

Memoria anual 2023

Índice

1. Carta del CEO

2. Información general

- 2.1. Acerca de HomeServe
- 2.2. Nuestros servicios
- 2.3. Modelo de negocio
- 2.4. Principales magnitudes económicas
- 2.5. Entorno económico y marco regulatorio
- 2.6. Nuestra cultura
- 2.7. Estructura organizativa
- 2.8. Premios y reconocimientos

3. Información medioambiental

- 3.1. Compromiso con el medioambiente

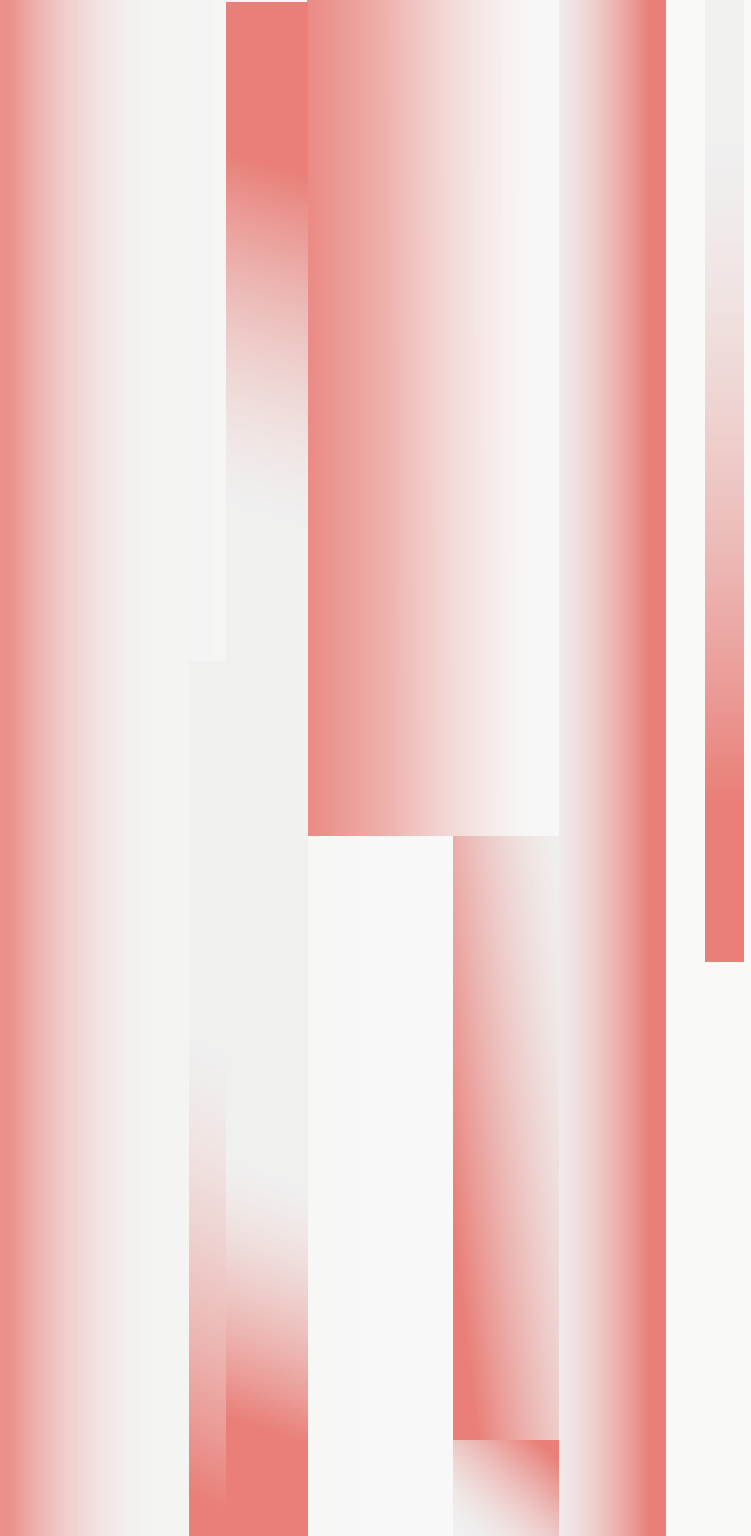
4. Información social

- 4.1. Compromiso con nuestros accionistas
- 4.2. Compromiso con nuestro equipo
- 4.3. Compromiso con nuestros clientes
- 4.4. Compromiso con nuestra red de profesionales
- 4.5. Compromiso con nuestros proveedores
- 4.6. Compromiso con la sociedad
 - 4.6.1. Alianzas y patrocinios

5. Información sobre gobernanza

- 5.1. Sistema de gobierno corporativo
- 5.2. Código Ético
- 5.3. Gestión de riesgos
- 5.4. Sistema de Compliance
- 5.5. Cadena de suministro
- 5.6. Ciberseguridad y privacidad de los datos
- 5.7. Certificaciones

6. ANEXOS Información complementaria



1. Carta del CEO

Carta Fernando Prieto

Estimado amigo:

La publicación de nuestra memoria anual nos brinda la oportunidad de reflexionar sobre nuestros principales hitos de negocio y compartir con todos nuestros grupos de interés hacia donde avanza nuestra compañía. El 2023 ha sido especialmente importante. Comenzamos el año con la formalización de la adquisición del Grupo HomeServe por parte de Brookfield y a lo largo de los siguientes meses hemos estado inmersos en el proceso de integración para seguir construyendo una empresa sólida, fortaleciendo nuestro negocio y haciéndolo más sostenible.

En los últimos ejercicios hemos asumido diversos retos, nos hemos enfrentado a un escenario económico inflacionista, que ha requerido por nuestra parte de una adaptación a nuevas regulaciones y políticas, así como de una gestión profunda de la eficiencia económica y operacional. Desde mi punto de vista, el éxito y la fortaleza de una compañía radican en la capacidad de adaptarse de forma firme y rápida a cualquier cambio.

En HomeServe hemos desarrollado un modelo de negocio sólido y rentable que nos permite seguir creciendo año tras año. En este último ejercicio nos hemos enfocado en seguir ampliando nuestro negocio y nuestra apuesta por la sostenibilidad con la adquisición de nuevas compañías en España y Portugal especializadas en la instalación de equipamientos para el hogar que permiten el uso de energías renovables.

La sociedad también está evolucionando y los usuarios demandan soluciones sostenibles para su hogar. Por eso, llevamos varios años invirtiendo y desarrollando un modelo de negocio que nos permite acompañar a los hogares en este proceso de transformación. Así, nuestro propósito como compañía ha evolucionado desde la asistencia en el hogar hacia una empresa que, además, ofrece soluciones para convertir el hogar en un espacio más confortable, eficiente y sostenible. Esto nos ha llevado a adaptar nuestra estructura que actualmente se compone de tres unidades enfocadas en los tres negocios clave: asistencia en el hogar, servicios para la energía e instalaciones.



Carta Fernando Prieto

Tenemos un gran equipo, cualificado y con experiencia para seguir impulsando el negocio, como así lo demuestran nuestros resultados, con una facturación que ya alcanza los 293,14 millones de euros y un crecimiento del 14% del beneficio.

Además del crecimiento y la rentabilidad de nuestro negocio, en HomeServe contamos con una estrategia de sostenibilidad, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Pacto Mundial y la Agenda 2030. Nuestra actividad en este sentido está enfocada en la promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades; el cuidado del medioambiente gracias a la reducción de emisiones y el uso de energía renovable; el apoyo a los colectivos más vulnerables y la honestidad, la transparencia y la ética en todos los ámbitos de nuestro negocio. Siempre alineando nuestras prioridades en materia ESG con lo que nos trasladan nuestros grupos de interés.

Trabajamos en un ambiente inclusivo que comprende las necesidades de nuestro equipo y valora el talento de cada persona, fomentando la formación continua, la colaboración y el intercambio de conocimientos. Hoy en día, me siento especialmente orgulloso de constatar que el 55% de nuestro equipo está formado por mujeres, alcanzando el 44% de representación en el colectivo de mandos intermedios y dirección. En 2023 hemos ratificado también nuestro compromiso con el chárter de la Diversidad promovido por la Fundación Diversidad.

Con Brookfield compartimos una visión común de inversión y crecimiento enfocado en la descarbonización de los hogares a la vez que mejoramos la huella medioambiental de nuestra sociedad. Por ello, además del uso de fuentes renovables en casi el 100% de nuestras oficinas y el control de emisiones como compañía, estamos ayudando a la sociedad a reducir el impacto de la huella de carbono gracias a la instalación de sistemas alimentados por energía renovable como paneles solares, aerotermias o puntos de recarga de vehículos eléctricos. Durante 2023 realizamos 758 instalaciones de paneles solares, lo que se traduce en 1.934.138kw/h de energía renovable y una reducción de emisiones de CO2 de 1.160.483kg.

Por otro lado, mantenemos nuestro compromiso de cuidar del hogar de todos, llevando a cabo diversas iniciativas solidarias para apoyar a los colectivos más vulnerables a través de nuestro proyecto HomeServe Responde y ofreciendo a nuestro equipo formar parte de ellas.

Por último, a nivel global, contamos con un sólido Gobierno Corporativo que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos humanos, integridad corporativa, fidelidad y cumplimiento de la legalidad y la transparencia. Velamos por la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, y exigimos este mismo compromiso a nuestros proveedores y socios.

Os invito a leer esta memoria para conocer más a fondo a nuestra compañía y a nuestro equipo, del que me siento francamente orgulloso. Una compañía que no sólo demuestra solidez financiera y rentabilidad, sino que refleja cada día un alto compromiso con las personas que trabajamos en HomeServe, con las compañías con las colaboramos, con nuestros proveedores, con la sociedad y con el medioambiente.

Muchas gracias.

Fernando Prieto
CEO HomeServe Iberia

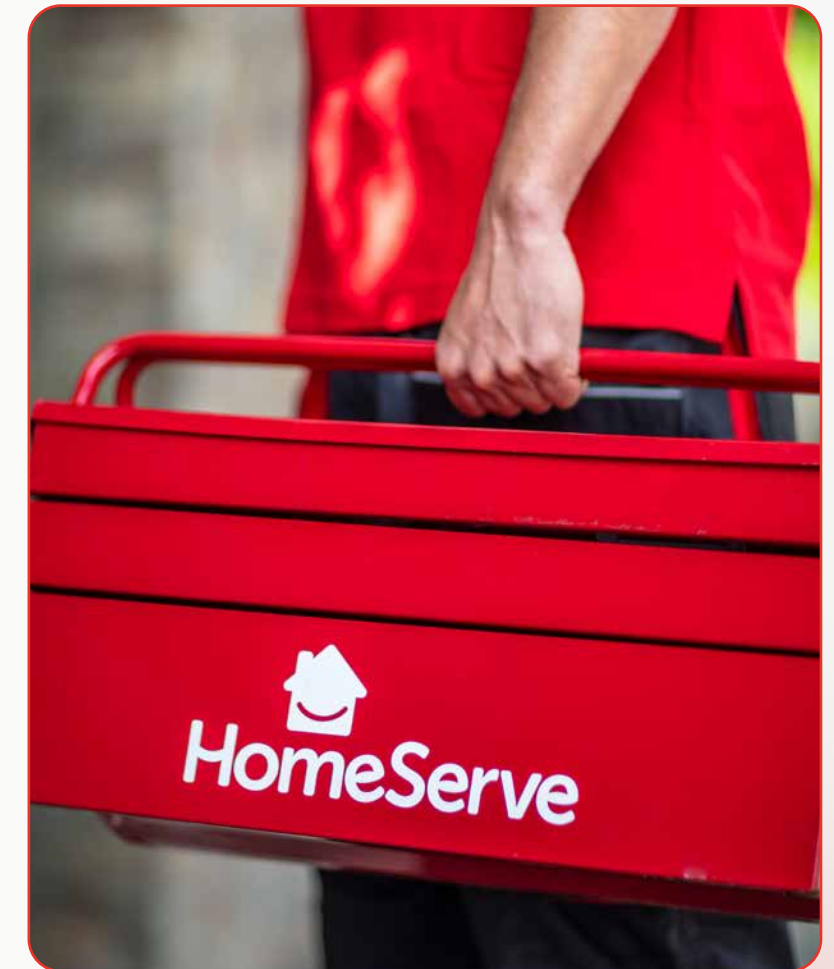


2. Información general

2.1. Acerca de HomeServe

En HomeServe Iberia trabajamos para convertir los hogares en espacios más confortables, eficientes y sostenibles. Para conseguirlo, hemos desarrollado cuatro formas de cubrir las necesidades de nuestros clientes:

- A los propietarios de viviendas que valoran los seguros, les ofrecemos pólizas para cubrir las emergencias domésticas mediante diferentes servicios de suscripción adaptados a sus necesidades.
- Ofrecemos un servicio de gestión integral de siniestros en el hogar y mantenimiento de activos inmobiliarios para compañías del sector financiero y de los seguros, entre otros.
- Para las personas que prefieren resolver los problemas a medida que surgen contamos con plataformas online que ponen en contacto a propietarios con expertos en su zona.
- Nuestro conocimiento técnico en sistemas de calefacción, ventilación, aire acondicionado e instalaciones de autoconsumo completan nuestra oferta de servicios para los propietarios que necesitan instalar, sustituir o realizar labores de reparación o mantenimiento de sus aparatos o hacer más eficientes energéticamente sus hogares.



2.1. Acerca de HomeServe

Damos empleo a 10.000 personas en el mundo para ofrecer nuestros servicios a clientes de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, Bélgica, España, Portugal, Italia, Alemania y Japón.

Desde enero de 2023, HomeServe forma parte de Hestia Bidco Limited, una subsidiaria indirecta de fondos asesorados o administrados por Brookfield Infrastructure Partners L.P.



2.2. Nuestros servicios

Membership

Para los hogares, tener la tranquilidad de que cuentan con un seguro o servicio al que recurrir cuando necesitan asistencia en fontanería, calefacción, electricidad, cerraduras, acristalamiento, control de plagas o tecnología.

Ofrecemos nuestros productos y servicios mediante un sistema de suscripción que cubre aquellas incidencias que surgen en el hogar.

Comercializamos estos servicios a través de canales propios o mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido a sus clientes. Nuestra fuerte estructura, nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner.

Asistencia: HEA (Home Emergency Assistance)

Servicios de gestión integral de siniestros (tramitación y reparación) y de back-office a clientes en el sector asegurador y financiero, principalmente.

Nuestra línea de negocio especializada en la realización de reparaciones, instalaciones y mantenimientos.

Llevamos a cabo la gestión integral de los siniestros de las principales compañías aseguradoras y nos ocupamos del mantenimiento y las instalaciones de comercios y pymes, para lo que contamos con más de 3.000 profesionales colaboradores, especializados en 30 gremios principales, que operan en todo el país.

La gente confía
en nosotros
para cuidar de
sus hogares.
Por eso nos
enorgullecemos
de lo que
hacemos y nos
tomamos muy
en serio nuestras
responsabilidades.

2.2. Nuestros servicios

HVAC

(Heating, Ventilation and Air Conditioning)

La capacidad de instalar y sustituir aparatos, así como de realizar su reparación y mantenimiento, para poder ofrecer un servicio completo en los hogares.

Nuestro negocio de instalación, reparación y mantenimiento de aparatos de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

Ofrecemos el servicio técnico que necesitan nuestros clientes durante todo el ciclo de vida del aparato, desde la instalación hasta la sustitución del mismo, y siempre que sea posible, asesorando al cliente sobre sistemas de climatización más sostenibles como la aerotermia o aparatos de menor consumo energético.

HomeServe Solar

Nuestro servicio especializado en instalaciones de energía renovable y adecuación energética que ofrece a los hogares soluciones sostenibles y eficientes.

Realizamos instalaciones y mantenimiento de paneles solares, baterías y puntos de recarga de vehículos eléctricos a través de una red experta y certificada.

Nos hacemos cargo de todo el proceso desde la elaboración del proyecto hasta la gestión de permisos necesarios, instalación, puesta en marcha y legalización de la misma, así como el servicio de mantenimiento para garantizar una mayor eficiencia y prolongación de la vida útil de la instalación.

Home Experts*

Un marketplace online que ayuda a los hogares a encontrar al instante profesionales de confianza para una amplia gama de reparaciones y mejoras, desde jardinería hasta limpieza de alfombras.

A través de plataformas online como Checkatrade (Reino Unido), habitissimo (España, Italia, Portugal, México y Chile) o eLocal (Norte América), ayudamos a las personas que necesitan realizar mejoras o reparaciones en sus hogares a contactar con profesionales locales. Al ponerles en contacto con clientes en su zona, proporcionamos a los profesionales un flujo de ingresos, a la vez que les facilitamos los sistemas y procesos para ayudarles a gestionar eficientemente sus negocios.

2.2. Nuestros servicios

Oficinas

HomeServe Iberia opera en todo el mercado español y portugués, con un total de 61 oficinas en estos dos países y gerencias de red en 10 comunidades de España.

Gerencias de red

Andalucía	3
Aragón	1
Asturias	1
Canarias	1
Castilla y León	1
Cataluña	1
Galicia	1
Illes Balears	1
País Vaco	1
Valencia	2

Comunidades Autónomas

Esp.

Aragón	8
Asturias	3
Cantabria	2
Castilla y León	2
Cataluña	13
La Rioja	1
Madrid	12
Navarra	7
País Vasco	3
Sevilla	2
Valencia	2

Port.

Amadora	1
Lisboa	1
Oporto	1
Portimao	1
Tomar	1
Vialonga	1



2.3. Modelo de negocio

El modelo de negocio de HomeServe Iberia se basa en cinco pilares que nos distinguen y aportan valor añadido a nuestro negocio:

Acuerdos comerciales

Nuestros acuerdos con grandes affinity partners son nuestra principal vía de entrada al mercado.

Tenemos una trayectoria sólida en la creación y desarrollo de acuerdos comerciales con empresas de diversos sectores. En el negocio de Membership y HVAC cerramos acuerdos a largo plazo con empresas de suministros, fabricantes de aparatos, compañías de seguros y proveedores de servicios especializados. Contamos con más de 1.000 affinity partners y una larga experiencia estableciendo alianzas duraderas que aportan valor a las dos partes. En este contexto, el Grupo HomeServe actúa como intermediario de seguros y no asume ningún riesgo material del seguro y nuestros productos están respaldados por suscriptores externos independientes.

Marketing

Renovamos constantemente nuestras propuestas a clientes y socios comerciales para optimizar el crecimiento de nuestros clientes y el desarrollo de los affinity partners.

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

Obsesión por el cliente

Nuestra cultura pone al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

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

Gestión de la red de profesionales

Trabajamos con nuestra red de profesionales para ofrecer el mejor servicio a los hogares.

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 y realizamos una importante labor de reclutamiento y vinculación con la compañía, proporcionándoles la infraestructura y la tecnología necesaria para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Además, contamos con profesionales que forman parte de nuestra plantilla en algunas compañías de HomeServe Iberia.

Recursos financieros y experiencia

Somos disciplinados en la forma en la que utilizamos los recursos y contamos con procesos claros para decidir dónde invertiremos y dónde no.

Nuestro negocio es predecible, sostenible y solvente. Nuestros ingresos proceden en gran medida de los productos y servicios que ofrecemos para el cuidado del hogar. Invertimos en nuestra gente, nuestra red de profesionales, nuestra marca, nuestras asociaciones y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar crecimiento sostenido.

2.3. Modelo de negocio

Datos de interés	Personas en el equipo	2.160	Instalaciones renovables	758
	Porcentaje de mujeres	55%	Profesionales colaboradores	3.089
	Contratos indefinidos	98%	Oficinas en España y Portugal	61
	Contratos de clientes	1.032.955	Energía de origen renovable	76%
	Servicios atendidos (2023)	2.068.979	Millones de euros EBIT	42,3

2.4. Principales magnitudes económicas

Gracias a la dedicación de nuestros equipos, profesionales colaboradores y socios comerciales, hemos cerrado el año fiscal 2023 con un crecimiento anual del 32,2% respecto al año anterior.

Las empresas de HomeServe Iberia registraron en 2023 un EBIT agregado de 42,3 millones de euros frente a los 32,0 millones de euros de 2022, superando así el objetivo fijado para este año fiscal de obtener 40,6 millones de euros.

Este crecimiento ha sido posible gracias al incremento de volumen en todas nuestras líneas de negocio y a la incorporación inorgánica de nuevas compañías en nuestra línea de negocio de instalación y mantenimiento de sistemas de climatización.

Por otro lado, la adquisición en enero de 2023 del Grupo HomeServe por parte de Brookfield, uno de los fondos de infraestructuras más grandes del mundo, ha supuesto un respaldo al plan estratégico de HomeServe y, muy especialmente, a nuestra estrategia de descarbonización de los hogares en España, donde creemos que podemos contribuir de manera más directa a la sociedad.

HomeServe Iberia no recibió ninguna subvención por parte de las administraciones públicas en 2023 y el grupo fiscal (todas las empresas del alcance del presente informe) abonó 8,66 millones de euros en concepto de impuestos sobre beneficios (5,39 millones de euros en 2022).

Los datos financieros son consolidados de España y Portugal.



Sergio Zardoya, CFO de HomeServe Iberia

2.5. Entorno económico y marco regulatorio

El cambio se ha ido acelerando y convirtiendo en una constante de nuestro tiempo. Los cambios en el clima, la tecnología, la fuerza laboral y las expectativas de los clientes y la sociedad, combinados con la inestabilidad macroeconómica y geopolítica (inflación, tipos de interés, crisis energética, factores regulatorios, interrupciones en la cadena de suministro, escasez de mano de obra capacitada, tensiones comerciales y guerras en Europa y Oriente Medio...), son alguna de las incertidumbres a las que tienen que hacer frente las empresas, ya sea transformando su infraestructura tecnológica, sus productos y servicios o sus modelos de negocio para sobrevivir.

Incertidumbre, inestabilidad y cambios disruptivos hacen imposible prever el corto plazo. Para ofrecer algo de tranquilidad en los hogares, creemos que HomeServe tiene el potencial de lograr un bienestar social ayudando a prevenir o mitigar los riesgos antes de que se produzcan y asegurando la reposición o reparación del daño en los segmentos de su actividad.

La actividad que desarrolla HomeServe se encuentra regulada en todos los países en los que opera, por lo que en cada país contamos con áreas específicas de Compliance, dirigidas por el departamento Legal, que asesora a las áreas operativas sobre la normativa aplicable y su cumplimiento, en especial temas regulatorios y normativa de protección de consumidores, además de realizar funciones de supervisión continua.

HomeServe España completa un Informe anual de Compliance, que evidencia que se han cumplido los requisitos establecidos en el Marco de Compliance del Grupo, y que los procesos y controles son suficientes para identificar incumplimientos de las leyes y regulaciones locales.



“La solidez empresarial encuentra su mejor aliado en el cumplimiento normativo.”

Paloma Cerezo, Directora Legal & Compliance

Estrategia

Nuestro propósito es hacer los hogares más confortables, eficientes y sostenibles.

Para materializar nuestro compromiso con la sostenibilidad, estamos adaptando nuestra estrategia de negocio asumiendo objetivos medioambientales, sociales y de buen gobierno e incluyendo la sostenibilidad en todos nuestros servicios, de forma que podamos generar un impacto positivo en la sociedad, ayudando a nuestros clientes a transformar sus hogares.

Contribuimos positivamente en nuestro entorno mediante la promoción de fuentes de calefacción y refrigeración respetuosas con el medioambiente, la instalación de sistemas de autoconsumo o nuestro plan de prácticas formativas para jóvenes profesionales.

Con la creación de HomeServe Solar, damos un paso más en nuestra apuesta por la sostenibilidad y el compromiso con los objetivos de descarbonización, especializándonos en instalaciones de energía renovable y ofreciendo a los hogares soluciones eficientes y respetuosas con el medioambiente.



“Seguimos avanzando de la prestación de servicios de asistencia a las soluciones globales de eficiencia en el hogar”

Luis Vial, Director General de HomeServe Iberia

2.6. Nuestra cultura

La cultura de HomeServe tiene como objetivo conseguir el rendimiento y crecimiento del negocio, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de conducta empresarial.

"The HomeServe Way" establece los comportamientos, las habilidades y los conocimientos necesarios del equipo de HomeServe y está basado en los principios de coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes.

Estos valores y principios de nuestra cultura son la base de nuestra capacidad para innovar y adaptarnos al cambio.

Realizamos encuestas periódicas de clima laboral para evaluar la cultura. Estas encuestas son cumplimentadas por los empleados y empleadas de todo el mundo de forma anónima a través de un proceso gestionado por un proveedor externo. Además, el International People Forum (Foro Internacional de Personas), que se reúne regularmente y está compuesto por representantes de cada una de nuestras empresas en el mundo, aporta información informal adicional.

Por otro lado, el Consejo de Administración del Grupo recoge información de los Directores Ejecutivos sobre la cultura y valores en todas las empresas de HomeServe en el mundo. Además, la función de auditoría interna también tiene en cuenta la cultura dentro de sus revisiones.



Nuestros valores

Coraje:

- Creemos en nuestra estrategia, hacemos fáciles las cosas y nos esforzamos por conseguir excelentes resultados y mejorar de forma continua.
- Somos personas decididas, expresamos nuestra opinión y afrontamos retos.
- Valoramos la innovación superando los errores y aprendemos de las experiencias.



Persistencia:

- Damos lo mejor en el trabajo, asumiendo responsabilidad e implicándonos para obtener mejores resultados.
- Somos optimistas, mostramos siempre actitud positiva y hacemos que las cosas ocurran.
- Somos resilientes antes los contratiempos y colaboramos para encontrar la solución.



Integridad:

- Actuamos con honestidad e integridad y buscamos la verdad.
- Valoramos la comunicación abierta, el diálogo y escuchamos con respeto los retos y opiniones.
- Actuamos con humildad y tolerancia, apostando por la diversidad para construir grandes equipos.

2.7. Estructura organizativa

En España y Portugal, el CEO es el máximo responsable de la organización y, junto al equipo directivo, vela por el cumplimiento de nuestras políticas y el correcto funcionamiento del negocio.

El máximo órgano ejecutivo en HomeServe Iberia es el Comité de Dirección, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, las políticas y procedimientos, los sistemas de calidad, la gestión financiera y el desarrollo de personas, entre otros.

HomeServe Iberia cuenta, además, con diferentes comités y órganos, tales como el Comité de Riesgos, el Comité de Compliance o el Comité de Ciberseguridad.



Fernando Prieto
CEO



Luis Vial
Director General



Ana López
Secretaría General



Sergio Zardoya
CFO



Paloma Cerezo
Directora Legal & Compliance



Pedro Fernández-Olano
Director Expansión



Agustín Domínguez
Director Transformación
y Tecnología



Arturo Marzal
Director Comercial y Marketing



Juan Díaz-Mauriño
Director Operaciones Solar



Teresa Primo
Directora Operaciones
y Red España



José Enrique Viniegra
Director Operaciones HVAC

2.8. Premios y reconocimientos

A lo largo del año, hemos obtenido diferentes reconocimientos como generadores de valor para los distintos grupos de interés.

Sociedad

Premios Solidarios del Seguro 2023: Un año más, HomeServe Asistencia participó junto al resto de entidades y organizaciones en los Premios Solidarios del Seguro, con el objetivo de impulsar la solidaridad en el sector. En esta edición se reconoció nuestra labor con la Fundación Tengo Hogar, con la que colaboramos a través de nuestra iniciativa “Llevando Sonrisas”, que brinda a nuestro equipo la oportunidad de presentar proyectos solidarios.

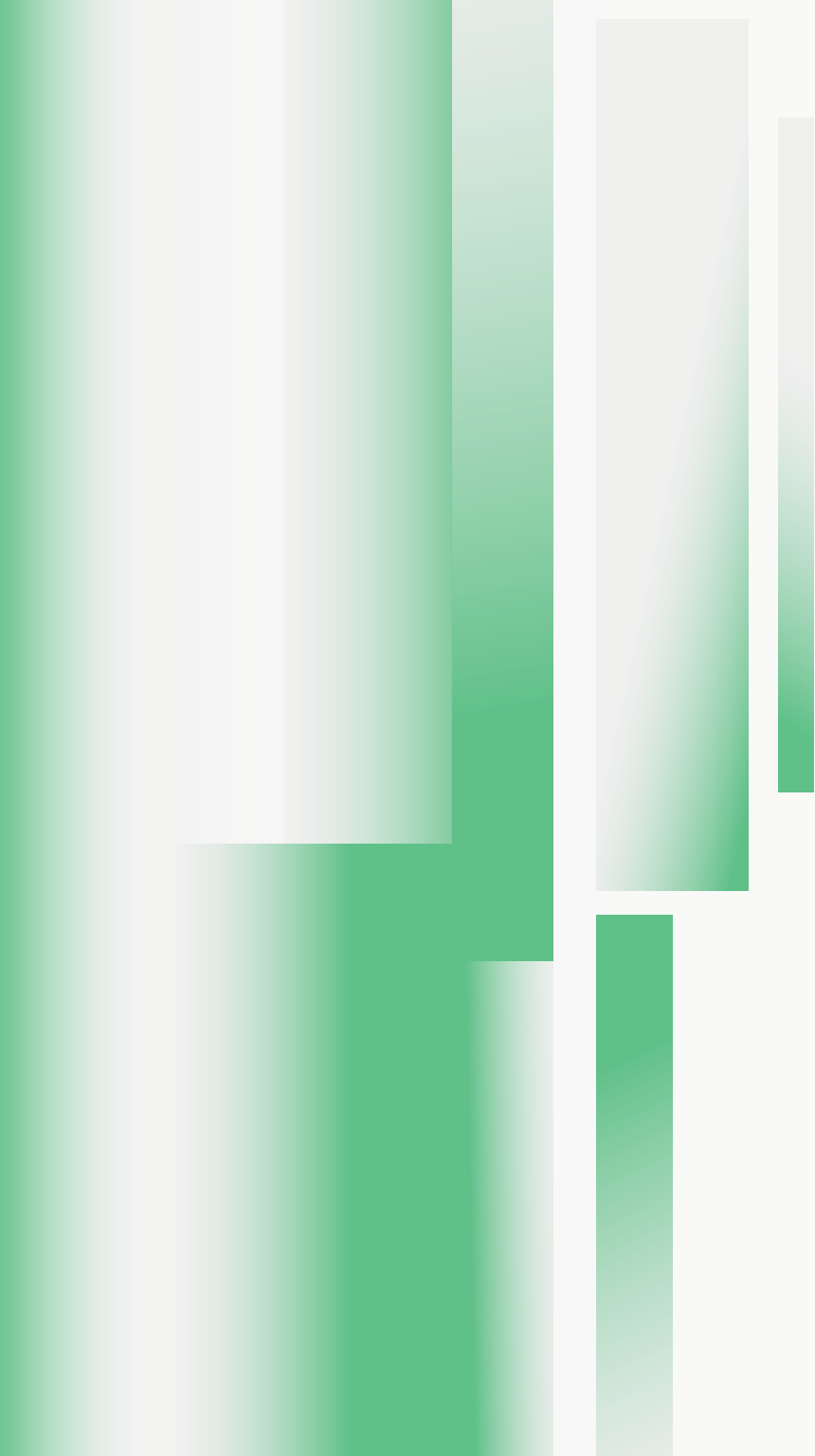
Clientes

Premio Líderes en Servicio 2024: Por quinto año consecutivo, HomeServe Membership y Asistencia ha sido elegida mejor empresa de ‘Servicio de Atención al Cliente’ en la categoría de ‘Servicios de Reparación y Mantenimiento’ de los premios Líderes en Servicio.

Equipo HomeServe

Premios DEC 2023: HomeServe Membership y Asistencia fue finalista en los Premios DEC, en la categoría Mejor Experiencia de Empleados con el proyecto Clientología.





3. Información medio ambiental

3.1. Compromiso con el medioambiente

HomeServe cuenta con una política medioambiental y un Comité de Responsabilidad Corporativa, encargado de establecer los objetivos medioambientales globales y los planes para desarrollarlos.

Desde Brookfield se promueve la descarbonización de los hogares en el mundo, por lo que, derivado de esta línea estratégica, HomeServe ha priorizado el negocio de servicios e instalaciones relacionados con energías renovables o aquellos cambios que ayudan a disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero y, por tanto, a mitigar el cambio climático. En este sentido, se está potenciando la instalación de placas solares, puntos de recarga de vehículos y electrificación del agua caliente (disminuyendo el consumo de gas a través de la aerotermia).

La transición a una economía baja en emisiones de carbono implica que los hogares se transformarán en los próximos años. En HomeServe ayudaremos a los propietarios de viviendas a encontrar las soluciones que necesitan para ser parte de este cambio.

Para los temas materiales de Adaptación y Mitigación al cambio climático, Satisfacción de sus clientes y calidad de sus servicios, Gestión sostenible y solvente el negocio y Desarrollo de productos sostenibles, los riesgos asociados son la incapacidad de ofrecer servicios atractivos con la calidad requerida y a costes asociados para seguir siendo competitivos y, además, conseguir que el modelo de Membership siga siendo sostenible como resultados de las influencias políticas y económicas así como los cambios en el comportamiento de los clientes, lo que perjudica la rentabilidad e impacta en la descarbonización de los hogares (Strategic Business Model/ Loss of a significant Claims client).

Algunos de los controles establecidos son:

- Investigación de mercado para identificar nuevas demandas y transformarlas en una propuesta de valor y pudiendo estar relacionadas con el cambio climático.
- Promesas a los clientes definidas e implementadas, con un dashboard de seguimiento.
- Certificación ISO 14001 (Gestión ambiental) para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y Servitis.
- Iniciativas de concienciación ambiental implantadas a través de comunicaciones internas y externas.
- Iniciativas de RSC en temas medioambientales.
- Medición de la Huella de Carbono.
- Control a través de KPIs ambientales (consumo de energía, gas, combustible, ...).
- Cambio de origen de la energía en las oficinas a renovable.

3.1. Compromiso con el medioambiente

Para HomeServe, el medioambiente y la sociedad siguen siendo dos pilares muy importantes a tener en cuenta, por lo que se ha seguido trabajando en los impactos positivos que generamos en ambos casos.

En 2023 hemos seguido creciendo de manera inorgánica gracias a nuestras empresas de gas, potenciando nuestra presencia en este sector y desarrollando nuestra empresa HomeServe Solar para la instalación y el mantenimiento de placas solares y cargadores de vehículos eléctricos.

Con estos negocios, hemos seguido aumentando la plantilla de HomeServe Iberia pudiendo abarcar más servicios a través de la instalación de paneles solares, cargadores para vehículos y aerotermia. Así, conseguimos mitigar el cambio climático mediante la reducción de emisiones de CO2 que se generan a la atmósfera.

Durante 2023 en HomeServe Solar se realizaron 758 instalaciones de paneles solares, por lo que estamos produciendo 1.934.138 kw/h de energía renovable y ayudando a mitigar las emisiones de CO2, reduciéndolas en 1.160.483 kg.

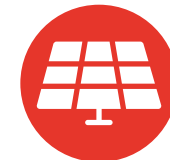
En HomeServe Iberia queremos:



1 - Hacer que nuestras oficinas sean más sostenibles, reduciendo nuestro impacto en el medioambiente.



2 - Ayudar a nuestros clientes a que sus hogares sean más ecológicos ofreciéndoles soluciones atractivas a sus problemas.



Paneles solares



Calderas de aerotermia



Cargadores para vehículo eléctrico

3.1. Compromiso con el medioambiente

Anualmente, la Dirección revisa nuestra política y objetivos medioambientales para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar, asegurando que estamos alineados con nuestra estrategia.

Desde HomeServe Iberia queremos reducir el impacto que dejamos en el medioambiente y para ello:

- Tenemos en cuenta los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (donde se incluyen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU).
- Identificamos los posibles riesgos ambientales y llevamos a cabo los controles oportunos para su gestión.
- Aseguramos el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable (hasta la fecha no se han identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente).
- Trabajamos con nuestros principales grupos de interés para gestionar el impacto ambiental.
- Involucramos a nuestros empleados y a su entorno cercano mediante iniciativas por el medioambiente.
- Adoptamos las mejores prácticas en materia ambiental.
- Establecemos objetivos para asegurar la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental.
- Buscamos oportunidades para desarrollar productos y servicios que ayuden a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental.

Para respaldar nuestras ambiciones de reducción de carbono, el Grupo HomeServe firmó un compromiso con Science Based Targets initiative (SBTi) y definió, para nuestras operaciones (alcance 1 y 2) unos objetivos validados científicamente basados en los requerimientos y guías de esta iniciativa para limitar el calentamiento global a 1,5°C (reduciendo las emisiones de HomeServe un 38% para 2031). Y en el caso de nuestra cadena de valor (Alcance 3), limitar el calentamiento global a 2°C (lo que implica una reducción de estas emisiones del 11,1% para 2031).

Además, desde HomeServe Iberia y para ayudarnos a alcanzar estos objetivos, nos hemos comprometido a que el 100% de la energía que consumimos provenga de fuentes renovables en las oficinas de más de 50 empleados y que en el resto de las oficinas, el 80% de dicha energía sea renovable para 2030 (siempre que el mercado lo permita). Además, estamos también realizando la transición de nuestra flota para HomeServe Asistencia y HomeServe Membership a vehículos eléctricos según nos lo va permitiendo el mercado.

3.1. Compromiso con el medioambiente

En España y Portugal*, nuestro 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: periódicamente realizamos campañas de concienciación sobre consumo responsable de recursos (agua, luz, papel y tóner), mediante comunicados informativos, jornadas de sensibilización o la instalación de cartelería en puntos clave con recordatorios de uso responsable de recursos.
- Fomento del teletrabajo, reduciendo principalmente emisiones asociadas a los desplazamientos del domicilio a la oficina. Además, contamos con una Guía de Buenas Prácticas para los empleados en teletrabajo, que incluye indicaciones de cómo desempeñar actuaciones respetuosas con el medioambiente en la realización de sus actividades diarias mientras teletrabajan desde su hogar.
- Guía de Buenas Prácticas Ambientales para subcontratas y proveedores. Incluye indicaciones sobre conducción de vehículos responsables en términos ambientales. Además, con la implantación del nuevo CRM a finales de 2023 y 2024 en varias empresas de HVAC, esperamos optimizar aún más las rutas de los profesionales para reducir el consumo de combustible.
- Gestión de renting de flota de vehículos más eficientes desde el punto de vista ambiental, aprobando una nueva política que obliga a los empleados de HomeServe Iberia a solicitar vehículos con etiqueta ECO o CERO siempre que sea posible y, en el caso de profesionales de las empresas de HomeServe Solar, HomeServe HVAC y MESOS, a solicitar vehículos utilitarios (furgonetas) también con la etiqueta ECO y tecnología GLP siempre que las rutas que vayan a realizar lo permitan. Actualmente el porcentaje de la flota de vehículos ECO y CERO es 13,7% (10,7% en 2022) para el conjunto de las empresas, siendo el objetivo a alcanzar el tener el 100% de estos vehículos con etiqueta ECO o CERO para HomeServe Membership y HomeServe Asistencia (actualmente tenemos un 81,8%).

- Control de los residuos peligrosos y no peligrosos generados y gestión a través de gestores autorizados para ellos según normativa vigente.

Mantenimiento eficiente de instalaciones (equipos de climatización y contraincendios) a través de empresas con las homologaciones correspondientes. Fomento del uso de transporte público.

- Alcanzar el objetivo de 100% de fuentes de energía de origen renovables en oficinas que cumplan el criterio definido. Actualmente, todas nuestras oficinas de más de 50 personas, a excepción del garaje de La Finca, cuentan con energía 100% renovable. En cuanto al cómputo general, de las 61 oficinas que tenemos, el 82% de la energía utilizada es de origen renovable y más del 50% de los empleados trabajan en esas oficinas.

*Ninguno de los centros de trabajo de HomeServe Iberia 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 Iberia. Independientemente, dentro de nuestro compromiso de respeto al medioambiente y 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.

3.1. Compromiso con el medioambiente

Certificaciones y controles ambientales

Cerca del 60% de procesos y personas de HomeServe Iberia se encuentran incluidos dentro del alcance 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.

En HomeServe Iberia hemos establecido indicadores ambientales cuyo seguimiento se realiza periódicamente para todas las empresas.

Por otro lado, anualmente, en aquellas empresas que disponen de un Sistema de Gestión Ambiental, evaluamos los aspectos ambientales directos (sobre los que la organización tiene control total) e indirectos (aquellos sobre los que la organización sólo 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, gas, papel y tóner).
- Vertidos de agua sanitaria.

- Residuos no peligrosos (papel y cartón, residuos orgánicos, tóners gastados, ...).
- Residuos peligrosos (RAEE's, 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 en España del mes de mayo de 2024, se obtuvo que los aspectos significativos han sido:

- Directos: consumo de electricidad (Madrid y Barcelona) e impresiones (Sevilla y Barcelona).
- Indirectos: consumo de electricidad (derivado de la actividad del empleado en teletrabajo) y combustible (derivado de la actividad llevada a cabo por los profesionales subcontractados).

3.1. Compromiso con el medioambiente

Datos de consumos y emisiones

Tipo de consumo		Unidad	Total consumo		Total consumo/empleado		Total consumo x10 ⁻³ /servicios(*)	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023
Electricidad		kWh	1.005.281	1.133.059	510,81	524,56	1.271	1.291
Calefacción /ASC	Gas Propano	Kg	399	132	0,45	0,14	0,50	0,15
	Gas Natural	kWh	554.211	317.963	632	333	701	362
Combustible	Gasolina (E5)	GJ	2.055	3.168	1,04	1,47	2,60	3,61
	Gasóleo (B7)	GJ	21.558	26.338	10,95	12,19	27,26	30,00
	GLP (LPG)	GJ	722	312	0,37	0,14	0,91	0,36
Agua		ML	3,02	3,40	0,002	0,002	N/C	N/C
Papel		kg	1.740	2.603	0,88	1,20	N/C	N/C

Para la conversión de consumo de combustible en GJ, se ha utilizado el valor de densidad y PCI facilitado por el [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

(*) Total de servicios / trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

Total Emisiones CO2 (Alcance 1+2)			
	t eq CO ₂	t eq CO ₂ / empleados	t eq CO ₂ / servicios(*)
2022	1.940	1,05	2,44
2023	2.264	1,08	2,58

Fuente de los factores de conversión utilizados: [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

(*) Total de servicios / trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

No disponemos del dato de consumo de electricidad, gas y agua de todas las oficinas de HomeServe Iberia, ya que en algunas de ellas los consumos se encuentran incluidos dentro de los gastos de arrendamiento del inmueble. Por ello, para poder ofrecer los datos totales, se ha realizado la siguiente estimación:

- En el caso de la electricidad, sólo se ha tenido que estimar el consumo de una oficina de Portugal en base al importe pagado.
- Para el agua, se ha multiplicado el consumo por el total de empleados de HomeServe Iberia a cierre de año y se han estimado los datos por oficina cuando no estaban completos realizando un promedio.
- Para el gas, se han estimado los meses de los que no disponíamos de datos en base al promedio anual de dicha oficina.

3.1. Compromiso con el medioambiente

Durante este 2023, han aumentado las emisiones de CO2 debido únicamente al consumo de combustible que se ha incrementado un 42% derivado del aumento de los servicios y de las empresas adquiridas con técnicos instaladores y reparadores en plantilla que disponen de vehículo propio. Por lo que, aunque las emisiones por tonelada equivalente de CO2 subieron casi un 20%, las emisiones por empleado sólo lo hicieron un 5,4% lo que supone una mejora importante.

En el caso de la electricidad, el consumo en kwh aumentó un 12,7%, debido a las nuevas oficinas de HomeServe Iberia, pero se puede observar cómo tanto las emisiones por tonelada equivalente CO2 totales, como por empleado y servicios, han disminuido en más de un 20% debido a las medidas que se están llevando a cabo del cambio del origen de la electricidad de las oficinas a renovable.

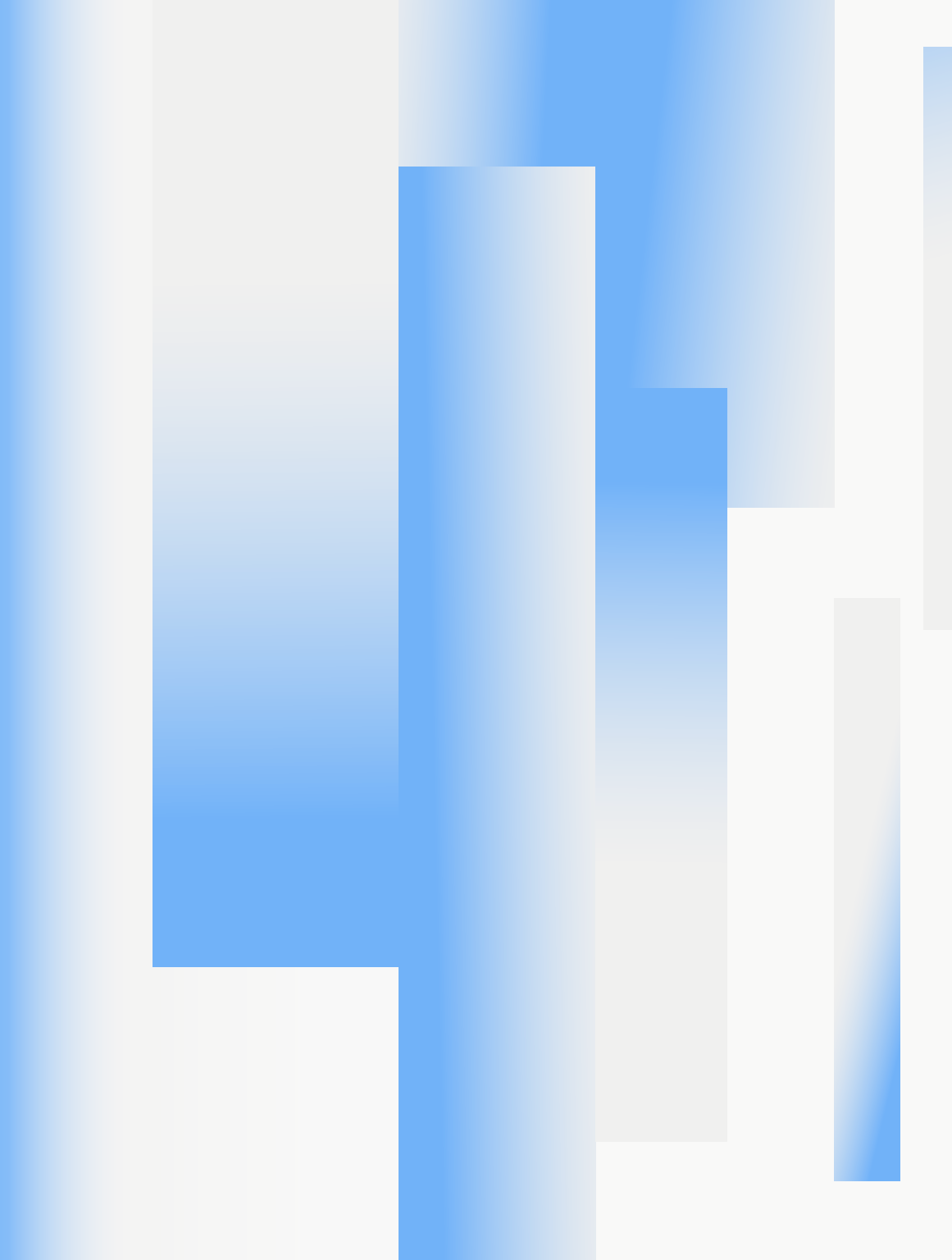
En lo que respecta al consumo de gas, las emisiones han disminuido debido a dos factores: el primero es que se ha reducido el consumo en todas las oficinas y, por otra parte, que el consumo de gas en la oficina más grande no se ha contabilizado a partir del mes de octubre de 2023 al habernos cambiado de ubicación a otra que no tiene caldera.

En el caso del papel y el agua, ambos consumos también han decrecido durante este año debido a la concienciación del equipo y al modelo de teletrabajo que tenemos en las oficinas.

Gestión de residuos y economía circular

Derivado de las actividades de los diferentes negocios de HomeServe Iberia, se han generado los siguientes tipos de residuos para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar:

- No peligrosos, entre los que están:
 - Asimilables a domésticos, que en su mayoría son gestionados por empresas municipales de recogida de residuos, por lo que no disponemos de información sobre el total generado.
 - Recogida de papel confidencial: 6.560 kg.
 - Tóner: el poco volumen generado se ha llevado directamente a un punto limpio.
 - LED: no se ha generado este residuo.
 - Pilas: el poco volumen generado se ha llevado directamente a un punto limpio.
 - RAEEs informáticos (COD. LER 20 01 36-62): sólo se han recogido 342 kg. de residuo no peligroso.
- Peligrosos, entre los que se encuentran:
 - Fluorescentes para iluminaria (COD. LER 20 01 21*): no hemos cambiado ninguna durante 2023.
 - Baterías SAls (COD. LER 16 06 01*): 1.320 kg. gestionados por nuestro proveedor a través de un gestor autorizado.
 - RAEEs informáticos (COD. LER 20 01 35*): no hemos generado RAEEs durante 2023.



4. Información social

4.1. Compromiso con nuestros accionistas

El 19 de mayo de 2022, se anunció que los comités de Hestia Bidco Limited ("Bidco"), una subsidiaria indirecta de Brookfield Infrastructure Funds, y HomeServe habían llegado a un acuerdo sobre la oferta de adquisición del 100% del capital social de HomeServe. La adquisición de HomeServe se completó el pasado 4 de enero de 2023 tras la aprobación de los accionistas y la obtención de las correspondientes autorizaciones regulatorias.

Brookfield es un inversor a largo plazo con una sólida trayectoria en la aceleración del crecimiento de las empresas a través de la experiencia en el sector y el acceso al capital. Dado que posee negocios en los sectores residencial y de servicios públicos (electricidad, gas, agua...), puede aportar experiencia operativa y nuevas relaciones para las diferentes líneas de negocio de HomeServe. Además, la experiencia de Brookfield en la transición energética respaldará los objetivos de HomeServe en esta área.

Brookfield Asset Management (BAM) es una multinacional canadiense centenaria cotizada en bolsa de Nueva York cuya inversión se centra principalmente en las energías renovables y la transición ecológica, la infraestructura, el inmobiliario y el private equity en más de 30 países de los 5 continentes.

Con Brookfield compartimos una visión común de inversión, enfocada en avanzar en la descarbonización de los hogares en España y Portugal, lo que contribuye a la mejora medioambiental de nuestra sociedad.

Cumplimiento SOX

La Ley Sarbanes-Oxley (SOX) establece diversos controles para mejorar la calidad de la información financiera, teniendo como base las normas de contabilidad, control interno, gobierno corporativo, independencia de las auditorías y el aumento de las sanciones por delitos financieros. Esta ley se aplica a todas las empresas públicas, norteamericanas o extranjeras, incluyendo a los emisores American Depositary Receipts (ADR) cuyos valores cotizan en bolsas de valores de los Estados Unidos, HomeServe está obligada al cumplimiento de la normativa SOX.

A lo largo de 2023 hemos avanzado en el cumplimiento de la Ley SOX con la creación de un departamento específico. El trabajo se centra en coordinar con Grupo y velar por la implementación de los controles necesarios para mejorar la responsabilidad empresarial, la transparencia, la exactitud de los informes financieros y evitar el fraude.

Las auditorías SOX revisan los sistemas de control interno, así como las funciones y capacitación del personal con el objetivo de proteger a los inversores y al público de actividades financieras fraudulentas o engañosas.

El cumplimiento SOX además de evitar los riesgos de cumplimientos internos, hace que el control financiero en HomeServe España sea sólido para proteger a los accionistas ante cualquier error financiero*, lo que supondría un impacto a nivel reputacional y la capacidad de lograr los objetivos estratégicos de inversión a largo plazo.

Con esto hacemos que la compañía esté más protegida a nivel de cualquier riesgo.

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Gestión sostenible y solvente del negocio.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Fomentamos el desarrollo de nuestra gente, enfocándonos en áreas fundamentales como la conciliación, la igualdad y la gestión del talento.

Nuestra estrategia de personas se sustenta en 4 pilares:

- 1. Diversidad e igualdad:** Construir una cultura inclusiva, valorando la diversidad e igualdad y la no discriminación laboral. Por lo que tenemos todas las sensibilidades dentro de la compañía consiguiendo que toda la sociedad esté representada dentro de HomeServe.
- 2. Compromiso con el equipo:** Comprender cuáles son las necesidades de nuestra gente en cada momento y hacer que HomeServe sea un lugar aún mejor para trabajar.
- 3. Talento interno:** Desarrollar aún más nuestro talento interno para que en el futuro impulsen nuestros planes de crecimiento.
- 4. Reconocimiento y recompensa:** Crear un entorno que permita a nuestra gente desarrollar todo su potencial al tiempo que participan justamente en el éxito de la compañía.

Anualmente lanzamos, dentro de las empresas del alcance de GPTW, una encuesta de clima laboral en la que nuestra gente tiene la oportunidad de expresar sus opiniones sobre temas como el desarrollo profesional, la cultura corporativa, el entorno laboral o la recompensa. En ella participaron el 65,4% de los empleados (78% en 2022) del alcance de la misma y el resultado reflejó un engagement del 64% (75% en 2022).

Un año más, HomeServe en España ha renovado el certificado Great Place to Work que nos reconoce como un gran lugar donde trabajar.

Índice de rotación de personal

La tasa de rotación en 2023 se situó en el 26,84% frente al 25,16% alcanzado en 2022.

2023		2022	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
12,79%	14,05%	12,16%	13,00%

Fórmula de cálculo: $(\text{Altas} + \text{Bajas}) / (2 * \text{Promedio efectivo})$.

Número total de nuevas contrataciones (altas) por género y edad

De las 518 incorporaciones que se produjeron en 2023, el 46,1% correspondieron a mujeres (48,4% en 2022).

Edad	2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
18 a 20	5	4	27	7
21 a 30	67	71	26	56
31 a 40	57	98	71	75
41 a 50	71	61	59	70
51 a 60	36	44	35	27
+61	3	1	6	4
Total	239	279	224	239

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Dado su carácter estratégico, HomeServe Iberia tiene identificados una serie de riesgos asociados al engagement del equipo, tal y como mostramos a continuación, junto a los controles y las acciones establecidas para mitigarlos, para garantizar así la obtención de un alto nivel de engagement para hacer de nuestra compañía un gran lugar para trabajar:

Se detecta el riesgo de no identificar, atraer, reclutar, desarrollar y retener a las personas necesarias para proporcionar la capacidad de ejecutar el plan de negocios a largo plazo ("People") asociado al tema material Acciones de impacto social.

Este riesgo puede tener impactos en el crecimiento empresarial y en el compromiso de los empleados, para ello ponemos en marcha diversos controles que nos permiten mitigar el riesgo como son, el plan HomeServe Concilia que incluye flexibilidad horaria y teletrabajo, la encuesta para conocer la percepción de los empleados, el trabajo con la Fundación INCCO para ofrecer formación práctica a través de nuestros profesionales de HVAC

A cierre de 2023, HomeServe Iberia contaba con un equipo de 2.160 personas (1.968 en 2022), lo que supuso un incremento del 9,8%. Esta variación del equipo ha estado motivada principalmente por la adquisición de nuevas compañías.

Por género, el 55% del equipo de HomeServe Iberia lo conforman mujeres (57% en 2022).

Por otro lado, la antigüedad media de la plantilla se situó en los 6,8 años (6,5 en 2022). Del total de empleados, el 25,2% tiene una antigüedad de 11 años o más.

Distribución personal por centro de trabajo		
Provincia	2023	2022
Barcelona	344	326
Vizcaya	35	36
Madrid	1.165	1.153
Asturias	28	8
Cantabria	136	127
Sevilla	49	57
Valencia	17	16
Guipuzcoa	4	4
Zaragoza	43	48
Huesca	35	31
Burgos	15	13
Tarragona	22	8
Navarra	84	47
La Rioja	16	8
Zamora	3	0
Canelas	70	45
Lisboa	16	17
Algarve	2	2
Vialonga	32	22
Amadora	10	0
Tomar	34	0
Total	2.160	1.968

4.2. Compromiso con nuestro equipo

En la distribución por países, la plantilla de HomeServe en España a cierre de 2023 fue de 1.996 personas, lo que supone un incremento del 9% respecto al año anterior (1.882 en 2022). De este total, 56,5% son mujeres (57,4% en 2022).

Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional en España														
2023														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	1	4	11	1	4	0	0	5	16
Director/a DPTO	0	0	1	0	2	3	8	7	7	9	1	0	19	19
Gerente	0	0	2	2	12	20	21	22	3	6	0	0	38	50
Team Manager	0	0	2	5	27	26	43	24	12	10	0	2	84	67
Técnico/a	0	3	50	23	51	167	49	220	24	121	3	10	177	544
Gestor/a	3	0	89	30	219	58	312	57	162	23	17	2	802	170
Administrativo/a	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	3	2
Total	3	3	144	61	312	276	439	341	209	173	21	14	1.128	868
2022														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	3	4	5	1	3	0	0	5	11
Director/a DPTO	0	0	1	0	4	6	16	11	4	6	0	0	25	23
Gerente	0	0	1	5	13	15	20	23	3	5	0	0	37	48
Team Manager	0	0	4	5	30	22	38	24	9	6	0	2	81	59
Técnico/a	0	3	15	53	58	140	54	209	21	86	3	6	151	497
Gestor/a	0	0	78	24	238	63	308	59	140	13	16	3	780	162
Administrativo/a	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1
Total	0	3	99	88	344	249	441	331	178	119	19	11	1.081	801

NOTA: Información a 31 de diciembre de cada año.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

En Portugal, la plantilla en 2023 experimentó un fuerte crecimiento (90,7%), pasando de 86 personas en 2022 a 164 en 2023, de las cuales el 36,6% corresponde a mujeres (48,9% en 2022).

Número total y distribución de empleados/as por género, edad, país y clasificación profesional en Portugal

2023														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Director/a DPTO	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	3	2
Gerente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Team Manager	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	3
Técnico/a	0	0	0	1	0	2	2	0	0	2	0	0	4	5
Gestor/a	2	3	2	29	17	22	7	24	3	13	0	1	51	92
Administrativo/a	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	3	24	31	18	28	11	26	5	15	0	1	60	104
2022														
Clasificación profesional	18 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		41 - 50 años		51 - 60 años		+ 61 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director/a Area	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Director/a DPTO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Gerente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Team Manager	0	0	3	0	1	3	4	0	1	0	0	0	9	3
Técnico/a	0	1	0	10	0	8	1	7	0	4	0	0	1	30
Gestor/a	2	0	10	5	13	1	3	1	1	0	0	0	29	7
Administrativo/a	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1
Total	2	1	13	16	15	13	8	9	4	5	0	0	42	44

NOTA: Información a 31 de diciembre de cada año.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Nuestro compromiso es el de crear empleo estable y de calidad, por eso el 97,6% de los contratos de trabajo realizados en España fueron de carácter indefinido y el 84% lo fueron a tiempo completo (96,5% y 81,9% respectivamente en 2022). En Portugal, los contratos indefinidos representan el 83,5% (75,7 % en 2022), de los cuales la totalidad lo están a jornada completa, al igual que en 2022.

En cuanto a los miembros del Comité de Dirección, todos ellos disponen de contrato indefinido y jornada completa y se encuentran en edades comprendidas entre los 41 y los 61 años.

Promedio anual de contratos por tipología y género

	España				Portugal			
Tipología de contrato	2023		2022		2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Indefinido	52,5%	45,2%	53,8%	42,8%	29,3%	54,3%	31,3%	44,4%
Temporal	1,6%	0,8%	2,1%	1,3%	7,3%	9,1%	16,5%	7,8%
Jornada Completa	39,7%	41,5%	41,4%	40,6%	36,6%	63,4%	47,8%	52,2%
Jornada Parcial	14,4%	4,4%	14,5%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Promedio anual de contratos por tipología y edad

[illegible]

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional

España								
2023					2022			
Clasificación profesional	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
Director/a Area	0,9%	0,0%	0,3%	0,6%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%
Director/a DPTO	2,1%	0,0%	1,5%	0,6%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%
Gerente	4,0%	0,0%	1,8%	2,1%	4,1%	0,0%	4,1%	0,0%
Team Manager	6,6%	0,1%	5,8%	2,2%	6,6%	0,0%	6,5%	0,1%
Técnico/a	35,3%	0,9%	31,5%	2,5%	34,1%	0,6%	34,2%	0,4%
Gestor/a	48,5%	1,3%	41,9%	9,2%	48,5%	2,7%	33,9%	17,3%
Administrativo/a	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%

Portugal								
2023					2022			
Clasificación profesional	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
Director/a Area	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%
Director/a DPTO	3,0%	0,0%	3,0%	0,0%	2,6%	0,9%	3,5%	0,0%
Gerente	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Team Manager	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	11,3%	0,0%	11,3%	0,0%
Técnico/a	5,5%	0,0%	5,5%	0,0%	33,0%	3,5%	36,5%	0,0%
Gestor/a	70,7%	16,5%	87,2%	0,0%	24,3%	19,1%	43,5%	0,0%
Administrativo/a	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,9%	3,5%	0,0%

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Salud y seguridad

La salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Por eso, en HomeServe Iberia nos esforzamos por proporcionar entornos de trabajo seguros y apoyar a toda nuestra gente mediante el desarrollo de programas que ayudan a las personas de nuestro equipo a prestar atención a los aspectos físicos, emocionales y sociales.

Prevención de Riesgos Laborales

En HomeServe Asistencia, la gestión de la prevención se realiza a través del servicio de prevención propio que asume 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 ajeno (Cualtis).

En el resto de las empresas de HomeServe en España, la gestión integral de la prevención se realiza a través de diferentes servicios de prevención ajenos y, en algunos casos, también con un responsable de prevención de plantilla cualificado para la gestión y coordinación de las actividades preventivas.

Por otro lado, aquellas empresas de HomeServe en España con una plantilla igual o superior a 50 personas disponen de sus propios Comités de Seguridad y Salud compuestos por los delegados de prevención en representación de los empleados con los que, desde las áreas de Prevención de Riesgos Laborales de HomeServe Iberia, colaboran estrechamente. Estos comités se encargan de aquellas cuestiones relacionadas con la política de Prevención de Riesgos Laborales y tienen como objetivo proponer iniciativas para mejorar la salud y la seguridad de nuestro equipo.



Actividades desarrolladas por el servicio de prevención de HomeServe en España:

- 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.
- Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales según los riesgos asociados a cada puesto de trabajo (100% del personal con la formación de PRL en cumplimiento de la normativa).
- Desarrollo de procedimientos de actuación y de gestión interna.
- Desarrollo de documentación en materia de prevención y actuación en casos de emergencia. Además, asistencia técnica al desarrollo de simulacros de evacuación de carácter anual.
- Gestión para la realización de los reconocimientos médicos de los trabajadores, aplicando los protocolos médicos específicos según los riesgos asociados a cada tipo de puesto de trabajo (al 100% del personal se le ha ofrecido la posibilidad de realizar una revisión médica).

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Nuestro objetivo es de cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Con el aumento de la plantilla de técnicos y operarios derivado de la incorporación al grupo HomeServe Iberia de nuevas empresas de la línea de negocio HVAC, se puede ver que el total de personas que ha sufrido un accidente laboral ha aumentado ligeramente, aunque la tasa de frecuencia de accidentes ha disminuido respecto a 2022.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, no ha habido muertes por accidentes de trabajo.

En cuanto a la tasa de absentismo, en 2023 se vio incrementada respecto a 2022.

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por género

Indicador	2023			2022		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Total de empleados/as que han sufrido accidente laboral	11	104	115	7	88	95
Tasa de frecuencia de accidentes laborales	0,6	5,5	2,8	0,4	7,2	3,6
Índice de gravedad de accidentes laborales	39,5	913,0	445,6	46,0	818,4	409,8
Tasa de incidencias de enfermedades profesionales	84,2	102,9	92,6	0	0	0

Fórmulas de cálculo:

- Tasa de frecuencia de accidentes laborales = [Número de lesiones por accidentes laborales registrables / Número de horas trabajadas] x [200 000]
- Índice de gravedad de accidentes laborales = [Número de días perdidos por accidentes laborales / Número total de jornadas trabajadas] x [100.000]
- Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = [Nº casos de enfermedad / Nº de trabajadores en empresa] x [100.000]

Absentismo

Indicador	2023			2022		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Nº total de horas de absentismo	272.834,0	186.151,9	458.985,9	221.489,2	114.543,5	336.032,7
Tasa de absentismo	12,72%	9,99%	11,45%	10,77%	6,42%	8,75%

Fórmulas de cálculo:

Fórmula de cálculo: Tasa de absentismo = Nº Total de horas de absentismo / Nº total de horas teóricas trabajadas

4.2. Compromiso con nuestro equipo

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, la comunicación y envío de información entre los empleados de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership y el área de Prevención de Riesgos Laborales se realiza a través de un buzón de correo electrónico específico. Además, disponemos de cartelería informativa y un apartado específico en nuestra intranet, en la cual pueden consultar documentación e información de interés.

En el resto de las empresas, esta comunicación se lleva a cabo a través de los propios responsables mediante correo electrónico y cartelería informativa.

Riesgo: Health & Safety	
Naturaleza del riesgo	Daño físico, lesión, enfermedad o muerte de los empleados, y/o sanciones, multas o acciones legales contra las empresas del Grupo, derivadas del incumplimiento de las normas de Salud y Seguridad o de las normas/protocolos internos de seguridad.
Impacto (consecuencias)	• Daño reputacional. • Responsabilidad penal de la empresa. • Impacto financiero.
Controles / planes de acción	• Formación inicial en Seguridad y Salud a los trabajadores, y formaciones periódicas para la concienciación de los empleados/as. • Reuniones con los Comités de Seguridad y Salud cada tres meses para recopilar opiniones sobre salud y seguridad. • Evaluación anual obligatoria de seguridad y salud en el trabajo en los puestos de riesgo. • Buzón de denuncia de irregularidades en materia de salud y seguridad para los empleados. • Chequeo médico periódico para todo el equipo (opcional). • Auditorías obligatorias de seguridad y salud en HSA.

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de salud y seguridad de los empleados.



Desde 2019 HomeServe promueve activamente la salud y el bienestar de nuestro equipo mediante acciones que cubren los aspectos físicos, emocionales y alimenticios.

A lo largo de este año, hemos seguido compartiendo consejos saludables y realizando talleres, carreras solidarias y formaciones.

Trimestralmente se envían píldoras informativas sobre prevención del cáncer y promoción de hábitos de consumo saludables y sostenibles (productos de temporada y de cercanía). Además, todo el equipo con acceso a la formación online de eCampus tienen un apartado con formaciones específicas en el ámbito de la salud mental y física.

Un año más hemos desarrollado el programa “21 días mindfulness” en el que enseñamos a nuestra gente a adquirir una rutina que les permita enfrentarse a los momentos más duros de estrés a través de la meditación. Con este programa hemos logrado bajar los índices de estrés de las personas que han participado (al inicio y final del programa se realiza un cuestionario sobre percepción del estrés).

Por otro lado, y en cumplimiento con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, HomeServe en España imparte formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales específica para cada puesto de trabajo y/o función a desarrollar.

De cara al próximo ejercicio, se está desarrollando un programa de formación eLearning de gestión del estrés específico para HomeServe Asistencia.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad

Nuestro compromiso por alcanzar el equilibrio entre la vida profesional y personal en nuestro equipo continúa siendo firme, por ello, a lo largo de 2023 hemos renovado el chárter de teletrabajo impulsado por la fundación Másfamilia y hemos continuado trabajando por extender nuestro modelo de flexibilidad a más empresas.

Las medidas de conciliación de HomeServe Iberia se encuentran recogidas en nuestro plan **HomeServe Concilia**.

Como parte de este proyecto, desde 2019 contamos con una Política de Teletrabajo, aplicable al personal de HomeServe Iberia. Esta política tiene como finalidad la regulación del teletrabajo para facilitar el equilibrio y el desarrollo personal, familiar y profesional de nuestros equipos.

Con carácter general, el personal de estructura y servicios corporativos de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership disfrutan de un modelo de teletrabajo del 60% de la jornada al trimestre, mientras que los equipos de gestión de siniestros y atención al cliente, pueden realizar su jornada desde casa, a excepción de 2 días al mes. Además, nuestros empleados tienen la opción de elegir entre diferentes tipos de compensación del teletrabajo, incluyendo una compensación económica.

Por otro lado, en 2023 se han seguido avanzando en los modelos de teletrabajo, estableciendo en los puestos donde es posible, 1 o 2 días de presencialidad a la semana.

Desde 2021, HomeServe Iberia está adherida al Chárter del Teletrabajo de la Fundación Másfamilia

Alcance de las medidas de conciliación por género

Indicador	2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Total plantilla dentro del alcance del proyecto “HomeServe Concilia”.	789	289	775	257
Total plantilla acogida al modelo de teletrabajo.	818	308	759	255
Total plantilla con derecho a teletrabajo.	983	334	772	257

Otra de las medidas implantadas por HomeServe Asistencia y HomeServe Membership para garantizar el equilibrio personal y profesional es la flexibilidad horaria, que se encuentra regulada en nuestra Política de Flexibilidad Horaria, la cual se revisa anualmente.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Permiso parental e incapacidad temporal

Para mejorar el bienestar del equipo en los casos de maternidad y paternidad, en HomeServe Iberia ofrecemos la posibilidad de realizar el 100% de la jornada en la modalidad de teletrabajo a partir de una semana determinada de gestación, el acceso a plazas de parking durante el embarazo o la incorporación paulatina tras la baja por maternidad, entre otras.

La totalidad de personal en España con derecho a baja por paternidad o maternidad disfrutaron de la misma. En total, 99 personas del equipo disfrutaron de dicho permiso (90 en 2022). De éstos, 51 permisos fueron solicitados por mujeres y 48 por hombres. En relación con la tasa de regreso al trabajo tras la finalización de los permisos de paternidad o maternidad, el 86,9% de personas beneficiadas por este derecho han vuelto a reincorporarse a sus puestos de trabajo (el 78,4% de las mujeres y el 95,8% de los hombres) y transcurrido un año la totalidad continúan en él.

Desconexión laboral

Con el objetivo de garantizar la seguridad y la salud de todo el equipo, optimizar el tiempo de trabajo y fomentar la racionalización del horario, HomeServe Iberia promueve entre su equipo el uso razonable y responsable de las tecnologías digitales a través de medidas de desconexión laboral recogidas en nuestra Política de Desconexión Digital, de aplicación a todas las empresas de HomeServe Iberia y dirigidas a garantizar el tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como proteger la intimidad personal y familiar.

Formación y desarrollo del talento

Desarrollamos programas de gestión del talento diseñados para aprovechar el potencial del equipo y acelerar su desarrollo.

Disponemos de una plataforma online con más de 100 cursos de diferentes temáticas, incluyendo los idiomas inglés y portugués, que permite a nuestra gente adquirir

conocimientos que cubran tanto sus inquietudes profesionales como personales.

Además, anualmente ofrecemos a los empleados de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership una Carta de Formación que les ayuda a elegir y priorizar las acciones formativas que les gustaría desarrollar en el año y ejecutamos itinerarios formativos específicos, como el Itinerario de Datos y el de MSOffice en abierto para todas las empresas del Grupo.

En 2023 HomeServe Iberia ha llevado a cabo 40.495 horas formativas (30.935 en 2022), lo que equivale a 18,7 horas/empleado (15,7 en 2022). El 75% de esta formación se realizó en modalidad presencial (30.389 horas) y el 25% en modalidad elearning/online (10.106 horas).

Horas de formación por categorías profesionales de HomeServe Iberia*

Clasificación profesional	2023			2022		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Director/a Area	7,3	61,3	68,5	44,1	31,4	75,4
Director/a DPTO	166,9	191,1	357,9	794,7	530,4	1.325,1
Gerente	543,6	370,1	913,6	1.041,7	1.141,9	2.189,6
Team Manager	1.282,4	876,1	2.158,5	1.997,0	1.953,5	3.950,6
Técnico/a	1.500,3	3.838,3	5.338,6	2.443,2	4.955,1	7.398,4
Gestor/a	19.748,6	11.843,2	31.591,8	11.920,3	4.062,1	15.982,4
Administrativo/a	50,0	16,0	66,0	13,5	0,0	13,5

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año
*En las formaciones de modalidad elearning, se han tomado como horas de formación el tiempo estimado para cada una.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Como resultado de nuestras políticas de inclusión, diversidad e igualdad, y tal como los datos demuestran, en HomeServe Iberia existe una paridad equilibrada. Además, un año más, HomeServe Asistencia, HomeServe Membership y las empresas HVAC han participado en la 4ª edición de Liderando en Positivo, una iniciativa de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos y Deloitte para trasladar de forma directa y en primera persona las opiniones y reflexiones de líderes empresariales desde su experiencia personal y profesional. Este 2023 hemos adherido a Mesos a la iniciativa.

Por otro lado, nuestro modelo de evaluación del desempeño tiene como objetivo analizar el desarrollo profesional y planificar los planes de carrera. Este programa está vinculado a la consecución de objetivos que implica una remuneración variable adicional al salario fijo de cada persona.

Número total de promociones y cambios de puesto

Indicador	2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Promociones de puesto	17	11	12	17
Cambios de puesto	16	3	6	7

Igualdad y diversidad

Nuestro objetivo es generar una cultura inclusiva en la que personas diferentes y con talento se sientan atraídas y quieran trabajar con nosotros para desarrollarse, aportar su trabajo, su conocimiento y sus diferencias, con el fin de enriquecer nuestros proyectos y generar más valor.

Desde la dirección se promueve el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. En este sentido, HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y 2 empresas de HVAC cuentan con un Plan de Igualdad, que tiene como objetivo garantizar una igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que exista una discriminación por razón de sexo. Esto es una cuestión prioritaria para HomeServe y un principio fundamental en nuestras relaciones laborales y en la gestión de los recursos humanos.

Tenemos como objetivo que el 100% de las empresas a las que les sea de aplicación el RD 6/2019 cuenten con un plan de igualdad dentro de los plazos establecidos. En el caso de HomeServe Asistencia, firmó el plan de Igualdad en 2023 y actualmente está trabajando en el cumplimiento de las medidas, mientras que en Mesos hemos iniciado la fase de negociación.

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,

4.2. Compromiso con nuestro equipo

En HomeServe Iberia existe una Comisión de Igualdad, formada por miembros del Comité de Empresa y de Recursos Humanos, que monitoriza y evalúa las medidas implantadas y que en 2020 estableció un plan de acción a 3 años centrado en:

- La selección y la contratación.
- La clasificación profesional.
- La formación.
- El desarrollo y la promoción del talento.
- Las condiciones de trabajo.
- La prevención del acoso moral y sexual.
- La conciliación de la vida personal y laboral.
- La violencia de género.
- La salud laboral.

El seguimiento del cumplimiento de este plan de acción se ha realizado trimestralmente, habiéndose completado la totalidad de las acciones establecidas.

De cara a las medidas que se aplicarán en los próximos años, HomeServe ya ha constituido la mesa negociadora

Los datos de contratación reflejan que el género no es un criterio que se tenga en cuenta y como se puede observar a continuación tampoco tiene una gran diferencia..



"En HomeServe estamos orgullosos de impulsar programas que apuestan por el talento, fomentan la integración laboral y garantizan la igualdad de oportunidades"

Ana López, Secretaria General de HomeServe Iberia

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Actualmente nuestra plantilla en España y Portugal la conforman un 55% de mujeres y un 45% de hombres (57,1% de mujeres y un 42,9% de hombres en 2022) y seguimos trabajando en lograr una representación equitativa en los niveles superiores de la compañía. Sin embargo, debido al sector en el que operan las compañías que a lo largo de 2023 se incorporaron a HomeServe Iberia, cuyos empleos han sido ocupados tradicionalmente por hombres, su representación en la compañía ha aumentado.

El % de mujeres en el equipo directivo (Niveles 1, 2 y 3) es del 44% frente al 56% de hombres (mismos % que en el 2022). En el caso del Comité de Dirección, el % de mujeres es del 27% (22% en 2022) frente al 73% de hombres (78% en 2022).

Distribución del Comité de Dirección por género (2023)



Brecha salarial

La brecha salarial entre mujeres y hombres en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership se situó en el 6,83% en 2023 (-6,5% en 2022). No se dispone de información de las empresas HVAC ya que a fecha de publicación de este informe aún se estaba trabajando con las RLT.

Clasificación profesional	2023			2022		
	Mujer	Hombre	Brecha salarial	Mujer	Hombre	Brecha salarial
Director/a Area	23%	77%	6,08%	28%	72%	11,06%
Director/a DPTO	66%	34%	27,92%	53%	47%	14,27%
Gerente	42%	58%	-7,90%	48%	52%	-3,52%
Team Manager	72%	28%	0,74%	71%	29%	0,56%
Técnico/a	65%	35%	3,46%	66%	34%	-3,67%
Gestor/a	79%	21%	-22,01%	80%	20%	-10,11%
Administrativo/a	60%	40%	-73,60%	67%	33%	-36,46%
Media	72%	28%	6,83%	73%	27%	-6,53%

NOTA: el signo negativo indica que la brecha es a favor de las mujeres
Fórmula de cálculo: remuneraciones totales / número de personas efectivas a lo largo del año.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Trabajamos para garantizar la completa integración de personas con capacidades diferentes y llevamos a cabo iniciativas orientadas a fomentar la contratación de estas personas. En este sentido, en 2021 HomeServe Iberia firmó el Chárter de la Diversidad impulsado por Fundación Diversidad, sellando así su compromiso de seguir promoviendo la inclusión, la igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.

Acciones de sensibilización llevadas a cabo

	2023	2022
Acciones/iniciativas de comunicación externa para hacer visibles la diversidad e inclusión	36	-
Acciones/iniciativas de concienciación/sensibilización a la plantilla en materia de diversidad e inclusión	18	23
Jornadas relacionadas con la diversidad y la inclusión organizadas por la compañía	3	3
Comunicaciones del CEO y Comité de Dirección con referencias a diversidad e inclusión	3	6

Por otro lado, colaboramos con la Fundación Down Madrid en el desarrollo de acciones relacionadas con la promoción de distintas capacidades (sensibilización y contratación). Además, con el fin de disponer de currículo de diferentes perfiles, asistimos a ferias de empleo con discapacidad.

Actualmente, la plantilla de HomeServe Iberia tienen un total de 35 personas con discapacidad igual o mayor al 33% (22 personas en 2022). En el caso de las empresas de HomeServe HVAC, no contamos con certificado de excepcionalidad y muchas de ellas están exentas de cumplimiento de la LGD.

Damos cumplimiento del 2% de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGD) apoyándonos en medidas alternativas a la contratación directa, a través de centros especiales de empleo como proveedores de servicio

Medidas alternativas desde 01 de febrero de 2023 a 31 de enero de 2024						
Empresa	Nº medio de personas en plantilla	Personal requerido con discapacidad	Personal contratado con discapacidad	Obligación de aportar aportación a CEE	Aportación realizada	Total medidas alternativas
HomeServe Iberia SLU	312	6,24	6	5.184,00	79.565,96	-74.381,96
HomeServe Asistencia SAU	707	14,14	14	3.024,00	386.118,05	-383.094,05

NOTA: HomeServe Iberia y HomeServe Asistencia aportan 457.476€ de más en medidas alternativas.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Nuestra prioridad es garantizar que la diversidad de nuestra gente sea un reflejo de la sociedad en la que vivimos y trabajamos.

Nuestro Plan Estratégico Global de Diversidad e Igualdad (D&I) ofrece un marco de actuación basado en el fuerte compromiso de la Dirección con la transformación cultural de la compañía en materia de diversidad, inclusión e igualdad, cuyos objetivos se han marcado hasta 2025.

Uno de los indicadores que utilizamos para medir la diversidad es la puntuación obtenida en la encuesta de clima laboral a través de GPTW. En 2023, el porcentaje medio en la categoría de diversidad alcanzó el 85,2% (90% en 2022). Además, las 2 preguntas mejor valoradas de la encuesta se refieren a diversidad:

91%

Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra raza u origen étnico.

(94% en 2022).

92%

Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual.

(95% en 2022).

En relación a la diversidad cultural, el equipo de HomeServe Iberia cuenta con personas de 23 nacionalidades distintas.

Para promover la diversidad generacional, realizamos un análisis 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 fomentando una cultura integradora que promueva y facilite la transferencia de conocimiento.

Desde el punto de vista de otros colectivos, como puede ser el LGTBI, contamos con una red de personas en nuestro equipo especialmente implicadas en el desarrollo de la inclusión y la diversidad (Buddies de la diversidad). Estas personas cuentan con un profundo conocimiento y sensibilidad en el campo de la diversidad y su función es la de acompañar, recoger ideas de mejora y asesorar a los equipos sobre cualquier tema relacionado con el plan y las acciones que llevamos a cabo. Por este motivo, se lanzó la Comunidad D&I en HomeServe Iberia, uniéndose a esta comisión personas de diferentes departamentos y empresas, siendo la finalidad del grupo:

- Revisar los principios firmados en el Chárter de Diversidad y ser referentes en cada uno de ellos.
- Presentar propuestas y sugerencias sobre las campañas de sensibilización y la planificación de acciones anuales.
- Participar activamente en los eventos corporativos que fomenten y proyecten la cultura diversa.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

Tolerancia cero frente al acoso

HomeServe Iberia dispone de 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. Para HomeServe es crucial la sensibilización de todo el personal en esta materia, por lo que semestralmente se realizan charlas informativas para dar a conocer el plan y los procedimientos a seguir. Además, a través de la intranet ponemos a disposición del equipo de forma permanente una guía de sensibilización para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos que puedan producirse.

Relaciones Laborales

En HomeServe Iberia apoyamos el derecho de asociación, representación sindical y negociación colectiva de nuestros empleados y mantenemos un diálogo permanente con los distintos órganos de representación legal de los trabajadores y sindicatos. Los representantes de los trabajadores se comunican con el equipo a través de cuentas de correo electrónico específicas y espacios de reunión exclusivos que la empresa pone a su disposición.

El 100% de las personas de HomeServe en España están cubiertas por convenios colectivos correspondientes a distintos sectores y provincias, mientras que el personal de Portugal está regulado por el Código de Trabajo del país.

Remuneraciones

Creemos que el cumplimiento de los altos estándares de rendimiento exigidos por la compañía debe ser recompensado adecuadamente a través del reconocimiento de las habilidades individuales y su desempeño y progresión dentro de la compañía.

Esta recompensa está formada, a nivel general, por un salario fijo y bonificaciones anuales en función de objetivos comunes e individuales establecidos a principios de año (PDR), en el caso del personal de estructura de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, y a través de incentivos mensuales o trimestrales en el caso de las plataformas.

A través del Proceso de Evaluación del Desempeño (PDR) ofrecemos un diálogo fluido enfocado en la mejora del rendimiento individual y el desarrollo de las competencias y valores del Grupo.

Por otro lado, y para garantizar el bienestar social del equipo, en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, contamos con una serie de beneficios sociales (Plan Compenso): 643 personas (490 en 2022) han contratado un seguro médico privado, el cual cuenta con una subvención por parte de la compañía del 60% del importe, mientras que 659 (603 en 2022) están adheridas a algún plan de compensación flexible, en el que están incluidos gastos de guardería, transporte, estudios o restaurantes.

Además, en los casos de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, HomeServe Iberia complementa con el 100% la prestación de la Seguridad Social, de forma que el empleado percibe íntegramente su salario mensual.

Contamos también con un programa anual de motivación y reconocimiento donde el equipo nombra a aquellos compañeros que destacan por haber representado los valores de HomeServe de manera excepcional.

4.2. Compromiso con nuestro equipo

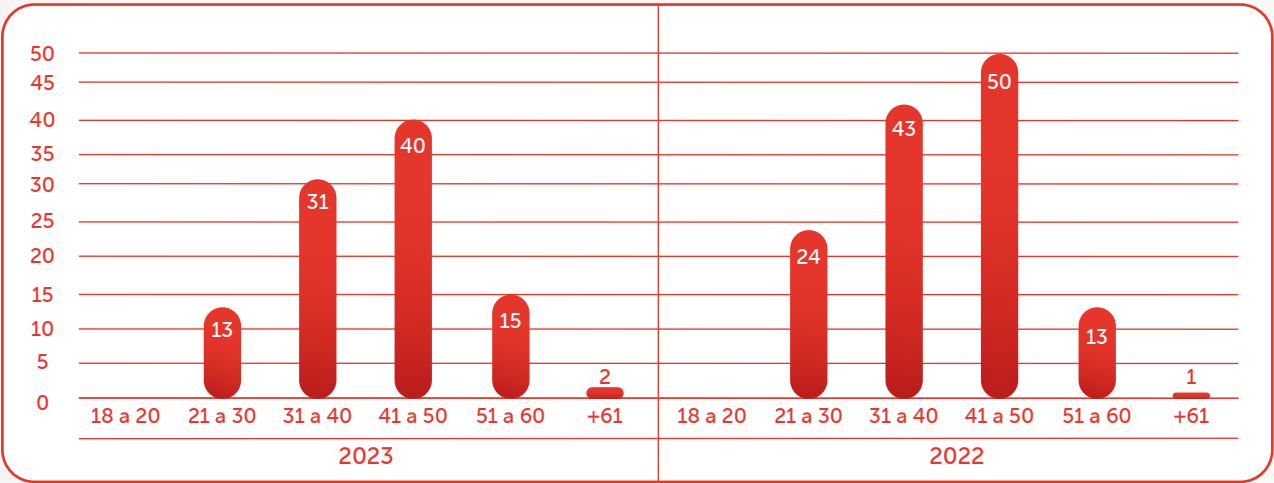
Número de empleados/as desvinculados de la empresa por edad y género
(de forma voluntaria e involuntaria)

Edad	2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
18 a 20	2	2	1	1
21 a 30	54	57	50	43
31 a 40	72	91	69	75
41 a 50	108	97	70	85
51 a 60	46	48	36	38
61	7	6	10	11
Total	289	301	236	253

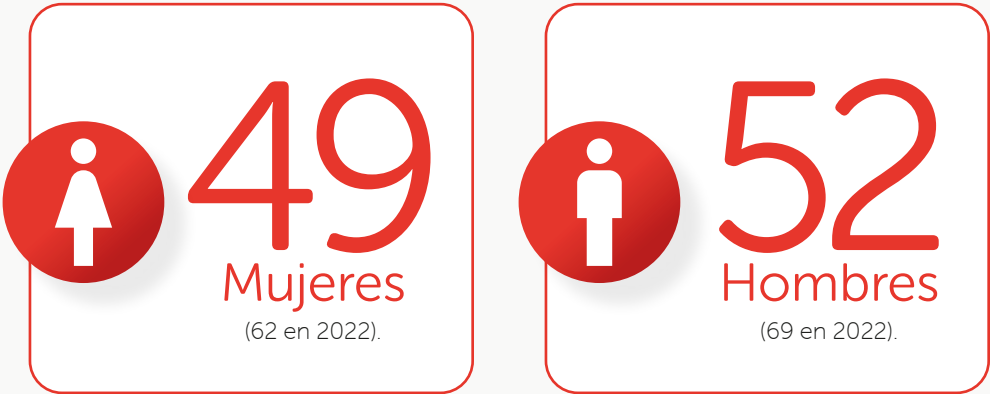
Número de despidos por clasificación profesional

Clasificación profesional	Total despidos	
	2023	2022
Director/a Area	2	0
Director/a DPTO	7	1
Gerente	2	2
Team Manager	4	3
Técnico/a	42	57
Gestor/a	44	68
Administrativo/a	0	0

Número de despidos por edad



Número de despidos por género (2023)



4.2. Compromiso con nuestro equipo

Comunicación interna

Además de las reuniones periódicas con los equipos llevadas a cabo por los mandos para informar sobre las novedades y situación de la compañía, la intranet es la principal vía de comunicación con los empleados, siendo el correo electrónico y el tablón de anuncios otros canales utilizados por HomeServe Iberia para mantener informado al equipo. En 2023 se emitieron 775 comunicados (820 comunicados en 2022).

Innovación

HomeServe Iberia cuenta con un equipo dedicado y un Comité de Innovación cuyo compromiso es contribuir a la sostenibilidad del negocio, promover el talento interno, anticiparnos a los cambios de la industria y adaptarnos a las nuevas realidades de nuestros clientes y de la sociedad. Su objetivo no es tanto innovar sino ayudar a hacerlo al resto del equipo y promover una cultura del cambio a través de la comunicación, la formación y el reconocimiento del espíritu innovador de nuestros empleados.



4.3. Compromiso con nuestros clientes

Nuestra estrategia Customer Centric se centra en tres objetivos:

- Ofrecer productos y servicios que los propietarios de viviendas valoren y utilicen.
- Disponer de sistemas y procesos que refuercen y mejoren la experiencia de cada cliente.
- Asegurar que el cliente sea lo primero en cada toma de decisión estratégica.

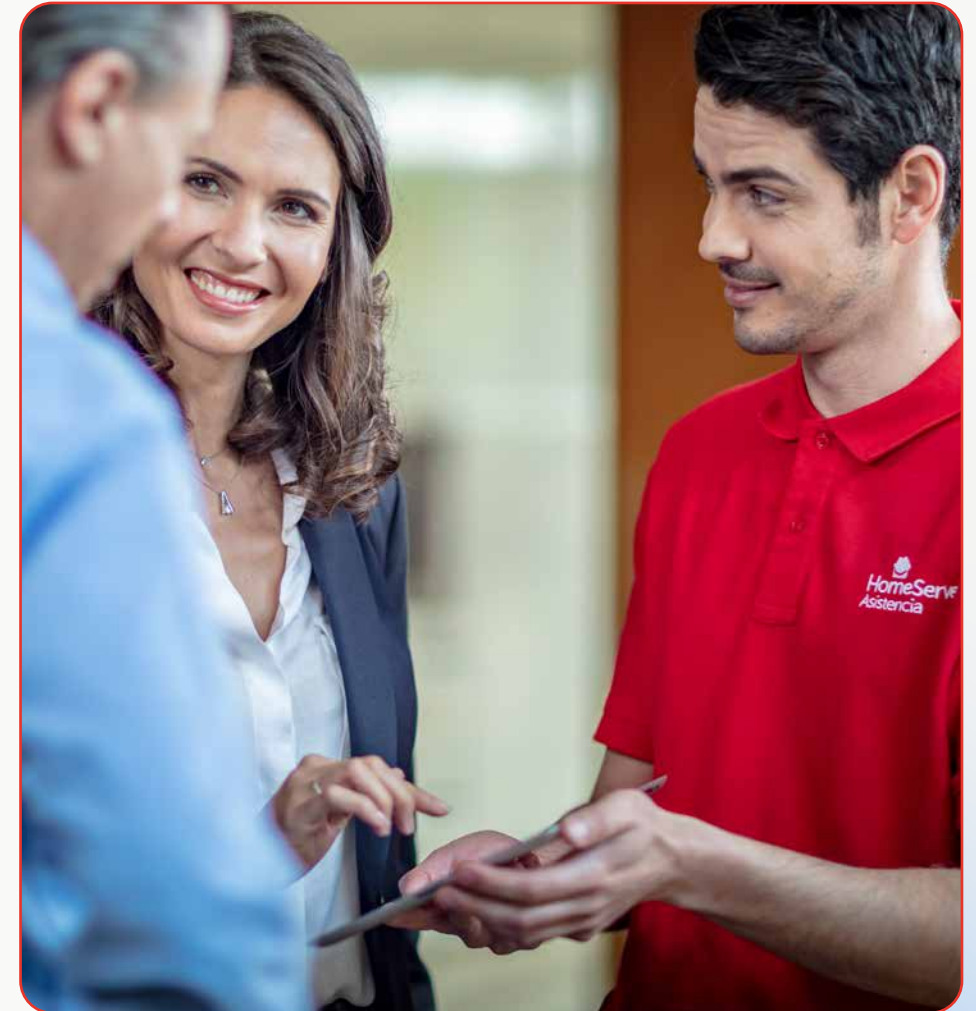
HomeServe Iberia está en un constante proceso de transformación digital dirigida a mejorar nuestra estrategia Customer Centric. Por otro lado, nuestra oferta comercial y propuesta de valor se adapta constantemente a las demandas del mercado para dar respuesta a las necesidades del cliente y de nuestros profesionales.

En este sentido, invertimos en la investigación para conocer el comportamiento de nuestros clientes, adaptarnos a los cambios y conocer sus necesidades para así poder ofrecerles los productos que necesitan y seguir innovando en productos que nos diferencian en el mercado.

Además, mediante la realización de encuestas evaluamos la satisfacción del cliente en torno a los diferentes momentos de la verdad del cliente. Esto nos ayuda a identificar aspectos de mejora.

Para nuestro riesgo de no poder diseñar, construir e implementar cambios en los sistemas de manera efectiva ("Strategic change")* se ha identificado su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia (incapacidad de alcanzar las eficiencias esperadas, retrasos en ejecución de proyectos...) así como los controles y las acciones establecidos para mitigarlos (implementación de un enfoque ágil en los proyectos, segmentación de proyectos...).

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Transformación digital del negocio.



clientología

f. Dícese de la filosofía que pone al cliente en el centro para ofrecerle una experiencia excelente en todo momento.

Clientología nació en 2015 para visibilizar nuestros esfuerzos a la hora de poner al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

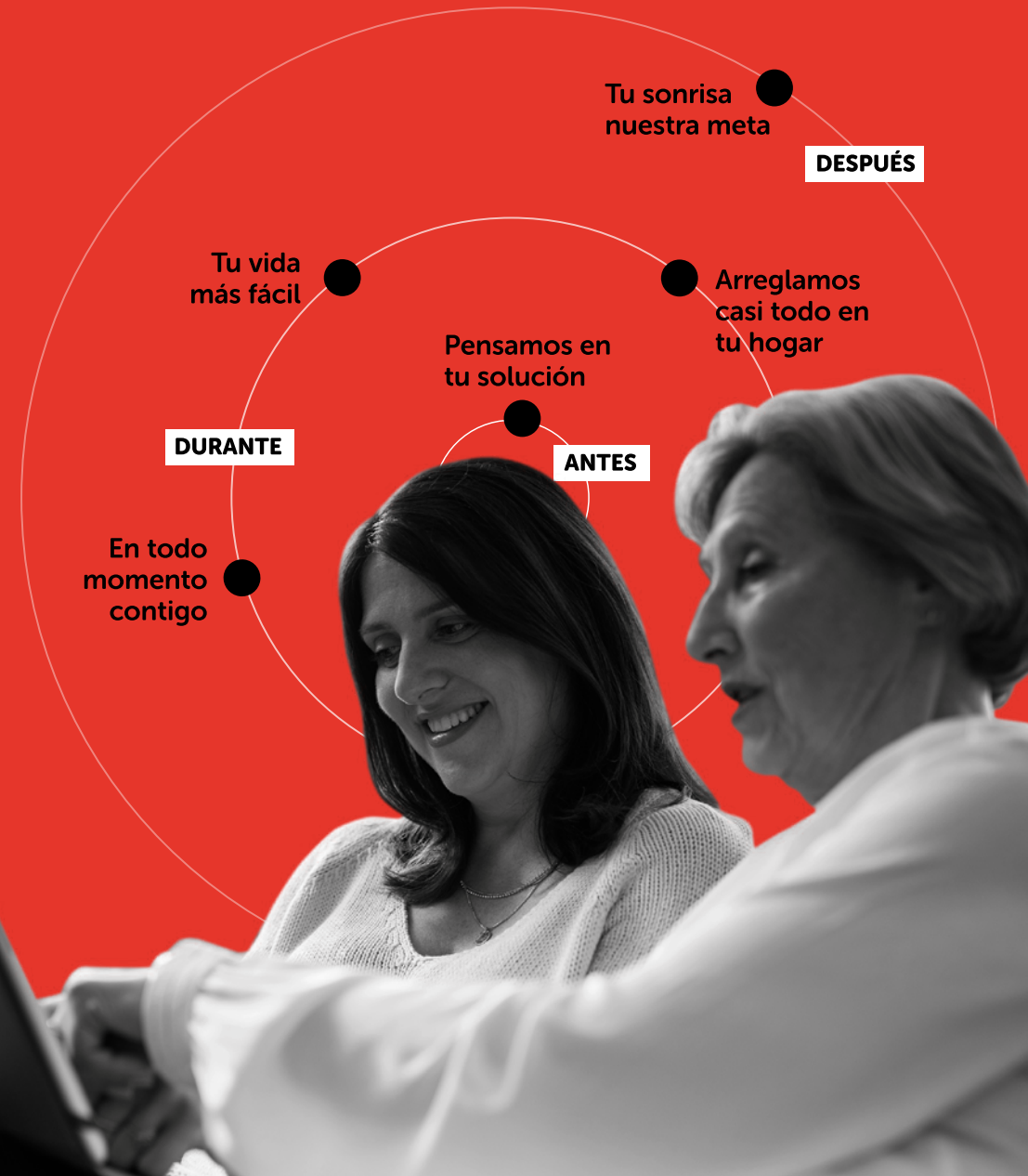
A lo largo de estos años nos habíamos centrado en nuestros compromisos con el cliente, poniendo todos los esfuerzos en los valores asociados a Clientología (Transparencia, Claridad, Facilidad, Rapidez y Escucha) pero no se había profundizado en las necesidades actuales de los clientes, por lo que necesitábamos crecer y evolucionar. Partiendo de esta premisa, se utilizó una metodología que permitiera ENTENDER el punto de partida y los cambios en el cliente y el negocio, RE-DISEÑAR los compromisos, TRANSFORMAR Clientología e IMPLICAR al equipo HomeServe y su red de profesionales. Este gran trabajo realizado en equipo nos ha permitido dar un paso más en nuestra cultura corporativa, estando cada vez más cerca de los clientes.

La estructura de Clientología está basada en los principales momentos de la verdad del Customer Journey Map (CJM), considerando de manera

global las distintas etapas de la relación con los clientes en los distintos negocios de la compañía.

La cultura corporativa de HomeServe Iberia y sus compromisos con el cliente, así como su buen hacer a lo largo de estos años ha permitido que sea elegida como mejor Servicio al Cliente en la categoría de "Servicio de reparación y mantenimiento" durante 4 años consecutivos para HomeServe Asistencia y HomeServe Membership.

HomeServe Iberia ha recibido estos conocimientos gracias a sus clientes, quienes se muestran altamente satisfechos con los servicios recibidos.



4.3. Compromiso con nuestros clientes

Escucha activa de los clientes

En HomeServe Iberia realizamos una escucha activa de nuestros clientes mediante encuestas de percepción y opinión. A través del análisis del indicador Net Promoter Score (NPS), evaluamos la intención de recomendación de los clientes, así como los puntos críticos de contacto y las áreas de mejora a implementar.

En 2023, el NPS presentó unos valores muy elevados para cada uno de los negocios en España:

- HomeServe Membership (53,2 frente a 56,8 en 2022).
- HomeServe Asistencia (64,5 frente a 60,3 en 2022).
- HomeServe HVAC (70,10 frente a 72,20 en 2022).

En España, el porcentaje de clientes satisfechos en HomeServe Asistencia fue del 91,38% (91,93% en 2022). Por otro lado, HomeServe en Portugal obtuvo una valoración de los servicios prestados de 8,0 puntos sobre 10 (7,8 en 2022).

HomeServe Membership y HomeServe HVAC tienen además el objetivo de obtener una valoración de 4,3 estrellas sobre 5. Un año más, HomeServe Membership ha obtenido una valoración superior a dicho objetivo, alcanzando el 4,48 (4,52 en 2022) mientras que HomeServe HVAC obtuvo un 4,58 (4,40 en 2022).

Además, en HomeServe Membership también utilizamos el índice de retención de la cartera de

clientes para medir la satisfacción del cliente. En 2023 alcanzamos el 80,1% de retención (81,7% en 2022).

El 91,4% de nuestros clientes de HomeServe Asistencia están satisfechos con nuestros servicios.

Redes sociales

Otro de los canales que utilizamos para mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés son las redes sociales. A través de ellas, compartimos contenido relevante para facilitar tanto la vida en el hogar a nuestros clientes como para aportar valor a nuestros socios colaboradores y partners.

Destacar que, a finales de septiembre de 2023 se cambió la aplicación para tener un mejor manejo de los datos de redes sociales.

A cierre de año, las redes sociales de la marca HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contaron con una comunidad agregada de 60.694 seguidores, lo que supuso un incremento del 6% con respecto a 2022.

Empresa	Indicador		2023	2022
HomeServe Iberia HomeServe Asistencia	Facebook	Seguidores	8.881	8.841
		Impresiones	576.848	7.043.202
		Interacciones	5.793	214.278
	twitter	Seguidores	3.522	3.562
		Impresiones	12.095	55.618
		Interacciones	549	1.388
	LinkedIn	Seguidores	25.911	22.321
		Impresiones	167.901	136.696
		Interacciones	9.732	4.938
	Youtube	Seguidores	19.700	19.900
		Reproducciones	48.094	21.300
		Interacciones	286	120
	Instagram	Seguidores	2.680	2.626
		Impresiones	225.562	3.546.998
		Interacciones	794	1.781
HomeServe HVAC	Blogs corporativos	Total contenidos	14	67
		Total visitas	1.016.071	800.488
		Total páginas vistas	1.120.525	1.013.645
	Total	Seguidores	60.694	57.250
		Impresiones	1.030.500	10.803.814
		Interacciones	17.163	222.505
	Facebook	Seguidores	1.288	-
		Impresiones	27.834	-
		Interacciones	-	-
	Youtube	Seguidores	-	-
		Impresiones	540	-
		Interacciones	-	-

4.3. Compromiso con nuestros clientes

Gestión de las reclamaciones

Cada una de las empresas de Homeserve Iberia gestiona las quejas y reclamaciones del cliente de manera independiente y siempre bajo protocolos y controles de calidad que garantizan un correcto tratamiento de las mismas. Además, realizamos un análisis pormenorizado de las incidencias más habituales para poder diseñar planes de mejora.

En 2023, el porcentaje de reclamaciones recibidas sobre el total de servicios atendidos en HomeServe Asistencia en España fue del 5,7% (4,7% en 2022), del 0,7% en HomeServe Asistencia Portugal (1,5% en 2022) y del 0,07% en las empresas de HomeServe HVAC (frente al 0,10% en 2022). En HomeServe Membership el número de reclamaciones sobre el total de ventas bajó del 19,5% en 2022 al 13,7% en 2023.

A lo largo de este año, y dentro de nuestro proceso de mejora continua, se ha implementado un modelo predictivo de reclamaciones para identificar eventos problemáticos relacionados con las reclamaciones de los clientes, con el fin de gestionarlos de manera especial y minimizar su impacto. El objetivo principal es reducir las tasas de reclamaciones, identificar las causas principales y mejorar la experiencia de los clientes. Para realizar este proyecto, se ha utilizado tecnología de Machine Learning (ML).

Línea de Negocio	Indicadores	2023	2022
Asistencia España	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	93,0%	98,1%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	36,3%	37,6%
	% Reclamaciones no imputables (No Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	51,3%	45,7%
	% Reclamaciones sin determinar (ni fundadas, ni no fundadas) / Total reclamaciones cerradas	12,3%	16,7%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales / Total de reclamaciones	1,5%	1,3%
	% Nº Reclamaciones recibidas/ Servicios	5,7%	4,7%
Asistencia Portugal	% Reclamaciones recibidas/Total Servicios	0,7%	1,5%
	% Reclamaciones cerradas/Total reclamaciones recibidas	85,8%	97,8%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / total reclamaciones cerradas	50,6%	37,1%
Member	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	98,7%	99,8%
	% Reclamaciones imputables (Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	9,7%	10,8%
	% Reclamaciones no imputables (No Fundadas) / Total reclaciones y quejas cerradas	17,6%	14,1%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales /Total de reclamaciones	0,2%	0,2%
	% Nº Reclamaciones / Total Ventas	13,7%	19,5%
	Tiempo de cierre(días)	2,6	2,4
HVAC**	% Reclamaciones y quejas cerradas / Total reclamaciones y quejas recibidas	100%	100%
	% Nº Reclamaciones y quejas (cerradas y pendientes)/ Servicios	0,07%	0,10%
	% Reclamaciones de Organismos oficiales /Total de reclamaciones	15,5%	8,8%

*La medición de las quejas y reclamaciones se ha realizado sobre cada línea de negocio puesto que el core del negocio no es igual y no se pueden unificar los datos.
**Las reclamaciones de HomeServe HVAC aquí representadas siguen el mismo criterio en todas las empresas que componen la línea de negocio HVAC (reclamaciones recibidas por escrito, presentadas y analizadas en los Comités de Compliance de HomeServe Iberia). Sin embargo, en cada una de las empresas de HVAC, con un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001, también se gestionan reclamaciones recibidas por otras vías en base a las operativas aprobadas en que cada una de ellas y, dado que los criterios aún no son uniformes, en la presente memoria no se ofrece información cuantitativa al respecto.

4.3. Compromiso con nuestros clientes

Atención al cliente

La atención al cliente es otro de los pilares del servicio de HomeServe.

HomeServe Iberia cuenta con más de 10 plataformas telefónicas, localizadas en diferentes ciudades, que prestan servicio los 365 días del año, las 24 horas del día para poder atender cualquier necesidad de los hogares de nuestros clientes.

En 2023 HomeServe Asistencia y HomeServe Membership atendieron un total de 2.463.357 llamadas (2.314.992 llamadas en 2022) y la tasa de abandono de nuestra principal plataforma, correspondiente a HomeServe Asistencia, se situó en el 7,18% (5,07% en 2022).

A lo largo de este año, se han emprendido diferentes proyectos.

Premios Servicio al Cliente 2024

Las empresas de nuestras líneas de servicio Asistencia y Membership obtuvieron por quinto año consecutivo el premio Servicio al Cliente del año 2024, en la categoría de Servicios de Reparación y Mantenimiento en los premios Líderes en Servicio 2024.

Todas las empresas premiadas tuvieron que pasar una evaluación exhaustiva, mediante más de 200 test a través de canales a distancia y 2.000 encuestas de satisfacción, para conseguir este sello de Servicio de Atención al Cliente del Año 2024.



4.3. Compromiso con nuestros clientes

Nuestros colaboradores

Nuestra línea de negocio de Membership ofrece sus productos y servicios mediante un sistema de suscripción con el que cubre las incidencias que surgen en el hogar.

Estos productos y servicios se comercializan a través de canales propios o mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido a sus clientes, principalmente del sector de utilities, financiero y de seguros.

Nuestra fuerte estructura nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner y ofrecer equipos dedicados para analizar la evolución y rendimiento de las campañas de marketing, así como la satisfacción del cliente.

Alcanzamos alianzas con compañías que ven en HomeServe Iberia el socio idóneo para incrementar sus índices de satisfacción y de retención.



4.4. Compromiso con nuestra red de profesionales

Uno de los mayores beneficios de ser un profesional colaborador de HomeServe Asistencia es contar con una asignación continuada de servicios que se traduce en ingresos estables.

Nuestra red de colaboradores/profesionales está compuesta principalmente por autónomos que aceptan libremente aquellos trabajos de instalación, mantenimiento y reparación que ponemos a disposición de los clientes. Ellos desempeñan un papel esencial en el proceso de prestación de servicio, por lo que desempeñan un papel fundamental en el negocio, razón por la que los consideramos uno de nuestros principales grupos de interés.

A través de nuestra red de profesionales, HomeServe Asistencia realizó 947.890 servicios en 2023 (969.356 en 2022), de los cuales un 0,28% requirió del desplazamiento del profesional fuera de su zona de actuación (0,27% de los servicios cerrados en 2022).

Considerando toda la red de profesionales de HomeServe Iberia (profesionales propios y colaboradores), realizamos un total de 2.068.979 servicios (1.760.194 en 2022), lo que ha supuesto un aumento del 17,5% con respecto al año pasado.

Trabajamos por mantener una alta tasa de fidelización y vinculación entre nuestra red de profesionales, lo que se traduce en una mayor calidad del servicio y satisfacción del cliente. Por ello, invertimos nuestro tiempo y esfuerzo en incorporar y mantener nuestra red de profesionales y en proporcionarles la infraestructura y la tecnología necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz y al mismo tiempo les ayude a mejorar la eficiencia de su negocio y la gestión de su actividad.

En 2023, la satisfacción de nuestros clientes con la intervención de los profesionales fue de 9,12 puntos sobre 10 (9,04 en 2022).

Nuestro sistema de gestión de red es único en el sector. Contamos con 13 gerencias de red en 10 comunidades autónomas (9 en 2022) que dan apoyo a nuestros colaboradores en todo el territorio en el que operamos, ofreciendo equipos dedicados en exclusiva a la captación, homologación, gestión y seguimiento de profesionales.

Los profesionales que deseen unirse a nuestra red deben acreditar una serie de documentos y cumplir criterios estrictos de calidad que deberán mantener a lo largo de su relación mercantil con nosotros.

A cierre de 2023, HomeServe Asistencia contaba con una red de más de 3.000 profesionales al igual que en 2022, especialistas en 83 gremios (85 en el año 2022), aunque el 99,3% de la actividad se centra en 28.

4.5. Compromiso con nuestros proveedores

La calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo depende en gran medida de nuestra gestión de proveedores.

En HomeServe Iberia distinguimos entre proveedores de servicios generales y la red de colaboradores/profesionales que hemos visto anteriormente.

Nuestro Código de Gobierno Corporativo recoge los aspectos clave en nuestra relación con proveedores, se trata de un código muy exigente en cuanto a cuestiones éticas, como por ejemplo la aceptación de obsequios, evitar las ofertas no competitivas...

Conscientes de que la compra de productos y servicios contribuyen a la creación de puestos de trabajo indirectos, apostamos por mantener relaciones estables con nuestros proveedores y nos comprometemos a realizar los pagos dentro de los plazos acordados. Además, ponemos el foco en la inclusión y la diversidad en nuestra relación con proveedores, colaborando con Centros Especiales de Empleo.



4.6. Compromiso con la sociedad

Damos empleo a más de 10.000 personas en 10 países.

Apostamos por el empleo estable y de calidad. Por ello, el 98,8% de los contratos de trabajo realizados en España fueron de carácter indefinido y el 84% lo fueron a tiempo completo (96,5% y 81,9% respectivamente en 2022). En Portugal, los contratos indefinidos representan el 83,5% (75,7 % en 2022), de los cuales la totalidad lo están a jornada completa, al igual que en 2022.

Hemos elaborado diversos programas para apoyar a jóvenes profesionales que desarrollamos a través del acuerdo con 79 escuelas, centros formativos o asociaciones de la rama pública o privada para ofrecer a sus alumnos la oportunidad de realizar sus prácticas formativas con nuestras empresas HVAC y, una vez superado el periodo de prácticas no laborales y obtenido el título de FP frío y calor o similar, se ofrece la continuidad del itinerario formativo a través de un contrato laboral a aquellos alumnos más destacados.

Actualmente, contamos con 28 acuerdos de colaboración firmados en las zonas de Madrid, Barcelona, Tarragona, País Vasco, Pamplona, Huesca, Zaragoza (34 en 2022) para facilitar las prácticas de sus alumnos.

El itinerario formativo consta de dos módulos: Prácticas en frío y Prácticas en calor. Ambos módulos cuentan con un responsable formativo dentro de la compañía que se encarga de velar por la adecuación del plan formativo. Además, el alumno cuenta con un tutor técnico que le acompaña diariamente. Este plan de prácticas no laborales tiene una duración de 3 meses por módulo.

En 2023, 22 alumnos realizaron sus prácticas formativas en alguna de nuestras empresas HVAC (17 en 2022), de las cuales 7 lo hicieron en el equipo administrativo y 15 personas en el equipo técnico. Para este último colectivo, 6 resultaron aptos para contrato laboral (28% de éxito).

Desde el área de Recursos Humanos, se trabaja de forma continuada en la firma de acuerdos de colaboración con nuevas escuelas y asociaciones. Fruto de este trabajo, en 2023 iniciamos el

Proyecto INCCO, en colaboración con la Fundación INCCO, dirigido a personas en riesgo de exclusión social, incluyendo a extranjeros sin permiso de residencia y/o trabajo, que tiene por objeto ofrecer formación práctica, a través de nuestros profesionales HVAC, para poder obtener el certificado ENAS0110.

Esta formación, tiene una duración total de 24 meses. Durante los 3 primeros meses se forma a los alumnos y posteriormente inician un periodo de prácticas acompañadas por nuestros profesionales, con el objetivo de que vayan adquiriendo confianza para conseguir hacer de forma autónoma trabajos preventivos y correctivos de bajo nivel el primer año. Al finalizar el programa formativo, se ofrece a los participantes un contrato indefinido en alguna de nuestras empresas HVAC.

Por otro lado, 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, y llevando a cabo acciones orientadas a reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, involucrando a nuestro equipo y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.

4.6. Compromiso con la sociedad

Responsabilidad Social Corporativa

HomeServe Iberia cuenta con un Comité de RSC con el que impulsamos el desarrollo de la responsabilidad social dentro de la compañía mediante acciones solidarias con las que implicamos a todo el equipo, ofreciéndoles la oportunidad de participar en acciones sociales de forma voluntaria.

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

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

Además, para facilitar una participación de nuestros equipos en los proyectos de RSC, desde el año 2021 desarrollamos el programa Llevando Sonrisas, por el que cualquier persona de HomeServe Iberia que desee llevar a cabo alguna iniciativa solidaria pueda hacerlo con el apoyo de la compañía. En 2023, se han puesto en marcha 2 proyectos (Fundación Tengo Hogar y la Comunidad de Sant Egidio), elegidos entre 12 participantes (18 participantes en 2022).

Nuestro programa de RSC "HomeServe Responde" traslada a la sociedad aquello que mejor sabemos hacer: cuidar del hogar de todos.

Actividad social de HomeServe

		2023	2022
Total de recursos destinados a RSC	€	25.996,27	31.455,85
	Participantes	551	686
Total de iniciativas solidarias		16	23
Total de asociaciones con las que colaboramos		8	15
Total de horas dedicadas a acciones solidarias		768	1.491

4.6. Compromiso con la sociedad

A través del voluntariado o las donaciones, intentamos canalizar las inquietudes de nuestro equipo y potenciar nuestro impacto positivo en la sociedad.

A la hora de planificar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa nos centramos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

Acción	Entidad social / Entidad organizadora	Nº Participantes	Total (horas)	ODS relacionado
Marcha contra el Cáncer	AECC	71	142	3-Salud y bienestar
Jornada solidaria de pintura en Madrid	Fundación Manantial	19	95	3-Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Valencia	AECC y varias ONG a favor de la mujer	8	16	5- Igualdad de género 3- Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Madrid	AECC y varias ONG a favor de la mujer	110	220	5- Igualdad de género 3- Salud y bienestar
Jornada solidaria de pintura en Valencia	Asociación Por Ti Mujer	19	95	10-Reducción de las desigualdades
Jornada solidaria de pintura en Santander	Cáritas Santander	14	70	10-Reducción de las desigualdades
Carrera de la mujer de Sevilla	AECC y varias ONG a favor de la mujer	32	64	5- Igualdad de género 3- Salud y bienestar
Carrera de la mujer de Zaragoza	AECC y varias ONG a favor de la mujer	12	24	5- Igualdad de género 3- Salud y bienestar
Desayuno y mercadillo solidario	Fundación Down Madrid	50	N/A	10-Reducción de las desigualdades 8-Trabajo decente y crecimiento económico
Reparación solidaria Llevando sonrisas	Fundación Tengo Hogar	N/A	N/A	10-Reducción de las desigualdades
Donación Llevando sonrisas	Sant Egidio	N/A	N/A	10-Reducción de las desigualdades
Cocinado en Sant Egidio	Sant Egidio	15	60	10-Reducción de las desigualdades
Venta solidaria de mobiliario oficina	Sant Egidio	151	N/A	10-Reducción de las desigualdades
Comunicados concienciación y divulgación en materia de sostenibilidad	N/ A	N/A	N/A	13- Acción por el clima 7-Energía asequible y no contaminante 12-Producción y consumo responsables.
Donación cestas empleados	Aldeas Infantiles	13	N/A	10-Reducción de las desigualdades
Donación por fotos Carnaval	Aldeas Infantiles	37	N/A	10-Reducción de las desigualdades
Opiniones solidarias	Aldeas Infantiles	N/A	N/A	10-Reducción de las desigualdades

4.6. Compromiso con la sociedad

La Agenda 2030 en España: la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030

España se convertirá el próximo mes de julio en el primer país del mundo en someterse por tercera vez al Examen Nacional Voluntario ante la ONU sobre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Lo hará en el Foro Político de Alto Nivel que se celebrará en Nueva York, de la mano del ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Pablo Bustinduy. En este examen de seguimiento se analizará el grado de cumplimiento de los ODS en España y las prioridades de actuación en los próximos años. En la segunda mitad de 2024 comenzará, además, la revisión intermedia del plan diseñado para hacer realidad la Agenda 2030 en España: la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030.

En este sentido, el papel de las empresas es fundamental para alcanzar dichos objetivos y generar un impacto positivo en las personas y en el medioambiente. Por eso, desde HomeServe nos comprometemos a abordar aquellos ODS que son prioritarios para nosotros y para nuestros grupos de interés y, si bien el desarrollo responsable de nuestro negocio siempre ha formado parte de nuestra cultura, en los últimos años hemos reforzado aún más nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Estamos comprometidos con la Agenda 2030 ya que forma parte de nuestro plan estratégico para el crecimiento de los próximos años.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

Como respuesta al llamamiento realizado por Naciones Unidas para que el sector privado contribuyera en la consecución de estos objetivos, en HomeServe Iberia hemos analizado cada uno de estos principios para determinar los ODS con los que la compañía podía contribuir en cada uno de los ámbitos (económico, social y ambiental).

A través del SDG Ambition (iniciativa lanzada por la Red Española de Pacto Mundial), HomeServe Iberia, partiendo de los 10 Principios establecidos por Naciones Unidas y evaluando los impactos actuales, potenciales, positivos y negativos que las actividades de las empresas del alcance de esta memoria ejercen sobre los ODS, se ha identificado el grado de contribución de estos aspectos a los siguientes:

Para avanzar en nuestro compromiso con estos principios, se está trabajando en varios itinerarios:

- Fomentar la instalación de sistemas sostenibles no contaminantes: placas solares, puntos de recarga, sistemas de aerotermia...
- Garantizar la emisión 0 de la compañía en su gestión de oficinas y reducción de emisiones en sus servicios a través de la flota de vehículos.
- Crecimiento orgánico e inorgánico de HomeServe Iberia.

Además, aunque nos hemos centrado en dos principios, no hemos dejado de lado nuestra aportación a varios principios secundarios.

4.6. Compromiso con la sociedad

ODS prioritarios

Desde HomeServe Iberia nos estamos centrando en los siguientes dos principios establecidos, por una parte, apostamos por reducir las emisiones como estrategia de la compañía para combatir el cambio climático que se está produciendo actualmente en el mundo, y por otra parte apostamos por nuestro equipo y la sociedad, con un crecimiento constante tanto orgánico como inorgánico.

Referencia empresarial del SDG Ambition: Reducción de emisiones basada en la ciencia en línea con la iniciativa 1,5°C				
ODS Principal	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	- Resultado Huella de Carbono (Alcance 1+2) - Cumplimiento del plan de comunicación en materia medioambiental	-Para 2030: 100% origen energía eléctrica renovable (NOTA: en empresas de >50 empleados y el 80% del resto)	Strategic Business Model
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana			
	ODS Adicional			
	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas	- Total de instalaciones fotovoltaicas llevadas a cabo - % Energía eléctrica de fuentes renovables en oficinas. - % Vehículos ECO y CERO del total de la flota de la Cía.	-Para 2030: 100% flota vehículos con etiqueta ECO o CERO para HS Asistencia y HS Membership	
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética			
	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar	- % Empleados con seguro médico privado - % Empleados formados en PRL - % Empleados a los que se les ha ofrecido revisión médica - Total acciones HomeSaludable - Índice de gravedad de accidentes laborales - Tasa de incidencia enfermedades profesionales		

4.6. Compromiso con la sociedad

Referencia empresarial del SDG Ambition: El 100% de todos los/as empleados/as de toda la organización ganan un salario digno				
ODS Principal	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros	- Total Promociones internas - Antigüedad de la plantilla - % N1 y N2 por promoción interna - Horas formativas - Tasa de rotación - Total de contratación por edad - % empleados <21 años - % empleados >50 años - Tasa de regreso tras baja paternal (Hombre/mujer) - Tasa de retención tras baja parental (Hombre/mujer) - % Empleados con medidas de conciliación implantadas - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral - Total de empleados con medidas de conciliación implantadas -Tasa de absentismo - Engagement - Total denuncias canal interno/externo	- Engagement - Retención de clientes - EBIT - Creación de nuevos puestos de trabajo	Strategic Business Model Loss of a significant claims client Financial Misstatement Health and Safety People
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor			
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.			
ODS Adicional				
	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	- % Personal con discapacidad - Cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LDG) - Total comunicados internos /externos para concienciación de estos temas - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral"	- Aumentar el 2% del cumplimiento de la Ley General de Discapacidad	
	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar	- % Empleados con seguro médico privado - % Empleados formados en PRL - % Empleados a los que se les ha ofrecido revisión médica - Total acciones HomeSaludable - Índice de gravedad de accidentes laborales - Tasa de incidencia enfermedades profesionales	- Cero accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	

4.6. Compromiso con la sociedad

ODS secundarios

Referencia empresarial del SDG Ambition: Equilibrio de genero en todos los niveles de gestión				
ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública 5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres	- % Mujeres Total plantilla -% Mujeres Management teams -% Mujeres Comité de Dirección - Brecha salarial - Total comunicados internos /externos para concienciación de estos temas - Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral - % Empleados cubiertos por política de igualdad - Nº Denuncias en canal interno y externo relacionado con discriminación por genero / acoso sexual - % Horas formativas destinadas a Mujeres	-100% Cobertura por planes de igualdad en aquellas empresas que le sea de aplicación según RD 6/2019	People

Referencia empresarial del SDG Ambition: Cero residuos al vertedero e incineración / Descarga cero de contaminantes y productos químicos				
ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes 12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza	- Huella de carbono (Alcance 1 y 2)		Strategic Business Model

4.6. Compromiso con la sociedad

Referencia empresarial del SDG Ambition: Cero casos de soborno				
ODS Secundario	Metas	Indicadores	Objetivos (*) Sobre los que ya estamos trabajando	Riesgo asociado
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	- Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente -Total Acciones jurídicas pendientes o finalizadas referentes a competencia desleal, infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado. - % Empleados formados en temas de Compliance - % Empleados en temas de protección de datos - N° Brechas de seguridad - N° Comunicados de seguridad de la Información - Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente - N° denuncias internas/externas corrupción/soborno - % Aumento de empleados en plantilla	-100% Cumplimiento de legislación vigente aplicable a nuestro negocio -Asegurar que estamos capacitados para prevenir y resolver ciber ataques que puedan amenazar a HomeServe. - Ser SOX Compliance en 2025.	Legal and regulatory compliance Information Security and Cyber Resilience Culture and conduct Data protection

4.6.1. Alianzas y patrocinios

A lo largo de 2023, HomeServe Iberia ha colaborado con diferentes asociaciones para contribuir al desarrollo de los sectores en los que opera y sus áreas estratégicas a través de la generación de alianzas como es el caso de ICEA, ANESE, AEERC y DEC. Tanto con estas entidades como con medios de comunicación, organizamos y colaboramos en jornadas sectoriales para compartir conocimiento e información, analizar las tendencias del sector y generar escenarios de colaboración.

Además, como miembro de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y la consecución de los ODS, y colaboramos con asociaciones como EWI en temas de igualdad de género.

Por otro lado, realizamos acciones de publicidad, comunicación y patrocinios para mejorar la notoriedad de las empresas de HomeServe Iberia. Estas acciones están siempre relacionadas con nuestra actividad y alineadas con nuestros valores. En el año 2023 hemos patrocinado o asistido a 5 jornadas o congresos relacionados con el sector asegurador y energético.



**Pacto Mundial
de Naciones Unidas**



ICEA
(Asociación para la Investigación
Cooperativa entre Entidades Aseguradoras
y Fondos de Pensiones)



Asociación DEC
(Desarrollo de la Experiencia
de Cliente)



AEERC
(Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes)



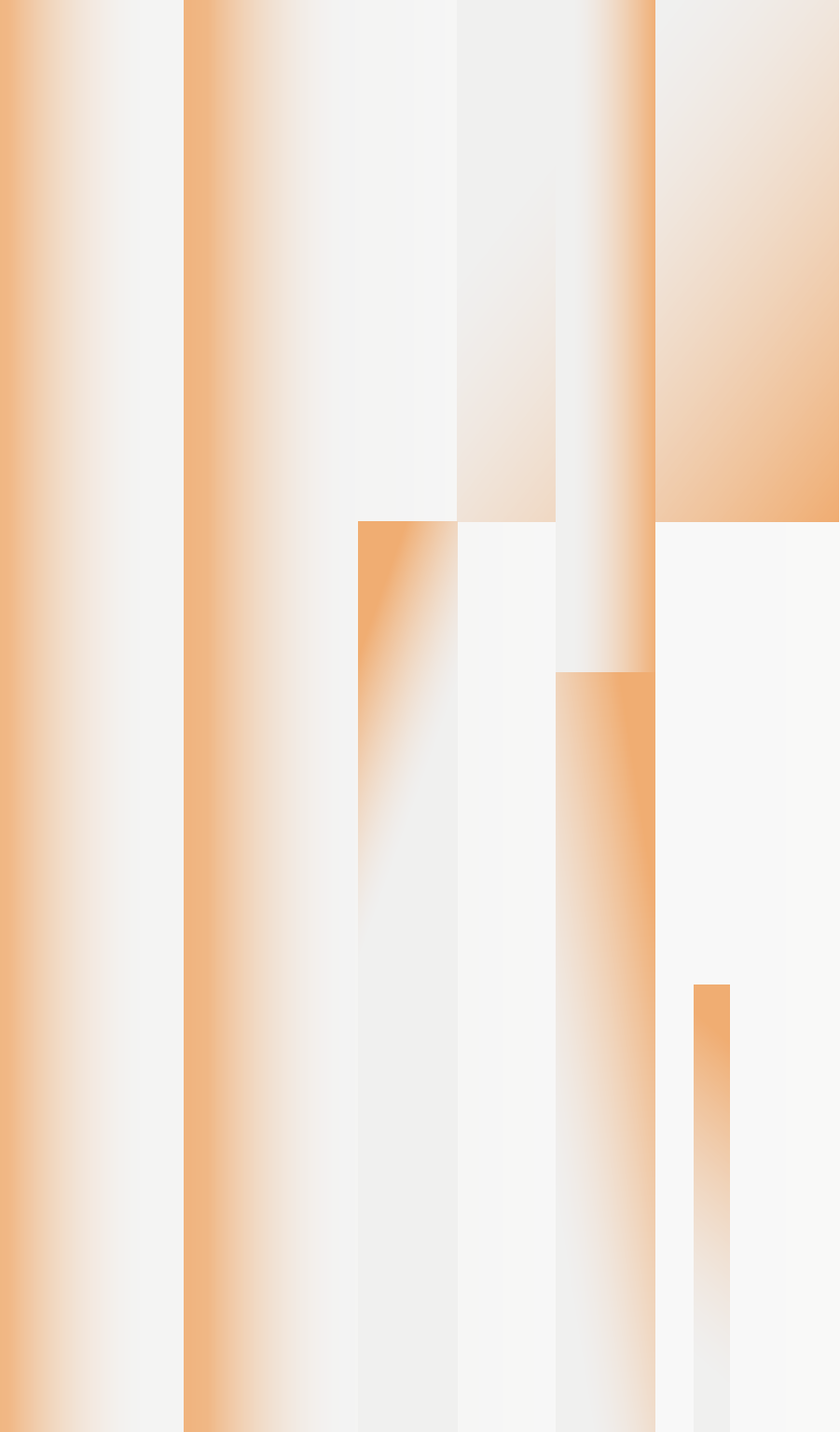
ANESE
(Asociación Nacional de Empresas
de Servicios Energéticos)



Red EWI
(Red Empower Women
in Insurance)

Promoviendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde 2014 HomeServe Membership y Asistencia está adherida a Pacto Mundial, una iniciativa que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo, como muestra de nuestro compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para conseguir avanzar en derechos humanos, igualdad y sostenibilidad.



5. Información sobre gobernanza

5.1. Sistema de Gobierno Corporativo

A nivel global, HomeServe cuenta con un sólido Gobierno Corporativo respaldado por un marco de política integral que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimientos de la legalidad y transparencia. Las empresas del Grupo deben autocertificar el cumplimiento de las políticas de gobierno anualmente.

Todas las sociedades de España y Portugal cuentan con las políticas, manual y Canal Ético indicados y ajustados a la normativa de cada país.

HomeServe Iberia cuenta con las siguientes políticas que rigen nuestro Gobierno Corporativo:

- **Manual de Compliance:** Describe el sistema en su conjunto como manual de gestión. Establece las cuestiones organizativas (órganos responsables de Compliance, medidas financieras y no financieras de gestión del riesgo), las cuestiones procedimentales (canal de denuncias, tratamiento de datos de carácter personal, formación en Compliance, etc.) y las medidas de reacción (nombramiento de representante procesal, gestión de crisis).
- **Política de Compliance:** Establece los objetivos de Compliance, las obligaciones del equipo en esta materia (cumplimiento ético y normativo de los procedimientos y políticas, empleo de recursos, confidencialidad, ...) y los compromisos de Clientología o Customer Promise (principios actualizados y líneas de defensa).
- **Código Ético:** Regula los principios, valores y normas de conducta ética que deben presidir toda la actividad de las empresas del Grupo HomeServe: integridad, honestidad, transparencia, buena fe, cumplimiento normativo (protección de datos, competencia, sostenibilidad y medioambiente), el rechazo expreso a la corrupción y el soborno, etc.
- **Política Anticorrupción:** Establece las pautas de actuación de las empresas del Grupo HomeServe para prevenir el riesgo de que se cometa alguna de las formas de corrupción, así como los daños reputacionales o financieros derivados de su materialización.

Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

La Dirección promueve firmemente un entorno de tolerancia cero ante cualquier delito financiero, incluido el fraude o el soborno, habiendo adoptado para su prevención las siguientes medidas:

- Controles internos sobre gastos de viajes, gestión de compras y antifraude.
- Acciones de comunicación y concienciación.
- Formación online sobre Compliance.
- Renovación por parte de los mandos del compromiso con el Código Ético.
- Auditoría interna por parte del Grupo HomeServe.
- Auditoría de cuentas externa.

Además, HomeServe cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos Penales en el que se describe el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, clasifica los riesgos relevantes que pudieran derivarse para nuestra compañía y establece las medidas de control interno para prevenir la comisión de delitos que pudieran dar lugar a responsabilidad penal.

Por otro lado, HomeServe está comprometida con los principios de comercio justo de acciones o títulos de capital en todo el mundo, por lo que exige un cumplimiento estricto de las leyes que prohíben el tráfico de influencias y la información privilegiada a los empleados y terceras partes que obtengan información material o sobre precios no pública (información privilegiada).

5.1. Sistema de Gobierno Corporativo

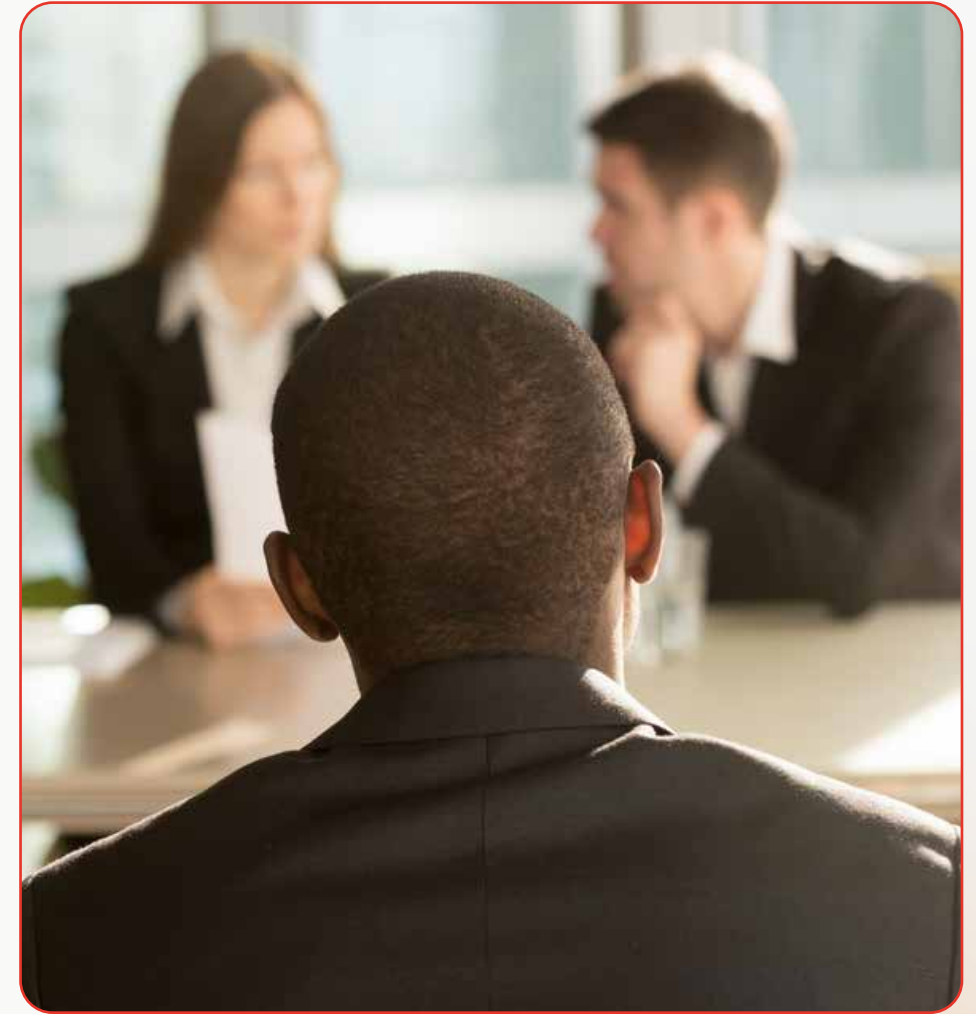
Datos relativos a la gestión del canal de denuncias

El Grupo HomeServe tiene habilitado un canal de denuncias externo a través del cual cualquier persona del equipo HomeServe puede denunciar cualquier irregularidad a través de un servicio confidencial online y de atención telefónica gratuita, administrado por un tercero independiente (Covercent).

La regulación del canal de denuncias se encuentra definida en nuestra Política Whistleblowing, que aplica a todo el equipo de HomeServe Iberia, temporal o permanente, así como a consultores, ETTs y contratistas que trabajan para HomeServe Iberia, así como en el Manual del Canal de Denuncias en el que se incluye la descripción de aquellas conductas susceptibles de ser comunicadas:

- Comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la empresa como de las leyes, normativas o códigos de conducta y de Compliance que rigen la actividad de HomeServe Iberia.
- Irregularidades financieras, transacciones bancarias.
- Discriminación, acoso, abuso.
- Sobornos, corrupción.

Durante el año 2023 se recibieron 2 denuncias a través de los canales de HomeServe Iberia, ninguna de ellas está relacionada con temas de acoso (en 2022 se recibieron 3 denuncias a través del canal interno y 2 mediante canal externo).



5.2. Código ético

Nuestro Código Ético recopila y expone los principios, valores y compromisos éticos que rigen el desarrollo de las actividades empresariales y la gestión de los negocios de las empresas que componen HomeServe Iberia, siendo de obligado cumplimiento para los administradores, directivos, equipo, representantes, profesionales, proveedores y colaboradores de HomeServe Iberia, así como para terceros que presten servicios para HomeServe o que actúen por cuenta nuestra.

1. Nos basamos en los principios éticos de integridad, honestidad y transparencia, manteniendo en todo momento un comportamiento basado en la buena fe.
2. Cumplimos con la normativa legal aplicable en cada uno de los países en los que HomeServe tiene presencia, con la normativa interna del Grupo, y con la que la unidad de negocio desarrolle. Además, colaboramos con las autoridades de supervisión, judiciales y administrativas en la prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés.
3. Respetamos la dignidad de las personas y los derechos que les son inherentes.
4. Estamos comprometidos con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que promueven los derechos humanos, muy especialmente, la Organización Internacional del Trabajo.
5. Garantizamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
6. Evitamos que las situaciones personales entren en conflicto, de forma directa o indirecta, con los intereses de cualquiera de las sociedades de HomeServe Iberia.
7. Promovemos comportamientos honrados e intachables desde el convencimiento de que sin integridad no es posible contar con la confianza de los clientes y restantes grupos de interés con los que nos relacionamos, así como de las sociedades en que operamos.
8. Garantizamos la no represalia ante cualquier consulta/notificación sobre incumplimientos del Código Ético, siempre y cuando sean realizadas de buena fe.
9. Utilizamos y protegemos de forma apropiada los activos de la compañía.
10. Promovemos la transparencia en la transmisión de toda información, debiendo ser ésta adecuada, veraz y completa, tratando la misma con el máximo rigor y reconocemos el derecho de nuestros clientes y grupos de interés de acceder a la información relevante que les compete, con garantía de fiabilidad y oportunidad, sobre la base de la transparencia y verificación externa e independiente.

5.2. Código ético

Anualmente, todos los mandos firman su compromiso con el Código de Conducta, donde además deben comunicar cualquier interés en empresas u organizaciones con las que HomeServe compite o tiene una relación comercial y cualquier detalle o regalo recibido o realizado.

Respeto a los derechos humanos

Dado nuestro tipo de negocio y que todo su volumen se localiza en Europa, no existen riesgos significativos en materia de derechos humanos. A pesar de ello, el respeto a estos derechos representa uno de los principios básicos de nuestro Código Ético al mantener un 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.

Parte importante 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, guía para el uso del lenguaje inclusivo y una 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 en el apartado "Datos relativos a la gestión del Canal de Denuncias".



5.3. Gestión de riesgos

El proceso de gestión de riesgos definido por HomeServe se estructura en torno al modelo de tres líneas de defensa. Este modelo concreta la forma en que se estructura el negocio y delega responsabilidades para administrarlo en todo el negocio:

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 Control Interno y Legal & Compliance.

Línea 3: Seguimiento y control realizado por un equipo totalmente independiente como el de auditoría interna que esta centralizado a nivel de grupo y quien reporta al Comité de Auditoría y Riesgos de Grupo.

Además, de forma local se realizan dos Comités de Riesgos al año, en los que se revisan y discuten, tanto los riesgos estratégicos como operativos que nos afectan.

Para comprender el nivel de riesgo, es necesario determinar la materialidad de los mismos a través de una matriz que permite cuantificar el nivel, teniendo en cuenta la probabilidad de que un riesgo cristalice y el impacto potencial en caso de que lo hiciera. Esta matriz se utiliza tanto para determinar el riesgo inherente al negocio (si no tuviéramos ninguno de los controles implantados o si los controles fueran ineficaces) como el riesgo residual (tal y como existe ahora considerando todos los controles establecidos) para cada riesgo identificado.

Por otro lado, se han definido una serie de indicadores clave de riesgo (KRI) para proporcionar una señal temprana sobre eventos potenciales que pueden afectar al negocio.

1

Controles de la Dirección
Medidas de control interno

Responsables: Gestión operativa /
Unidades de negocio

2

Control financiero
Ciberseguridad
Gestión de riesgos
Compliance
Legal

Responsables: Control Interno,
Legal & Compliance

3

Auditoría Interna

Responsables: Auditoría interna

5.4. Sistema de Compliance

El Sistema de Compliance es un conjunto de normativa interna que adoptamos para cumplir con lo establecido en el Código Penal y dejar patente la posición ética y de cumplimiento que mantiene HomeServe Iberia en el desarrollo de sus actividades.

El Sistema de Compliance de HomeServe Iberia está compuesto por:

- Informe de riesgos penales.
- Código Ético.
- Política de Compliance.
- Manual de Compliance.
- Políticas y demás normativa.
- Whistleblowing hotline Policy.

Además de los principios y objetivos establecidos en el Código Ético, que debemos conocer y aplicar en nuestro día a día, los principales objetivos de la Política de Compliance son los siguientes:

- Fomentar una cultura ética y de cumplimiento normativo en HomeServe Iberia.
- Tolerancia cero a la comisión de delitos.
- Establecer medidas de control para la prevención de delitos.
- Mantener una relación basada en la ética y el cumplimiento normativo con todo el equipo HomeServe Iberia y con los terceros con los que nos relacionamos.
- Formación para todo el equipo de HomeServe Iberia en materia de cumplimiento ético y normativo.
- Revisar, actualizar y adecuar permanente el Sistema de Compliance.

Por otro lado, contamos con un Manual de Compliance que tiene como objetivo establecer los sistemas y controles mínimos a implementar, así como los principales indicadores de Compliance, para asegurar que se consiguen los más altos estándares éticos. Este manual ha sido elaborado atendiendo a las concretas características de HomeServe Iberia, y sobre la base de la evaluación de riesgos efectuada plasmada en el Informe de Riesgos Penales.

Los principales riesgos asociados al cumplimiento normativo y ético ("Legal and Regulatory Compliance/Culture and conduct"*), son los incumplimientos de las diferentes leyes y no lograr una cultura que refleje nuestros valores, teniendo un impacto financiero, reputacional o de pérdida de clientes.

Para su mitigación, hemos puesto en marcha diferentes comités y programas que aseguren que estamos cumpliendo lo propuesto (comité de Data Protection, comité de Compliance, protocolos de acoso, planes de igualdad...).

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Transparencia, conducta ética y cumplir la normativa.

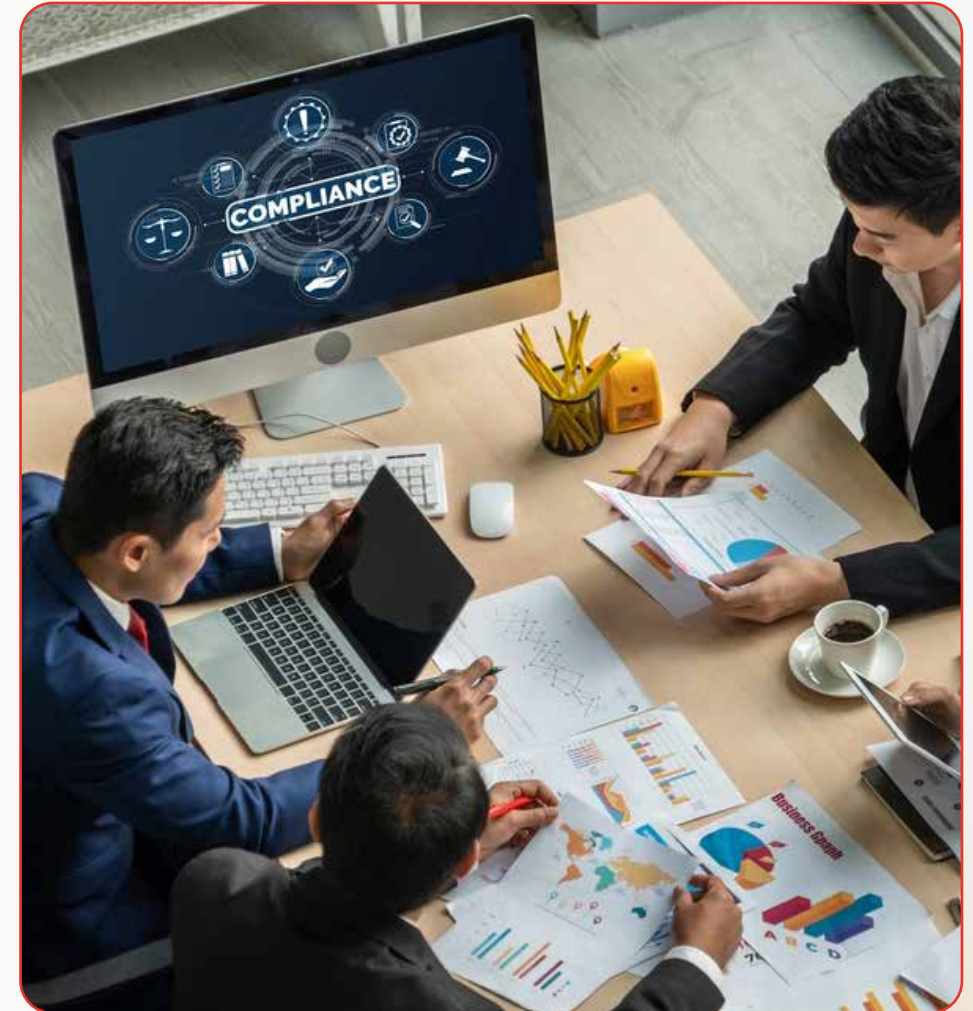
5.4. Sistema de Compliance

Comité de Compliance

El Comité de Compliance de HomeServe Iberia es el órgano responsable de supervisar la implantación del Sistema de Compliance, de procurar que su contenido sea adecuado y de promover su cumplimiento.

El Comité de Compliance se configura como un órgano autónomo integrado en la estructura organizativa con propia iniciativa en el ejercicio de sus funciones. No obstante, al depender orgánica y funcionalmente del Consejo de Administración de HomeServe, debe rendir cuentas a éste de sus actuaciones y reportar anualmente a través de la elaboración de una Memoria Anual de Compliance (o Annual Compliance Questionnaire) en el primer semestre de cada año, y siempre que el Consejo de Administración lo solicite.

Al igual que sucediera en 2022, este año no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.



5.5. Cadena de suministro

Nuestro Código Ético y nuestra Política de Anticorrupción recogen los principios de integridad en la gestión de proveedores y en las actuaciones de cualquier empleado o empleada de la compañía con el objetivo de eliminar cualquier tipo de fraude o soborno.

En HomeServe Iberia clasificamos en dos grupos a los integrantes de nuestra cadena de suministro: nuestra red de profesionales o colaboradores (ver apartado: Compromiso con nuestra red de profesionales) y los proveedores de servicios generales, a los que hace referencia este apartado.

HomeServe Iberia fundamenta las relaciones con sus proveedores en prácticas legales, eficientes y honestas. Todos nuestros proveedores deben cumplir la ley aplicable, además de nuestras normas y procedimientos internos.

El gasto total en proveedores y subcontratas en 2023 alcanzó los 130,4 millones de euros (138,2 millones en 2022).



En nuestra relación con proveedores, prestamos especial atención a los siguientes aspectos recogidos en los documentos de nuestro sistema de Compliance (Política de Compliance, Código Ético y Política Anticorrupción):

- La aplicación de la ley y normativa vigente que regula las relaciones con los proveedores.
- La exclusión de proveedores que ofrezcan condiciones que no sean ofertas abiertas y competitivas.
- El posible conflicto de intereses en la selección de proveedores cuando medie la aceptación de obsequios.
- Las transacciones con un proveedor cuya empresa sea propiedad o esté gestionada por un familiar o amigo.

5.5. Cadena de suministro

Selección de proveedores

Para minimizar riesgos derivados de la contratación de proveedores y realizar una valoración y comparativa de determinados criterios, contamos con una Política de Compras para la adquisición de cualquier producto o servicio. Además, analizamos la solvencia económica del potencial proveedor.

Todos los proveedores deben pasar por un proceso de licitación al menos cada 5 años, aunque existen algunas excepciones como, por ejemplo, los proveedores de suministros de las oficinas.

Por otro lado, los proveedores que son considerados críticos para nuestra compañía (por ofrecer un producto o servicio con alto impacto en la prestación de nuestro servicio), se seleccionan en base a criterios específicos.

En nuestro afán por la mejora continua, en noviembre de 2022 implantamos una política común para las empresas de HomeServe HVAC, que se puso en marcha a lo largo de 2023.

Gestión de proveedores

Nuestra Política de Compras y Procedimiento de Evaluación de Proveedores define las pautas y el modelo de relaciones y responsabilidades de las diferentes partes, aplicables a todas las actividades de adquisición de bienes y servicios necesarios para el adecuado desarrollo del negocio.

Por otro lado, en el contrato firmado con el proveedor/subcontratista se recoge el compromiso bilateral del cumplimiento con la normativa medioambiental aplicable a cada una de las partes.

Evaluación de proveedores críticos

Anualmente, el correspondiente departamento de Compras de las empresas de HomeServe Iberia bajo la ISO 9001, realiza una evaluación de los proveedores críticos y/o de aquellos con una facturación superior al importe establecido para cada una de ellas. En caso de que la evaluación de un proveedor resulte insatisfactoria, éste podrá quedar bloqueado en nuestros sistemas para futuras compras.

A lo largo de 2023, se llevaron a cabo 11 evaluaciones de proveedores en HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y HomeServe Solar, obteniéndose los siguientes resultados: 6 satisfactorios, 5 aceptables, 0 insatisfactorios.

Al no considerarse factores de riesgo, actualmente no se están llevando a cabo auditorías a proveedores respecto a temas ambientales. Sin embargo, sí incluimos estos aspectos en la evaluación de proveedores. Además, en los procesos de licitación se puntúa favorablemente al posible proveedor/subcontrata si evidencia estar en posesión de certificación de carácter ambiental y el cumplimiento en relación con materias primas y buenas prácticas ambientales.

5.6. Ciberseguridad y privacidad de los datos

La protección ante las amenazas cibernéticas es un elemento prioritario para HomeServe Iberia. HomeServe Iberia cuenta con un Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información que garantiza el cumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad de la Información y protección de datos personales.

Medidas adoptadas en materia de Seguridad de la información

- Revisión periódica de las políticas de seguridad de la información y protección de datos implantadas.
- Evaluación de nuestros mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques, así como los de protección de los sistemas de información y telecomunicaciones.
- Revisión del Plan de Continuidad de Negocio y del Plan de Recuperación ante Desastres.
- Envío de comunicados de concienciación focalizados en ciberseguridad (ransomware, phishing, seguridad física, protección de datos y contraseñas seguras).
- Puesta a disposición del equipo un Decálogo de Seguridad, con consejos útiles para promover la seguridad de la información tanto en el entorno profesional como en el privado.
- Formación específica sobre ciberseguridad para la protección personal de las personas.
- Realización de un simulacro de un ataque de phishing entre todo el equipo HomeServe.



Objetivos para la Seguridad de la Información:

- **Confidencialidad:** La Política de Control de Acceso a la información en HomeServe Iberia se basa en el principio de la "need-to-know", por el que cada empleado o empleada de cada compañía tiene acceso única y exclusivamente a los recursos e información que requiere para el correcto desempeño de sus funciones.
- **Integridad:** La información está protegida contra cambios no autorizados, ya sean accidentales o deliberados.
- **Disponibilidad:** La información está disponible para los usuarios autorizados cuando sea necesario.

5.6.Ciberseguridad y privacidad de los datos

Respuesta a las amenazas

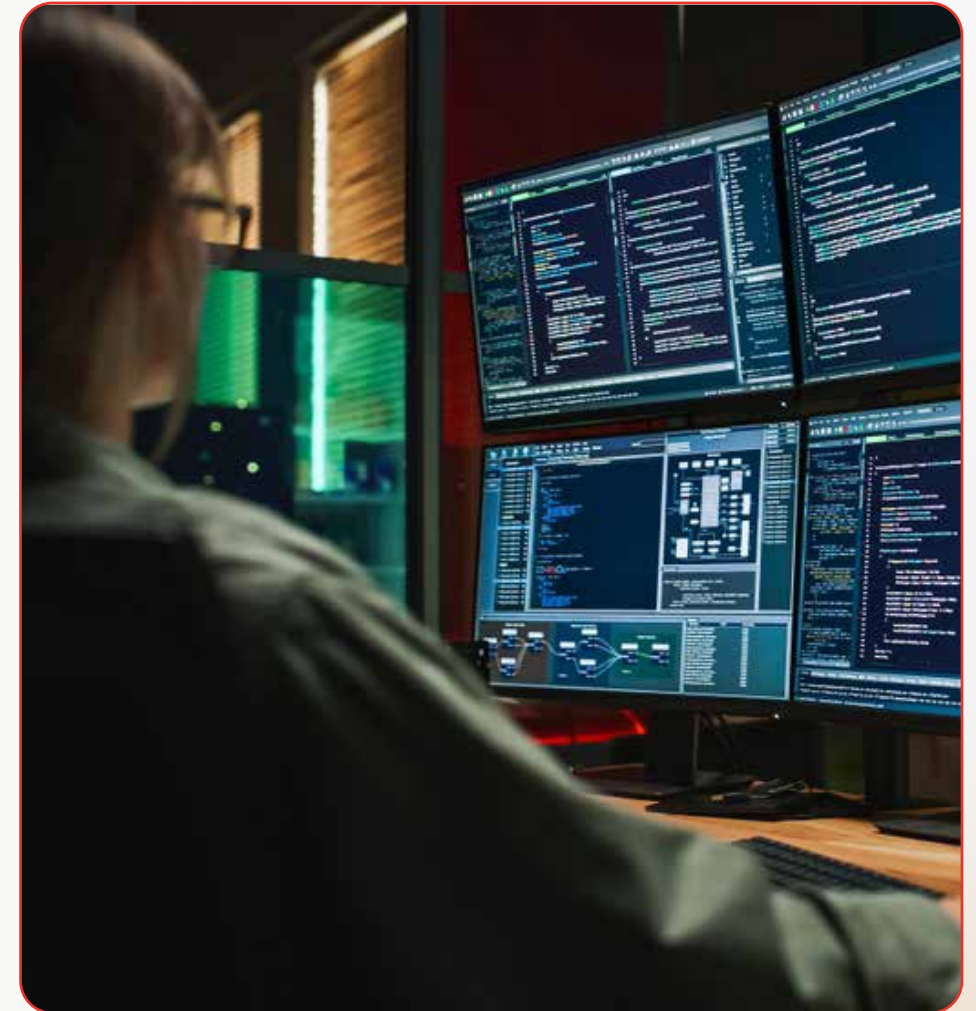
En HomeServe Iberia existe un proceso de detección, priorización, corrección de las vulnerabilidades y validación de las contramedidas que tenemos instauradas para dar respuesta a las amenazas continuamente cambiantes de nuestra naturaleza tecnológica.

A lo largo de 2023 se interpusieron 2 denuncias de distintos interesados ante la AEPD relativas a violación de la privacidad del cliente, una de ellas no fue admitida a trámite por dicho organismo y la otra estamos a la espera de resolución por parte de la AEPD (en 2022 se registraron 3 reclamaciones sobre dicha materia). Por otro lado, se identificaron 3 casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes (2 en 2022), todos ellos se clasificaron como riesgo bajo (sin necesidad de comunicar a la AEPD) al afectar en total a 7 clientes y no ser información sensible.

Los principales riesgos asociados a la ciberseguridad y privacidad de los datos ("Riesgos: Information Security and Cyber Resilience / Data protection"*), se centran en no prevenir adecuadamente los incidentes cibernéticos y, cuando éstos ocurren, no identificarse rápidamente ni responder de manera efectiva, además el hecho de no recopilar, procesar y almacenar correctamente los datos personales de acuerdo con el RGPD.

Esto puede impactar en la pérdida de datos, pérdida de clientes,... por lo que para ello se llevan a cabo diferentes controles para la seguridad, protección y vigilancia de los datos e incidentes de seguridad de la información.

*Nota: Riesgo asociado al tema material relevante de Ciberseguridad y privacidad de los datos.



5.7. Certificaciones

En HomeServe Iberia garantizamos la excelencia de nuestros procesos a través de las siguientes certificaciones:

HomeServe Iberia SLU:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Madrid Excelente.

HomeServe Asistencia Spain SAU:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Madrid Excelente.

Empresas HVAC:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.

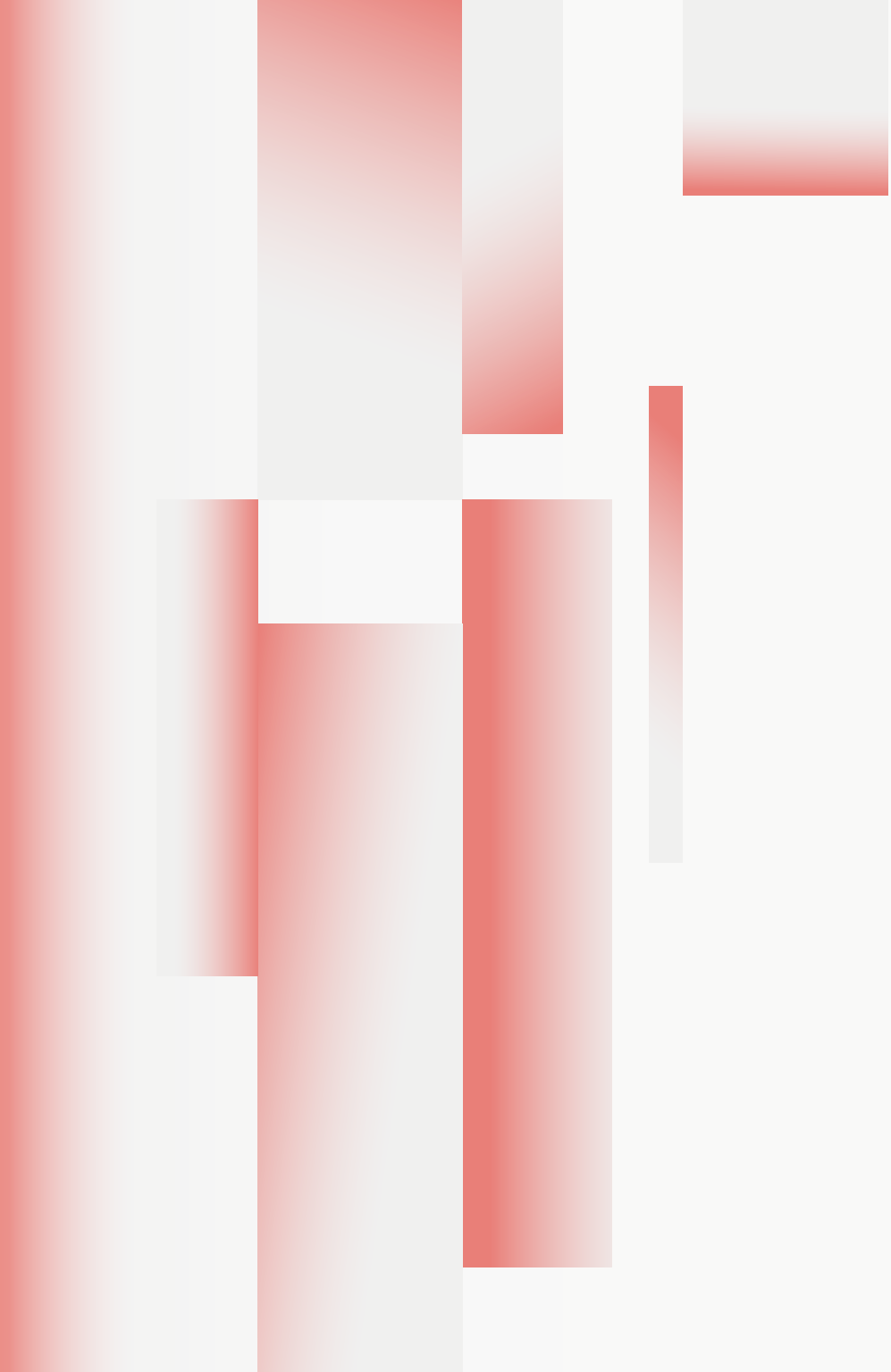
HomeServe Portugal:

La mayor parte del equipo en Portugal está incluido en el alcance de la:

- Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental.
- Certificación ISO 45001, Seguridad y Salud Laboral.

Estas empresas son auditadas periódicamente en relación con sus certificaciones por auditores externos acreditados





6. Información complementaria

6.1. Bases para la preparación y presentación del informe

Acerca de esta memoria

El presente estado de información no financiera y diversidad consolidado se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative).

Este informe da respuesta a los requerimientos derivados de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad, así como a sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre).

El objetivo de este informe, de elaboración anual, es obtener una visión completa del modelo de negocio de HomeServe Iberia, su evolución, los riesgos a los que debe enfrentarse y su desempeño económico, social, medioambiental y de gobierno.

El informe ha sido presentado al Comité de Dirección de HomeServe Iberia, para su conocimiento previa publicación del mismo, en su reunión celebrada el 28 de junio de 2024

Bases para la formulación de la memoria

El estado de información no financiera y diversidad consolidado incluye toda aquella información relevante para HomeServe Iberia y sus grupos de interés, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2023 y el 31 de diciembre del 2023, para todas las actividades y servicios prestados por HomeServe Iberia S.L.U., HomeServe Asistencia Spain S.A.U., HomeServe Solar S.L.U., Seguragua S.A.U., HomeServe Iberia Sucursal em Portugal, HS Contact Desk S.L., Oscagas Hogar S.L., Linacal 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, Técnica del Frío Landaluce S.L., Servitis Unipessoal LDA, Atecal 2001 S.L.U., Sanimamp 2005 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Sat Lluís S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladón S.L., Fulldirect BCN S.L., Mantenimientos integrales Servicor S.L., Jongas Mantenimientos S.L., Predinsel S.L.U., Altor Becla S.L., Activa energías

renovables SL, Rime energia SL, Gremisat S.L.U., WeRepair Assistência Técnica LDA, Templarluz LDA y Solusolar eficiencia energética S.L.

A lo largo de la memoria se ha utilizado:

“Grupo HomeServe” o “Grupo” o “HomeServe”: Homeserve PLC.

“HomeServe Iberia” o “la compañía”: Todas las empresas del alcance de la memoria.

“HomeServe Membership”: HomeServe Iberia S.L.U., Seguragua S.A.U. y HomeServe Iberia Sucursal em Portugal.

“HomeServe HVAC”: Oscagas Hogar S.L., Linacal S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Servicio Técnico Urueña S.L., Técnica del Frío Landaluce S.L., Servitis Unipessoal LDA, Atecal 2001 S.L.U., Sanimamp 2005 S.L.U., Aracor 2000 S.L., Sat Lluís S.L., Alme Calefacción S.L., Instalaciones y Montajes Baladón S.L., Fulldirect BCN S.L., Mantenimientos integrales Servicor S.L., Jongas Mantenimientos S.L., Predinsel S.L.U., Altor Becla S.L., Activa energías renovables SL, Rime energia SL, HS Contact Desk S.L. y Gremisat S.L.U.,

“HEA (Home Emergency Assistance)”: HomeServe Asistencia S.A.U., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.

“HomeServe Asistencia”: HomeServe Asistencia S.A.U.

“HomeServe Iberia en España”: todas las empresas en España.

“HomeServe Solar”: HomeServe Solar S.L.U. y Solusolar eficiencia energética S.L.

“HEA (Home Emergency Assistance) en Portugal”: Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.

Algunas de las cifras incluidas en este informe se han redondeado, por lo que podría haber

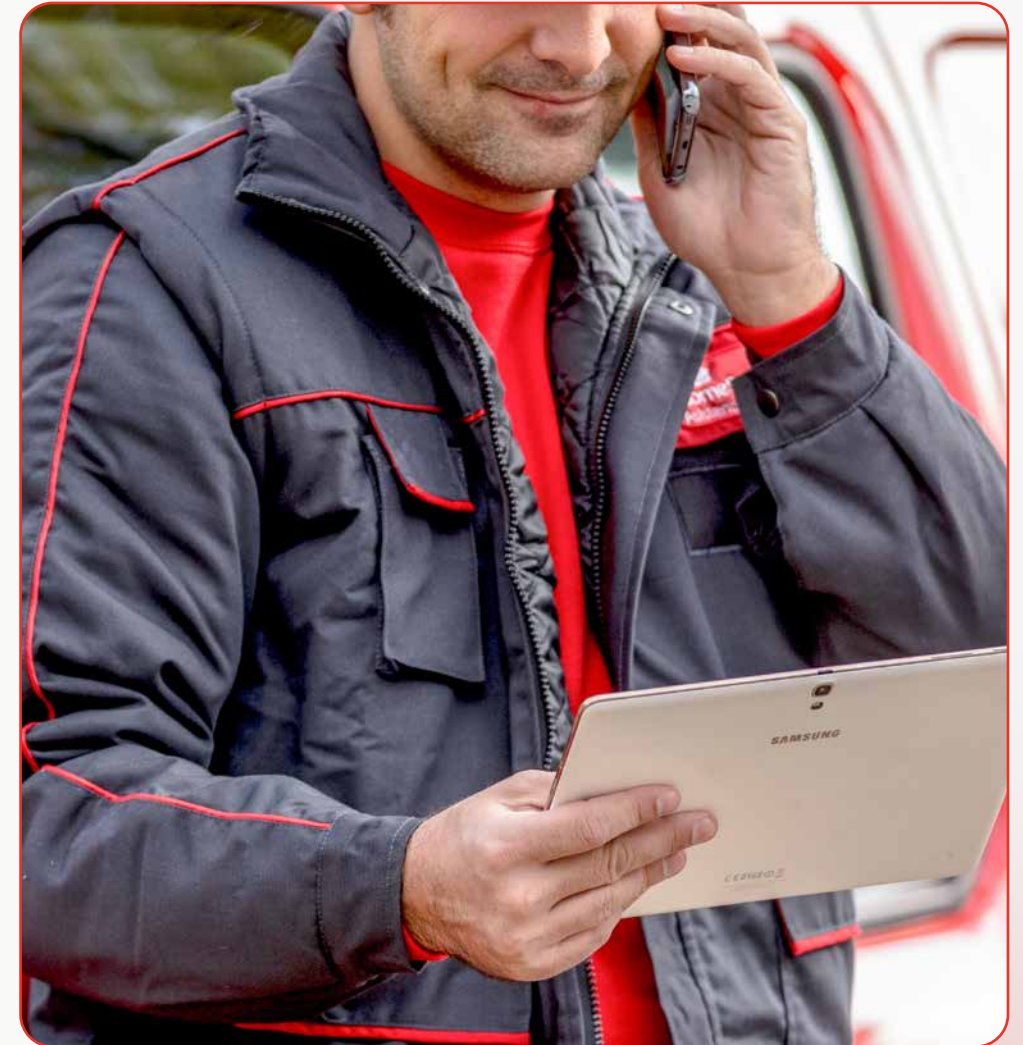
6.1. Bases para la preparación y presentación del informe

Respuesta

Este informe ofrece información relevante para los grupos de interés de HomeServe Iberia y responde a las cuestiones y opiniones planteadas por estos a lo largo de 2023. Para cualquier consulta o información que desee aportar para completar la información de este informe, o compartir sus sugerencias y comentarios sobre el mismo, puede contactarnos a través de comunicacion@homeserve.es.

Verificación externa

La información incluida en el presente informe ha sido verificada por un prestador independiente de servicios de verificación, en base al cumplimiento de los criterios establecidos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE, la comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 y, por último, los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI, por la que la organización ha optado como marco para la divulgación de la información aquí publicada.



6.2. Análisis de doble materialidad

Desde HomeServe Iberia se ha elaborado la matriz de doble materialidad que se centra en los principales impactos de las empresas en materia de sostenibilidad (económicos, sociales y medioambientales), y que combina la materialidad de impacto y la materialidad financiera.

La materialidad del impacto y la materialidad financiera a menudo están entrelazadas. Los impactos de la empresa sobre las personas o el medioambiente, combinados con cambios en la estrategia, incluidas las inversiones, así como las decisiones de gestión tomadas para abordar dichos impactos, pueden generar riesgos y oportunidades. A continuación, se incluyen las fases que se han tenido en cuenta para el análisis de doble materialidad:

Fase A: Comprensión del contexto

En HomeServe Iberia se realiza un plan estratégico periódicamente teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Las actividades de las líneas de negocio del Grupo HomeServe, incluyendo:
 - Su propósito, visión y valores.
 - El modelo y estrategia de negocio.
 - Los tipos de actividades llevadas a cabo para la prestación de nuestros servicios, así como en qué situación geográfica se desarrollan.
 - La tipología y características de los servicios prestados.
 - El ciclo de vida de nuestra cadena de actividades.
- Análisis de riesgos y oportunidades.
- Características y evolución de crecimiento de los mercados en los que opera.
- Perfiles de los competidores.
 - Número de empleados, relación contractual y tipos de trabajos que llevan a cabo.
 - Características de las relaciones comerciales con entidades externas a la organización que están directamente relacionadas con nuestros servicios prestados, es decir, proveedores y subcontratistas, franquiciados, partners, marcas fabricantes, etc.

- Contexto de sostenibilidad:
 - Desafío y problemáticas actuales en materia ambiental y social a nivel local, nacional e internacional.
 - La responsabilidad de la organización con respecto a los instrumentos intergubernamentales con la que se espera que cumpla (Organización Internacional del Trabajo, el Acuerdo de París de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas...).
 - La responsabilidad de la organización con respecto a la legislación y los reglamentos con los que se espera que cumpla.
- Grupos de interés: se identifican todos nuestros stakeholders que sean clave, cuyos intereses se ven afectados o puedan verse afectados por las actividades de nuestra organización y el tipo de impacto:



6.2. Análisis de doble materialidad

Tras el análisis del contexto por parte de la Alta Dirección, se definieron una serie de temas materiales para HomeServe Iberia que fueron validados por el CFO como representante del Comité de Dirección.

Fase B: Identificación de los riesgos y oportunidades reales y potenciales

En este paso, HomeServe identifica los riesgos y oportunidades que afectan o pueden afectar a las diferentes líneas de negocio.

En este caso disponemos de un análisis de riesgos estratégicos de la compañía (nuestro Top 10) y de riesgos operacionales que se han identificado a través de distintas fuentes:

- Auditorías internas y externas.
- Revisiones/auditorías legales y sistemas de gestión de cumplimiento anticorrupción.
- Control interno financiero.
- Auditorías de cuentas.
- Control de calidad de nuestros servicios.
- Canal de denuncias (interno y externo).
- Mecanismos de quejas y reclamaciones.
- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Análisis de medios de comunicación y RRSS.
- Informes económicos y sectoriales.

Esta evaluación conlleva un análisis cuantitativo y cualitativo que se lleva a cabo dentro del proceso de gestión de riesgos y oportunidades (ver apartado 5.3) y del análisis de la estrategia que hace la alta Dirección.

En el caso de la gestión de riesgos, estos se establecen a través de una matriz definida por Grupo. En esta matriz se definen la categoría de impacto del riesgo (pudiendo ser financiero, reputacional, de personas, operacional, de seguridad y salud, Compliance o de cliente) y la probabilidad de que este se materialice, resultando un scoring tanto para el riesgo inherente como para el residual.

Fase C: Evaluación y priorización de los temas materiales relevantes

a) Evaluación de la materialidad de impacto

Verificados los aspectos materiales con la Dirección, se procedió a consultar a cada uno de los grupos de interés claves, a través de una encuesta online anónima realizada en el primer trimestre de 2023.

Se recibieron 387 encuestas, lo que supone un 20% de participación. De estos resultados, se tuvieron en cuenta aquellos con una puntuación por encima de 9,3 para considerarlo como tema relevante ya que las notas eran muy elevadas.

b) Evaluación de la materialidad financiera

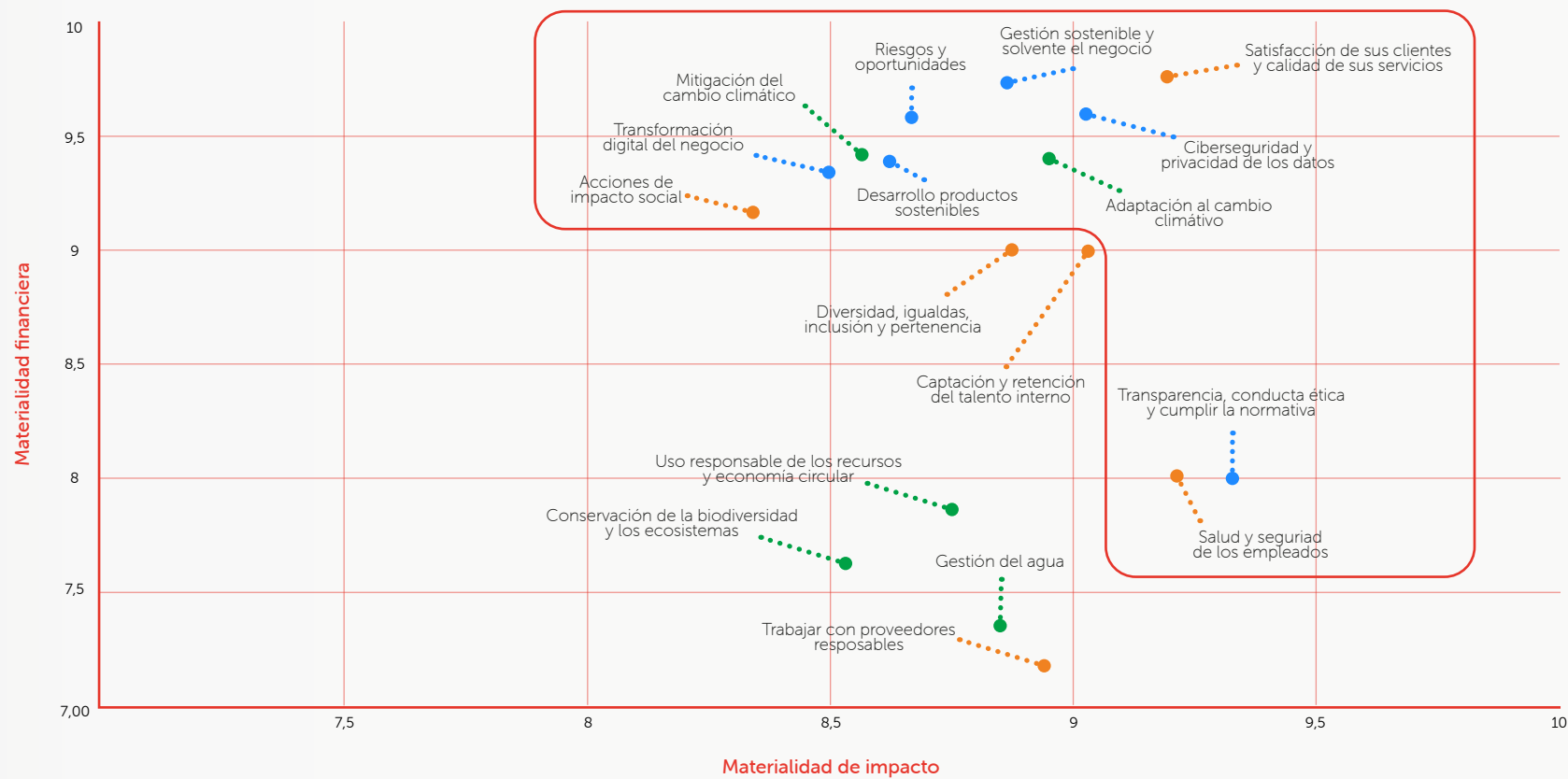
El CFO ha evaluado el impacto de los asuntos materiales desde un enfoque financiero, es decir, el impacto que pueden tener potencialmente dichos asuntos en la consecución de la estrategia corporativa y en los resultados teniendo en cuenta además los riesgos y oportunidades identificados.

En el caso de la materialidad financiera, no se le ha dado una puntuación, sino que si se consideraba un asunto relevante se ha considerado como tal.

Para la elaboración de la matriz de doble materialidad, se han ponderado estos asuntos relevantes en base a la probabilidad e impacto de los riesgos asociados a cada uno de los temas.

6.2. Análisis de doble materialidad

Matriz de doble materialidad



Por tanto, los temas materiales son los siguientes:

- Adaptación y mitigación al cambio climático
- Acciones de impacto social
- Salud y seguridad del equipo HomeServe
- Satisfacción de sus clientes y calidad de sus servicios
- Riesgos y oportunidades
- Gestión sostenible y solvente del negocio
- Ciberseguridad y privacidad de los datos
- Transformación digital del negocio
- Desarrollo productos sostenibles
- Transparencia, conducta ética y cumplir la normativa

Los temas materiales en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en esta memoria.

6.3. Canales de relación con los grupos de interés

Mantenemos un diálogo continuo y abierto con todos nuestros grupos de interés y ponemos a su disposición distintos canales para facilitar la comunicación bidireccional con cada uno de ellos.

Grupo de interés	Canal de comunicaciones
Empleados	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Página web corporativa y específicas de cada país. • Intranet. • Sistema de mensajería interno (Teams). • Comunicaciones internas. • Eventos y reuniones. • Conferencias. • Evaluación del desempeño. • Órganos de representación. • Encuestas y sondeos (compromiso del empleado, materialidad, seguridad en el trabajo...). • Canal de denuncias. • Redes sociales.
Accionistas	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Reuniones periódicas. • Amplio programa de encuentros virtuales. • Junta General de Accionistas. • Comunicaciones digitales. • Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Web corporativa y espacios online específicos. • Redes sociales.

Grupo de interés	Canal de comunicaciones
Colaboradores (red de profesionales)	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Revistas y boletines informativos. • Equipo dedicado. • Redes sociales.
Clientes	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuestas (satisfacción, materialidad...). • Workshops y focus group. • Redes sociales. • Página web corporativa. • Zona de clientes. • Canales y buzones de quejas y reclamaciones. • Autogestión.
Partners (Alianzas comerciales)	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Equipo dedicado. • Encuesta de materialidad. • Reuniones periódicas.

6.3. Canales de relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Canal de comunicaciones
Proveedores	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Evaluaciones. • Equipo dedicado.
Asociaciones profesionales y sectoriales	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Equipo dedicado. • Página web corporativa. • Redes sociales.
Sociedad (administraciones públicas, asociaciones sin ánimo de lucro y fundaciones)	• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos. • Encuesta de materialidad. • Equipo dedicado. • Página web corporativa. • Redes sociales



6.4. Información adicional

Existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en esta memoria y que pueden encontrarse desarrollados en:

- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas, publicadas en el registro mercantil.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Manual de Compliance.
- Política de Compliance.
- Código Ético.
- Política Anticorrupción.

Corporate

- [Group Responsible Business & Health & Safety Policy](#)
- [Code of Business Conduct](#).

Financial

- [Tax strategy policy](#).
- [Financial crimes and sanctions policy](#).
- [Anti-Bribery and Corruption Policy](#).

People

- [Diversity, Equality and Inclusion policy](#).
- [Modern Slavery Statement](#).
- [Whistleblowing policy](#).



Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.	Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
Aspectos Generales	Breve descripción del modelo de negocio, que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-7 GRI 102-18 GRI 102-45	Carta del CEO. Principales magnitudes económicas Estructura organizativa. Nuestros servicios Bases para la formulación de la memoria.	3 a 5 14 18 9 y 10 80
	Mercados en los que opera.	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	Carta del CEO. Acerca de HomeServe. Nuestros servicios Oficinas. Compromiso con nuestra red de profesionales.	3 a 5 8 9 y 10 11 55
	Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 102-10 GRI 102-14 GRI 102-16	Carta del CEO. Nuestra cultura. Principales magnitudes económicas. Estrategia. Compromiso con el medioambiente.	3 a 5 17 14 16 20 a 27
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-14 GRI 102-15	Carta del CEO. Principales magnitudes económicas. Tablas: ODS prioritarios ODS secundarios	3 a 5 14 61 y 62 63 y 64
	Principio de Materialidad y marco de reporting.	GRI 101 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 102-48 GRI 102-49	GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54 GRI 102-55 GRI 102-56 GRI 103-1 Bases para la preparación y presentación del informe. Análisis de doble materialidad. Tabla: Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI.	80 y 81 82 a 85

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Cuestiones Medioam-bientales	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.	Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 307-1	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Procedimiento de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	Certificaciones y controles ambientales.	25
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 103-2	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	GRI 103-2	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Economía circular y prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	Compromiso con el medioambiente.	27
	Uso sostenible de los recursos.	GRI 303-5 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4	Datos de consumos y emisiones.	26
	Cambio Climático.	GRI 103-2 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	Compromiso con el medioambiente.	20 a 27
	Protección de la biodiversidad.	N/A	Compromiso con el medioambiente.	24

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Cuestiones Sociales y Relativas al personal	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.	Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-3	Compromiso con nuestro equipo.	30 a 48
	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	GRI 405-1	"Tabla: - Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	32 y 33
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 102-8 GRI 405-1	"Tablas: - Promedio anual de los contratos por tipología y sexo. - Promedio anual de contratos por tipología y edad. - Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional.	34 y 35
	Empleo Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	- Número de despidos por sexo. - Número de despidos por edad. - Número de despidos por clasificación profesional.	47
	Brecha salarial.	GRI 405-2	"Tabla: - Brecha salarial por categorías en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia."	43
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 103-2	Desconexión Laboral.	40
	Empleados con discapacidad.	N/A	Igualdad y diversidad.	44 y 45

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Cuestiones Sociales y Relativas al personal	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 103-2	Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	39
		Número de horas de absentismo.	GRI 403-9	Prevención de Riesgos Laborales.	37
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2 GRI 401-3	Conciliación laboral, teletrabajo y flexibilidad.	39
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6	Salud y seguridad.	36 a 38
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-9 GRI 403-10	Prevención de Riesgos Laborales.	37
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 103-2	Relaciones Laborales.	46
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 102-41	Relaciones Laborales.	46
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	Relaciones Laborales.	46
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103-2 GRI 404-2 (en lo relativo al apartado a)	Formación y desarrollo del talento.	40
		Cantidad total de horas de formación por categoría profesional.	GRI 404-1	Formación y desarrollo del talento.	40

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI					
Cuestiones Sociales y Relativas al personal	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
	Accesibilidad Universal	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Igualdad y diversidad.	44 y 45
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	GRI 103-2	Igualdad y diversidad.	44 y 45
		Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2	Igualdad y diversidad. Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	44 y 45 68
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103-2	Igualdad y diversidad.	44 y 45
Respeto de los Derechos Humanos	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.		GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	Ética y buen gobierno.	67 a 70
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		GRI 102-17	Ética y buen gobierno.	67 a 70
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.		GRI 103-2 GRI 406-1	Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	68
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		GRI 103-2	Código Ético.	69 y 70

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas	
Lucha contra la corrupción y el soborno	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	Ética y buen gobierno.	67 a 70	
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2 GRI 102-17 GRI 205-2	Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.	67	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	Alianzas y patrocinios.	65	
Información sobre la sociedad	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	Compromiso con la sociedad.	57 a 64	
	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio.	GRI 103-2 GRI 206-1	Compromiso con nuestra red de profesionales.	55
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 102-43	Canales de relación con los grupos de interés.	86 y 87
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	Alianzas y patrocinios. Estrategia RSC.	65 58
	Subcontratción y Proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 103-2	Cadena de suministro. Compromiso con nuestros proveedores.	74 y 75 56
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9 GRI 103-2	Cadena de suministro. Compromiso con el medioambiente.	74 y 75 24
		Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	GRI 102-9 GRI 103-2	Evaluación de proveedores críticos. Compromiso con nuestra red de profesionales.	75 55

Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI					
Información sobre la sociedad	Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		Marco de reporting	Sección del Informe	Páginas
	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 103-2	Compromiso con nuestros clientes.	49 a 54
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 103-2 GRI 418-1	Gestión de las reclamaciones.	52
	Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país, impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	GRI 103-2 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a)	Principales magnitudes económicas.	14

