



Estado de Información No Financiera (EINF)

2019



Índice

1. Objetivos del EINF	3
2. Quiénes somos	5
a. Nuestra historia	6
b. Organigrama general	8
c. Objetivos estratégicos	9
d. Nuestros valores	10
e. Compromisos con el cliente	12
f. Medición constante	13
3. Modelo de negocio	14
a. Nuestra actividad	15
b. Presencia geográfica	17
c. Las ventas en 2019	19
d. Riesgos y oportunidades identificados	20
4. Comprometidos con los ODS	21
5. Medioambiente	29
a. Productos más eficientes: el éxito de ION	30
b. Modernización Eco	33
c. Actividades comerciales	35
6. Empleo	36
a. El 2019, en cifras	37
b. Promoción interna	41
c. Entrevistas anuales de coordinación y desarrollo	42
d. Reconocimiento laboral	42
e. Desayunos de trabajo con el Director General	42
f. Programa de sugerencias	43
g. Teletrabajo	43
h. Actividades extra-laborales y en familia	43
7. Formación	44
a. Plan de formación anual	45
b. Las cifras en 2019	45
c. Inserción laboral: el papel de las prácticas	46
8. Salud y seguridad	47
a. Objetivo CERO accidentes	48
b. Servicio de prevención propio de FAIN	51
c. Otras iniciativas	52
9. Relaciones sociales	53
a. Plan de Igualdad de FAIN	54
b. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	55
c. Inclusión de las personas con discapacidad	55
d. Derechos Humanos	55
e. Código de conducta	56
f. Información fiscal	56

1

Objetivos del EINF



1. Objetivos del EINF

El Consejo de Administración de FAIN Ascensores ha elaborado el Estado de Información No Financiera (EINF) 2019 para su posterior aprobación por la Junta General de Accionistas.

Este documento se elabora por segundo año consecutivo para dar cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; al 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.

En esta ocasión, el EINF contiene la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación actual del Grupo FAIN, así como el impacto de su actividad en los diferentes ámbitos de la sociedad y su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En particular, se abordarán los efectos de la acción de la compañía sobre aspectos tan importantes como el medio ambiente y la sostenibilidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno.

En materia de personal, se analizarán los compromisos de FAIN con la formación, la salud, el bienestar y la seguridad de sus empleados. En paralelo, se estudiarán los avances realizados en pro de la igualdad de trato y de oportunidades, el respeto por los derechos humanos y, en un sentido amplio, la importancia de las relaciones sociales en el ámbito laboral.





**Quiénes
somos**

2. Quiénes somos

a. Nuestra historia

1972

- Constitución de FAINASA, fruto de la escisión de Ascensores Mediavilla (AMESA).

1989

- Cambio del nombre comercial al actual: FAIN ASCENSORES.

1990

- Apertura de nuestra delegación central de Doctor Esquerdo en Madrid, la primera oficina comercial del sector enfocada a la atención al cliente.

1999

- Comienza la expansión por el territorio nacional abriendo oficinas en Santander.

2001

- Compra de 2100 ascensores de JARRE, que supone nuestra implantación en Ávila y el acceso a aparatos especiales y a edificios de gran prestigio.
- Firma del acuerdo comercial con Mitsubishi por el que se regula la distribución exclusiva del producto en España y Portugal.
- Inicio de la fabricación de maniobras de FAIN ASCENSORES con nuestra propia tecnología.

2002

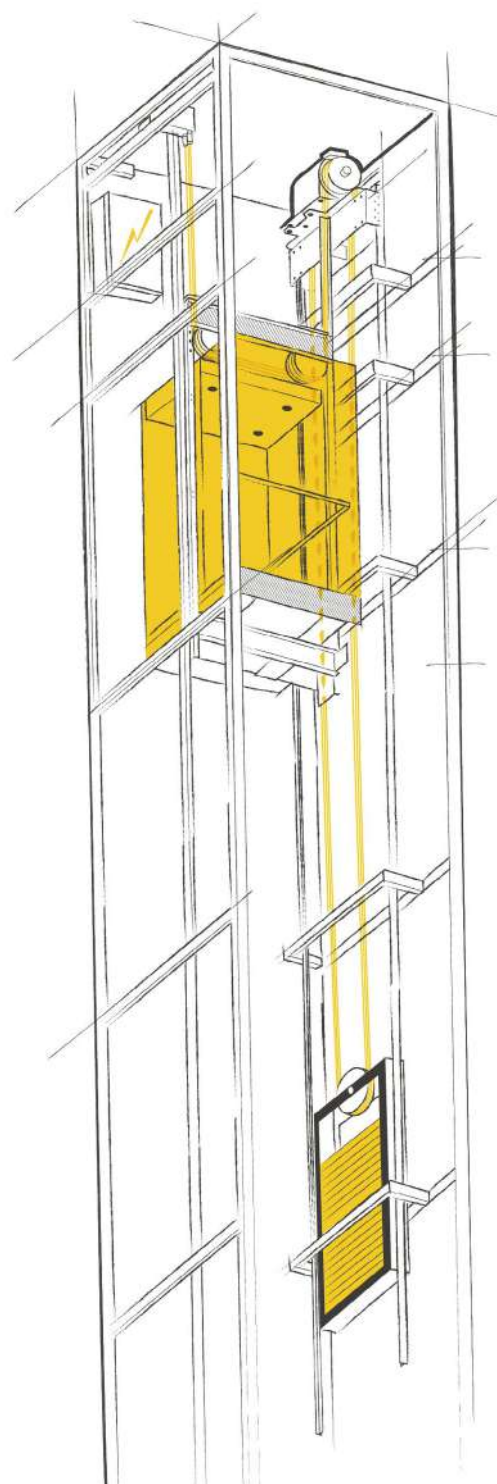
- Continúa la expansión a nivel nacional (Murcia y Almería) y se instala el primer ascensor en un gran Centro Comercial (Opción en Madrid).

2003

- Apertura de las delegaciones de Cataluña y Valencia. En esta última instalamos todos los ascensores en el mayor centro hospitalario de Europa La Fe.
- FCC nos adjudica el montaje de nuestra primera instalación de ascensores Mitsubishi de media velocidad en la Torre Garena en Alcalá de Henares (Madrid).

2005

- Implantación en Málaga.



2. Quiénes somos

2006

- Implantación en Granada y Cádiz.

2007

- FCC nos adjudica el contrato de las torres Fira en Barcelona, con equipos de alta velocidad a 4 metros por segundo, los más rápidos de Cataluña.
- Implantación en Gibraltar.
- Se instala la cifra record de 1.850 ascensores en el departamento de Obra Nueva.

2009

- Implantación en Sevilla y Huelva.
- Implantación y puesta en marcha del sistema de gestión SAP.

2010

- Implantación en Alicante.
- Implantación en Salamanca.
- Alcanzamos la cifra de 30.000 clientes satisfechos en nuestra cartera de mantenimiento.

2011

- Implantación en Bilbao.

2012

- Implantación en Córdoba.

2013

- Implantación en Francia mediante la compra de tres sociedades locales.

2014

- Apertura de una nueva delegación en Toledo.

2016

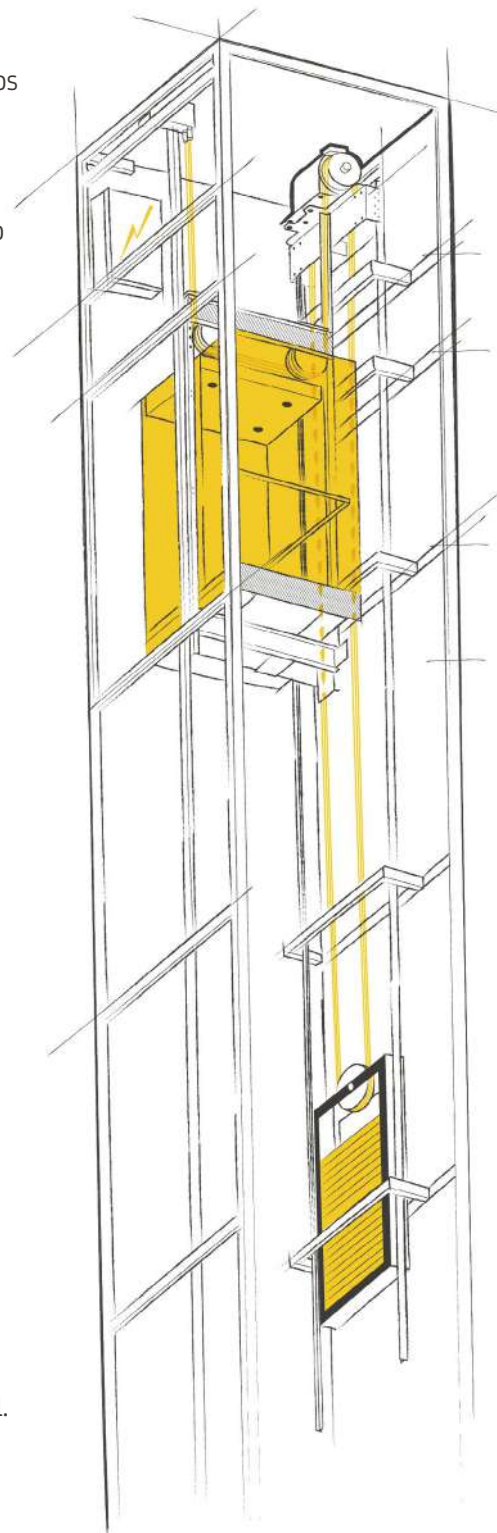
- Implantación en Canarias y Extremadura.

2018

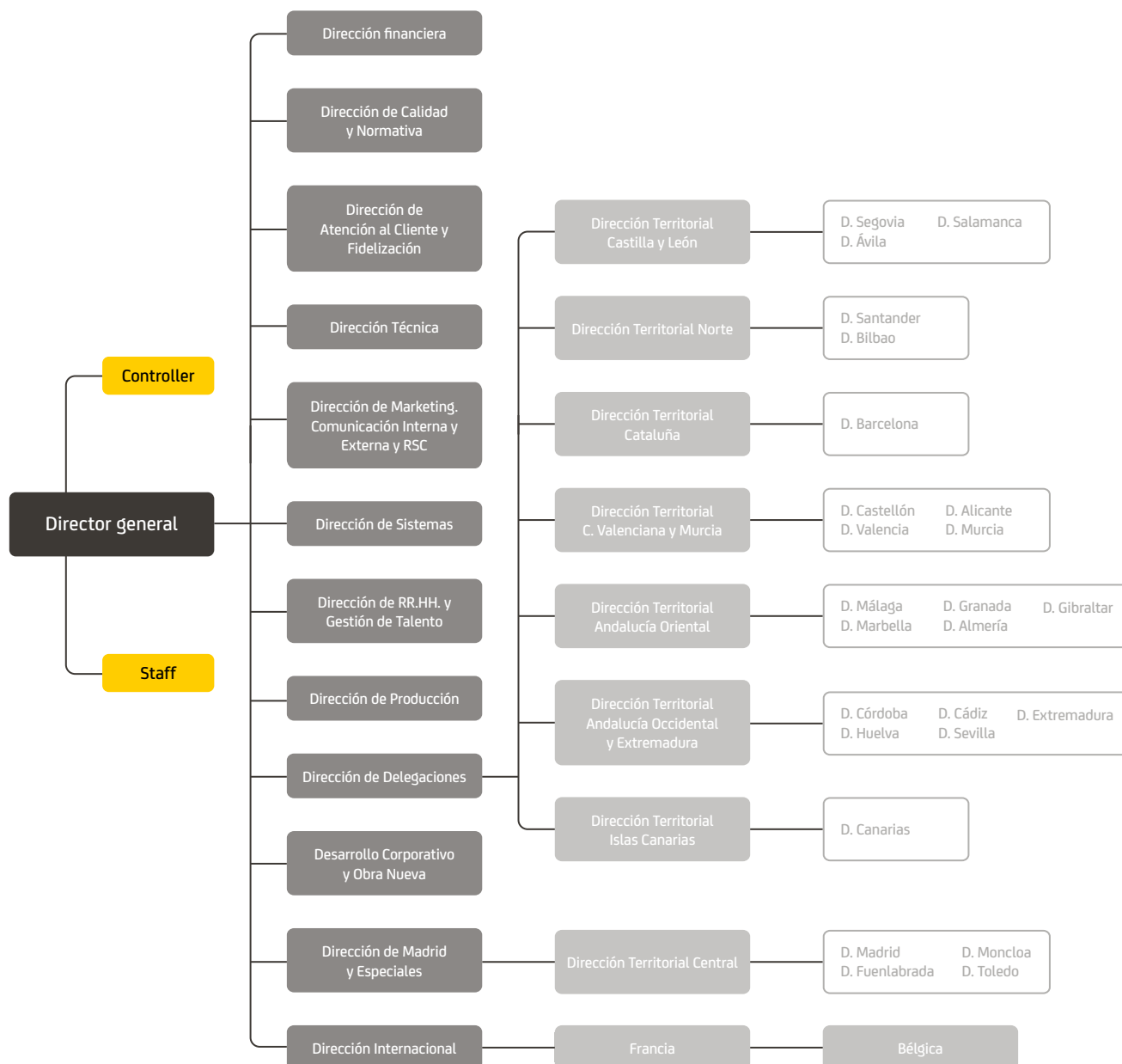
- Implantación en Bélgica mediante la compra de una empresa local.

2019

- Lanzamiento de ION.
- Diversificación hacia puntos de recarga para coches eléctricos, placas solares y suministro de electricidad.
- Implantación en Navarra.



2. Quiénes somos



2. Quiénes somos

c. Objetivos estratégicos

Nuestra compañía se caracteriza por su solidez, su crecimiento constante y una clara vocación de largo plazo.

Cada dos años realizamos una **encuesta ‘Great Place to Work’** para conocer qué opinión tienen nuestros propios trabajadores sobre la empresa. Los resultados obtenidos nos permiten saber cuán cerca estamos de alcanzar nuestro objetivo número 1 (**‘Ser la mejor empresa para trabajar, reconocido por sus propios trabajadores’**).

En todas nuestras delegaciones contamos con ‘embajadores GPTW’ que nos ayudan a implementar planes de acción locales y globales para llevar a término nuestro primer objetivo. Y es que somos conscientes de que motivar y comprometer a nuestros empleados es la única vía para garantizar un excelente servicio a los clientes.

Para avanzar hacia nuestro segundo objetivo (**‘Ser la mejor empresa de servicios’**), en FAIN nos hemos marcado 10 compromisos principales con nuestros clientes. Detrás de esos compromisos hay una serie de KPIs (indicadores

clave de desempeño) que la organización mide diariamente a fin de mejorar los estándares de calidad del servicio prestado.

En FAIN entendemos que el no cumplimiento de los KPI de calidad de servicio tiene un impacto directo sobre el número de quejas que recibimos y en consecuencia sobre el número de bajas de clientes. Por ello FAIN tiene en su estructura un departamento, Fidelización de clientes, cuya misión es velar por la satisfacción de los clientes y sobre la resolución de las quejas que se puedan recibir a la vez que monitorizamos el NPS de clientes y los KPIs de servicio.

Cualquier desvío sobre los KPIs marcados es analizado de forma individual y se establecen planes correctivos, necesidades de formación, redimensionamiento de equipos, o la decisión que haya que adoptar para corregirlos.

Tenemos muy presente la opinión de nuestros clientes en todos los contactos con FAIN. Para ello, realizamos encuestas a nuestro cliente midiendo su opinión sobre nuestros servicios y su grado de lealtad utilizando la herramienta de encuestas *Net Promoter Score*. Se pregunta a los clientes, de manera inmediata después de cualquier tipo de contacto con FAIN por ejemplo, tras la revisión mensual de mantenimiento, tras la visita por llamada de avería o tras un atrapamiento. La encuesta consta de preguntas enfocadas a resaltar las áreas de mejora y la más importante es: “En una escala de 0 a 10, ¿le recomendaría FAIN a un amigo o familiar?”

Analizamos las respuestas que obtenemos y lo utilizamos como enseñanzas para realizar cambios en nuestros productos y servicios con el fin de mejorar la experiencia del cliente, fortalecer nuestra relación con este cliente y en definitiva lograr más clientes satisfechos y leales.

Por supuesto, no olvidamos que somos una empresa y que han de ‘salirnos las cuentas’. En cada ejercicio nos marcamos nuestros propios objetivos de ventas y contrataciones de servicios con el propósito de **crecer con rentabilidad**, una meta que consideramos tarea de todos.

Por último, también tenemos un compromiso con el tejido productivo de nuestro país. Por eso, todos nuestros dividendos se quedan y se reinvierten en España.



2. Quiénes somos

d. Nuestros valores

Nuestros valores determinan nuestro carácter como empresa y todas las personas que componemos FAIN debemos compartirlos. Tenemos tres ejes fundamentales que sustentan la marca FAIN:

- **Empuje.** Debe ser entendido como un compromiso activo. En base a él, todos los que formamos FAIN asumimos como propios en el ejercicio de nuestras actividades profesionales los objetivos y los valores de la compañía. Los principios de autonomía, asunción de responsabilidades, participación y transmisión de conocimiento que FAIN promueve son cruciales para desarrollar el potencial de sus empleados.
- **Flexibilidad.** Somos la empresa del sector con mayor capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, por complejas que sean. El equipo FAIN se distingue por su capacidad de diálogo, de escucha y de colaboración con otras personas o grupos de trabajo, aportando el esfuerzo personal como contribución al logro de objetivos comunes.
- **Talento.** Ponemos al servicio del cliente un alto grado de responsabilidad y profesionalidad, y mostramos una actitud de rigor y compromiso con el desarrollo de nuestro trabajo. Nos consideramos la plantilla mejor formada del sector. No en vano, creemos en la formación continua y dedicamos un esfuerzo considerable al aprendizaje y reciclaje de los nuestros. Además, nuestra alianza con Mitsubishi nos aporta tecnología punta y capacidad de afrontar proyectos a gran escala.



2. Quiénes somos

Toda empresa tiene también un estilo de trabajo. El de FAIN se basa en el:

- Respeto y educación hacia los intereses, valores y sensibilidades de todas las personas con independencia de su nivel de responsabilidad, formación o experiencia. Buscamos que se trate con dignidad y respeto tanto a compañeros como a clientes y proveedores sin distinguir sexo, razas, religión o preferencias políticas.
- Actitud positiva.
- Contribuir a tener un buen ambiente de trabajo.
- Trabajo en equipo: ayuda a quien te ayuda y busquemos la complementariedad entre todos los miembros de los equipos.
- Ética: debemos siempre cumplir con la Ley y pensar que nunca nos arrepentiremos de nuestros actos.
- Servicio: tenemos presente nuestro lema “Entregados a ti”. Lo que representa este lema Entregados a ti para FAIN es una filosofía de entrega absoluta como clave de nuestra actividad: lo damos todo por nuestra empresa y nuestros clientes, aplicamos nuestra experiencia y competencia sin trabas ni titubeos para siempre cumplir.

Internamente, el *Entregados a ti* no es solo un lema, sino toda una declaración de intenciones por parte de cada miembro actual y futuro de ‘la gran familia’ FAIN. La constancia, la capacidad de escucha y la respuesta con acción definen a la perfección nuestro servicio.



2. Quiénes somos

e. Compromisos con el cliente

Tenemos 10 compromisos fundamentales para con nuestros clientes, que son conocidos por toda la organización. Durante el 2019 estos compromisos han sido objeto de

revisión para asegurarnos de que fueran acordes con la realidad de FAIN. Una vez redefinidos, se comunicarán en interno y externo a lo largo del 2020.

1. Rescates en menos de 30 minutos

Acudimos a los atrapamientos en menos de 30 minutos y nos ponemos en contacto con el cliente después de cada atrapamiento.

2. Ascensores siempre funcionando

No dejamos ascensores parados ningún día por causas imputables a FAIN. *men danihilis alibus.*

3. Presencia en menos de 2 horas

Acudimos a resolver cualquier aviso de avería en menos de 2 horas en el horario contratado de cobertura.

4. Garantizamos tu satisfacción

Nos comprometemos a contestar cualquier queja o reclamación en un plazo máximo de 24 horas. Disponemos de la figura del 'Defensor del cliente' que estudia de forma independiente cada queja presentada. Posteriormente, nuestro departamento de Calidad evalúa el grado de satisfacción de la resolución adoptada con el propio cliente.

5. Resolvemos

Garantizamos una disponibilidad mínima de su ascensor del 99,5%. Para ello, nos comprometemos a identificar y analizar tanto técnica como comercialmente las unidades conflictivas para detectar y resolver de raíz la causa de la avería.

6. Objetivo 'Cero Accidentes'

La seguridad de nuestros técnicos es nuestra prioridad. De hecho, no solo cumplimos con los protocolos exigibles. En FAIN vamos un paso más allá: invertimos en las más avanzadas medidas de seguridad y realizamos campañas de concienciación y prevención de accidentes.

7. Atención 24 horas

Nos comprometemos a facilitar a nuestros clientes atención comercial y técnica continua. Todos los teléfonos móviles de todos los responsables de FAIN están operativos las 24/7.

8. Expertos en multimarca

Estamos capacitados para llevar a cabo el mantenimiento de todo tipo de ascensores. Somos el verdadero especialista en mantenimiento multimarca.

9. Hablamos claro

Queremos que nuestros clientes entiendan lo que compran. Con ese propósito, nuestro equipo técnico y comercial no solo les facilita un presupuesto detallado; también se lo desglosa y explica detenidamente.

10. Distribuidor en exclusiva

Somos el distribuidor en exclusiva para España y Portugal de ascensores de alta velocidad, escaleras y rampas mecánicas de Mitsubishi, empresa reconocida mundialmente en el sector por contar con el producto tecnológicamente más avanzado. Para renovar este acuerdo de distribución, Mitsubishi somete a FAIN anualmente a auditorías muy exigentes que evalúan la capacidad y los conocimientos técnicos de nuestros empleados.

10 compromisos fundamentales para con nuestros clientes

2. Quiénes somos

f. Medición constante

Cada uno de estos compromisos lleva aparejado un KPI de servicio que los diferentes equipos implicados miden diariamente. Esto es posible gracias a nuestros técnicos 2.0 y al importante papel de nuestro Centro de Atención al Cliente.

1. Técnicos 2.0

Hemos capacitado a nuestros técnicos y facilitado su trabajo al incorporar la última tecnología en sus labores de mantenimiento preventivo y correctivo. Todos ellos van equipados con un *smartphone* de última generación y una aplicación móvil. Los beneficios de esta tecnología redundan en las dos partes:

- En los clientes, que disponen de partes de revisión y de trabajo —con envío de facturación incluido— de forma digital en tiempo real.
- En los propios técnicos, que pueden consultar todos sus trabajos de forma ordenada y con datos de clientes, tipos de contratos, actuaciones anteriores, avisos pendientes, etc. Además, pueden hacer uso del GPS para optimizar rutas, localizar a otros compañeros que estén cerca cuando necesitan ayuda e, incluso, tienen la posibilidad de re-asignar trabajos a otros técnicos que se encuentren libres o más cerca del lugar de un determinado aviso. En definitiva, esta herramienta reduce el nivel de estrés de nuestros técnicos, evita accidentes laborales e, indudablemente, mejora su productividad.

2. Centro de Atención al cliente

A diferencia de otras empresas del sector, FAIN cuenta con personal en plantilla en su Centro de Atención al Cliente. Al contactar con él, nuestros clientes pueden escoger en qué idioma desean ser atendidos: español, catalán, francés e inglés. Al otro lado del teléfono, correo electrónico, Twitter o WhatsApp, se encuentra a un operador que lo atiende con una clara vocación de servicio.

Además, los empleados de este Departamento saben de lo que hablan, pues reciben una formación continua y específica para estar familiarizados con nuestros productos y servicios. Gracias a su implicación, cercanía y profesionalidad, hemos sido reconocidos en nuestro sector con el **premio Servicio Atención al Cliente 2016**.

En nuestro afán por mejorar y llevar a cabo una transformación digital de todos los departamentos, hemos adaptado el Centro de Atención al Cliente de FAIN. La instalación de un revolucionario *videowall* permite tener geolocalizados tanto los equipos en mantenimiento como los técnicos en servicio. De esta forma, nuestros operadores pueden asignar recursos, planificar cargas de trabajo de los técnicos, priorizar avisos y conocer en tiempo real el estado de cada uno de ellos.

Todo esto redunda en una mejora considerable en los tiempos de asistencia por parte de los técnicos, permitiéndonos cumplir con nuestros compromisos y hacer del cambio de cultura de trabajo una realidad.

3. Empresas colaboradoras con FAIN

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y de la Seguridad y Salud en el Trabajo dispone de un procedimiento específico para controlar a las empresas que puntualmente realizan trabajos para FAIN, llevando a cabo una vigilancia sobre ellas tanto a nivel documental con el fin de que sean responsables con la Administración, como a nivel de campo, en el que se les exigen que cumplan unas medidas extraordinarias en materia de Seguridad y Salud, así como sobre terminación y calidad de los trabajos.

3

**Modelo
de negocio**

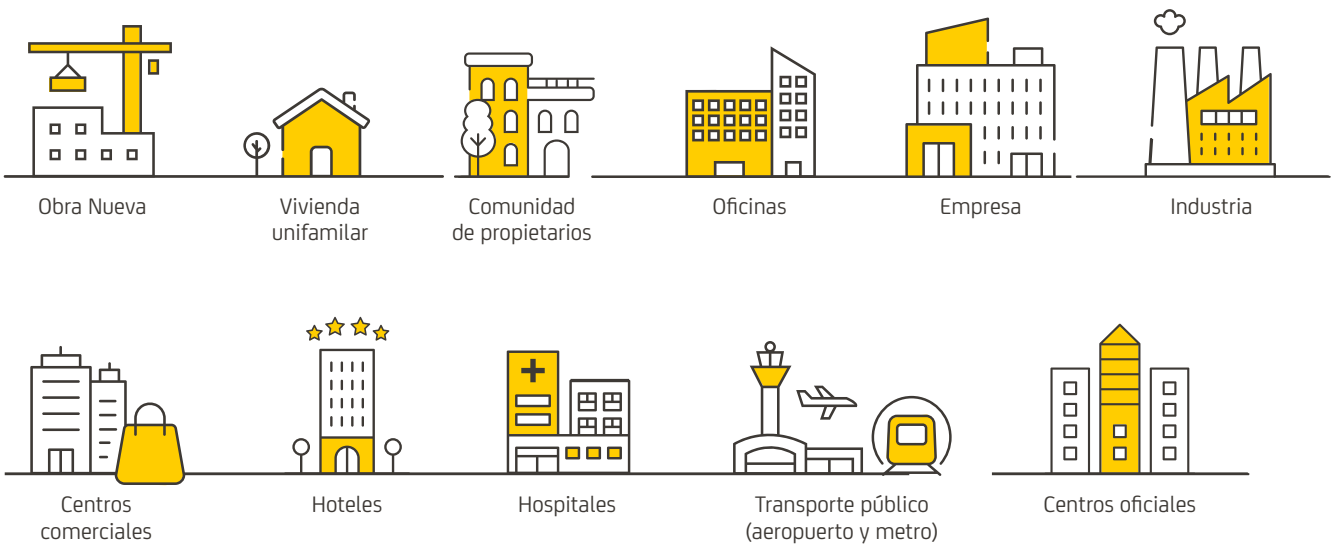


3. Modelo de negocio

Con una filosofía de entrega absoluta como clave de su actividad, FAIN siempre ha sido un socio cercano y comprometido para todo tipo de clientes. Hoy, en pleno desarrollo y expansión, FAIN es consciente de nunca perder su esencia y continuar siendo una marca con rostro humano.

a. Nuestra actividad

Espacios de actuación



Servicios



- **Obra nueva.** Nuestro departamento Técnico Comercial está a disposición de los clientes para presupuestar sin compromiso el proyecto que les presente, sea cual sea la ubicación dentro del territorio nacional. Colaboramos en el estudio de tráfico de las instalaciones, elaboramos planos y ofrecemos asesoramiento a nivel técnico y comercial.
- **Instalación.** Estamos presentes en todos los ámbitos de la vida de las personas: residencial, comercial, laboral y de ocio. En todos ellos nos comprometemos a estudiar las necesidades que puedan surgir, a fin de instalar los equipos idóneos con los que satisfacerlas.

3. Modelo de negocio

- **Mantenimiento.** FAIN presta servicio de mantenimiento a todo tipo de aparatos elevadores de cualquier marca desde hace más de 50 años, lo que garantiza al cliente que su aparato elevador va a estar con los mejores medios humanos y técnicos disponibles.

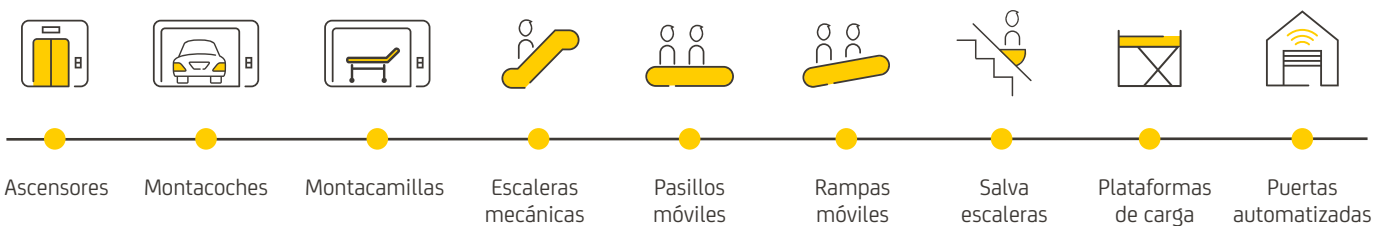
Nos distinguimos por el desarrollo de un plan de mantenimiento preventivo específico para cada instalación, basado en la experiencia, cuyo fin es mantener los aparatos elevadores en las mejores condiciones de utilización reduciendo al máximo las intervenciones de carácter correctivo.

Nuestra posición como líder en el mercado del mantenimiento de aparatos elevadores nos da acceso a un amplio stock de repuestos, agilizando los tiempos de resolución de incidencias.

De hecho, contamos con un equipo experimentado de personas encargadas de la compra de materiales, además de disponer de una nave específica en nuestra Delegación de Vallecas para la logística y almacén de todos los repuestos.

- **Modernización.** FAIN cuenta con un departamento para dar soporte, información y distintas soluciones para modernizar o sustituir su 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, con proyecto llave en mano con todo tipo de facilidades en la gestión y financiación.
- **FAIN Facilities.** Este departamento ofrece todo tipo de servicios a su Comunidad. Desde proyectos de ahorro energético, iluminación, aire acondicionado y calefacción a sistemas de vídeo vigilancia, extintores, sistemas domóticos y cualquier solución técnica que pueda necesitar en su edificio, oficina, comunidad, etc.

Productos



Capaces de dar servicio a los equipos de todo tipo de marcas y tecnologías en el sector de la movilidad, FAIN destaca por una **competencia ‘universal’**. Estamos presentes en todos los ámbitos (residencial, comercial, laboral y de ocio), donde aspiramos a satisfacer cualquier necesidad de movilidad. ¿Nuestro fin último? Mejorar la accesibilidad, incrementar la calidad de vida de las personas y simplificar el día a día de nuestros clientes.

Nuestra capacidad de incorporar prestaciones de la más alta tecnología con productos del fabricante Mitsubishi, del que somos distribuidor, nos convierte en un socio relevante para obras y proyectos de gran escala.

En lo que respecta a nuestros productos, recientemente hemos lanzado una línea de ascensores absolutamente revolucionarios en el sector, tanto por su diseño como por su capacidad para funcionar con placas solares y regenerar energía: ION, ION Green e ION Solar.

3. Modelo de negocio

b. Presencia geográfica

Impulsada por una capacidad de escucha y respuesta activa y por la visión e iniciativa de nuestro equipo profesional, en FAIN hemos traspasado fronteras. En la actualidad, contamos con 31 oficinas en 4 países. Además de una amplia red de delegaciones en España, estamos presentes en Francia, Bélgica y Gibraltar.



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



España



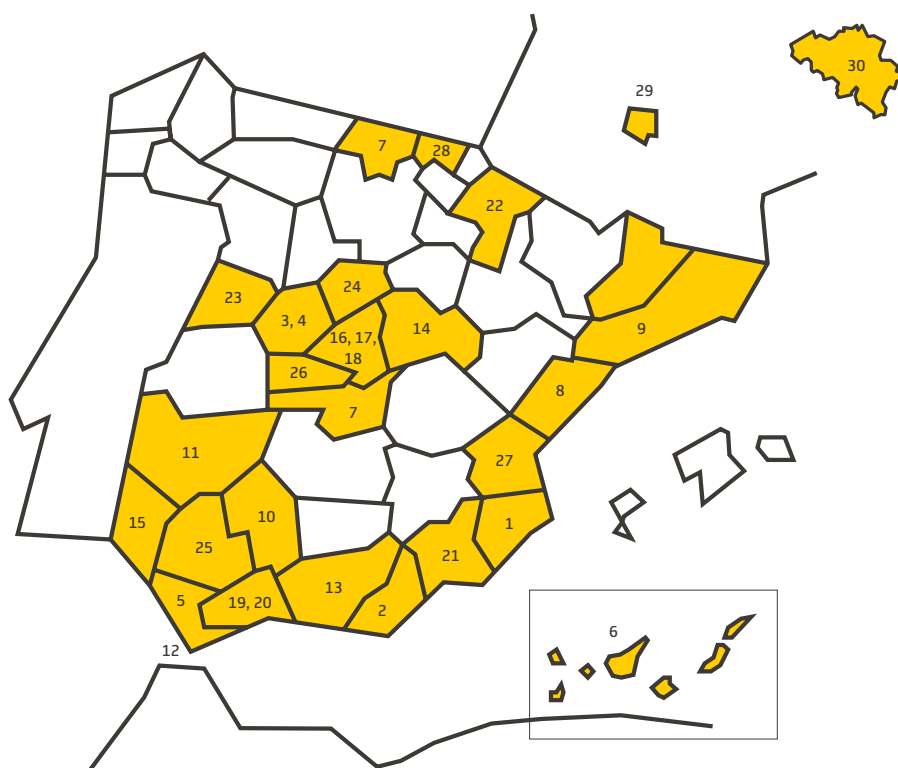
Francia



Bélgica

3. Modelo de negocio

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; Titanio, 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 Cenía, 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 Badostáin, 52 31620 Huarte; Navarra
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

74, rue de Paris; 93160 Noisy-Le-Sec; 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

3. Modelo de negocio

c. Las ventas en 2019

La cifra de ventas del Grupo ha ascendido a 100 millones de euros, aumentando en 1,6%.



3. Modelo de negocio

d. Riesgos y oportunidades identificados

A lo largo de este ejercicio, hemos identificado una serie de riesgos y oportunidades asociados a nuestra actividad. Los principales son:

- **Normativas cada vez más rigurosas** nos obligan a adaptarnos en materia de seguridad, cumpliendo con todos los requisitos sectoriales y legales.
- **Crisis económica:** nos obligará a mantener una austeridad en el gasto. No obstante, en FAIN seguimos creciendo mediante aperturas de nuevas delegaciones en territorios donde hasta ahora no operábamos o a través de la compra de empresas competidoras.
- **Aumento de la presión fiscal:** riesgo de aumento de impuestos ya existentes, creación de otros nuevos e inspecciones fiscales más frecuentes.
- **Crecimiento de ciudades:** sin duda supone una oportunidad de negocio para FAIN, que puede llevar a cabo un mayor número de nuevas instalaciones.
- **Edad media del parque de ascensores:** la madurez del mercado puede convertirse en una oportunidad asociada a mayores ofertas en modernizaciones y sustituciones parciales o totales.
- **Digitalización.** Para FAIN supone tanto un riesgo como una oportunidad. Permite acelerar procesos internos y añadir valor a nuestros productos y servicios. Tenemos el foco puesto en la tecnología, pues consideramos que no subir al tren de la digitalización puede resultar en una pérdida de competitividad.
- **Incremento de expectativas de clientes.** Debido a la agilidad demostrada por el online, los clientes se han vuelto cada vez más exigentes con las empresas de servicios. En FAIN respondemos a este reto estableciendo KPIs para medir los SLA de nuestros servicios con el cliente y, en paralelo, su nivel de satisfacción.
- **Diferenciación de la competencia.** Partimos de la base de que los ascensores son un producto commodity. En este sentido, nos preocupaba ofertar equipos muy similares a los de nuestra competencia. Por ese motivo, y en aras de consolidarnos como empresa vanguardista del sector, nos aventuramos a lanzar el ION. Se trata de un ascensor revolucionario, de última generación, respetuoso con el medio ambiente que lo tiene todo de serie, y con el que hemos logrado niveles insuperables de espacio, silencio y confort. Todo ello nos coloca a la vanguardia del sector, nos ayuda a diferenciarnos y redundando en el bienestar de nuestros clientes presentes y futuros.
- **Riesgo de disponibilidad y fiabilidad de la mano de obra:** nuestros técnicos cuentan con un perfil muy específico (carnet de instalador, FPs específicos, etc.) que no es fácil de encontrar pese a la gran demanda. Para paliar las dificultades en las nuevas contrataciones, cuidamos la imagen de marca de FAIN y la hacemos atractiva a los nuevos talentos. En la misma línea, cada vez existen en el mercado menos opciones de empresas solventes y fiables para llevar a cabo labores de cerrajería, albañilería, etc. Conscientes de ello, en FAIN realizamos controles internos de calidad a estos profesionales, los monitoreamos y les ofrecemos formación específica.
- **Riesgos de ciberseguridad.** Podrían llegar a interrumpir la actividad de FAIN. Para evitarlo, analizamos constantemente cómo mejorar y minimizar este tipo de riesgos, invirtiendo en nuevos sistemas y procedimientos, y realizando formaciones específicas para concienciar a nuestro personal.



4

**Comprometidos
con los ODS**

4. Comprometidos con los ODS

En FAIN intentamos dar respuesta a las necesidades del Pacto Mundial por el Medio Ambiente y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para 2030. De hecho, pensamos que las empresas de servicios deberían estar dispuestas a sacrificar ciertos indicadores financieros en pro de una agenda socialmente más responsable.

Los ODS se integran en toda la estrategia corporativa de nuestra empresa, mediante múltiples iniciativas que nos permiten alcanzar cada uno de estos diecisiete objetivos. Realizamos autochecking constante de ellos, sobresaliendo en algunos como el nº3 (Salud y bienestar), el 4 (Educación de calidad), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y 12 (Producción y consumo responsables).

A continuación hacemos un breve repaso de los 17 ODS:

1

Fin de la pobreza

En FAIN estamos dispuestos a sacrificar ciertos indicadores financieros en pro de una agenda socialmente más responsable. Por eso colaboramos con importantes causas. Un ejemplo es la Asociación Madre Coraje, una ONG independiente y comprometida con el desarrollo de las personas menos favorecidas en los países del Sur y en España.

2

Hambre cero

Solo en la Comunidad de Madrid, cerca de 350.000 personas viven en una situación de pobreza severa. Por eso, dentro de nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa, cada Navidad animamos a toda la plantilla a colaborar en la 'Operación Kilo' de Recogida de Alimentos no perecederos. ¡A base de 'granitos de arena' se pueden crear montañas de solidaridad!

3

Salud y bienestar

Fomentamos un estilo de vida saludable: ofrecemos a nuestros empleados fruta fresca gratis, clases semanales de yoga y de entrenamiento personal, charlas sobre felicidad, etc. Por supuesto, nuestros empleados tienen derecho a un reconocimiento médico anual. Pero en FAIN vamos un paso más allá. Por eso, al margen de este reconocimiento —adaptado a cada tipo de puesto—, ofrecemos a las mujeres mayores de 40 años un examen ginecológico consistente en una ecografía abdominal y de mama un año y una mamografía al siguiente. A los hombres mayores de 50 años se les ofrece una ecografía abdominal y prostática.

Por otro lado, contamos con un Servicio de Prevención Propio que se encarga de estudiar los riesgos específicos en nuestra actividad para eliminarlos o reducirlos. Si nos seguís de cerca, ya sabréis que ponemos el foco en la seguridad—tanto la de nuestros técnicos como la de los clientes— con nuestro objetivo 'cero accidentes'.

4. Comprometidos con los ODS

Este es, sin duda, un objetivo prioritario en nuestra empresa. De hecho, cada equipo técnico recibe al menos una formación al mes sobre esta materia. Pero la cosa no queda ahí. Existe toda una maquinaria de medidas de concienciación: no hay reunión de FAIN que no arranque con el reporte y análisis de datos sobre accidentes y seguridad.

4

Educación de calidad

Si queremos ser la mejor empresa de servicios, nuestra plantilla debe de ser la mejor formada. Por eso ofrecemos planes de formación continua (nos ocupan nada menos que 15.000 horas al año), clases de inglés y ayudas a la formación reglada. Siempre digo que no dejar de formarnos a lo largo de nuestra carrera profesional es a la vez una responsabilidad y una obligación.

5

Igualdad de género

Contamos con el Plan de Igualdad más avanzado del sector. De hecho, hasta los sindicatos nos han felicitado. La Directiva ha comprobado los beneficios de contar con mujeres entre sus filas, incluso en un sector en el que están infrarrepresentadas.

6

Agua limpia y saneamiento

Nuestras instalaciones cuentan con sistemas de ahorro que garantizan un uso responsable del agua. Continuamente concienciamos a nuestros trabajadores sobre la importancia de preservar este valioso recurso.

7

Energía asequible y no contaminante

La sostenibilidad está integrada en nuestra estrategia, pues alcanza a nuestro modelo de negocio, a nuestros productos y a nuestros servicios. En este sentido, merece la pena mencionar el lanzamiento de nuestro ascensor ION (especialmente, en sus versiones Green y Solar). Se trata del primer ascensor concebido de base para ser 100% ecológico: funciona conectado a placas solares, reduciendo así las emisiones de CO2 y el consumo eléctrico.

En paralelo, disponemos de una amplia flota de vehículos dedicados al servicio de mantenimiento. Concretamente, cerramos 2019 con un total de 534, de los cuales 25 eran motos y 53 vehículos GLP. Desde el 2017 hemos hecho un esfuerzo para hacer crecer nuestra flota de GLP, que representan el 33% de la renovación de vehículos en el actual ejercicio, y el 25% del total de nuestra flota.

Somos conscientes de que nuestra flota genera un impacto medioambiental, pero tratamos de controlarlo y minimizarlo. En este sentido, durante el 2019 se han analizado las diferentes herramientas de gestión de flota para implantar un control eficaz de cara al próximo año.

4. Comprometidos con los ODS

En este sentido, actualizamos de forma constante nuestra flota de coches, que tienen una antigüedad media de tres años. Estamos introduciendo los vehículos GLD (de gas licuado de petróleo), mucho menos contaminantes que los que funcionan con combustibles fósiles e, incluso, los primeros eléctricos.

Además, contamos con otros productos en pro de las energías limpias (placas fotovoltaicas o enchufes de vehículos eléctricos), mejoras de ahorro energético en ascensores (iluminación LED, modo 'stand by', etc.) y nuevas unidades de negocio (FAIN Energía).



8

Trabajo decente y crecimiento económico

Nos esforzamos por ofrecer un trabajo justo, digno y equitativo. Contratamos a nuestro personal analizando, más que su CV, si comparten nuestros valores. Además, somos una empresa inclusiva que, por encima de todo, ofrece oportunidades tanto a jóvenes talentos como a trabajadores 'sénior'.

En lo que respecta a nuestros proveedores, un 98,4% son nacionales y solo el 1,6% extranjeros.

4. Comprometidos con los ODS

9

Industria, innovación e infraestructura

Con más de la mitad de la población mundial viviendo en ciudades, el transporte se vuelve cada vez más importante. Y, como nuestra misión es hacer más fácil la vida de las personas, en FAIN nos encargamos de poner a disposición de la sociedad todo tipo de ascensores, escaleras mecánicas, montacargas, montacamillas... ¡y muchos productos más enfocados a eliminar las barreras arquitectónicas!

10

Reducción de las desigualdades

Disponemos de un fondo de apoyo para quienes tengan hijos con alguna discapacidad. En paralelo, ayudamos a nuestros empleados a acceder a su primera vivienda o a su primer alquiler, y ponemos a su disposición microcréditos.

11

Ciudades y comunidades sostenibles

Implantamos en práctica la llamada 'economía circular' y ponemos a disposición de los nuestros:

- Patinetes eléctricos comunitarios y bicis comunitarias,
- biblioteca comunitaria, y
- un portal de compraventa interno para fomentar la segunda vida de esas cosas que andan por casa y a las que ya no damos uso.

12

Producción y consumo responsables

FAIN tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental certificado (ISO 14000). En base a él, hemos desarrollado distintas iniciativas respetuosas con nuestro entorno: digitalización de comunicados y facturas a proveedores, creación del Portal Web para reducir los envíos en papel, etc.

Consumo de Luz		
	2018	2019
KWh/nro trabajadores	742	729

4. Comprometidos con los ODS

13

Acción por el clima

Además de los productos y servicios respetuosos ya mencionados (IONes, enchufes de vehículos eléctricos, placas fotovoltaicas, etc), en FAIN protegemos el clima desde nuestras oficinas, pues aspiramos a construir centros de trabajo ecológicos:

- Reducción de residuos. Trabajamos buscando el modo de reducir los residuos de todas nuestras actividades comerciales y productivas.
- El reciclaje está implantado en todos nuestros centros de trabajo. Hemos eliminado las papeleras individuales en todos nuestros centros de trabajo y las hemos sustituido por otras comunes que obligan a separar los desperdicios. Adicionalmente, disponemos de puntos limpios habilitados para garantizar que los residuos generados por nuestra actividad se gestionande manera correcta.

Kg generados		
	2018	2019
Residuos peligrosos	9.192	12.835

Kg generados		
	2018	2019
Residuos peligrosos Madrid	25.734	27.507

4. Comprometidos con los ODS

- En 2019 iniciamos un proyecto de gestión documental que nos permitió reducir el consumo de papel un 10% con respecto al año anterior. El ahorro ascendió a 1800€. Con ellos, adquirimos 170 paquetes de folios menos, evitando la tala de 8,5 árboles.
- Hemos lanzado el Portal Web de Clientes con el objetivo de que los administradores dispongan de una plataforma online en la que almacenar todas las facturas y partes de trabajo. Sin duda, esta iniciativa nos permitirá seguir ahorrando papel, reduciendo cada vez más el envío de facturas en formato físico.

Kg generados		
	2018	2019
Copias por equipo en cartera	39	35

- Todas las luces de techo en los centros de trabajo propios son progresivamente sustituidas por LED.
- Disponemos de la ISO 14001, certificado que reconoce nuestro compromiso con la mejora de la huella ambiental. De hecho, en 2019 se incluyeron en nuestra certificación medioambiental las sedes de Huelva y Ávila (Arenas).

14

Vida submarina

¡También cuidamos los mares y su ecosistema! Gracias a las propuestas recibidas a través de nuestro programa de sugerencias, estamos reduciendo los plásticos de un solo uso (eliminando, por ejemplo, los productos con envases de plástico de nuestras máquinas de *vending*).

15

Vida de ecosistemas terrestres

El primer objetivo de FAIN es su equipo humano. De hecho, desarrollamos actividades que, además de tener un impacto positivo en el medio ambiente, sacan a los empleados de sus entornos habituales de trabajo y los involucran en el cuidado de nuestra naturaleza.

En esta línea, hace unos meses llevamos a cabo actividades de reforestación en las inmediaciones de Boo de Piélagos. Nuestro equipo de la Delegación de Cantabria se desplazó hasta allí para plantar ¡nada menos que 50 árboles!

4. Comprometidos con los ODS

16

Paz, justicia e instituciones sólidas

En FAIN nos ceñimos a las reglas. Intentamos adaptar nuestros productos y nuestras actuaciones a la legislación y normativa vigentes. A modo de ejemplo, y en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2013, hemos contribuido a hacer accesibles muchos edificios. Defendemos la justicia y la igualdad de oportunidades. Y, en este sentido, no podemos olvidarnos de las personas mayores o con movilidad reducida que viven encerradas en sus casas.

En otro orden de cosas, luchamos contra la corrupción y el soborno. Los empleados de FAIN saben que no pueden aceptar regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía.

En fechas navideñas se envía a los principales proveedores de FAIN una carta recordando las políticas de la organización en este sentido. Y no solo eso. Facilitamos los datos bancarios de una ONG a aquellas empresas que quieran realizar una aportación económica en sustitución del importe de aquello que fuesen a regalar.

17

Alianzas para lograr los objetivos

Para el cumplimiento efectivo de nuestros objetivos, en FAIN buscamos continuamente aliados. Un buen ejemplo es la Fundación Movember, con la que colaboramos el pasado mes de noviembre. El trato era generoso: nuestros empleados se dejaban bigote —dando difusión a esta ONG— y nosotros, a cambio, hacíamos una donación en su favor.

Una España que haya alcanzado los ODS en 2030 será el país con el que todos soñamos. Para alcanzar dichos fines, todo el mundo tiene que poner de su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como TÚ. En FAIN ya estamos manos a la obra por la parte que nos toca.

5

**Medio
ambiente**



5. Medio ambiente

FAIN Ascensores es una empresa con responsabilidad social. Nuestro negocio es dar servicio a las personas y hacer del mundo un lugar mejor. De ahí que la sostenibilidad y la protección de nuestro planeta se hayan convertido en una de nuestras metas, que asumimos como obligación.

Nuestro compromiso con el medio ambiente está en nuestro ADN. Reciclaje, control de residuos tóxicos, uso de electricidad verde, compra de vehículos ecológicos... Hemos concienciado a nuestros empleados de que cada gesto cuenta y, aun siendo conscientes de que el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente no es tan alto como en empresas de otros sectores, decidimos medirlo.

Establecemos políticas concretas, tomamos decisiones en pro de la sostenibilidad y hasta hemos desarrollado productos absolutamente eficientes desde el punto de vista energético.

a. Productos más eficientes.

El éxito del ION

A la hora de diseñar productos también ponemos el foco en el medio ambiente. En este sentido, FAIN ha lanzado recientemente el modelo de ascensor más revolucionario, ecológico y sostenible del mercado: el ION.

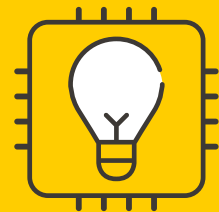
Se trata del primer ascensor del mundo concebido desde su nacimiento para emplear únicamente energías limpias. Este nuevo ascensor, diseñado, desarrollado y fabricado en España, puede reducir en un 86% las emisiones de CO2 en su versión 'Green' y hasta el 100% en su versión 'Solar', que está conectada a placas solares.

Estas cifras 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' únicamente emplea 400W 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. Por su parte, la versión 'Solar', que funciona conectada a placas solares, reduce su consumo eléctrico y logra el 'cero emisiones'.

ION supone 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 nuestros pasajeros.

I O N



Innovación
y tecnología



Ecológico
y eficiente

5. Medio ambiente

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

No en vano, con ION y nuestra apuesta por la innovación, desde FAIN Ascensores ponemos nuestro granito de arena para mejorar la calidad de vida de los usuarios actuales y de las generaciones venideras.

Conectividad y seguridad, prioridades para FAIN

ION también asegura la seguridad y el entretenimiento de sus pasajeros a través de una pantalla TFT de 10 pulgadas que, además de ofrecer noticias y vídeos que se actualizan constantemente, está en comunicación continua con el equipo del Centro de Atención al Cliente y los técnicos de mantenimiento.

Gracias a este sistema es posible controlar, en remoto, el funcionamiento del ascensor las 24 horas del día. Además, en caso de un corte de electricidad, ION puede seguir funcionando hasta un máximo de 100 viajes y adicionalmente cuenta con un sistema de rescate rápido y seguro operado por baterías con monitorización electrónica de velocidad.

Silencio, confort y diseño

La innovación de ION también supone un incremento en el confort de sus pasajeros. La eliminación de los elementos electromecánicos ha permitido suprimir por completo los ruidos y conseguir un funcionamiento extremadamente silencioso.

Por si esto fuera poco, FAIN ha optimizado el espacio en este revolucionario equipo. Gracias a la miniaturización de todos los elementos de la maquinaria, hemos logrado —sin modificar el hueco existente— una cabina un 35% más grande. Así, la capacidad se amplía de 4 a 6 personas. El resultado es, sin duda, una mejor estética y una mayor comodidad para los pasajeros.

Por último, FAIN ha incorporado en ION tres líneas vanguardistas de diseño, con múltiples opciones de personalización para que sus clientes elijan las que mejor se adaptan a sus necesidades y estilo.

Las bondades del ION son tales que, en su primer año de vida, ya ha traspasado fronteras, pues lo hemos exportado a FAIN Bélgica.



Conectividad e
info-entretenimiento



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



Optimización
de espacio



Diseño moderno

Productos Ecológicos

Las tecnologías avanzadas aportan un mayor ahorro de energía a los productos.

Nuestro sistema de control nos permite que los ascensores utilicen menos energía y mejora la fluidez del tráfico en el edificio. Además utilizamos materiales con menor impacto medioambiental.

Le presentamos el ascensor con fuente de alimentación monofásica.

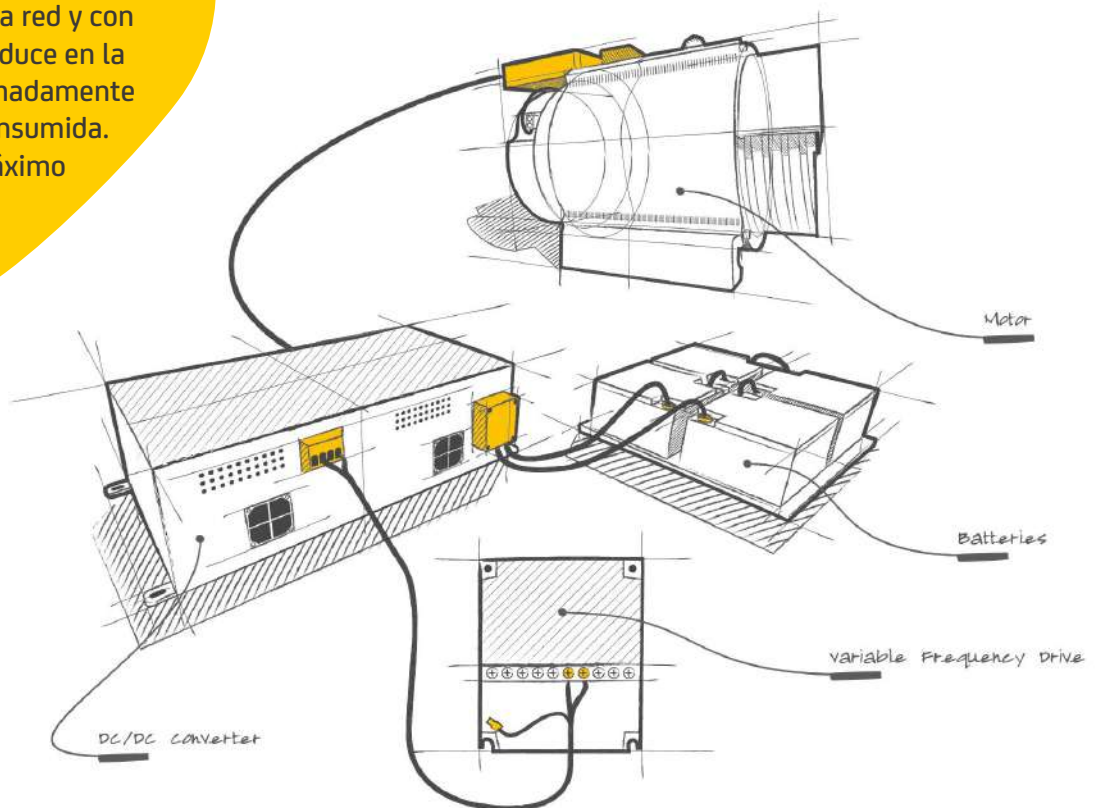
Se trata de un sistema que permite alimentar completamente un ascensor de manera monofásica, mediante baterías recargables. Estas baterías se recargan directamente de la red y con la recuperación que se produce en la frenada, ahorrando aproximadamente un 50 % de la energía consumida.

Tiene un consumo máximo de red de 500W.

Dispondrá en definitiva, de un ascensor de menor impacto ambiental.

FILOSOFÍA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS REGENERATIVOS

Los ascensores eléctricos incorporan un contrapeso. 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 generador. Hoy por hoy, excepto en pocas excepciones, la energía generada se disipa en forma de calor a través de la resistencia de frenado.



Características y ventajas de este sistema

- Con este sencillo sistema, puede instalarse un ascensor en aquellas comunidades o viviendas que carezcan de instalación trifásica.
 - Reducción del consumo máximo del ascensor a 500W pudiéndose conectar a un enchufe normal monofásico. Esto supone un ahorro sustancial al no tener que acometer una instalación trifásica y supone un claro ahorro en la factura eléctrica por la menor potencia a contratar.
 - El sistema recupera la energía de la frenada reduciendo de esta manera también la energía utilizada por el ascensor en hasta un 55 %.
 - Una ventaja adicional es que con este sistema no es necesario instalar una UPS que permita el rescate automático ya que el ascensor completo seguirá alimentado en caso de corte de luz durante al menos 100 viajes tirando de la reserva de las baterías.
 - Recupera la energía y la utiliza para cargar las baterías.
 - Fácil y rápida instalación.
- Este novedoso sistema puede acoplarse tanto en ascensores nuevos como en ascensores en funcionamiento siempre que se disponga de un variador de frecuencia.**

5. Medio ambiente

b. Modernización ECO

Ayudamos a los clientes a modernizar sus ascensores adoptando mejoras enfocadas a minimizar el impacto medioambiental. Algunos ejemplos:

Ahorro energético:

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

Ecología:

- Ahorro de recursos mediante la reducción del tamaño de los componentes y el peso de nuestros equipos, mejorando su calidad.
- Empleo de materiales que no contaminen el medioambiente.
- Fomento de 'Fábricas Ecológicas'.



5. Medio ambiente

Grupo tractor

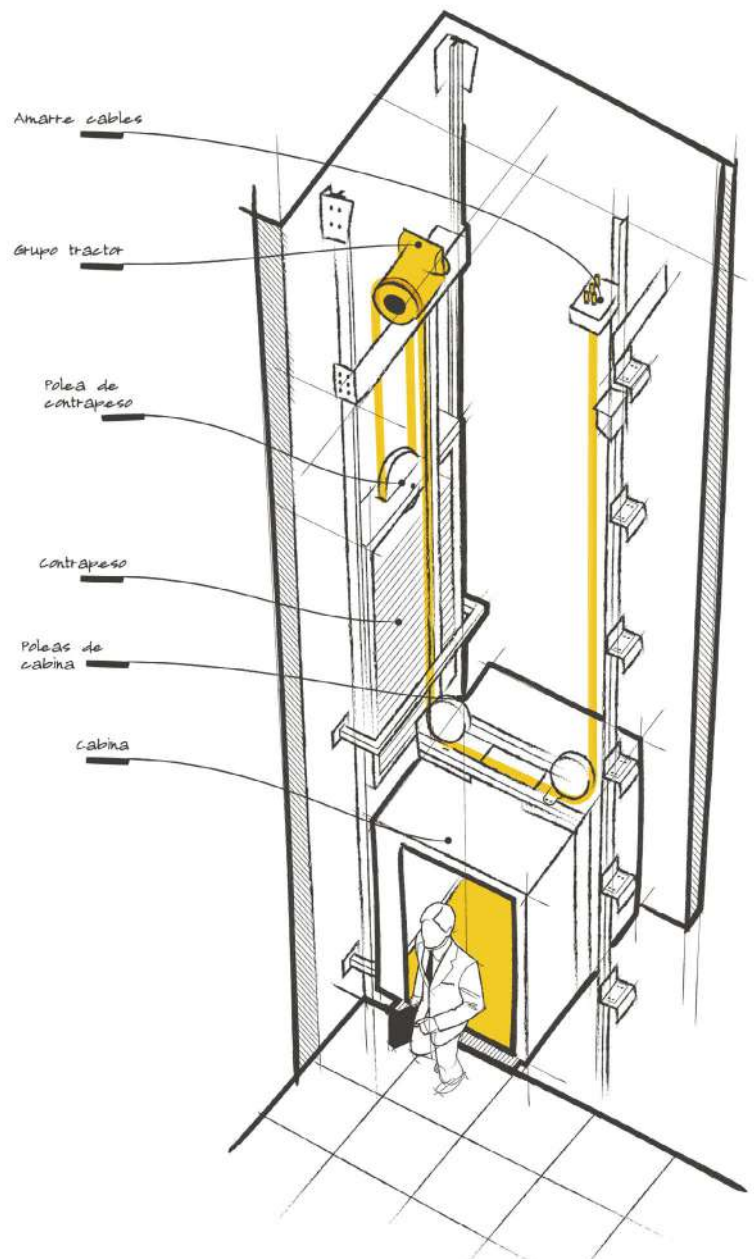
- Máquinas altamente eficientes sin engranajes con máxima eficiencia mecánica y eléctrica basada en la última tecnología.
- Este grupo tractor no necesita aceite como lubricante.
- Variador de frecuencia que optimiza los consumos de energía y da más confort de viaje
- Podemos incorporar sistemas que permiten que la energía limpia se revierte a la red eléctrica del edificio a través del proceso de recuperación de energía.

Cabina

- No se utilizan materiales contaminantes.
- sistema de stand-by: La iluminación de la cabina se apaga automáticamente cuando el ascensor no está en uso.
- Tecnología LED de iluminación en la cabina.
- 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.



5. Medio ambiente

c. Actividades comerciales

Nos esforzamos para ser ecológicos en todas nuestras actividades comerciales

Hacemos todo lo posible para reducir la carga medioambiental durante cada poceso del ciclo vital de nuestros ascensores y escaleras mecánicas.





6

Empleo

6. Empleo

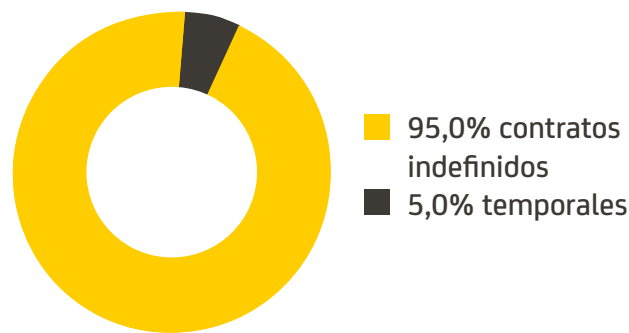
El equipo es nuestra prioridad. Así se deduce de nuestro primer objetivo estratégico ('Ser la mejor empresa para trabajar, reconocido por sus propios empleados').

Nuestra plantilla es el motor principal de la cultura de FAIN. Estamos orgullosos de nuestros empleados, cuyo trabajo, compromiso y esfuerzo diario contribuyen a que podamos prestar un servicio excelente a la sociedad.

a. El 2019, en cifras

Somos **684 empleados** de media en 2019

El objetivo número 1 de FAIN es ser la mejor empresa para trabajar, dicho por sus propios empleados. Podemos asegurar que los empleados es uno de los pilares fundamentales sobre los que se basa la organización. Cuenta a fecha de hoy con cerca de 700 trabajadores en plantilla a nivel nacional, el 94.71% tiene contrato indefinido demostrando una gran estabilidad en el empleo por parte de esta empresa.



Número total y distribución de la plantilla por modalidades de contrato

Contrato	Jornada	Hombres		Mujeres		Suma total	
		Total	%	Total	%	Total	%
Indefinido	Completa	558,86	81,8%	80,41	11,8%	639,27	93,5%
	Parcial	1,00	0,1%	7,00	1,0%	8,00	1,2%
Total Indefinido		559,86	81,9%	87,40	12,8%	647,27	94,7%
Temporal	Completa	30,50	4,5%	3,58	0,5%	34,07	5,0%
	Parcial	2,22	0,3%			2,22	0,3%
Total Temporal		32,72	4,8%	3,58	0,5%	36,29	5,3%
Suma total		592,58	86,7%	90,98	13,3%	683,56	100,0%

6. Empleo

Número de despidos por género, edad y categoría profesional en 2019

	Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	< 30			0
	30 - 50	1		1
	> 50			0
Responsables Comerciales	< 30			0
	30 - 50	2		2
	> 50	1		1
Responsables Técnicos	< 30	1		0
	30 - 50	33	1	1
	> 50	10		2
Administración, titulados y técnicos	< 30	1	1	2
	30 - 50		3	3
	> 50	1	1	2
Oficiales	< 30	3		3
	30 - 50	10		10
	> 50	4		4
Total		26	5	31

Dirección:

Remuneración media por género, edad y categoría profesional y brecha salarial

	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	10	1	11	128.311	82.893	125.985
Total	10	1	11	128.311	82.893	125.985

6. Empleo

Resto personal

Remuneración media por género, edad y categoría profesional y brecha salarial

	Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
Administración, titulados y técnicos	< 30	4,1	8,7	12,8
	30 - 50	23,0	60,6	83,6
	> 50	5,5	13,4	18,9
Responsables Comerciales	< 30	1,1		1,1
	30 - 50	57,3	4,0	61,3
	> 50	21,4		21,4
Responsables Técnicos	< 30	1,0		1,0
	30 - 50	32,5	1,0	33,5
	> 50	10,0		10,0
Oficiales	< 30	19,9	0,9	20,8
	30 - 50	327,1	1,9	329,0
	> 50	79,5		79,5
Total		582,4	90,4	672,8

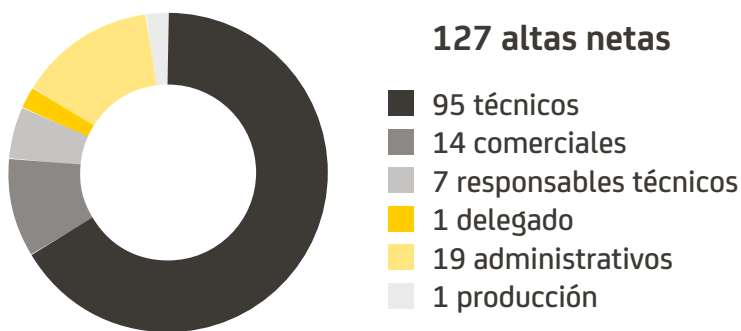
	Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
Administración, titulados y técnicos	< 30	20.591	20.384	20.429
	30 - 50	31.478	26.153	27.618
	> 50	37.964	27.195	30.337
Responsables Comerciales	< 30	23.571		23.571
	30 - 50	46.553	47.372	46.601
	> 50	52.554		52.554
Responsables Técnicos	< 30	36.413		36.418
	30 - 50	46.056	39.582	45.857
	> 50	57.332		57.336
Oficiales	< 30	23.760	22.726	23.716
	30 - 50	34.577	20.879	34.497
	> 50	35.032		35.032
Total		36.937	26.694	35.557

6. Empleo

El número total de horas de absentismo que se han producido en 2019 ha sido de 50.502 horas.

FAIN trabaja con la visión de tener una responsabilidad social en el desarrollo de su trabajo. Toda la organización trabaja volcada en garantizar la libertad de entrar y salir de casa de sus clientes sabiendo que el hecho de que el ascensor quede parado deja en situación de indefensión y de encierro a los vecinos.

En cuanto al impacto en la sociedad, FAIN es una empresa creadora de empleo neto, como lo muestra el gráfico de crecimiento de plantilla en este ejercicio, empleo estable y de calidad.



FAIN además no reparte jamás beneficios, dedica todos sus ingresos a reinvertirlos en el crecimiento de la empresa, la mejora de sus sistemas de información, el desarrollo de la digitalización y lo que requiera el crecimiento de la empresa (compras de empresas competidoras, incrementos de plantilla, mayores retribuciones, etc) por lo que podemos afirmar que todo lo que genera se queda en el país y se reinvierte en su crecimiento.

En cuanto a la relación con nuestros proveedores y subcontratistas, podemos presumir de considerarlos parte de nuestro ecosistema y mantener con ellos una relación sana, de confianza y colaboración manteniendo al día con ellos nuestros pagos.

Antes de comenzar a trabajar con FAIN, todos nuestros proveedores y subcontratistas firman un compromiso medioambiental para garantizar el estricto cumplimiento de la normativa ambiental y la preservación del medioambiente.

En FAIN cuidamos de nuestros trabajadores tanto como nos gustaría que ellos cuidaran a los clientes. Con ello, damos cumplimiento a los ODS nº 7 (Trabajo decente) y nº 10 (Reducción de las desigualdades). Estas son algunas de nuestras máximas:



6. Empleo

b. Promoción interna

Cuando un puesto queda vacante, antes de buscar candidatos fuera, los buscamos dentro de FAIN.

En 2019 han sido 7 trabajadores los que han promocionado a puestos de mayor responsabilidad asumiendo puestos de gestión de personas o de cuentas comerciales.

Es nuestro secreto para fidelizar el talento. Pensamos que la promoción interna beneficia a todos: a la empresa (por la rápida adaptación, la menor rotación y el ahorro de recursos) y a los trabajadores (les permite asumir nuevos retos y responsabilidades, mejorar sus condiciones económicas y aumentar su motivación y su productividad).



6. Empleo

c. Entrevistas anuales de coordinación y desarrollo

Anualmente, cada empleado de FAIN tiene una entrevista de coordinación y desarrollo con su responsable de forma individual. En esa charla se valora el año de forma bidireccional y se establecen los puntos de mejora y las áreas de desarrollo necesarias.

Esta medida nos ayuda a retener el talento y a mejorar la comunicación de cada empleado con su responsable directo. Generamos un área de confianza en la que tratar temas tanto profesionales como personales, asegurarnos de que existe motivación y una satisfacción real con la remuneración y el desarrollo de la carrera profesional en FAIN.



d. Reconocimiento laboral

En FAIN creemos en la conversación en positivo como herramienta de motivación. Nos ocupamos de felicitar diariamente por el trabajo bien hecho. Además, entregamos premios anuales a los empleados que han destacado por cualquier motivo: abanderar los valores FAIN, contar con el menor índice de avisos o con el mayor nº felicitaciones por parte de clientes, etc. De esta forma reforzamos su vínculo con la empresa y evitamos 'fugas' del mejor talento.

e. Desayunos de trabajo con el Director General

El Director General de FAIN intenta que la comunicación Directiva-empleados sea fluida. Con ese propósito, cada mes convoca a un grupo de trabajadores —aquellos que cumplen 'X' años trabajando con nosotros— y los invita a desayunar. El objetivo es mantener con vosotros una charla distendida: conoceros personalmente, interesarse por vuestras inquietudes y progresos profesionales y conocer vuestros puntos de vista y propuestas de mejora.



6. Empleo

f. Programa de sugerencias

La perspectiva individual de cada empleado de FAIN supone para nosotros una fuente de mejora continua. Por ello, les invitamos a trasladarnos cualquier idea que no ayude a superarnos y nos acerque al cumplimiento de nuestros tres objetivos estratégicos.

Todas las sugerencias recibidas son periódicamente estudiadas y valoradas por los jefes de área para su implantación. Además, cada trimestre, las tres mejores sugerencias presentadas tienen una recompensa económica.

En concreto, durante el 2019 se han recibido un total de 308 sugerencias, frente a las 317 de 2018.



g. Teletrabajo

¡Somos flexibles! Conscientes de la importancia de conciliar la vida laboral y familiar, tenemos plena confianza en nuestro equipo y ofrecemos al personal de oficina la posibilidad de trabajar desde sus casas —previa aprobación por parte del responsable directo— cuando exista una razón justificada por la que deban hacerlo.

Además, quienes ocupan puestos administrativos disponen de horario flexible, con una hora de margen para iniciar su jornada laboral. De este modo nos ajustamos a los horarios de entrada de los hijos a los centros educativos y a las visitas al médico.



h. Actividades extra-laborales y en familia

Trabajamos para hacer llegar el espíritu de FAIN a las parejas e hijos de nuestros empleados. En este sentido, organizamos varias actividades al año destinadas a las familias (Fiesta de Navidad, Fiesta de las Familias, Búsqueda de los Huevos de Pascua, etc.) Nos gusta que los más pequeños descubran el lugar en el que trabajan sus papás, que se sienten en sus sillas, que conozcan a otros 'fainitos'... Además, también tenemos la buena costumbre de enviarles algún detalle en fechas señaladas.



7

Formación



7. FORMACIÓN

a. Plan de formación anual

Anualmente el departamento de RRHH, y en función de las necesidades detectadas en los distintos departamentos y delegaciones, desarrolla e implementa un plan de formación que contiene acciones formativas de muy diversa índole.

Dichas acciones, encaminadas a una mejora continua del desarrollo profesional, pretenden poner al alcance de los trabajadores los medios necesarios que permitan capacitarlos 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.

b. Las cifras en 2019

La oferta formativa de 2019 se ha focalizado en la formación técnica, incluyendo maniobras propias y del resto de mercado, PRL según establece el II Convenio del Metal así como en seguridad y protocolos de actuación, calidad, habilidades y liderazgo, gestión, digitalización, ventas e inglés, entre otras.

Oferta formativa | Horas de formación 2019

Calidad	Digitalización	F. Técnica	Gestión	Inglés	Liderazgo	Otros	PRL	PRL Convenio metal	Ventas	Suma total
1.169	147	2.189	660	2.489	960	198	580	1.036	406	9.834

Animamos y damos apoyo financiero para la formación individual reglada a todos los empleados de FAIN.

En concreto, durante el 2019 se han invertido más de 7.500 horas de formación homologada sobre riesgos en su puesto de trabajo y conocimientos generales de Prevención. Todo ello se ha podido realizar internamente, pues disponemos de una homologación a través de la Fundación del Metal para impartir formaciones con nuestros propios recursos.

Además, mensualmente se imparte formación en grupos sobre accidentabilidad, nuevas instrucciones, índices de frecuencia y gravedad, etc. para implicar a toda la plantilla en el objetivo CERO accidentes. Los recursos en esta materia son siempre bienvenidos.

Se estudia cada tipo de accidente de forma individual, implicando a todos los actores, con el Director General a la cabeza. Las enseñanzas se trasladan a las siguientes reuniones de seguridad y se dan a conocer al conjunto de la empresa.

Además, preocupados por el bienestar emocional de los empleados, durante este año se impartieron charlas sobre felicidad al personal administrativo de nuestra sede de Madrid.

7. FORMACIÓN

c. Inserción laboral: el papel de las prácticas

Tenemos una responsabilidad con la inserción laboral de las nuevas generaciones. En el marco de nuestra política de captación de talento, hemos firmado acuerdos con universidades, IES y otros centros formativos de ámbito nacional e internacional para incorporar estudiantes en prácticas en las distintas áreas de la empresa.

Fruto de esta colaboración un total de 100 alumnos han realizado sus prácticas curriculares o extracurriculares en FAIN durante el 2019, lo que representa un total de más de 29.000 horas cursadas. Este modus operandi es también una suerte de preselección de futuros empleados. Y es que a los que destacan por su talento, esfuerzo y capacidad de aprendizaje, solemos ofrecerles quedarse en FAIN. De esta forma fortalecemos nuestra marca de empleados.

Formac V	Hombres		Mujeres		Suma total	
	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas
DUAL - CFGM / CFGS	7	4.264			7	4.264
FCT - CFGM / CFGS	31	11.050	6	2.220	37	13.270
IMAQ 0110 / 0210	41	3.280	1	80	42	3.360
Universidad	9	5.080	5	3.856	14	8.936
Suma total	88	23.674	12	6.156	100	29.830

De ellos, en concreto en 2019 se han incorporado 6 jóvenes estudiantes a la plantilla

Formac V	Ingeniería	Sistemas	Técnico	Suma total
FCT - CFGM / CFGS		1		1
IMAQ - 0110 / 0210			4	4
Universidad	1			1
Suma total	1	1	4	6



8

**Salud y
seguridad**

8. Salud y seguridad

La seguridad es un objetivo estratégico para FAIN. Los accidentes laborales son uno de los riesgos sociales y laborales más significativos de la actividad que se desarrolla en FAIN.

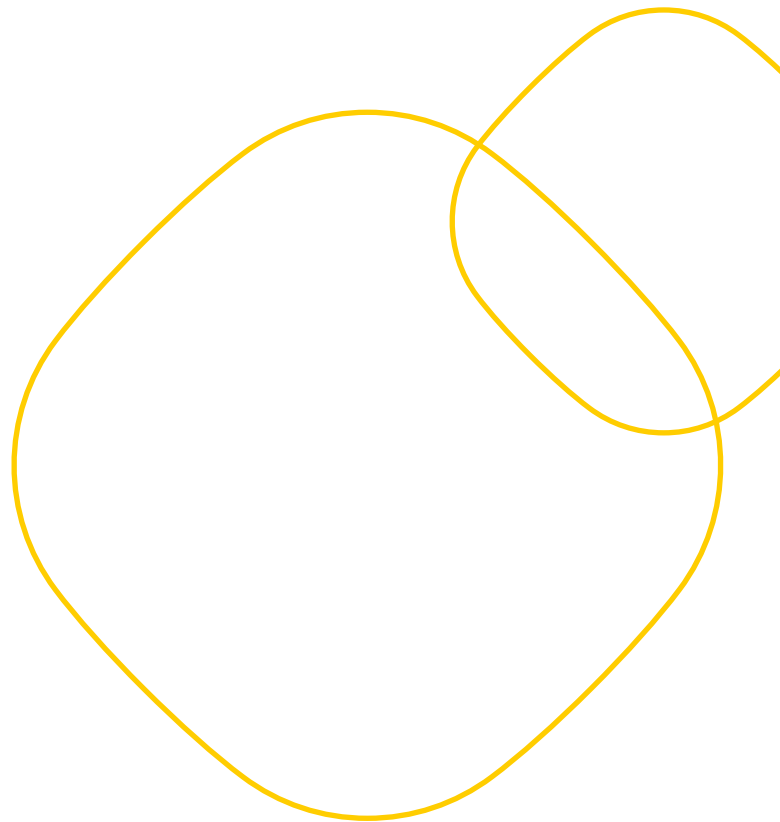
a. Objetivo cero accidentes

Trabajamos con un objetivo: lograr CERO accidentes con baja relacionados con la actividad. Sabemos que podemos hacerlo realidad mediante la concienciación, la formación y la comunicación constantes.

En este sentido, es importante que todos los miembros del equipo tengan plena conciencia y conocimiento de los riesgos implícitos en su trabajo y que FAIN garantice procedimientos y gestión para identificar y eliminar estos riesgos.

Las principales medidas que realizamos para luchar contra la siniestralidad y conseguir el objetivo de CERO accidentes son las siguientes:

1. Gestión integral de **seguridad y salud** en la empresa a nivel interno con un foco en la **prevención**.
 - a. Se definen métodos de trabajo seguros con el apoyo del Comité de Seguridad y Salud y el resto de trabajadores.
 - b. Cada reunión que se realiza en FAIN arranca facilitando datos reales de la siniestralidad en ese momento, duración de las bajas, descripción de los accidentes, etc.
2. **Formación continua** (todos los meses) y sensibilización de los técnicos para que cumplan rigurosamente las **normas de seguridad**.
 - a. Se elaboran y difunden vídeos y contenidos específicos en materia de seguridad destinados a los técnicos.



8. Salud y seguridad

3. Auditorías constantes en el lugar de trabajo.

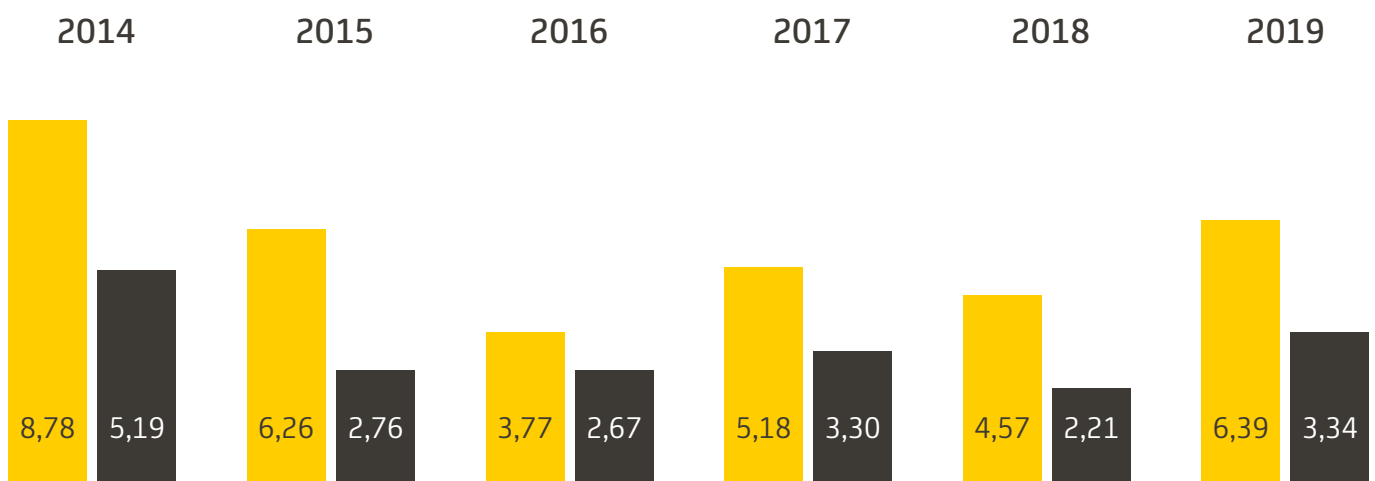
a. Realizamos auditorías internas por parte de los responsables de forma sistemática. Estos controles de seguridad operan tanto en labores de instalación como de mantenimiento de ascensores. Si se identifican desviaciones, tomamos las acciones correctivas que corresponda.

4. Toda la dirección y los responsables de equipos están **implicados** en este objetivo de Cero accidentes y, de hecho, es una de sus palancas para sus objetivos anuales para conseguir su bonus.

a. Se imparte 1 hora de formación mensual sobre seguridad a todos los trabajadores, analizando con detenimiento las causas de cualquier accidente, y se comparten las conclusiones para su conocimiento y aprendizaje.

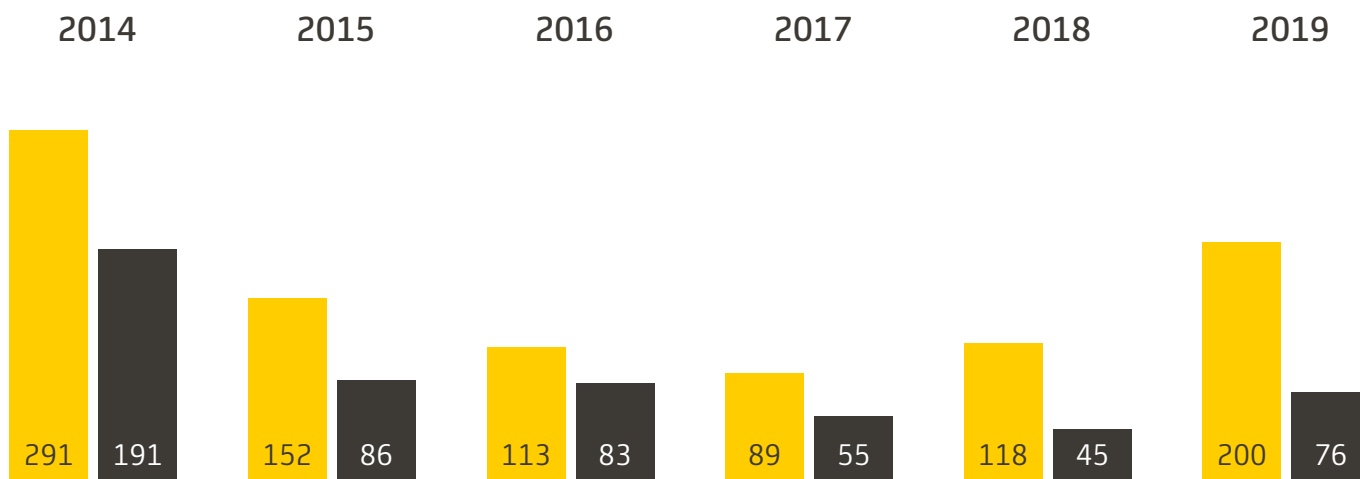
b. Se comunica mensualmente el avance de los Índices de Frecuencia y de Gravedad de los accidentes laborales con baja relacionados con la actividad. Estos Índices aumentaron en 2019 (Ver tabla), un año en el que las bajas tuvieron una duración mayor y los accidentes fueron más frecuentes, aunque todos ellos leves.

IF=Nº ACCID con baja (23) x HT x 100 / HT x Total trabajadores (689)



8. Salud y seguridad

IG=Días perdidos por bajas (521) x HT x 100 / HT x Total trabajadores (689)



Accidentes con baja relacionados con la actividad

2019

Duración media (días)	22,65
Días perdidos	521
At con baja	23

Accidentes in itinere, recaídas, intervención de mutua

2019

Duración media (días)	51,40
Días perdidos	514
At con baja	10

La siniestralidad nos preocupa enormemente y supone una lacra para esta compañía que está poniendo todos los esfuerzos en conseguir su objetivo (el CERO Accidentes).

En FAIN ASCENSORES no perdemos de vista ese objetivo y nos comprometemos, desde todos los niveles de la empresa, a tener en cuenta la Seguridad en todos los proce-

sos de la compañía, implantando condiciones de trabajo seguras y saludables y escuchando las sugerencias de los trabajadores.

Incluso hemos creado un lema: 'En FAIN, o trabajas seguro, o seguro que no trabajas.'

8. Salud y seguridad

b. Servicio de prevención propio de FAIN

La modalidad preventiva que ha elegido FAIN es un 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 que realizan inspecciones, visitas a obra, formación, investigaciones de incidentes, etc.

Este modelo de organización permite llegar a todos los trabajadores para implicarles en materia de PRL y concienciarles en el objetivo CERO Accidentes.

Tal es así que hemos conseguido el Bonus por baja siniestralidad durante 4 años consecutivos, reinvertiendo la totalidad de sus beneficios en mejoras sugeridas por los propios trabajadores.

Durante 2019 hemos conseguido reducir en un 30% el número de accidentes con baja relacionados con la actividad, siendo además premiados por parte de ASEPEYO con el segundo premio a la Mejor práctica preventiva para el Control del Riesgo gracias a 'La app de Movilidad aplicada a la seguridad vial y organización del trabajo'.

Por otro lado, estamos certificados en OHSAS 18001 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y auditoría legal desde hace más de 10 años.

Creemos en la comunicación, participación y consulta como componentes inherentes a la seguridad. Para ello contamos con dos Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con una dirección de e-mail específica (prevencion@fainascensores.com). Esta última, creada ad hoc, se ha convertido en el canal de comunicación específico a través del cual todos los trabajadores pueden realizar sus sugerencias en materia de seguridad.



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"

8. Salud y seguridad

c. Otras iniciativas

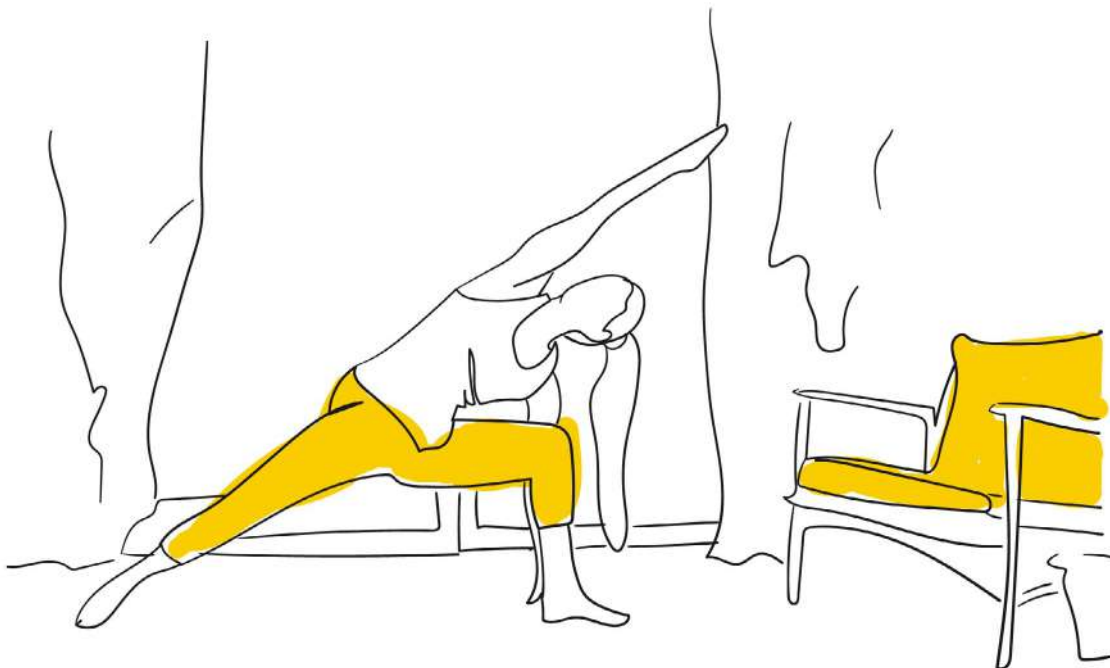
Participamos activamente en la FEEDA (Federación Empresarial Española de Ascensores) a través de nuestro Grupo de Trabajo de Seguridad. Creamos instrucciones, protocolos, videos, formación e información en general para mejorar la seguridad de nuestro sector.

Cada año celebramos el Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril) en diferentes delegaciones con actividades lúdicas pero formativas tales como simuladores, vídeos, juegos, etc.

Hemos creado un departamento específico dedicado a realizar internamente en todas las delegaciones auditorías sobre mantenimiento y formaciones específicas para garantizar que todos los integrantes de la plantilla realizan estas operaciones de acuerdo con los protocolos marcados. Las conclusiones de estas auditorías son una fuente de aprendizaje al extraer lecciones de las inspecciones, auditorías e incidentes con el fin de aplicar acciones correctivas y lograr mejoras de eficiencia en nuestros servicios de mantenimiento. Este mismo sistema de auditorías se realiza antes de la puesta en marcha de un equipo para garantizar que la instalación es totalmente correcta antes de su puesta en marcha.

Durante todo el año se realizan actividades de bienestar tales como yoga, entrenamientos, jornadas de *tupper* saludable o primeros auxilios, fruta del día, estudios posturales, etc. Además, disponemos de dos desfibriladores comunicados al registro de la Comunidad de Madrid.

Nuestros reconocimientos médicos son cada vez más amplios. Ahora incluimos electrocardiograma y ofrecemos la posibilidad de someterse a ecografías abdominales y de mama (a nuestras trabajadoras de más de 40 años) o revisiones de próstata (trabajadores mayores de 50 años).



9

**Relaciones
sociales**



9. Relaciones sociales

a. Plan de Igualdad de FAIN

Todos los empleados de FAIN se encuentran bajo algún convenio colectivo regional que se renueva periódicamente.

Para reforzarlo, contamos con un Plan de Igualdad desarrollado internamente en FAIN con toda una serie de medidas enfocadas a la protección de la maternidad, la paternidad y la conciliación familiar, así como la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Además, disponemos de un protocolo de protección a las víctimas de violencia de género y otro de prevención y actuación contra el acoso laboral.

En esa línea, los empleados de FAIN pueden recurrir además a la figura del Defensor del Empleado a través de una dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto. De este modo, cualquiera puede dirigirse de forma confidencial para denunciar una situación injusta, garantizándole su anonimato.



9. Relaciones sociales

b. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Por las características propias de nuestra actividad, nos resulta difícil cumplir con este objetivo. La plantilla de FAIN está formada fundamentalmente por técnicos y apenas encontramos en España mujeres con este perfil (formación específicas y carnet de mantenedor).

No obstante, FAIN está comprometida con la igualdad de oportunidades entre géneros. Nuestro Plan De Igualdad que promueve todo tipo de medidas para garantizar la igualdad de trato entre hombres y mujeres llegando incluso a favorecer la incorporación o promoción de mujeres cuando se dé la posibilidad, cuidando el desarrollo de sus carreras y sus planes de formación y procurando tomar las medidas necesarias para garantizar la conciliación de la vida familiar y laboral.

c. Inclusión de las personas con discapacidad

Mantenemos nuestro compromiso de incorporar a nuestra plantilla personas con discapacidad en todos los ámbitos de la compañía. En 2019 hay 8 personas discapacitadas, en posiciones administrativas, comerciales y técnicas,

Adicionalmente para dar cumplimiento a Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, hemos llevado a cabo medidas alternativas contratando con distintos Centros Especiales de Empleo servicios por importe de 272.037.10 €.

d. Derechos humanos

FAIN está comprometida con la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionados con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. FAIN no ha recibido denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos durante el ejercicio 2019.

9. Relaciones sociales

e. Código de Conducta.

Todos los empleados firman este documento en el momento de entrar en la compañía, certificando que no hay interés de conflicto con FAIN. Además, en el Manual de Bienvenida se les ofrecen unas pautas de conducta y actitud a seguir en el trabajo.

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.

f. Información fiscal.

Los resultados agregados antes de impuestos obtenidos por la compañía, una vez deducidos los ajustes de consolidación, son de 3 millones de euros. Estos resultados han sido generados en su mayor parte en España.

Desglose de pagos de impuestos en 2019:

En lo que respecta a los impuestos, en 2019 se han abonado	2.508.370,97 € de Impuesto de Sociedades (IS)	8.190.535,45 € en concepto de IVA
5.804.774,52 € IRPF	8.728.141,03 € Seguridad Social	121.459,31 € otros tributos IAE, IBI, TASAS, S.E.R., etc
		Total 25.353.281,28 €

