



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO

2019

FMHOUSE

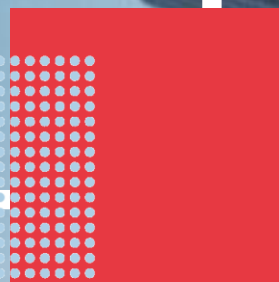
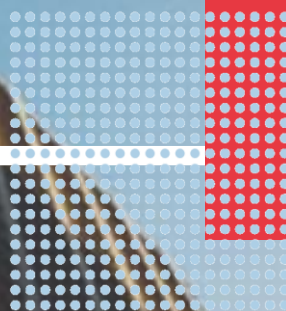


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 13 de diciembre de 2019

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.

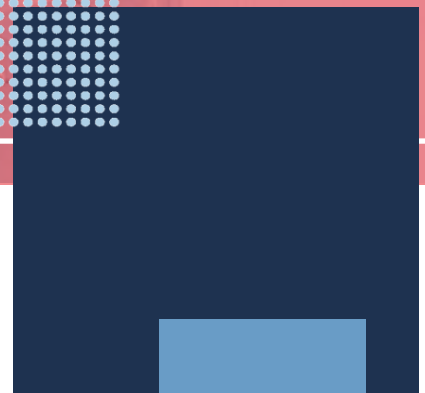
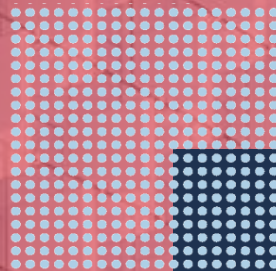
Con el firme compromiso de seguir mejorando en la implantación de los 10 Principios en nuestra actividad y en la de nuestros clientes, quedamos a su disposición.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "David Martínez".

David Martínez
Global Director, FMHOUSE

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

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

Número total de empleados

10

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

Hasta 960.000

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

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).

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Colombia, Perú, Panamá, Chile

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y 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.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE

INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

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

Criterios seguidos 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Página web de FMHOUSE y web de Pacto Mundial.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 se ha establecido la materialidad o definido 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 gestionas 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

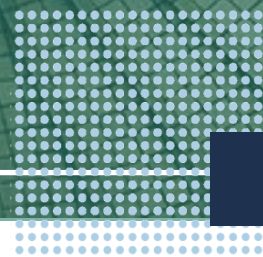
año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

REPORTE EN ODS

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.

INFORME DE PROGRESO 2018

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

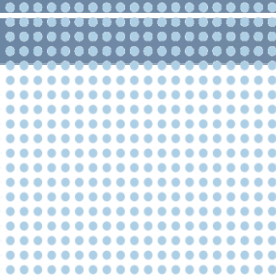
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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 cuantitativos 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

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



1

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

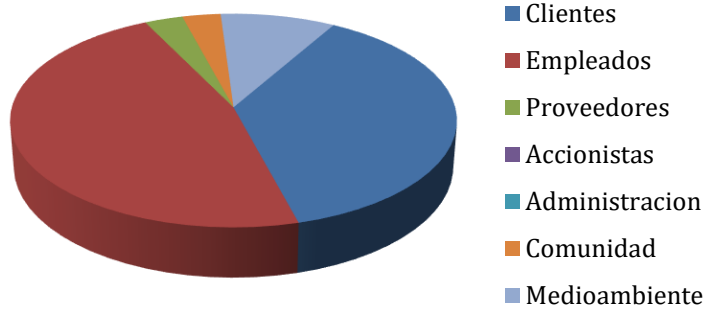
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Sensibilización a clientes en sostenibilidad

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

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. .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.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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.

Normativa Vigente - Política

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

Protección y confidencialidad de datos - Política

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. .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.

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 mas adaptados a sus necesidades y más satisfactorios para todos.

Normativa Vigente - Política

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

INFORME DE PROGRESO 2018

.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.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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.

.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 videoconferencias 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.

Resolución de incidencias y 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

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

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La comunicación es esencial para poder llevar a cabo

INFORME DE PROGRESO 2018

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. 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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. 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.

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

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

Política RSE - Política

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. 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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. 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.

Blanqueo o lavado de dinero

Política de Blanqueo de Capitales - Política

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

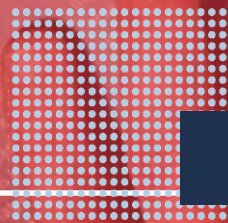
INFORME DE PROGRESO 2018

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.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



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

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

Política de Conciliación - Política

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. .Para promover estos aspecto 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 todas la información necesaria para que su

adaptación a nuestra forma de trabajar sea lo más fácil posible. 6. Todos los trabajadores de FMHOUSE puedes 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

INFORME DE PROGRESO 2018

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.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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

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

Ambiente laboral

La buena relación entre todos los empleados genera un buen ambiente laboral y crea entre todos un compromiso de apoyo no solo para los compañeros sino con la política de la empresa.

Política de Comunicación Interna - Política

.Se llevan a cabo entrevistas personales con todos los empleados una/dos veces al año para conocer la opinión de los trabajadores con respecto al resto de compañeros.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna -

Indicador de Seguimiento

.Se habilita un correo electrónico en el que se pueden enviar propuestas y sugerencias de manera anónima, para evitar que el trabajador se sienta coaccionado. Se realizan reuniones bimensuales en las que se preguntan por las relaciones con el resto de compañeros y o departamentos

Formación al empleado/a

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

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. .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) 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

INFORME DE PROGRESO 2018

proyectos.

Plan de carreras - Acción / Proyecto

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. 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.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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. 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 2016 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.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

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. 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.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

A las reuniones mensuales se abona el coste del transporte a aquellos que lo hagan en transporte público.

Política Ambiental - Política

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Objetivos marcados para la temática

Fomentar el uso del transporte público

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

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. .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,

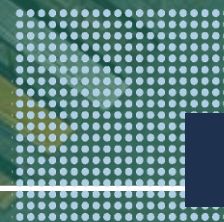
de iluminación, acústicos, termohigrométricos y de interacción con los equipos informáticos. Contiene también un checklist para comprobar las condiciones actuales en que trabaja cada persona y poder aplicar las recomendaciones correspondientes. Este manual se incluye también en el welcome pack que se entrega a cada nuevo trabajador de la empresa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Los empleados pueden hacer llegar sus sugerencias al Comité de Dirección sobre todos aquellos temas que consideren que pueden mejorarse en la compañía. .Respecto al tema de seguridad y salud, 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.

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



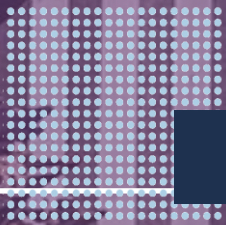
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

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

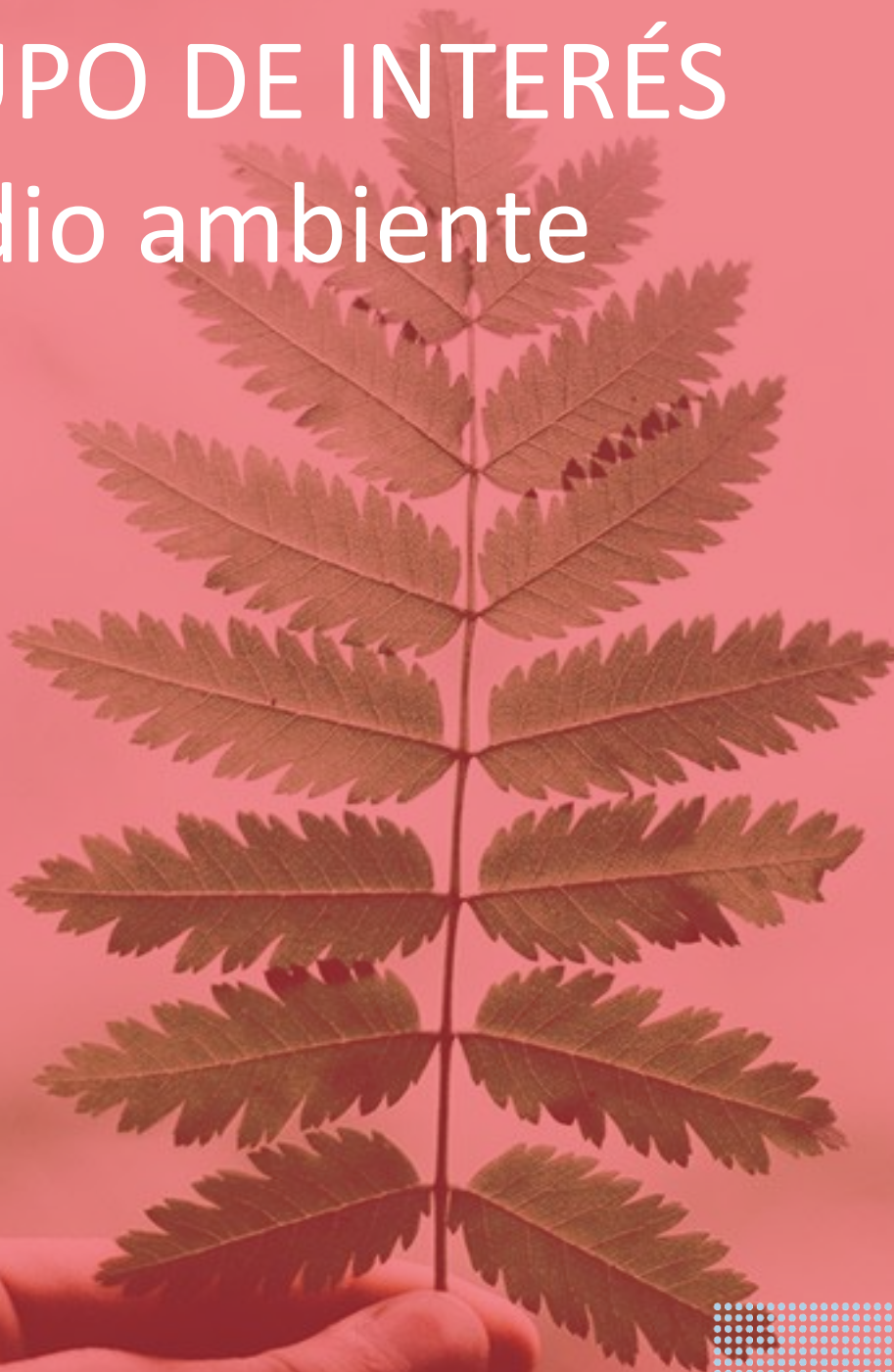
En FMHOUSE hemos desarrollado nuestra política de RSE para reflejar en un único documento nuestros compromisos como agente de la sociedad. Hemos definido la normativa aplicable y el alcance de la política y dimensión interna y externa. En la dimensión interna abordamos los temas que afectan a trabajadores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

GRUPO DE INTERÉS Comunidad



GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Cálculo y compensación de las emisiones 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

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. 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.

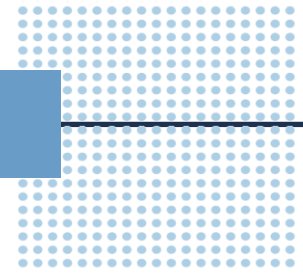
Uso sostenible de recursos y

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

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. 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.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Ambiente laboral



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Clientes

Sensibilización a clientes en sostenibilidad



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI: 418

Relación duradera con los clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Accesibilidad de los productos y servicios



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 10 | Reducción de las desigualdades

Blanqueo o lavado de dinero



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas

la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

Medioambiente

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 305-1, 305-2, 305-3

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

INFORME DE PROGRESO

—
2019

