



Estado de Información No Financiera (EINF)

2018



Índice

1. Objetivos del EINF	3
2. Modelo de negocio	5
a. Gestión de riesgos	10
b. Políticas generales	11
3. Medioambiente	12
a. Contaminación	14
b. Economía circular	18
c. Uso sostenible de los recursos	19
4. Personal empleado	21
a. Empleo	22
b. Formación	23
c. Relaciones sociales	25
d. Igualdad y diversidad	26
e. Seguridad y salud	27
f. Accesibilidad	29
5. Buen gobierno	30
a. Debida diligencia	32
b. Prevención de riesgos	32
c. Denuncias	32
d. Cumplimiento de los convenios	33
e. Corrupción y soborno	33
f. Aportaciones benéficas	33
6. Sociedad	34
a. Compromiso con el desarrollo	35
b. Proveedores	36
c. Clientes	36
d. Información fiscal	39

1 Objetivos del EINF

1. Objetivos del EINF

FAIN Ascensores ha elaborado el Estado de Información No Financiera (EINF) para que sea formulado por su Consejo de Administración y aprobado por la Junta General de Accionistas de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera.

El Estado de Información No Financiera se elabora por primera vez para el ejercicio 2018 y forma parte del Informe de Gestión en documento separado y será firmado por todos los administradores de la compañía. La verificación del documento ha sido realizada por la empresa Economical Auditores.



2

Modelo de negocio

2. Modelo de negocio

FAIN Ascensores S.A. es un grupo de empresas de amplio bagaje en el sector del transporte vertical, en constante crecimiento desde su creación en 1972 y con vocación de largo plazo. Siempre ha sido un socio cercano y comprometido para todo tipo de clientes con una filosofía de entrega absoluta como clave de su actividad.

En este contexto, los empleados constituyen el punto diferencial de creación de valor de la compañía. Si están comprometidos, motivados y trabajan en un entorno seguro, es una garantía para que sean la mejor versión de ellos mismos, puedan construir un proyecto profesional propio y sepan dar el mejor servicio a los clientes.

Con domicilio social en la calle Doctor Esquerdo 57 de Madrid, donde reside la dirección y gestión de sus operaciones, la mayoría de las actividades operativas se realiza en oficinas, edificios o centros comerciales de clientes que demandan sus servicios.

FAIN cuenta con 31 oficinas donde realiza su actividad comercial. Estas delegaciones se encuentran en cuatro países, por lo que ha conseguido la consolidación internacional, con presencia en Francia, Bélgica y Gibraltar, gracias a su profesionalidad y experiencia.



31 oficinas en 4 países.
Con delegaciones en España,
Francia y Bélgica



España

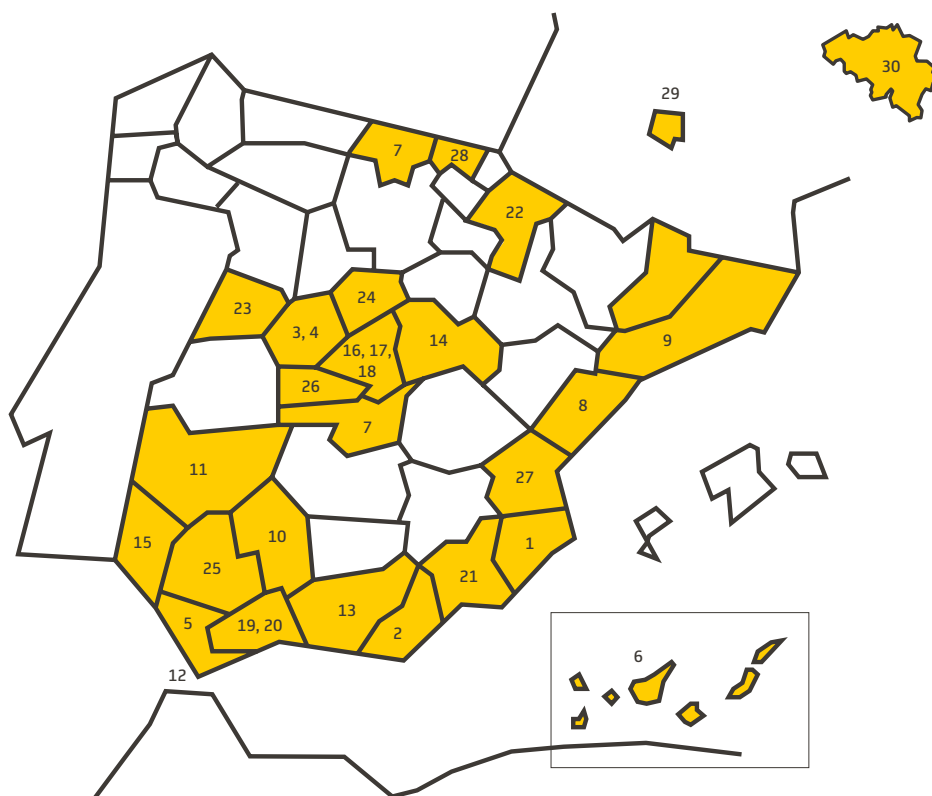


Francia



Bélgica

Delegaciones



1. Alicante

Teulada, 90; 03009 Alicante
Tel.: 966 106 527

2. Almería

La Garza, 12; 04230 Huércal de Almería; Almería
Tel.: 950 145 201

3. Ávila Capital

Paseo de Santo Tomás, 26; 05003 Ávila
Tel.: 920 371 805

4. Ávila

Avda. Constitución, 12; 05400 Arenas de San Pedro; Ávila
Tel.: 920 371 805

5. Cádiz

Avda. José Manuel Caballero Bonald; Urbanización Entre Parques III; Titania, 1, Local 2; 11405 Jerez de la Frontera; Cádiz
Tel.: 956 543 634

6. Canarias

Plaza de la Feria, 1; Edificio Marina 1 Local 3; 35003 Las Palmas
Tel.: 928 987 068

7. Cantabria

Marqués de la Hermida, 3; 39009 Santander
Tel.: 942 365 410

8. Castellón

Río Cenja, 3; 12005 Castellón
Tel.: 964 242 552

9. Cataluña

Caspe, 162-170; 08013 Barcelona
Tel.: 932 601 800

10. Córdoba

Polígono Industrial de Chinales, Parcela 31; 14007 Córdoba
Tel.: 957 277 116

11. Extremadura

Francisco Guerra, 12, Local 15; 06011 Badajoz
Tel.: 924 98 19 16 / 927 77 05 74

12. Gibraltar

2nd Floor Heritage House; 235 Main Street; Gibraltar
Tel.: 956 543 634

13. Granada

Torre de la Cautiva, Esq. Torre de la Polvora; Local 4; 18004 Granada
Tel.: 958 522 564

14. Guadalajara

Barrio de la Paz, 4; 19200 Azuqueca de Henares; Guadalajara
Tel.: 949 261 036

15. Huelva

Avda. Alemania, 86; 21002 Huelva
Tel.: 959 251 800

16. Madrid - Central

Dr. Esquerdo, 57; 28007 Madrid
Tel.: 914 093 101

17. Madrid - Sur

Móstoles, 38; 28943 Fuenlabrada; Madrid
Tel.: 916 063 400

18. Madrid - Vallecas

Puerto de Pozazal, 29; 28031 Madrid
Tel.: 917 791 170

19. Málaga

Avda. de Andalucía, 31; 29006 Málaga
Tel.: 952 306 020

20. Marbella

Antonio Montero Sanchez, 1; Edificio Torre Marina, Local 1; 29601 Marbella; Málaga
Tel.: 952 823 814

21. Murcia

San Antón, 28; 30009 Murcia
Tel.: 968 286 874

22. Navarra

Calle del Palacio, 2 Bajo; 31016 Pamplona
Tel.: 948 986 919

23. Salamanca

Paseo Enrique de Sena, 22, Local 17; 37007 Salamanca
Tel.: 923 187 021

24. Segovia

Paseo de Ezequiel González, 9; 40002 Segovia
Tel.: 921 439 941

25. Sevilla

Avda. Diego Martínez Barrio, 1; 41013 Sevilla
Tel.: 954 916 141

26. Toledo

Avda. Más del Rivero, 15; 45004 Toledo
Tel.: 925 550 009

27. Valencia

Ausías March, 10 - 14; 46006 Valencia
Tel.: 961 525 428

28. Vizcaya

Andikollano, 55, Local; 48903 Barakaldo; Bizkaia
Tel.: 944 216 960

29. FAIN FRANCE

9, rue Le-Nôtre; BP 60820; 95190 Goussainville Cedex; Francia
Tél.: +33 0134 047 119

30. FAIN BELGIQUE

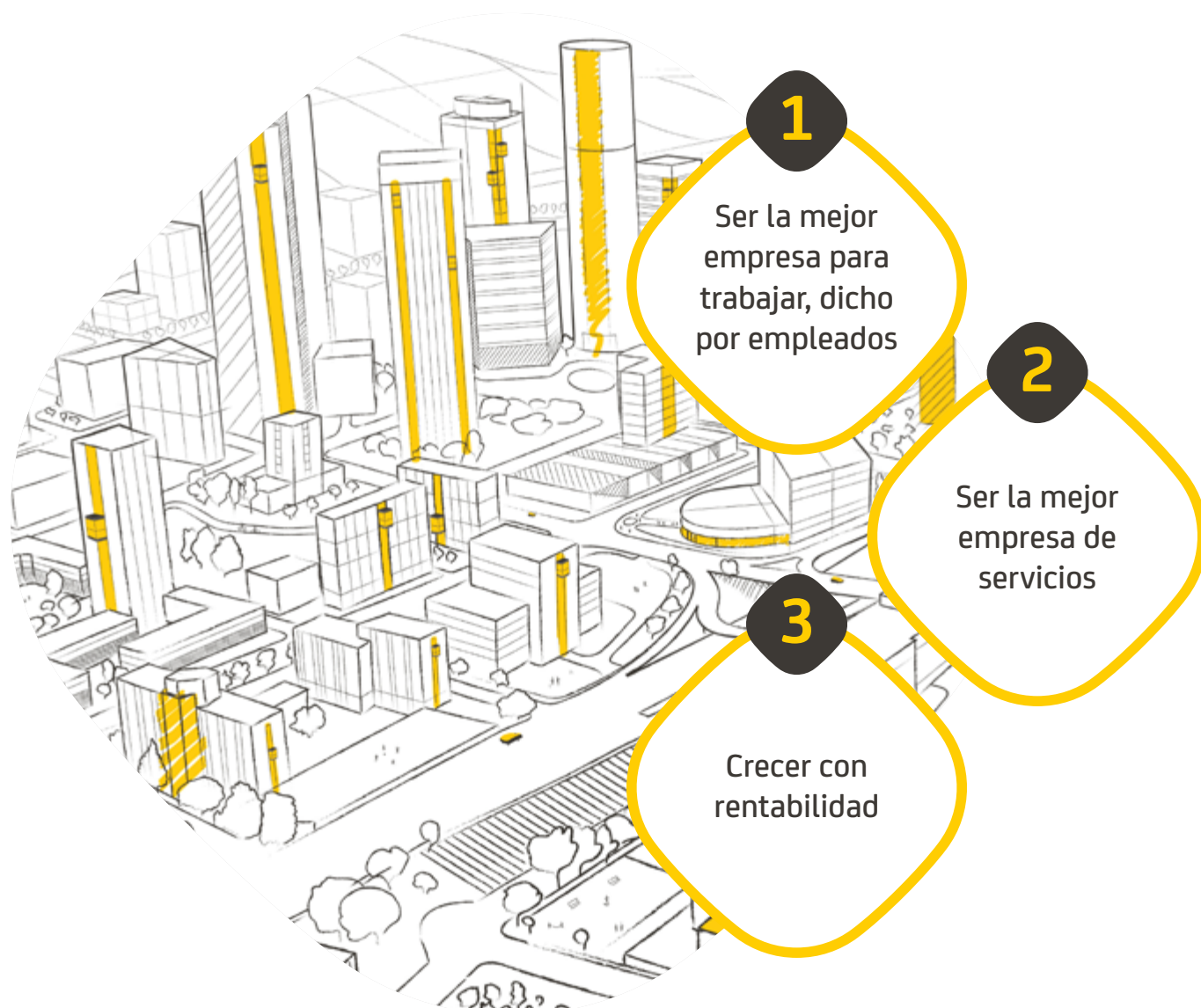
Au Fonds Râce, 33; 4300 Waremmes IBE
Tél.: +32 019 339 043
www.rensonnet-elevator.be

La plantilla, a 31 de diciembre de 2018, es de 692 empleados repartidos por las diferentes delegaciones de España. En su mayoría, el personal tiene un conocimiento altamente especializado, desarrollando su actividad con un foco tecnológico, de gestión y de servicios especializados.

FAIN es un especialista en el mantenimiento multimarca con capacidad de dar servicio a los ascensores de todo tipo de marcas y tecnologías en el sector de la elevación. Está presente en todos los ámbitos de la vida de las personas: residencial, comercial, laboral y de ocio.

Su capacidad para incorporar prestaciones de la más alta tecnología con productos del fabricante Mitsubishi, del que es distribuidor exclusivo en España, convierten al Grupo FAIN en un socio relevante para obras y proyectos de toda escala. Además, recientemente se ha lanzado una línea de ascensores revolucionarios en el sector, tanto por su diseño como por ser capaces de funcionar con placas solares y regenerar energía, el ION, ION Green y el ION Solar.

Los objetivos de FAIN son:



Las áreas de negocio de FAIN Ascensores están basadas en cinco pilares:

Mantenimiento

Servicios de mantenimiento para todo tipo de aparatos elevadores de cualquier marca desde hace más de 50 años, lo que garantiza al cliente que su aparato elevador cuente con los mejores medios humanos y técnicos disponibles.

Modernización

FAIN cuenta con un departamento para dar soporte, información y distintas soluciones para modernizar o sustituir la instalación adaptándola a la normativa vigente.

Fincas sin ascensor

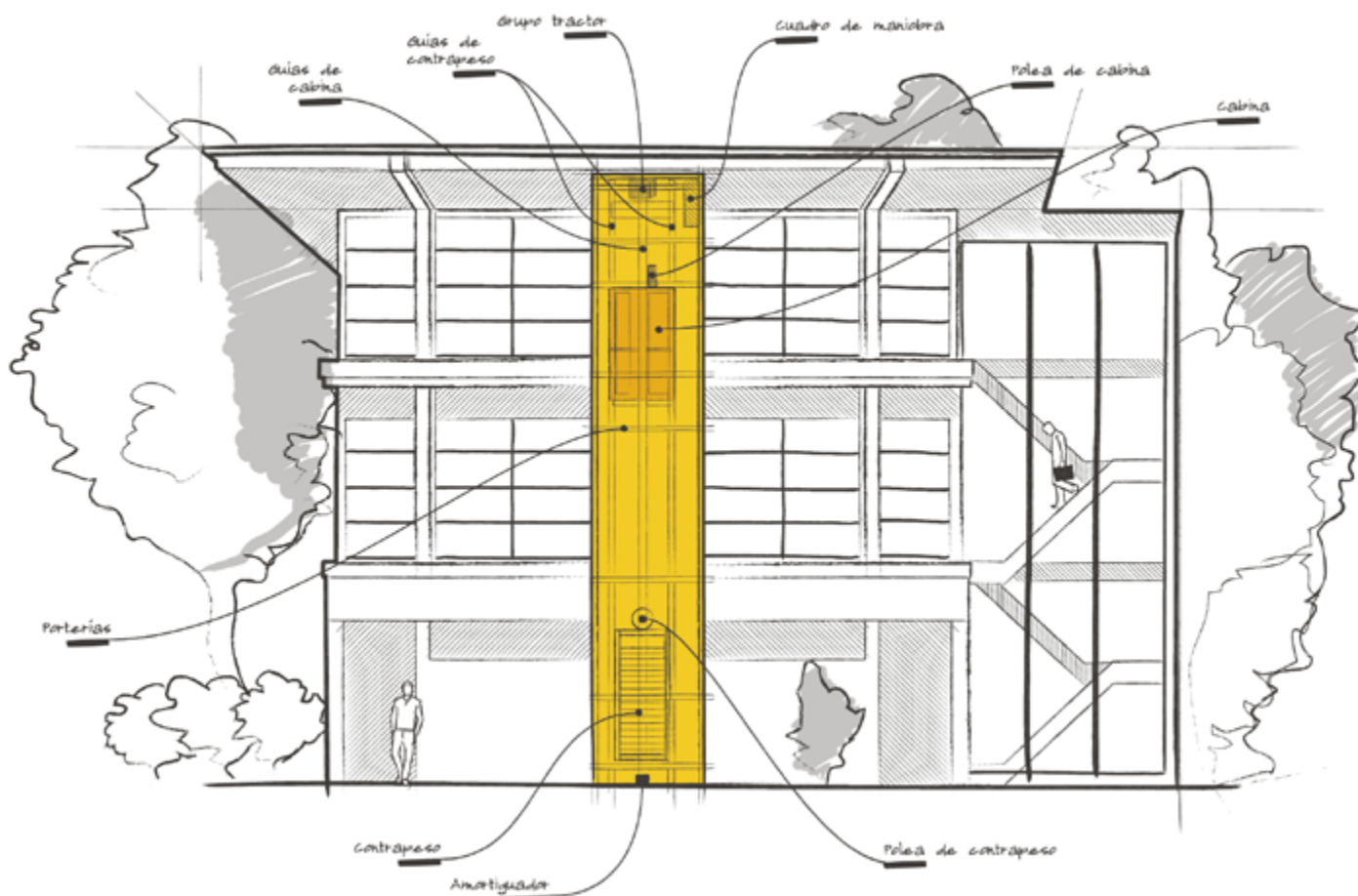
Instalación de ascensores en fincas ya existentes: por fachada, por hueco de escalera o por patio. Proyectos llave en mano con todo tipo de facilidades en la gestión y en la financiación.

Obra nueva

Instalación de ascensores y escaleras mecánicas en edificios nuevos desde viviendas hasta edificios de oficinas, hospitales o centros comerciales. Asesoría técnica y comercial.

FAIN facilities

Este departamento ofrece todo tipo de servicios: desde proyectos de ahorro energético, iluminación, aire acondicionado y calefacción, a sistemas de vídeo vigilancia, extintores, sistemas domóticos y cualquier solución técnica que puedan necesitar edificios, oficinas, comunidades, etc.



a. Gestión de riesgos

FAIN Ascensores se encuentra en proceso de formalización y de documentación de los procedimientos ya establecidos en la compañía para la gestión de riesgos, con el objetivo último de lograr una total transparencia. Para ello, la empresa mantiene un diálogo abierto con sus empleados, sus clientes, sus proveedores, las instituciones pertinentes, la comunidad financiera y el público en general. Además, FAIN tiene una responsabilidad total con los principios, valores, compromisos y objetivos que impulsan el negocio.

Para FAIN, el esfuerzo por llevar a cabo las actividades económicas de manera responsable y ejemplar siempre se genera pensando en el largo plazo del negocio. Este hecho se refleja en el compromiso del equipo directivo por garantizar la aplicación y el impulso de la responsabilidad social que debe regir la actividad de FAIN Ascensores. Por tanto, se espera que todos los empleados de la compañía apliquen los valores fundamentales en todos los aspectos de su trabajo.

Este compromiso se ha materializado durante el pasado ejercicio 2018 y se ha reflejado en el inicio de un estudio de carácter interno de los principales riesgos en los que se podrían ver inmersas la actividad o las operaciones de la compañía. Se estima tener más datos y la evaluación preliminar finalizada durante el ejercicio 2019, cuyo reto en este sentido es lograr mejoras dentro de la organización.

Las actuaciones consisten en la realización de un exhaustivo inventario y clasificación de todas las normas internas que afectan a la compañía:

- En una primera fase, se contrasta el grado de cumplimiento de las normas y los procesos de gestión documental. Para ello, se han establecido grupos de trabajo de valoración interna que verifican el estado de cumplimiento de estas. La “percepción real” de los miembros de la organización es una parte esencial del compromiso con la responsabilidad social de FAIN Ascensores.
- En la segunda fase, que culminará a lo largo de 2020, el objetivo es asegurar el seguimiento del cumplimiento de dichas normas. Se contrastarán cuales son los niveles de responsabilidad actuales de los miembros de la organización, y se establecerá un organigrama completo a implementar en toda la compañía (a nivel nacional e internacional).



Las principales áreas de actuación son:

Gestión medioambiental de montaje y mantenimiento

Seguridad y ordenación en el trabajo

Gestión de proveedores y aprovisionamientos

Calidad de servicio a clientes

Lucha contra el blanqueo de capitales

Políticas fiscales y tributarias

Transparencia financiera

b. Políticas generales

FAIN Ascensores es una compañía 100% familiar en la que los miembros del Consejo de Administración son, a su vez, accionistas. Al Consejo de Administración habitualmente asisten también miembros del equipo directivo y asesores externos que, por su experiencia, aportan una visión complementaria que ayuda a que la entidad sea dirigida de forma socialmente responsable.



3

Medioambiente

3. Medioambiente

La sostenibilidad y la protección del planeta son dos pilares centrales para FAIN y, por tanto, son un compromiso de la organización con sus usuarios, clientes y empleados. Esta visión medioambiental de la compañía está ratificada por la ISO 14001 y se desarrolla en actuaciones concretas a diversos niveles.

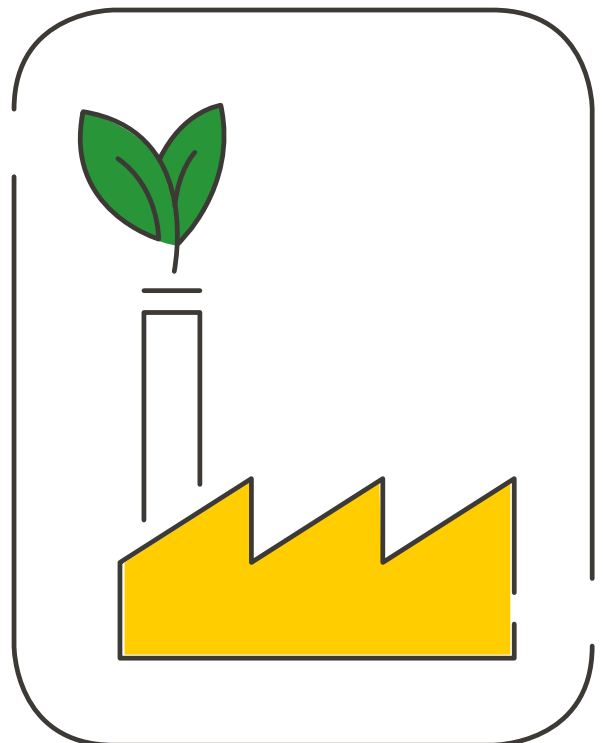
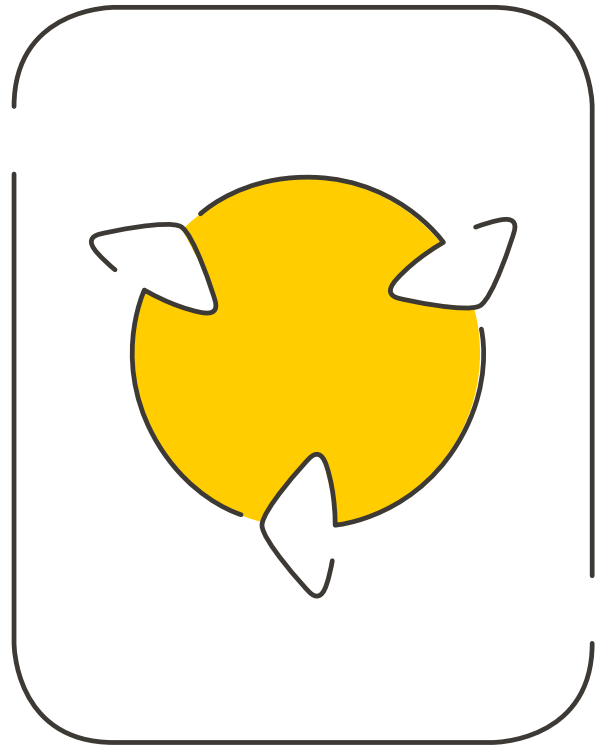
Iniciativas como ION suponen una revolución en el sector del transporte vertical, tanto por el reducido impacto que tiene para el medioambiente como por la mejora en el confort y la seguridad de los pasajeros. Esta es una de las apuestas por la innovación de FAIN, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los usuarios no solo en el presente, sino también para las próximas generaciones.

Las medidas respecto a la eficiencia y el ahorro energético de FAIN son las siguientes:

- Fomento del ahorro energético mediante el empleo de las más avanzadas tecnologías de tracción y control.
- Mejora de la eficiencia en la gestión y transporte en los edificios.
- Avances en tecnología que ahorren espacio.

Además, se han tomado otras decisiones relativas al respeto por el medio ambiente y la ecología:

- Ahorro de recursos mediante la reducción del tamaño de los componentes y el peso de los equipos.
- Empleo de materiales que no contaminen el medioambiente.
- Fomento de “Fábricas Ecológicas”.



a. Contaminación

FAIN está comprometido con la minimización del impacto medioambiental en sus productos y servicios, mediante la adopción de medidas para modernizar sus ascensores y la tecnología que utilizan para su funcionamiento:

Grupo tractor

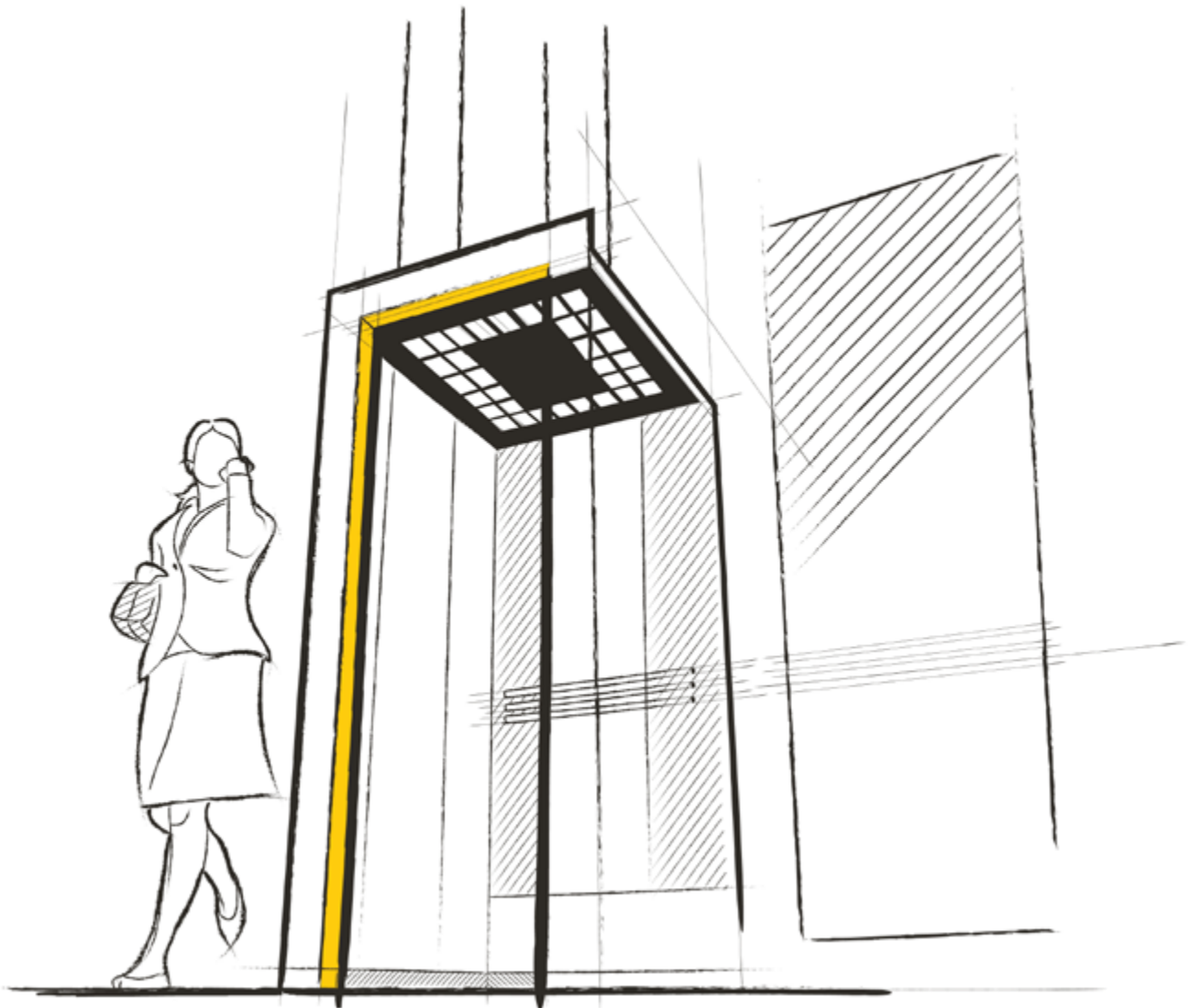
- Son máquinas sin engranajes y máxima eficiencia, mecánica y eléctrica, con la última tecnología.
- No necesita aceite como lubricante.
- Variador de frecuencia que optimiza los consumos de energía y da más confort de viaje.
- Se pueden incorporar sistemas que permiten regenerar energía y reutilizarla posteriormente.

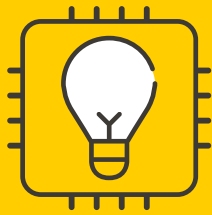
Cabina

- No se utilizan materiales contaminantes.
- Cuenta con un sistema de *stand-by* que hace que la iluminación de la cabina se apague automáticamente cuando el ascensor no está en uso. Además, usa tecnología LED para esa iluminación.
- Mecánica con bajos niveles de fricción.

Maniobra

- Modo *stand-by* que permite a los ascensores que no se utilizan que entren en modo de espera.
- Sistema DOAS: permite optimizar los viajes garantizando menos paradas debido al sistema de control de destino.





Innovación
y tecnología



Conectividad e
info-entretenimiento



Optimización
de espacio



Ecológico
y eficiente



Diseño moderno



Y siempre con nuestro
reconocido servicio
de mantenimiento,
rápido y fiable

En el diseño de productos el foco también está en la minimización del impacto medioambiental. Por eso, FAIN ha lanzado el modelo de ascensor ION, el más revolucionario y ecológico del mercado y el primer ascensor del mundo concebido desde su nacimiento para emplear únicamente energías renovables. Para alcanzar este hito, el ascensor, que ha sido diseñado, desarrollado y fabricado en España en su totalidad, utiliza un mecanismo que funciona con energía solar y optimiza al máximo el consumo eléctrico, siendo 100% sostenible.

Estas cifras solo son posibles debido a que ION ha reducido un 30% el peso de la cabina mediante la utilización de acero de alta resistencia, la inclusión de un nuevo sistema de tracción revolucionario y la adición del sistema KERS de recuperación de energía. Gracias a estas mejoras, la modalidad GREEN de este ascensor únicamente emplea 400 W en su funcionamiento, el equivalente a un secador de pelo, ahorrando un 96% en la factura de la luz y un 86% las emisiones de CO₂. Además, en su modalidad SOLAR, este ascensor está conectado a placas solares, reduciendo su consumo eléctrico y emisiones a cero.

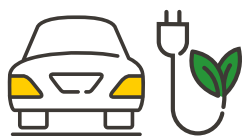
Además de contar con la máxima calificación energética (A), el diseño vanguardista y la optimización del espacio de ION proporcionan una mayor comodidad para los usuarios.

Flota de vehículos

Otro de los ámbitos en los que la compañía trabaja para controlar y minimizar el impacto medioambiental es en la flota de vehículos dedicados al servicio de mantenimiento, unos 575 entre coches y motos, con una edad media de la flota de 3 años.

Los vehículos de más de 8 años se renuevan con nuevos modelos respetuosos con el medioambiente y se está haciendo un esfuerzo por aumentar el número de coches ECO. Mientras que en los últimos 4 años se ha reducido a casi la mitad el número de motos para conseguir una mayor eficiencia y un menor consumo.

Disponemos de una flota moderna, con consumo eficiente, compuesta por 575 coches y motos



España

500 vehículos

20 nuevos coches híbridos



Francia

65 vehículos

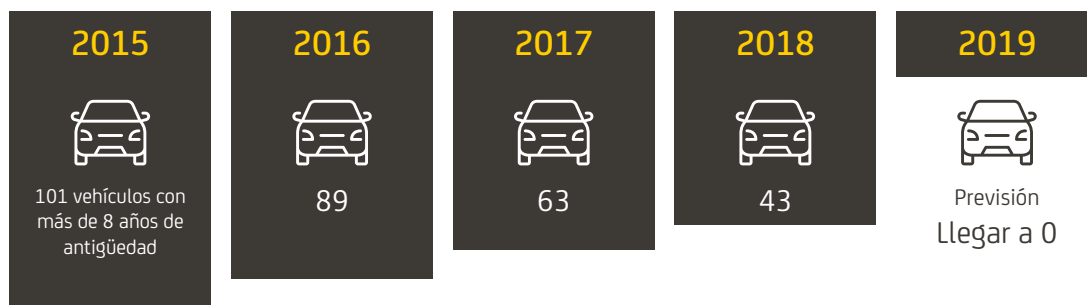


Bélgica

10 vehículos

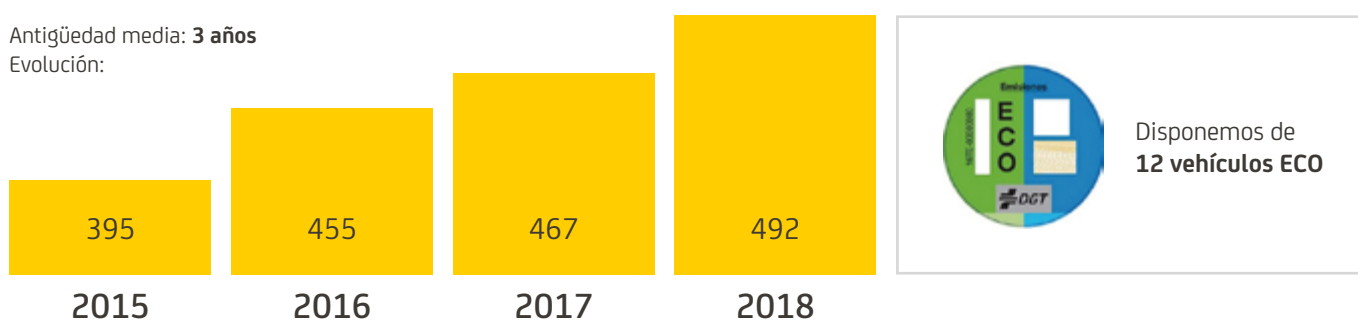


Trabajamos por renovar los vehículos con más de 8 años



Flota

Antigüedad media: **3 años**
Evolución:



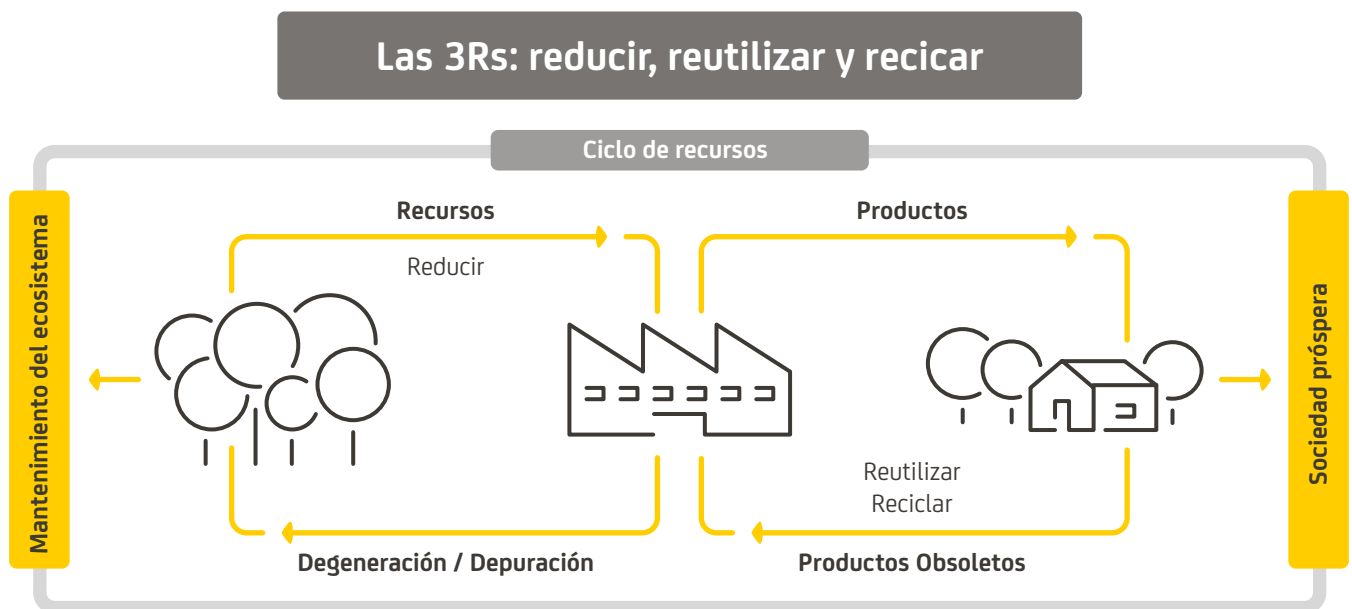
Trabajamos con el objetivo de reducir el número de motos



b. Economía circular

FAIN Ascensores está alineada con la agenda global para promover la minimización del uso de recursos naturales en el desarrollo de sus actividades. Prueba de ello es el marco de la Visión Medioambiental 2021, una estrategia que basa su plan de acción en los principios de la economía circular: reducir, reutilizar y reciclar. Una de estas iniciativas es la implantación de puntos limpios para garantizar que los residuos generados se gestionen de manera adecuada.

En este sentido, el objetivo es la elaboración de productos que incorporen las 3 Rs durante su ciclo de vida, para lo cual es necesario el uso de tecnologías de “Diseño para el medio ambiente” y “Evaluaciones del Ciclo de vida”. De este modo, se aplican medidas para reducir a cero la basura que tiene como destino último el vertedero y se promueve la reutilización y el reabastecimiento de los desechos.



REDUCIR

Reducir en un 30% la cantidad de nuevos materiales utilizados mediante el establecimiento de un objetivo de reducción del tamaño y peso de cada producto, evitando la utilización de materias primas innecesarias.

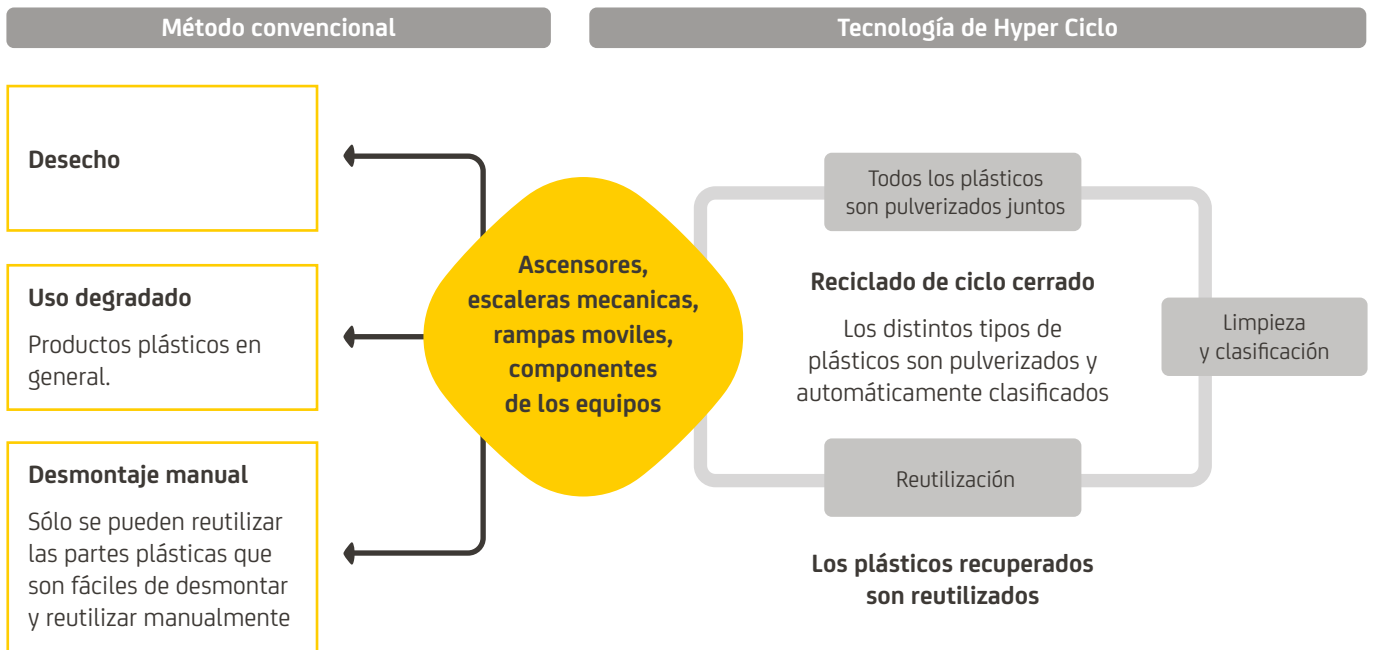
REUTILIZAR

Introducir un programa de alquiler y *leasing* de productos, a la vez que se incrementan y mejoran los servicios de mantenimiento.

RECICLAR

Expandir el programa de reciclado para plásticos y trabajar hacia el reciclado del 100% de los residuos plásticos.

Medidas para reducir la basura enviada al vertedero



c. Uso sostenible de recursos

FAIN Ascensores tiene el propósito de ser ecológico en todas sus actividades comerciales, por lo que, para minimizar el impacto medioambiental de estas, se promueven los “centros de trabajo ecológicos”. En este sentido, se favorece el uso de tecnologías de fabricación y procesos de producción responsables con el medioambiente en todos los centros de la compañía, con decisiones en diversos ámbitos:

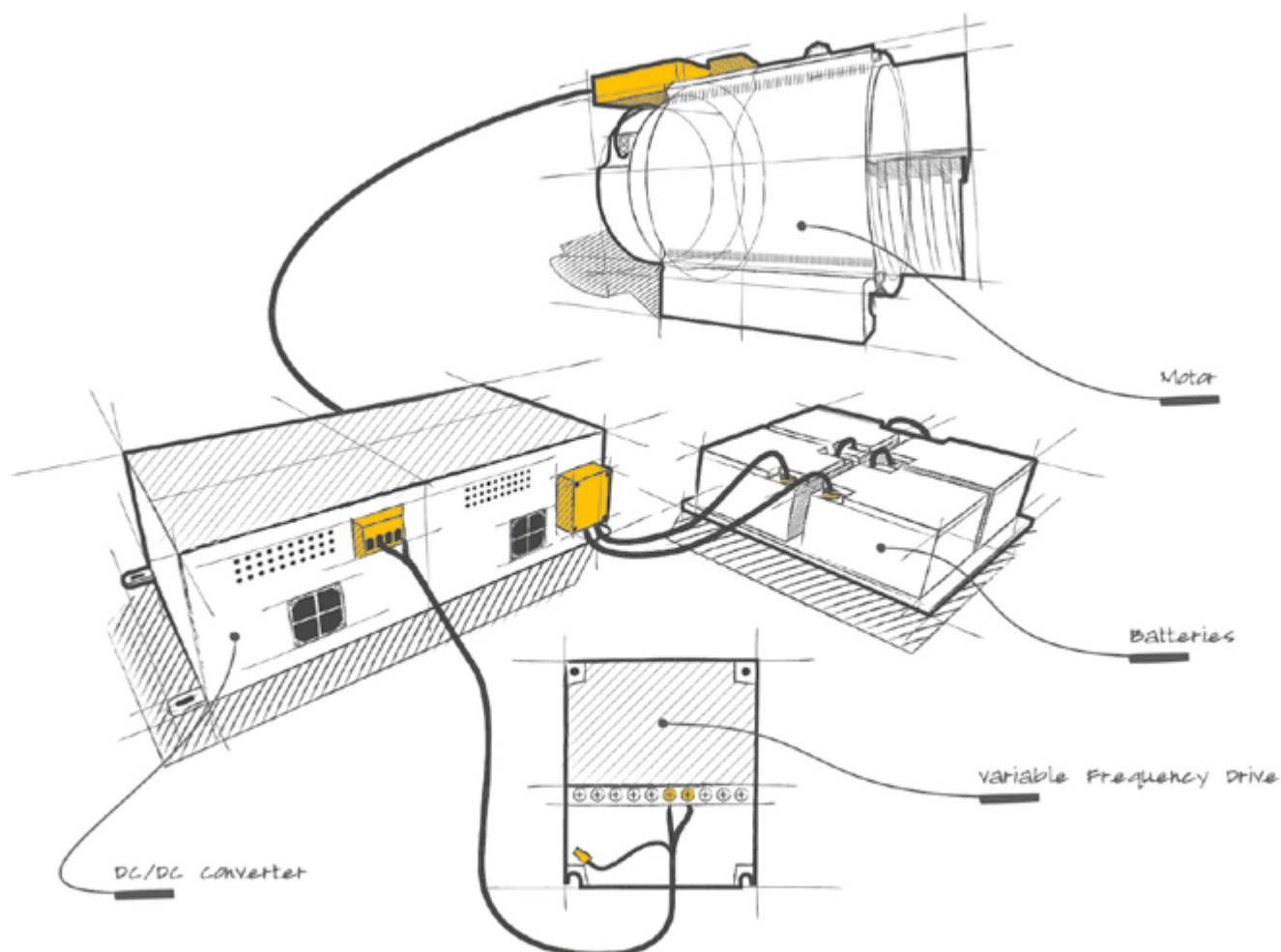
- Luces de techo de alta eficiencia en todos los centros propios, que son progresivamente sustituidas por luces LED.
- Sistemas de reciclaje en todos los centros de trabajo.
- Iniciativas de reducción de residuos en todas las actividades comerciales y productivas.



La innovación y las tecnologías avanzadas son capaces de facilitar un mayor ahorro de la energía en todos los productos que se diseñan. El sistema de control de FAIN permite que los ascensores utilicen menos energía y, además, se produzca mayor fluidez de tráfico en el edificio. Junto a estas iniciativas, también se recurre a materiales con menos impacto medioambiental y se hace un esfuerzo por impregnar de un sentido ecológico a todas y cada una de las actividades comerciales, reduciendo la carga medioambiental durante el ciclo vital de los ascensores y de las escaleras mecánicas.

La filosofía de funcionamiento de los sistemas regenerativos consiste en que los ascensores eléctricos incorporan un contrapeso que, cuando el elevador baja relativamente lleno (pesando más que el contrapeso) o bien sube relativamente vacío (con menos peso que el contrapeso), el motor que mueve el ascensor actúa como un generador.

En la actualidad, excepto en algunos casos, la energía generada se disipa en forma de calor a través de la resistencia de frenado. Este sistema usado por FAIN recupera la energía de la frenada reduciendo de esta manera también la energía utilizada por el ascensor en hasta un 55%, lo que supone un gran ahorro. Además, tiene la ventaja de que este mecanismo puede acoplarse tanto en ascensores nuevos como en ascensores en funcionamiento, siempre que se disponga de un variador de frecuencia.



4

Personal empleado

4. Personal empleado

a. Empleo

Actualmente, FAIN Ascensores cuenta con 692 empleados en plantilla a nivel nacional (664 de media en 2018). El 91,5% de ellos tiene contrato indefinido, lo que demuestra un claro compromiso por parte de la empresa con la estabilidad y la calidad en el empleo.

Distribución media de la plantilla					
Género	Indefinido	%	Temporal	%	Total
Hombres	528,76	79,66%	45,52	6,86%	574,28
Mujeres	83,81	12,63%	5,69	0,86%	89,50
Totales	612,58	92,29%	51,21	7,71%	663,79

Para FAIN el cuidado y respeto hacia sus empleados es un eje fundamental de la compañía. Por eso, se establecen entrevistas anuales de coordinación y desarrollo entre cada empleado y su responsable. De esta forma se valora el año bidireccionalmente y se establecen los puntos de mejora y las áreas de desarrollo necesarios.

Esta es una de las medidas que ayuda a retener el talento y a mejorar la comunicación con los responsables directos. Así, se genera un área de confianza en la que tratar temas personales, profesionales, de desarrollo personal o de crecimiento profesional, además de ser un momento de motivación para el empleado. Por otra parte, esta reunión permite asegurar que existe un equilibrio entre la vida personal y laboral y una satisfacción con la remuneración y el desarrollo de la carrera profesional en FAIN.



b. Formación

El desarrollo profesional es un derecho básico de la persona y una necesidad para la compañía. FAIN Ascensores considera que el desarrollo de sus profesionales es uno de sus objetivos estratégicos, ya que sin la formación adecuada no hay innovación ni excelencia. Por ello, en función de las necesidades detectadas en los departamentos y delegaciones, anualmente se implementa un plan de formación muy diverso.

Estas acciones formativas están encaminadas a una mejora continua de la carrera profesional de los empleados. Pretenden poner al alcance de los trabajadores los medios necesarios que permitan capacitarles en el desarrollo de las competencias profesionales y las actitudes necesarias con las que afrontar los retos asociados a su puesto de trabajo, así como conseguir una mayor satisfacción personal.

La oferta formativa abarca materias tales como formación técnica, digitalización, ofimática, idiomas, prevención de riesgos laborales, calidad, habilidades, liderazgo y gestión de personas, ventas, etc

Oferta formativa Horas de formación									
Gestión	Calidad	Ventas	Informática	PRL	PRL II convenio del metal	Movilidad	F. Técnica	Inglés	Total
228	80	2.000	507	83	7.598	1.317	2.503	3.011	17.327



Programa de prácticas

Formación	Departamento	Hombres	Horas	Mujeres	Horas	Total personas	Total horas
Dual	Técnico	13	7.317			13	7.317
Total Dual		13	7.317			13	7.317
FCT	Administración	5	2.910	9	3.752	14	6.662
	Técnico	19	5.840			19	5.840
Total FCT		24	8.750	9	3.752	33	12.502
IMAQ	Técnico	64	5.120	4	320	68	5.440
Total IMAQ		64	5.120	4	320	68	5.440
Universidad	Administración	14	7.938	8	4.908	22	12.846
Total universidad		14	7.938	8	4.908	22	12.846
Suma total		115	29.125	21	8.980	136	38.105



En el marco de la política de captación de talento existen acuerdos con universidades, institutos de Educación Secundaria y otros centros formativos de ámbito nacional e internacional para incorporar estudiantes en prácticas en las distintas áreas de la empresa. FAIN siente una gran responsabilidad con las siguientes generaciones para facilitar su inserción laboral, por lo que considera de gran valor este tipo de iniciativas.

Fruto de esta colaboración, 136 alumnos han realizado sus prácticas curriculares o extracurriculares en FAIN por más de 38.000 horas. De estos estudiantes, ocho se incorporaron a la plantilla en 2018.

En 2018, todo el personal administrativo, técnico y directivo ha recibido la formación regulada por el II Convenio del Metal. En este sentido, se han invertido más de 7.500 horas de formación homologada sobre riesgos en el puesto de trabajo y conocimientos generales de prevención. Esta formación se ha hecho internamente gracias a la homologación recibida por la Fundación del Metal para impartirla con recursos propios.

Promoción	Departamento		
Formación	Administración	Técnico	Suma total
Dual		0	0
FCT	2	2	4
IMAQ		4	4
Universidad	0		0
Suma total	2	6	8

c. Relaciones sociales

El estilo de trabajo de FAIN Ascensores se basa en el lema “Entregados a ti”, una declaración de compromiso a cada miembro actual y futuro de FAIN. Se trata de una promesa de capacitación y desarrollo profesional resultante de la suma de experiencias compartidas y con una continuidad vinculante entre todos los integrantes de la compañía. En definitiva, una propuesta de valor en términos de servicio basada en la constancia y la capacidad de escucha y de respuesta con acción.

A continuación, se detallan algunos de los principios de FAIN:

- Respeto y educación hacia los intereses, valores y sensibilidades de todas las personas con independencia de su nivel de responsabilidad, formación o experiencia. Es imprescindible que se trate con dignidad y respeto tanto a compañeros como a clientes y proveedores, sin distinguir sexo, raza, religión o preferencias políticas.
- Actitud positiva.
- Contribuir a tener un buen ambiente de trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Ética y cumplimiento de la ley.
- Entrega absoluta como clave del servicio ofrecido.

A finales de 2018 se realizó la encuesta “Great Place to Work” para conocer la opinión de los empleados acerca de su experiencia en el lugar de trabajo. Los resultados obtenidos permiten detectar el nivel de consecución del objetivo de “ser la mejor empresa para trabajar reconocida por sus propios trabajadores”. Para alcanzar dicha meta se está trabajando en planes de acción locales y globales y con embajadores en todas las delegaciones.

Programa de sugerencias y de mejora continua

FAIN Ascensores da mucha importancia a los aspectos relacionados con el buen funcionamiento de su gestión diaria, desde la propia visión de la empresa hasta la calidad en cada puesto de trabajo, pasando por todos y cada uno de los procesos y servicios que ofrece la compañía. En este sentido, la organización sabe que la perspectiva personal de cada uno de sus empleados supone la mejor fuente de información para alcanzar una mejora sostenible a lo largo del tiempo, es por esa razón que pone a su disposición las herramientas necesarias para que compartan sus ideas y opiniones.

Todas las sugerencias recibidas son estudiadas y valoradas periódicamente por los jefes de área para su implantación. Además, la compañía establece un sistema de incentivo económico que premia cada trimestre, y de forma individual, las tres mejores ideas.



Actividades extralaborales y en familia

Para FAIN es muy importante que las familias, parejas e hijos de los empleados se sientan parte de la compañía, por lo que facilita momentos de ocio compartidos, en torno a fechas señaladas y festividades, que promuevan al mismo tiempo la conciliación.

FAIN también lleva a cabo actividades que tengan por objetivo el cuidado del entorno en las comunidades en las que opera, como la plantación de árboles por parte de empleados voluntarios.

d. Igualdad y diversidad

FAIN Ascensores cuenta con un Plan de Igualdad que incluye medidas enfocadas a la protección de la maternidad, la paternidad y la conciliación familiar, al tiempo que promueve oportunidades igualitarias entre hombres y mujeres. Además, la compañía ha establecido un protocolo de protección a las víctimas por violencia de género y uno en materia de prevención y actuación en caso de acoso laboral.

Por otro lado, FAIN dispone de la figura del Defensor del Empleado con el objetivo de que cualquier trabajador pueda reportar y denunciar de forma confidencial —garantizando su anonimato— cualquier situación de conflicto surgida en el entorno laboral.

A pesar de ser un criterio para tener en cuenta a la hora de reclutar personal, FAIN Ascensores no ha conseguido, por el momento, cumplir con los parámetros mínimos de contratación establecidos por la actual LGD (Ley General de la Discapacidad). Sin embargo, actualmente, el cumplimiento de dicha norma se consigue tanto por la vía de la contratación directa como con medidas alternativas.



e. Seguridad y salud

Uno de los principales ejes de trabajo en FAIN Ascensores es el cumplimiento del objetivo Cero Accidentes, tanto para su personal como para todos sus usuarios. Por esta razón, la organización trabaja diariamente, sin escatimar esfuerzos, en diferentes áreas:

- Gestión integral de la seguridad y la salud en la empresa, a nivel interno, con foco en la prevención.
- Formación continua y sensibilización de los técnicos para que se cumplan rigurosamente las normas de seguridad.
- Auditorías constantes en el lugar de trabajo.
- Implicación de los mandos directivos y responsables de equipos gracias a la inclusión de dicho compromiso en sus objetivos anuales.
- Desarrollo de actividades y materiales informativos dirigidos a los equipos de trabajo: formatos audiovisuales, formaciones mensuales, envío de mensajes de texto.

La modalidad preventiva elegida por FAIN Ascensores es el Servicio de Prevención Propio, que es auditado externamente para observar su cumplimiento legal. Sus acciones se extienden a todas las delegaciones con interlocutores responsables en PRL, los cuales realizan inspecciones, visitas a obra, formación, investigaciones de incidentes, etc.

Este modelo de organización permite llegar a todos los trabajadores con el objetivo de implicarles en materia de PRL y concienciarles en el objetivo Cero Accidentes. Tal es así que FAIN ha conseguido el bonus por baja siniestralidad durante 4 años consecutivos, reinvertiendo todos sus beneficios en mejoras sugeridas por los propios trabajadores.

Este año, además, se ha reducido en un 30% el número de accidentes con baja relacionados con la actividad, siendo además reconocidos por parte de Asepeyo —mutua de accidentes de trabajo de la compañía— con el segundo premio a la “Mejor práctica preventiva para el Control del Riesgo” por nuestro proyecto “La Movilidad aplicada a la seguridad vial y organización del trabajo”.

FAIN está certificada en OHSAS 18001 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y auditoría legal desde hace más de 10 años.

La comunicación, la participación y la consulta son un componente fundamental en la mejora de la Seguridad y para ello hay dos Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como un correo electrónico (prevencion@fainascensores.com) que sirve de canal de comunicación a todos los trabajadores para que opinen sobre cómo reducir el número de accidentes.

La compañía participa activamente en la Federación Empresarial Española de Ascensores (FEEDA) a través del Grupo de Trabajo de Seguridad, creando instrucciones, protocolos, videos, formación e información para mejorar la seguridad del sector.



Bonus de Baja Siniestralidad

4º año consecutivo, por valor de **64.000€** se re-invierte al 100% **en prevención**



Reducción del índice de Frecuencia en un 30%
(nº de accidentes con baja relacionados con la actividad)



2º puesto en los VII Premios Asepeyo con el proyecto sobre “La movilidad aplicada a la Seguridad Vial y la organización del Trabajo”



La seguridad de los trabajadores, usuarios de ascensor y colaboradores es una prioridad para FAIN Ascensores. Por eso, la compañía cuenta con un departamento específico que se dedica a visitar a todas las delegaciones y equipos para realizar auditorías sobre mantenimiento y formaciones específicas con el objetivo de garantizar que estas operaciones sigan los protocolos fijados.

Las conclusiones de estas auditorías son una fuente de aprendizaje para lograr mejoras de eficiencia en los servicios de mantenimiento. Este mismo sistema se aplica antes de la puesta en marcha de un equipo para garantizar que la instalación sea la adecuada.

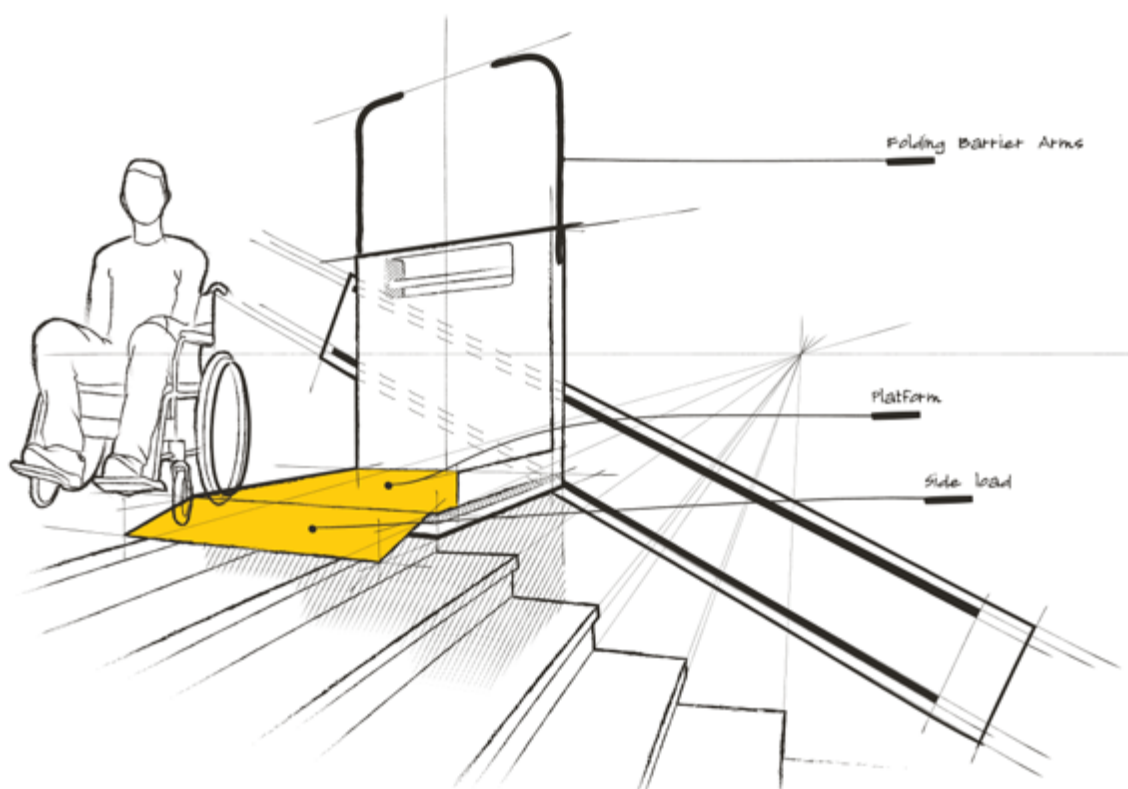
Además, mensualmente se ofrece formación sobre accidentabilidad, índices de frecuencia y gravedad, nuevas instrucciones, y otros asuntos relacionados con el fin de implicar a toda la plantilla en el objetivo Cero Accidentes. En este sentido, en caso de accidente se realiza un análisis individual liderado por el director general y con la implicación de todos los actores pertinentes. Las conclusiones se trasladan a dichas reuniones de seguridad y se dan a conocer al conjunto de la empresa.

Además de los proyectos anteriormente citados, destacan las siguientes iniciativas que tienen como objetivo el bienestar de los trabajadores:

- Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril): en el marco de esta fecha se celebran actividades lúdicas y formativas en las delegaciones, incluyendo talleres prácticos.
- Jornadas sobre Energía Emocional: simuladores, videos o juegos con premios para los participantes.
- Durante todo el año se ofrecen actividades relacionadas con la mejora del bienestar y la salud de los empleados: yoga, entrenamientos, jornadas de almuerzo saludable, primeros auxilios, fruta del día, estudios posturales, etc. Además, FAIN dispone de 2 desfibriladores comunicados con el registro de la Comunidad de Madrid.
- Los reconocimientos médicos que FAIN ofrece a sus empleados han sido mejorados: incluyen un electrocardiograma y ofrecen la posibilidad de someterse a ecografías abdominales y de mama a las trabajadoras de más de 40 años y para los hombres, ecografías abdominales y de próstata (mayores de 50 años).

f. Accesibilidad

Todas las instalaciones y centros de trabajo del Grupo FAIN se encuentran en fase de adaptación para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores y cuantas personas lo necesiten. Además del imperativo cumplimiento de las normativas aplicables al efecto, FAIN Ascensores realiza el máximo esfuerzo para favorecer la adopción de reformas en caso de ser necesarias en edificios y en centros de trabajo.



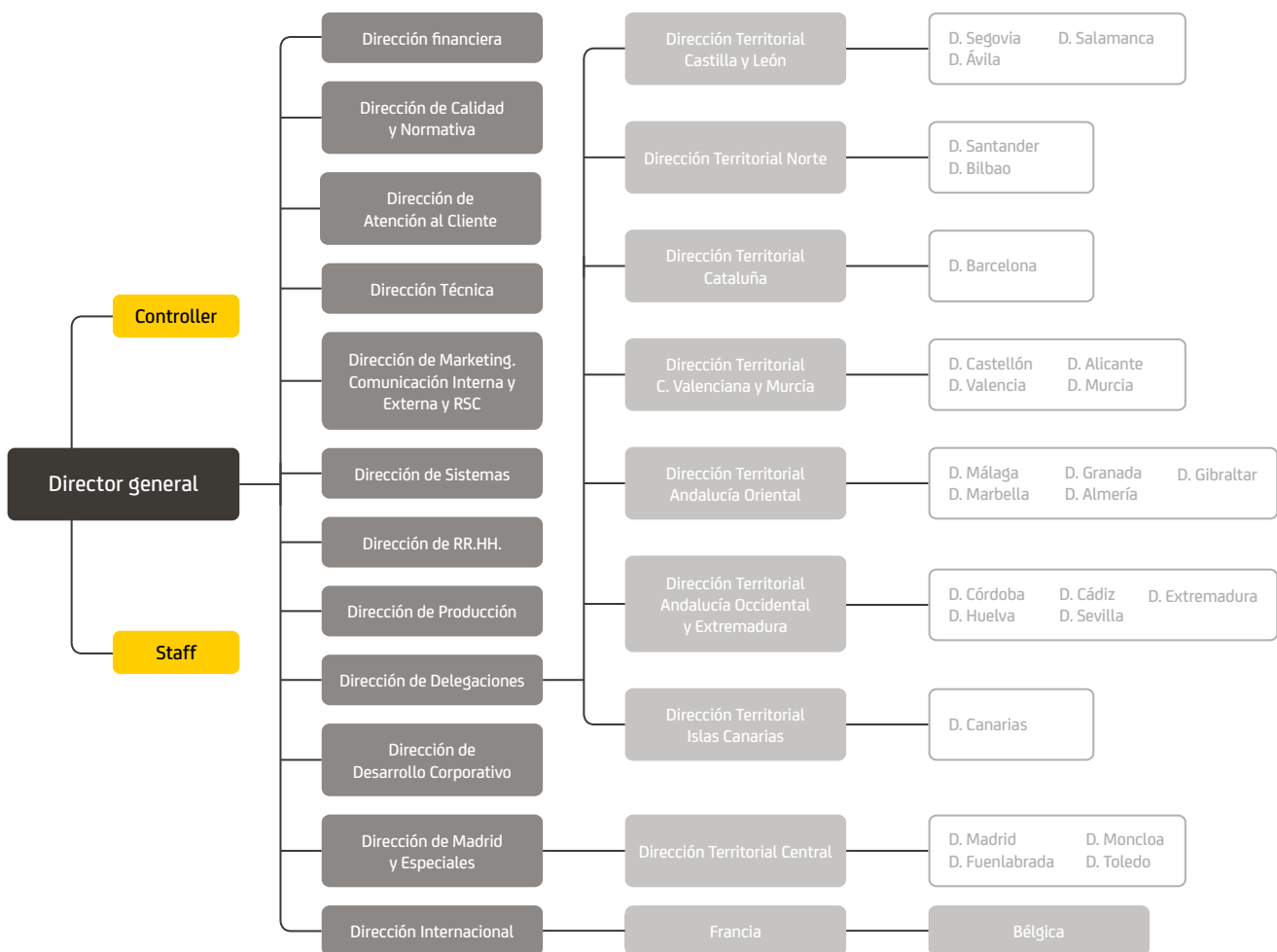
5

Buen gobierno

5. Buen gobierno

FAIN Ascensores S.A., como Sociedad Anónima, cuenta con la siguiente estructura organizativa: la Dirección Ejecutiva recae en el Director General, del que dependen las direcciones de primer nivel (Dirección Financiera, Dirección de Calidad y Normativa, Dirección Técnica, Dirección de Marketing, Dirección de Sistemas, Dirección de Producción, Dirección de Delegaciones y Dirección de Madrid). A su vez, de la Dirección de Delegaciones dependen las direcciones territoriales y de la Dirección de Madrid, Fain Facilities y la Dirección Territorial Central. Cada una de las direcciones territoriales está al cargo de las delegaciones provinciales de dicha área.

Organigrama general



FAIN es una empresa 100% familiar en la que los miembros del Consejo de Administración son también accionistas. Habitualmente, también asisten al Consejo de Administración miembros que forman parte del equipo directivo y asesores externos expertos en su área que permiten facilitar al órgano de la entidad una visión complementaria sobre los asuntos de importancia para la entidad.



a. Debida diligencia

De acuerdo con lo indicado en el capítulo de “Gestión de riesgos”, FAIN Ascensores está trabajando internamente con el objetivo de facilitar los canales adecuados para prevenir posibles incumplimientos de los códigos éticos de actuación establecidos, además de formalizar la política general de gestión y prevención de riesgos.

b. Prevención de riesgos

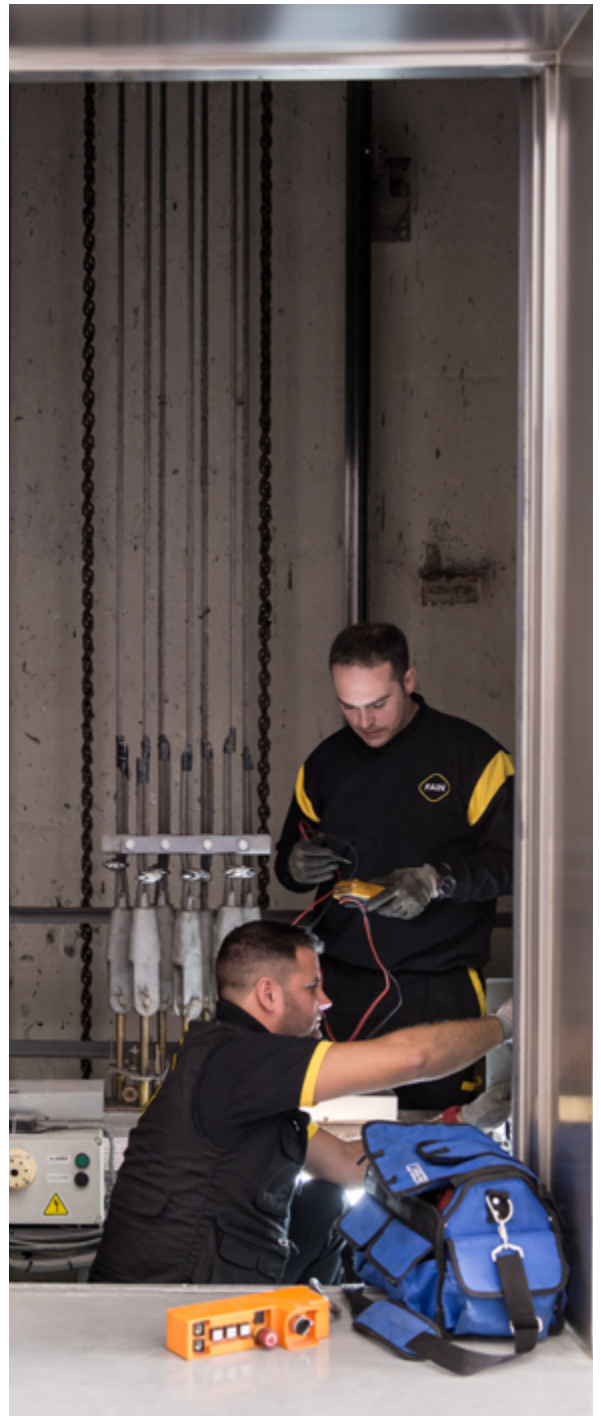
“Cero accidentes” es el objetivo de FAIN en el ámbito de su política de Seguridad y Salud, ya que es la única forma de alcanzar sus objetivos estratégicos. Estos se basan en garantizar la máxima seguridad de usuarios y trabajadores, evitando accidentes y previniendo cualquier posible daño o deterioro de la salud. Dicha política está disponible para los trabajadores y colaboradores de la empresa, con el fin de lograr una mayor implicación y la búsqueda del éxito en los objetivos marcados.

Además, FAIN realiza una labor de prevención de la contaminación gracias al análisis de los riesgos y aspectos ambientales de la actividad, los productos y los servicios de la compañía, con el claro propósito de actuar sobre aquellos aspectos que pueden controlarse e influir y haciendo un uso sostenible de los recursos desde una perspectiva de ciclo de vida.

Por otra parte, el Sistema de Gestión de FAIN Ascensores asegura el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que podría enfrentarse y cumple con todos los requisitos legales que afectan a su actividad, así como aquellos que afectan al ecosistema de esta, en particular con los clientes.

c. Denuncias

A lo largo de 2018 no se han registrado denuncias o reclamaciones por vulneración de los derechos humanos en FAIN Ascensores.



d. Cumplimiento de los convenios

El comportamiento ético en FAIN Ascensores se regula a través de un borrador del Código de Conducta y Buenas Prácticas, que está en proceso de ser implementado, y que será aplicable a todos los profesionales de la compañía, y cuyos principios se incorporarán también a las relaciones con terceros que trabajan para ella o en su nombre.

El 100% de los empleados de la compañía están cubiertos por los convenios colectivos de ámbito provincial, además de las mejoras acordadas, en el caso que corresponda, con los representantes de los empleados en cada una de las delegaciones.

La compañía respalda los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y resalta el que menciona explícitamente que las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, trabajo infantil o realizado bajo coacción. Durante 2018 no se han identificado actividades ni operaciones de este tipo.

e. Corrupción y soborno

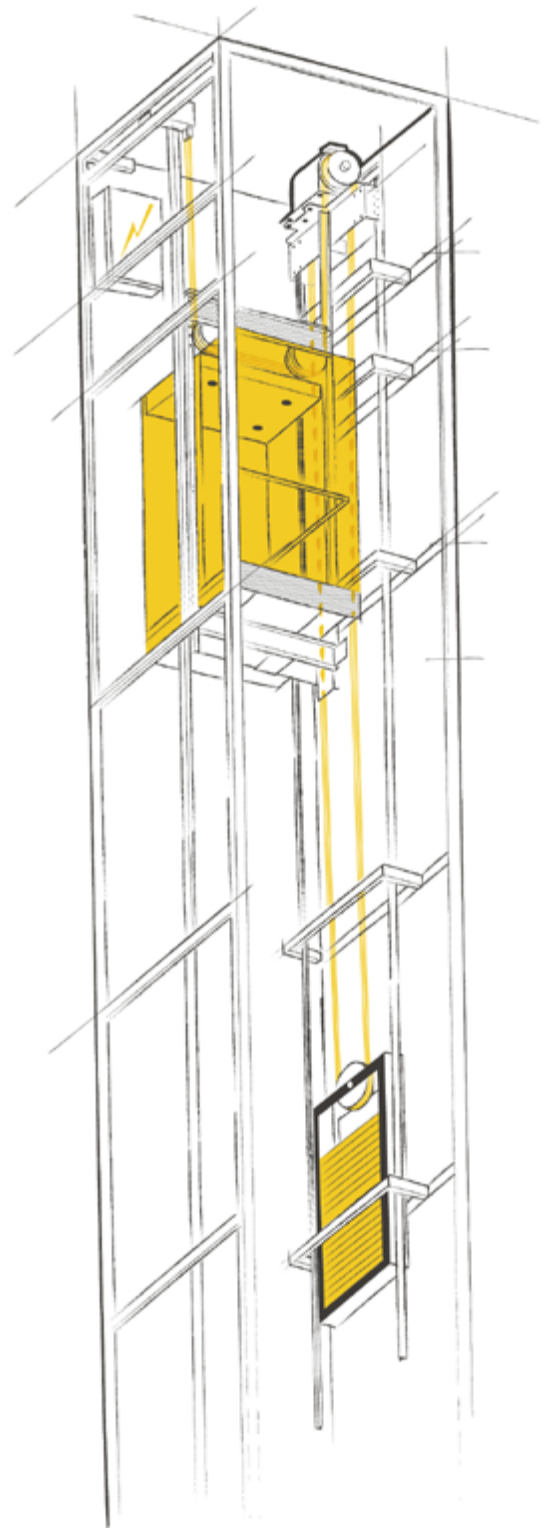
Todas las transferencias de dinero que FAIN Ascensores realiza con sus empleados, contratistas, suministradores, clientes o cualquier otro grupo relacionado, se llevan a cabo por personas autorizadas para ello y dentro de los límites de dicha autorización, mediante títulos nominativos o transferencia bancaria. Los pagos en metálico se encuentran terminantemente prohibidos salvo cuantías inferiores al límite establecido en la normativa.

De acuerdo con lo indicado en el capítulo de “Gestión de riesgos”, la información y las medidas relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno, se encuentran actualmente en proceso de compilación, documentación y formalización.

f. Aportaciones benéficas

La política de FAIN Ascensores acerca de los regalos de empresa es muy clara. Los empleados no pueden aceptar regalos ni ningún otro tipo de obsequio que pueda entenderse como una forma de recompensa. Todo presente que se recibe por parte de proveedores se guarda y se sortea entre los asistentes a la fiesta de Navidad de FAIN.

En esas mismas fechas, se envía a los mayores proveedores de FAIN una carta recordando las políticas de la organización y facilitando los datos bancarios de una ONG para aquellas empresas que quieran realizar una aportación económica en sustitución del importe de lo que fuesen a obsequiar.



6

Sociedad

6. Sociedad

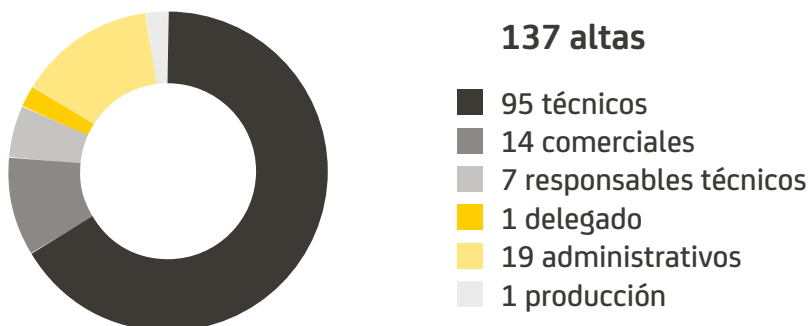
a. Compromisos con el desarrollo

FAIN ascensores ofrece productos y servicios que contribuyen a reducir el impacto ambiental de sus clientes y usuarios, además de la minimización del uso de recursos naturales en el desarrollo de sus actividades. La empresa está comprometida con la innovación y con el diseño de productos respetuosos con el medioambiente, con consumos mínimos de energía y con bajas emisiones de carbono, como los ascensores ION, ION GREEN e ION SOLAR, para dar respuesta a la demanda de sus clientes.

Garantizar la máxima calidad en los servicios prestados es una de las prioridades de FAIN y la concibe como una responsabilidad social. Toda la organización se implica en garantizar la libertad de movimiento de sus clientes, sabiendo que una avería en el ascensor podría dejar en situación de indefensión o de encierro a sus usuarios.

Además del impacto social positivo de sus productos, FAIN es una empresa que genera empleo en las áreas donde tiene ubicada su actividad. En el último ejercicio se han generado 137 nuevas altas, bajo la premisa que rige a la compañía de creación de un empleo estable y de calidad.

Distribución de nuevas altas por área de ocupación 2018



La política de FAIN Ascensores acerca de no repartir beneficios revierte en el crecimiento de la empresa, lo cual supone una mejora continua de los sistemas de información y el desarrollo de la digitalización o de cualquier otro ámbito de la compañía que contribuya a la progresión de la empresa, como la adquisición de empresas competidoras, los incrementos de la plantilla o el incremento en las retribuciones. Por tanto, todos los beneficios de FAIN permanecen en territorio español.

b. Proveedores y subcontratación

Para garantizar una cadena de suministro estable y sostenible, FAIN Ascensores cuenta con herramientas fundamentales, como el compromiso medioambiental, con el fin de asegurarse de un estricto cumplimiento de la normativa ambiental y de la preservación del medioambiente. Es obligatorio para cualquier proveedor o subcontratista que firme dicho documento antes de iniciar la relación comercial o el servicio.

Esto facilita la creación de un ecosistema en el que se establecen relaciones sanas, de confianza y colaboración, al mismo tiempo que siempre se mantienen al día los pagos pertinentes a cada uno de ellos.

c. Clientes

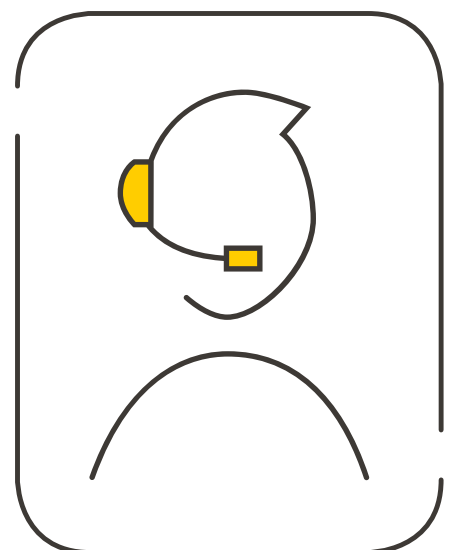
Ofrecer a los clientes y usuarios productos y servicios con el máximo nivel de calidad es una de las prioridades de FAIN. La compañía trabaja con el objetivo de ser la mejor empresa de servicio del sector y, en ese sentido, se efectúan mediciones diarias con un sistema de mejora continua.

FAIN Ascensores realiza encuestas periódicas sobre las expectativas y la satisfacción de los clientes, en las cuales se mide su opinión sobre los servicios y su grado de lealtad a la compañía gracias a la herramienta Net Promoter Score. La compañía dispone de sistemas internos en los que se establecen los criterios para analizar las respuestas de los clientes, que contribuyen de manera imprescindible a realizar cambios en productos y servicios con el fin de mejorar la experiencia obtenida y de fortalecer la relación con los usuarios.

En este sentido, el pilar fundamental de FAIN es el equipo humano, con personal multimarca técnicamente muy preparado y capaz de solucionar cualquier incidencia, que se apoya en una estructura enfocada a atender las peticiones de los clientes con la mayor brevedad y eficacia. Para lograr una relación cercana y personalizada y facilitar la comunicación, los clientes tienen un único interlocutor como punto de contacto con la compañía.

Desde el punto de vista del mantenimiento, FAIN es líder del mercado gracias a un amplio stock de repuestos y a la agilización de los tiempos de solución de las posibles incidencias, ya que permite al personal técnico una intervención directa sobre los elementos cuyo estado impide un perfecto funcionamiento del sistema o ascensor.

Sumado a este aspecto, también es distintivo de FAIN Ascensores el plan de mantenimiento preventivo, específico para cada instalación y basado en la experiencia, con el fin último de que los aparatos elevadores se mantengan en las mejores condiciones de uso para reducir las intervenciones de carácter correctivo, al mismo tiempo que se mejora la calidad del servicio de atención 24 horas.



Compromisos con los clientes

Para poder llevar a cabo la mejora continua en los servicios y productos de la compañía, los objetivos de FAIN Ascensores se traducen en una serie de KPIs y compromisos vinculados a los estándares de calidad del servicio prestado:

1	Acudimos a los atrapamientos en menos de 30 minutos y nos ponemos en contacto con Usted después de cada atrapamiento.	7	Garantizamos un contacto permanente con FAIN, Todos los teléfonos móviles de todos los empleados de FAIN están abiertos 24 horas.
2	No dejamos ascensores parados ningún día por causas imputables a FAIN.	8	Podemos mantener su ascensor, sea cual sea su marca. FAIN es el verdadero especialista en mantenimiento multimarca.
3	Acudimos a resolver cualquier aviso de avería en menos de 2 horas.	9	Queremos que entienda lo que compra. Nuestro equipo técnico y comercial no solo facilita un presupuesto detallado, sino que se lo explica detenidamente.
4	En caso de reclamación, nos comprometemos a responderle en menos de 24 horas.	10	Somos el distribuidor en exclusiva para España de ascensores de alta velocidad y escaleras mecánicas de Mitsubishi.
5	Garantizamos una disponibilidad mínima de su ascensor de un 99,5%.		
6	Trabajamos con el objetivo de “cero accidentes”. Nos importa su seguridad y la de nuestros técnicos.		

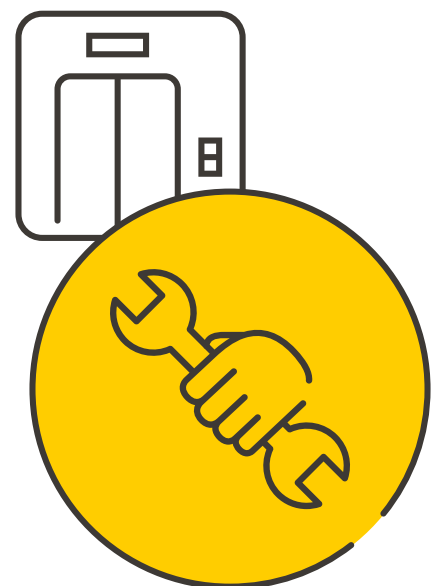
Cuando es detectado un desvío sobre los KPIs y compromisos, se analiza de forma individual y se establecen las decisiones necesarias para que puedan ser corregidos, ya sea a través de planes correctivos, con nuevos programas de formación o el redimensionamiento de equipos, entre otras soluciones.

Servicio técnico especializado

Cada uno de los compromisos que FAIN Ascensores establece con sus clientes viene acompañado de indicadores de medición (KPI) que permiten a la compañía valorar, en todo momento, el servicio prestado por los profesionales implicados. Además, gracias a la capacitación digital recibida, su equipo técnico cuenta con los conocimientos tecnológicos necesarios para mejorar su trabajo en labores de mantenimiento preventivo y correctivo.

Todos los técnicos de FAIN Ascensores están dotados de un teléfono móvil de última generación y de una aplicación que facilita, entre otras, la optimización de rutas y la asignación de tareas con envío inmediato de facturación al cliente, lo que supone una mejora notable tanto para ellos como para los propios trabajadores al acceder a la información en tiempo real.

En este sentido, habría que añadir que esa tecnología es fundamental en materia de seguridad, ya que mejora los tiempos de desplazamiento de los técnicos, al disponer de una herramienta GPS que facilita su trabajo y que, a su vez, rebaja el nivel de estrés, reduciendo así los accidentes y mejorando la productividad laboral.

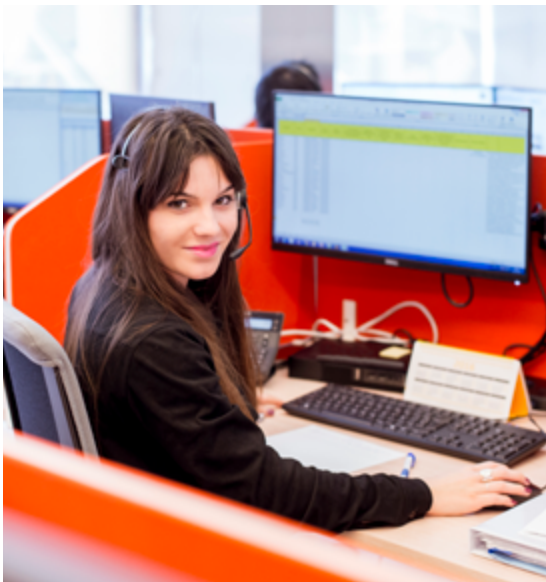


Centro de Atención al Cliente

A diferencia de otras empresas del sector, el Centro de Atención al Cliente de FAIN Ascensores cuenta con personal propio, el cual recibe formación continua y específica respecto a todos los productos y servicios de la compañía. Es por este compromiso con el servicio y el cuidado a sus clientes que FAIN ha sido reconocido en su sector con el premio Servicio Atención al Cliente 2016.

FAIN facilita que sus clientes puedan elegir el idioma de contacto gracias a operadores que se comunican en español, catalán, francés e inglés. Y, además, se favorece su acceso a través de diversos medios, como el teléfono, el correo electrónico y las redes sociales (WhatsApp, Twitter, etc).

Con el objetivo de garantizar un nivel de excelencia en su servicio de atención y cuidado a los clientes, FAIN Ascensores ha llevado a cabo una profunda adaptación en las instalaciones de su Centro de Atención al Cliente. Esta mejora, acometida por el cuerpo técnico de la compañía, ha permitido alinear la gestión del área a la nueva cultura de trabajo implantada en la organización, facilitando el servicio diario de los equipos de mantenimiento y de los técnicos.



En este sentido, se ha procedido a instalar una gran pantalla, a modo de centro de control, que incluye nuevos sistemas proactivos vinculados al programa de movilidad. Este importante avance ha sido posible gracias a una avanzada tecnología de geolocalización, permitiendo desarrollar tareas como la asignación de recursos a los operadores, la planificación de cargas de trabajo de los técnicos y la gestión de prioridades de las solicitudes de asistencia.

Todas estas medidas tomadas por la compañía redundan en una mejora considerable en los tiempos de asistencia por parte de los técnicos, permitiendo la medición y la mejora continua de los KPIs de la organización, que son comparados mensualmente en las reuniones de seguimiento y coordinación de los equipos técnicos.

En FAIN Ascensores, el incumplimiento de los KPIs de calidad de servicio tiene un impacto directo sobre el número de quejas que se reciben y, por tanto, sobre el número de bajas de clientes. Por ello, FAIN cuenta en su estructura interna con un departamento de Fidelización de clientes, cuya misión es velar por la satisfacción de los clientes y realizar el seguimiento sobre la resolución de las quejas que se reciben, a la vez que los NPS de clientes y los KPIs de servicio son monitorizados.

En este sentido, se establece un protocolo de actuación que conlleva un cuestionario realizado a los clientes después de cualquier tipo de contacto con FAIN, ya sea tras la revisión de mantenimiento, tras la visita por una llamada de avería o tras un atrapamiento. Esta encuesta consta de preguntas enfocadas a resaltar las áreas de mejora y las posibilidades de recomendación de la compañía a amigos y familiares tras el servicio recibido. Con el objetivo de lograr clientes más satisfechos y leales, se analizan las respuestas obtenidas y se tienen en cuenta en los futuros cambios y mejoras de los productos y servicios. Esta iniciativa es una demostración de que el cliente está en el centro de cualquier actuación para FAIN Ascensores.

d. Información fiscal

Los resultados agregados antes de impuestos obtenidos por la compañía, una vez deducidos los ajustes de consolidación, son de 6.2 millones de euros. Estos resultados han sido generados en su mayor parte en España.

