Network Spain
WE SUPPORT

Reparalia (Grupo HomeServe)

INFORME DE PROGRESO 2016

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

TABLA DE CONTENIDOS

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 Análisis

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

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Carta del Consejero Delegado

Un año más, quiero compartir en este Informe de Progreso de Pacto Mundial de Naciones Unidas los resultados y avances alcanzados por Reparalia (Grupo HomeServe) a lo largo de nuestro ejercicio del 2016.

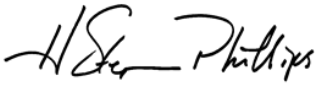
Para nosotros ha sido un año de grandes logros, en el que hemos fortalecido aún más el compromiso adquirido con nuestros clientes a través del proyecto Clientología, la que hemos denominado como nuestra “ciencia” del conocimiento e intuición del cliente; y sobre la que se asientan nuestros pilares de atención al cliente. La transparencia, claridad, facilidad, rapidez y escucha ya están presente en todos nuestros procesos.

A lo largo de este año hemos seguido apostando por nuestro equipo humano, que es el sello de identidad de Reparalia. Buscamos talento e invertimos en su desarrollo. La conciliación, la igualdad de oportunidades, la formación o la flexibilidad se han convertido en derechos dentro de Reparalia y trabajamos cada día para seguir avanzando y hacer de nuestra empresa un lugar mejor en el que trabajar.

Nuestro proyecto solidario es cada vez más sólido. Tras seis años de reparaciones solidarias por todo el país, hemos construido una increíble red de voluntarios activos y proactivos, con un índice de participación muy elevado. Este año, además, nos marcamos el reto de convocar una maratón de reparaciones solidarias en todas las ciudades en las que estamos presente, ¡y lo conseguimos! Un mismo día, seis ciudades diferentes, cerca de 200 voluntarios, y lo más importante de todo, mejorar las condiciones de vida de más de 500 personas gracias a la colaboración de nuestros empleados y nuestra red de profesionales.

Con este Informe queremos hacer partícipes a todos los grupos de interés de la evolución y de todos los proyectos y metas alcanzados, así como trasladar nuevamente nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial para seguir impregnando nuestra compañía de sus valores.

Atentamente,



H Stephen Phillips,
Consejero Delegado de Reparalia.

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)
Reparalia SAU

Tipo de empresa
Empresa grande no cotizada

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

Localidad
Pozuelo de Alarcón

Provincia
Madrid

Comunidad Autónoma
Comunidad de Madrid

Dirección Web
www.reparalia.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo
H Stephen Phillips, CEO Reparalia

Persona de contacto
Macarena de Saracho

Número de empleados directos
795

Sector
Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Reparalia es una empresa especializada en la comercialización de contratos para el cuidado del hogar y experta en reparaciones y en la gestión integral de siniestros, tanto para empresas como para particulares. Reparalia tiene como misión ser "la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación, mantenimiento, mejora o instalación en su hogar".

La compañía inició su andadura en el año 2000 y desde entonces ha evolucionado de forma creciente, adaptándose a las demandas del mercado y ofreciendo respuestas a las necesidades de sus clientes. Reparalia se divide en dos líneas de negocio y cada una de ellas cuenta una estructura de gestión especializada:

- **Reparalia SAU** es la unidad de negocio especializada en la gestión integral de siniestros y reparaciones para compañías aseguradoras, empresas y particulares. Cuenta con un modelo diferencial de gestión que se asienta en la amplitud y capilaridad de su red profesional y en la cercanía al terreno para adecuar constantemente su red a las necesidades del negocio.

- **Reparalia Direct** es la división especializada en la comercialización de contratos de cuidado del hogar. Desarrolla programas y productos de fidelización para las empresas que deseen ofrecer a sus clientes ventajas adicionales, y ofrece este servicio también de forma independiente a particulares. Por una pequeña cuota anual el usuario contará con la tranquilidad de tener resueltas las incidencias de su hogar los 365 días del año, las 24 horas del día, garantizando un trabajo excelente y profesional. Reparalia comercializa diferentes contratos de hogar y cuenta con un amplio catálogo de productos orientados a resolver las incidencias de fontanería, electricidad, cerrajería, cristalería y gas.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio $/€)
48 - 240 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:
Empleados
Comunidad/Sociedad Civil
Medioambiente
Clientes
Proveedores

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

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

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción
España

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

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?
La materialidad se ha establecido acorde a los criterios de sostenibilidad, misión, visión y valores del Gobierno Corporativo de Reparalia. A partir de aquí se han identificado los puntos materiales de relevancia para la compañía y sus grupos de interés. En los siguientes reportes, Reparalia revisará y analizará los aspectos de materialidad de acuerdo a nuevos impactos y gestiones, así como resultado del diálogo con los stakeholders.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso
El Informe de Progreso de Reparalia se comparte con todos los grupos de interés. Todos los empleados pueden acceder al Informe de Progreso en la Intranet corporativa, y se comunica a la red de profesionales y socios colaboradores mediante los canales de comunicación habitual (newsletter y revista). El resto de grupos de interés pueden acceder al Informe a través de la web corporativa, donde está disponible. El Informe de Progreso también se publica en la web española de Pacto Mundial y en la página Internacional de Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso
anual

Notas
A lo largo del último año la compañía ha registrado una evolución positiva y de crecimiento sostenido como en ejercicios anteriores. Estos datos son el resultado del esfuerzo y el compromiso de los empleados y la red de profesionales, así como la confianza depositada por los socios colaboradores.

A continuación, compartimos los datos más relevantes del negocio al cierre de ejercicio:

- **Servicios: 701.000 servicios**
- **Clientes: 1.220.000 clientes**
- **Contratos: 1.422.000 contratos**
- **Empleados: 795**
- **Facturación: 132,6 millones de euros**
- **Franquicias: 176**

Durante el FY2016 hemos seguido trabajando en favor de la calidad y experiencia del cliente. Una de las iniciativas de mayor envergadura desarrolladas durante este año ha sido el proyecto Clientología, que ha supuestos la creación de una nueva cultura en torno al cliente, basada en cinco compromisos: transparencia, claridad, facilidad, rapidez y sencillez. Otra de las apuestas de este ejercicio ha sido la inversión en innovación y tecnología.

El FY2016 ha estado marcado por el lanzamiento del proyecto de Innovación para conseguir una mayor implicación de los empleados y red de profesionales en los avances del negocio. Además, se han implantado nuevas herramientas tecnológicas orientadas a aportar eficiencias en los procesos y mejorar la comunicación con el cliente.

Este año, hemos obtenido una nueva certificación. Reparalia ha sido certificada con la ISO 27.001 que reconoce el cumplimiento de los controles de seguridad adecuados, la implantación de la metodología y los sistemas establecidos para favorecer la gestión y protección de la información. Este reconocimiento se suma a la ISO 9.001 y al sello Madrid Excelente que reconocen el compromiso de la empresa por la excelencia en el servicio ofrecido a nuestros clientes.

Además, Reparalia ha trabajado a lo largo del año para adherirse a asociaciones vinculadas con la calidad y la experiencia del cliente, estableciendo contacto con DEC (Asociación para el desarrollo de la experiencia del cliente) y AEQ (Asociación española por la calidad). La compañía continúa adherida a otras Asociaciones y Organizaciones como APD, ICEA, Círculo de Empresarios, ADigital, AMCHAM y British Chamber.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?
No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?
No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

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

CLIENTES. Para Reparalia, el cliente ocupa una posición destacada y toda la organización está orientada a su satisfacción. El diálogo con nuestros clientes es permanente y directo. Registramos cada intervención y analizamos el proceso para detectar áreas de mejora. Al cierre del servicio, solicitamos su grado de satisfacción y percepción sobre nuestra compañía. Gracias a ello, obtenemos información valiosa que nos permite mejorar y cumplir con sus expectativas. Nuestra orientación al cliente y nuestro afán por ofrecer siempre un servicio de calidad que brinde a los usuarios una experiencia única impulsó el nacimiento de Clientología, una iniciativa del departamento de Customer Experience para asegurar una buena experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con Reparalia. A su vez, desde Reparalia realizamos auditorías internas para recabar información útil y adoptar las propuestas de mejora de nuestros clientes. Para la

incorporación de las sugerencias de nuestros clientes, seguimos incrementando la interacción con ellos a través de nuestras redes sociales, habilitando nuevas vías de contacto directo que nos permiten ser más eficientes y rápidos en la respuesta proporcionada. A lo largo del ejercicio **gestionamos las solicitudes de 39 clientes, lo que supone un 30% más de las realizadas en el periodo anterior.** Además, durante el FY2016 se han habilitado nuevas formas de contacto directo con el cliente a través de la web corporativa de la compañía, con el chat online.

SOCIOS COLABORADORES. En Reparalia tenemos acuerdos de colaboración con compañías de bancaseguros y empresas de utilities, a las que consideramos socios colaboradores o partners. Hemos establecido un vínculo y cercanía para el desarrollo del negocio que permite un intercambio continuo de información para adoptar las medidas correctoras necesarias que nos permitan mantener y mejorar los estándares de calidad. En este sentido, las sugerencias pueden ser aportadas en reuniones periódicas o a través de la comunicación continuada que mantenemos con ellos. Compartimos con todos nuestros partners las novedades de la compañía a través de la revista corporativa y newsletter, donde les ofrecemos la posibilidad de que nos trasladen sus comentarios o sugerencias. Además, contamos con sistemas de gestión y control que nos facilitan el análisis de la satisfacción de sus usuarios, de cara a evaluar resultados e implementar áreas de mejora.

EMPLEADOS. Contamos con canales de comunicación que garantizan una interacción continuada y bidireccional. Además de las vías clásicas como el tablón de anuncios y el correo electrónico, en Reparalia contamos con la Intranet Corporativa, donde a través del buzón de sugerencias, todos los empleados pueden enviar sus opiniones y propuestas. Estas se reportan de forma periódica a los responsables de cada área. A lo largo del último año **se publicaron en la intranet 633 comunicados y se gestionaron 104 propuestas del buzón de sugerencias** En Reparalia hemos puesto en marcha diferentes iniciativas como reuniones periódicas del Comité Ejecutivo y los desayunos con Dirección. Además, a través de nuestra encuesta de clima laboral analizamos las demandas y opiniones de nuestros empleados para desarrollar planes de mejora. Contamos también con la figura del **Human Resources Business Partner (HRBP),** para ofrecer un trato directo y personalizado en materia de RRHH tanto a los empleados, como a las áreas a las que se presta servicio y que sirva de nexo de unión en las gestiones diarias del propio departamento de RRHH. Este año, además, hemos puesto en marcha el proyecto de Innovación, una iniciativa orientada a fomentar el desarrollo de ideas entre los empleados y red de profesional, que pueden aportar propuestas que mejoren el negocio de la compañía.

RED DE PROFESIONALES. La comunicación con la red de profesionales, y en particular, con nuestra red de franquiciados es continuada. Nos comunicamos con ellos a través del envío de newsletter y la revista corporativa de la compañía. Además, incentivamos su participación en nuestras redes sociales y les hacemos partícipes de todos los logros alcanzados. Los directores de cada oficina territorial se reúnen con los profesionales de forma periódica, tanto individualmente como en reuniones colectivas para intercambiar puntos de vista y detectar áreas de mejora. Anualmente, organizamos una convención con todos los titulares de las franquicias y escuchamos sus necesidades. De forma eventual, también llevamos a cabo focus group para conocer de primera mano qué demandan nuestros clientes y cómo podemos mejorar la relación con ellos. Los pilares del proyecto Clientología han sido creados gracias a la colaboración de la red de profesionales, junto con empleados y clientes de Reparalia. Además, la red de franquiciados también participa en el proyecto de Innovación, aportando ideas que contribuyen a mejorar la atención al cliente.

PROVEEDORES. Se establecen reuniones periódicas con proveedores para compartir con ellos nuestros procedimientos y sistemas de evaluación y homologación. El mayor número de proveedores de

la compañía está formado por nuestra red de profesionales, por lo que utilizamos los canales establecidos para este grupo.

COMUNIDAD. Por lo que respecta a la Comunidad, estamos en continuo contacto con organizaciones, asociaciones y fundaciones que tienen actividad en las áreas en las que estamos presentes. Existe una comunicación constante para detectar necesidades en estos colectivos y a partir de ahí, ponemos en marcha proyectos de ayuda social centrados en nuestra actividad principal, la reparación de hogares. A estas iniciativas se suman otras acciones puntuales que dan respuesta a las demandas que nos transmiten las organizaciones. A través de nuestras redes sociales, medimos y analizamos el impacto que la compañía tiene en la comunidad y recogemos sus peticiones y sugerencias.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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

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

Principio 1 y 2. Derechos Humanos

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

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

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

Principios 3, 4, 5 y 6. Normas laborales

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

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

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

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

Estos principios también están presentes en nuestro Código de Gobierno Corporativo y trabajamos para su máximo cumplimiento. En Reparalia contamos con 15 nacionalidades diferentes y fomentamos la inclusión de personas con discapacidad, tanto internamente como de forma externa, cumpliendo con la Ley LISMI y nuestro compromiso social con los más desfavorecidos La composición de nuestra plantilla refleja la alta **presencia de mujeres en el equipo con un 71,69%.** En cuanto a la igualdad por edad, contamos con un 1**7,48% de jóvenes (menores de 30 años).** Además, en Reparalia contamos con políticas que favorecen la flexibilidad, la conciliación laboral y familiar, beneficios para la maternidad y mejoras de los espacios de trabajo

orientadas a convertir la empresa en un espacio confortable donde trabajar.

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

Además, se ha creado la figura de los HRBP (Human Resources Business Partner) que trabajan con todos los empleados para detectar irregularidades y promover soluciones. En el último año, Reparalia **no ha registrado ninguna denuncia por los canales habilitados para ello.**

Por otra parte, a la hora de establecer una relación de colaboración con proveedores, Reparalia analiza aspectos de regularidad en el empleo y de cumplimiento de la normativa vigente antes de establecer vínculos comerciales. En caso de detectar incumplimiento, procedemos a la suspensión del acuerdo.

Principios 7,8 y 9. Medioambiente

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

En el aspecto medioambiental, nuestra actividad tiene un impacto muy reducido. Aun así, trabajamos de forma preventiva para proteger el Planeta y promovemos tanto interna como externamente el uso responsable de los recursos.

En este sentido, llevamos a cabo una gran labor de concienciación de todos nuestro stakeholders con el envío de información a medios de comunicación, red de profesionales, clientes y empleados sobre el consumo de energía en el hogar, ámbito en el que estamos especializados. Internamente en el último año hemos llevado a cabo nuevas iniciativas orientadas a reducir el consumo de papel, a través de la implantación de una nueva política de uso de impresoras.

Además, reforzamos la concienciación con campañas de comunicación y el establecimiento de objetivos de consumo anuales muy retadores.

Principio 10. Anticorrupción

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

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

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

El Consejero Delegado es el máximo responsable de la compañía y reporta de forma directa a la dirección del Grupo. Es el máximo garante del plan estratégico en nuestro país, de la evolución de la compañía y el cumplimiento de los objetivos y retos establecidos. En la compañía contamos con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa creado desde el comienzo del proyecto, siendo el

área de Comunicación la responsable de su desarrollo.

Las decisiones sobre asuntos de buen gobierno e implantación de la RSC se realizan en este Comité formado por el consejero delegado, los directores generales de Reparalia SAU y Reparalia Direct, la directora de Recursos Humanos y la subdirectora de Comunicación. Se reúnen con carácter bimensual. Los asuntos de buen gobierno y código ético se coordinan en el área Legal.

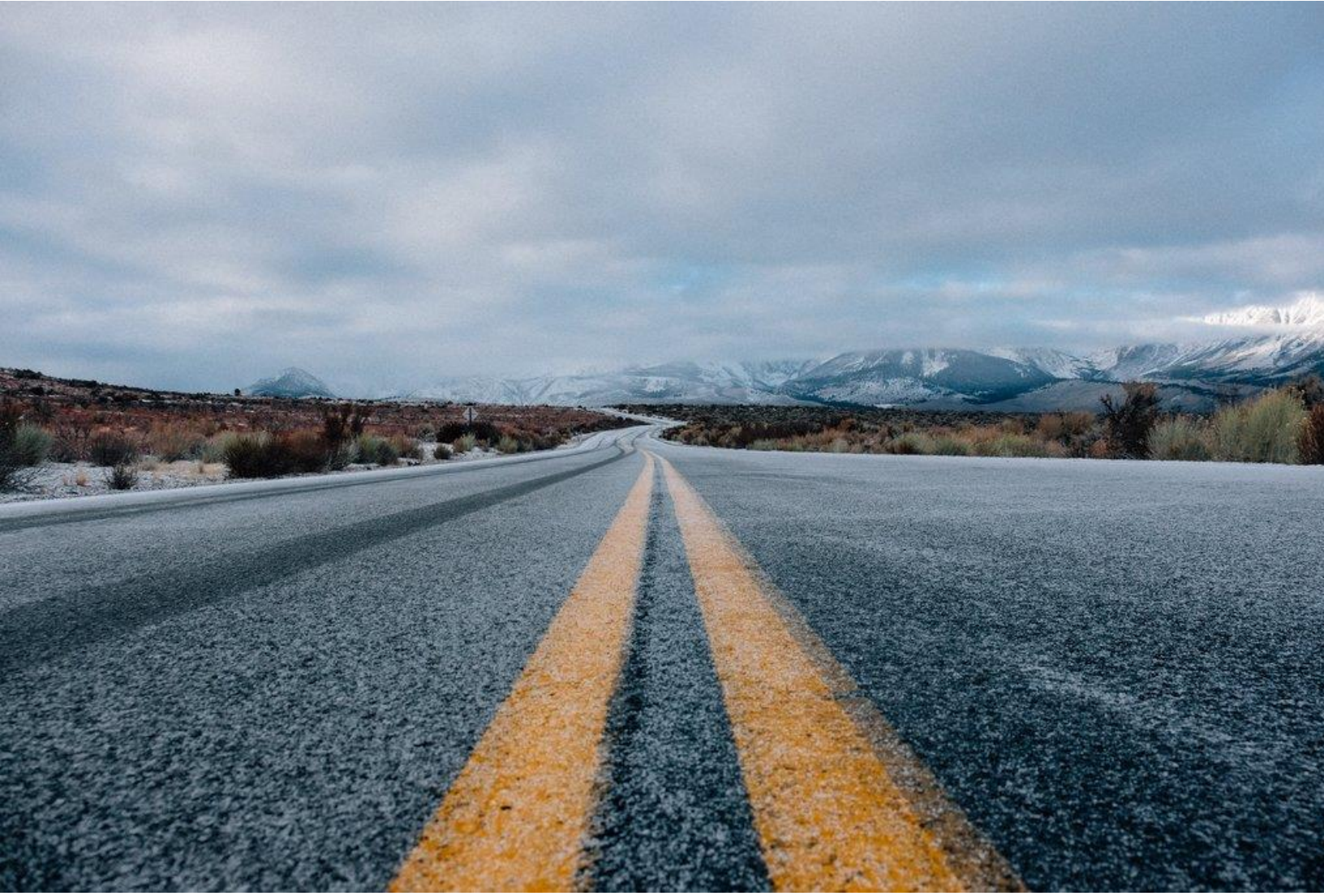
OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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 Desarrollos Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

En el FY2016 Reparalia ha comenzado a colaborar con ACNUR para apoyar la gran labor que realizan en favor de los refugiados. Esta colaboración ha estado enmarcada dentro de su encuesta de clima laboral, donando 2€ por cada empleado que cumplimenta el cuestionario. Gracias a la participación de los empleados de Reparalia, la compañía ha donado a ACNUR 1.000€ para apoyar su labor de protección de los refugiados y desplazados por persecuciones o conflictos, y promover soluciones duraderas a su situación.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web
www.reparalia.es



METODOLOGÍA

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

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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

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

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

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

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES

7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE

3

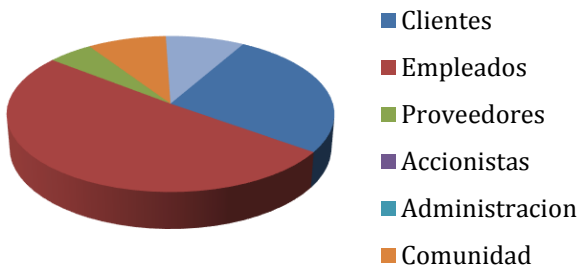
Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN

1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 21
Empleados: 40
Proveedores: 4
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 7
Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

272

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

Satisfacción del cliente

La orientación al cliente y la apuesta de Reparalia por la calidad están integradas en el ADN de la compañía y, desde hace varios años, ha desarrollado toda una cultura enfocada a mejorar la satisfacción y experiencia del cliente.

En Reparalia estamos convencidos de que la atención y cuidado del cliente a lo largo de todo el ciclo de vida es lo que marca realmente la diferencia. Por ello, en los últimos años, hemos creado equipos especializados que dan respuesta de forma rápida y eficaz a las necesidades del cliente, al mismo tiempo, que analizan y detectan los aspectos clave en la satisfacción del cliente.

En esta línea, en todas las empresas del Grupo HomeServe decidimos dar un paso más para asegurar una buena experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la compañía. Así nació Clientología, que se ha convertido en nuestra cultura y filosofía en el proceso de la relación con el cliente. Clientología se denominó como la “ciencia del conocimiento e intuición del cliente” ya que para su creación y desarrollo se aplicaron los pasos esenciales de toda ciencia: investigación, análisis, implantación de medidas de mejora, observación y corrección. En su definición contamos con la colaboración de Eduard Punset, que aportó a Clientología el concepto de “intuición” al considerar que este aspecto desempeña un papel relevante en la experiencia del cliente.

Para la puesta en marcha del proyecto se realizó un amplio estudio con focus group a todos los equipos que intervienen en la prestación del servicio: clientes, empleados y red de reparadores. De esta investigación se extrajeron las conclusiones que permitieron definir los compromisos de Reparalia con el cliente: transparencia, claridad, facilidad, rapidez y sencillez. Cada una de estas promesas se corresponde con los cinco momentos clave del servicio, es decir, los momentos de la verdad con el cliente.

Transparencia
"Cuando nos conoce contaremos con honestidad qué le ofrecemos y cómo podemos ayudarle"

- Diseñamos productos que se adaptan a las necesidades del cliente para que le resulten útiles.
- Nos aseguramos que entiende bien todo lo que le ofrecemos y cómo podemos ayudarle.

Claridad.
"Una vez que decide confiar en nosotros, le explicaremos detalladamente qué está comprando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar"

- Facilitamos toda la información sobre lo que está contratando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar.
- Ponemos a su disposición diversas formas de contacto para que le sea fácil comunicarse con nosotros.

Facilidad.
"Ahora que ya tenemos un compromiso, le haremos la vida un poco más fácil"

- Atendemos cualquier solicitud relacionada con su contrato en un plazo máximo de 5 días.
- Damos periódicamente consejos sobre cómo cuidar su hogar.
- Y, si a pesar de todo, quiere cancelar, le daremos de baja cuando lo solicite.

Rapidez.
"Cuando nos necesite, siempre daremos una solución rápida y fácil. Su urgencia es nuestra urgencia"

- Damos una solución rápida y fácil, incluso si no está cubierto.
- Le proponemos que decida cuándo quiere que hagamos su reparación.
- Solucionamos su problema en una única visita, cumpliendo nuestros estándares de calidad y dejando su hogar en perfectas condiciones.
- Le mantenemos informado de todos los pasos que seguimos hasta que resolvemos completamente su incidencia.

Escucha.
"Si algo no le gusta, escucharemos activamente y actuaremos con rapidez"

- Le ofrecemos inmediatamente una solución y, si en 2 semanas su reclamación no está resuelta, contactamos con el cliente para informarle y explicarle por qué.
- Le mantenemos informado en todo momento sobre la evolución de su reclamación.
- Tenemos siempre en cuenta su opinión para mejorar nuestro servicio.

Clientología ha sido un proyecto innovador que ha conseguido implicar a todos los empleados y red de reparadores para reforzar la cultura y filosofía de la compañía, mejorando la experiencia del cliente y nuestros datos de satisfacción.

Relación duradera con los clientes

El equipo de marketing cuenta con un área especializada en investigación de mercado y estrategia que analiza a lo largo de todo el año los comportamientos y necesidades de clientes, profesionales, empresas y otros usuarios para avanzar y proponer nuevas iniciativas que mejoren la calidad del servicio y se adapten a las necesidades del cliente. A través de los estudios realizados, tanto cuantitativos como cualitativos, hemos mejorado los sistemas y procesos de contratación, la adaptación y creación de productos y la mejora en la segmentación de clientes.

Todo esto ha traído consigo nuevas medidas que nos han permitido mejorar el **índice de retención de la cartera, que ha alcanzado el 80%.** Entre las nuevas medidas llevadas a cabo destacan.

- Incorporación de la **segmentación en base al valor** cliente para adaptar la oferta a las necesidades de cada cliente.

- **Adopción de tecnologías** clave para la mejora de la gestión de los servicios y la atención al cliente. Estas herramientas han sido fundamentales en este proceso de fidelización: nuevo chat online, mejoras de aplicativos...

- Implantación de la **cultura effortless**, orientada a facilitar cualquier gestión que requiera el cliente con nosotros.

- Creación del equipo de **Best Practices** para mejorar la atención y servicio al cliente.

- Implantación de **Qlikview,** una herramienta interna de generación de informes de control de agentes, ranking de ventas y monitorización que aseguran un mayor control de la calidad.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Además de la implantación de Clientología en la organización, que fomenta la transparencia como uno de los pilares clave en la atención al cliente, a lo largo del año hemos puesto en marcha algunas iniciativas para mejorar y facilitar la información sobre los productos y servicios que contratan los clientes.

En este camino que estamos recorriendo y con el objetivo de mejorar la comunicación con nuestros clientes hemos creado un nuevo welcome pack para enviar al cliente toda la documentación sobre la contratación de alguno de nuestros productos.

Tras escuchar y estudiar las demandas del cliente, hemos dado un giro a la comunicación y hemos creado un formato más rompedor e impactante. El **nuevo welcome pack** se presenta en forma de caja y ofrece a los clientes la posibilidad de elegir cómo actuar cuando se quedan sin suministro de luz en su vivienda. Con este nuevo formato, además, facilitamos el contacto con el cliente, ofreciéndole de forma clara diferentes vías de comunicación con nosotros, para que sea él quien decida cómo contactarnos: teléfono, email o correo postal.

El welcome pack también incorpora un díptico con toda la información y coberturas del servicio para que el cliente entienda con total claridad y transparencia qué está adquiriendo, y saber qué diferencias existen con un seguro de hogar tradicional

Reducción esfuerzo del cliente en la gestión

Hemos apostado por hacérselo todo fácil al cliente a través de nuestra **cultura "effortless",** y así lo refleja el pilar **facilidad de nuestro proyecto Clientología**. Para ello, hemos invertido en nuevas tecnologías y herramientas que nos han permitido aportar autonomía al cliente y facilitar el contacto con la compañía.

Su satisfacción es nuestra prioridad y para ello contamos con diferentes vías de comunicación para atender sus sugerencias o reclamaciones, pudiendo contactar con nosotros a través de diferentes plataformas, eligiendo la modalidad que prefieren: teléfono, web, email o mediante nuestras redes sociales, donde hemos establecido un sistema de gestión de reclamaciones rápido y eficaz, que nos ha permitido dar respuesta a un total de **39 solicitudes de nuestros usuarios.**

Este año, además, hemos puesto en marcha un **chat online** en nuestra web corporativa. De esta manera abrimos un nuevo canal de atención al cliente que ofrece respuesta en tiempo real, reduce la espera del usuario y mejora su satisfacción, ofreciéndole un servicio de atención instantáneo. Un canal optimizado para dispositivos móviles al que poder acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta solución ha encajado perfectamente en la estrategia omnicanal de Reparalia, que

cuenta con el desarrollo de un proyecto totalmente configurado y personalizado para que los más de 20 operadores que están detrás de este servicio, puedan atender las conversaciones de forma simultánea desde distintos departamentos. La redirección automática de las peticiones a los departamentos correspondientes en función de la zona de visita web del cliente y la programación en el balanceo de carga para optimizar la asignación de chats, han sido algunos de los aspectos importantes desarrollados. Este chat on line es una clara **apuesta de Reparalia por la innovación y la omnicanalidad** y refuerza nuestra estrategia de invertir en nuevas tecnologías para fidelizar y retener a nuestros clientes.

Seguridad de la Información

Reparalia ha obtenido este año el **certificado ISO 27.001**. La obtención de este reconocimiento otorgado por AENOR, ratifica el cumplimiento de Reparalia de todos los procedimientos y controles establecidos por esta norma, garantizando la seguridad, integridad y confidencialidad en la gestión de siniestros del hogar para compañías aseguradoras, así como en la comercialización de contratos y servicios de cuidado del hogar, posicionándole como la única empresa del sector que obtiene este distintivo.

Para la obtención de esta certificación, Reparalia ha llevado a cabo durante un año un proceso de revisión y renovación de sus procesos y la seguridad de sus sistemas, valoración de riesgos y planes de continuidad de negocio. Durante este proceso, además, se han adecuado de forma rigurosa sus sistemas de información y procesos a las exigencias de las normativas legales de protección de datos y políticas de seguridad del Grupo HomeServe, matriz a la que pertenecemos.

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

En Reparalia trabajamos intensamente para velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y por el mantenimiento y custodia de nuestras BBDD. Contamos con protocolos estrictos en este sentido. La empresa tiene contratado un Seguro de Responsabilidad Civil con la compañía AIG, que cubre entre otros riesgos, el de posibles sanciones relacionadas con incumplimientos de la LOPD. Además, por motivos de volumen y prudencia reconoce y registra las provisiones necesarias para hacer frente a aquellos pasivos, que siendo indeterminados respecto a su importe o fecha de cancelación, se estime probable su ocurrencia.

Acuerdos con otras entidades

Reparalia colabora con diferentes empresas en sus dos líneas de negocio, tanto en la gestión de siniestros para compañías aseguradoras como en la comercialización de contratos y seguros de hogar. Entre estos colaboradores, encontramos a las principales compañías aseguradoras y de bancaseguros y las grandes empresas de suministro de agua, electricidad y gas. La calidad del servicio prestado y el modelo de colaboración que llevamos a cabo con cada partner nos ha permitido consolidarnos en el mercado y ampliar los acuerdos con nuevas entidades.

En la nueva línea de negocio para la gestión y mantenimiento de los inmuebles propiedad de las entidades bancarias, conocido como **Real Estate**, hemos establecido acuerdos con nuevas entidades como **Bankinter, Gestined, Aliseda, Sin Límites, Ledit, Altamira, Sumasay Liberbank.**

A lo largo del FY2016 abrimos nuevas vías de colaboración con empresas de retail y ampliamos la oferta de productos con las compañías con la que ya tenemos cerrado algún acuerdo. En este sentido, hemos incorporado a nuestra cartera de clientes a grandes compañías como VIP reformas, **Zaask, Milar, Click Electrodomésticos, Venca, FNAC, Letsbrico y Mediamarkt.**

Entre las acciones comerciales llevadas a cabo durante este año cabe destacar la comercialización del producto **Energy Pack** junto a Endesa que nos ha permitido estar presentes en 37 centros de Media Markt y Fnac de diferentes ciudades españolas como Madrid, Cataluña, Valencia, Murcia, Aragón y País Vasco. Energypack ofrece a los consumidores un descuento en sus facturas de luz por la contratación de la energía con Endesa. En su estrategia comercial ha creado tres modalidades, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de que adquieran aquella que mejor se ajuste a sus necesidades.

Accesibilidad de los productos y servicios

Contamos con un amplio catálogo de productos y servicios orientados a cuidar el hogar de todos los usuarios. La evolución del negocio nos llevó el año pasado a desarrollar nuevos productos adaptados a las nuevas tipologías de clientes y viviendas y focalizamos nuestros esfuerzos en mejorar la oferta relacionada con climatización y calefacción.

En esta misma línea y para dar respuesta a la existencia de hogares cada vez más informatizados y conectados, hemos creado productos orientados a ayudar al cliente con los dispositivos e instalaciones tecnológicas en el hogar. En este sentido, hemos desarrollado el servicio **"manitas tecnológico"** que ofrecemos a las compañías con las que colaboramos como producto de valor añadido para el seguro tradicional de hogar y que permite a los usuarios poder contar con un servicio remoto de asistencia tecnológica en el hogar.

Por otra parte, la línea de negocio de comercialización de productos de cuidado y mantenimiento del hogar ha desarrollado también su producto **"Ángel Tecnológico"** que ofrece servicio de asistencia para cualquier instalación, mejora o reparación de los dispositivos y aparatos conectados en el hogar. Se trata de un producto innovador en el sector que ha tenido una gran acogida y cuyo lanzamiento se gestó en el programa de Innovación de la compañía, en el que participan todos los empleados y franquiciados de Reparalia.

Todos nuestros productos están disponibles en nuestra web, por lo que cualquier usuario puede solicitarlos mediante un proceso rápido y sencillo. También podrán contratar nuestros productos y servicios a través del teléfono o mediante la opción clic to call que ofrece nuestra aplicación móvil. A través del chat online de nuestra web cualquier cliente podrá solicitarnos información o realizar cualquier consulta sobre los productos que comercializamos. Nuestras redes sociales están disponibles también como vía de contacto con los usuarios, que pueden hacernos llegar sus duda, consultas o incidencias a través de nuestros perfiles en facebook, linkedin, google+, twitter o nuestro blog corporativo en 20 minutos.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

Buen ambiente laboral

En Reparalia trabajamos cada día para convertir la compañía en un lugar mejor donde trabajar. Cada año, incorporamos nuevas iniciativas y beneficios en favor de los empleados con el objetivo de mejorar su sentimiento de pertenencia a la entidad. Este año, desde el departamento de RRHH se han lanzado políticas orientadas a mejorar la conciliación laboral y la flexibilidad horaria. Los datos de contratación son uno de los indicadores que mejor refleja el cuidado de la empresa por el equipo humano.

Reparalia cerró su ejercicio fiscal 2016 con un **84,40% de contratos fijos y 74,21% a tiempo completo**. Los índices de **rotación se sitúan en el 4 % para call center y 2 % para staff,** lo que representa un ligero descenso frente a los datos registrados el ejercicio anterior. Por lo que respecta al absentismo, se mantiene en los mismos niveles del año pasado, con un 7,21% en call center y un 2,78% en estructura.

COMUNICACIÓN CON EMPLEADOS

La comunicación con los empleados es continuada y se habilitan y facilitan nuevos canales para mejorar el flujo de información. La principal plataforma de comunicación de la compañía es la intranet corporativa, donde recogemos toda la información relevante de la compañía, así como las herramientas y materiales necesarios para el desempeño diario del equipo. A través de la intranet, cualquier empleado puede trasladar sus comentarios o sugerencias comentando las noticias publicadas o a través del buzón de sugerencia y el buzón de enfados. A lo largo del 2016, se emitieron **757 comunicados** (noticias publicadas en la intranet + comunicación via email).

Además, continuamos fomentando la organización de encuentros con el equipo de dirección para mejorar la comunicación bidireccional.

- **Reuniones periódicas del Comité Ejecutivo**. Cada director de área se reúne de forma periódica con sus equipos para compartir resultados, avances del año y nuevos proyectos en los que está inmersa la compañía.

- **Desayunos con Dirección**. La iniciativa nació con la puesta en marcha de desayunos con el CEO de la empresa para compartir con él puntos de vista y sugerencias sobre el día a día de la compañía. A estos desayunos se han sumado los encuentros con la directora de RRHH, en el que los empleados pueden trasladarle sus opiniones e impresiones sobre el funcionamiento de Reparalia. Durante el año 2016, **46 empleados disfrutaron de esta iniciativa.**

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

En Reparalia realizamos anualmente nuestra encuesta de clima laboral para conocer la opinión y satisfacción de todos los empleados sobre el entorno de trabajo, su desempeño y otras variables laborales con el objetivo de detectar áreas de mejora. De esta manera, entre todos trabajaremos para convertir Reparalia en un lugar mejor donde trabajar, creando un buen ambiente de trabajo.

Este año se ha batido record de participación con la implicación de un **89% de la plantilla**, que ha querido compartir su valoración sobre las políticas y valores de la compañía. Este cuestionario nos permite medir el engagement de los empleados, o lo que es lo mismo, el grado de compromiso con Reparalia. En esta ocasión, este índice se ha situado en el **76%** y se encuentra aproximadamente 20 puntos por encima de la media de otras compañías en España.

Para Reparalia**, RepOpina** es más que una encuesta de clima laboral, ya que desde su creación se ha convertido también en una iniciativa más de nuestro compromiso social. Gracias a los altos niveles de participación, **donamos más de 1.500€ a Aldeas Infantiles**, organización con la que cooperamos para mejorar los hogares y las condiciones de vida de los cientos de niños a los que acogen.

OTRAS INICIATIVAS DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL

Los esfuerzos de Reparalia para mejorar el engagement y satisfacción de los empleados también contemplan el incremento de los beneficios sociales y el desarrollo de nuevos proyectos que mejoren la convivencia y reconozcan el trabajo realizado.

En este sentido, desde hace varios años contamos con espacios de trabajo más confortables y salas de descanso. Entre los **beneficios sociales**, destacan el seguro de salud, servicio de electricidad gratuito, plan de compensación flexible, club beneficia-t y "Come Fruta". A estos beneficios, este año se han sumado dos nuevas iniciativas: la instalación de un corner de comida subvencionada y servicio de masajes en la oficina.

Otros proyectos vinculados con la creación de un buen ambiente laboral y de fomentar la compañía como un buen lugar donde trabajar son el programa **"Trae un Amigo",** que el año pasado recibió más de **150 CV** de amigos y familiares de nuestros empleados.

El programa **Héroes**, mediante el que los empleados reconocen la labor de sus compañeros, cada vez resulta más atractivo y cuenta con mayor participación por parte del equipo. En el año 2016, recibimos **187 nominaciones**, de las que resultaron **Héroes 44 empleados.**

,

VALORES CORPORATIVOS

Nuestros valores han evolucionado y, como resultado, hemos establecido un total de cinco valores corporativos que reflejan los principios y el compromiso que guiarán a la compañía en el día a día. Los valores nos permiten avanzar y progresar en el negocio, ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y proporcionar un entorno de trabajo excelente para todos los empleados.

- **Cuidamos el hogar de todos.**
  Nos apasiona nuestra gente, nuestros clientes y nuestra sociedad. Trabajamos juntos para construir un mundo mejor.

- **Nos comprometemos.**
  Hacemos las cosas bien. Tratamos a nuestras personas de manera justa y juntos creamos un entorno seguro, diverso y plural del que nos sentimos orgullosos.

- **Ofrecemos respuesta.**
  La formación y el desarrollo de nuestra gente es vital para nosotros. Queremos ser cada día mejores personas y mejores profesionales.

- **Somos parte de la solución.**
  Mejoramos para triunfar. No entendemos la palabra “imposible”, por eso nunca nos cansamos de intentarlo. Buscamos soluciones rápidas y fáciles.

- **Siempre estamos abiertos a aprender.**

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

PROYECTO INNOVACIÓN

La filosofía y cultura de Reparalia entienden la innovación como un principio básico. Creemos que es imposible crecer si no analizamos continuamente cómo mejorar o innovar. Para Reparalia, la atención al cliente y la tecnología van de la mano y, por ello, invierte constantemente en nuevos avances y desarrollos.

Esta apuesta de la compañía por la innovación nos ha llevado a crear un **Comité de Innovación** responsable de fomentar la generación de ideas y nuevos desarrollos en aras de mejorar el servicio, los resultados de la compañía y la satisfacción de nuestros clientes, así como dar respuesta a las inquietudes innovadoras del equipo. El Comité de Innovación está formado por un grupo de empleados expertos de cada una de las áreas del negocio: prestaciones, financiero, comercial, marketing, legal… Estos miembros aportan su visión y experiencia en el negocio y colaboran para facilitar la participación del resto de empleados y profesionales.

Para fomentar la participación y el aprovechamiento de las ideas y capacidades de los empleados, de forma periódica convocamos **concursos de innovación**. A través de estas iniciativas invitamos al equipo y a la red de franquiciados a proponer nuevas líneas de negocio, nuevos productos o mejorar la comunicación con nuestros clientes, entre otras. Aquellas ideas que resultan ganadoras reciben premio económico, un diploma de innovación y el reconocimiento empresarial. En este primer año, hemos recibido **62 propuestas** que demuestran que Reparalia cuenta con un equipo implicado e innovador

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

En favor de mejorar las condiciones de trabajos de los empleados y mejorar su satisfacción con la compañía, hemos revisado las cláusulas contractuales para aportar la mayor seguridad y claridad jurídica a las relaciones laborales. De este modo, buscamos establecer una relación de mutua confianza

Conciliación familiar y laboral

La conciliación laboral es un tema clave en la agenda de Reparalia y hemos trabajado a lo largo de todo el año en la búsqueda de alternativas que faciliten un equilibrio y un desarrollo de los planos personal y profesional de los empleados.

La conciliación en Reparalia es un factor clave para atraer, desarrollar y retener el mejor talento, convirtiéndose en una ventaja competitiva para gestionar los negocios en los que operamos. En

Reparalia contamos con una política de conciliación que promueve medidas de flexibilidad para garantizar un mayor bienestar del equipo. Entre las medidas implantadas destacan las de conciliación por nacimiento/adopción de hijo o acogimiento.

- **Teletrabajo para las empleadas embarazadas a partir de la semana 34 de gestación**.
  Se facilitan todos los medios técnicos para que la empleada pueda realizar su trabajo con total autonomía, conciliando su vida laboral y familiar.

- **Permiso por nacimiento, adopción o acogimiento de hijo.**
  En estos casos, el padre tendrá derecho a un permiso retribuido de 3 días naturales, desde el día del acontecimiento.

- **Permiso de paternidad.**
  Los empleados de Reparalia tienen derecho a la suspensión de contrato durante teces días ininterrumpidos, ampliables en dos días por cada hijo adicional a partir del segundo. El permiso de paternidad puede disfrutarse a jornada completa o parcial.

- **Incorporación paulatina tras la baja maternal.**
  Los empleados que se incorporen tras el permiso de maternidad, pueden solicitar la incorporación paulatina al puesto de trabajo sin que su remuneración ni las cotizaciones por parte de la empresa se vean reducidas.

- **Reducción de jornada tras la baja paternal.**
  El empleado que disfrute de baja paternal podrá solicitar reducir su jornada durante los 5 primeros días laborables desde su incorporación.

- **Ayuda a la maternidad/paternidad**.
  Reparalia hace entrega, como ayuda a la nueva situación familiar, de la cantidad de 500€ por hijo en los supuestos de nacimiento, adopción o acogida.

Igualdad de género

El índice de empleabilidad de **mujeres** en Reparalia es muy alto, con un **71% de representatividad** de este colectivo. El colectivo femenino ocupa la mayor parte del equipo de Call Center y mandos intermedios. Por lo respecta a los puestos directivos, su representación se sitúa en el 5,78%. En el último año se están produciendo nuevas promociones e incorporaciones de mujeres al equipo directivo, por lo que este porcentaje registrará una variación al alza en el próximo reporte. Si analizamos los intervalos de edad por género, el porcentaje de representación femenina es estable. Además, en Reparalia hemos implantado políticas que mejoran la conciliación laboral y familiar de la mujer y facilitan la maternidad.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Desde Reparalia formamos a los empleados sobre aspectos saludables relacionados con su puesto de trabajo y los riesgos que conlleva. Tenemos un acuerdo con Asepeyo como mutua responsable de

la salud en Reparalia y anualmente los empleados pueden realizarse un reconocimiento médico en las instalaciones, facilitando el control y seguimiento de su salud.

Todas las oficinas en las que está presente la compañía tienen su **Evaluación de Riesgos Laborales** y Planes de Prevención actualizados, así como personal cualificado para Planes de Evacuación. En estas evaluaciones de riesgos no se han detectado puestos con alta peligrosidad. En Reparalia contamos, además, con un **Comité de Seguridad y Salud.**

Por la actividad de la empresa no tenemos un alto índice de accidentalidad y el 90% de los accidentes se produce in itinere. Dentro del programa de Beneficios Sociales, los empleados cuentan con un seguro de accidentes laborales en el que la empresa asume el 100% de la prima y la opción de contratar un seguro de salud privado para el empleado, su cónyuge y familia. En este último caso, la empresa asume el 60% de la prima y el empleado, el 40% restante.

Otras iniciativas en temas de salud para el empleado son el programa **"Come Fruta"**, en los que ofrecemos fruta gratuita a todo el equipo; la difusión mensual de consejos y talleres de prevención contra el cáncer de la mano de la aecc; la promoción del deporte con la organización de eventos internos y la subvención de participación de los empleados en carreras solidarias como la carrera contra el cáncer o a través de la iniciativa del servicio de masajes subvencionados en la oficina.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

El impacto medioambiental que genera la compañía es reducido. Sin embargo, en Reparalia trabajamos la protección del medioambiente de manera preventiva. Gran parte de nuestro trabajo en este sentido está orientado a una labor de concienciación de los empleados para el uso eficiente de los recursos. Aprovechamos los Días Mundiales como el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medioambiente para compartir información de interés sobre el ahorro en el hogar y en los espacios de trabajo. Esta información también la compartimos con la red de profesionales e incentivas y aconsejamos sobre el reciclaje de los residuos procedentes de su trabajo, así como la gestión adecuada de los mismos.

Gracias a nuestra a política de reciclaje y reducción del consumo de papel y a las campañas de comunicación promovidas a lo largo del año, hemos conseguido reducir el consumo a **1.509 hojas por empleado** y hemos reciclado **5.335 kilos de papel**. Para continuar con nuestro compromiso y asumir nuevos retos, este año nos hemos marcado el desafío de alcanza las 1.400 hojas por empleados y hemos lanzamos la campaña **"Objetivo 1.400".** Además, como viene siendo habitual, hemos llevado a cabo nuestra jornada de reforestación con más de **100 árboles plantados** y la participación de 85 empleados

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Desde hace dos años, tenemos contratados los servicios de limpieza de la compañía CELIMA, un centro especial de empleo. Colaboramos con ellos para la limpieza de las instalaciones de nuestra sede de Pozuelo de Alarcón y facturamos un importe anual de más de 100.000€. Esto supone el cumplimiento de un elevado porcentaje de la Ley LISMI.

En la actualidad, tenemos también un acuerdo vigente con DKV Integralia, la Fundación por la integración laboral de personas con discapacidad. A través de este marco de colaboración, contamos con sus servicios para la realización de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes tras la ejecución de la reparación. En el ejercicio anterior, sumamos una nueva iniciativa en aras de favorecer la inserción de personas con discapacidad al contratar al centro especial de empleo de la Fundación Juan XXIII para la adquisición y manipulado de las cestas de navidad de todos los empleados,

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Entendemos la formación de nuestros equipos como una de las herramientas más importantes para conseguir que se desarrollen profesionalmente e incrementen el conocimiento y la cualificación en Reparalia. Para ello, diseñamos un plan de formación y desarrollo que recoge de forma integral aspectos tácticos y estratégicos. La partida más importante del programa de formación está relacionada con habilidades y conocimientos relativos al negocio, seguido del aprendizaje de idiomas con cerca de **9.000 horas al año**, lo que equivale a aproximadamente **60 horas por empleado.**

Contamos con un programa de evaluación del desempeño que establece objetivos personales y corporativos vinculados a la satisfacción del cliente y en el que se determinan las necesidades de desarrollo y acciones formativas de cada empleado. Por otra parte, en el departamento de RRHH se han creado las figuras de formadores internos que imparten un alto porcentaje de la enseñanza transmitida a los empleados.

Durante el último año, hemos trabajado en la implantación de nuestro sistema de **formación online** con el desarrollo de todos los procedimientos y procesos de gestión. A través de la formación e-learning los empleados podrán acceder y disfrutar de mayor formación son tener que preocuparse por los horarios y sin ataduras, pudiendo conectarse a su plataforma desde cualquier lugar. Además, la herramienta ofrece la posibilidad de compartir contenido audiovisual con el objetivo de mejorar y facilitar el aprendizaje.

PROMOCIÓN Y DESARROLLO DEL EQUIPO

A lo largo del FY16 se han incorporado a Reparalia más de **200 nuevos profesionales**, y se han realizado **22 promociones internas**. Cada puesto vacante es ofrecido internamente antes de buscar profesionales fuera de la compañía. Para el desarrollo de nuevas competencias, en los equipos de call center se ofrece la oportunidad de realizar cambios de puesto durante determinados periodos

Red de franquiciados

Nuestros profesionales son los embajadores de Reparalia ante el cliente. De ahí que mantengamos un fuerte vínculo y una comunicación continuada. Los niveles de calidad que la red son muy altos, lo que nos permite posicionarnos como líderes en el sector. Año tras año invertimos para mejorar la eficiencia de la red y facilitar su operativa y gestiones con la compañía. En este sentido, a lo largo de este año, se han desarrollado los siguientes avances:

- **Especialización de la red.** Se han creados nuevas redes de profesionales como la **red mizad,** profesionales expertos en soluciones rápidas y manitas; y el **manitas tecnológico**, para

atender las necesidades de un usuario cada vez más conectado y con un mayor número de dispositivos en el hogar.

- **Mejora del software de trabajo.** La tablet se ha convertido en una herramienta básica en el trabajo diario de la red. Para mejorar su operativa, durante el último ejercicio diseñamos una nueva versión de la aplicación. “Reparalia Tablet 3.0” ha incorporado nuevos desarrollos tecnológicos que han permitido aumentar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes, haciendo más fácil y sencillo todo el proceso y mejorando la comunicación entre Reparalia y la red de profesionales. La aplicación ha incorporado, además, la opción “clic to call”, presente en toda la herramienta.

  A través de un sistema de geolocalización y detección, el profesional puede pulsar esta opción y Reparalia le devuelve la llamada de forma inmediata ante cualquier proceso detectado como urgente. Así, hemos conseguido diseñar un sistema más intuitivo, con procesos sencillos y de fácil utilidad que facilita la comunicación y la inmediatez

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES

Crear relaciones estables con los proveedores

En Reparalia tenemos un compromiso con la creación de valor en las comunidades en las que operamos y realizamos el **100% de los aprovisionamientos a proveedores locales**. En el FY16, el número total de proveedores con los que nos relacionamos ascendió a **1.284 y un 93% del total del mismo se realizó con profesionales y franquiciados,** con lo que mantenemos acuerdos de colaboración a largo plazo con relación estable y duradera.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

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

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD

Alianzas entre asociaciones y empresas

Seis años de reparaciones solidarias por todo el país avalan la fortaleza de nuestro programa de RSC. A lo largo de estos años hemos reformado y rehabilitado, con la ayuda e implicación de empleados y franquiciados, diferentes centros de acogida o espacios formativos de personas con escasos recursos, discapacidad o en riesgo de exclusión. De esta manera, hemos conseguido nuestro objetivo, mejorar las condiciones de vida de más de 6.000 personas, destinando horas de voluntariado e implicación de nuestro equipo.

Durante el ejercicio 2016 hemos querido dar un paso más en nuestro compromiso social y para ello, decidimos convocar una **MARATÓN DE PINTURA SOLIDARIA** en todas las oficinas en las que estamos presentes, y lo conseguimos.

En septiembre de 2015, en Reparalia movilizamos a más de **130 empleados** y profesionales para dar color en un mismo día a siete hogares y centros sociales de diferentes ONGs y Asociaciones en **Madrid, Sevilla, Valencia, Gijón, Barcelona y Bilbao**. Gracias a esta jornada de pintura solidaria, más de **500 personas disfrutan de un hogar más confortable.**

En Madrid, los voluntarios estuvieron en la residencia de la **aecc** y las viviendas de **Aldeas Infantiles**. En Sevilla y Bilbao, extendimos nuestra ayuda a **Cáritas.** La maratón de pintura también llegó a Valencia, al centro de acogida **Villa Teresita** para mujeres en situación de exclusión; a Gijón, para pintar un piso de jóvenes del **Hogar San José** y a Barcelona, ayudando a las personas “sin techo” que acoge la **Fundación Arrells.**

A nuestra maratón solidaria, se suman otras iniciativas sociales que ya forma parte de nuestro ADN y que repetimos año tras año por la buena acogida que tienen entre los empleados.

- **OPERACIÓN KILO Y JUGUETE.**
  En la campaña de Navidad conseguimos recoger 870 kilos de alimentos y más 270 juguetes y material escolar que destinamos a asociaciones como Cáritas, Aldeas Infantiles y aecc, entre otras.

- **COMIDA DE NAVIDAD CON SANT EGIDIO.**
  En 2016 se cumplían 4 años desde que comenzamos a colaborar con Sant Egidio en la preparación de la Comida de Navidad en la que comparten un día tan señalado con todas las personas “sin techo” de la Comunidad de Madrid y donde reúnen a cerca de 800 asistentes. En esta ocasión, 31 empleados participaron en el proyecto para poder colaborar en las labores de preparación y elaboración de los alimentos.

- **FELICITACIÓN SOLIDARIA.**
  Hemos colaborado con Aldeas Infantiles en el diseño y creación de nuestras felicitaciones digitales. De esta manera, nuestros mensajes con los mejores deseos para el próximo año viajan cargados de solidaridad.

- **TORNEO DE GOLF Y FUTBOL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.**
  Reparalia ha patrocinado un año más el Torneo Solidario de Golf Y Fútbol 7 organizado por Cooperación Internacional, cuyos fondos recaudados van destinados a proyectos de carácter social y cultural en distintos ámbitos de la sociedad dentro y fuera de España.

- **15 ANIVERSARIO SOLIDARIO**
  Con motivo de nuestro **15 aniversario**, reafirmamos nuestro apoyo a la labor realizada por **Aldeas Infantiles** y donamos **15.000€ para** la construcción de un nuevo Centro de Atención de Día en la Comunidad Valenciana. En él, Aldeas Infantiles SOS ofrece su ayuda a familias en situación de vulnerabilidad o riesgo social con hijos entre 3 y 12 años, y a aquellas en las que se ha producido el retorno familiar tras un periodo de retirada de tutela. Esta iniciativa se suma a la colaboración habitual de Reparalia con Aldeas Infantiles para la rehabilitación y conservación de sus hogares y centros educativos, dando color a las instalaciones y convirtiéndolas en espacios más confortables.

PREMIOS Y RECONOCIMENTOS

Reparalia Responde, nuestra iniciativa social dirigida a mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, ha sido galardonado en los **Premios Empresa Social 2015** por su valor para la comunidad y el bienestar social. Este galardón reconoce nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa orientada a trasladar a la sociedad el corazón de nuestro negocio: la reparación de hogares.

Invertir en las generaciones del futuro

Desde hace varios años Reparalia colabora con diferentes organizaciones y asociaciones para impulsar y fomentar la inserción laboral de los jóvenes en España. A nuestro acuerdo de colaboración con la **Fundación Exit** en el **Proyecto Jóvenes Profesionales**, se sumó **el Proyecto Coach**, que promueve el voluntariado corporativo para mejorar la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social y fracaso escolar.

Tras el éxito alcanzado con el proyecto Jóvenes Profesionales, comenzamos a colaborar con **Norte Jove**n, con el objetivo de brindar nuevas oportunidades a sus alumnos. Norte Joven es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja para favorecer la integración social y laboral de personas en situación de desventaja. Realizan una gran labor para mejorar la inserción de jóvenes y adultos en la sociedad a través de la formación. Con este proyecto, los alumnos de Norte Joven han podido realizar prácticas con nuestros franquiciados durante dos meses. De esta forma, bajo la tutela de nuestros profesionales, hemos mejorado su formación y experiencia, ayudándoles a abrirse camino en el mundo laboral.

OLIMPIADAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

En línea con nuestro compromiso de favorecer la formación y mejorar la empleabilidad de este colectivo, patrocinamos las **Olimpiadas de Formación Profesional**. Esta competición nacional organizada por el Ministerio de Educación, en colaboración con las Consejerías de Educación de cada Comunidad Autónoma busca incentivar y difundir la formación profesional. En ella participaron un total de **267 alumnos de entre 16 y 26 años.**

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

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

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE

Optimizar el uso de papel en la entidad

En nuestro proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, uno de nuestros pilares es proteger el medio en el que vivimos, de ahí que llevemos a cabo iniciativas de concienciación, reducción del consumo, reciclaje y compensación En este sentido, a lo largo del último año hemos puesto en marcha diferentes campañas que nos han permitido reducir ligeramente el consumo.

Campaña 1.400.
Tras el éxito alcanzado el año anterior con la campaña 1.600, hemos lanzado un nuevo reto de concienciación que nos ayude a educir esta cifra hasta 1.400 hojas / empleado.

Jornada de Reforestación.
Hemos celebrado la **III Jornada de Reforestación** con empleados, familiares y amigos para compensar el impacto medioambiental generado por el consumo de papel en la compañía a lo largo del último año. En esta ocasión, hemos contado con la participación de un grupo de 85 voluntarios, que se desplazaron hasta "La Barranca", situada en el municipio de Navacerrada (Madrid), para plantar un total de 100 árboles, cantidad equivalente al consumo registrado en nuestras oficinas.

La plantación se ha realizado en colaboración con la Asociación Reforesta en el marco de su campaña **"Reforestación y siembra de semillas",** que tiene como objetivo aumentar la variedad de especies autóctonas generando oportunidad de refugio y alimento a la fauna, así como proteger el suelo de la erosión a la que está sometido.

Impresión eficiente.
Para incrementar nuestra optimización sobre el uso de los recursos y reducir el consumo de papel, este año hemos puesto en marcha una **Política de uso de impresoras mediante "pincode".** Los equipos de todas las oficinas han pasado a ser multifunción (impresora, fotocopiadora, escáner y fax) y requieren que cada empleado introduzca un código (PIN CODE) a la hora imprimir un documento. De esta forma evitamos reduciendo el riesgo de perder documentos importantes y el consumo de papel.

Network Spain
WE SUPPORT