procesos es una de las palancas de nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Es por ello que en el año 2011 creamos un departamento de Calidad. Ese mismo año obtuvimos la certificación **AENOR ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad Reparalia,** en vigor actualmente y revisado en el año 2014.

En Reparalia, todos los departamentos trabajan con esfuerzo para garantizar un alto nivel de calidad y exigimos el mismo servicio extraordinario a nuestra red de franquiciados y profesionales.

Para seguir mejorando en calidad y satisfacción, hemos implantado un nuevo sistema de gestión de reclamaciones que establece tres niveles de gestión:

- **Nivel 0 (0 horas).** Las reclamaciones pueden resolverse en los departamentos de atención al cliente, recovery, o recepción de llamadas ya que se trata de incidencias de rápida solución.

- **Nivel 1 (menos de 48 horas).** Si la reclamación no ha podido resolverse en el Nivel 0, serán los gestores de reclamaciones los que atiendan este tipo de incidencias.

- **Nivel 2 (más de 48 horas).** Para resolver estos problemas de mayor entidad contamos con un equipo experto de Customer Experience.

Este departamento es el encargado de velar por el cumplimiento del procedimiento y de coordinarse con el resto de áreas de la empresa para generar una buena experiencia del cliente, recovery o recepción de llamadas ya que se tratan de problemas de rápidas solución.

A lo largo del año 2014 hemos trabajado para poder obtener el sello de excelencia otorgado por la Comunidad de Madrid y en la fecha en que elaboramos esta memoria, podemos avanzar la noticia de que lo hemos conseguido.

6.7 MEJORA CONTINUA

La filosofía de Reparalia orientada al cliente implica una adaptación continua a sus necesidades. En este sentido, en nuestra compañía nos renovamos constantemente con el objetivo de garantizar una experiencia positiva a cada usuario.

Reparalia busca mejorar contantemente, transformando sus procesos y adaptándose a las nuevas reglas del mercado. Y lo conseguimos gracias a la actuación de un equipo especialista, que ofrece respuestas de forma rápida y eficaz a las necesidades del cliente.

Contamos para ello con el departamento de Procesos y Proyectos responsable de la gestión de riesgos y el desarrollo de planes que garanticen la continuidad del negocio, trabajando en aras de la eficacia y de la mejora de los procesos. Todo ello orientado a:

- Establecer una cultura de mejora continua.
- Crear procesos sólidos que garanticen la satisfacción del cliente.
- Mejorar continuamente ganando eficacias y eficiencias.
- Dar visibilidad a los resultados del proceso, trasladando las mejoras a las partes implicadas y al cliente.

Recientemente hemos creado el departamento de **Customer Experience**, un área esencial en la organización. Desde aquí, se gestionan de forma personalizada las reclamaciones y se analizan las causas con el objetivo de detectar aspectos clave en la satisfacción del cliente. Además, se realiza una verificación y seguimiento que contribuye al desarrollo de planes de mejora para garantizar una buena experiencia al cliente en todos los puntos de contacto con Reparalia.

Trabajamos para
"Ser la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesi
una reparación, reforma o mantenimiento en su hogar"

EMPLEADOS

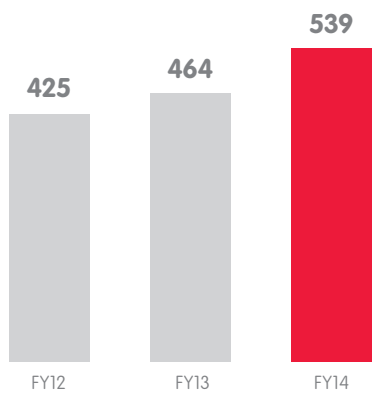
7

7 Empleados

Los empleados de Reparalia son uno de los principales pilares sobre los que se asienta nuestra compañía. Son sujetos y, a la vez, actores fundamentales de la misión y valores de Reparalia. Gracias a su contribución conseguimos avanzar y hacer que la empresa evolucione de forma sostenible. Nuestro equipo está formado por grandes profesionales, trabajamos para que la plantilla se desarrolle con la empresa y procuramos mantener y potenciar su compromiso.

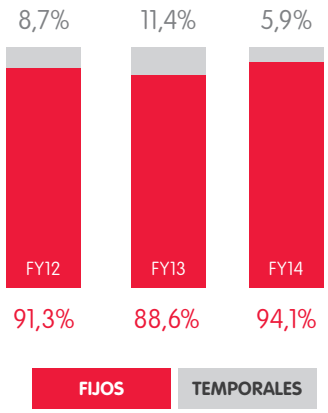
Debido a las mejoras introducidas en los procesos, las eficiencias y los niveles de servicio, nuestros partners han incrementado el volumen de trabajo asignado a Reparalia. Estas mejoras en la prestación del servicio se han traducido en estabilidad y crecimiento del negocio, lo que ha generado un aumento de la creación de empleos directos. Reparalia cuenta con un total de **539 empleados** a cierre de FY14. **La apuesta ha sido importante, al haber conseguido mejorar incluso el ratio de contratos fijos hasta un 94,1%.** Contamos, por tanto, con un equipo preparado para asumir nuevos retos.

EVOLUCIÓN TOTAL DE LA PLANTILLA

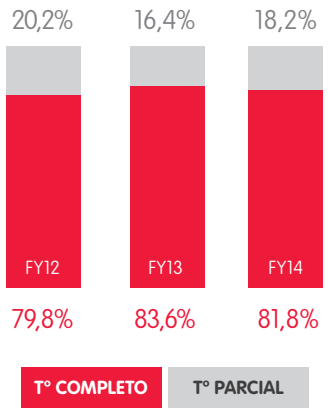


La proporción de contratos a tiempo completo y parcial también se ha mantenido en cifras similares a los años anteriores, posibilitando la conciliación laboral.

EVOLUCIÓN CONTRATOS FIJOS Y TEMPORALES



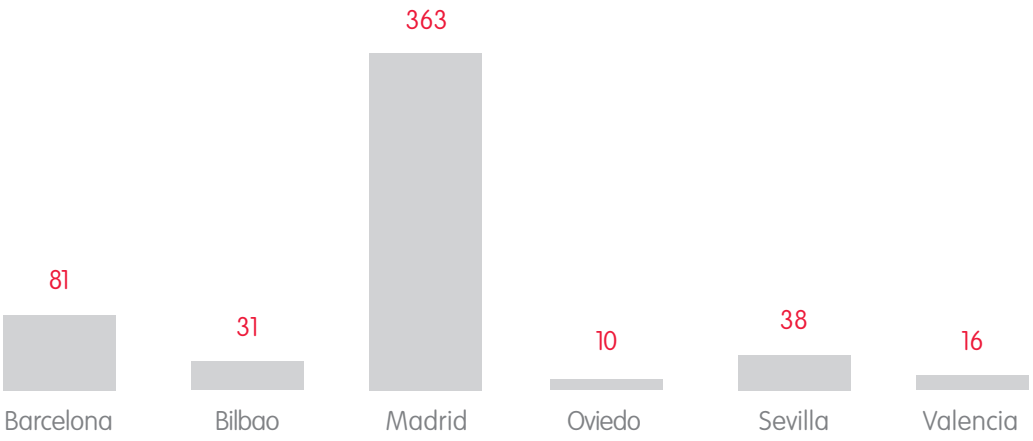
EVOLUCIÓN CONTRATOS A T° COMPLETO Y PARCIAL



7.1 COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

El equipo de Reparalia, distribuido en seis oficinas, cuenta con el mayor porcentaje de empleados en la sede central, ya que es donde están localizadas todas las áreas de soporte de la compañía, pero contamos con gran presencia en el resto de ciudades. Al cierre de FY14, la distribución territorial de la plantilla mostraba la siguiente composición:

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



En Reparalia apostamos por la igualdad de oportunidades y la no discriminación, por lo que no existen distinciones en cuanto a género a la hora de incorporarse a la compañía.

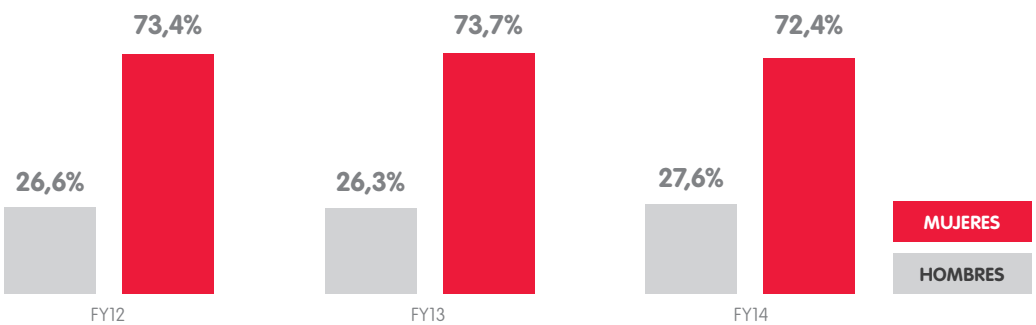
Si atendemos a la **ocupación**, la presencia del colectivo femenino es mayor en call center, mandos intermedios y técnicos. En los niveles de mayor responsabilidad ocupan un porcentaje del 42,6%, lo que supone una cifra mayor de la que podemos encontrar en otros sectores de actividad.

Nuestras bases de retribución se basan en puesto y funciones. Los salarios se ajustan a los convenios de aplicación.

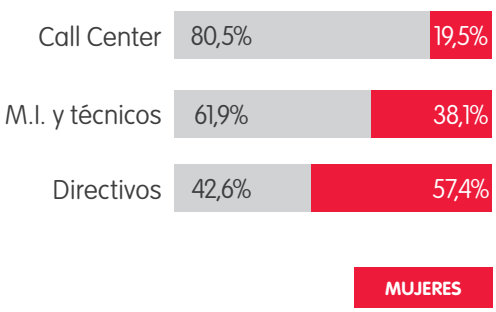
La **pirámide de edad** nos indica que somos una plantilla joven, con la mayor parte de los efectivos entre 30 y 50 años.

Un dato interesante de la composición del equipo de Reparalia es el elevado número de diferentes nacionalidades que conforman la plantilla, dato que se ha mantenido en los últimos años.

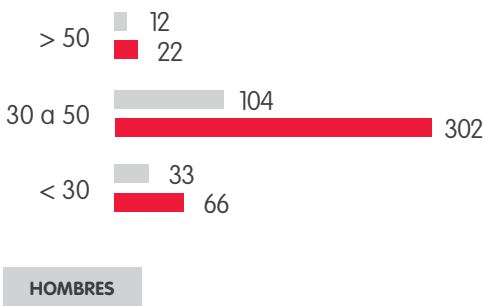
COMPOSICIÓN DE PLANTILLA



NIVELES LABORALES Y GÉNERO FY 2014



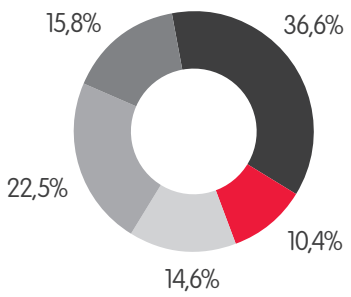
PLANTILLA POR INTERVALOS DE EDAD Y GÉNERO FY 2014



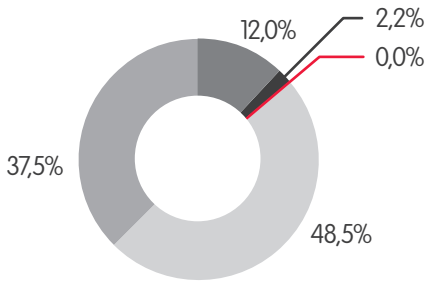
En relación a la **antigüedad** de la plantilla, los datos revelan aspectos diferentes en cada línea de negocio. En el caso de Reparalia SAU, que fue creada nueve años antes que Reparalia Direct, la mayor parte de los empleados suman una antigüedad de más de 3 años, con mayor incidencia en el tramo de 5 a 10 años. Registramos un significativo 10,4% por encima de los 10 años.

En Reparalia Direct el colectivo más importante tiene una antigüedad de menos de un año en la empresa. Esto se debe al fuerte incremento de personal en este área, puesto que la plantilla de Direct se ha duplicado en los últimos dos años.

AÑOS DE ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA EN REPARALIA SAU (AÑO DE CREACIÓN 2000)

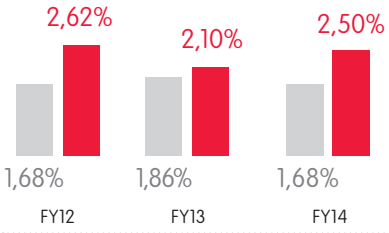


AÑOS DE ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA EN REPARALIA DIRECT SLU (AÑO DE CREACIÓN 2009)

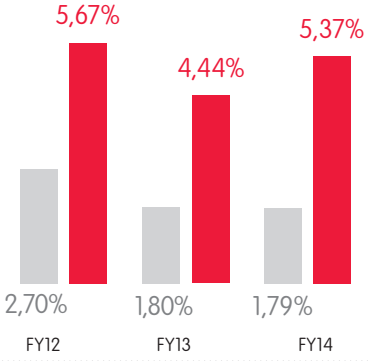


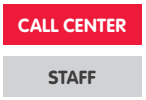
En cuanto a los índices de **rotación**, se sitúan en niveles muy bajos, con un 2,5% en los agentes del call center y un 1,68% en estructura. Lo mismo sucede con los ratios de **absentismo**.

ROTACIÓN



ABSENTISMO





7.2 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La seguridad, la salud y la prevención de riesgos laborales está externalizada con la mutua Asepeyo, siendo Administración de Personal, en el departamento de RRHH, el área responsable de ello.

Teniendo en cuenta que el trabajo de oficina no conlleva grandes riesgos, se informa a los empleados de los aspectos relacionados con el desempeño de sus funciones, y una vez transcurrido el periodo de prueba, realizan una formación on-line sobre los riesgos particulares de su puesto definitivo. La empresa ofrece a todos sus empleados la posibilidad de realizar un reconocimiento médico anual.

Todos los centros de la compañía tienen su Evaluación de Riesgos Laborales y Plan de Prevención de Riesgos Laborales actualizados, así como Planes de Evacuación. Además, en todas las oficinas hay personal formado y capacitado en primeros auxilios y brigadas de emergencia contra incendios. Anualmente se realiza un simulacro de evacuación.

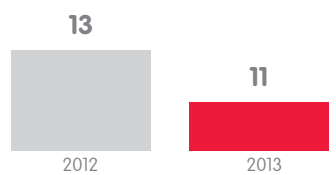
Al tratarse de una actividad que se desarrolla en oficinas, en las evaluaciones de riesgos no se han identificado puestos con alta peligrosidad de enfermedad o riesgo físico.

En la oficina de Barcelona existe un Comité de Seguridad y Salud. En él participan 3 miembros del comité de empresa y 3 empleados en representación de la compañía. Se reúnen 4 veces al año. En el resto de centros, los trabajadores no han constituido este Comité.

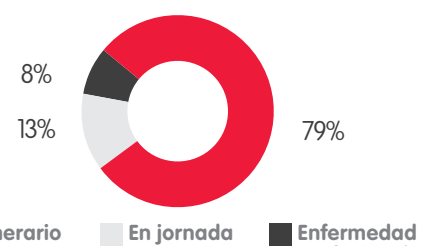
La empresa muestra especial atención hacia las empleadas embarazadas y en período de lactancia. Para garantizar una mayor comodidad en el puesto se les ofrece plaza de parking y la posibilidad de establecer, de forma temporal, horarios continuados en lugar de jornadas partidas.

En cuanto a accidentabilidad, la mayor parte de los incidentes se producen en los trayectos in itinere y nunca se han registrado accidentes mortales. Además, a través del programa "Compenso" se incentiva a los empleados para que utilicen el transporte público y, de esta forma, conseguir reducir el número de accidentes. Este programa va consiguiendo más adeptos cada año.

NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA



TIPOLOGÍA DE ACCIDENTES



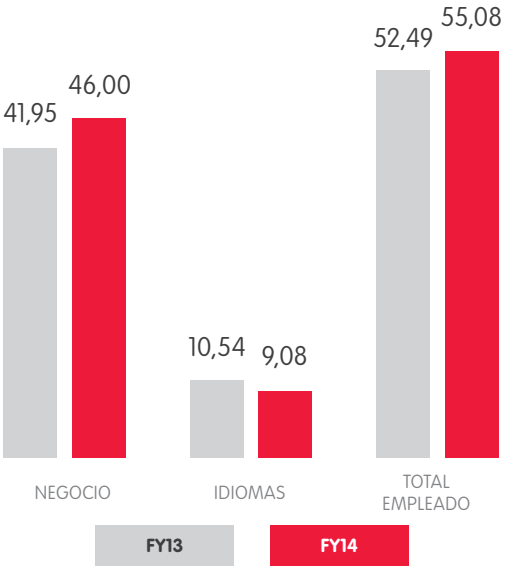
7.3 FORMACIÓN

Entendemos que la formación de nuestros equipos es una de las herramientas más importantes para conseguir que se desarrollen como profesionales, que incrementen el conocimiento y la cualificación en Reparalia y, por tanto, de asegurar el nivel de excelencia que necesitamos para hacer crecer de forma sostenible nuestra empresa.

Cada año diseñamos un plan de formación y desarrollo que recoge de forma integral aspectos tácticos y estratégicos. Este proceso asegura que las actividades de formación se planifican de forma eficiente y de acuerdo a criterios sólidos, atendiendo a las necesidades departamentales y generales. El plan es riguroso pero, a la vez, se flexibiliza con el fin de adaptarse a los cambios de cierta entidad que puedan presentarse.

Dentro de nuestro Sistema de Gestión hemos desarrollado procedimientos específicos que cubren todos los aspectos de planificación, control y registro del proceso de formación. La partida más importante del programa de formación tiene que ver con habilidades y conocimientos relativos al negocio, seguido por el aprendizaje de idiomas, con un volumen de casi **4.900 horas al año**.

HORAS DE FORMACIÓN/EMPLEADO



En el último ejercicio, el número de horas de formación por empleado se incrementó un 5%. Si consideramos que la plantilla es un 16% mayor que el año anterior, queda patente el esfuerzo que la empresa ha realizado en formar y desarrollar a sus equipos.

Nuestro departamento de Talent Adquisition and Development, que pertenece al departamento de RRHH, cuenta con formadores internos que imparten un alto porcentaje de la formación que reciben los empleados. La previsión de horas de formación total para el FY15 supera los niveles de años anteriores.

7.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Todo el personal de estructura, aproximadamente un tercio del total de la plantilla, incluyendo al personal directivo, son evaluados a través del sistema de Evaluación del Desempeño Corporativo de Reparalia (PDR). El procedimiento está registrado en el Sistema de Calidad de la empresa y el método de incentivos ha sido desarrollado en colaboración con una consultora externa.

En este proceso se evalúa a los empleados dos veces al año. 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 y mejora de las competencias. Un porcentaje importante de los objetivos de todos los empleados están vinculados a la satisfacción del cliente y la disminución del número de reclamaciones.

7.5 RELACIONES LABORALES

Reparalia recoge en su Código de Gobierno Corporativo el respeto por los derechos humanos así como las recomendaciones de la OIT (Organización Internacional de Trabajadores) relativas a los derechos de los trabajadores. El convenio en vigor que aplicamos al personal de Reparalia SAU es el de Oficinas y Despachos, y para Reparalia Direct, el del sector de Mediación de Seguros Privados, en cada una de sus versiones autonómicas. Toda la plantilla se rige por uno de estos convenios.

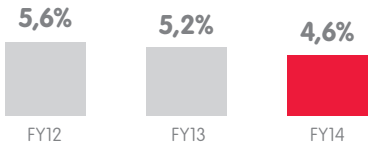
Al no existir Comités de Empresa constituidos por los empleados, no hay acuerdos locales particulares sobre el tiempo de preaviso en el caso de que existan cambios en las condiciones laborales de algún puesto de trabajo. Dado que en los convenios mencionados a los que estamos adheridos tampoco especifican este punto, en caso de que se produjese algún cambio recurriríamos al acuerdo honesto y responsable entre las partes, y en su caso, a la normativa general del Estatuto de los Trabajadores (se aplica la pauta del art. 41 del ET).

7.6 CONCILIACIÓN

En el momento de elaboración de esta memoria, Reparalia está trabajando en el desarrollo de un documento específico que determina y refleja los principios y políticas ralativas a la conciliación de la vida laboral y familiar y a la flexibilidad laboral.

Todas las empleadas, con una media de 24 personas al año, han disfrutado de los periodos de maternidad y posteriormente el 100% de ellas se ha reincorporado a la compañía. La media de personas que disfrutan de excedencia por cuidado de niños es de 4 empleados.

PERSONAL ACOGIDO A PERIODOS DE MATERNIDAD/PATERNIDAD



7.7 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es clave en nuestra organización y hemos establecido canales que permiten la interacción continuada y de forma bidireccional. De esta forma, favorecemos la transparencia y la confianza, facilitando el trabajo de los empleados. Además de las vías tradicionales como pueden ser el tablón de anuncios y el correo electrónico, contamos con la **Intranet corporativa**, que se actualiza diariamente y recoge toda la información y las novedades de la compañía. En ella también encontramos toda la documentación corporativa, ISO, procedimientos, herramientas de uso para el empleado y beneficios sociales, entre otros.

Esta plataforma recibe más de **50.000 visitas mensuales y, al año, superamos las 600 notas internas**. En ella, los empleados cuentan con espacios como el buzón de sugerencias, donde pueden dejar su opinión y enviar sus propuestas de mejora o cambios. Estas se reportan de forma periódica al área correspondiente para adoptar medidas o aportar soluciones.

DATOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS FY14

Total: 60 sugerencias.

- **48%** realizadas/resueltas
- **27%** en curso/valoración
- **25%** no proceden

Por otra parte, cada miembro del Comité Ejecutivo mantiene reuniones periódicas con sus equipos para compartir los resultados de la empresa y los nuevos proyectos e iniciativas. En este espacio puede tratarse abiertamente cualquier asunto que sea necesario. Como medida complementaria, todas las personas de la empresa pueden dirigirse a los miembros del equipo ejecutivo siempre que lo deseen para trasladarles cualquier asunto confidencial, y en su caso, utilizar la sistemática expuesta en el punto 3.2.2.

Adicionalmente, el consejero delegado mantiene reuniones con los empleados de la empresa a través de lo que llamamos **"Desayunos con Dirección"**. Cada 6 meses celebramos un

encuentro con un grupo de empleados para compartir y conversar acerca de los asuntos más relevantes de la compañía. En 2012 se realizaron 2 desayunos con una asistencia de 44 personas y en 2013 asistieron 36 personas.

La revista corporativa **"Reparalia RED"** destinada a la red de profesionales también se distribuye entre todos los empleados y se publica en la Intranet.

En Reparalia, además, organizamos anualmente una Convención de Managers en la que el Comité de Dirección transmite al equipo directivo y mandos intermedios los resultados de la compañía y las líneas de trabajo del siguiente ejercicio, favoreciendo la comunicación, motivación y compromiso de los equipos.

7.8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para medir la satisfacción de nuestros empleados, anualmente realizamos RepOpina, nuestra encuesta sobre clima laboral.

Esta encuesta se diseña y trata de forma anónima en una consultora externa. Con ella, pretendemos pulsar el grado de satisfacción de los empleados y su compromiso con la compañía. Es una herramienta fundamental para obtener el feedback de nuestros empleados con el objetivo de desarrollar iniciativas que contribuyan a que nuestra empresa mejore cada día y sea un lugar atractivo donde trabajar.

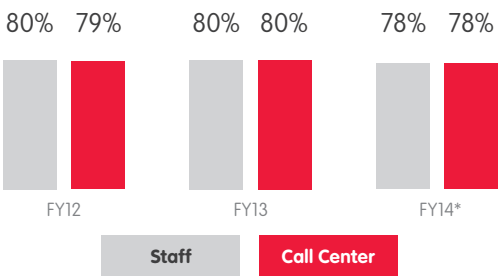
Una vez obtenidos y analizados los resultados, los directores de cada departamento los comparten con su equipo con el fin de intercambiar puntos de vista y definir conjuntamente planes de acción a lo largo del año.

También se realizan reuniones con el equipo de Recursos Humanos para proponer nuevas iniciativas. El desarrollo de estas reuniones se trata de manera confidencial y las propuestas de mejora se trasladan a un Comité de Engagement, que se encarga de su evaluación. Este Comité está formado por un miembro de cada departamento y esponsorizado por el consejero delegado y la dirección de RRHH. Entre todos, evalúan las propuestas de mejora y asegurarán la implantación de aquellas aprobadas por el Comité.

En la última encuesta realizada, la participación de los empleados ha sido

del 85,5%, lo que supone un 1,5% más que el año anterior. La encuesta proporciona varios índices de satisfacción relativos a puesto y al área, entre otros. En líneas generales, la comparativa entre unos años y otros, la hacemos en base a los datos de satisfacción global o compromiso con la compañía. En 2014, este dato revelaba que el **78% de los empleados están satisfechos con Reparalia**, siendo el dato más elevado dentro de las empresas del Grupo.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



*En FY14 la cifra es la misma en ambos casos al no segmentarse la encuesta por tipos de empleado en plantilla

Otra vía para conocer la satisfacción de los empleados con la compañía es a través de la campaña **"Trae a un amigo"**. Los empleados pueden recomendar a familiares y amigos para las vacantes que surjan en Reparalia con el objetivo de que se conviertan en colaboradores.

Los resultados de este programa en el FY14 han sido positivos:

Número de empleados que han participado: **67 personas**

Número de propuestas de CV Recibidas: **113 CV**

Número de empleados que se han incorporado a través de este programa: **22 personas**

7.9 BENEFICIOS SOCIALES

Reparalia está comprometida en crear un entorno de trabajo que cuida de sus empleados, favoreciendo su motivación y compromiso. Por ello, les ofrece oportunidades y retiene el talento a través de planes de carrera y beneficios sociales.

- **Seguro de accidentes laborales.** La empresa asume el 100% de la prima.
- **Seguro de vida y ahorro** a favor de los miembros del Comité de Dirección. El primer año sólo se les asegura la parte de vida.
- **Seguro de salud** (para el empleado, su cónyuge e hijos). Está dirigido a los empleados con más de 6 meses de antigüedad, independientemente de que tengan un contrato fijo o temporal. La empresa asume el 60% de la prima y el empleado el 40%. 281 personas ya se han adherido a este plan.

- **Producto/Servicio de Reparalia gratuito** para su domicilio. Se ofrece de forma gratuita a los empleados con más de 6 meses de antigüedad, sean fijos o temporales, y la empresa asume el 100% de la prima. También ofrece descuentos en servicios de reparaciones.

- **Plan de Compensación Flexible.** Pueden adherirse a él los empleados con más de 6 meses de antigüedad en la compañía y permite destinar una parte del salario bruto fijo anual a la contratación de diversos productos (comida, guardería y transporte, entre otros), aumentando así la disponibilidad salarial neta al tener un tratamiento fiscal más beneficioso en el IRPF.

- **Viernes saludable.** Velamos por la salud y el bienestar de nuestros empleados, promoviendo hábitos saludables como el consumo de fruta. En este sentido ofrecemos una variada selección el primer viernes de cada mes. Con este objetivo también distribuimos un boletín informativo de la AECC con recomendaciones saludables.

- **Programa Member One.** Reparalia ofrece a los empleados la oportunidad de suscribir algunos de sus productos o servicios con descuentos exclusivos, extensibles también a sus familiares y amigos, que podrán disfrutar de un 25% de descuento. De esta forma Reparalia facilita el cuidado del hogar a toda su plantilla. Además, los empleados que actúen como embajadores de Reparalia y promuevan la adquisición de productos recibirán varios premios como compensación.

- **Club Enjoy.** Ofrecemos a todos los empleados la posibilidad de suscribirse a este club de descuentos que ofrece grandes ventajas en diferentes plataformas de consumo y productos.

- **Promovemos el deporte** entre nuestros empleados, patrocinando varios eventos como la liga de empresas de fútbol o el torneo interno de paddle, con una participación total de 36 empleados. También fomentamos la participación en diversos eventos deportivos solidarios como las Olimpiadas Interempresas.

Todos los procedimientos relacionados con el área de RRHH, al igual que en el resto de áreas, están convenientemente registrados y actualizados dentro del Sistema de Calidad de Reparalia y han contribuido de manera decisiva en los procesos de certificación ISO 9.001.

7.10 NUEVOS PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE RRHH

En nuestra empresa el factor humano es uno de nuestros pilares básicos. Los principios de gestión de estos recursos son la base de nuestra cultura corporativa y todos los aspectos están recogidos en el Código de Gobierno Corporativo, Visión, Misión y Valores. Adicionalmente, hemos querido desarrollar y mejorar tanto políticas como procedimientos en este sentido. En el manual del empleado, están explícitamente descritos todos los principios de actuación que el área considera fundamentales en el respeto de los derechos de las personas y los trabajadores.

En cuanto a las políticas, actualmente trabajamos sobre:

- Política de Evaluación del Desempeño
- Política de Formación
- Política de Reclutamiento y Selección

En todos los casos se hará especial hincapié en el respeto por la igualdad de oportunidades, la promoción y la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal o física. También se tendrán en cuenta principios éticos y la alineación con los valores de la empresa y sus grupos de interés.

A lo largo de este año, se ha trabajado para revisar y desarrollar estas políticas y se implantarán a finales de 2015.

RED DE PROFESIONALES

8

2 050 392
Repar
reparalia.es

8 Red de profesionales

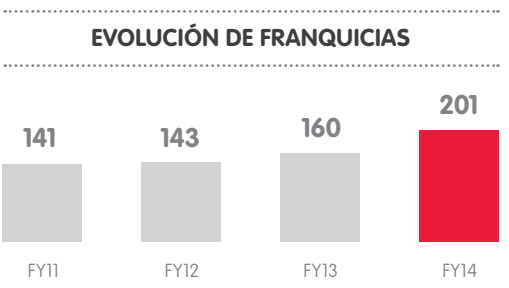
En Reparalia contamos con una red de **más de 2.000 reparadores expertos en más de 20 gremios** distribuida por nuestras direcciones territoriales. En base al acuerdo de colaboración cerrado con cada uno de ellos distinguimos entre profesionales y franquiciados.

- **Profesionales.** Son trabajadores autónomos que tienen un acuerdo de colaboración con Reparalia, sin que exista ningún requisito de exclusividad.

- **Franquiciados.** Son profesionales autónomos que firman una franquicia por 5 años renovable con Reparalia y colaboran de forma continuada con la compañía, formando parte del negocio.

8.1.- PROYECTO REPARALIA ALLIANCE

El proyecto de franquicias nació en el año 2008 bajo el nombre **"Reparalia Alliance".** A aquellos profesionales que registran mejores resultados y que ofrecen un servicio de mayor calidad, se les ofrece la oportunidad de adquirir una franquicia durante los siguientes 5 años, pudiendo



renovarse siempre que se cumplan los requisitos recogidos en el contrato. Los criterios de selección para acceder a la franquicia son bastante estrictos y se basan en principios de calidad, profesionalidad y buena trayectoria, entre otros.

Con esta iniciativa buscamos optimizar la atención y calidad del servicio a los clientes y ofrecer a los mejores profesionales de la red la oportunidad de hacer crecer su negocio, estableciendo un compromiso mutuo 'de profesional a profesional'. Por la evolución del número de franquiciados, podemos ver que es un proyecto fuerte y consolidado que aporta beneficios al profesional, ya que aumenta su negocio, al cliente, porque le garantizamos un servicio con profesionales de gran calidad y a Reparalia porque cuenta con una red cualificada y comprometida.

El contrato que liga a ambas partes es también muy riguroso y desarrolla las obligaciones de ambos. Reparalia aporta su *know how*, la marca, la gestión y el soporte tecnológico, y los franquiciados su buen hacer profesional, la dedicación y su compromiso.

Los requisitos exigidos para operar como franquiciado exigen el cumplimiento de una serie de disposiciones legales, licencias y autorizaciones profesionales, así como estar al corriente con las administraciones públicas. Por último, es necesario tener cobertura mediante un seguro de responsabilidad civil contra posibles daños producidos en la actividad.

La antigüedad media de la red es superior a tres años. En el FY2014 se cumplían 5 años de la firma de las primeras franquicias y tuvo lugar la primera oleada de renovaciones. Los datos han revelado la alta satisfacción de este colectivo con la compañía, ya que 21 de las 23 franquicias que debían renovar lo hicieron, lo que significa más de un **91% de franquiciados satisfechos.** Solo dos reparadores no fueron renovados por motivos de calidad.

Las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros clientes revelan la calidad del servicio prestado por nuestros profesionales, que han recibido una valoración media de **9 puntos sobre 10** en el último ejercicio.

Todos los profesionales reciben estadísticas mensuales con sus datos de calidad, ranking, resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, precios medios y tiempos medios para analizar posibles fallos y detectar puntos de mejora.

8.2 CANALES DE COMUNICACIÓN

Del mismo modo que con nuestros empleados, con nuestra red de profesionales mantenemos una comunicación continuada y bidireccional. Además de la información sobre la compañía y las mejoras o cambios en los procedimientos técnicos que deben conocer para estar al corriente de modificaciones en el servicio, utilizamos diferentes plataformas para comunicarnos con ellos:

- **Newsletter.** Trimestralmente enviamos una newsletter online para profesionales y otra específica para franquiciados que recoge información corporativa de Reparalia, así como datos sobre la evolución de la red y del proyecto Reparalia Alliance.

- **Reparalia RED.** Cada cuatro meses editamos una revista corporativa en formato impreso que remitimos a toda la red de profesionales para mantenerles informados de lo que sucede en la compañía y para dar voz a nuestros reparadores a través de entrevistas, experiencias o consejos para mejorar el trabajo diario.

- **Encuestas de satisfacción.** Tras la celebración de un encuentro, jornadas de trabajo, desarrollo de nuevos proyectos, etc.; los profesionales que hayan participado reciben encuestas de valoración que permiten conocer su opinión y adoptar, si fuera necesario, medidas de corrección para futuras ocasiones.

- **Seguimiento.** Toda la red tiene comunicación directa y continuada con su gestor de profesionales para solicitar reuniones o proponer mejoras a la compañía. Los Directores Territoriales también se reúnen de forma periódica con los colaboradores, bien en reuniones de grupo o de forma individual. En estas reuniones comparten los resultados obtenidos, la evolución e implantan planes de acción si fuese necesario.

- **Convención de franquiciados.** Anualmente celebramos un encuentro con la red de franquiciados en el que comunicamos los resultados obtenidos por la empresa y compartimos la estrategia que seguiremos el próximo año. En este encuentro se muestran los nuevos proyectos y se busca interactuar con la red para poder escuchar sus propuestas y determinar áreas de mejora.

- **Focus group.** Estos grupos de trabajo se realizan de forma eventual con el objetivo de conocer de primera mano qué demandan nuestros clientes para analizar si necesitamos desarrollar e implantar nuevos proyectos.

8.3 UN DÍA CON UN PROFESIONAL

Un excelente canal de comunicación entre los empleados de Reparalia y nuestros profesionales es el programa **"Un día con un profesional"**. Los empleados que lo deseen pueden compartir una jornada completa de trabajo con uno de nuestros profesionales. Esta experiencia les permite conocer sobre el terreno la realidad de la prestación del servicio, escuchar a los profesionales y comprender mejor las expectativas de nuestros clientes.

Tras la visita los empleados evalúan lo que han aprendido y, en el caso de haber detectado alguna posibilidad de mejora, la comunican al área implicada de la empresa. Si la valoración realizada por el departamento correspondiente es positiva se procede a su implantación. En este sentido, desde el nacimiento del proyecto se han puesto en marcha diversos avances en el uso de la tablet y se han modificado algunos procesos.

Actualmente contamos con 147 empleados inscritos en la iniciativa y a cierre de FY14, 17 personas ya habían participado en el proyecto.

Esta iniciativa mejora la motivación de los empleados, les añade conocimiento y experiencia al vivir el servicio en directo. Los profesionales, por su parte, se sienten valorados y el cliente se siente escuchado. Gracias a su evolución se ha convertido en uno de los programas estrella.

"Ha sido una experiencia muy útil que me ha permitido analizar las intervenciones desde un punto de vista distinto. Juntos hemos diseñado alguna mejora operativa que nos ayudará a atender mejor al cliente"

FERNANDO PRIETO, Director General

MEDIOAMBIENTE 9

9 Medioambiente

En el punto **3.3** al hablar sobre nuestros grupos de interés, indicábamos que a pesar de que nuestro impacto sobre el medio ambiente es muy reducido, no dejamos de tener presente que el planeta en el que vivimos es responsabilidad de todos y que debemos estar comprometidos con un uso responsable de los recursos. Nuestro compromiso con el medioambiente va ligado a una gran labor de concienciación con todos los grupos de interés, en particular promoviendo comportamientos responsables en nuestras instalaciones.

Dada la ubicación de nuestras oficinas, el tipo de actividad y productos que servimos, la energía que se consume procede siempre de la red de distribución eléctrica.

Si analizamos el consumo total de electricidad, observamos un aumento significativo en términos absolutos, pero al calcular el ratio de consumo por empleado este dato se reduce respecto al último periodo. Los ratios por m2 se mantienen en márgenes aceptables en relación con el consumo medio en el sector.

Consumo de energía eléctrica

	Kw/hora	Kw/hora m²*	Kw/hora Empleado/día**
FY13	617.578	118,77	3,70
FY14	710.177	136,57	3,66

* Cálculo para la superficie total de oficinas ocupadas, todas las DT:5.
** Supuesto año estandard de 360 días.

En el caso del agua, la que utilizamos es la que proporciona el servicio de distribución urbana y los vertidos se realizan en la red de depuración pública. El consumo de litros de agua por empleado es mínimo y se corresponde con el consumo humano típico en oficinas.

Consumos de agua

	FY12	FY13	FY14
Importes €	3.258,00	3.803,00	4.103,00
M³ equivalentes*	1.916,47	2.237,06	2.413,53
Litros empleado/día**	12,53	13,39	12,44

* Aplicando ratio de 1,7 €/l para la conversión.
** Supuesto año estandard de 360 días.

El impacto de nuestra actividad no es significativo pero, aun así, realizamos algunas acciones para mejorar los consumos. Hemos sustituido luminarias convencionales por luminarias más ecológicas, y realizamos campañas de concienciación entre los empleados para potenciar el consumo responsable como el control de ventanas y estores para mantener estable la temperatura de las oficinas. Debido al pequeño impacto y la dificultad de medirlo de forma diferenciada, por el momento no contamos con los datos de inversión ni ahorro de estas iniciativas.

La emisión de gases de efecto invernadero propia de la actividad es mínima al tratarse de instalaciones de oficina y considerando la dimensión de las mismas. Por otro lado, y tal como ocurre en la sede de Pozuelo, los edificios en los que están ubicadas las oficinas no son propiedad de Reparalia y se comparten con otras empresas.

La compañía cuenta con 15 vehículos de flota. Todos los automóviles son modelos con tecnología eficiente en emisiones de CO^2 y no representan una huella de carbono con un impacto a considerar.

9.1 RECICLAJE

Uno de los proyectos en materia de medioambiente son las campañas de reciclaje y reducción del consumo de papel. En este sentido, realizamos una importante labor de concienciación de nuestros empleados, instalamos contenedores de reciclaje en las oficinas y llevamos a cabo acciones especiales como las jornadas de reforestación.

Los contenedores para la recogida de papel en todas nuestras oficinas son gestionados por la empresa Normadat, especializada en gestión documental, custodia, archivo, destrucción certificada y reciclaje. En el último ejercicio, la cantidad de papel reciclado ascendió a **11.040Kg.**

Controlamos rigurosamente el consumo de papel y promovemos su uso responsable con campañas de concienciación interna, con el objetivo de reducir año tras año el número de hojas consumidas por cada empleado. Para el FY15 hemos lanzado la campaña: **"Objetivo 1.600"** que busca reducir la utilización de papel por empleado en 200 hojas respecto al año anterior.

Consumo de hojas de papel por empleado/año

	2011	2012	2013
Número de hojas	1.700	1.600	1.800

Para compensar el consumo de papel, anualmente organizamos una jornada de reforestación con empleados, familiares y amigos y plantamos el número de árboles equivalentes al papel consumido. En el FY14 realizamos nuestras primeras jornadas en las localidades de Guadalajara y San Pere de Ribes (Barcelona).

El proyecto se realizó en colaboración con la **Fundación + Árboles**, que tiene como objetivo impulsar una nueva cultura para contrarrestar las consecuencias del calentamiento global mediante proyectos de reforestación. Contamos con la participación de 68 empleados y plantamos más de 100 árboles con el objetivo de asegurarnos la supervivencia de los 64 árboles equivalentes a nuestro consumo.

Reparalia se unió con esta iniciativa a la campaña **"100 millones de árboles en la Península Ibérica"**, contribuyendo a crear una barrera verde frente a la desertización y el cambio climático, consiguiendo, a su vez, una mayor sensibilización e involucración de sus empleados con el medio ambiente.

En nuestras oficinas también separamos los residuos y reciclamos pilas y tóner. Este año se han recogido **más de 1.000 pilas y se han reciclado casi 100 tóner**. Por nuestro tipo de actividad, no generamos residuos tóxicos ni peligrosos, ni debemos utilizar gestores de residuos autorizados al margen de los tóner.

9.2 CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN

Otra de nuestras iniciativas en protección del medioambiente son nuestras campañas de concienciación de la sociedad. Somos conscientes de la importancia de la energía en la vivienda y, como expertos en cuidado del hogar, promovemos actuaciones responsables y sostenibles en este sentido.

Nuestras campañas de sensibilización más importantes las realizamos a través del envío de notas de prensa e informando y formando a nuestros grupos de interés. Ofrecemos gran cantidad de consejos y pequeños cambios que promueven un uso más eficiente y que contribuyen al ahorro de agua, gas y electricidad en el hogar.

Las notas de prensa se difunden a diferentes medios de comunicación con el objetivo de que impacten en un mayor número de personas. En el FY14 nuestras notas de prensa sobre sensibilización estuvieron presentes en **55 medios de comunicación**, entre los que se encontraban las principales cabeceras como **El Mundo, ABC o El País.**

Realizamos la misma labor de forma interna para conseguir una mayor concienciación de nuestros empleados. Lo hacemos a través de la intranet de la compañía y en los tablones de anuncios, procuramos que todo el mundo tenga acceso a esta información. Todas nuestras acciones y campañas de sensibilización y concienciación también se difunden en nuestras redes sociales.

22 de marzo

Día Mundial del Agua

Haz un uso responsable y eficiente del agua

Los datos la OMS (Organización Mundial de la Salud) revelan que una persona necesita 50 litros de agua al día para cubrir sus necesidades básicas. La media española de consumo de agua está en 171 litros por persona al día, lo que supone más del triple necesario. El mal uso del agua impacta negativamente en el medio ambiente.

Con motivo del Día Mundial de Agua queremos darte una serie de consejos para un uso eficiente.

- Cierra el grifo mientras te lavas los dientes o te afeitas, puedes ahorrar hasta 10 litros de agua.
- Elige la ducha en lugar del baño y mantén el grifo cerrado cuando te enjabones.
- No arrojes papeles al inodoro, utiliza la papelera.
- Utiliza programas cortos para el lavavajillas y la lavadora, y ponlos en funcionamiento con cargas completas.
- Riega las plantas al anochecer y evita pérdidas de líquido por evaporación.
- Arregla con urgencia cualquier avería de grifos o cañerías.
- Cuando salgas de viaje, cierra la llave de paso.

Reparalia Responde

En el ámbito de nuestra red de profesionales, incluimos de forma periódica en nuestras *newsletter* recordatorios sobre la importancia de llevar los materiales resultantes de la reparación a un punto limpio y les proporcionamos las direcciones de los centros de recogida más próximos a su domicilio.

En los contratos estándar con los franquiciados no aparecen requerimientos específicos relativos a la sostenibilidad. Este hecho, junto con la autonomía que tienen en la gestión medioambiental interna, hace que no tengamos un control exhaustivo de sus consumos ni reciclajes.

Bajo nuestro conocimiento, ninguno de los franquiciados ha sido objeto de sanción por incumplimiento de la normativa legal relativa al medio ambiente. Reparalia tampoco ha sido objeto de multas o sanciones de ningún tipo relacionadas con la normativa medioambiental.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ASOCIACIONES PROFESIONALES

10

Expansión
Reparalia
OBSERVATORIO EXPANSIÓN- REPARALIA
Fidelización, Lealtad y Experiencia de Cliente
MADRID 22 DE NOVIEMBRE

10 Medios de comunicación y Asociaciones Profesionales

Nuestra relación con los medios de comunicación es fluida y constante. Como especialistas en el cuidado del hogar pretendemos aportar valor a la sociedad en la que operamos y, a través de estos canales, ofrecemos consejos para convertir la vivienda en un lugar confortable y seguro, a la vez que compartimos algunos recursos para conseguir un mayor ahorro en el hogar.

Otras de las vías de colaboración que mantenemos con los medios es la participación activa en encuentros y foros. Así lo venimos haciendo desde hace varios años con entidades como **ICEA e INESE**, especialistas en el sector asegurador. Con ellos, también organizamos jornadas especializadas en las que compartimos con los asistentes nuestro conocimiento y experiencia, es el caso de la jornada sobre Multirriesgo del Hogar celebrada por ICEA o la Semana del Seguro de INESE.

Anualmente no faltamos a nuestra cita con **Unidad Editorial**, con quien organizamos un observatorio de expertos para compartir diferentes puntos de vista sobre algún tema de interés vinculado con nuestro negocio.

Este año, además, hemos participado junto a otras grandes compañías en el I Congreso de Marketing y Ventas de APD, con la intervención de nuestro CEO en la jornada **"Renovarse para vender".**

También formamos parte o estamos adheridos a varias asociaciones empresariales y profesionales, entre ellas:

APD
Asociación
Para el Progreso de la Dirección

ICEA
Investigación Cooperativa entre Entidades
Aseguradoras y Fondos de Pensiones

Círculo de empresarios.
Asociación de altos directivos
de las principales empresas
que operan en España.

Adigital
Asociación Española
de la Economía Digital

10.1 COMUNICACIÓN EN CRISIS

En el marco de gestión de riesgos de la compañía, contamos con un plan específico en el área de comunicación. Para detectar posibles impactos que puedan ocasionar una crisis reputacional a la compañía, hemos desarrollado un Plan de Comunicación de Crisis que nos permite estar preparados y actuar ante cualquier incidencia, reduciendo su impacto en el negocio. En este sentido, hemos desarrollado un Manual de Crisis, que establece las medidas y acciones que se han de adoptar, la formación y actuación del Comité de Crisis, así como todos los elementos necesarios para poder actuar de forma adecuada.

RESPONSABILIDAD Y ACCIÓN SOCIAL

11

11 Responsabilidad y acción social

A lo largo de nuestro Código de Gobierno establecemos principios de gestión ética y responsabilidad que no tendrían cabida en una organización que no actuara en favor de su entorno y estuviera comprometida con la sociedad en la que opera.

Nuestros valores, los principios que nos mueven y nuestro compromiso de responsabilidad con la sociedad se materializan y desarrollan en nuestro proyecto **Reparalia Responde**. Esta iniciativa nació en el año 2010 bajo el lema "Cuidamos el hogar de todos" y cada año incrementa su presupuesto con el objetivo de devolver a la sociedad parte de lo que nos aporta. Reparalia Responde brinda a los empleados y franquiciados la oportunidad de formar parte de este proyecto y canalizar sus inquietudes solidarias en las acciones que llevamos a cabo. Para ello trabajamos con ONGS, fundaciones e instituciones cuyo proyecto esté alineado con nuestros valores y cultura.

11.1 REPARAMOS HOGARES

El eje principal de nuestra política de Responsabilidad Social es mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos y lo hacemos ofreciéndoles aquello que mejor sabemos hacer, reparar hogares. En este sentido, a lo largo del último año, hemos puesto en marcha diferentes proyectos para los que hemos contado con una alta participación e implicación de nuestros empleados.

• Reparación del centro de mayores **Fundación Santa Lucía de Cáritas**. Comenzamos el año convocando el día del voluntariado entre nuestros profesionales para abordar una maratón solidaria y reparar, en un día, 50 cuartos de baño de una residencia de Cáritas.

La jornada contó con la participación de **20 profesionales** de Reparalia especializados en albañilería y fontanería que se desplazaron hasta la residencia situada en Moratalaz (Madrid) y realizaron diversos trabajos de reparación y adaptación para minusvalías en los cuartos de baño del centro. La residencia, que acoge a **70 personas mayores**, presentaba diversas averías y deficiencias que requerían una **reparación urgente**, pero su escaso personal de mantenimiento y la falta de recursos dificultaban la reforma.

Ha sido una experiencia muy gratificante. Es una suerte poder ayudar a estas personas"

FRANCISCO BONO, franquiciado

• Rehabilitamos y pintamos un centro de estudios de la **Fundación Carmen Pardo-Valcarce.** La Comunidad de Madrid cedió un espacio a la Fundación para desarrollar el proyecto Campus, enfocado a formar a los jóvenes con discapacidad intelectual, que tras finalizar su enseñanza reglada, desean acceder a una formación superior con un mayor grado de competencia personal, social y profesional. Reparalia se encargó de acondicionar los 650 metros cuadrados de fachada exterior para que los nuevos alumnos comenzaran sus clases con una sonrisa. En ella participaron cerca **de 20 empleados y 3 franquiciados**.

"Fui con mi hija y me pareció una muy buena oportunidad para enseñar a los más pequeños cómo hay que responder en la vida. Este tipo de acciones deberíamos repetirlas e intentar concienciar a la gente para que participe"

YOLANDA FERNÁNDEZ, Directora Financiera

- Reforma del centro de trabajo de la **Fundación Exit**. Otra de las iniciativas que llevamos a cabo con nuestra red de profesionales fue la adaptación de las oficinas de la Fundación para facilitar el acceso a personas con minusvalía.

- Pintamos un centro de discapacitados de la **Fundación Paz y Bien (Sevilla)**. Hasta allí se desplazó un grupo de **20 voluntarios** formado por empleados y profesionales de nuestra oficina de Sevilla. Tras una intensa jornada de trabajo, conseguimos mejorar el hogar en el que conviven 34 personas acogidas por la fundación. La organización **Paz y Bien** es una entidad sin ánimo de lucro cuya labor principal es incrementar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y custodiar y atender a menores en situación de desamparo.

"A ninguno le faltaba la sonrisa. Nos contagiaron con su aprecio y alegría. Fue una mañana muy emotiva"

DAIANA BORREGO, empleada de Sevilla

11.2 FORMACIÓN Y EMPLEO

Las dificultades de acceso al empleo del colectivo juvenil en España nos han impulsado a poner en marcha varios proyectos orientados a favorecer su formación y su inserción laboral.

- **Proyecto Jóvenes Profesionales.** Llevamos a cabo esta iniciativa en colaboración con la **Fundación Exit y la Consejería de Educación**. Fomentamos un modelo de educación basado en el sistema dual alemán que proporciona a los alumnos formación práctica para mejorar la inserción laboral.

  Los alumnos que participan en este proyecto combinan la realización de sus estudios con unas prácticas remuneradas bajo la supervisión de uno de nuestros franquiciados. De esta manera se fomenta 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, tras los buenos resultados, se ha implantado posteriormente en Barcelona. Desde que se inició este programa, un total de 19 alumnos ya han participado en él, invirtiendo más de 7.000 horas de formación. **Como dato a tener en cuenta, el 100% de los alumnos que comenzaron en Madrid recomiendan la experiencia.**

- Acuerdo con **Integralia**. Hemos comenzado un programa de colaboración con Integralia y su centro de atención telefónica para la emisión de las encuestas de satisfacción a nuestros clientes. En este proyecto participan 3 agentes de la Organización. Desde Reparalia hemos trabajado en la formación de estos agentes y hemos desarrollado las aplicaciones necesarias para que puedan llevar a cabo sus funciones. Tras esta primera etapa, el objetivo es incrementar de forma progresiva el número de personas empleadas.

- Donamos 4.000€ a la **Fundación Norte Joven** para apoyar la formación y creación de empleo para los más jóvenes. Desde la Fundación promueven la integración social y laboral de personas en situación de desventaja social a través de la sensibilización de la sociedad. Trabajan para lograr la igualdad real de oportunidades en el acceso a los derechos y recursos de la sociedad y en el ejercicio de deberes cívicos, ofreciendo otras alternativas de formación para el desarrollo integral de personas que sufren exclusión.

11.3 DEPORTE Y SALUD

En Reparalia fomentamos la práctica deportiva y promovemos valores como el compañerismo, el esfuerzo y el liderazgo, muy presentes en el deporte. Por ello, a lo largo del año, desarrollamos competiciones internas y colaboramos con Asociaciones y Fundaciones en la organización de campeonatos solidarios.

- **Carreras solidarias.** Anualmente acudimos a nuestra cita en apoyo a la lucha contra el cáncer y otras carreras solidarias en las que compiten nuestros empleados por una buena causa. El año pasado 58 empleados corrieron la **Carrera de la Mujer** de la aecc en Madrid, Valencia, Sevilla y Barcelona; y la **Carrera Kosta Trail** en Bilbao, en beneficio de la Fundación Vasca de Esclerosis Múltiple.

- Torneo de Golf de **Cooperación Internacional**. Este año patrocinamos el torneo de Golf de Cooperación Internacional y participamos con un equipo de 12 personas, formado por empleados, clientes y franquiciados. Los fondos recaudados en este torneo se

destinaron a los más 120 proyectos de carácter social y cultural que desarrolla esta ONG para colectivos en riesgo de exclusión dentro y fuera de España.

- **Juegos de las Empresas.** Participamos en los Juegos de las Empresas solidarios, una competición deportiva que reúne a compañías de diferentes sectores y que ha conseguido trasladar al ámbito empresarial los valores, filosofía y espíritu olímpico. En la última edición, un elevado número de empleados de Reparalia compitieron en diferentes especialidades como Paintball, Karting, Bolos, Fútbol... consiguiendo varias medallas.

- **Competiciones internas.** Reparalia participa desde hace varios años en la liga de fútbol interempresas y organiza un campeonato interno de paddle. Con estas iniciativas fomentamos y promovemos el deporte entre nuestros empleados.

En 2014, contamos con 106 participantes en todas estas competiciones, lo que supone cerca de un 20% de la plantilla.

11.4 OTRAS INICIATIVAS

Anualmente convocamos nuestra tradicional Operación Kilo y la campaña "Dona tu juguete" para recoger alimentos y juguetes para los colectivos más desfavorecidos. El pasado año conseguimos 450 kilos de alimentos y 250 juguetes que se destinaron a asociaciones como **Aldeas Infantiles, Cáritas, Cruz Roja y la aecc**.

Lo mismo ocurre con la campaña "Súmate al Rosa", con la que colaboramos desde hace varios años. En el Día Mundial contra el cáncer de mama inundamos nuestras oficinas de color rosa y vendemos productos de merchandising de la aecc para recaudar fondos destinados a la investigación de esta enfermedad.

La colaboración con la **Fundación San Egidio** se ha convertido en una de nuestras tradicionales iniciativas navideñas. Esta Asociación elabora una gran comida de Navidad para más de 800 "sin techo" de la Comunidad de Madrid. Los empleados de Reparalia acuden a sus instalaciones a colaborar en la preparación de los platos que se servirán ese día. Este año, 14 voluntarios se han implicado en este proyecto.

También hemos llevado a cabo nuevas iniciativas como el patrocinio de un concierto de música clásica con la **Fundación Excelentia** y la impresión y manipulación de varios documentos con la **Fundación Carmen Pardo-Valcarce**.

11.5 PREMIOS SOLIDARIOS

En materia de Responsabilidad Social, participamos en la XIII edición de los Premios Solidarios del Seguro, en los que reconocimos la labor desarrollada por Cáritas Madrid, y en particular, de su residencia de ancianos Fundación Santa Lucía. Estos premios persiguen reforzar el compromiso social del sector asegurador con las personas que más lo necesitan y en ellos están representados los proyectos solidarios de las principales empresas del sector.

En esta edición presentamos nuestra maratón solidaria de reparaciones de la residencia de Cáritas y entregamos el Premio a Javier Hernando, coordinador general de Cáritas Madrid.

SOBRE ESTA MEMORIA

12

12 Sobre esta memoria

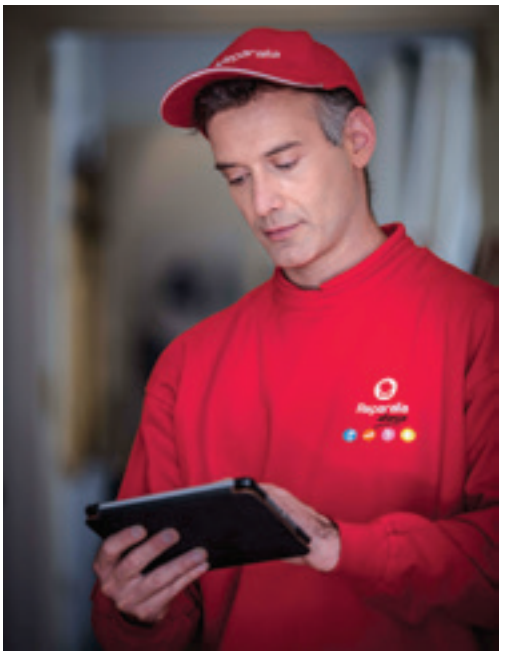
La primera memoria de RSC realizada por la empresa se publicó en el año 2013.

El perímetro que abarca esta memoria corresponde a la actividad de la empresa en España. Tal y como se indica en el punto **2.3,** Reparalia está formada por la cabecera Reparalia Direct SLU y su participada al 100% Reparalia SAU.

Las cifras se han reflejado en todos los casos como consolidadas, salvo en aquellos en los que este criterio no aportaba suficiente claridad. La información recogida en este reporte es interna y de acuerdo a los procedimientos y prácticas en vigor en Reparalia a la fecha de su elaboración. No hay discrepancias en cobertura, alcance o métodos de cálculo respecto a la memoria anteriormente publicada. Si en futuras memorias hubiera un cambio de sistemáticas internas que dieran lugar a diferencias en las bases de comparación de los datos, se hará constar.

El periodo considerado corresponde al año fiscal (FY14), cuyo cierre tuvo lugar en marzo de 2014.

Dado que este documento es el primero que se elabora siguiendo las directrices de



reporte del GRI (Global Reporting Initiative) se han incluido, siempre que ha sido posible, dos o tres años de histórico en aras de proporcionar una rendición de cuentas lo más transparente posible. En los casos en los que se ha utilizado el año natural no se ha hecho referencia al año fiscal sino al año natural correspondiente. En esta primera memoria de sostenibilidad de Reparalia, de acuerdo a criterios de reporte GRI 3.1., no hemos considerado la necesidad de verificación o aseguramiento externos. En sucesivos ejercicios la evaluaremos y el Comité de Dirección considerará si es necesaria.

La presente memoria se ha construido atendiendo a la relación de los grupos de interés establecida en el punto **3.3.** No hay limitaciones al alcance o la cobertura.

Reparalia tiene la voluntad de continuar realizando su memoria de sostenibilidad con carácter anual.

Para cualquier consulta, duda o corrección relacionada con este documento, el área de contacto dentro de Reparalia es la Subdirección de Comunicación. La persona de contacto es:

Macarena de Saracho
Camino del Cerro de los Gamos 1,
Edificio 5 y 6 – 2ª Planta
28224 Pozuelo de Alarcón (MADRID)
msarachop@reparalia.es

12.1 LECCIONES APRENDIDAS

El trabajo desarrollado para elaborar esta memoria de sostenibilidad de Reparalia nos ha permitido ser conscientes de todas las iniciativas que realizamos en nuestra empresa con respecto a la sostenibilidad y la responsabilidad.

También nos ha permitido valorar los aspectos en los que podemos mejorar con el fin de continuar haciendo de Reparalia una empresa sostenible y de futuro.

En próximas memorias procuraremos introducir sistemas de medición de algunos aspectos, como por ejemplo los relacionados con el medio ambiente o la inversión en acción social en términos de dedicación del tiempo de los empleados, profesionales y la utilización del material. También buscaremos mejorar el registro de las propuestas que nos lleguen de franquiciados y profesionales.

Una vez hayamos publicado el presente documento buscaremos el feedback de nuestros grupos de interés y procuraremos adaptarnos a sus expectativas, referidas a asuntos relacionados con la sostenibilidad en Reparalia y los temas tratados en esta memoria, para continuar con nuestros objetivos de mejora continua.

Uno de nuestros valores es ser inconformistas y querer hacerlo siempre mejor. Estamos en el camino.

TABLA DE CONTENIDOS GRI

13

13 TABLA DE CONTENIDOS GRI

Esta memoria de responsabilidad y sostenibilidad de Reparalia 2014 se ha elaborado de acuerdo a los principios y recomendaciones expresadas en la versión 3.1.

Perfil y estrategia

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
ESTRATGIA Y ANÁLISIS				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	1		
1.2	Impactos, riesgos y oportunidades	2.3/2.5/ 3.4/6.1/6.3		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
2.1	Nombre de la organización	2/2.1		
2.2	Principales marcas, productos y servicios	2.1/2.3/2.4		
2.3	Estructura operativa de la organización	2.2/2.3/2.5		
2.4	Localización de la sede	2.2		
2.5	Número de paises en los que opera la organización	2/2.2/2.3		
2.6	Naturaleza de la propiedad	2.1/2.3		
2.7	Mercados servidos y prima jurídica	2/2.3		
2.8	Dimensiones de la organización	2.1.2/2.3/ 6.1/7.1		
2.9	Cambios significativos durante el periodo de la memoria (tamaño, estructura y propiedad)	6.1		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periódo	2.1.4		
PARÁMETROS DE LA MEMORIA				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	12		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	12		
3.3	Ciclo de presentación de memorias	12		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	12		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	12		
3.6	Cobertura de la memoria	12		
3.7	Indicación de si existen limitaciones de alcance y/o cobertura	12		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, joint ventures, filiales, etc, que puedan afectar significativamente a la comparabiludad entre periodos	12		
3.9	Técnicas de medición de datos, bases para realizar los cálculos	12		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información de memorias anteriores	12		
3.11	Cambios significativos reltivos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración en la memoria	12		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	13		
3.13	Política y práctica actual en relación con la soliciitud de verificación externa de la memoria	12		

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
4.1	Estructura de gobierno de la organización	2.5		
4.2	Indicación de su máximo responsale ocupa además una posición ejecutiva distinta dentro de la organización	2.5		
4.3	Indicación de si existen miembros independientes o no ejecutivos en el órgano de gobierno	2.5		
4.4	Mecanismos de comunicación de accionistas y empleados para realizar indicaciones o recomendaciones al máximo órgano de gobierno	2.3/2.5/7.7/7.8		
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno y directivos en el desempeño de la organización	2.5/7.4		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en los órganos de gobierno	3.2/3.2.2		
4.7	Procedientos de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del órgano de gobierno	2.5		
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y su estado de implantación	3.1/3.2/3.2.1		
4.9	Procedimientos de supervisión del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión de la empresa en aspectos económicos, ambientales y sociales	2.5		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño de los miembros del órgano de gobierno	2.5/7.4		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento de principio de precaución	2.4/2.5/3.2/6.3		
4.12	Programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	11/11.1/11.2		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización	10		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	3.3		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	3.3		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	3.3		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	N/A	Este documento es la primera memoria de sostenibilidad	

Enfoque de gestión

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
	Dimensión económica	2.1.2/3/3.1/ 3.2/3.3/3.4/ 6.1/6.2/6.3/6.4		
	Dimensión Medio Ambiental	3/3.2/3.3/9		
	Dimensión Laboral	3/7		
	Dimensión de Derechos Humanos	3/3.2		
	Dimensión Social	3/3.2/3.3/ 3.4/11		
	Dimensión de Responsabilidad sobre el Producto	2.4/3.1/ 3.2/6.6		

Indicadores de desempeño

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
INDICADORES DE DIMENSIÓN ECONÓMICA				
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Valores económicos generados y distribuidos	6.1/6.2		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	6.3		7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	7.9		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de la Administración	6.1		
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO				
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local	7.1		8
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	6.2		
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	2.5		6
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
EC8	Desarrollo e impactos de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público	11		
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos	ND	Información no disponible	
INDICADORES DE GESTIÓN AMBIENTAL				
ASPECTO: MATERIALES				
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	NA	Tipo de producto/servicio	7/8
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados	NA	Tipo de producto/servicio	8
ASPECTO: ENERGÍA				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	9		7/8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8/9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto y ahorros obtenidos	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8/9
ASPECTO: AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes	9		7/8
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas	9		8
EN10	Porcentaje y volumen de agua reciclada y reutilizada	9		8
ASPECTO: BIODIVERSIDAD				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad	2.2		8
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	2.2		8
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	2.2		8
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos en la biodiversidad	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN15	Número de especies en peligro de extinción afectadas por la actividad	2.2		8

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero	9		7/8
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN18	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8/9
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	7/8
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	7/8
EN21	Vertido total de aguas residuales según naturaleza y destino	9		8
EN22	Peso total de residuos gestionados según tipo y tratamiento	9		8
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN24	Peso de residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
EN25	Identificación, tamaño, estado y valor de recursos hídricos afectados por los vertidos de la organización	NA	Tipo de producto/ servicio y actividad	8
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios	NA	Tipo de producto/servicio	7/8/9
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje recueperados al final de la vida útil	NA	Tipo de producto/servicio	8
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de normativa ambiental	9.2		8
ASPECTO: TRANSPORTE				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes utilizados en las actividades de la organización, así como la del transporte del personal	9	Parcialmente. Transporte de personal no disponible	8
ASPECTO: GENERAL				
EN30	Desglose por tipo de total de gasto e inversiones ambientales	ND	Información no disponible	7/8/9
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
ASPECTO: EMPLEO				
LA1	Desglose de colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato, región y sexo	7.1		6
LA2	Numero total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media	7.1		6
LA3	Beneficios sociales para empleados con jornada completa que no se ofrecen a los temporales o de media jornada	7.9		
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras bajas por maternidad o de patenidad	7.6		
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	7.5		3
LA5	Periodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizarivos	7.5		3

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores representados en comités de salud	7.2		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas relacionadas con el trabajo	7.2		
LA8	Programas de educación, prevención y asesoramiento que se apliquen a los trabajadores en relación con enfermedades graves	7.2		
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	7.2		
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de formación al año por empleado, desglosado por categoría y género	7.3		6
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad y apoyen la gestión del final de carreras	7.3		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	7.4		6
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composición de los órganos de gobierno y plantillas por categorías, género, grupos de edad y otros indicadores de diversidad	2.5/7.1		6
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES				
LA14	Relación entre salario base de hombres y mujeres por categoría profesional	7.1		6

Indicadores de desempeño de derechos humanos

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				
HR1	Porcentaje y número de contratos e inversiónes significativas que incluyen cláusulas sobre derechos humanos	NA	100% proveedores nacionales	2
HR2	Porcentaje de proveedores objeto de análisis en materia de derechos humanos	NA	100% proveedores nacionales	2
HR3	Total de horas de formación de empleados sobre derechos humanos en su actividad	NA	100% proveedores nacionales	1
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas correctoras	3.2.2		6
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS				
HR5	Proveedores significativos identificados en los que el derecho de libre asociación haya sido violado o corra riesgo	NA	100% proveedores nacionales	3
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	Proveedores significativos identificados en los que exista riesgo de explotación infantil	NA	100% proveedores nacionales	5
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS				
HR7	Proveedores significativos identificados en los que exista riesgo de trabajo forzado u obligatorio	NA	100% proveedores nacionales	4
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que haya sido formado en políticas de la organización relativa a derechos humanos	NA	100% proveedores nacionales	1
ASPECTO: DERCHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número de incidentes relacionados con violación de los derechos de los indígenas	3.2.2		1
ASPECTO: EVALUACIÓN				
HR10	Operaciones objeto de evaluaciones sobre impactos en materia de derechos humanos	NA	100% proveedores nacionales	1
ASPECTO: MEDIDAS CORRECTORAS				
HR11	Número de quejas relacionadas con derechos humanos presentadas	3.2.2		1

Indicadores de desempeño de sociedad

Ítem	Descripción	Localización	Explicación en caso omisión	Principios Pacto Mundial
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	NA	Operaciones sólo en España	1
SO9	Operaciones com impactos negativos significativos posibles o reales en comunidades locales	NA	Operaciones sólo en España	1
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos	NA	Operaciones sólo en España	1
ASPECTO: CORRUPCIÓN				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	3.2.2		10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti corrupción de la organización	3.2.2		10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	3.2.2		10
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas de actividades de "lobbying"	2.4		10
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos y a instituciones relacionadas	6.1		
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	2.4		
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones	6.3		

Reparalia

Camino del Cerro de los Gamos, 1
Parque empresarial, edificios 5 y 6
28224 Pozuelo de Alarcón - Madrid
T 91 274 72 01
Fax 91 372 90 06
www.reparalia.es