



# FMHOUSE

INFORME DE PROGRESO  
2015

FM House, S.L.  
Avda. de la Industria, 29C - 1.1  
Madrid

# Tabla de Contenidos

---

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | COE
- 05 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Comunidad/Sociedad Civil
  - Medioambiente
  - Proveedores



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 14 de octubre de 2016

A través de esta carta queremos renovar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Nuestra adhesión a estos principios configura el enfoque transversal que aplicamos en nuestra actividad con todos nuestros grupos de interés. Es para nosotros fundamental que el resultado de nuestro trabajo tenga impacto positivo en tres aspectos: económico, ambiental y social. Creemos que sólo podremos crecer de forma sostenible y responsable si tenemos en cuenta estos tres resultados. Nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos ayuda a estructurar y visibilizar el impacto en estos tres ámbitos.

Con el firme compromiso de seguir mejorando en la implantación de los 10 Principios en nuestra actividad y en la de nuestros clientes, quedamos a su disposición.

Atentamente,



David Martínez.

Global Director. FMHOUSE



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

FM House, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avda. de la Industria, 29C - 1.1

Localidad

Tres Cantos

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.fm-house.com](http://www.fm-house.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

David Martínez

Persona de contacto

Ana M<sup>a</sup> Martínez

Número de empleados directos

10

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

FMHOUSE cubre las necesidades de cualquier organización, pública o privada, de asesoría y asistencia técnica relacionada con el ámbito de la gestión de sus inmuebles y sus servicios de soporte (según se traduce el Facility Management en la norma Europea EN-UNE 15221/1).

Ventas / Ingresos

455K

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

Ninguna

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

La actividad de FMHOUSE tiene tres vertientes: consultoría, formación y organización de eventos profesionales sobre Facility Management. Por lo tanto, para llevar a cabo nuestra actividad, necesitamos la colaboración de proveedores y consideramos que nuestra actividad tiene impacto tanto en la sociedad civil como en el medioambiente. Por supuesto, nuestros grupos de interés principales son nuestros clientes y nuestros empleados, que son la base del funcionamiento de la compañía.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Colombia, Perú, Panamá, Chile

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

El Informe de Progreso incluye información sobre las actividades llevadas a cabo por FMHOUSE en todos los países en los que opera.

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

Para definir la materialidad de los aspectos incluidos en el informe tenemos en cuenta factores externos e internos. Respecto a los factores externos, hemos de señalar los 10 Principios del Pacto Mundial, que nos sirven de guía para poder cumplir con toda la normativa internacional exigible y dar un paso más en nuestro compromiso por la sostenibilidad social y medioambiental. Nuestra actividad investigadora y de formación hace que conozcamos las últimas tendencias de nuestro sector, que está valorando cada vez más la eficiencia energética y el consumo responsable. Esto nos hace posicionarnos como agente proactivo en nuestro sector. También como factor externo consideramos las expectativas de nuestros clientes, que conocen nuestro compromiso y nos exigen en consecuencia. Como factor interno debemos señalar la espina dorsal de la compañía son "los valores de calidad, profesionalidad y ética" y nos regimos por ellos. Por ello, y porque somos conscientes del impacto de nuestro trabajo al tratar con clientes y alumnos que gestionan grandes carteras de inmuebles, tenemos en cuenta siempre el tripple bottom line en nuestro desarrollo. Buscamos siempre la sostenibilidad económica, social y medioambiental en nuestra actividad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Página web de FMHOUSE y web de Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la

memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

En FMHOUSE mantenemos una reunión mensual donde todos los empleados pueden hacer propuestas o exponer alguna preocupación. Por otro lado, la comunicación con la dirección es fluida y existe confianza para hacer llegar cualquier sugerencia. Nuestros clientes y alumnos reciben siempre una encuesta de satisfacción al finalizar el proyecto, evento o curso, mediante la cual podemos conocer sus propuestas, sugerencias o quejas. Además, las reuniones que mantenemos con nuestros clientes o proveedores para el desarrollo de proyectos son espacios donde pueden realizar sus sugerencias. Mediante nuestras redes sociales y los eventos que organizamos, mantenemos una comunicación fluida con otros agentes de nuestro sector y el resto de la sociedad civil, por lo que podemos conocer las últimas

tendencias y tenerlas en cuenta en la toma de decisiones.

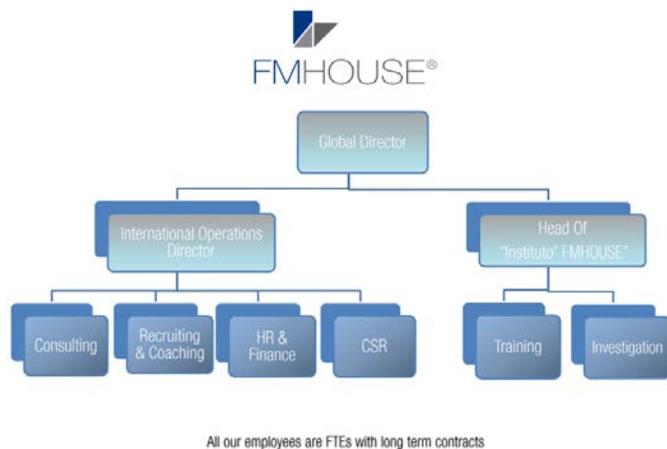
Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

FMHOUSE es una Sociedad Limitada.

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

El Comité Ejecutivo está formado por tres personas, el Global Director, la Responsable de Operaciones y la Directora del Instituto FMHOUSE. Está establecida una reunión mensual donde se toman las decisiones por consenso de mayoría (dos de tres). Las propuestas de RSE que necesitan aprobación del Comité Ejecutivo las hace llegar la Responsable de RSE y se comentan y aprueban o no en las citadas reuniones mensuales.

Organigrama



## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos

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

FMHOUSE no desarrolla proyectos de colaboración con organismos de NN.UU., pero es parte de tres proyectos presentados en el entorno de iniciativas de la Unión Europea que se centran en la investigación en el campo de la innovación de soluciones sostenibles para el sector del Facility Management. Estos tres proyectos son: -INSURED (INTEgrating Towards SUSTainable REfurbished Districts): INSURED aims at improving the overall refurbishment process, including design and operation of the buildings as elements of a larger matrix, the districts, the neighbourhoods and the cities, in terms of integrating the multiple and complex interactions between disciplines, tools and stakeholders with different objective needs. These needs are going to be unified towards a common information source environment allowing all of them to take advantage and improve their decision making for the sake of the whole life cycle of cities and districts. The main objectives of the project are: to save as much energy as possible, to design the most energy efficient refurbished buildings in every case, to facilitate building operation and to operate efficient buildings in the best way. -SUSFM, Towards SUSTainable Facility Management: Sustainable Facility Management (SFM) is a life-cycle approach to facility stewardship that integrates the people, place, and business of an organization with the economic, environmental, and social benefits of sustainability (C.P. Hodges 2009). This is the challenge of SUSFM Project, to develop an innovative training network with twelve committed universities and companies from six different European countries, to advance from a global approach towards sustainable Facility Management, deepen in new knowledge, innovative methodology and sustainable assessments tools to improve economic, social, and environmental performance in FM. -INTERVENE, INTEgrated Tools for EneRgy reNOVation dECisioN making strategies: Increasing energy performance of existing buildings

through process and organisation innovations and creating a market for deep renovation.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.fm-house.com](http://www.fm-house.com)



# METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

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

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

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

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

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



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

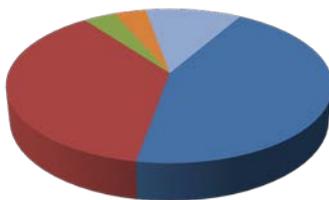
**ANTICORRUPCIÓN**



0

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Cientes: 12  
 Empleados: 10  
 Proveedores: 1  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 1  
 Medio ambiente: 3

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



255

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

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

Debido a nuestra actividad de difusión de la disciplina del Facility Management en eventos profesionales y cursos de formación, recopilamos multitud de datos de los asistentes. Ponemos todo nuestro empeño en tratar esos datos respetando siempre lo establecido en la LOPD, para lo cual contamos con el apoyo de una asesoría jurídica.

---

### Protección y confidencialidad de datos - Política

#### Observaciones Genéricas

Durante nuestra actividad con los clientes tenemos acceso a gran cantidad de información, en muchos casos, confidencial. Por eso hemos establecido una actividad en el procedimiento de trato con los clientes para salvaguardar la confidencialidad de esos datos y asegurar la confianza de nuestros clientes en su trato con nosotros.

#### Comentarios

En el momento en que comienza el trato con un potencial cliente, se le envía un documento llamado "Declaración de Confidencialidad". Es un documento que hemos estandarizado para asegurar a todos los potenciales clientes que lo que nos comentan en sus reuniones con nosotros no será usado para ningún otro fin que el proyecto que pueda generarse. Esta "Declaración de Confidencialidad" cubre toda nuestra relación con esa organización, desde el momento en que todavía no se le ha presentado una oferta hasta que termina el proyecto, si este llega a contratarse.

#### Objetivos

El objetivo al cuidar tanto la confidencialidad de la información es asegurar la confianza de nuestros clientes. Para poder desarrollar un proyecto que se ajuste lo más posible a sus necesidades y expectativas, necesitamos que nos aporten información sin ningún tipo de traba. Solemos decirles que nosotros, como consultores, somos como sus médicos y al médico se le cuenta todo aquello que pasa sin intentar dar una imagen mejor que la realidad, pues la intención es resolver aquello por lo que se le consulta.

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

El cumplimiento con la normativa vigente es un paso inicial e inexcusable para desarrollar nuestra actividad.

#### Comentarios

En FMHOUSE contamos con el apoyo de una asesoría jurídica para la implantación eficaz de la LOPD. Tenemos designado un responsable que ha realizado un curso de formación sobre la LOPD y que se encarga de tener en cuenta todos aquellos temas en que es necesario aplicar dicha ley. Es también responsable de transmitir las dudas que puedan surgir a la asesoría jurídica y solventar las posibles inadecuaciones a la ley.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es que todos los datos de clientes, alumnos y asistentes a nuestros eventos sean tratados siempre conforme a la ley. Debido a nuestra actividad, tenemos acceso a datos de numerosas personas y nuestro objetivo es ser responsables en el tratamiento de dichos datos para cumplir con la normativa vigente, pero, también y sobre todo, para poder ofrecer a nuestros grupos de interés confianza en su trato con nosotros.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

En FMHOUSE organizamos numerosos eventos y cursos, donde consideramos indispensable la accesibilidad de los lugares y materiales necesarios para su organización.

---

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

El cumplimiento con la normativa vigente es un paso inicial e inexcusable para desarrollar nuestra actividad.

#### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE hemos desarrollado nuestra política de RSE para reflejar en un único documento nuestros compromisos como agente de la sociedad. Hemos definido la normativa aplicable y el alcance de la

política y dimensión interna y externa. En la dimensión interna abordamos los temas que afectan a trabajadores y medioambiente y en la dimensión externa, los referentes a conflicto de intereses, medioambiente y cadena de valor.

#### **Comentarios**

En el punto de cadena de valor de la dimensión externa de nuestra política, establecemos que nuestros proveedores serán evaluados con criterios de RSE. En concreto, la accesibilidad es un aspecto que se evalúa con especial interés a la hora de elegir los lugares y materiales necesarios para desarrollar los eventos y cursos que organizamos. Mientras que en España los lugares están adaptados a la accesibilidad física en su gran mayoría aplicando la normativa existente, en otros países donde trabajamos esta accesibilidad no es tan común, por lo que es un punto importante a la hora de elegir la localización de nuestros eventos y cursos.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es que nuestros cursos y eventos profesionales sean accesibles a todos aquellos que se interesen por el sector del Facility Management. La accesibilidad física es un aspecto que consideramos siempre. Actualmente, la accesibilidad auditiva o visual la evaluamos cuando contamos con la lista de asistentes.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Tras cada proyecto, evento o curso que realizamos, enviamos a los clientes o asistentes una encuesta de satisfacción que nos permite conocer su opinión sobre el trabajo que hemos realizado y así poder definir nuevas acciones o estrategias de mejora.

##### **Comentarios**

Con la encuesta de satisfacción que enviamos tras los eventos o cursos, podemos saber si realmente han sido accesibles para todos los que han asistido o si ha habido algún aspecto que hemos pasado por alto.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo con estas encuestas es conocer el éxito o fracaso de la selección de lugares y materiales para nuestros eventos y cursos. Si, a través de estas encuestas, encontramos algún aspecto que no hemos considerado y ha afectado a la accesibilidad del evento o curso, nos permitirá tenerlo en cuenta en la próxima elección de lugares o materiales.

---

## **Acercar la RSE al consumidor final**

En todas nuestras ofertas explicamos a nuestros clientes nuestro enfoque del sector, así como también lo hacemos en todo nuestro trato con ellos. Creemos que todos debemos ser agentes proactivos y responsables en un sector como es la gestión de inmuebles y servicios, que tiene un impacto ambiental nada desdeñable.

---

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo proyectos con éxito. En FMHOUSE tenemos en cuenta la eficacia de los canales de comunicación que usamos, tanto de manera interna como de manera externa.

##### **Comentarios**

Para acercar la RSE al consumidor final comunicamos nuestros compromisos y actividades tanto a nuestros clientes como al resto del sector. A los clientes lo hacemos de manera directa en nuestras ofertas y en nuestra relación continua. Al resto del sector lo hacemos resaltando en nuestros eventos las decisiones tomadas basadas en nuestra política de RSE y comunicándolas en nuestras redes sociales y newsletter, así como compartiendo noticias interesantes con materia referida a RSE o redactando publicaciones sobre la materia en nuestro blog.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es ser una agente responsable de la sociedad y esto se consigue no solo con nuestra propia actividad, sino también comunicando nuestros compromisos y experiencias para que, de la misma manera que nosotros hemos aprendido de las experiencias de otros, otras organizaciones puedan aprender de las nuestras.

---

## **Relación duradera con los clientes**

En FMHOUSE apostamos por relaciones a largo plazo con nuestros clientes. Creemos que unas relaciones basadas en la confianza darán lugar a proyectos más adaptados a sus necesidades y más satisfactorios para todos.

---

## **Normativa Vigente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

El cumplimiento con la normativa vigente es un paso inicial e inexcusable para desarrollar nuestra actividad.

### **Comentarios**

Para poder tener una relación duradera con los clientes es indispensable cumplir con toda la normativa vigente que nos es aplicable. Es también indispensable para poder registrarnos como proveedores de algunos clientes que tienen procedimentado este registro de proveedores.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es estar siempre al día de toda la normativa que nos es aplicable para cumplirla y poder demostrar documentalmente este cumplimiento y así poder asegurar la confianza de nuestros clientes. Confianza que es clave para fundamentar una relación duradera.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo proyectos con éxito. En FMHOUSE tenemos en cuenta la eficacia de los canales de comunicación que usamos, tanto de manera interna como de manera externa.

### **Comentarios**

Para garantizar el éxito de cualquier proyecto es imprescindible mantener unas líneas y canales de comunicación abiertos y fluidos que aseguren el intercambio de información de forma ágil y frecuente. Es más importante saber qué está pasando que lo que en realidad está pasando. En la reunión de kick-off se propondrá al cliente un plan de comunicación donde se identificarán los tipos de acciones que se proponen (reuniones, conferencias, comunicados, etc.), la frecuencia y los contenidos o actores de cada una. Entre los procedimientos estándar, se propone que cada viernes, o el día acordado por ambas partes, FMHOUSE enviará un correo de seguimiento al cliente

con las tareas realizadas durante la semana, los asuntos pendientes y los próximos pasos a seguir. Contamos con una plataforma especializada que nos permite mantener reuniones interactivas (Webex) y que ponemos al servicio del cliente para realizar vídeo-conferencias de seguimiento del proyecto, en las que pueden participar hasta 25 integrantes simultáneamente. El sistema permite ver y oír a los interlocutores e interactuar sobre un mismo documento o imagen, por lo que es prácticamente como estar en la misma mesa. Además, se pueden grabar para que las visualicen personas que no hayan podido asistir. Con el fin de facilitar y agilizar la comunicación durante el proyecto, se propone crear un grupo de WhatsApp en el que se incluya a los principales integrantes del proyecto. El uso de la tecnología agiliza la respuesta y mejora los canales de comunicación, es por eso que en FMHOUSE estamos dispuestos a usarla siempre que el cliente lo desee. Si el cliente no quiere que se le incluya en dicho grupo, les pedimos que nos lo comuniquen al inicio del proyecto. El equipo del proyecto sí que trabajará internamente con la aplicación. Respuesta Inmediata (Same-Day-Reply- SDR) Conocemos lo importante que es para nuestros clientes una respuesta lo más pronta posible, a veces no tenemos la respuesta final, pero lo que siempre tenemos es una contestación con un posible diagnóstico, propuesta de solución, etc. y nos queremos comprometer a dársela antes de 24 horas desde que se solicita. Nuestra forma de trabajar es flexible, trabajamos y estamos presentes en diferentes regiones del mundo, así que no se sorprenda si recibe un correo a altas horas de la mañana de su huso horario; lo hacemos pensando que usted también puede valorar la más rápida respuesta. Si el cliente no desea recibir correos fuera del marco de su horario laboral, nos lo puede hacer saber y pondremos sus comunicados en un sistema de envío retardado adaptado a su región.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es siempre conseguir que el proyecto se adapte a las necesidades y expectativas del cliente y asegurar su confianza. De ahí nuestro esfuerzo en garantizar una comunicación fluida en todas las fases de nuestra relación con los clientes.

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

---

## Política de Blanqueo de Capitales - Política

### Observaciones Genéricas

Algunos clientes tienen la necesidad de contar con un documento firmado sobre el compromiso de todos sus proveedores contra el lavado de activos.

### Comentarios

En FMHOUSE hemos firmado un documento llamado "Declaración de prevención de lavado de activos". En él exponemos que nuestros activos provienen de actividades lícitas y están ligados al desarrollo normal de nuestras actividades, y que, por lo tanto, los mismos no provienen de ninguna actividad ilícita. Expone también que las empresas con las que contratamos no desarrollan actividades ilícitas y que todo el capital de la empresa se encuentra sujeto a la normativa fiscal vigente.

### Objetivos

Nuestro objetivo con esta medida es mostrar claramente nuestro compromiso contra el lavado de activos y comunicarlo eficazmente a nuestros clientes.

---

## Satisfacción del cliente

Buscamos la satisfacción de nuestros clientes mediante la calidad de nuestros proyectos y el compromiso de la empresa con la sostenibilidad económica, social y medioambiental y hemos comprobado cómo los clientes valoran muy positivamente este enfoque aplicado desde FMHOUSE.

---

## Blanqueo de capitales - Política

### Observaciones Genéricas

Algunos clientes tienen la necesidad de contar con un documento firmado sobre el compromiso de todos sus proveedores contra el lavado de activos.

### Comentarios

En FMHOUSE hemos firmado un documento llamado "Declaración de prevención de lavado de activos". En él exponemos que nuestros activos provienen de actividades lícitas y están ligados al desarrollo normal de nuestras actividades, y que, por lo tanto, los

mismos no provienen de ninguna actividad ilícita. Expone también que las empresas con las que contratamos no desarrollan actividades ilícitas y que todo el capital de la empresa se encuentra sujeto a la normativa fiscal vigente.

### Objetivos

Nuestro objetivo con esta medida es mostrar claramente nuestro compromiso contra el lavado de activos y comunicarlo eficazmente a nuestros clientes.

## Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo proyectos con éxito. En FMHOUSE tenemos en cuenta la eficacia de los canales de comunicación que usamos, tanto de manera interna como de manera externa.

### Comentarios

El proceso descrito en el apartado "Relación duradera con los clientes" se aplica en su totalidad también a este apartado. La procedimentación de la comunicación es clave para poder garantizar la satisfacción del cliente, pues, como ya se ha comentado, una buena comunicación genera seguridad en el cliente.

### Objetivos

Nuestro objetivo con todos nuestros proyectos (de consultoría, de formación o de organización de eventos de difusión del FM) es cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Consideramos que la comunicación es una pieza clave para conseguir este objetivo y, por esta razón, la cuidamos especialmente.

## Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Tras cada proyecto, evento o curso que realizamos, enviamos a los clientes o asistentes una encuesta de satisfacción que nos permite conocer su opinión sobre el trabajo que hemos realizado y así poder definir nuevas acciones o estrategias de mejora.

### Comentarios

El envío de encuestas está procedimentado en tiempo forma y responsable. Esto nos da la seguridad de que contaremos con los resultados de las encuestas referidas a toda nuestra actividad. Los resultados de dichas encuestas son analizados y nos permiten tomar decisiones para mejorar nuestros proyectos, cursos o

eventos. Esto es especialmente importante en los eventos o cursos recurrentes, ya que podemos analizar si los cambios implementados han mejorado la satisfacción de los asistentes.

**Objetivos**

El objetivo de contar con encuestas de satisfacción de

los proyectos de toda nuestra actividad es, fundamentalmente, conocer de forma estructurada si hemos cumplido las expectativas de nuestras clientes y recoger aquellas sugerencias que propongan para mejorar nuestro trabajo.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En FMHOUSE queremos estar siempre a la vanguardia del sector, por lo que consideramos la formación de los empleados una herramienta fundamental para realizar nuestra actividad con éxito.

---

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE hemos desarrollado nuestra política de RSE para reflejar en un único documento nuestros compromisos como agente de la sociedad. Hemos definido la normativa aplicable y el alcance de la política y dimensión interna y externa. En la dimensión interna abordamos los temas que afectan a trabajadores y medioambiente y en la dimensión externa, los referentes a conflicto de intereses, medioambiente y cadena de valor.

#### Comentarios

En nuestra política de RSE, cuando tratamos la dimensión interna, recogemos una serie de medidas para el desarrollo profesional y personal de los empleados. Estas medidas son las siguientes: 1. Se ofrecen cursos de inglés para todos los empleados. 2. Se subvenciona el billete a Benín (África) a los empleados que quieran ir como voluntarios a Benín con la Fundación para el Desarrollo de Benín (Fundebe [www.fundebe.org](http://www.fundebe.org)) durante sus vacaciones de verano. Fuera de estas iniciativas concretas, todo empleado puede sugerir cursos que pueden resultar interesantes para su formación y se valorará la posibilidad de subvencionarlos. Por otro lado, de una manera menos formal, todos los empleados comparten mediante nuestros canales de comunicación información relativa a nuestro sector que pueda resultar útil para sus compañeros, lo que hace que todos podamos estar al tanto de las últimas tendencias del sector y mejorar así nuestra formación. Mejora que se reflejará en nuestros proyectos.

#### Objetivos

Creemos que la formación no ha de enfocarse solo al ámbito profesional, sino también al personal, ya que ambos apoyan el crecimiento de las personas y así es posible generar un ambiente de trabajo creativo y

productivo, que es nuestro objetivo.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Por nuestra forma particular de trabajar, que se basa en el teletrabajo, creemos que estructurar un ritmo de reuniones de equipo es fundamental para poder desarrollar nuestra actividad interna y externa.

#### Comentarios

En FMHOUSE cada semana tenemos una reunión de todo el equipo organizada vía web donde se comentan todos los proyectos que están en marcha y se plantean los tiempos requeridos para cada actividad, de manera que pueda solicitarse apoyo de otras personas para la realización de laguna tarea. Esta reunión ayuda, además, a que todos los empleados conozcan lo que ocurre en toda la empresa y no solo en los proyectos en que están involucrados. Organizamos también una reunión mensual a la que asiste todo el personal residente en España. En estas reuniones planteamos temas de organización interna y otros temas referentes a proyectos donde se busca la opinión de todos. Una semana antes se mandan al responsable de la agenda todas las propuestas de temas que se quieren comentar y así se configura el orden del día. En estas reuniones siempre se comparte una comida para fomentar también la creación de espíritu de equipo. Este año hemos incluido un espacio en esta reunión mensual para la formación en habilidades. Dos veces al año organizamos un retiro de dos días de duración donde se plantea y define la estrategia para el semestre entrante. Estos días se aprovechan también para compartir actividades lúdicas que refuercen los lazos del equipo.

#### Objetivos

El objetivo de estas reuniones es fortalecer la implicación de los empleados con la empresa y crear entre todos una cultura de empresa basada en la cooperación, la proactividad y la confianza.

### Plan de Carreras - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE creemos que los empleados han de conocer su posible desarrollo profesional dentro de la empresa, lo que la empresa espera de ellos y qué deben hacer para conseguir los objetivos propuestos. Esto genera seguridad en los empleados y fomenta su motivación para desarrollar su trabajo de la mejor

manera posible.

### **Comentarios**

FMHOUSE ha desarrollado un Plan de Carrera que contiene una descripción de las posibilidades de desarrollo profesional que afecta no solo a la retribución económica, sino a las competencias, roles y responsabilidades. El documento incluye también una descripción detallada de los objetivos de desarrollo personal y de cómo se miden los grados de cumplimiento, así como de las implicaciones de los resultados.

### **Objetivos**

El objetivo de formalizar un Plan de Carrera para los empleados es estructurar el desarrollo dentro de la empresa de todos sus empleados, clarificando qué ofrece profesionalmente FMHOUSE, que obtienen los empleados a cambio, dónde pueden llegar y cómo deben actuar y qué deben hacer para conseguirlo.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

En FMHOUSE creemos que el cuidado de los empleados favorece la creación de un ambiente creativo y productivo. El proceso de adaptación de los nuevos trabajadores puede ser un momento de estrés, si no se gestiona adecuadamente. Para facilitar esta adaptación se ha elaborado un welcome pack que se entrega a los nuevos empleados.

#### **Comentarios**

La empresa ha desarrollado un manual que es una guía para ayudar a conocer un poco más FMHOUSE en la nueva etapa de las nuevas incorporaciones. La guía contiene información sobre el origen de la empresa, sus valores, su actividad, el equipo, lecturas sobre nuestra visión del sector del Facility Management y unos documentos de apoyo. Estos documentos de apoyo son políticas internas referentes a confidencialidad, vacaciones, formación, gastos y viajes. También incluye unas guías para poder adaptarse rápidamente a las herramientas informáticas que se usan en la empresa, los procedimientos de archivo de la información y las normas de presentación de documentos.

#### **Objetivos**

Este welcome pack se ha confeccionado pensando en el nuevo empleado, con el fin de darle todo tipo de facilidades para adaptarse fácil y rápidamente a nuestro funcionamiento interno.

## **Conciliación familiar y laboral**

En FMHOUSE creemos que la felicidad del equipo es clave para poder llevar a cabo un trabajo de calidad y ser eficientes en el tiempo dedicado al trabajo. Por eso nos esforzamos en facilitar las condiciones para que la conciliación de la vida personal y familiar del equipo sea una realidad.

### **Política de Igualdad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En FMHOUSE rechazamos cualquier tipo de discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión política, orientación sexual, salud, discapacidad o cualquier otra. Creemos que la diversidad aporta valor a todo nuestro trabajo, por lo que queremos que el equipo esté formado por hombres y mujeres, sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, religión, lengua, etnia, nacionalidad, clase social o discapacidad física o mental.

#### **Comentarios**

Esto queda recogido en nuestra política de RSE, de manera que se aplica a toda nuestra actividad.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es visibilizar en nuestro sector la capacidad como motor de innovación y productividad que tiene un ambiente de trabajo inclusivo. Así, en nuestros eventos procuramos activamente tener una equilibrada presencia de hombres y mujeres como ponentes.

### **Política de Conciliación - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En FMHOUSE fomentamos la calidad en el empleo, la conciliación de la vida laboral y familiar (en un sentido amplio) y el desarrollo personal y profesional de todo el equipo.

#### **Comentarios**

Para promover estos aspectos hemos desarrollado las medidas que se exponen a continuación.

Medidas de calidad en el empleo

1. Mensualmente celebramos una reunión con todo el equipo residente en España donde compartimos una comida.

2. En las reuniones mensuales se incluyen actividades de formación y desarrollo profesional, como, por ejemplo, formación en capacidades comerciales.
3. Dos veces al año realizamos un retiro de dos días para planear la estrategia de la compañía. A estos retiros asiste todo el personal. En estos retiros, además de las reuniones de trabajo, realizamos actividades lúdicas en grupo que van desde catas de vino o quesos hasta sesiones de relajación.
4. Todos los trabajadores de FMHOUSE que no son becarios están contratados con contrato indefinido.
5. Cada trabajador que se incorpora a FMHOUSE recibe un “welcome pack” con toda la información necesaria para que su adaptación a nuestra forma de trabajar sea lo más fácil posible.
6. Todos los trabajadores de FMHOUSE pueden usar para su disfrute personal los descuentos de empresa negociados con hoteles Meliá y NH y alquiler de vehículos con Atesa.
7. Los “avios” generados por los viajes de trabajo con Iberia se añaden a las cuentas de Iberia Plus personales de cada trabajador, no a la cuenta de FMHOUSE.
8. Para los viajes tanto nacionales como internacionales, cada 4 noches consecutivas de pernoctación se tendrá derecho a un día más de vacaciones o al reembolso de dos noches de hotel extra en las mismas condiciones en que haya sido alojado esos días. Estas noches no serán acumulables a las de otros viajes.
9. Cuando los días de pernocta sean inferiores a 4 noches consecutivas, se computarán al final de cada trimestre las veces que por motivos de trabajo se haya pernoctado fuera y por ello se tendrá derecho a 1 día más de vacaciones por cada 6 noches de pernoctación. En el supuesto de que el trabajador pernocte fuera por voluntad propia, esa noche no computará a efectos de lo anteriormente expuesto.

#### Medidas de apoyo a la familia

1. Cuando nace un hijo de un trabajador, se le envía un regalo de parte de FMHOUSE.
2. Los trabajadores con familiares enfermos, podrán adaptar su horario laboral a las necesidades de atención de dichos familiares.

#### Medidas de flexibilidad temporal y/o espacial

1. En FMHOUSE trabajamos todos desde nuestra casa. Fomentamos, además las reuniones por web, pero, por supuesto, necesitamos vernos físicamente y

reunirnos en persona con los clientes. Tanto las reuniones por web como las presenciales se organizan siempre teniendo en cuenta que respeten los siguientes aspectos:

- a. Horarios de acompañamiento y recogida de hijos de colegio o guardería.
  - b. Horarios de atención a hijos o dependientes.
  - c. Reuniones escolares.
  - d. Citas médicas propias, de hijos o dependientes organizadas con anterioridad.
  - e. Clases de cursos organizados con anterioridad.
2. Nuestro trabajo es totalmente flexible. Todos trabajamos desde nuestra casa y no tenemos fijado un horario. Cada persona puede organizarse su horario de trabajo teniendo en cuenta sus responsabilidades personales y familiares.
  3. Siguiendo con la flexibilidad, no se fijan unas horas mínimas de trabajo. Cada persona es responsable de sacar adelante su trabajo e invertirá para ello las horas necesarias, sin tener que cumplir un mínimo diario. Un trabajador puede optar por trabajar menos horas un día por atender un tema personal y no habrá problema, mientras termine el trabajo que tiene asignado en el plazo definido. En FMHOUSE no medimos horas, sino objetivos cumplidos.

#### Desarrollo personal y profesional

1. Se ofrecen cursos de inglés para todos los empleados.
2. Se subvenciona el billete a Benín (África) a los empleados que quieran ir como voluntarios a Benín con la Fundación para el Desarrollo de Benín (Fundebe) durante sus vacaciones de verano.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es crear un ambiente de trabajo donde todos los empleados puedan desarrollarse personal y profesionalmente. Creemos firmemente que un ambiente de confianza en las personas promueve la creatividad y la productividad. Para formalizar este compromiso hemos implantado las medidas mencionadas (desarrollo profesional y personal), que nos ha facilitado la acreditación como empresa familiarmente responsable por parte de la fundación Másfamilia ([www.masfamilia.org](http://www.masfamilia.org)). Este año hemos renovado la acreditación efr y en el informe emitido por esta organización se destaca que "La mayoría de los colaboradores entrevistados sitúan a FMHOUSE muy por encima de la media si se comparan con el sector de referencia. Se percibe un fuerte orgullo de pertenencia y se sienten privilegiados en

trabajar en una organización pro conciliación dentro de un sector con “baja preocupación” por impulsar medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de sus empleados.”

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo proyectos con éxito. En FMHOUSE tenemos en cuenta la eficacia de los canales de comunicación que usamos, tanto de manera interna como de manera externa.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Los empleados pueden hacer llegar sus sugerencias al Comité de Dirección sobre todos aquellos temas que consideren que pueden mejorarse en la compañía.

##### **Comentarios**

Respecto al tema de conciliación, se centralizaron las sugerencias en la responsable de RSE, quien las hizo llegar al Comité de Dirección. Estamos estudiando cómo hacer llegar estas sugerencias de forma anónima para poder aumentar la libertad de los empleados a la hora de formular sugerencias.

##### **Objetivos**

El objetivo de establecer un canal de sugerencias es poder conocer todas las posibles mejoras que se pueden implantar para poder seguir creciendo en conciliación y poder desarrollar buenas prácticas que compartir con el resto de organizaciones.

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

En FMHOUSE el teletrabajo es la norma general. Por eso, supone un reto asegurar la seguridad y salud de los espacios de trabajo. Un reto que intentamos enfrentar con creatividad.

---

#### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Debido a nuestra forma de trabajar, donde lo más común es el teletrabajo, no podemos definir una política común e implantar unos estándares en un único lugar de trabajo.

##### **Comentarios**

Para evitar los riesgos asociados a nuestra forma de trabajar, hemos distribuido entre todo el personal un manual elaborado por la CEOE y que contiene recomendaciones ergonómicas, ambientales, de iluminación, acústicos, termohigrométricos y de interacción con los equipos informáticos. Contiene también un checklist para comprobar las condiciones actuales en que trabaja cada persona y poder aplicar las recomendaciones correspondientes. Este manual se incluye también en el welcome pack que se entrega a cada nuevo trabajador de la empresa.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es evitar que la realización de actividades laborales es un espacio que no es únicamente laboral conlleve riesgos para la salud y la seguridad de los empleados.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Una de las labores en la que los Facility Managers son expertos es en la evaluación para la contratación de proveedores. Usamos ese conocimiento para evaluar a nuestros proveedores, buscando que su política de RSE esté alineada con la nuestra.

---

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE hemos desarrollado nuestra política de RSE para reflejar en un único documento nuestros compromisos como agente de la sociedad. Hemos definido la normativa aplicable y el alcance de la política y dimensión interna y externa. En la dimensión

interna abordamos los temas que afectan a trabajadores y medioambiente y en la dimensión externa, los referentes a conflicto de intereses, medioambiente y cadena de valor.

#### Comentarios

En nuestra política de RSE tenemos establecido que la evaluación de los posibles proveedores se hará siempre teniendo en cuenta valores de sostenibilidad medioambiental y social.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es mantener nuestros valores en toda nuestra cadena de valor, incluyendo el trabajo que realizan nuestros proveedores. Además, esto nos da la posibilidad de comunicarlo y concienciar a nuestros clientes, alumnos y asistentes a nuestro eventos sobre la responsabilidad que las empresas tenemos como agentes de la sociedad a la hora de promover la sostenibilidad social y medioambiental.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Invertir en las generaciones del futuro

---

### Empleabilidad - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE somos conscientes de la necesidad de inclusión en el mercado laboral de los más jóvenes, pero además estamos convencidos de que el potencial que pueden aportar es muy valioso para las organizaciones.

#### Comentarios

FMHOUSE tiene acuerdos con diferentes universidades para que sus estudiantes puedan realizar prácticas en nuestra compañía.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es ofrecer oportunidades de formación en el sector del Facility Management a los estudiantes universitarios y aprovechar su visión generacional y sus capacidades para el desarrollo de nuestra empresa.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO2

En FMHOUSE llevamos a cabo el cálculo y compensación de las emisiones de CO2 equivalentes de nuestra actividad por proyectos.

---

### Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

#### Observaciones Genéricas

En FMHOUSE hemos desarrollado nuestra política de RSE para reflejar en un único documento nuestros compromisos como agente de la sociedad. Hemos definido la normativa aplicable y el alcance de la política y dimensión interna y externa. En la dimensión interna abordamos los temas que afectan a trabajadores y medioambiente y en la dimensión externa, los referentes a conflicto de intereses, medioambiente y cadena de valor.

#### Comentarios

En nuestra política está establecido que mediremos siempre las emisiones de CO2 equivalentes generadas por cada proyecto. Tras este cálculo, realizamos la compensación de estas emisiones a través de los proyectos de la organización ceroCO2.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es conocer las emisiones que generan nuestros proyectos y compensarlas, de manera que podamos saber cuántas toneladas hemos emitido y compensado al año para intentar reducir las. Objetivo también de la compensación es comunicar a nuestros clientes nuestra preocupación por la sostenibilidad medioambiental y darles a conocer que la compensación es un proceso sencillo que también ellos pueden aplicar.



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

En FMHOUSE tenemos por norma usar la mínima cantidad de papel posible.

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Observaciones Genéricas

Todos los miembros del equipo FMHOUSE estamos concienciados en el uso mínimo necesario de papel.

#### Comentarios

Al ser el teletrabajo nuestra forma principal de trabajo, este tema, en parte, pasa a ser una iniciativa individual, de ahí la necesidad de basar el éxito en el uso mínimo de papel en la concienciación. Por otro lado, en las áreas de formación y organización de eventos, confiamos la difusión de la información a la tecnología y lo hacemos a través de email y de una aplicación móvil que hemos creado, donde podemos subir contenidos para los asistentes a nuestros cursos y eventos.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es reducir el uso de papel al mínimo imprescindible.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Por ser el teletrabajo nuestra norma general, necesitamos de las nuevas tecnologías para poder estar en contacto sin tener que desplazarnos de manera continua.

---

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo proyectos con éxito. En FMHOUSE tenemos en cuenta la eficacia de los canales de comunicación que usamos, tanto de manera interna como de manera

externa.

### **Comentarios**

Somos conscientes de las emisiones que provocan nuestros desplazamientos, ya que las medimos para poder imputarlas a cada proyectos. De ahí que intentemos reducir estos desplazamientos al máximo, velando también por la eficiencia de nuestro tiempo de trabajo, que influye en la conciliación de los empleados. Para reducir estos desplazamientos, realizamos la mayoría de nuestras reuniones vía web, con la herramienta webex. Usamos esta herramienta

tanto para reuniones internas como para reuniones con clientes, especialmente si se encuentran en el extranjero, siempre que sea posible, pues consideramos que hay momentos en que una reunión en persona es necesaria.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo utilizando las tecnologías para evitar desplazamientos es reducir nuestras emisiones y utilizar nuestras horas de trabajo de la forma más eficiente posible.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

