



2020

# Memoria anual



# Indice

**1** Entrevista a  
Fernando Prieto,  
CEO HomeServe  
Página 3

**2** Grupo HomeServe,  
un recorrido  
por el 2020  
Página 6

**3** Modelo de negocio  
y estrategia  
Página 14

**4** Sostenibilidad  
en HomeServe  
España  
Página 17

**5** Equipo  
Página 27

**6** Clientes  
Página 43

**7** Socios  
colaboradores  
Página 49

**8** Proveedores  
Página 51

**9** Red de  
profesionales  
Página 53

**10** Sociedad  
Página 56

**11** Medioambiente  
Página 63

**12** Gestión  
de riesgos  
Página 67

**13** Acerca de  
esta memoria  
Página 70

En HomeServe prestamos especial atención a la opinión de nuestros grupos de interés. A través de esta memoria queremos invitar a todos nuestros stakeholders a compartir su opinión con nosotros, haciéndonos llegar sus sugerencias o comentarios sobre este informe a [comunicacion@homeserve.es](mailto:comunicacion@homeserve.es).





# Entrevista a Fernando Prieto, CEO de HomeServe España

# 2020

ha sido un año sin precedentes, marcado por el impacto de la COVID-19 en todos los ámbitos: sanitario, laboral, social y emocional. Estas circunstancias han supuesto cambios drásticos a nivel mundial en casi todos los ámbitos y han requerido una respuesta rápida por parte de toda la sociedad, estableciendo una nueva forma de vivir, de trabajar y de relacionarnos, con el fin de proteger a las personas en primer lugar y de garantizar la continuidad de nuestros negocios.

## **Fernando, en términos generales, ¿qué destacarías de la evolución de HomeServe España en 2020?**

Sin duda ha sido un año difícil en el que nos hemos enfrentado a un escenario completamente diferente a lo que teníamos planificado y en el que la pandemia nos obligó a revisar nuestros planes, así como a adoptar decisiones rápidas para adaptarnos a la situación en sus diferentes etapas.

Claramente ha sido un período que no olvidaremos, marcado por el confinamiento, la implementación del teletrabajo como modelo de trabajo para todo el personal de oficinas y de unas medidas de seguridad muy estrictas para nuestros profesionales de plantilla y nuestra red de colaboradores. Desde el primer momento apostamos por mantener todos los puestos de trabajo y permanecer siempre al lado del cliente, ofreciendo nuestra ayuda y servicio, al mismo tiempo que cumplíamos estrictamente las medidas marcadas por el Gobierno en cada momento.

A su vez, hemos buscado nuevas oportunidades para salir reforzados cuando todo pase, formando a nuestros equipos en nuevas herramientas, desarrollando productos adaptados a las nuevas demandas y continuando con nuestra actividad comercial para cerrar acuerdos con nuevos partners.

Uno de los hitos alcanzados, y de los que me siento más orgulloso, es haber sido reconocidos como una Gran Empresa en la que Trabajar. Esta certificación, que se concede tras un exhaustivo proceso de análisis de las respuestas de los empleados en sus encuestas de engagement y de una auditoría cultural independiente que lleva a cabo la consultora Great Place to Work, es para mí el mayor reconocimiento a nuestro compromiso con el equipo, con su desarrollo profesional y a nuestro esfuerzo por crear un entorno de trabajo que garantiza la igualdad, la conciliación y el bienestar.

**“Aún hoy me parece magia que en solo 5 días consiguiéramos que prácticamente los 1.300 empleados que éramos entonces, ubicados en 32 localizaciones distintas, estuviéramos trabajando desde casa y prestando un excelente servicio a nuestros clientes.”**

## **¿A nivel estratégico y financiero, qué valoración realizas de los resultados?**

En términos económicos, y pese a las dificultades, hemos alcanzado buenos resultados en todas nuestras líneas de negocio, cerrando el año con unos ingresos de 205,52 millones de euros.

El negocio sigue creciendo, gracias a los acuerdos con diversas entidades y a la confianza de las que han renovado con nosotros. Los datos de satisfacción de nuestros clientes han obtenido la mejor calificación de nuestra historia, lo cual también se ve reflejado en la demanda de servicios, que ha alcanzado 1,3 millones de intervenciones.

Igualmente seguimos trabajando en el diseño de propuestas de valor para ayudar a las compañías en su estrategia de captación y fidelización de clientes, lo que se ha materializado en un incremento de dos puntos en nuestra tasa de retención que se sitúa en el 82,9%.

Además, hemos apostado por una fuerte inversión en nuestra transformación digital que ya ha completado varias fases, lo que nos va a permitir cumplir con nuestro lema “Every Job, every Home”, con el objetivo de ayudar a cada cliente en cada hogar, ofreciendo al cliente las mejores alternativas para solucionar las incidencias de su hogar.

## **Y en cuanto a las personas, ¿cuál ha sido el impacto en un año que ha requerido cambios sustanciales en la forma de trabajar?**

En el último semestre de 2019 lanzamos nuestro proyecto HomeServe Concilia, en el que, además de diversas medidas de flexibilidad y conciliación, habíamos comenzado con el proyecto piloto de teletrabajo con resultados muy positivos. La COVID-19 precipitó todo el proyecto, pero de alguna forma teníamos algo de entrenamiento. Poco antes de que se decretara el estado de alarma, ya habíamos convocado al comité del Plan de Continuidad de Negocio (BCP) y trabajábamos sobre un modelo de teletrabajo para el 100% de la plantilla de oficina.

Aún hoy me parece magia que en sólo 5 días consiguiéramos que prácticamente los 1.300 empleados que éramos entonces, ubicados en 32 localizaciones distintas, estuviéramos trabajando desde casa y prestando un excelente servicio a nuestros clientes.



Todo el equipo demostró un compromiso incondicional, se adaptaron a la nueva situación y continuamos nuestra actividad, sin apenas incidencias. Durante la etapa con menor actividad, impartimos diversos programas de formación que hoy en día están dando sus frutos y, a su vez, desplegamos programas de hábitos saludables y de motivación que obtuvieron una participación muy alta.

Esta experiencia ha demostrado que el teletrabajo es una opción muy válida para fomentar la conciliación y mantener altos estándares de calidad. Los resultados hablan por sí solos, en HomeServe pasamos de tener un 64% de engagement en 2019 a un 82% en 2020. Tras los resultados obtenidos, hemos decidido implantar nuevas formas de trabajar y ya hemos definido, con la participación de los empleados, un nuevo modelo de teletrabajo adaptado a los distintos perfiles y necesidades.

**¿Cómo valoras la gestión que HomeServe ha realizado de la COVID-19?**

Para nosotros desde el primer momento la prioridad estaba muy clara: proteger a nuestros empleados, a nuestra red de colaboradores y permanecer al lado de nuestros clientes, al mismo tiempo que teníamos el compromiso de velar por la sostenibilidad del negocio, gestionando riesgos y reduciendo el impacto de la pandemia en la mayor medida posible.

En ese sentido, mantuvimos todos los puestos de trabajo operando desde casa; nuestros profesionales cumplieron todas las normativas de seguridad e higiene y hemos mantenido un contacto muy estrecho con ellos informándoles de la evolución de la situación y medidas pertinentes. A su vez, creamos un grupo Especial COVID, al que dotamos de todas las protecciones necesarias para atender servicios en hogares afectados por el coronavirus y diseñamos una herramienta de asesoramiento y reparación de pequeñas averías por videollamada de forma gratuita, con el fin de ayudar a la sociedad con sus pequeñas reparaciones.

Por otra parte, el confinamiento no nos ha permitido llevar a cabo nuestra tradicional labor de voluntariado en reparaciones solidarias, ayuda en comedores sociales o cuidado del medio ambiente, pero nuestro compromiso con la sociedad y los más desfavorecidos en esos momentos era más necesario que nunca y lo canalizamos con donaciones al banco de alimentos, hospitales y otros centros sociales.

**¿Qué otros hitos te gustaría destacar?**

A cierre del ejercicio somos un gran equipo de cerca de 1.700 empleados, con un fuerte compromiso, con el apoyo de un gran Grupo que ha apostado por mantener toda su plantilla en todos los países en los que opera y con una estrategia y un modelo de negocio que nos posiciona como una empresa sostenible y con interesantes oportunidades en el mercado actual.

Por otra parte, en HomeServe seguimos siendo referentes en calidad, con el reconocimiento por segundo año consecutivo al Mejor Servicio de Atención al cliente en la categoría de “Servicios de Reparación y Mantenimiento” otorgado por la consultora Sotto Tempo y con un índice de satisfacción al cliente de 9,04 sobre 10.

**HomeServe siempre se ha definido como una compañía plenamente orientada al cliente, ¿cómo conseguir que todo el equipo mantenga este compromiso?**

Clientología es como llamamos a nuestra cultura orientada al cliente y está presente en nuestro día a día. Contamos con un equipo dedicado a seguir de forma continua la experiencia del cliente, su evolución, puntos de mejora y actualizaciones. La satisfacción del cliente es uno de los objetivos anuales para los empleados y de forma periódica aportamos datos a toda la organización sobre su evolución, realizamos sesiones y jornadas como la Semana del Cliente, en el que fomentamos y fortalecemos nuestro enfoque.

**¿Qué compromisos y qué retos se plantea HomeServe para el próximo año?**

Continuar cuidando y desarrollando a nuestro equipo, impulsar nuestro negocio fortaleciendo nuestras líneas de negocio y desarrollando productos que respondan a las necesidades de nuestros clientes, y finalizar nuestro proceso de transformación digital.

Así mismo, seguiremos colaborando con Pacto Mundial en nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo sostenible, contribuyendo con la agenda 2030 en tres escenarios: ambiental, social y gobierno corporativo.





**Grupo HomeServe ,  
un recorrido por el 2020**



El año 2020 ha estado marcado para toda la sociedad por la crisis sanitaria. Las empresas han tenido que reinventarse para adaptarse a una situación no vivida hasta ahora. El teletrabajo y las medidas sanitarias han marcado el día a día de las compañías. Grupo HomeServe se anticipó a la situación y puso en funcionamiento todos los protocolos para garantizar la seguridad de los clientes, los empleados y la red de profesionales.

El Grupo HomeServe consiguió en 15 días, gracias a la inversión realizada en tecnología y a un gran esfuerzo de los equipos de IT, que **aproximadamente 6.000 personas a nivel mundial, incluidos los agentes de call center, trabajaran con éxito desde sus casas**. A su vez, implantamos procedimientos específicos para garantizar la seguridad de nuestros profesionales y atendimos las urgencias, adaptándonos a las normativas de cada región. Y, sobre todo en esta situación, siempre estuvimos trabajando para **hacer posible nuestro propósito de facilitar la vida en el hogar**, que se ha convertido desde entonces en el centro de nuestra vida.

Una de las decisiones más importantes que se tomaron en Grupo HomeServe fue no realizar ningún ERTE o despido con motivo de la COVID-19. Gracias a ello, **se ha conseguido mantener y mejorar la motivación y el engagement de toda la plantilla**. Tras el estado de alarma y las restricciones de movilidad y actividad, HomeServe España contaba con todo su equipo para dar a los clientes la respuesta y el nivel de servicio que necesitaban.

Grupo HomeServe esta formada por personas implicadas, creativas, con talento y con una alta orientación al cliente. Nuestra cultura corporativa **"The HomeServe Way"** que recoge los valores y habilidades del equipo HomeServe (**coraje, persistencia e integridad**), han sido claves ante esta crisis. En Grupo HomeServe se ha actuado a gran velocidad, adaptándose de forma rápida a la nueva forma de trabajar, teniendo clara cuál debería ser la respuesta ante la crisis, resistiendo en un momento crítico y poniéndose siempre al lado de la plantilla y de los clientes para garantizar su salud.



# Grupo HomeServe

El Grupo HomeServe continúa incrementando su presencia a nivel mundial, estando presente ya en 8 países:  
**Reino Unido, EEUU, Francia, España, Japón, Canadá, Bélgica y Portugal.**  
Cuenta con **8,4 millones de clientes** en el mundo y tiene acuerdos con más de **1.000 Affinity Partners**.



Acuerdo con  
**Alabama Power**  
un gran socio para Canadá



**4,7 millones**  
de clientes en E.E.U.U



**Great Place to Work**  
en España, Francia  
y Reino Unido



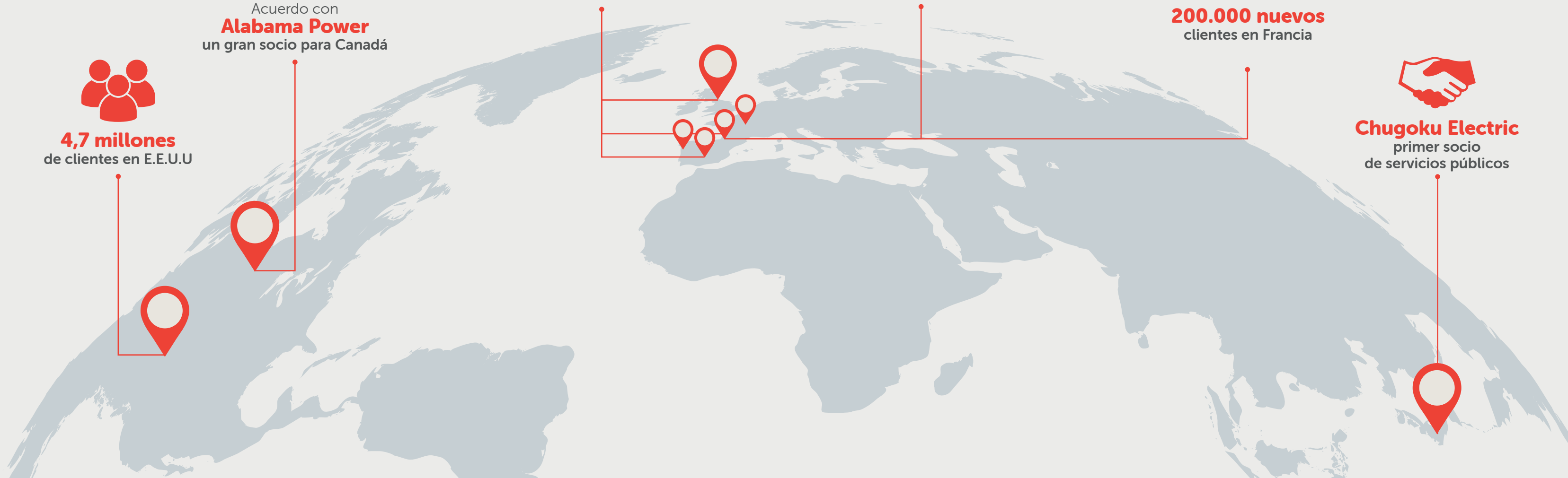
Renovación con  
**Veolia**  
en Francia



**200.000 nuevos**  
clientes en Francia



**Chugoku Electric**  
primer socio  
de servicios públicos







El Grupo HomeServe ha obtenido en 2020 resultados positivos gracias a su inversión, su sólida estructura, su experiencia y el compromiso de todos los equipos que forman parte de este proyecto. Los resultados del Grupo HomeServe han reflejado un comportamiento sólido en la línea de negocio de Membership (Productos y servicios para el cuidado y mantenimiento del hogar), lo que ha favorecido una mayor inversión en el negocio de HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) y en los nuevos mercados. Todo ello con el objetivo de facilitar las reparaciones, mejoras e instalaciones del hogar.

El Grupo HomeServe ha generado un **crecimiento de los ingresos del 15%**. EEUU sigue siendo el motor de crecimiento, con un incremento del 7% de clientes, hasta alcanzar los 4,7 millones con una retención del 85%. En Reino Unido continuamos generando eficiencias que contribuyen a mejorar nuestros resultados, con buenas rentabilidades y un servicio de alta calidad. En Francia hemos alcanzado el récord de nuevos clientes gracias a los acuerdos con JeChange y Papernest y a la renovación con Veolia; y en España seguimos avanzando y creciendo en Asistencia y HVAC a la vez que trabajamos acuerdos con compañías de energía.

En cuanto a los nuevos mercados, los avances más significativos han sido en Japón, donde hemos firmado con el primer socio de servicios públicos, Chugoku Electric. Los primeros datos de esta operación arrojan resultados positivos, con 17.000 clientes y alcanzado tasas de aceptación cercanas a las conseguidas en EEUU.

Por lo que respecta a **Home Expert**, seguimos avanzando para ampliar, a través de esta línea de negocio, nuestro público objetivo. Con Home Expert facilitamos las reparaciones y mejoras a propietarios que buscan una

solución fiable y de calidad a través de internet. Estamos logrando grandes avances con las compañías adquiridas **Checktrade, habitissimo y eLocal**.

Durante la pandemia, los consumidores invirtieron más tiempo y dinero que nunca en sus hogares. En Reino Unido, los propietarios gastaron un promedio de 2.608 libras en mejoras para el hogar en 2020, un aumento del 15%, según un estudio de Checktrade.

Checktrade continúa fortaleciendo su posición de liderazgo en el Reino Unido con un incremento de visitas a su web del 23% (29 millones de visitas) y del número de transacciones al 11%.

Ante el escenario COVID-19 se ha evaluado la viabilidad del Grupo durante un periodo de 3 años (desde el comienzo de la crisis), hasta el 31 de marzo de 2023. Las pruebas de resistencia indican que ningún escenario individual afectaría a la viabilidad del Grupo durante los próximos años y la rápida respuesta de HomeServe a la crisis posiciona a la compañía en una buena posición para enfrentar los desafíos actuales. Las métricas comerciales se han mantenido estables desde el inicio de la pandemia. El impacto aumenta si los diferentes riesgos se materializan simultáneamente y esta situación se alarga durante mucho más tiempo. Sin embargo, dada la naturaleza y la diversificación del negocio en términos tanto de geografía como de líneas de negocio, se considera poco probable.

# HomeServe España

En España, HomeServe ha mantenido el crecimiento sostenido de los últimos años, experimentando un mayor desarrollo en el negocio de HomeServe Asistencia, gracias principalmente, a acuerdos con nuevas compañías y al incremento de servicios derivados de la llegada de fenómenos meteorológicos que han generado un mayor impacto.

En el año 2020, las empresas de **HomeServe España registraron unos ingresos de 205,52 millones de euros**, (160,8 millones de euros en 2019) y un **beneficio de 10,60 millones de euros** (20 millones de euros en 2019). **Abonó 3,84 millones de euros en concepto de impuestos sobre beneficios** (5,14 millones de euros en 2019).

En HomeServe España seguimos apostando por el cliente y por facilitarle la vida en el hogar. Somos un **equipo orientado al 100% en el cliente** y trabajamos para ofrecer una experiencia única en cada punto de contacto con la compañía. Además, seguimos avanzando en nuestro proceso de transformación digital para contar con una **tecnología ágil y flexible** que nos permita adaptarnos de forma rápida a las necesidades de cada cliente y de los nuevos escenarios. Contamos también con una **cultura que favorece el compromiso de los empleados y que apuesta por el talento y el desarrollo del equipo**. Todo esto nos ha permitido alcanzar las cifras de negocio con las que hemos cerrado 2020.

 **872.743**  
clientes

 **205,52**  
millones de euros  
de ingresos

 **1.313.469**  
servicios realizados  
al año

 **1.684**  
empleados





# HomeServe ante la COVID-19

La COVID-19 ha generado un impacto importante en todos los sectores y empresas. Hay entidades que no han logrado sobrevivir a esta situación y otras que han tenido que reinventarse para adaptarse a un entorno hasta entonces desconocido. En HomeServe empezamos a actuar en febrero, cuando comenzaron a registrarse los primeros casos de contagio en España, gestionándose la COVID-19 con 3 objetivos:

- 1. Proteger a nuestros empleados, la red de profesionales y nuestros clientes.
- 2. Colaborar con la sociedad.
- 3. Velar por la sostenibilidad del negocio, gestionando riesgos y reduciendo el impacto.

Las iniciativas desarrolladas por HomeSeve han estado centradas en dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés, buscando reducir el impacto de la crisis. La primera iniciativa que puso en marcha HomeServe fue activar todos los procesos para garantizar que el equipo pudiera trabajar desde casa. Cuando surgió la **COVID-19**, en HomeServe no partíamos de cero, nuestro modelo de teletrabajo estaba implantado y **contábamos con las herramientas necesarias para poder trabajar en remoto**. Desde febrero se activaron los grupos de trabajo del BCP para poder dar respuesta a un hipotético cierre de Madrid. Ante la notificación del cierre de los colegios a nivel nacional, actuamos de forma rápida y facilitamos desde el primer momento la conciliación de padres y madres o personas con problemas de salud





El mismo día que la Comunidad de Madrid decretó el cierre de estos centros, desde HomeServe se amplió el **teletrabajo al 100%** de la jornada de los empleados que necesitaran conciliar. Un día más tarde, extendió esta medida al 100% de sus empleados de la oficina de Madrid, y posteriormente al resto de las oficinas de HomeServe en España. La compañía coordinó a todos los empleados para que, en apenas 5 días, todos estuvieran teletrabajando, antes incluso de que el Gobierno hubiera decretado el confinamiento. De esta forma se reducía el riesgo de contagio y se garantizaba el servicio al cliente.

Para garantizar la conciliación y el bienestar de los empleados, durante la crisis sanitaria se pusieron en marcha otros beneficios como **10 minutos adicionales de descanso** a la hora para todos los trabajadores, que podía agruparlos en bloque de 40 minutos para jornadas completas; y la reubicación o modificación de vacaciones.

Además, para combatir el aislamiento provocado por el estado de alarma, HomeServe ha estado trabajando día a día para crear nuevas maneras de acercar a los suyos: comunicación interna, fomento de hábitos y consejos saludables, formación...

- **Hábitos saludables.** Desde el comienzo del teletrabajo, desde prevención de riesgos laborales se emiten recomendaciones de carácter ergonómico y de cómo prevenir los riesgos asociados al entorno de trabajo en el domicilio, y cómo adaptarse a unas adecuadas condiciones de seguridad. HomeServe ofreció a todo el equipo la posibilidad de enviar **sillas de trabajo** a sus casas y les envió **dos mascarillas** reutilizables a cada empleado para garantizar su disponibilidad en un momento en el que escaseaban.
- **Comunicación.** A través de la campaña de comunicación interna **“Desde casa, unidos por nuestra sonrisa”** se motivó a todo el equipo durante el confinamiento, con el objetivo de fomentar el engagement y la unión del equipo a pesar de la distancia física, así como animar a los compañeros en estos tiempos difíciles fomentando la interacción y la participación en todo tipo de iniciativas lúdicas y de ocio. Se realizaron **15 acciones** distintas, en las que participaron más de **300 empleados**.
- **Formación.** En tiempo récord se puso en marcha un plan intensivo de formación de habilidades con la idea de mantener a los equipos enfocados, eliminando el miedo generado en la sociedad y así impulsar el desarrollo de competencias. A este itinerario formativo se añadió formación de

negocio para seguir mejorando aún más la calidad y el servicio a nuestros clientes.

Además, se implantó el **programa X-Mile** con contenidos de acceso libre para todos los empleados en la plataforma “e-Campus” enfocados a cuatro pilares (cuerpo, mente, casa (incluyendo familia) y trabajo). Creamos también un Servicio de Asesoramiento diseñado para dar soporte a los agentes, tanto a nivel formativo como emocional.

En este momento, el cuidado de los profesionales y de nuestros clientes también fue una de las prioridades de HomeServe. En este sentido, llevamos a cabo varias iniciativas:

- Creamos el **Grupo Especial COVID-19** para atender las urgencias en los hogares afectados por el coronavirus y ayudarles en el momento que más lo necesitaban. Realizamos una selección de reparadores expertos y les dotamos de equipos de seguridad para garantizar su salud al atender esta tipología de servicios. Hemos estado en todo momento muy pendientes de las medidas que se iban decretando, ayudando y coordinándonos con nuestra red de profesionales para su aplicación y cumplimiento.
- Bajo el lema **“Esto lo solucionamos juntos”**, la compañía puso en marcha un **servicio gratuito de videollamada para el diagnóstico de averías del hogar durante el periodo de confinamiento**. A través de un número de teléfono gratuito, los profesionales de distintos gremios resolvían dudas y atendían consultas sobre pequeños contratiempos y averías de electricidad, fontanería o gas. De esta forma, nadie tenía que salir de casa.

Además, colaboramos con la sociedad a través de acciones sociales que hemos desarrollado en el apartado de Sociedad de esta memoria.





## Premios y reconocimientos

Gracias a nuestra orientación al cliente, la respuesta dada ante la COVID -19 y el compromiso con nuestros empleados para favorecer la conciliación, el desarrollo del equipo, la igualdad y la diversidad nos han llevado a obtener a lo largo del año 2020 diferentes **premios y certificaciones**.



**Sello Garantía Madrid:** HomeServe ha recibido el distintivo Garantía Madrid, sello que concede la Comunidad de Madrid, por su compromiso en la prevención y minimización de riesgos provocados por la COVID-19.



**Great Place to Work:** HomeServe ha sido reconocida como Great Place to Work®, certificación otorgada por la consultora internacional del mismo nombre que impulsa la transformación cultural de las empresas para que estas se conviertan en excelentes lugares de trabajo.



**Servicio de Atención al Cliente del año 2021:** Por segundo año consecutivo, HomeServe ha sido elegida como Servicio de Atención al cliente en la categoría de "Servicios de Reparación y Mantenimiento". Este premio reconoce a las empresas que han destacado por su calidad en la atención al cliente.



**Premios DEC :** HomeServe fue galardonada en la VII Edición de los Premios DEC por su proyecto 'Siempre al lado de nuestros clientes', en la categoría "Mejor Iniciativa de Empleados"



**Premios Solidarios del Seguro 2021:** Por noveno año consecutivo, HomeServe ha participado en los Premios Solidarios del Seguro apoyando la labor de Aldeas Infantiles con su iniciativa de reparación y puesta a punto de la Aldea Infantil situada en San Lorenzo de El Escorial.







# Modelo de negocio y estrategia



El propósito del Grupo HomeServe es facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes y nuestra visión es ser la empresa de confianza cuando se necesita una reparación o mejora en el hogar. Y esto lo conseguimos a través de nuestras líneas de negocio:



### Membership

Las personas interesadas en tener cubiertas aquellas incidencias que le preocupan en el hogar pueden adquirir nuestros productos o servicios a través de un sistema de suscripción.

La forma principal de comercializar estos servicios es a través de asociaciones con empresas de suministros, telecomunicaciones u otros sectores que busquen productos de valor añadido para sus clientes. Contamos con una estructura sólida y fuerte en marketing y analítica de datos, así como gran experiencia en el diseño de productos personalizados adaptados a las necesidades de cada partner.



### Home Expert

Para quienes prefieren abordar los problemas cuando surgen o para los aficionados al bricolaje, que necesitan ayuda especializada por parte de un profesional, tenemos nuestra línea Home Expert, donde a través de plataformas como **Checkatrade, habitissimo o eLocal**, les ayudamos a contactar con profesionales locales.

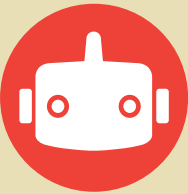
En este negocio, nuestros clientes son los profesionales y nuestro trabajo es ponerlos en contacto con los clientes de su zona, cuando necesitan un servicio de reparación, mantenimiento o reforma. De esta manera, proporcionamos a los profesionales un flujo de ingresos, a la vez que le facilitamos los sistemas y procesos para ayudarles en la gestión eficiente de sus negocios.

*\*No se incorpora en esta memoria información relativa a esta linea de negocio al no formar parte del alcance de las empresas que consolidan.*



### HVAC

Nuestro negocio de instalaciones de calefacción, ventilación y aire acondicionado está dirigido a todas las tipologías de propietarios. Cada quince años, aproximadamente, cada hogar necesita una caldera o un aparato de aire acondicionado nuevos. Esto hace que las instalaciones de HVAC sean una oportunidad para nuestro negocio, no sólo para la gestión del remplazo, sino porque también podemos darle el servicio técnico que necesitan durante su ciclo de vida.



### HomeServe Asistencia

Es la línea de negocio especializada en la realización de reparaciones, instalaciones y mantenimiento. Llevamos a cabo la gestión integral de los siniestros de las principales compañías aseguradoras, colaboramos con empresas de Real Estate para la gestión de sus activos inmobiliarios y nos ocupamos del mantenimiento e instalaciones para comercios y PYMES, para lo que contamos con más de 3.000 profesionales especializados en 27 gremios que operan en todo el país. **Nos caracteriza nuestra excelencia en el servicio, gracias a la profesionalización y compromiso de nuestra red de profesionales y de nuestros equipos.**

Con el desarrollo de estas líneas de negocio podemos cumplir con nuestra aspiración de hacer cada trabajo en cada hogar:

Every Job in every Home

# ¿Cómo lo hacemos?

En el Grupo HomeServe, nuestra ventaja competitiva está basada sobre cinco pilares:



## Acuerdos comerciales

Tenemos una trayectoria sólida en la creación y desarrollo de acuerdos comerciales con empresas. En el negocio de Membership y en HVAC cerramos acuerdos a largo plazo con empresas de suministro, fabricantes de calefacción, compañías de seguros y proveedores de servicios especializados. Contamos con más de **1.000 affinity Partners** y una experiencia considerable en la gestión de la relación con ellos para beneficio mutuo. En este escenario, el Grupo HomeServe actúa como intermediario de seguros y no asume ningún riesgo material de seguro y nuestros productos están respaldados por suscriptores externos independientes.



## Marketing

Nos definen tres factores clave: diseño innovador de productos, análisis de datos y una marca cada vez más notable. Nos adaptamos a la necesidad de cada cliente para diseñar productos y servicios que valoren y utilicen. Respondemos de manera eficiente a cambios en el mercado o regulaciones, y hemos establecido un sistema ágil y sencillo de creación, desarrollo, prueba, lanzamiento y evaluación de nuestros productos.



## Servicio al Cliente

Uno de nuestros valores corporativos más importantes es poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Esto está presente siempre en la atención que prestamos a través del call center, a la gestión de consultas y reclamaciones, y a la forma de trabajar de nuestra red de colaboradores en el hogar del cliente. Contamos con los mejores profesionales en todo nuestro negocio.



## Red de profesional

Contamos con la colaboración de una amplia red de profesionales que operan de forma local para brindar un servicio excelente a nuestros clientes. Tenemos gran experiencia y conocimiento en la gestión de estas redes. Realizamos una gran labor de reclutamiento y vinculación con la compañía, proporcionándoles la infraestructura y la tecnología necesaria para llevar a cabo su trabajo. Además, contamos con profesionales que forman parte de nuestra plantilla en algunas compañías de Grupo HomeServe España.



## Recursos financieros y experiencia

Nuestro negocio es predecible, sostenible y genera efectivo. Nuestros ingresos proceden en gran medida de los productos y servicios para el cuidado del hogar. Invertimos en nuestra gente, nuestra red, nuestra marca, nuestras asociaciones y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar crecimiento. Tenemos oportunidades para crecer orgánicamente y a través de adquisiciones en todos nuestros mercados.





# Sostenibilidad en HomeServe España



# Análisis de materialidad

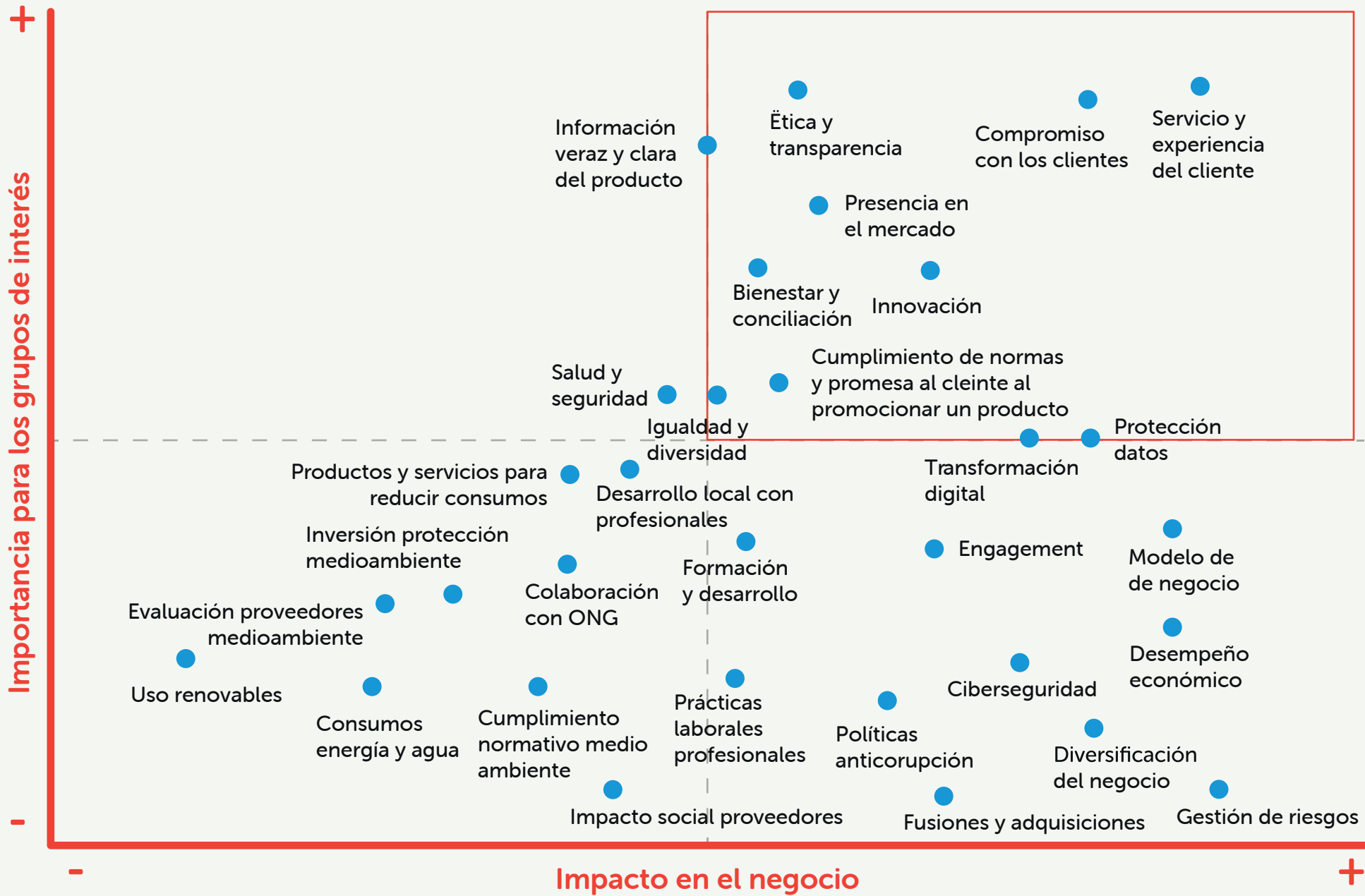
La materialidad es el proceso mediante el cual las organizaciones definen los asuntos que mayor impacto tienen en su actividad, desde un punto de vista sostenible. Para ello, se establece un diálogo con los grupos de interés, con el objetivo de conocer su percepción sobre dichos asuntos.

Una vez realizado el análisis, las empresas obtienen un listado de temas o asuntos materiales que serán los que deberán abordar en su relación con los grupos de interés.

En HomeServe realizamos en 2014 nuestro primer análisis de materialidad y en este ejercicio hemos realizado un nuevo proceso de investigación para determinar los cambios en los asuntos relevantes. El proceso de materialidad que hemos realizado en esta ocasión se ha desarrollado en varias fases:

- **Fase 1.** Se ha realizado un análisis de diferentes fuentes para determinar el listado de asuntos materiales para llevar a consulta. Entre las fuentes externas hemos realizado un análisis de los asuntos relevantes de los sectores en los que desarrollamos nuestra actividad a través de noticias publicadas en medios, estudios, memorias anuales, directivas, Agenda 2030 de Pacto Mundial... En cuanto a las fuentes internas se ha trabajado en base al plan estratégico de la compañía y la gestión de riesgos. Fruto de este análisis se han validado **33 asuntos para la valoración interna** y por parte de los grupos de interés.
- **Fase 2.** Se ha desarrollado una encuesta para los grupos de interés con la que hemos entrevistado a **cerca de 100 perfiles** entre los que se encontraban representados los siguientes stakeholders: **empleados, clientes, socios colaboradores, profesionales, proveedores, medios de comunicación y ONGs**. Este proceso de consulta externa se ha realizado mediante una encuesta online con un formato que garantiza el anonimato y la confidencialidad de las respuestas.
- **Fase 3.** Análisis internos y validación de los resultados obtenidos en el análisis externo por parte del **equipo de Dirección**.

A continuación, recogemos la matriz de materialidad que se ha obtenido como resultado de todo este proceso:



En este análisis de materialidad, dada su reciente incorporación, no se han tenido en cuenta de forma directa al resto de empresas de HomeServe España. Se procederá a su incorporación en futuros análisis.



# Estrategia de sostenibilidad: nuestros compromisos

Adquirir una casa es la inversión más importante que la mayoría de la gente realiza, y todo el mundo siente pasión y un cuidado especial por el lugar en el que viven. Los clientes confían en nosotros para que entremos en sus hogares y les facilitemos las mejoras y el mantenimiento del hogar. Hacerlo bien implica una excelente gestión de nuestro equipo, de nuestras relaciones y de la responsabilidad que tenemos como compañía.

- **Recursos.**  
Gestión idónea de personas, sistemas y finanzas, siendo nuestro equipo nuestra seña de identidad.
- **Relaciones.**  
Fuentes fuertes creados con empresas de suministro, proveedores, comercios, red de profesionales, mercados financieros y, fundamentalmente, nuestros clientes.
- **Responsabilidades.**  
Con todas nuestras partes interesadas, respaldadas a través de políticas y un gobierno corporativo sólido. Nuestro compromiso también con las comunidades en las que operamos y con la protección de nuestro medio ambiente.

La estrategia de sostenibilidad de HomeServe España está enfocada a afrontar los grandes retos globales y sociales a los que se enfrenta la compañía: la igualdad y la diversidad, la gestión del talento, el bienestar de la sociedad y el cambio climático. Todo ello, en línea con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas**. Por tanto, a continuación, recogemos los objetivos y retos que persigue HomeServe desde el punto de vista ESG (Enviroment, Social and Gobernance)

Ambientales	Sociales	Gobernanza
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducción de los consumos de energía, agua y gas</li><li>• Reducción de los consumo papel</li><li>• Concienciación sobre el uso responsable de los recursos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igualdad e inclusión (*)</li><li>• Gestión del talento</li><li>• Nuevos modelos de trabajo</li><li>• Voluntariado y ayuda social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los ODS</li><li>• Código ético (*)</li><li>• Gestión de riesgos (*)</li></ul>

(\*) Se esta trabajando en la integración de estas políticas en las empresas de reciente incorporación al grupo.



# Gobierno corporativo

El Grupo HomeServe cuenta con un **sólido Gobierno Corporativo** respaldado por un marco de política integral y que promueve los principios de **responsabilidad, respeto de los derechos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimientos de la legalidad y transparencia**. De forma anual, las empresas del Grupo deben autocertificar el cumplimiento de las políticas clave de gobierno. Este cumplimiento se supervisa y revisa anualmente por parte del equipo legal. En HomeServe dichas políticas están totalmente implantadas, mientras que en el resto de empresas del grupo en España se encuentra en proceso de implantación.

### Política de delitos financieros

Grupo HomeServe actúa con honestidad e integridad y, como resultado, promueve una cultura organizacional de arriba hacia abajo que no tolera ningún delito financiero, incluido el fraude o el soborno, en cualquier área de nuestro negocio. Grupo HomeServe también tiene un firme compromiso con el cumplimiento de las leyes de todos los países en los que opera y de las Naciones Unidas.

En Grupo HomeServe, a través del Toolkit, se establecen canales de aprobación para la gestión de gastos y se determinan responsables en función del importe del gasto por lo que contamos con diferentes vías de aprobación y control que contribuyen a evitar cualquier delito financiero.

### Derechos Humanos

Dada la actividad que lleva a cabo el Grupo Homeserve y que todo el volumen de negocio se localiza en Europa, no se identifican riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, el respeto a estos derechos representa uno de los principios básicos de nuestro Código de Gobierno Corporativo de aplicación para todos los empleados de la organización, con el firme compromiso con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que los promueven, muy especialmente, la

Organización Internacional del Trabajo. Una importante dimensión de esos derechos, y manifestación de esta dignidad, es la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, por ello, también contamos con manuales de conductas y buenas prácticas en plataforma, guía para el uso del lenguaje inclusivo y la política de conciliación, entre otros.

Además, ante la detección de problemas de integridad contamos con protocolos para resolverlos internamente y de los servicios de un tercero independiente, tal como se detalla más adelante, en el punto “Denuncia de irregularidades”

### Código de Conducta de Negocios

Este código establece los estándares de comportamiento que se esperan de todos los empleados y trabajadores, e incluye cómo actuar ante conflictos de intereses, uso de la propiedad de la empresa, contribuciones políticas y benéficas... Anualmente, todos los mandos firman su compromiso con el Código de Conducta.

### Denuncia de irregularidades

Grupo HomeServe apuesta por unos altos estándares de calidad, honestidad, franqueza y responsabilidad, y nuestros empleados juegan un papel importante para garantizar que cumplamos con este compromiso. Nuestra política de denuncia de irregularidades permite que cualquier persona pueda sus inquietudes acerca de un comportamiento ilegal o inadecuado sin temor a ser víctima de discriminación. Contamos con un servicio confidencial online y de atención telefónica gratuita, administrado por un tercero independiente (Navex Global), con el que todos los empleados pueden comunicarse. En el año 2020 se realizó el cambio de proveedor del canal de denuncias con el objetivo de incorporar la posibilidad de trasladar cualquier denuncia de forma online y así habilitar un canal adicional para los empleados que prefiera esta vía de contacto.

## Nuestra visión:

Ser la empresa de confianza cuando se necesita una reparación o mejora en el hogar.

## Nuestro propósito:

Facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes

## Valores

- Poner a nuestros clientes en el corazón de todo lo que hacemos.
- Desarrollar y fomentar el talento entre nuestros empleados mostrando pasión y haciendo que las cosas sucedan.
- Combinar la innovación con la integridad y profesionalidad.
- Aspirar a ser los mejores en el mundo en lo que hacemos.



En HomeServe, además, contamos con políticas destinadas a prevenir cualquier actividad ilícita y a garantizar los derechos de nuestros empleados:

- **Seguridad de la información.** En HomeServe hemos mantenido la **certificación ISO 27001**, lo que nos garantiza un año más que nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información es eficiente.

En el ámbito de la seguridad de la información, en HomeServe trabajamos de forma proactiva para garantizar la seguridad tanto de nuestros empleados como de nuestros clientes. En el año 2020 realizamos **15 comunicaciones a empleados**, realizamos una **charla interna de concienciación** y facilitamos un **curso sobre ciberseguridad** a través de la plataforma online de formación.

En 2020, no ha habido incidentes de seguridad de la información significativos.

- **Política de compras y procedimiento de evaluación de proveedores.** Define el modelo de relaciones y responsabilidades de las diferentes partes, aplicables a todas las actividades de adquisición de bienes y servicios. Con ella se persigue proporcionar un marco para la toma de decisiones de compra disciplinada, asegurando la transparencia y una competencia justa, cumplir con la legislación, implementar los controles internos, etc.
- **Política de flexibilidad horaria y teletrabajo.** Esta política se ha estado actualizando con los escenarios que han ido surgiendo durante la COVID-19 y tiene como objetivo garantizar la flexibilidad y el teletrabajo para conseguir una mayor conciliación del equipo.
- **Política de Calidad y Medioambiente.** Estamos comprometidos con la calidad del servicio y la protección del medioambiente. Para ello, en Homeserve mantenemos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de Calidad y Medioambiente, basado en el cumplimiento de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 Y UNE-EN ISO 14001:2015. Mientras

que en las empresas HVAC (exceptuando una de ellas) lo hacemos de nuestro sistema de gestión de Calidad basado en la UNE-EN ISO 9001:2015.

- **Manual de Compliance.** HomeServe cuenta con un manual de Compliance local que tiene como objetivo establecer los sistemas y controles mínimos a implementar, así como, los principales indicadores de Compliance, para que tanto el Board como Homeserve plc, puedan monitorizar y tratar los riesgos que puedan existir en el Grupo y, por tanto, asegurar que se consiguen los más altos estándares éticos. En él se recogen asuntos como los compromisos con el cliente, la gestión de empleados, los procedimientos de venta, quejas y reclamaciones, gestión de calidad, entre otros.

Además, hay otras políticas implantadas como la **política de gastos de viaje y representación, política de igualdad en HomeServe Spain**, y protocolos como el **manual de buenas prácticas en reclamaciones y el protocolo de acoso**.

Respecto a la desconexión laboral se han llevado a cabo acciones para acordar, con los representantes de los trabajadores, una política que ya ha sido aprobada en 2021.

Actualmente se esta trabajando en la integración de muchas de estas políticas en el resto de empresas de HomeServe España.

En España, el **Consejero Delegado** es el máximo responsable de la organización, que junto al equipo directivo vela por el cumplimiento de estas políticas y el correcto funcionamiento del negocio. El máximo órgano ejecutivo en España es el **Comité de Dirección**, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, políticas y procedimientos, sistemas de calidad, gestión financiera y desarrollo de personas, entre otros. HomeServe cuenta, además, con diferentes comités y órganos como el **Comité de Riesgos, el Comité de Compliance o el de Ciberseguridad**. Adicionalmente, cada línea de negocio cuenta con su propio equipo directivo.

**Fernando Prieto**  
CEO de HomeServe España

**Luis Vial,**  
Director General de Operaciones

**Agustín Domínguez,**  
Director General Adjunto de HomeServe Spain

**Pedro Fernández-Olano,**  
Director General Adjunto de HVAC

**Carlos Sanz,**  
Director General Adjunto de Home Expert

**José Enrique Viniegra Escanero,**  
Director de Negocio de HomeServe Asistencia

**Sergio Zardoya,**  
CFO de HomeServe España

**Arturo Marzal,**  
Secretario General de HomeServe España

**Ana López,**  
Directora de RRHH de HomeServe España

**Maribel Monge,**  
CIO de HomeServe España

**Paloma Cerezo,**  
Directora de Legal & Compliance de HomeServe España

**Josep María Añón,**  
Director de Estrategia de HomeServe España

\* A 31 de diciembre de 2020, el organigrama era: Fernando Prieto, CEO de HomeServe España; Luis Vial, Director General de HomeServe Asistencia; Agustín Domínguez, Director General Adjunto de HomeServe Spain; Pedro Fernández-Olano, Director General Adjunto de HVAC; Fernando Martínez de Guinea, Chief M&A and Development Officer; Sergio Zardoya, CFO de HomeServe España; Arturo Marzal, Secretario General de HomeServe España; Ana López, Directora de RRHH de HomeServe España; Maribel Monge, CIO de HomeServe España; Paloma Cerezo, Directora de Legal & Compliance de HomeServe España y Josep María Añón, Director de Estrategia de HomeServe España

# Creación de valor para los grupos de interés

Mantenemos una comunicación continuada con todos los grupos de interés y habilita una gran variedad de canales para facilitar la interacción con cada uno de los stakeholders.

## Clientes

Los propietarios de viviendas son nuestros clientes clave y trabajamos para facilitarles las reparaciones y mejoras de su hogar. Tenemos que conocer y adaptarnos continuamente a sus necesidades a través de estudios de mercado y análisis de las peticiones de los clientes. Queremos incrementar el interés del cliente en **HomeServe España** y estamos trabajando para crear mayor conciencia de marca.

Los clientes pueden elegir la forma en la que prefieren comunicarse con nosotros, ya sea a través de plataformas digitales, medios impresos o por teléfono. Se les incentiva para que nos dejen sus comentarios y experiencia a través de nuestro departamento de atención al cliente, a través de encuestas de satisfacción.

Ademas, en HomeServe también lo hacemos a través de las redes sociales y en plataformas como **TrustPilot o Google**.

A través de las **redes sociales** mantenemos una comunicación directa con gran parte de nuestros grupos de interés. Generamos contenido relevante para facilitar tanto la vida en el hogar a nuestros clientes como para aportar valor a nuestros socios colaboradores o partners. Además, brindamos un canal adicional para que nos hagan llegar sus comentarios acerca de nuestra empresa o nuestro servicio. A cierre de año, contamos con una comunidad agregada de **49.238 seguidores** y realizamos **112.753 interacciones con los usuarios**, resolviendo **más de 680 consultas** y gestiones por parte de usuarios y clientes.

	Facebook	Twitter	LinkedIn	Youtube*	Instagram	Total 2020	Total 2019
Seguidores	7.277	3.634	17.641	19.900	786	49.238	43.508
Interacciones	30.174	5.449	26.792	9.190	41.148	112.753	150.921

\* YouTube no proporcionó datos de interacciones de abril a agosto.

Además, a través del **blog corporativo** alojado en la web de HomeServe ([www.homeserve.es](http://www.homeserve.es)) generamos contenido interesante para hogares y negocios, así como información corporativa. En 2020 generamos **100 contenidos** que obtuvieron cerca de **1,2 millones de visitas** y **2,2 millones de páginas vistas**.

## Empleados

Estamos invirtiendo más que nunca en el desarrollo de nuestra gente, enfocándonos en áreas clave como **la conciliación, la diversidad y la gestión del talento**, asegurando la escucha de la opinión del equipo y poniendo en práctica iniciativas que se ajusten a sus necesidades.

La comunicación con los empleados es bidireccional. La intranet es la principal vía de comunicación con los empleados, siendo el email y el tablón de anuncios otros canales utilizados por HomeServe para mantener informado al equipo. En el año 2020 se emitieron **842 comunicados**. Además, dentro de la intranet contamos con un buzón de sugerencias donde los empleados pueden dejar cualquier comentario o necesidad. A lo largo del año se registraron **208 peticiones de empleados**.

## Red de profesionales

La red de profesionales juega un papel importante en nuestro servicio. Desde HomeServe trabajamos para expandirla y estar más cerca del cliente. Trabajamos para aportar valor a la red de colaboradores y les dotamos de las herramientas necesarias para su trabajo.

## Socios colaboradores

Los acuerdos de colaboración con empresas que buscan herramientas de fidelización para sus clientes son una de nuestros principales canales de negocio. Seguimos asociándonos con compañías que ven en HomeServe el socio idóneo para incrementar sus índices de satisfacción y retención. Brindamos un excelente servicio al cliente y trabajamos de la mano para aportar valor a las comunidades en las que operan.

El equipo comercial se reúne de forma continuada con las empresas con las que tenemos acuerdos de colaboración para analizar el volumen de servicios y el rendimiento de las campañas de marketing y la satisfacción del cliente.



## Proveedores

Trabajamos con proveedores clave que nos ayudan a que la calidad de nuestro servicio y nuestros procesos sean eficientes. Continuaremos gestionando nuestra relación con los proveedores clave de forma respetuosa y la revisaremos con regularidad.

## Sociedad

Apoyamos a las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad a través de acciones solidarias orientadas a mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos. Además, cuidamos del medioambiente, promoviendo el consumo responsable y el reciclaje.

## Asociaciones y medios de comunicación

Mantenemos relaciones activas con asociaciones, reguladores y medios de comunicación. Iremos construyendo y reforzando nuestras relaciones a medida que nuestro negocio crezca.

HomeServe está adherida a **Pacto Mundial** desde el año 2014 y tiene un firme compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. HomeServe, por su modelo de negocio y la actividad que desarrolla, ha establecido los siguientes ODS prioritarios



Desde HomeServe llevamos a cabo iniciativas de menor envergadura alineadas con el resto de ODS que promueve Pacto Mundial.



Tanto HomeServe como las empresas del negocio de HVAC están adheridos a otras asociaciones y organizaciones empresariales con las que comparten tendencias del mercado y colabora para aportar su conocimiento y experiencia en foros y debates. Durante el año 2020, HomeServe estuvo presente en **10 encuentros** en los que se abordaron temas como la ciberseguridad, gestión de personas, experiencia de cliente y gestión de call center. Además, obtuvimos **727 apariciones en medios de comunicación**.

## HomeServe y HVAC



# Principales resultados



## Equipo

**1.684**  
empleados

**82%**  
engagement\*

**85%**  
contratos  
indefinidos

**47,6%**  
mujeres en  
mandos intermedios



## Clientes

**872.743**  
clientes

**1.048.914**  
contratos

**63,51%**  
NPS\*

**8,77**  
puntos sobre 10  
de satisfacción\*

**90.952**  
encuestas  
de satisfacción

Datos referidos únicamente a HomeServe



# Red de profesionales

**+3.000**

colaboradores

**1.313.469**

servicios realizados

**27**

gremios

**+250**

profesionales  
de plantilla

**8,95 pts**

de valoración  
de red de colaboradores

**302**

franquiciados  
y licenciarios



# Proveedores

**124,25**

millones  
de euros de  
total de gasto

**4**

proveedores  
sociales



# Sociedad

**12**  
colaboraciones  
con 9 entidades sociales

**355**  
participantes  
en acciones solidarias



# Medioambiente

**504.011 kwh**  
energía consumida

**866**  
T eq CO2

**1.650 m3**  
agua consumido

**2.292**  
kilos de papel  
consumido





# Equipo



En HomeServe España apostamos por nuestro equipo y trabajamos para crear una cultura de alto rendimiento en la que contemos con profesionales diversos, con talento y comprometidos. Durante el año 2020 nuestra estrategia de personas estuvo enfocada a mejorar nuestra capacidad de liderazgo global y cumplir con nuestro compromiso con la conciliación y el bienestar, la igualdad de oportunidades, la diversidad y la apuesta por el talento.

Nuestra gente marca la diferencia y gracias a ellos podemos garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes. Los sistemas de incentivos están orientados a la satisfacción del cliente, por lo que todos tenemos un objetivo común.

En 2020, el principal hito conseguido por HomeServe ha sido obtener el certificado **Great Place to Work** que nos reconoce como un gran lugar donde trabajar. Alcanzar esta distinción ha sido posible gracias al compromiso y a la alta participación de los empleados en nuestra encuesta de clima laboral. En ella **participaron el 88% de los empleados y el resultado reflejó un engagement del 82% (64% engagement en 2019)\***

Uno de los objetivos de HomeServe en la gestión de personas es la **participación de los empleados en la compañía**, motivándoles en su día a día, manteniéndolos informados sobre todos los asuntos que les conciernen e involucrándoles en los proyectos puestos en marcha.





**The HomeServe Way** es nuestra cultura y seña de identidad en la gestión de personas, que promueve el **coraje, la persistencia y la integridad** como los valores clave en el equipo de HomeServe.

### Lidero con Coraje:

Creo en nuestra estrategia, hago las cosas simples y lucho por obtener grandes resultados y una mejora continua. Soy decidido, digo lo que pienso y afronto los desafíos; Valoro la innovación y aprender de las experiencias.

### Lidero con Persistencia:

Trabajo duro, hago las cosas lo mejor que puedo, asumo la responsabilidad y soy responsable para obtener resultados. Soy optimista, tengo una actitud de "puedo conseguirlo", actúo y hago que las cosas sucedan; Soy resiliente ante los contratiempos, colaboro y encuentro soluciones.

### Lidero con integridad:

Soy honesto, actúo con integridad y busco la verdad. Valoro la comunicación abierta y el debate y escucho con respeto los desafíos y opiniones. Actúo con humildad y franqueza y acepto la diversidad para construir grandes equipos.





HomeServe España, como grupo empresarial, contaba a cierre de 2020 con un equipo de **1.684 empleados** (España y Portugal), lo que significa un incremento del 35% respecto a la cifra del año 2019 (1.245 personas). Esta variación del equipo ha estado motivada por la adquisición de nuevas compañías.

El **85,2% de los contratos de trabajo en España son indefinidos** y el **76,3% a tiempo completo** (74,7% de los contratos indefinidos y el 67,7% contratados a tiempo completo en 2019). En **Portugal**, contamos con un **75% de contratos indefinidos** y el **100% están contratados a jornada completa**.

Distribución empleados por oficina

Centro de trabajo	Total	
	2019	2020
Barcelona	79	91
Bilbao	24	36
Madrid	751	1133
Oviedo	8	9
Santander	103	131
Sevilla	47	49
Valencia	34	25
Aragón	2	0
Ibiza	15	5
Igualada	18	13
La Seu D’Urgel	6	0
Lleida	3	10
Mallorca	3	0
Sabadell	55	44
Tarragona	5	0
Pamplona	33	42
Huesca	28	40
Tudela	15	14
Zaragoza	16	30
Lisboa	0	12
	1245	1684

\*Total de empleados calculado a cierre del año.

Representación por género y tipología de contrato

Tipología de contratos	España				Portugal			
	2019		2020		2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Indefinido	48,6%	26,0%	50,3%	34,9%	N/D	N/D	41,7%	33,3%
Temporal	16,6%	8,8%	9,1%	5,7%	N/D	N/D	16,7%	8,3%
Completo	39,7%	28,0%	40,9%	35,3%	N/D	N/D	58,3%	41,7%
Parcial	25,5%	6,8%	18,5%	5,3%	N/D	N/D	0,0%	0,0%

\*Dato promedio de contratos de cada año natural

Representación por edad y tipología de contrato

España												
Tipología de contratos	2019						2020					
	18 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a ∞	18 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a ∞
Indefinido	0,2%	5,5%	24,5%	32,8%	10,0%	1,7%	0,1%	8,4%	27,2%	34,8%	12,8%	1,9%
Temporal	0,1%	2,5%	8,8%	9,5%	3,8%	0,5%	0,0%	2,7%	4,1%	5,5%	2,2%	0,3%
Completo	0,0%	5,0%	21,5%	30,3%	9,0%	1,9%	0,0%	8,5%	23,1%	31,1%	11,7%	1,8%
Parcial	0,2%	3,2%	11,4%	12,5%	4,6%	0,5%	0,1%	2,6%	8,2%	9,2%	3,3%	0,4%

Portugal						
Tipología de contratos	2020					
	18 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a ∞
Indefinido	0,0%	8,3%	41,7%	16,7%	8,3%	0,0%
Temporal	8,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Completo	8,3%	8,3%	58,3%	16,7%	8,3%	0,0%
Parcial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

\*Dato promedio de contratos de cada año natural



Representación por nivel y tipología de contrato

2019				
Clasificación profesional	Indefinido	Temporal	Joranda Completa	Joranda Parcial
Auxiliar administrativo	2,05%	15,64%	4,78%	12,91%
Comercial	0,47%	1,33%	1,73%	0,07%
Director	0,07%	0,00%	0,00%	0,07%
Encargado	0,27%	0,07%	0,33%	0,00%
Grupo 1	0,20%	0,00%	0,20%	0,00%
Grupo 3	0,86%	0,00%	0,86%	0,00%
Grupo 4	0,13%	0,13%	0,27%	0,00%
Grupo I	1,27%	0,00%	1,27%	0,00%
Grupo II. SUBGR II.B	4,12%	0,07%	4,19%	0,00%
Grupo II.SUBG.II A	0,73%	0,07%	0,80%	0,00%
Grupo III. SUBGR III B	0,73%	0,00%	0,73%	0,00%
Grupo III. SUBR III-A	0,13%	0,00%	0,13%	0,00%
Grupo III.SUB III B2	6,39%	0,34%	6,58%	0,13%
Grupo III.SUBG III C	9,31%	1,13%	4,73%	5,72%
Grupo VI	0,07%	0,00%	0,00%	0,07%
Ingeniero Técnico	0,00%	0,05%	0,00%	0,05%
Jefe 2ª	1,86%	0,00%	1,86%	0,00%
Oficial 1ª	3,10%	0,93%	3,97%	0,07%
Oficial 3ª	0,20%	0,80%	1,00%	0,00%
Oficial Administrativo 1ª	7,58%	1,26%	8,52%	0,33%
Oficial Administrativo 2ª	31,79%	3,39%	22,34%	12,84%
Peón	0,00%	0,07%	0,07%	0,00%
Perito / Aparejador / Encargado	0,13%	0,07%	0,13%	0,07%
Titulado de grado medio	0,80%	0,07%	0,80%	0,07%
Titulado superior	2,33%	0,00%	2,33%	0,00%

2020				
Clasificación profesional	Indefinido	Temporal	Joranda Completa	Joranda Parcial
ALMACENERO	0,16%	0,00%	0,16%	0,00%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	10,84%	9,26%	10,01%	10,10%
AUXILIARES	0,48%	0,00%	0,26%	0,21%
COMERCIAL	0,26%	1,27%	1,53%	0,00%
DIRECTOR	0,05%	0,00%	0,00%	0,05%
DIRECTOR ÁREA O SERVICIO	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%
DIRECTOR OPERACIONES	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%
DIRECTOR REDES	0,00%	0,05%	0,05%	0,00%
ENCARGADO	0,22%	0,00%	0,22%	0,00%
GESTOR	0,26%	0,11%	0,37%	0,00%
GRUPO 1	0,16%	0,00%	0,16%	0,00%
GRUPO 3	0,63%	0,00%	0,63%	0,00%
GRUPO 4	0,11%	0,11%	0,21%	0,00%
GRUPO I	1,06%	0,00%	1,06%	0,00%
GRUPO II. SUBGR II.B	3,44%	0,05%	3,49%	0,00%
GRUPO II.SUBG.II A	0,58%	0,00%	0,58%	0,00%
GRUPO III. SUBGR III B	0,48%	0,00%	0,48%	0,00%
GRUPO III. SUBR III-A	0,11%	0,00%	0,11%	0,00%
GRUPO III.SUB III B2	4,81%	0,48%	5,23%	0,05%
GRUPO III.SUBG III C	6,66%	0,21%	3,65%	3,22%
Grupo VI	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%
INGENIERO TÉCNICO	0,00%	0,05%	0,00%	0,05%
JEFE DE PRIMERA	0,21%	0,00%	0,16%	0,05%
JEFE DE SEGUNDA	3,44%	0,00%	3,44%	0,00%

2020				
Clasificación profesional	Indefinido	Temporal	Joranda Completa	Joranda Parcial
JEFE TÉCNICO	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%
JEFE TÉCNICO 1ª ORG.	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%
LIMPIADORA	0,12%	0,00%	0,12%	0,00%
OFICIAL 1ª	6,72%	1,06%	7,66%	0,12%
OFICIAL 2ª	0,74%	0,00%	0,74%	0,00%
OFICIAL 3ª	0,21%	0,63%	0,85%	0,00%
OFICIAL ADMINISTRATIVO	0,12%	0,00%	0,12%	0,00%
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	8,30%	0,53%	8,62%	0,21%
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	26,96%	1,11%	18,55%	9,51%
OFICIAL TÉCNICO	0,49%	0,06%	0,55%	0,00%
PEÓN	0,00%	0,05%	0,05%	0,00%
PERITO / APAREJADOR / ENCARGADO	0,16%	0,00%	0,11%	0,05%
PROFESIONAL DE OFICIO 1º Y 2º	2,70%	0,00%	2,70%	0,00%
RESPONSABLE	0,06%	0,00%	0,06%	0,00%
RESPONSABLE ÁREA O SERVICIO	0,37%	0,00%	0,37%	0,00%
RESPONSABLE MANTENIMIENTO	0,37%	0,00%	0,37%	0,00%
RESPONSABLE RED	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%
SUPERVISOR	0,11%	0,00%	0,11%	0,00%
TITULADO DE GRADO MEDIO	0,79%	0,00%	0,79%	0,00%
TITULADO SUPERIOR	2,43%	0,00%	2,38%	0,05%

\*Dato promedio de contratos de cada año natural

## Talento y desarrollo

Nuestros programas de gestión del talento están diseñados para aprovechar el potencial del equipo y acelerar el desarrollo, lo que refleja nuestro compromiso continuo de desarrollar y promover el talento desde dentro. Todos los programas están alineados con los principios de The HomeServe Way.

Nuestro modelo de evaluación del desempeño tiene como objetivo analizar el desarrollo profesional y planificar los planes de carrera y sucesión. Para nosotros, es clave reconocer de forma individual la contribución de cada empleado al desarrollo de la estrategia y a la consecución de los objetivos del negocio. Este programa de desempeño está vinculado a la consecución de objetivos que implica una remuneración variable adicional al salario fijo de cada empleado.

En HomeServe España queremos seguir adaptándonos a los cambios e incorporar y desarrollar nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros. Facilitamos a nuestros empleados las herramientas y el conocimiento para su desarrollo profesional, ayudándoles a ser más eficientes y ágiles en su día a día.

Contamos con equipos especializados en captación y atracción de talento, y utilizamos nuestras plataformas sociales para dar a conocer las ofertas de empleo. LinkedIn se ha convertido en una de las principales redes para la contratación.

Indicador	Promociones y cambios de puesto			
	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Promociones realizadas	15	19	5	15
Cambios de puesto	15	20	4	9

\*Datos referidos a HomeServe

Además, tenemos acuerdos con 23 universidades y escuelas de negocio para facilitar las prácticas y formaciones de los alumnos. A lo largo del año 2020, HomeServe brindó una oportunidad a 2 alumnos becados. Después del periodo formativo, 1 persona se incorporó a nuestro equipo.

La campaña “**Trae un amigo**”, que permite a los empleados recomendar a familiares y amigos para las posiciones abiertas en la compañía, es otra de las vías de captación de talento en HomeServe. Durante el 2020, recibimos **303 recomendaciones** y se incorporaron **17 profesionales**.

En HomeServe **promovemos activamente el desarrollo profesional de nuestra gente**. De las 22 personas que ocupan actualmente puestos de **nivel 1**, **el 55% fueron contratados directamente y el 45% han sido promocionados** a lo largo de su carrera profesional en HomeServe hasta alcanzar el nivel 1.

En el caso de los directivos de **nivel 2**, de los 37 directivos/as con los que cuenta actualmente la compañía en este nivel, **el 41% fueron contratados directamente para ocupar esta posición y el 59% restante fueron contratados en niveles inferiores y han sido promocionados**.

En el año 2020, en HomeServe se realizaron un total de **20 promociones y 13 cambios de puesto** (ver detalle en tabla), favoreciendo la movilidad interna y el desarrollo profesional del equipo.

El desarrollo de las capacidades de las personas para alcanzar los planes de carrera definidos es posible gracias a la **inversión en formación de HomeServe España**.

Durante el año 2020, en Homeserve Spain y Homeserve Asistencia se llevaron a cabo **31.661 horas formativas**, lo que equivale a **27,77 horas / empleado** (33,80 horas / empleado en 2019). La tipología de formación ha sido ha sido e-learning (2.624 horas) y online presencial (29.037 horas), superando las **más de 100 acciones formativas**.

En **Portugal**, HomeServe ha impartido un total de 120 horas formativas, lo que equivale a **10 horas / empleado**.

En cuanto al resto de empresas que forman parte de HomeServe en España se impartieron un total de **906 horas formativas**.

### Número de horas formativas

Sexo	Nivel 6		Nivel 5		Nivel 4		Nivel 3	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Mujer	-	20512,0	-	2547,0	-	523,0	-	73,5
Hombre	-	6989,0	-	1609,0	-	186,0	-	121,5
TOTAL	30153,8	27501,0	2009,0	4.156,0	1927,3	709,0	587,0	195,0

Sexo	Nivel 2		Nivel 1		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Mujer	-	25,5	-	0,0	-	23681,0
Hombre	-	27,5	-	9,0	-	8942,0
TOTAL	134,5	53,0	4,5	9,0	34816,0	32623,0

No es posible ofrecer esta información diferenciada por sexo en 2019, ya que hasta 2020 no se empezó a llevar un conteo por esta diferenciación de asistentes a las formaciones impartidas”.

Nivel 1: Directores de primer nivel. Nivel 2: Directores de segundo nivel. Nivel 3: Gerentes. Nivel 4: Responsables y Técnicos N4. Nivel 5: Técnicos N5 y Team Manager. Nivel 6: Agentes y gestores.



HomServe Spain y HomeServe Asistencia



**31.661**  
horas formativas



**27,77h**  
media por  
trabajador/a

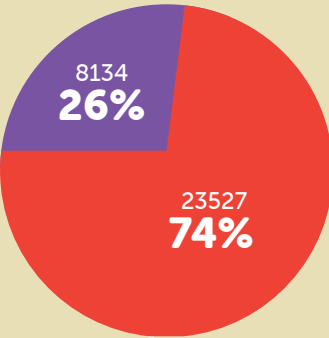


**29.037h**  
Formación virtual  
presencial



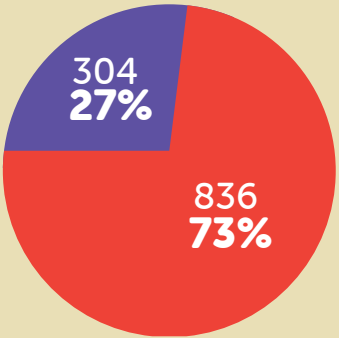
**2.624h**  
Formación  
e-learning

Horas Formativas  
por Género



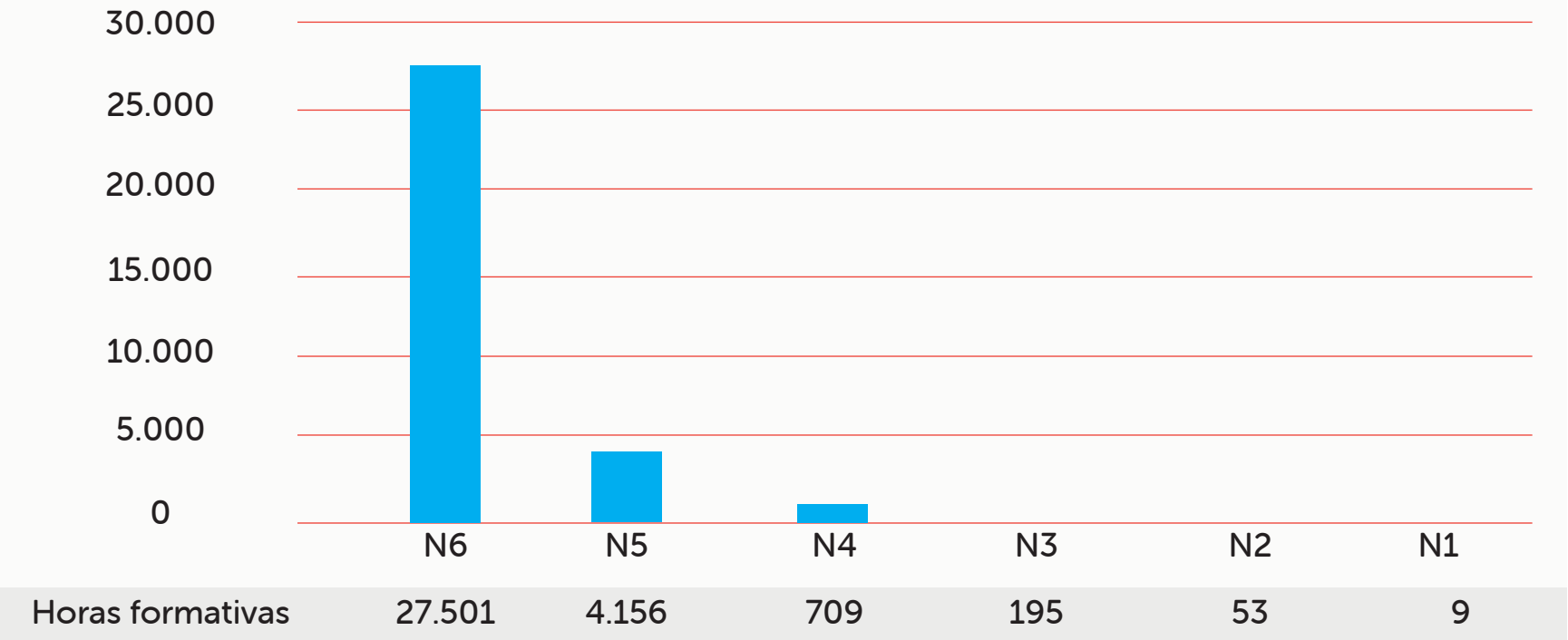
■ Mujer ■ Hombres

Proporción  
Hombres/Mujeres



■ Mujer ■ Hombres

Número de horas por clasificación profesional



Datos de 2020 de HomeServe España

Con la llegada de la COVID-19, en tiempo récord, desde el departamento de RRHH pusieron en marcha un plan intensivo de formación de habilidades con la idea de mantener a los equipos enfocados, eliminando el miedo generado en la sociedad. Con ello se buscaba impulsar el desarrollo de competencias, generando un itinerario formativo de negocio enfocado a mejorar la calidad y el servicio a nuestros clientes.



La **innovación** es otra de las palancas para el desarrollo del equipo. HomeServe cuenta con un **Comité de Innovación** cuyo compromiso es garantizar la sostenibilidad, promover el talento interno, anticiparnos a los cambios de la industria y adaptarnos a las nuevas realidades de nuestros clientes y de la sociedad.

En 2020, se celebraron dos concursos de innovación, con una participación de 69 personas y presentándose un total de 51 ideas. En el año 2019 se celebró un concurso, con una participación de 52 personas que propusieron 15 ideas de innovación.

### Con el proyecto de innovación se persigue:

- Identificar nuevas oportunidades y adaptar nuestra propuesta de valor para obtener elementos diferenciadores.
- Ser palanca de transformación y cambio, proporcionando a la compañía herramientas y soluciones innovadoras que favorezcan la transformación digital, poniendo la tecnología al servicio de las personas.
- Promover la cultura de la innovación y la participación de los empleados, estimulando su talento creativo e innovador.
- Fomentar que las ideas innovadoras y las buenas prácticas se compartan en la compañía.

El programa de innovación está dirigido a fomentar la cultura innovadora y la participación de los empleados. A lo largo del 2020 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Observatorio de tendencias.
- Formación a empleados de metodologías de trabajo que permitan estimular la creatividad y favorezcan la adaptación y gestión del cambio.
- Fomento de la participación de todos los empleados en la búsqueda de soluciones innovadoras para dar respuestas a retos concretos del negocio.
- Favorecer el intercambio de ideas y de buenas prácticas.





# Conciliación

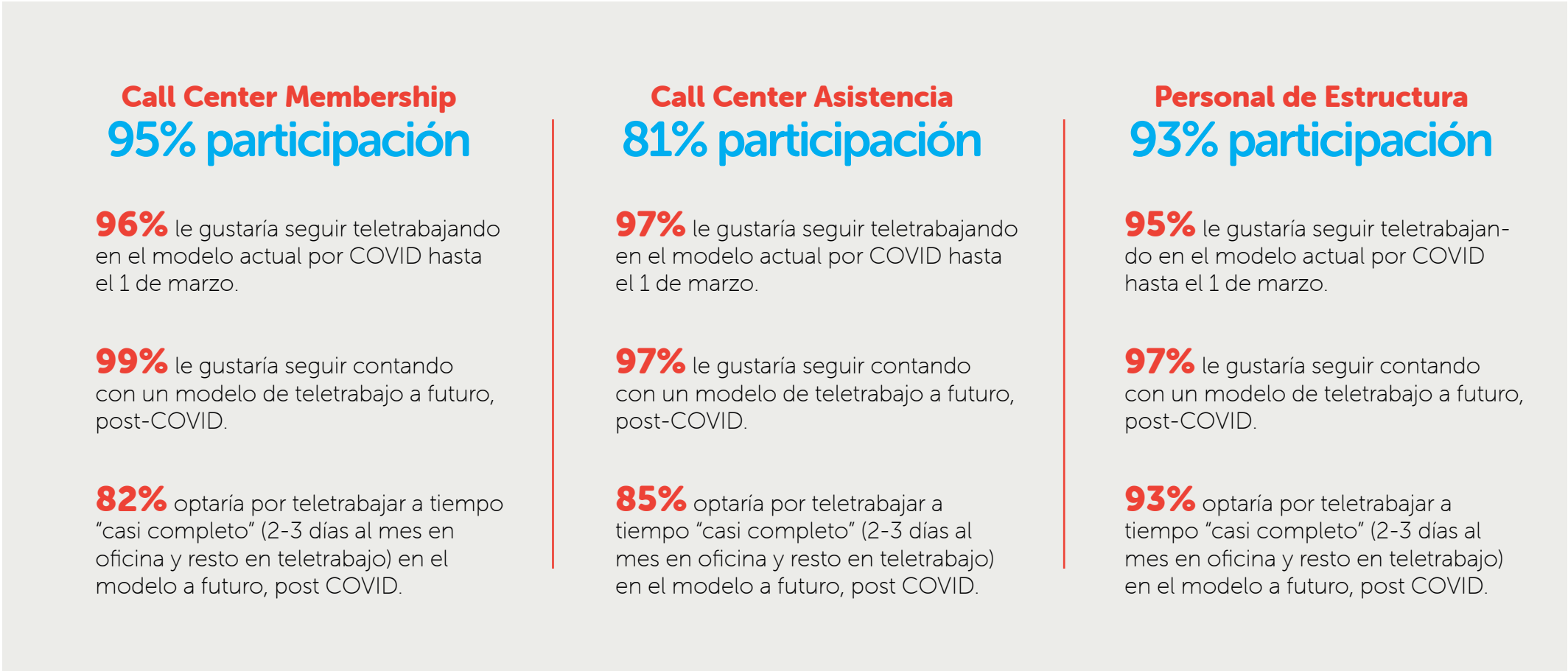
HomeServe comenzó a implantar su modelo de teletrabajo y flexibilidad en el año 2019, de ahí que pudieran anticiparse de forma rápida a la COVID-19 y conseguir, en tiempo récord, que todo el equipo teletrabajase desde casa antes de decretarse el estado de alarma. De esta manera, garantizamos la continuidad del negocio y, lo más importante, la salud y seguridad de todos los equipos.

Antes de la llegada de la COVID -19, el modelo de teletrabajo de HomeServe permitía diferentes modalidades:

- **Teletrabajo full time:** el trabajador realiza el total de su jornada desde casa y acude a la oficina 1 o 2 veces al mes para la evolución, seguimiento o formaciones planificadas.
- **Teletrabajo part time:** realiza teletrabajo 2 o 3 días de la semana y acude a la oficina el resto de los días.
- **Teletrabajo parcial durante la jornada:** realizan parte de su jornada diaria en modelo teletrabajo para conciliar con su vida personal.

Desde marzo de 2020 y hasta la fecha de cierre de esta memoria, la plantilla de HomeServe está teletrabajando al 100%, obteniendo unos altos estándares de rendimiento y con resultados muy positivos.

Durante el 2020, en HomeServe se ha estado trabajando en un modelo a implantar para la vuelta a la normalidad una vez finalizada la pandemia. Para ello, la compañía se ha centrado en detectar cuáles eran las prioridades de la plantilla y conseguir así, adecuar el modelo a las necesidades de conciliación del equipo y de la empresa. Para ello, se realizó una encuesta cuya participación fue del 85% de la plantilla y cuyos resultados e índice de participación más destacados fueron los detallados en el siguiente cuadro.



La flexibilidad horaria ha sido otra de las medidas implantadas por HomeServe antes de la COVID-19 para garantizar el equilibrio personal y profesional.

- **Flexibilidad horaria en la entrada y salida** de toda la estructura y servicios corporativos de HomeServe, respetando las ventanas de coincidencia establecidas.
- **Flexibilidad horaria en los call center:** 3 días o las horas correspondientes a la jornada a cargo de recuperación y 3 días o las horas correspondientes a la jornada sin necesidad de recuperación.

En la encuesta de clima laboral realizada en julio de 2020, se consultó a los empleados su valoración sobre la gestión de la empresa ante la COVID-19

y el resultado fue de un 98% que afirmaban que el tratamiento que se hizo por parte de HomeServe fue excelente.

Antes de la llegada del teletrabajo y la flexibilidad laboral, en HomeServe ya contamos con otras medidas implantadas que favorecen la conciliación y mejoran el bienestar de los empleados en los casos de maternidad y paternidad: teletrabajo completo a partir de una semana determinada de gestación, acceso a plaza de parking durante el embarazo o incorporación paulatina tras la baja por maternidad, entre otras. Además, en los casos de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, HomeServe complementa hasta el 100% la prestación de la Seguridad Social, recibiendo el empleado de forma íntegra su salario mensual.

# Diversidad e inclusión

En HomeServe España, adoptamos un enfoque progresivo hacia la **inclusión y la diversidad**. No toleramos la discriminación de ninguna forma y siempre consideramos a nuestra gente para el empleo, el desarrollo y la promoción únicamente en función de sus capacidades y aptitudes, independientemente de su capacidad física, edad, género, orientación sexual, religión u origen étnico. En HomeServe Spain contamos con una política de Igualdad y tenemos un compromiso firme para promover la diversidad de género, cultural, generacional y funcional.

Trabajamos por la diversidad en cada una de nuestras acciones y apostamos por las personas dentro de la compañía. Todos juntos podemos lograr la completa integración de personas con discapacidad y hacer un mundo mejor.

Llevamos a cabo iniciativas orientadas a la contratación de personas con capacidades diferentes.

### Personas con discapacidad contratadas en HomeServe España

	2019	2020
TOTAL (nº)	9	11
TOTAL (%)	0,72%	0,65%

A través de la Fundación Down contamos en la plantilla de HomeServe con dos personas con discapacidad intelectual. Además, acudimos de forma periódica a Ferias de Empleo con discapacidad con el fin de disponer de currículo de diferentes perfiles.

Por lo que respecta a la contratación de personas con discapacidad física, contamos con fuentes de reclutamiento específicas con las que firmamos acuerdos de selección (Fundación Down, COCEMFE, Fundación ONCE, ETTs en su área CEE, etc).

Nuestro compromiso va mucho más allá del cumplimiento del 2% de la ley LISMI. Actualmente, dentro de la plantilla de HomeServe España hay **11 personas con discapacidad**. Para alcanzar el cumplimiento de la ley, en HomeServe contamos con medidas alternativas a la contratación directa, a través de empresas sociales como proveedores de servicios: CELIMA, SERVICIOS SOLICIALES DE TELECOMUNICACIONES, FUNDACIÓN JUAN XXIII RONCALI e ILUNION IT SERVICES S.A. Por otro lado, en el plan estratégico de diversidad e inclusión de 2021, para el cumplimiento de dicha Ley en todas aquellas empresas que les es de aplicación, se esta trabajando en la integración de las medidas alternativas necesarias

Además, en HomeServe, hemos desarrollado acciones enfocadas al afloramiento de personas ya contratadas: desde el pre-onboarding, es decir, desde la fecha de elección del candidato hasta su incorporación, enviamos a través de la aplicación de móvil, información en la que incorporamos la píldora e-learning de afloramiento para que, aquellas personas que, por determinadas circunstancias, no han comentado en el proceso de selección su % de discapacidad, puedan apreciar el compromiso de la compañía y sentirse confiados en comunicarlo.

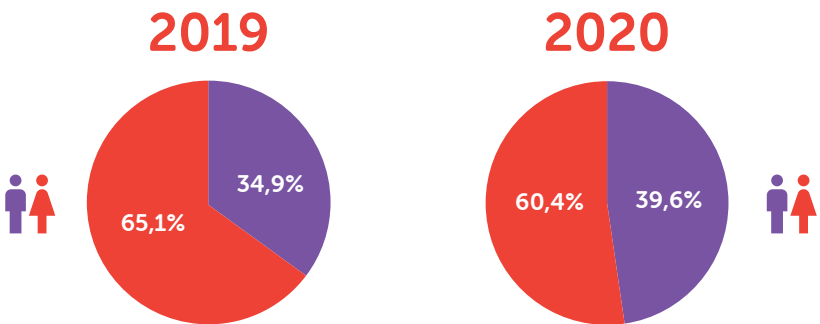
Para fomentar la sensibilización e integración de la diversidad, HomeServe colabora de forma periódica con la Fundación Down, impartiendo charlas en otras compañías y organizamos jornadas internas en las que participan los jóvenes de la Fundación.

Por lo que respecta a la igualdad de género, HomeServe España continúa centrado en lograr una representación equitativa en los niveles superiores de la compañía. En la actualidad, **su plantilla está formada por un 60,4% de mujeres y un 39,6% de hombres**. Si atendemos a los mandos intermedios, el porcentaje de mujeres se sitúa en el **47,6%**; y en el caso del **Comité de Dirección, contamos con un 30% de representación** (igual que en 2019).

### Nuevas contrataciones y tasa de rotación

	2019		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Nuevas contrataciones	331	197	257	201
Tasa de rotación (*)	19,6%	11,9%	11,2%	9,5%

(\*) Fórmula de cálculo: ((Altas+ bajas)/2)/Plantilla media de todo el año



## Número de mujeres y hombres por franja de edad

	18 a 19 años		20 a 29 años	
	2019	2020	2019	2020
Mujer	2	0	59	107
Hombre	3	2	38	70
TOTAL	5	2	97	177

	30 a 39 años		40 a 49 años	
	2019	2020	2019	2020
Mujer	268	327	365	422
Hombre	139	221	170	257
TOTAL	407	548	535	679

	50 a 59 años		60 a ∞ años	
	2019	2020	2019	2020
Mujer	100	145	16	16
Hombre	73	100	12	17
TOTAL	173	245	28	33

	Total	
	2019	2020
Mujer	810	1017
Hombre	435	667
TOTAL	1.245	1.684

Datos calculados a cierre de año natural.



Número de mujeres y hombres por categoría profesional

2019		
Clasificación profesional	Mujer	Hombre
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	123	36
COMERCIAL	6	11
DIRECTOR	0	1
ENCARGADO	0	3
GRUPO 1	1	2
GRUPO 3	5	7
GRUPO 4	0	2
GRUPO I	4	12
GRUPO II. SUBGR II.B	30	25
GRUPO II.SUBG.II A	6	5
GRUPO III. SUBGR III B	9	0
GRUPO III. SUBR III-A	2	0
GRUPO III.SUB III B2	51	38
GRUPO III.SUBG III C	88	35
Grupo VI	1	0
INGENIERO TÉCNICO	0	1
JEFE 2ª	21	7
OFICIAL 1ª	2	53
OFICIAL 3ª	2	9
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	56	59
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	387	100
PEÓN	0	1
PERITO / APAREJADOR / ENCARGADO	0	3
TITULADO DE GRADO MEDIO	4	6
TITULADO SUPERIOR	12	19
Total	810	435

2020		
Clasificación profesional	Mujer	Hombre
ALMACENERO	0	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	237	65
AUXILIARES	9	0
COMERCIAL	0	4
DIRECTOR	0	1
DIRECTOR ÁREA O SERVICIO	0	1
DIRECTOR OPERACIONES	0	1
DIRECTOR REDES	0	1
ENCARGADO	1	1
GESTOR	5	2
GRUPO 1	1	1
GRUPO 3	3	3
GRUPO 4	0	3
GRUPO I	4	15
GRUPO II. SUBGR II.B	35	25
GRUPO II.SUBG.II A	6	5
GRUPO III. SUBGR III B	8	0
GRUPO III. SUBR III-A	2	0
GRUPO III.SUB III B2	54	41
GRUPO III.SUBG III C	90	34
Grupo VI	2	0
INGENIERO TÉCNICO	0	1
JEFE 2ª	39	23
JEFE DE PRIMERA	3	2
JEFE TÉCNICO	0	1
JEFE TÉCNICO RGANIZACIÓN	0	1

2020		
Clasificación profesional	Mujer	Hombre
LIMPIADORA	1	0
OFICIAL 1ª	1	131
OFICIAL 2ª	2	10
OFICIAL 3ª	0	11
OFICIAL ADMINISTRATIVO	1	1
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	88	71
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	401	106
OFICIAL TÉCNICO	0	9
PERITO / APAREJADOR / ENCARGADO	0	3
PROFESIONAL DE OFICIO 1º Y 2ª	1	50
RESPONSABLE	0	1
RESPONSABLE MANTENIMIENTO	0	1
RESPONSABLE RED	1	0
SUPERVISOR	0	2
TITULADO DE GRADO MEDIO	6	8
TITULADO SUPERIOR	18	28
Total	1.018	666

En HomeServe Spain y HomeServe Asistencia medimos la brecha salarial, que se situó en el **1,15%** en 2020 a favor de la mujer (este cálculo se ha realizado teniendo en cuenta aquellos puestos de trabajo en el que conviven los dos sexos y respecto al salario base).

Brecha salarial en HomeServe Spain y HomeServe Asistencia			
PUESTO	% Mujeres por nivel profesional	% Hombres por nivel profesional	Brecha salarial (*)
DIRECTOR/A SENIOR	21%	79%	-7,03%
DIRECTOR/A	57%	43%	-1,93%
MANDO INTERMEDIO	52%	48%	-9,16%
RESPONSABLE EQUIPO	74%	26%	5,49%
TECNICO/A	66%	34%	3,02%
GESTOR/A TELEFONICO	79%	21%	1,61%
MEDIA	72%	28%	1,15%

(\*) Signo negativo = Brecha a favor de las mujeres.  
Formula de cálculo: remuneraciones totales / número de personas efectivas a lo largo del año.

HomeServe Spain ha firmado en 2020 el Plan de igualdad del negocio, en el cual se establecen mejoras conforme al convenio colectivo de Mediación de seguros.

El **Plan de Igualdad** tiene como objetivo garantizar una igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que exista una discriminación por razón de sexo, siendo esto para HomeServe una prioridad y un principio fundamental en las relaciones laborales y en la gestión de los recursos humanos. La dirección de HomeServe declara su compromiso de establecer y seguir desarrollando políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, así como impulsar y fomentar medidas para que HomeServe siga siendo un buen lugar en el que trabajar de manera igualitaria y equitativa.

Para ello, se ha creado una **Comisión de Igualdad**, formada por miembros del Comité de Empresa y de Recursos Humanos, que conjuntamente va a trabajar en llevar a cabo un seguimiento y evaluación de las medidas implantadas, con un plan de acción a 3 años enfocado en: selección y contratación, clasificación profesional, formación, desarrollo y promoción, condiciones de trabajo, prevención del acoso moral y sexual, conciliación de la vida personal y laboral, violencia de género y salud laboral.

En HomeServe Asistencia se está negociando un nuevo plan de igualdad conforme a la nueva legislación vigente. Se ha creado una comisión negociadora, estando en la fase de diagnóstico.

Para el resto de las empresas del grupo en España se está trabajando en el Plan de Igualdad y los datos de brecha salarial aún no se han calculado, por lo que se incorporarán en futuras memorias.

Además, en HomeServe contamos con un protocolo de acoso que se rige por los principios de rapidez, confidencialidad y la protección a derecho a la intimidad y dignidad de las personas afectadas e implicadas. HomeServe considera importante la sensibilización de todo el personal, por lo que está publicada en la Intranet una guía de sensibilización para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos que puedan producirse.

En relación a la diversidad cultural, en en HomeServe contamos con personas procedentes de **27 nacionalidades**, lo que nos aporta perfiles diferentes que enriquecen el negocio. Además, promovemos la diversidad generacional. Realizamos un análisis exhaustivo de perfiles y establecemos motivaciones, formas de trabajar y expectativas diferentes para cada colectivo. Ya sea a través de modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades de cada generación, como la generación de una cultura integradora que promueva y facilite la transferencia de conocimiento.

La **antigüedad media de la plantilla** en HomeServe España es de **5,01** años (4,7 en 2019).







# Salud, seguridad y bienestar

La salud, la seguridad y el bienestar de la gente son clave en la gestión de personas y nos esforzamos por proporcionar entornos de trabajo seguros y apoyar a toda nuestra gente. Tenemos como objetivo cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

El enfoque clave de salud y seguridad para el negocio este año ha sido aumentar la conciencia y fomentar una cultura de salud y seguridad positiva.

En 2020, la tasa de frecuencia de accidentes de trabajo ([Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas] x 200 000) fue de 1,53, mientras que en 2019 alcanzó un total de 2,54. Dado que, principalmente, los accidentes son in itinere, el descenso de este valor en 2020 se justifica por la implantación del teletrabajo en que hemos desarrollado mayoritariamente nuestra actividad de oficina.

El índice de gravedad de accidentes laborales (Número de días perdidos por accidentes laborales / Número total de jornadas trabajadas) en 2020 ha sido de  $9,7 \times 10^{-4}$ .

En 2020, a diferencia de 2019 y relacionado a las nuevas empresas adquiridas, hemos tenido casos de enfermedades profesionales, resultando una tasa de incidencia ([Número de casos de enfermedad profesional / N° de trabajadores en la empresa] x 100.000) igual a 415,7, debidas principalmente a posturas forzadas y movimientos repetitivos.

Al igual que en 2019, en 2020 no ha habido muertes por accidentes de trabajo ni enfermedad profesional.

En cuanto a la tasa de absentismo (Número total horas absentismo / Horas teóricas trabajadas), en 2020 ascendió a 9,87% (en 2019 fue de 2,90%). El comportamiento del absentismo en 2020 no es comparable con ninguno, ya que se han emitido muchas más bajas médicas relacionadas con el COVID, incluyendo situaciones en las que el trabajador contraía la enfermedad, o que estaba en contacto estrecho con un enfermo de COVID y debían mantener cuarentena, y/o incluso, han existido bajas médicas por aislamiento de hijos menores de edad, derivando en la baja de alguno de sus progenitores.

En HomeServe queremos crear un entorno laboral seguro y saludable para lo que contamos con **HomeSaludable**, nuestro programa de salud y bienestar puesto en marcha en 2019. A través de este programa, realizamos acciones que cubren el entorno físico, emocional, alimenticio y el entorno de empresa como comunidad.

Resultado de indicadores							
Indicador	Forma de cálculo	2019			2020		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Nº total de horas de absentismo		199.765	32.996	232.761	193.362	140.497	333.860
Tasa de absentismo	Nº total horas absentismo / Horas teóricas trabajadas	4,98%	0,82%	2,90%	9,49%	10,45%	9,87%
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo de empleados	Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas] [200 000]	2,00	3,59	2,54	0,28	3,28	1,53
Índice de gravedad de accidentes laborales	[Número de días perdidos por accidentes laborales / Número total de jornadas trabajadas] x 100.000	$5,6 \times 10^{-4}$	$11,7 \times 10^{-4}$	$7,7 \times 10^{-4}$	$0,8 \times 10^{-4}$	$22,1 \times 10^{-4}$	$9,7 \times 10^{-4}$
Número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		0	0	0	0	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	(Nº casos de enfermedad / N° de trabajadores en empresa) x 100.000	0	0	0	0	1.049,5	415,7

Durante el año compartimos consejos saludables, informaciones posturales, ejercicios correctivos; y realizamos talleres, carreras solidarias, sesiones de micro masajes y sesiones de masajes mensuales, retos saludables, sesiones formativas enfocadas a seguridad y salud física y psicológica, acciones enfocadas a comer sano y cuidar nuestro cuerpo. En el 2020 no se han podido llevar a cabo ciertas actividades por la situación de teletrabajo con motivo de la COVID-19

En el 2020 se han publicado 2 comunicados sobre salud al mes (Boletín de la Asociación Española Contra el Cáncer y otro de consejos saludables), difundiéndose un total de **24 consejos**. Además, hemos realizado un reto de desayuno saludable donde han participado 23 personas trabajadoras.

Para garantizar el bienestar social de los empleados, en HomeServe, contamos con una serie de beneficios sociales que le aportan mayor comodidad en su día a día: posibilidad de contratar un seguro médico privado con la subvención por parte de HomeServe del 60% del importe del mismo o el acceso a un sistema de compensación flexible en el que están incluidos gastos de guardería, transporte, estudios o restaurantes. En la actualidad, el **43% de la plantilla** cuenta con el **seguro médico** y el 13% está adherido a algún plan de compensación. Además, **One Plan** ofrece a todos los empleados la oportunidad de invertir en acciones de HomeServe, pudiendo contribuir entre 10€ y 150€ al mes y convertirse en propietarios de la compañía



La gestión de la **prevención** se realiza a través del servicio de prevención propio de HomeServe Asistencia, asumiendo las especialidades de Seguridad en el trabajo, Ergonomía y psicología aplicadas al trabajo. Las especialidades de Higiene industrial y medicina laboral son gestionadas a través de la contratación de un servicio de prevención externo, Cualtis. La gestión de la prevención de HomeServe Spain se realiza mediante la contratación del Spa Cualtis, en las cuatro especialidades técnicas. Para el resto de las empresas de HomeServe España contamos con un Servicio de Prevención ajeno, y en algunos casos, también con un responsable de prevención de plantilla cualificado para la gestión de las actividades preventivas en coordinación con dicho SPA.

**En HomeServe España, entre las actividades desarrolladas por el servicio de prevención, se encuentran:**

- Elaboración de documentación en materia de prevención de riesgos laborales, como el Plan de Prevención, Políticas y objetivos, Evaluación de riesgos laborales y Planificación de la actividad preventiva, entre otros.
- Visitas de los técnicos de prevención, propios y externos, a los centros de trabajo y actualización de la evaluación de riesgos, cuando proceda. Durante el año 2020, debido a la pandemia del coronavirus, no ha sido posible realizar la visita a las instalaciones debido a la implantación del teletrabajo. En consecuencia, se ha gestionado la evaluación de riesgos del lugar de trabajo en el domicilio de la persona a través de un cuestionario de autoevaluación aportado a la plantilla, y la elaboración de la Evaluación específica del riesgo de contagio por la COVID-19 en el centro de trabajo.
- Formación específica en materia de prevención de riesgos laborales a los empleados para cada puesto de trabajo, según los riesgos asociados a los mismos.
- Desarrollo de procedimientos de actuación y de gestión interna.
- Desarrollo de documentación en materia de prevención y actuación en casos de emergencias. También se presta asistencia técnica al desarrollo de simulacros de evacuación de carácter anual, con la consiguiente emisión del informe de simulacro.
- Realización de los reconocimientos médicos anuales a la plantilla de la empresa, aplicando los protocolos médicos específicos según los riesgos asociados a cada tipo de puesto de trabajo.

Con carácter anual se realiza la actualización y revisión, según proceda, de la evaluación de riesgos laborales de las instalaciones y de los puestos de trabajo. Para la realización de las evaluaciones de riesgo se emplea tanto el método propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo como el método Fine.

La comunicación del trabajador hacia el área de Prevención de riesgos laborales se puede realizar de forma directa a través de un correo electrónico específico.

En HomeServe, el medio de comunicación y transmisión de información a la plantilla se realiza a través de la propia cuenta del área de PRL o bien a través de los comunicados internos con la colaboración del área de Comunicación. Además, los empleados disponen de una sección PRL en Compass en donde se adjunta documentación e información muy útil en materia de prevención de riesgos laborales.

En el resto de empresas de HomeServe España, dicha comunicación de información relevante de PRL se lleva a cabo a través de correo electrónico y cartelería, colocada en sitios visibles y accesibles para todos los empleados.

Además, en aquellas empresas de HomeServe España con más de 200 empleados, existen Comités de Seguridad y Salud compuesto por los delegados de prevención en representación de los empleados con los que, desde las áreas de PRL y Dirección, se colabora estrechamente.

En cumplimiento con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en HomeServe España se imparte formación específica para cada puesto de trabajo y/o función a desarrollar por cada trabajador. Entre estas formaciones encontramos:

- Formación inicial específica a cada puesto de trabajo.
- Prevención del contagio de coronavirus en el centro de trabajo.
- Delegados de Prevención. Formación de Nivel Básico en Prevención de riesgos laborales para las personas integrantes del Comité de Seguridad y Salud y los Delegados de Prevención.
- Auditor PRL interno. Formación de Auditor de Sistemas de Gestión de la PRL en la empresa.
- Formaciones específicas como Control del Estrés para Mandos intermedios. Actuación ante llamadas complicadas, entre otras.





# Representación y canales de denuncia

Fomentar un ambiente de trabajo basado en el respeto y la dignidad son una prioridad en HomeServe, por lo que se cuenta con mecanismos para facilitar la prevención, resolución y posible sanción en los supuestos de acoso laboral o sexual. Ante cualquier comportamiento inadecuado, cualquier empleado puede utilizar los canales oficiales de denuncia. A lo largo del año 2020 se han recibido 2 denuncias anónimas a través de nuestros canales internos y 2 denuncias a través del canal administrado por un tercero independiente (Navex Global), cerradas todas ellas sin hallarse indicio alguno de acoso (en 2019 se han recibido 9 denuncias a través de canales oficiales y ninguna a través del canal administrado por un tercero independiente).

Todos los empleados de HomeServe están cubiertos por convenio colectivo (Convenio Mediación de Seguro Privado / Convenio de Oficinas y Despachos Madrid / Convenio Oficinas y Despachos Barcelona / Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Provincia de Bizkaia/ Convenio de Oficinas y Despachos de Burgos (Se extiende su vigencia a la Comunidad Autónoma de Cantabria)/ Convenio de Oficinas y Despachos de Asturias /Convenio Colectivo de Estudios Técnicos y Oficinas de Arquitectura y Oficinas y Despachos en General de la Provincia de Almería / Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Provincia de Valencia)

A continuación, detallamos el cuadro de despidos producidos en HomeServe España durante el año 2020:

Nº de despidos por género

2019		2020	
MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
12	11	30	39

Nº de despidos por franja de edad

EDADES	TOTAL	
	2019	2020
18 a 19	0	0
20 a 29	3	12
30 a 39	9	12
40 a 49	7	27
50 a 59	3	16
60 a ∞	1	2



Nº de despidos por clasificación profesional

Clasificación profesional	TOTAL	
	2019	2020
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	3	24
AUXILIARES	0	1
COMERCIAL	0	5
DIRECTOR	0	0
DIRECTOR ÁREA O SERVICIO	0	0
DIRECTOR OPERACIONES	0	0
DIRECTOR REDES	0	0
ENCARGADO	1	1
GESTOR	0	0
GRUPO 1	0	1
GRUPO 3	1	4
GRUPO 4	1	0
GRUPO I	1	1
GRUPO II. SUBGR II.B	0	1
GRUPO II.SUBG.II A	1	0
GRUPO III. SUBGR III B	0	2
GRUPO III. SUBR III-A	0	0
GRUPO III.SUB III B2	1	0
GRUPO III.SUBG III C	3	2
Grupo VI	0	0
INGENIERO TÉCNICO	0	0
JEFE DE PRIMERA	0	1
JEFE DE SEGUNDA	0	2
JEFE TÉCNICO	0	0
JEFE TÉCNICO 1ª ORG.	0	0

Clasificación profesional	TOTAL	
	2019	2020
LIMPIADORA	0	0
OFICIAL 1ª	0	17
OFICIAL 2ª	0	0
OFICIAL 3ª	0	2
OFICIAL ADMINISTRATIVO	0	0
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1ª	5	2
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2ª	6	2
OFICIAL TÉCNICO	0	0
PEÓN	0	0
PERITO / APAREJADOR / ENCARGADO	0	0
PROFESIONAL DE OFICIO 1º Y 2º	0	0
RESPONSABLE	0	0
RESPONSABLE ÁREA O SERVICIO	0	1
RESPONSABLE MANTENIMIENTO	0	0
RESPONSABLE RED	0	0
SUPERVISOR	0	0
TITULADO DE GRADO MEDIO	0	0
TITULADO SUPERIOR	0	0
Total general	23	69





# Clientes





HomeServe esta plenamente orientada al cliente y la experiencia del cliente es un pilar clave en su estrategia. Los procesos y la transformación tecnológica están orientados a reforzar su estrategia customer centric. HomeServe esta inmersa en un fuerte proceso de transformación digital que supone una mejora continua en tiempos de respuesta y resolución, ratios de disponibilidad y proactividad; un seguimiento cercano y transparente del servicio para garantizar el alineamiento con los objetivos de negocio, la protección ante posibles ataques cibernéticos y obtener una visión 360° del cliente.

HomeServe España cerró 2020 con estas cifras:



Estamos adaptando nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecer una mejor calidad y experiencia al cliente. A lo largo del año 2020, los avances se han centrado principalmente en la implantación y despliegue de acciones para impulsar mejoras en la **Experiencia del Cliente**.

En HomeServe cabe destacar la activación de estrategias en respuesta a la escucha de la **‘Voz del Cliente’** en los principales puntos de contacto y relación, así como, la implantación de planes de mejora de los datos de clientes.

Por otro lado, respecto a la información de carácter personal de nuestros clientes, en HomeServe España no ha habido ninguna incidencia reportada a la AEPD en 2020.

## Nuestros compromisos con el cliente

- 1. Cuando nos conocen**  
Contaremos con honestidad a nuestros clientes qué les ofrecemos y cómo podemos ayudarles.
- 2. Una vez que deciden confiar en nosotros**  
Explicaremos detalladamente al cliente qué está comprando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar.
- 3. Ahora que ya tenemos un compromiso**  
Le haremos la vida un poco más fácil.
- 4. Cuando nos necesite**  
Siempre daremos una solución rápida y fácil. Su urgencia es nuestra urgencia.
- 5. Si algo no le gusta**  
Escucharemos activamente y actuaremos con rapidez.



## Satisfacción del cliente

En HomeServe el departamento de Customer Experience es el encargado de realizar todas las mediciones de calidad mediante encuestas de satisfacción a los clientes. A través del análisis del indicador Net Promoter Score (NPS), evaluamos la satisfacción y los puntos críticos de contacto con el cliente y se detectan áreas de mejora a implementar.

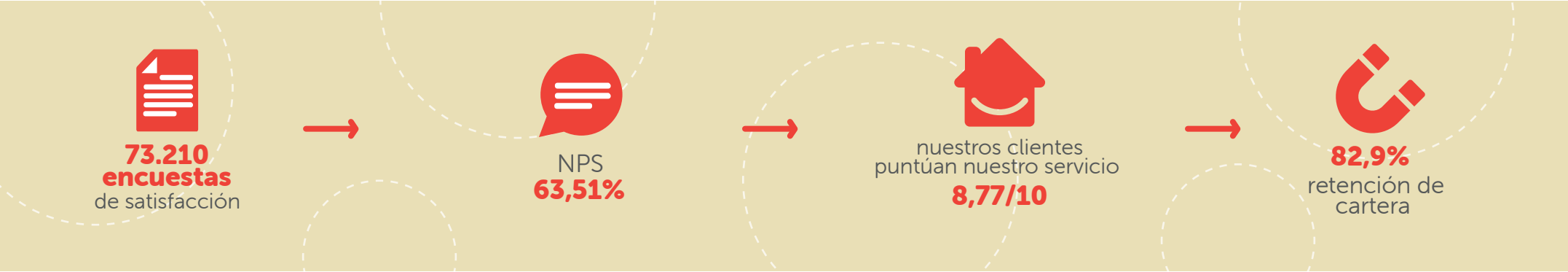
La satisfacción del cliente ocupa un lugar destacado en los planes de bonificación de HomeServe. Nuestro sistema de incentivos está basado en el porcentaje de insatisfechos derivados en la experiencia generada en determinados Momentos de la Verdad, los cuales se miden de manera periódica y sistemática.

A lo largo del año 2020, en HomeServe se realizaron **73.210 encuestas de satisfacción**, que dieron como resultados un **NPS del 63,51%** (64,93% en

2019) y una satisfacción del cliente de **8,77 puntos sobre 10 de satisfacción (8,83 en 2019)**.

En las empresas de la línea de negocio de HVAC, también se mide la satisfacción de los clientes a través de encuestas, pero dado que el enfoque en su gestión es distinto para cada compañía, no es posible ofrecer un dato unificado. En dichas empresas, de un total de 17.742 encuestas realizadas, la puntuación de satisfacción se sitúa por encima de los 8,6 puntos (sobre 10).

El índice de **retención** de la cartera de clientes es otro de los indicadores que revelan la satisfacción del cliente. Medimos la retención del cliente de la empresa HomeServe Spain y en el año 2020 alcanzamos el **82,9%** (80,5% en 2019)



Invertimos en la investigación y extraemos información de las encuestas para conocer el comportamiento de nuestros clientes, adaptarnos a los cambios, conocer sus necesidades y así poder ofrecerles los productos que necesitan. De esta manera seguimos innovando y nos diferenciamos en el mercado.

La atención al cliente es otro de los pilares del servicio de HomeServe. Cuidamos de nuestros empleados, para trasladar nuestra filosofía al cliente. Creamos planes de engagement centrados en cubrir las necesidades de nuestros empleados, así como empoderarlos para que puedan actuar y ayudar a los clientes cuando lo necesitan. Contar con empleados motivados y comprometidos impacta directamente en la satisfacción de nuestros clientes..

HomeServe cuenta con **7 plataformas telefónicas** localizadas en diferentes ciudades, a las que se suman las plataformas de las empresas adquiridas, que prestan servicio los **365 días del año, las 24 horas del día**, con el objetivo de atender cualquier necesidad de los hogares de nuestros clientes.

Durante el año 2020, desde dichas plataformas de HomeServe y junto a las del resto de empresas del Grupo en España, atendimos **2.718.103 llamadas** (1.794.685 llamadas en 2019). El teléfono es la principal vía de comunicación con el cliente, pero contamos con otros canales habilitados para que sean ellos quienes elijan la forma en la que quieren comunicarse con nosotros.



# Clientología

Clientología forma parte de la cultura y día a día de HomeServe. Es un impulsor del cambio y de mejora continua en la relación con nuestros clientes; el resultado de un detallado análisis que, hace más de cinco años, nos permitió definir los cinco pilares en los que está basada nuestra relación con el cliente: **transparencia, claridad, facilidad, rapidez y escucha**.

Desde Customer Experience, se fortalecen y promueven en la compañía los principios de Clientología. Para ello, en el último año han reforzado los canales de comunicación con el empleado para detectar áreas de mejora y necesidades orientadas a mejorar la satisfacción y experiencia del cliente. Con la comunicación y la organización de eventos generan un conocimiento más amplio, a la vez que fortalecen la experiencia del cliente gracias al compromiso e implicación de los empleados.

HomeServe cuenta con un **Comité "Voz del cliente"** cuyo objetivo es vigilar que la experiencia ofrecida al cliente sea excelente, analizando los aspectos clave de la relación, detectando fallos, planes de acción para solventarlos y oportunidades de mejora. Este comité busca movilizar a la organización impulsando la labor de todos los departamentos en favor del cliente, convirtiéndose en su representante dentro de la misma.

Gracias a ello podemos definir un modelo de relación con el cliente, transformando Clientología a través de acciones con empleados, clientes, profesionales y mercado, y mejorar así experiencia de los clientes.

Contamos con un sistema de medición de **Voz del cliente (VoC)** global. Este sistema de medición es periódico y se optimiza anualmente. En el sistema de VoC recogemos información de la experiencia global con HomeServe (medición relacional) y los resultados de encuestas tras una interacción con nuestros clientes (medición transaccional). Ambos sistemas nos ayudan a recopilar información tras la realización de una interacción de los clientes con la compañía, especialmente en momentos claves para ellos.

Toda la información que obtenemos por estas vías se comparte recurrentemente con todos los empleados de HomeServe. De este modo, todos somos partícipes de lo que viven nuestros clientes, así como la implicación que tiene cada una de nuestras acciones y siempre manteniendo como eje central la mejora de su experiencia.

A través de la campaña **"Siempre al lado de nuestros clientes"**, un proyecto galardonado en la VII Edición de los Premios DEC, hemos conectado con nuestros clientes como nunca lo habíamos hecho hasta ahora: comunicando, co-creando, dando voz a nuestros empleados y abriendo a nuestros clientes, por primera vez, las puertas de nuestra casa.

Además, se llevan a cabo otras iniciativas orientadas a reforzar entre los empleados su contribución a la mejora de la experiencia del cliente: Espacio Sináptico (Newsletters, CX Talks), Tótem interactivo (nuevo canal de comunicación con empleados), y eventos como la Semana de Nuestros Compromisos y la Semana del Cliente.



# Calidad

HomeServe Asistencia y HomeServe Spain cuentan con los Sellos Madrid Excelente y la ISO 9001 que reconocen nuestro compromiso por la excelencia y certifican que contamos con un sistema de mejora continua. Desarrollamos planes de acción que mejoran nuestros resultados a través del ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). En el año 2020, además, hemos obtenido el Sello Garantía Madrid, que reconoce nuestro compromiso en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19. Todas las empresas HVAC, salvo una, también cuentan con la certificación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001.



# Otras iniciativas de cliente

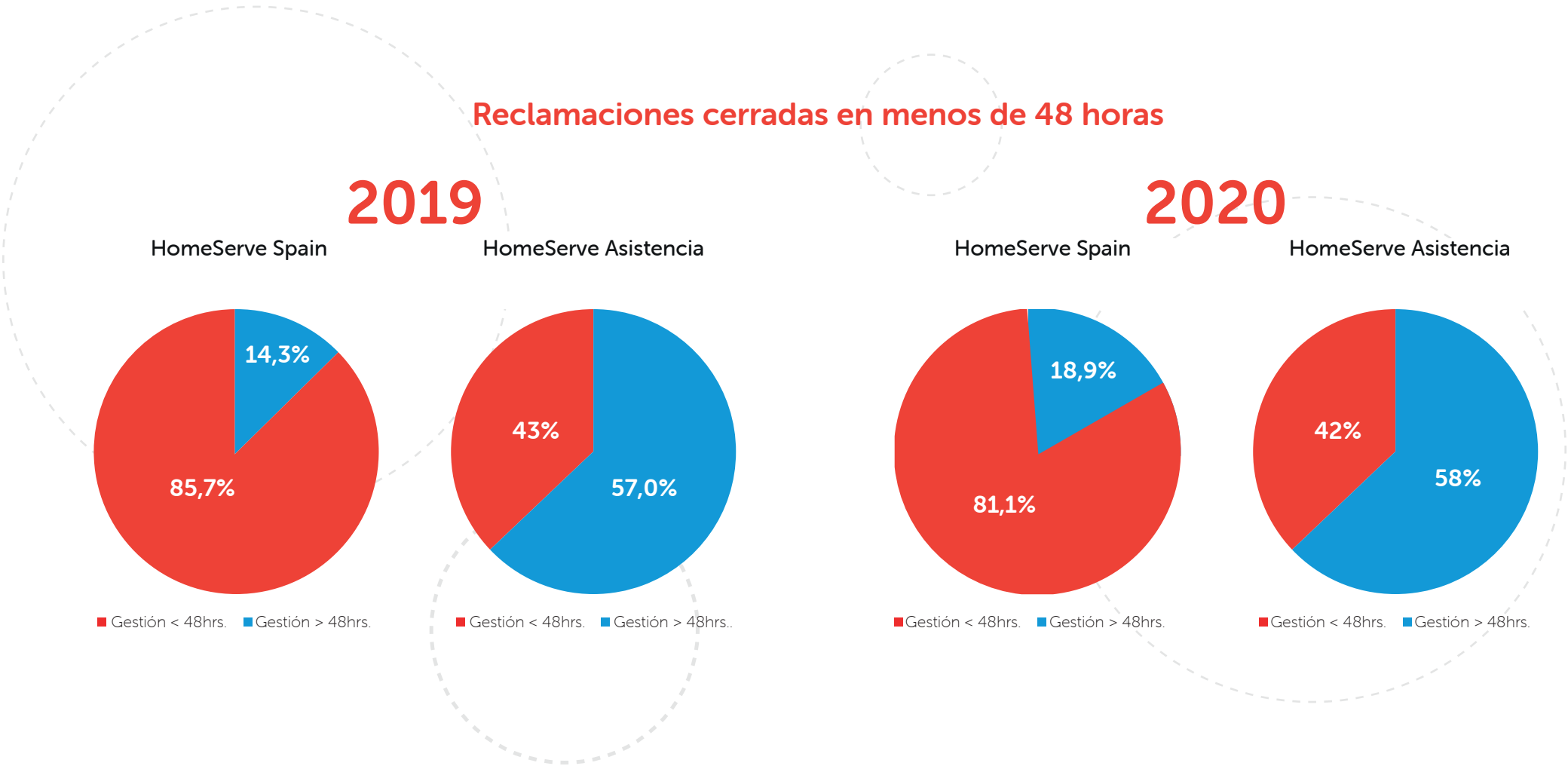
Desde HomeServe Spain, además llevamos a cabo otras iniciativas con el cliente vinculadas a mejorar su satisfacción y desarrollamos nuevos productos y servicios adaptados a sus necesidades.

- **Campaña “Pens@mos en verde”.** Alineada con nuestro compromiso con el medioambiente buscamos reducir el % de envío de comunicaciones a los clientes por correo postal.
- **Innovación en productos.** En el último año hemos trabajado en el diseño y desarrollo de nuevos productos adaptados a las tendencias y necesidades del consumidor: instalación y mantenimiento de puntos de recarga para vehículos eléctricos, instalación y mantenimiento de paneles solares y teletrabajo, para adaptar las viviendas a los nuevos modelos de trabajo generados por la COVID-19. Otro de los productos innovadores ha sido Hogar Digital, para dar solución a los dispositivos conectados del hogar, así como garantizar las conexiones dentro de la vivienda.

## Gestión de reclamaciones

Cada empresa del HomeServe España gestiona las quejas y reclamaciones del cliente de forma independiente. Contamos con protocolos y controles de calidad que garantizan un correcto tratamiento de las mismas. El trabajo de los equipos de reclamaciones va más allá de la gestión, ya que realizan un análisis pormenorizado de las incidencias más habituales y diseñan planes de acción para mejorar los índices de reclamaciones.

En 2020, HomeServe España ha contabilizado 112.315 quejas y reclamaciones, de las cuales ha conseguido gestionar dentro de ese mismo año el 86,1%. En menos de 48 horas, HomeServe Spain ha cerrado el 81,1% de dichas reclamaciones y quejas, mientras que HomeServe Asistencia ha cerrado el 42%. Del total de reclamaciones gestionadas en HomeServe España, el 53,75% se han resuelto como no fundadas y el 46,25% restante como fundadas. Las quejas procedentes de organismos oficiales han ascendido hasta 749 como cómputo global de todas las empresas.



Si analizamos por causa, las quejas y reclamaciones podemos ver que los principales motivos son:



Trabajos mal efectuados /mala calidad



Demora en la tramitación del siniestro



No conforme con el rechazo





**Socios colaboradores**

Para HomeServe, la principal vía de generación de negocio son los acuerdos comerciales con compañías de utilities, aseguradoras, fabricantes de calefacción, gestores de activos de Real Estate y otros proveedores de servicios. Con estos acuerdos buscamos crear un modelo de affinity partner que permita a las compañías mejorar la fidelización y retención de su cartera, a la vez que aportan valor a sus clientes.

HomeServe Spain ofrece soluciones para el cuidado y mantenimiento del hogar, de forma que las compañías con las que colabora pueden encontrar en ella una vía para incrementar su presencia en el hogar. En el negocio de HomeServe Asistencia, garantizamos la excelencia en la prestación del servicio a través de una red de profesionales experta y cualificada.

Grupo HomeSeve cuenta con más de 25 años de experiencia gestionando este tipo de acuerdos a nivel mundial, donde colabora con las principales compañías suministradoras de agua, gas y energía. Contamos con la infraestructura y el conocimiento y la inversión necesaria para generar acuerdos de valor.

Trabajamos con relaciones a largo plazo con nuestros partners, basada en un modelo de colaboración conjunto que permita obtener unos altos índices de satisfacción. Contamos, además, con gran capacidad y flexibilidad para adaptarnos a las necesidades de nuestros partners, diseñando productos y servicios alineados con su core business.

Tanto por la tipología de partners como por la cantidad de empresas con las que colaboramos en cada línea de negocio, la diversificación garantiza la sostenibilidad y continuidad de HomeServe. En el último año, nuevas empresas han comenzado a colaborar con nosotros. En global, contamos con más de 30 empresas colaboradoras.

Los estudios e investigaciones realizados a nivel internacional por HomeSeve PLC confirman el valor percibido de nuestro servicio: incremento de la satisfacción en un 77% y reducción de la tasa de abandono en más del 30%. Además, un estudio reciente realizado por HomeServe revela la importancia de estos servicios para las compañías que los ofrecen:







# Proveedores

El Código de Gobierno Corporativo de HomeServe recoge nuestros principios de integridad en la gestión con proveedores y en las actuaciones de cualquier empleado de la compañía con el objetivo de eliminar cualquier tipo de fraude o soborno. Elegir con qué proveedor se trabaja es clave para HomeServe España ya que en gran medida determina la calidad en la prestación del servicio.

Para reducir cualquier riesgo derivado de la contratación de proveedores, analizamos su solvencia económica. Además en HomeServe, a la hora de contratar a un proveedor se requiere la oferta de al menos tres compañías para poder realizar una valoración y comparativa de determinados criterios.

En HomeServe, los proveedores que se seleccionan en base a ciertos criterios relevantes para nuestra organización son aquellos que **representan un gasto por encima de 100.000€** y/o se consideran críticos ya que su producto o servicio tiene gran impacto en el servicio prestado por nuestra empresa. En

la evaluación de proveedores críticos del 2020 se realizaron **31 valoraciones** y se han obtenido los siguientes resultados: **13 satisfactorios, 15 aceptables, 3 insatisfactorios**. En este último caso, se han establecido planes de acción para todos ellos.

A día de hoy no se están llevando a cabo auditorías a proveedores respecto a temas ambientales y sociales, ya que no se habían considerado como factores de riesgo. Actualmente se esta desarrollando la inclusión de estos aspectos en la evaluación de proveedores.

En el resto de empresas de HomeServe España, actualmente se está trabajando en la integración de esta política para la gestión de sus compras.

Durante el 2020, en HomeServe España se alcanzó un total de gasto en subcontratas/proveedores de 124,25 millones de euros (95,89 millones en 2019).

## Tipología de Proveedores

HomeServe Spain Y HomeServe Asistencia	HVAC	Otras compañías
Call Center	Aprovisionamiento	Piezas
Profesionales	Subcontratistas	Profesionales
IT	Otros	Servicios profesionales
Resto		Arrendamientos

\*La red de profesionales es un proveedor crítico para HomeServe España, donde se destina al menos un 68% del total de gasto a proveedores y, además, es uno de sus principales grupos de interés, de ahí que le dediquemos un apartado especial en esta memoria.

## Evaluación en materia medioambiental

En los procesos de licitación, dentro de la matriz de requisitos técnicos, se puntúa favorablemente al posible proveedor/ subcontrata si evidencia el cumplimiento de los siguientes puntos:



**Posesión de certificación de carácter ambiental**



**Materias primas y buenas prácticas ambientales**

Adicionalmente, se recoge en una cláusula del contrato firmado con el proveedor/ subcontratista el compromiso bilateral del cumplimiento con la normativa medioambiental que es aplicable a cada una de las partes, así como con los compromisos que en esta materia hubieran suscrito.

En la última evaluación de los aspectos ambientales de la cadena de suministro en HomeServe Spain y HomeServe Asistencia, el aspecto que resultó significativo fue el de “consumo de combustible” cuyo impacto es el agotamiento de recursos naturales y para el que hemos tomado como acción la elaboración de una guía de buenas prácticas ambientales para proveedores y subcontratistas, publicada en nuestra web, que incluye, entre otros asuntos, indicaciones para una conducción eficiente.





# Red de profesionales

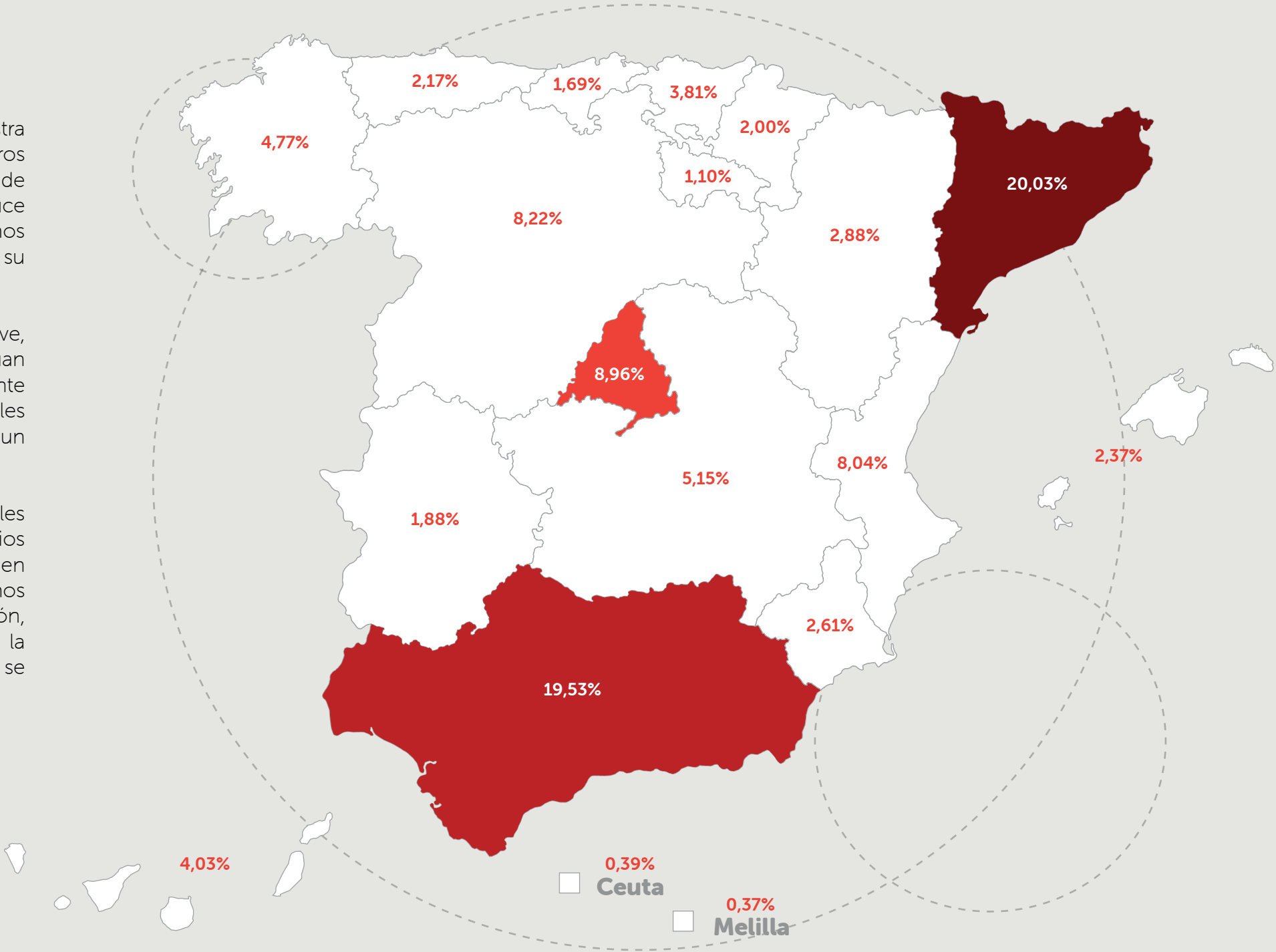
## Profesionales por Comunidad Autónoma

A medida que el negocio de HomeServe Asistencia crece, ampliamos nuestra red de profesionales para poder atender y dar siempre una solución a nuestros clientes. Uno de los mayores beneficios de ser un profesional colaborador de HomeServe es contar con una asignación continuada de servicios que se traduce en ingresos estables. Además, desde HomeServe desarrollamos y facilitamos el uso de herramientas tecnológicas enfocadas a mejorar la eficiencia de su negocio y la gestión de su actividad.

Los profesionales son considerados como proveedor de servicio en HomeServe, siendo una parte importante de todo el proceso de prestación de servicio y actúan como sus embajadores ante el cliente. De ahí, que jueguen un papel importante en el negocio y, por ende, sean considerados como uno de sus principales grupos de interés. Esto implica también que en HomeServe contemos con un modelo de gestión específico para este colectivo.

HomeServe cuenta en la actualidad con una red de más de 3.000 profesionales especializados (3.007 profesionales 2020 vs 2.544 en 2019), en 27 gremios (contamos con 59 gremios, aunque el 99% de la actividad está centrada en 27). Contamos con un sistema de gestión de red único en el sector. Hemos establecido más de 20 gerencias de red locales que se encargan de la captación, gestión y seguimiento de los profesionales. Además, así garantizamos la prestación del servicio en todo el país, a través de reparadores locales que se adaptan a las necesidades y características de cada zona.

\* Datos a 31 de diciembre de 2020.





## Volumen de negocio generado por Comunidad Autónoma

La calidad y la satisfacción del cliente son clave en HomeServe, de ahí que exijamos unos altos niveles de calidad en el servicio prestado por los profesionales. Una de las claves de nuestra red de profesionales es la fidelización y vinculación que hemos conseguido, lo que se traduce en una mayor calidad del servicio y, por tanto, de la satisfacción del cliente.

La red de profesionales está compuesta principalmente por autónomos y contamos con redes especializadas en tipologías de gremios, tipologías de servicios, zonas de baja densidad, uno de los colectivos más importante de la red son nuestros franquiciados y licenciarios, que se caracterizan por la asignación preferente de servicios, una mayor vinculación con HomeServe y una mayor implicación en la consecución de los objetivos del negocio. **En el año 2020 cerramos con 218 franquiciados y 84 licenciarios** (173 franquiciados y 53 licenciarios en 2019).

A través de la red de colaboradores, realizamos **904.052 servicios** a lo largo del 2020, lo que equivale a cerca de un **17% más que el año anterior**. Los clientes valoraron la intervención de los profesionales con **8,95 puntos sobre 10** (9,01 en 2019).

\* Datos a 31 de diciembre de 2020





# Sociedad



HomeServe conscientes del valor y la responsabilidad que tenemos como empresa, llevamos a cabo un proyecto de responsabilidad social con una línea clara de trabajo, que involucra a toda nuestra plantilla. Con nuestro programa HomeServe Responde, trasladamos a la sociedad aquello que mejor sabemos hacer: cuidar el hogar de todos, a través de la reparación y mejora de los hogares.

**Nuestro proyecto HomeServe Responde nos brinda la oportunidad de llevar a cabo iniciativas solidarias para dar respuesta a 4 propósitos:**

- **Cuidar el hogar de nuestros clientes**, siendo profesionales, honestos y transparentes en todas nuestras actuaciones.
- **Crear un entorno de trabajo agradable**, donde nuestro equipo se desarrolle y crezca, y promover acciones y hábitos saludables entre nuestros empleados.
- **Comprometernos con los más desfavorecidos**, buscando la forma de mejorar sus condiciones de vida y ofreciendo nuestra experiencia en el cuidado del hogar.
- **Proteger nuestro planeta**, que es el hogar de todos, a través de campañas de concienciación y promoviendo hábitos y acciones sostenibles.

Para atender estos objetivos, es fundamental implicar al equipo ofreciendo a todos ellos la oportunidad de participar en acciones sociales de forma voluntaria, creando así una línea de actuación constante y coherente con nuestro negocio. En este sentido, contamos con el **Comité de RSC de HomeServe**, un órgano interno permanente cuyas funciones son impulsar el desarrollo de la responsabilidad social, con la realización de acciones solidarias, gestionar el presupuesto destinado a ello y valorar nuevos ámbitos de actuación. Este Comité se reúne trimestralmente y está compuesto por el consejero delegado, el secretario general, la directora de RRHH y los directores generales de la compañía.

A pesar de que la COVID-19 dificultó la convocatoria de nuestras tradicionales jornadas solidarias de voluntariado, durante el año 2020, con HomeServe Responde realizamos **12 iniciativas solidarias**. Gracias a la participación de **355 voluntarios** colaboramos con un total de **9 asociaciones**, trasladándoles nuestra ayuda a las personas que más lo necesitan.





## Jornadas solidarias de pintura

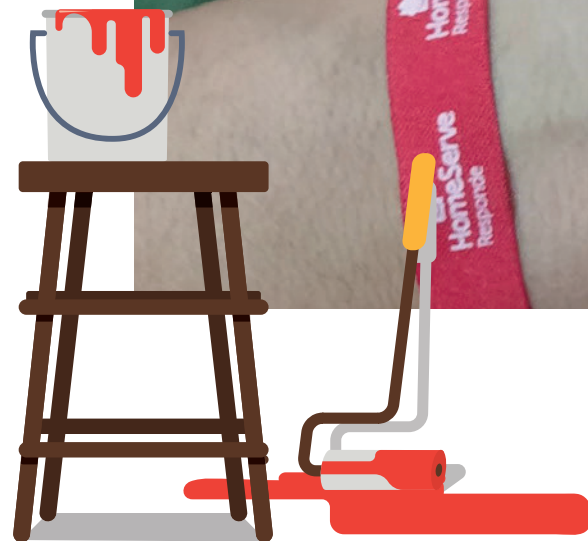
Una de las principales iniciativas de HomeServe Responde son las jornadas solidarias de pintura. Cada año, colaboramos con asociaciones y organizaciones con el objetivo de mejorar sus espacios y hogares de acogida. A lo largo del 2020 pusimos en marcha **3 jornadas de pintura solidaria**.

### Asociación de vecinos y vecinas de Nazaret (Valencia).

Los empleados y profesionales de Valencia participaron en una jornada solidaria de pintura para colaborar con el proyecto de la Asociación de vecinos y vecinas de Nazaret. Esta asociación se dedica a la acogida y ayuda de inmigrantes sin papeles, ofreciéndoles casa y una beca para hacer cursos de agricultura ecológica y poder encontrar trabajo y permisos de residencia. Para esta iniciativa contamos con un total de **20 voluntarios**.

*'Para mí ha sido una experiencia muy enriquecedora. He tenido la oportunidad de relacionarme con una parte del equipo humano, que forma parte de nuestra empresa. He descubierto una faceta más humana que me ha encantado. Muchas gracias por haberme dado esta oportunidad.'*

**Beatriz Olmeda,**  
gestora integral.





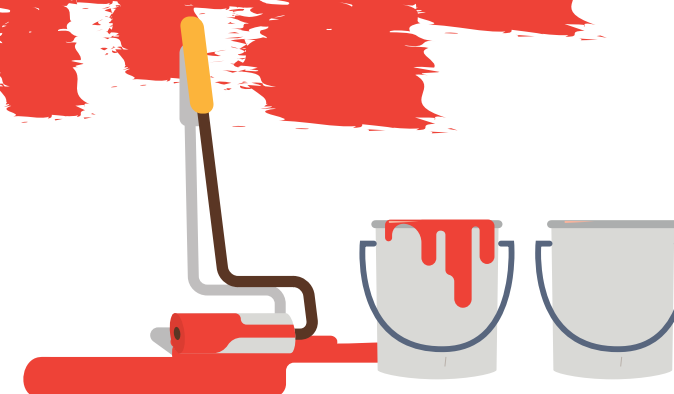


## Cáritas (Santander)

En Maliaño, un grupo de **20 voluntarios** colaboraron con Cáritas para pintar un piso de acogida para familias en situación vulnerable. Empleados y franquiciados dedicaron una mañana, con rodillo y brocha en mano, para colaborar con una buena causa.

*"Fue una experiencia muy agradable, me permitió pasar tiempo con los compañeros fuera del ámbito laboral y además ayudamos a una familia que lo necesitaba, no se puede pedir más. Fue genial"*

**Carmen Montealegre,**  
gestora integral.





## Aldeas Infantiles (Madrid)

Un año más, desde HomeServe hemos colaborado con Aldeas Infantiles SOS en apoyo a la gran labor que realizan para potenciar el desarrollo de los niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad y exclusión social. De esta manera, reforzamos nuestro compromiso con Aldeas Infantiles SOS, con quien colaboramos desde hace más de 9 años.

La colaboración de HomeServe se ha enfocado en el proyecto “Puesta a punto en la Aldea de El Escorial”, que tiene como objetivo adecuar las instalaciones y reparar los desperfectos de las viviendas. La Aldea acoge a 46 niños con edades comprendidas entre los 5 y los 17 años, para garantizar que su vida se desarrolle con normalidad.

Por este motivo, no dudamos en dar respuesta a estas necesidades y arreglar humedades, suelos, pintar y reparar diferentes desperfectos en sus instalaciones con la colaboración de 2 franquiciados.

*“Este proyecto es una manera de hacer que esos niños pasen lo mejor posible estos momentos tan difíciles”.*

**Arturo Marzal,**  
secretario general de HomeServe





## HomeServe España en la COVID-19

En HomeServe mantenemos siempre un firme compromiso de responsabilidad social, tanto con la sociedad como con los colectivos más vulnerables. Como sabemos, los mayores han sido uno de los colectivos más perjudicados durante la pandemia.

Por ello, desde HomeServe Responde hemos llevado a cabo una serie de iniciativas como la donación de **30 mesas auxiliares** a la residencia **Santa Lucía de Cáritas Madrid** con el fin de que pudieran comer y realizar las terapias ocupacionales en sus habitaciones, reduciendo así los riesgos de contagio de COVID-19. Además, los miembros más pequeños de HomeServe quisieron hacerles llegar un dibujo para que cada una de las mesas fueran acompañadas de un pequeño detalle.

En este sentido, también hemos realizado una donación de **3.000 botellas de agua individuales a los hospitales más afectados por la COVID-19** para mantener hidratados a los enfermos.

Otra de las iniciativas llevadas a cabo fue la colaboración con el **Banco de Alimentos**, a quien donamos **10.000**

**euros** y apadrinamos una calle en sus almacenes centrales bajo el nombre de HomeServe. Además, para garantizar el suministro de alimentos a las personas en riesgo de pobreza y exclusión social pusimos en marcha la **Operación Kilo** y gracias a la colaboración de todos los empleados y profesionales recaudamos un total de **2.280 euros**, equivalentes a **2.052 kilos de alimentos**. Cabe destacar que actualmente esta organización proporciona alimentos, a través de 540 entidades benéficas, a 190.000 personas de la Comunidad de Madrid.

Las empresas de HVAC también han actuado durante la COVID-19 en las zonas locales donde están presentes, ofreciendo de forma gratuita durante el estado de alarma, a todos los mayores de 65 años residentes en Huesca, la mano de obra necesaria para la reparación de la caldera de gas o calentador.

En HomeServe hemos lanzado en nuestras redes sociales una campaña llamada 'Opiniones solidarias', orientada a donar a Aldeas Infantiles SOS 5 euros por cada comentario que nos dejen los clientes en Google.

*"Gracias ahora y siempre a HomeServe por estar ahí, tanto por los recursos económicos como por el cariño que nos anima a seguir luchando por todos estos niños y sus familias".*

**José Ramón Jiménez,**  
director nacional de Captación de Recursos de Aldeas Infantiles





# Otras acciones solidarias

## Lucha contra el cáncer

Nuestra colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) sigue fortaleciéndose cada año con el objetivo de seguir invirtiendo en la lucha contra el cáncer, apoyando su labor de investigación y la ayuda que ofrecen a las familias. A lo largo del 2020 hemos celebrado los eventos habituales de la AECC: el Día Mundial Contra el Cáncer de Mama, con la venta de productos solidarios y la organización de una charla virtual organizada por la asociación para la prevención de esta enfermedad; y con nuestras tradicionales carreras contra el cáncer, en esta ocasión, en formato virtual. Gracias a ello, hemos donado más de 850€ para la lucha contra el cáncer y hemos contado con la participación de 167 compañeros.



## Inclusión y diversidad

Además de la contratación de personas con discapacidad procedentes de la Fundación Down Madrid, un año más nos unimos a su campaña de calcetines desparejados con motivo del Día Mundial del Síndrome de Down. La iniciativa pretende que este día cambiemos nuestra rutina y vistamos calcetines desparejados para mostrar nuestro apoyo a las personas con Síndrome de Down y recordar así que todos somos diferentes. Para darle visibilidad a este día, animamos a todos los empleados a sumarse a esta iniciativa y lo compartimos en nuestras redes sociales con el hashtag #CalcetinesDesparejadosDM.





# Medioambiente



El impacto ambiental ocupa un lugar preferente en la agenda del Grupo HomeServe y se está trabajando para seguir incrementando el compromiso y reducir el impacto ambiental de nuestro negocio. Algunos de los servicios que brindamos a nuestros clientes ofrecen beneficios ambientales como el ahorro de agua gracias a la reducción de fugas o un consumo más eficiente con la instalación de calderas más sostenibles. Desde el Grupo HomeServe se está trabajando en el cálculo de la Huella de Carbono, estableciendo objetivos ambientales como la de ser una organización Cero plásticos.

# ISO 14001 y Política medioambiental

En HomeServe Spain y HomeServe Asistencia disponemos de un Sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 14001:2015 certificado por una entidad acreditada, cuyo mantenimiento, entre otros aspectos, conlleva la determinación y planificación de riesgos relacionados con:

- Los aspectos ambientales identificados de nuestras actividades, productos y servicios que podemos controlar (directos) y aquellos sobre los que podemos influir (indirectos).
- Determinación y evaluación periódica de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con nuestros aspectos ambientales.
- Condiciones ambientales que pueden afectar o verse afectadas por nuestra organización.
- Otras necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia ambiental

Nuestro compromiso con la protección y respecto del medioambiente queda acreditada por nuestra Política Ambiental, que ha sido aprobada por la alta dirección de la compañía y que establece las siguientes líneas de actuación:

- Adopción de medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- Implantar una cultura de mejora continua en materia ambiental en el desarrollo de nuestras actividades y servicios.
- Establecer anualmente objetivos de mejora ambiental, bajo el marco de referencia que establece esta Política.





# Uso de los recursos y reciclaje

En HomeServe hemos establecido indicadores ambientales cuyo seguimiento se realiza mensualmente y, de forma anual, se evalúan los aspectos ambientales directos (sobre los que la organización tiene control total) e indirectos (la organización solo puede influir, sin control total) en base a criterios de valoración establecidos dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, que tiene en cuenta factores de frecuencia, severidad, magnitud y capacidad de actuación: consumos de recursos naturales (electricidad, agua, papel y tóner), vertidos de agua sanitaria, residuos no peligrosos (papel y cartón, residuos orgánicos, tóner gastados, etc.), residuos peligrosos (RAEE´s y baterías), emisiones atmosféricas, ruido y aspectos ambientales derivados de situaciones de emergencia (vertidos aguas contaminadas, exceso consumo de agua, emisiones y residuos peligrosos). Como resultado de la evaluación anual, realizada a 31 de marzo de 2020, se obtuvo que los aspectos significativos han sido:

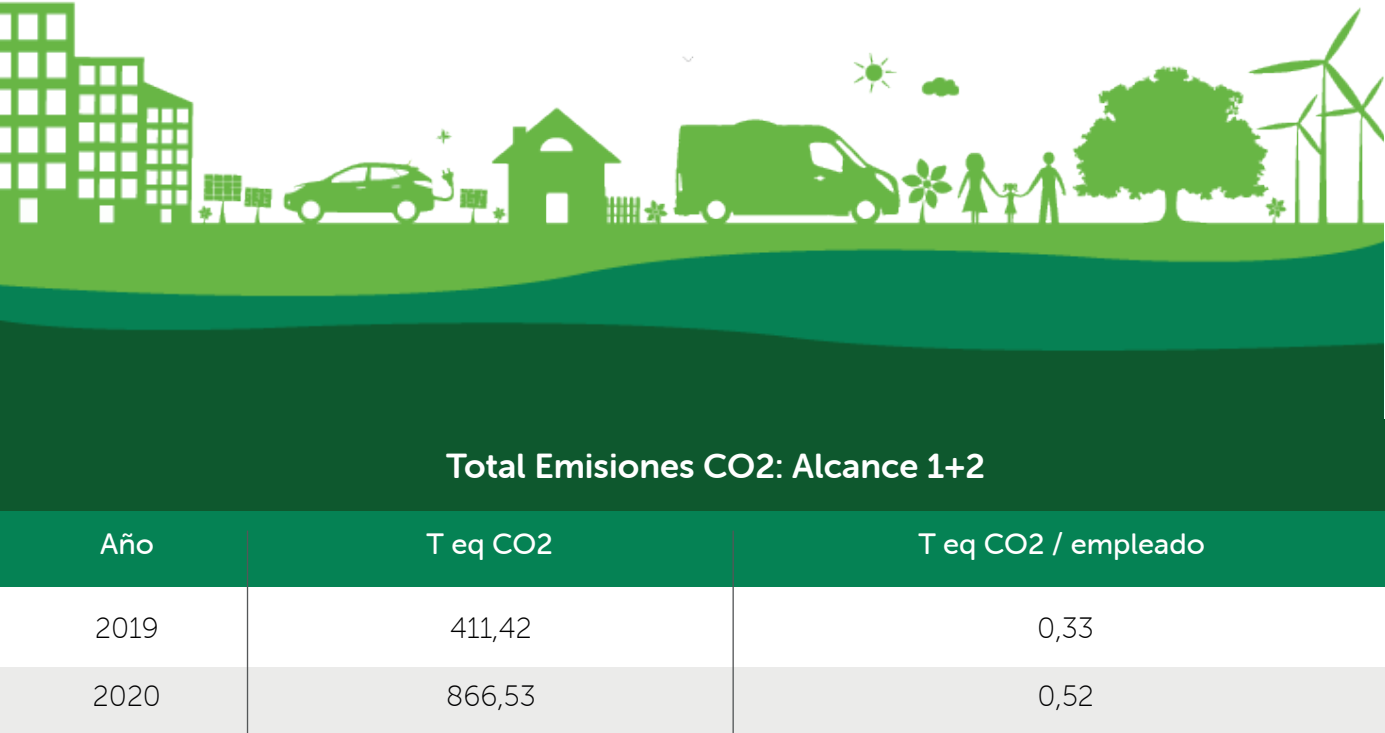
- **Directos:** Consumo de electricidad, papel y tóner.
- **Indirectos:** Consumo de combustible (derivado de la actividad llevada a cabo por los profesionales subcontratados)

En HomeServe España, hacemos seguimiento de los siguientes indicadores de aspectos ambientales directos:

	Units	2019	2020	2019/empleado	2020/empleado
Electricidad	KWh	564.438	504.011	453,36	299,29
Gas	KWh	668.834	658.012	537,22	390,74
Gasolina	Litros / Gigajulios	253 / 8,37	16.537 /545,78	0,20 / 0,0067	9,82 / 0,3241
Diesel	Litros / Gigajulios	59.013 / 2.123,94	241.201 / 8.681,03	47,40 / 1,7060	143,23 / 5,1550
Autogas	Litros / Gigajulios	0	18.556 / 491,51	0	11,02 / 0,2919
Agua	m3	4.259	1.651	3,42	0,98
Papel	kg	5.016	2.292	4,03	1,36

Factores de conversión de Litros a Gigajulios calculados a partir de datos de densidad y poder calorífico publicados en [Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico](#), a excepción del dato de densidad de GLP que se ha usado 560 kg/m3

No disponemos de datos de consumos para todas las empresas del grupo en España, ya que sólo HomeServe dispone de un sistema de gestión ambiental certificado. Para poder ofrecer los datos totales de consumo, se ha realizado una estimación calculando el valor real por empleado y multiplicándolo por el total de trabajadores que forman parte de la plantilla de HomeServe España a cierre de año.



Fuente de factores de conversión utilizado extraído de [Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico](#).

Ha habido un aumento de 2019 a 2020 de emisiones de CO2 por empleado debido al consumo de combustible, que ha aumentado un 234%, derivado del aumento de profesionales en plantilla por la adquisición de nuevas compañías y consecuentemente, aumento de servicios.

Por otra parte, ha habido una notoria disminución en estos dos años de emisiones de CO2 por empleado relacionado con el consumo eléctrico (reducción del 57%) y consumo de gas por uso de calderas (reducción del 25%). Tal reducción se entiende justificada por el desarrollo de la actividad de oficina en modalidad de teletrabajo.



En España, el principal impacto ambiental es el agotamiento de recursos naturales y, por ello, se han adoptado las siguientes medidas:

- **Campañas de concienciación** dirigidas a toda la plantilla: consumo responsable de recursos naturales (agua, luz, papel y tóner). Para ello, se han publicado 12 comunicados informativos en la intranet y a través del email, se ha realizado una “Semana del Medioambiente”, se han establecido retos; se ha fomentado el teletrabajo y se ha instalado cartelería con recordatorios de uso responsable de recursos.
- **“Guía de buenas prácticas ambientales”** para subcontratas y proveedores. Incluye referencia a indicaciones sobre conducción de vehículos responsables ambientalmente. Además, con la implantación del nuevo CRM “SalesForce” se estima que se optimizarán aún más las rutas de los profesionales, por lo que el consumo del combustible será menor.
- **Gestión de renting de flota de vehículos más eficientes ambientalmente**, aprobando una nueva política que obliga a los usuarios de empresas de HomeServe en España, no profesionales, a solicitar vehículos con etiqueta ECO (eléctricos, híbridos enchufables) y en el caso de profesionales de empresas de HVAC y MESOS a solicitar vehículos utilitarios (furgonetas) también con la etiqueta ECO y tecnología GLP.
- HomeServe, junto con otras organizaciones de distintos sectores, conforma la **alianza “Stepbywater”**, que recoge el mandato de Naciones Unidas y del ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos; y se convierten en impulsoras de la primera gran alianza en España

en torno al Decenio Internacional para la Acción de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible (2018-2028).

- **Segregación de residuos y gestión conforme a la normativa.** Para los no peligrosos, contamos con contenedores de papel, plástico y orgánico.
- **Mantenimiento eficiente de instalaciones** (equipos de climatización y contraincendios) a través de empresas con las homologaciones correspondientes.
- **Fomento del uso de transporte público.**

Dentro del marco de gestión de riesgos, en HomeServe España se ha identificado como riesgo medioambiental el agotamiento de recursos naturales y el posible aumento de emisiones de CO2.

Para poder garantizar el cumplimiento de las expectativas marcadas para mantener un crecimiento sostenible y ser considerados como un negocio sostenible, se han implantado una serie de herramientas que integren el medio ambiente dentro de la gestión global de las empresas.

**NOTA:** Ninguno de los centros de trabajo de Grupo Homeserve España se encuentra en las proximidades de áreas protegidas, como tampoco se llevan a cabo actividades que las puedan afectar en tal grado que nos haga considerarlo un aspecto material para HomeServe. Independientemente, dentro de nuestro compromiso de respeto al medioambiente y en la puesta en marcha de acciones y medidas antes mencionadas para minimizar las emisiones de GEI, uso responsable de recursos y correcta gestión de residuos, favorecemos también la preservación de la biodiversidad.







# Gestión de riesgos

Grupo HomeServe cuenta con un sólido marco de gestión de riesgos, que proporciona un enfoque disciplinado y coherente en toda la compañía, lo que garantiza una respuesta estructurada en todos los países en los que está presente para capturar, monitorizar y mitigar el riesgo. Se considera que los **Riesgos Empresariales del Grupo** representan las amenazas más importantes para la estrategia y las operaciones de HomeServe.

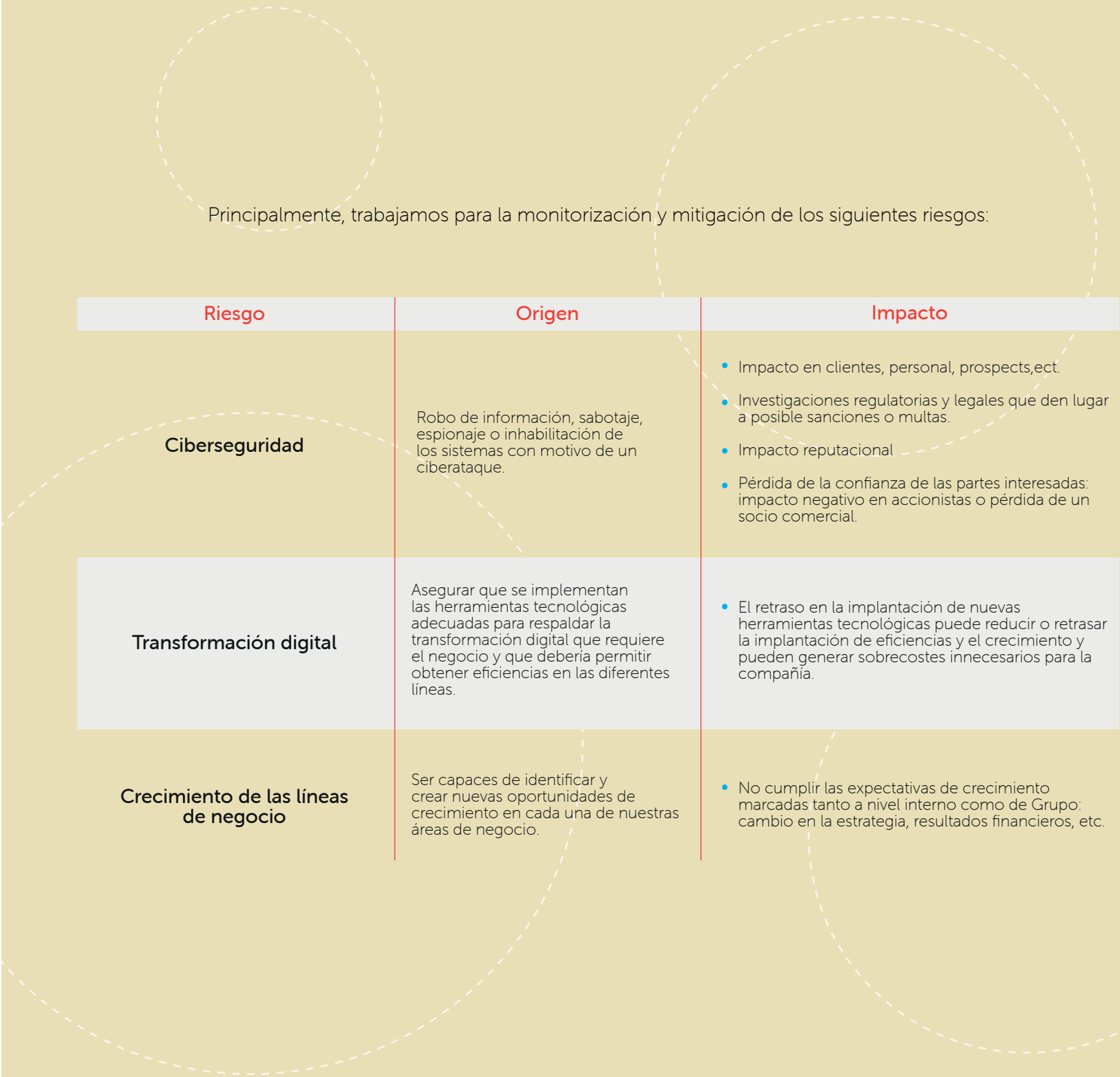
En HomeServe Asistencia y HomeServe Spain, los riesgos son tratados conforme al “Modelo de tres líneas de defensa”:

- **Línea 1:** se basa en el trabajo realizado por cada una de las áreas, en la revisión y control de los riesgos que afectan a sus procesos.
- **Línea 2:** la eficacia y calidad de los controles de nivel 1, son revisados y analizados por una segunda línea más independiente del negocio como pueden ser, por ejemplo, los departamentos de Calidad, Control Interno y Legal&Compliance.
- **Línea 3:** seguimiento y control realizado por un equipo totalmente independiente como el de Auditoria Interna, que está centralizado a nivel de grupo y quien reporta al Comité de Auditoria y Riesgos de Grupo.

De forma local, se realizan tres Comités de Riesgos al año, al que acuden: el CEO, el CFO y los Directores Generales de cada uno de los negocios. En ellos se revisan y discuten, tanto los riesgos estratégicos como operativos que afectan a HomeServe.

En años anteriores, todas las empresas habían trabajado por separado los efectos del **cambio climático**, pero desde este año se está realizando un enfoque más coherente para implementar acciones que mejoren el impacto ambiental del Grupo HomeServe a nivel global.

La **COVID-19** no se ha clasificado ni como riesgo a nivel empresarial ni como riesgo emergente. Sin embargo, se están considerando como riesgos emergentes la posibilidad de otras pandemias en el futuro. Habiendo demostrado a corto plazo que somos capaces de responder rápida y eficazmente para mantener las operaciones y buenos niveles de servicio en todos los negocios, la clave a largo plazo del Grupo será la resistencia de nuestro modelo y del comportamiento del consumidor.





A nivel global, Grupo HomeServe tiene establecidos otra serie de riesgos que impactan el modelo de negocio y estrategia:

Riesgo	Cómo lo gestionamos
Disrupción en el mercado de nuevos competidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de mercado</li><li>• Desarrollo ágil de productos en función de los cambios en las necesidades del consumidor.</li><li>• Aprendizaje compartido, análisis de tendencias del consumidor y desarrollo de productos y servicios líderes.</li></ul>
Estrategia M&A  Desembolsar más importe del valor de la transacción o subestimar tiempo y recursos necesarios para las nuevas adquisiciones.:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criterios estrictos a la hora de analizar operaciones.</li><li>• Asesores independientes dedicados a M&amp;A.</li><li>• Experiencia en gestión local con la supervisión del equipo central de HomeServe plc.</li></ul>
Capacidad de suscripción y concentración  HomeServe actúa como intermediario de seguros y no asume ningún riesgo material de seguro.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con la excepción de Reino Unido, en el resto de los países, HomeServe cuenta con acuerdos con al menos dos aseguradoras.</li><li>• Relación y comunicación continuada con todas las entidades aseguradoras con las que mantiene acuerdos para garantizar los productos que se comercializan, su rendimiento y las nuevas tendencias.</li></ul>
Regulación  HomeServe está sujeto a requisitos de regulación relacionados, por ejemplo, con el diseño de productos, procesos de comercialización y venta, así como protección de datos. HomeServe fomenta una cultura que promueve el enfoque en el cliente.  Además, cuenta con políticas específicas para hacer frente a la corrupción, la lucha contra el fraude, el soborno, la esclavitud, etc. Todas estas políticas están disponibles en <a href="http://www.homeserveplc.com/about-us/corporategovernance/policies.aspx">www.homeserveplc.com/about-us/corporategovernance/policies.aspx</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de la normativa local para garantizar que los productos se diseñen, comercialicen y vendan de acuerdo con todos los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.</li><li>• Mejores prácticas compartidas en todas las unidades del Grupo.</li><li>• Equipos especialistas en regulación y cumplimiento normativo</li></ul>

Riesgo	Cómo lo gestionamos
Integración HVAC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los planes de integración forman parte de todas las aprobaciones de casos comerciales.</li><li>• Las revisiones posteriores a la inversión brindan información para futuras adquisiciones.</li><li>• Equipos y recursos dedicados y retención de personal clave de gestión en los negocios adquiridos.</li><li>• HVAC se administra localmente, pero con un equipo global central que coordina y garantiza la aplicación consistente de la mejor práctica.</li></ul>
Pérdida de un affinity partner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contamos con carteras de socios para cada negocio con el objetivo de diversificar el riesgo.</li><li>• Los acuerdos comerciales son a largo plazo con condiciones financieras beneficiosas para ambas partes.</li><li>• HomeServe busca renovar los contratos antes de la fecha de vencimiento y dialogar con todos los socios.</li></ul>
Equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>• HomeServe cuenta con políticas de empleo, remuneración y beneficios e incentivos a largo plazo que se diseñan y revisan para ser competitivos con otras empresas.</li><li>• Periódicamente realiza encuestas a los empleados, se realizan seguimientos de rendimiento y se establece una comunicación proactiva y continuada para dar a conocer la actividad del negocio y a las opiniones y demandas de los empleados.</li><li>• Se establecen planes de carrera y se planifican de forma eficaz los planes de sucesión. Además, tenemos la diversidad adecuada de personas, experiencia e ideas para hacer avanzar el negocio.</li></ul>
Riesgos financieros  Riesgo de tipo de interés Riesgo crediticio Riesgo de liquidez Riesgo de cambio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este año se puso en marcha un sistema de gestión de tesorería para mejorar la visibilidad global del efectivo, la conectividad bancaria y la eficiencia de los procesos</li></ul>



**Acerca de esta memoria**



El alcance de este informe recoge todas las actividades desarrolladas por HomeServe Spain S.L.U., HomeServe Asistencia Spain S.A.U., Somgas Hogar S.L., Linacal S.L., Oscagas Hogar S.L., Tecno Arasat Servicios de Mantenimiento S.L., Servicios Técnicos Sate S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Servicio Técnico Urueña S.L., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal, Unipessoal LDA y Seguragua S.A.U. desde el 1 de enero de 2020, o desde la fecha de adquisición si esta fuese posterior, hasta el 31 de diciembre de 2020.

A lo largo de la memoria se ha utilizado: “Grupo HomeServe” para hacer referencia al grupo de empresas que forman parte de HomeServe en todos los países; “HomeServe España” para hacer referencia a todas las empresas incluidas en el alcance de la memoria; “HomeServe” para hacer referencia a HomeServe Spain S.L.U. y HomeServe Asistencia Spain S.A.U.; y “HVAC” para hacer referencia a Somgas Hogar S.L., Linacal S.L., Oscagas Hogar S.L., Tecno Arasat Servicios de Mantenimiento S.L., Servicios Técnicos Sate S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L. y Servicio Técnico Urueña S.L.

Los indicadores proporcionados en esta memoria se han elaborado en base a los requisitos de la ley 11/2018 y GRI Sustainability Reporting Standards. De acuerdo con nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a continuación, recogemos los principales indicadores que utilizamos para ver nuestra contribución en cada ODS.

ODS 3	
Dato/iniciativa	Resultado 2020
% Empleados con seguro médico empresa (*)	43%
% Empleados formados en salud y bienestar (*)	100%
Consejos compartidos sobre salud y bienestar (*)	24
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo	1,71

ODS 12	
Dato/iniciativa	Resultado 2020
Kilos de papel consumido por empleado	1,36kg
Consumo de energía por empleado	299,29KWh
Impresoras eficientes: reducción impresiones	Activo
Semana del Medioambiente	Activo

Total emisiones CO2 / empleado	0,52
--------------------------------	------

(\*) Indicadores solo aplicables a HomeServe. A medida que se avance en la integración de políticas en el resto de empresas, se tendrán en cuenta en el cálculo de estos indicadores.

ODS 5	
Dato/iniciativa	Resultado 2020
Mujeres en la plantilla	60,4%
Mujeres en mandos intermedios	47,6%
Mujeres en Comité de Dirección (SMT)	30%
Brecha salarial (*)	1,15%
% Mujeres promocionadas (*)	75%

ODS 8	
Dato/iniciativa	Resultado 2020
Empleados con contrato fijo	85,2%
Antigüedad media de compañía	5,01 años
Promociones realizadas (*)	20
Empleados menores de 30 años	10,6%
Empleados mayores de 50 años	16,5%
Políticas de conciliación	Activo
Flexibilidad horaria	Activo
% Empleados teletrabajo (*)	100%

ODS 10	
Dato/iniciativa	Resultado 2020
Número de iniciativas llevadas a cabo con asociaciones y organizaciones sociales (*)	12
% Empleados con discapacidad (*)	0,2% (Cumplimiento Ley LISMI con medidas alternativas)
Proveedores sociales (*)	4

Número  
de empleados  
por clasificación  
profesional, sexo  
y edad.

2019														
Clasificación Profesional	de 18 a 19 años		de 20 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 59 años		de 60 a ∞ años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	1	13	5	49	14	47	15	11	1	1	-	123	36
COMERCIAL	-	-	1	0	1	1	2	3	2	6	-	1	6	11
DIRECTOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
ENCARGADO	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	0	3
GRUPO 1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	2
GRUPO 3	-	-	-	-	-	1	5	6	-	-	-	-	5	7
GRUPO 4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	0	2
GRUPO I	-	-	-	-	-	1	3	3	1	8	-	-	4	12
GRUPO II. SUBGR II.B	-	-	1	2	13	5	13	15	3	2	-	1	30	25
GRUPO II.SUBG.II A	-	-	-	-	1	-	4	3	1	2	-	-	6	5
GRUPO III. SUBGR III B	-	-	-	-	2	-	4	-	3	-	-	-	9	0
GRUPO III. SUBR III-A	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	0
GRUPO III.SUB III B2	-	-	10	9	21	16	19	12	1	1	-	-	51	38
GRUPO III.SUBG III C	-	-	7	3	32	16	27	12	17	3	5	1	88	35
Grupo VI	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0
INGENIERO TÉCNICO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
JEFE 2º	-	-	-	-	5	5	13	2	3	-	-	-	21	7
OFICIAL 1º	-	-	-	2	-	12	2	22	-	15	-	2	2	53
OFICIAL 3º	-	-	-	-	-	2	2	5	-	2	-	-	2	9
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1º	-	-	3	8	22	16	19	23	12	8	-	4	56	59
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2º	-	2	24	9	116	35	193	38	44	14	10	2	387	100
PEÓN	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	1
PERITO/APAREJADOR/ENCARGADO	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	0	3
TITULO DE GRADO MEDIO	-	-	-	-	1	3	3	-	-	3	-	-	4	6
TITULO SUPERIOR	-	-	-	-	2	8	8	8	2	2	-	1	12	19
TOTAL	2	3	59	38	268	139	365	170	100	73	16	12	810	435



Número  
de empleados  
por clasificación  
profesional, sexo  
y edad.

2020														
Clasificación Profesional	de 18 a 19 años		de 20 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 59 años		de 60 a ∞ años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
ALMACENERO	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	0	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	-	-	49	21	87	28	74	14	26	2	1	-	237	65
AUXILIARES	-	-	-	-	-	-	3	-	6	-	-	-	9	0
COMERCIAL	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	1	0	4
DIRECTOR ÁREA O SERVICIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	1
DIRECTOR OPERACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
DIRECTOR REDES	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	0	1
ENCARGADO	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1
GESTOR	-	1	1	-	4	1	-	-	-	-	-	-	5	2
GRUPO 1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1
GRUPO 3	-	-	-	-	-	1	2	1	1	1	-	-	3	3
GRUPO 4	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	0	3
GRUPO I	-	-	-	-	-	2	3	4	1	8	-	1	4	15
GRUPO II. SUBGR II.B	-	-	3	1	13	6	15	16	4	1	-	1	35	25
GRUPO II.SUBG.II A	-	-	-	-	1	-	4	2	1	3	-	-	6	5
GRUPO III. SUBGR III B	-	-	-	-	2	-	3	-	3	-	-	-	8	0
GRUPO III. SUBR III-A	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0
GRUPO III.SUB III B2	-	-	6	10	25	16	22	14	1	1	-	-	54	41
GRUPO III.SUBG III C	-	-	3	2	32	15	33	13	18	3	4	1	90	34
Grupo VI	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	0
INGENIERO TÉCNICO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
JEFE 2º	-	-	2	3	15	8	17	9	5	3	-	-	39	23

Número  
de empleados  
por clasificación  
profesional, sexo  
y edad.

2020														
Clasificación Profesional	de 18 a 19 años		de 20 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 59 años		de 60 a ∞ años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
JEFE DE PRIMERA	-	-	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	3	2
JEFE TÉCNICO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
JEFE TÉCNICO ORG.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	1
LIMPIADORA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0
OFICIAL 1º	-	-	-	5	-	36	1	62	-	24	-	4	1	131
OFICIAL 2º	-	-	-	1	2	5	-	1	-	3	-	-	2	10
OFICIAL 3º	-	-	-	1	-	3	-	3	-	4	-	-	0	11
OFICIAL ADMINISTRATIVO	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	-
OFICIAL ADMINISTRATIVO 1º	-	-	3	9	27	17	33	33	22	11	1	3	86	73
OFICIAL ADMINISTRATIVO 2º	-	1	34	9	107	40	194	41	56	14	10	1	401	106
OFICIAL TÉCNICO	-	-	-	2	-	5	-	1	-	1	-	-	0	9
PERITO/APAREJADOR/ENCARGADO	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	0	3
PROFESIONAL DE OFICIO 1º Y 2º	-	-	-	5	1	19	-	21	-	4	-	1	1	50
RESPONSABLE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1
RESPONSABLE MANTENIMIENTO	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	0	1
RESPONSABLE RED	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0
SUPERVISOR	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	0	2
TITULADO DE GRADO MEDIO	-	-	-	-	2	4	4	2	-	2	-	-	6	8
TITULADO SUPERIOR	-	-	5	-	2	8	10	14	1	5	-	1	18	28
TOTAL	0	2	107	70	237	211	421	258	145	100	16	17	1.017	667



Tabla  
de equivalencias  
GRI

Apartado / Seccion	Estándares GRI	Páginas
Entrevista Fernando Prieto	102-14	4 - 5
HomeServe, un recorrido por el 2020	103-2	7
	102-10	
Grupo HomeServe	102-2	8-9
	102-3	
	102-4	
	102-6	
	102-7	
Grupo HomeServe en España	103-2	10
	102-7	
	201-1	
	201-4	
HomeServe ante la COVID-19	103-2	11
	403-5	
	403-7	
Modelo de negocio y estrategia	102-2	14-15
Sostenibilidad Homerve España: análisis de materialidad	102-40	17
	102-42	
	102-43	
	102-46	
	102-47	
	103-1	
Estrategia de sostenibilidad: nuestros	103-2	18

Apartado / Seccion	Estándares GRI	Páginas
Gobierno corporativo	102-16	19-20
	102-17	
	102-18	
	103-2	
Creacción de valor para los grupos de interés	412-1	21-25
	102-12	
	102-13	
	102-40	
	102-43	
	102-44	
Equipo	103-1	27-30
	103-2	
	102-8	
	102-18	
	102-22	
Talento y desarrollo	103-2	31-33
	404-1	
	404-3	
Conciliación	103-2	34

Tabla  
de equivalencias  
GRI

Apartado / Seccion	Estándares GRI	Páginas
Diversidad e inclusión	102-16	35-37
	103-2	
	406-1	
Salud, Seguridad y Bienestar	102-41	38-30
	103-2	
	403-2	
	403-6	
	403-9	
	403-4	
	403-10	
Representación y canales de denuncia	102-41	40-41
	103-2	
Clientes	103-2	43-46
Gestión de reclamaciones	102-33	47
	102-34	
Provedores	103-2	51
	102-9	
	102-10	
Sociedad	103-2	56-61

Apartado / Seccion	Estándares GRI	Páginas
Medioambiente	102-11	63-65
	102-15	
	102-30	
	103-2	
	103-3	
	301-1	
	302-1	
	302-3	
	305-1	
	305-2	
	306-1	
Gestión riesgos	102-15	67-68
	102-30	
	103-2	



# Una gran empresa en la que trabajar

