



INFORME *de*
PROGRESO
PACTO MUNDIAL
2013

Índice

1

RENOVACION DEL COMPROMISO

2

INFORMACION COORPORATIVA

Trayectoria de Asisttel
Filosofía y valores

3

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Centros de Mayores
Servicio de Ayuda a Domicilio
Escuelas Infantiles
Formación

4

DERECHOS HUMANOS

5

NORMAS LABORALES

6

MEDIO AMBIENTE

7

ANTI-CORRUPCIÓN



Renovación del

Compromiso

Carta de Renovación del Compromiso

H.E. Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017 USA

28 de enero de 2014

Estimado Sr. Secretario General,

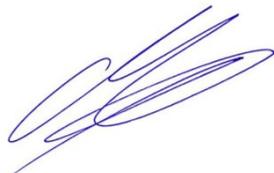
Tras el compromiso de adhesión adquirido con la **Red Española de Pacto mundial** en diciembre de 2012, Me complace presentarle el primer informe de progreso de ASISTTEL SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A. una empresa con un marcado acento social.

Desde sus inicios, la organización, ve la necesidad de **responsabilizarse del impacto que tiene sobre el medio en el que actúa, con el que desea relacionarse positivamente para beneficiar el desarrollo de cada uno de los grupos que conforman su entorno**. La responsabilidad social forma parte de las estrategias, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía.

Para la elaboración del presente informe se ha realizado una evaluación de aquellos aspectos de nuestra actividad que afectan, ya sea directa o indirectamente, a los 10 principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. El objetivo ha sido analizar los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios así como plantear nuevos objetivos para desarrollo sostenible de nuestra actividad creando un valor añadido en nuestra esfera de influencia.

Para apoyar el desarrollo de los **Principios del Pacto Mundial**, ASISTTEL SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A. comunicará claramente su compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,



Mª Dolores Romero Roca
Directora General





Información

Corporativa

| Trayectoria de Asisttel
| Filosofía y valores

Trayectoria

Asisttel es una Empresa andaluza que cuenta con más de 20 años de experiencia en la prestación de servicios asistenciales, siendo entidad pionera en Andalucía y una de las primeras del territorio español en el sector.

Nos constituimos en Sevilla en el año 1993 con el objetivo de resolver las necesidades de mayores y personas dependientes a fin de mejorar su calidad de vida.



Con los años, ese objetivo inicial se ha ido desarrollando de manera que actualmente se ofrece una verdadera **atención integral a la familia**, desde los miembros más pequeños, hasta los más mayores gracias a la diversificación de sus áreas de intervención.

En la actualidad ofrecemos servicios a las personas mayores en los centros de mayores, a personas dependientes en el servicio de ayuda a domicilio, a los niños y niñas en las escuelas infantiles, y a personas de cualquier edad con necesidad de formarse, en el área de formación.

A lo largo de los años, la Compañía no sólo ha incorporado nuevas áreas de negocios, sino que ha firmado acuerdos con numerosas entidades y confederaciones públicas y privadas con el objetivo de ofrecer un servicio más completo.

La filosofía de Asisttel se sustenta sobre la base de la **orientación de sus actuaciones a la persona usuaria, con la finalidad de ofrecerle una**

atención personalizada y, por consiguiente, un servicio adecuado y de calidad.

Bajo esta premisa, y con el espíritu innovador que la caracteriza, la Empresa ha ido completando su abanico de servicios con nuevas e interesantes posibilidades, teniendo en cuenta las demandas de la sociedad actual y dirigiéndose así a un público cada vez más heterogéneo.

En 1993 Asisttel emprende su andadura como la primera empresa nacional que ofrecer el servicio de **Teleasistencia Domiciliaria**.

En diciembre de 2002, la compañía inaugura la mayor **Unidad de Estancias Diurnas** para mayores del país, con una superficie de 2000 metros cuadradas y capacidad para trescientas plazas. A partir de este momento Asisttel ha diversificado sus áreas de negocio con el objetivo de ofrecer una verdadera atención integral a la familia. Sus nuevas escuelas infantiles, la apertura de nuevas Unidades de Estancias Diurna y centros residenciales, el **Servicio de Ayuda a Domicilio** y el continuo crecimiento de un área de formación velan por esta nueva meta.

Desde el año 2003 Asisttel ofrece **programas formativos** para mejorar el buen hacer del profesional poniendo al servicio de los trabajadores del sector los conocimientos de su experimentada plantilla

Poner al servicio del sector el conocimiento de los profesionales de Asisttel fortalece la calidad de los servicios ofrecidos por el sector sociosanitario, potencia las posibilidades laborales de los beneficiarios de los cursos, es decir, colabora con la inserción laboral, favorece el compromiso social de la empresa y, sobre todo, beneficia a los usuarios sobre los que revierte esta **Formación**.

Posteriormente, en julio de 2004 la empresa firma un contrato con el Ayuntamiento de Tomares para la prestación del **Servicio de Ayuda a Domicilio** los ciudadanos de dicho municipio, servicio que actualmente la empresa gestiona a nivel privado, lo que supone un paso más en la diversificación de su línea de servicios.

Desde entonces y hasta la actualidad, Asisttel se convierte progresivamente en una empresa de referencia en la prestación del **Servicio de Ayuda a Domicilio** en el territorio andaluz, tarea que ha desempeñado con éxito gracias a la adjudicación de concursos públicos hasta en 12 municipios simultáneamente en toda Andalucía. Además, lo simultánea con la prestación

de este servicio a nivel privado, siendo en la actualidad una de las áreas de negocio de mayor volumen en la empresa.

En septiembre de 2004 Asisttel comienza con la gestión de la **Escuela Infantil** de Tomares una nueva prestación que va más allá de la atención a los niños de las tradicionales escuelas y que incorpora un innovador proyecto educativo. La implicación de las familias es un pilar fundamental para el método docente haciendo a padres y/o familiares partícipes del proceso de aprendizaje de sus hijos

Las Escuelas Infantiles que Asisttel gestiona se incluyen dentro de las de mayor tamaño de Andalucía, cuentan con personal cualificado y ofrecen un servicio de comedor que garantiza alta seguridad alimenticia. En la actualidad gestionamos 12 escuelas infantiles en toda Andalucía.

Desde septiembre de 2007, Asisttel ha resultado adjudicataria de la Gestión de varias **Unidades de Estancia Diurna**, como son la UED “Ciudad-Jardín” y la UED “Aguadulce” en Sevilla, y la UED “Hogar I”, en Almería. Así como de la gestión de **Residencias para Mayores** Hermana Josefa María en Guadalcanal, (Sevilla) y El Puerto de Santa María (Cádiz).

Por último, gracias a la experiencia acumulada y a la ilusión y esfuerzos por seguir ampliando sus servicios, en febrero de 2010, Asisttel inaugura un nuevo centro con recursos propios: “**La Residencia Asisttel-Aljarafe**” en Tomares, un centro residencial de atención durante las 24 horas dirigido fundamentalmente a personas mayores y discapacitadas a fin de mejorar su calidad de vida. Este nuevo centro junto con la **Unidad de Estancia Diurna Asisttel-Aljarafe** conforman el “Centro de Personas Mayores Asisttel Aljarafe”, prestando sus servicios actualmente a unos 150 usuarios y usuarias. Todo ello desde un centro plenamente integrado con el entorno social y en coordinación con los diferentes servicios y recursos del área, complementando la intervención en el núcleo familiar con otros recursos de carácter domiciliario o de apoyo al familiar cuidador.

El Centro de Personas Mayores Asisttel Aljarafe está situado en Tomares (Sevilla), en el mismo edificio donde se encuentra la sede central de Asisttel desde febrero de 2004

Actualmente prestamos servicios en distintos puntos de la geografía nacional, desde nuestra sede central en el municipio de Tomares, Sevilla y otras sedes ubicadas en distintas provincias.

Estos servicios pueden agruparse en cuatro grandes áreas de intervención: **mayores, infancia, atención a la dependencia, y formación.**



Nos dedicamos a mejorar la calidad de vida de los diferentes miembros de la unidad familiar en cada fase de su vida.

Filosofía y Valores

Partiendo de la conciencia del carácter social de los servicios que gestionamos desde Asisttel, nuestra filosofía está impulsada por el deseo de atraer y satisfacer la demanda de las personas usuarias, así como obtener un mayor desarrollo social.

Esta es la clave de nuestra filosofía empresarial y la que fundamenta nuestra misión como Empresa: **Mejorar la calidad de vida de las personas con unos medios humanos caracterizados por su profesionalidad y cualificación.**

Y no sólo satisfacer las necesidades actuales sino ser capaces de prever las futuras. Es la premisa que determina nuestra visión, diversificar nuestra actividad hasta ser capaces de ofrecer una atención integral, trabajando para el aumento del bienestar y mejora de la sociedad.

Filosofía

Respeto por las Personas. Trato por igual con respeto y dignidad. Procuramos un medio ambiente que fomente el crecimiento personal y la libre comunicación, logrando con ello una relación laboral y comercial armoniosa.

Misión

Manteniendo un punto de vista global. Estamos dedicados a ofertar servicios de calidad para mejorar la vida de las personas.

Visión

Una Empresa líder y confiable para nuestros usuarios y usuarias.

Una Empresa innovadora, que mira hacia el futuro.

Una Empresa financieramente sólida.

Un lugar extraordinario para trabajar.

Valores

Son los que orientan la convivencia y el comportamiento del personal de manera que se fomenta una cultura de Empresa.

Asisttel establece una escala de valores clave para el desarrollo de su misión, de vital importancia para que cada uno de sus miembros desarrolle su actividad

en un ambiente de tolerancia y respeto mutuo que favorezca el buen funcionamiento de la Empresa:

- **Libertad de expresión tolerancia y respeto mutuo**
- **Comunicación transparente b todas las direcciones**
- **Empatía**
- **Honradez**
- **Respeto por el medio ambiente**
- **Equidad de trato**
- **Autodesarrollo**
- **Profesionalidad y compromiso con atención**
- **Capacidad de respuesta**
- **Trabajo en equipo**
- **Vocación para el trabajo con personas**

Con estos valores como base de actuación, Asisttel desarrolla su política empresarial que se conforma de las siguientes premisas:

- **Identificación con los valores de la Empresa**
- **Dirección participativa, favoreciendo el trabajo en equipo**
- **Creatividad e innovación**
- **Igualdad de oportunidades**
- **Calidad**
- **Posibilidad de aprendizaje y promoción**
- **Carencia de conflictos laborales**
- **Creación de puestos de trabajo**

Catálogo de

Servicios

| Centros de Mayores

Unidades de Estancias Diurnas o Centros de Día
Centros Residenciales

| Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

| Escuelas Infantiles

| Formación

Centros de mayores

Desde Asisttel trabajamos día a día para ofrecer al mayor y a su familia una solución para cada una de sus necesidades. Actualmente disponemos de un catálogo de servicios que ofrece tanto plazas concertadas con la Junta de Andalucía como plazas privadas.

Estamos en continua actualización según la normativa vigente en materia de centros.

Acompañamos al mayor y a su familia en las diferentes etapas de atención.

- **UNIDAD DE ESTANCIA DIURNA O CENTROS DE DÍA**
- **CENTROS RESIDENCIALES**

Unidades de Estancias Diurnas o Centros de Día

Son Centros **multidisciplinares** que ofrecen durante el día un servicio de **atención integral** al mayor, donde la intervención y prevención tienen la finalidad de una mejor **calidad de vida** y promoción de su **autonomía personal**, favoreciendo su permanencia en el entorno socio-familiar.

Tipología de Estancias:

- Estancias diurnas de lunes a viernes
- Estancias diurnas de fin de semana. Sábados, domingos y festivos.

Un espacio de convivencia donde se fomentan las relaciones interpersonales, favoreciendo la integración social y el enriquecimiento mutuo.

Servicios:

- Plan de Atención Individualizado.
- Orientación y apoyo de trabajadores sociales y psicólogos durante todo el proceso.
- Servicio de enfermería y auxiliares especializados.
- Rehabilitación y tratamiento por el equipo de fisioterapia.
- Actividades rehabilitadoras y programas de tiempo libre por el equipo de terapia ocupacional y animación sociocultural.
- Cocina propia.
- Menús bajo supervisión médica. Dietas específicas.
- Servicio de transporte para los usuarios desde distintos puntos de la provincia.
- Servicios de peluquería y podología.
- Servicio de lavandería y planchado.

Servicios adicionales:

- Servicios de acompañamiento y transporte para gestiones externas.
- Revisiones dentales y auditivas.

Se garantiza una atención integral a las necesidades socio-sanitarias y socio-culturales de las personas mayores con diferentes grados de dependencia.

Centros Residenciales

Centros de alojamiento y convivencia que sustituyen al hogar familiar, ofreciendo una respuesta a la persona mayor en función de sus necesidades y un apoyo a sus familiares, en pro de una mejor calidad de vida y de la promoción de su autonomía personal.

Tipología de estancias:

- Permanentes: Para estancias continuadas
- Temporales: Para períodos puntuales por necesidades socio-sanitarias, y/o períodos vacacionales.

Servicios:

- Plan de Atención Individualizado.
- Orientación y apoyo de Trabajadores Sociales y Psicólogos en todo el proceso.
- Servicio 24 horas de enfermería y auxiliares especializados.
- Rehabilitación y tratamiento por el equipo de fisioterapia.
- Actividades rehabilitadoras y programas de tiempo libre por el equipo de terapia ocupacional y animación sociocultural.
- Cocina propia.
- Menús bajo supervisión médica. Dietas específicas.
- Servicios de peluquería y podología.
- Servicio de lavandería y planchado.

Servicios adicionales:

- Servicios de acompañamiento y transporte para gestiones externas.
- Revisiones dentales y auditivas.

Asisttel, ofrece al mayor y a sus familiares una atención personalizada, dando respuesta a cada una de las necesidades. La evaluación continua y la innovación en sus intervenciones ofrecen un valor añadido a nuestro catálogo de servicios.



SAD

La ayuda a domicilio es una prestación realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal especializado y supervisado, una serie de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia que tienen dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

Desde el Área de Ayuda a Domicilio de Asisttel se trabaja cada día para hacer efectiva una consideración amplia de la atención, garantizando un conjunto de actuaciones dirigidas a posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, gestionando la ayuda como un servicio de apoyo socio sanitario integral y favoreciendo el ámbito relacional, de referencias sociales y de apoyo a la normalización; de modo que se ofrezca una respuesta adecuada al sector de personas dependientes, que se mantienen en su entorno habitual, colaborando con su permanencia en éste como alternativa viable a situaciones inducidas por la ausencia de apoyos o referentes claves.

Para llevar a cabo este proceso, el área cuenta con el Certificado de Calidad conforme a los requisitos establecidos por la **Norma UNE-158301**, específica para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio. Siendo su alcance concreto:

- Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio: atención personal.
- Atención de necesidades del domicilio, apoyo psicosocial familiar y relaciones con el entorno.
- Actividades complementarias: podología, fisioterapia, rehabilitación y peluquería.

El Servicio de Ayuda a Domicilio nace en Asisttel en 2004, como resultado de la demanda generada en ese momento en la sociedad, ofertando servicios dirigidos a particulares, administraciones públicas, y otros sectores especializados; tomando un gran impulso en su ámbito y llegando a consolidarse en el sector.

Existe un amplio colectivo de personas objeto de atención; desde cuidados a niños, personas con discapacidad física y/o psíquica, personas con alguna enfermedad, mayores que requieren de un apoyo para realizar las actividades básicas de la vida diaria, así como familiares cuidadores que demanden un respiro para disponer de mayor tiempo de descanso.

Servicios

CUIDADOS PERSONALES

- Higiene y aseo personal del usuario.
- Higiene de la cama.
- Cambio posturales a encamados.
- Prevención de escaras, movilización y masajes.
- Vigilancia de sondas y cambios de bolsas y colectores.
- Administración por vía oral o tópica de medicamentos prescritos por el facultativo responsable.
- Apoyo en situaciones de incontinencia.
- Levantar y acostar de la cama.
- Ayuda a caminar dentro de la casa.
- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio y en actividades de ocio.
- Recuperación de capacidades.
- Adquisición de habilidades sociales y personales.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- Fisioterapia y rehabilitación.
- Podología.
- Peluquería y estética.
- Profesionales de apoyo: psicólogo/a, terapeuta ocupacional; educador familiar; mediador familiar.

ATENCIÓN A LA INFANCIA

- Canguros.
- Apoyo escolar.
- Celebración de cumpleaños y fiestas.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Talleres y actividades de participación, capacitación y apoyo.
- Acompañamiento a las personas asistidas a lugares de ocio.
- Gestiones administrativas y médicas, recados, compras, etc.
- Limpieza y mantenimiento del hogar.
- Elaboración de comidas y comidas a domicilio.
- Acompañamiento en hospitales.
- Adaptación funcional del Hogar.
- Servicio Técnico de Atención Permanente a Usuarios y Familiares (C.A.P.)
- Servicio de transporte adaptado

Escuelas Infantiles

Son centros Educativos para niños y niñas de entre 0 y 3 años que permiten a las familias conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral, cuyas características están basadas en la calidad, seguridad, responsabilidad, creatividad en la creación de nuevos proyectos educativos, innovación y vocación. Dentro de este marco, se atiende de forma primordial la prevención primaria eficaz, la integración de menores con alguna discapacidad y el aprendizaje de una segunda lengua, respetando la pluralidad ideológica y religiosa de los miembros que integran la comunidad educativa (familias, menores y profesorado).

En la actualidad, Asisttel gestiona Escuelas Infantiles por toda Andalucía. El crecimiento de la Empresa en este sector ha sido muy importante desde que iniciara su andadura en septiembre de 2004. Se trata de un servicio muy demandado, que ha ido afianzándose en los últimos años como un recurso que permite estimular el desarrollo cognitivo, afectivo, psicomotor y social en los menores de 0-3 años.

Comedor

Mensualmente se elaboran menús adaptados a las necesidades alimenticias de los niños/as de 0 a 3, diseñando menús con dietas específicas para aquellos menores que lo necesiten. Ofrecemos este servicio, a través empresas de catering especializadas en el sector.

Docencia

Se estructura siguiendo una programación educativa planificada desde el inicio de curso, y a través de un método didáctico establecido por el equipo docente a partir del cual se realiza una evaluación continua. Introducimos una metodología innovadora, basada en el trabajo por proyectos, rincones, talleres (nuevas tecnologías, huerto, psicomotricidad...) salidas al exterior...

Se fomenta la participación, relación y colaboración entre familia y escuela a través de agenda, escuela para las familias, actividades, etc.... favoreciendo un entorno abierto y flexible.



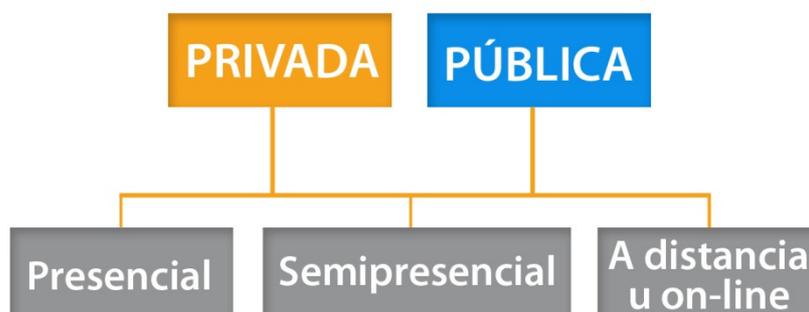
Formación

Asisttel ofrece desde su Área de Formación programas formativos que incluyen acciones dirigidas al público en general, personas con inquietud por continuar ampliando sus conocimientos a través de una formación de calidad.

Dependiendo del origen de la demanda, las acciones formativas puestas en marcha por Asisttel, se diferencian en privadas y públicas, éstas últimas, producto de convenios de colaboración firmados con organismos y entidades del sector público, conforman una importante vertiente dentro de actividad de esta área.

Así mismo, en base a la modalidad de impartición, se distinguen 3 tipos de actividades formativas: presencial, semipresencial y a distancia u on-line que permiten un fácil acceso a cualquier persona interesada.

MODALIDADES DE FORMACIÓN



Para esta actividad, Asisttel dispone de aulas y espacios propios homologados y equipados con todo lo necesario para el desarrollo de la misma en un ambiente cálido y confortable.

Además, Asisttel expande su actividad de Formación impartiendo cursos fuera de nuestros centros, ofreciendo a otras entidades la posibilidad de contar con nuestros servicios en sus propias instalaciones.

Ofrecemos la posibilidad de alquilar nuestras aulas para la impartición de cursos o formación externa

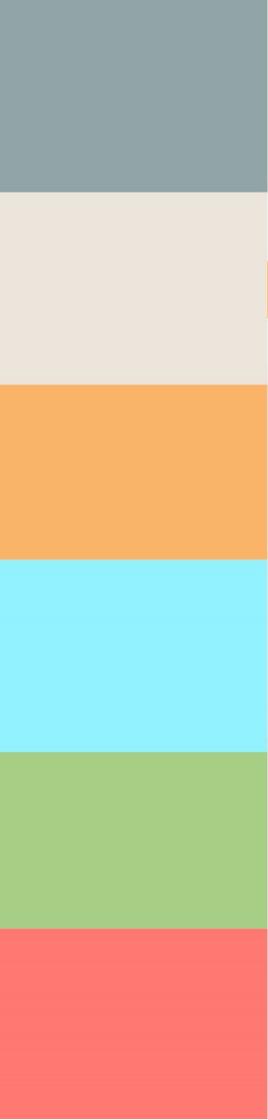
Prácticas formativas

Las Prácticas Formativas configuran otro de los puntos esenciales de nuestros programas, a través de los cuales se favorece la inserción laboral y el desarrollo de la competencia del profesional, aumentando con ello las oportunidades dentro del mercado laboral, sino que buscan un incremento en la calidad de los servicios, de ahí la inclusión de prácticas profesionales en todos nuestros cursos.

Cursos más solicitados

- Curso Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Curso Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Curso Atención especializada a Enfermos de Alzheimer
- Curso Gestión de Llamadas de Teleasistencia





Derechos Humanos

Principio 1

"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia."

Principio 2

"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

Principio 1

Todo el personal de Asisttel tiene el derecho y el deber de conocer su política de calidad.

Mediante el cumplimiento de la legislación, Asisttel Servicios Asistenciales garantiza el respeto de este Principio con todos sus grupos de interés. Para ello se apoya en el sistema de gestión de la calidad, plan de prevención de riesgos laborales, plan de igualdad, documento de seguridad para la protección de datos, reglamentos de régimen interno...

USUARIOS

Asisttel recoge en su Política de Calidad el compromiso manifiesto de adelantarse a las expectativas y requerimientos de los usuarios y las usuarias para conseguir un incremento constante de su satisfacción y su fidelización.

Nuestro sistema de gestión de la calidad establece medidas de control para detectar el grado de satisfacción de los usuarios y conseguir la mejora continua en la prestación de nuestros servicios.

Asisttel informa a todos sus clientes de sus derechos y obligaciones como usuarios de nuestros servicios mediante contrato, reglamento de régimen interno, etc. Los familiares de nuestros residentes, usuarios de ayuda a domicilio y alumnos son informados habitualmente las incidencias que surgen durante la prestación del servicio.

En cuanto a la protección de datos confidenciales, Asisttel ha desarrollado los procedimientos necesarios para vigilar el incumplimiento de esta normativa.

EMPLEADOS:

Respecto a los empleados, la totalidad de los empleados están informados sobre los valores corporativos y principios éticos de la entidad a través de nuestra política de calidad dispuesta en los tabloneros de anuncio de cada centro además cuenta con un manual de bienvenida mediante el cual se informa del código ético de la empresa así como de sus derechos y obligaciones como trabajadores de la misma.

En consonancia con nuestro empeño de mejorar constantemente la calidad de nuestro servicio, anualmente se planifica la formación de los trabajadores

haciendo hincapié un ofrecer un trato profesional que respete las necesidades a todos los usuarios y sus familiares.

Para el próximo año se modificará y distribuirá el manual de bienvenida a todo el personal de Asisttel donde se incluirán:

- Código ético de la empresa
- Protocolo de acoso
- Política de igualdad de género de la empresa

En cuanto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres tanto la dirección de Asisttel como el 80% de los puesto directivos está ocupados por mujeres. Esta realidad, se traslada al resto de la empresa en la que destacan las mujeres y en la que la incorporación de hombres para lograr un equilibrio entre los equipos de trabajos se convierte en un reto para el Área de Recursos.

La distribución salarial se establece en base a convenios colectivos, no dando lugar a discriminación entre hombres y mujeres.

En 2010, se pone en marcha el Plan de igualdad de Asisttel haciendo especial hincapié en las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, igualdad de oportunidades en el acceso a la formación y la promoción interna.

En cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores Asisttel asegura, a través de su plan de prevención de riesgos, unas correctas condiciones de trabajo. Dentro de la política de Prevención de riesgos laborales de la empresa se contemplan los siguientes puntos:

- Promover y establecer los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y/o sugerencias de mejoras sean analizadas y a ser posible aplicadas. El espíritu de innovación y mejora continua es fundamental para el futuro de nuestra empresa.
- Planificar la formación e información de sus trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo.
- Proveer de los medios materiales y humanos que sean necesarios para el desarrollo de la actividad preventiva.
- Analizar todos los accidentes con el objeto de corregir las causas que han generado los mismos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Todas las áreas de Asisttel Servicios Asistenciales cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad, según el modelo aportado por la **Norma ISO 9001:2008**, certificado desde 2004. Además el servicio de **Ayuda a domicilio** se ha certificado en 2013 según la Norma **UNE-158301**.

A través de estos sistemas se realizan las siguientes mediciones

- Auditorías externas (anuales) e internas (semestrales) en las que se detectan incumplimientos de la Norma y se proponen mejoras en el servicio.
- Medición del grado de satisfacción de los usuarios
- Todo el personal mantiene una relación continuada con los clientes, a fin de conocer sus impresiones sobre las actividades desarrolladas por **ASISTTEL, S.A.**, atendiendo sus reclamaciones y sugerencias a fin de aumentar su satisfacción.
- Debido a que hay una continuidad establecida en la prestación de servicios a cada cliente, se establecen encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción de los usuarios, sobre el trabajo de **ASISTTEL, S.A.**, con el objetivo de la mejora continua en el desarrollo de nuestras actividades.
- Procedimientos de gestión de no conformidades y reclamaciones
- Objetivos e indicadores sobre la calidad del servicio
- Medición del grado de satisfacción de los trabajadores

En cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores se utilizan los sistemas de seguimiento utilizados de nuestro Plan de prevención de riesgos laborales como son:

- Índice de incidencia de los accidentes de trabajo
- Planificación de la actividad preventiva.
- Procedimiento de gestión de incidencias.

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

Principio 2

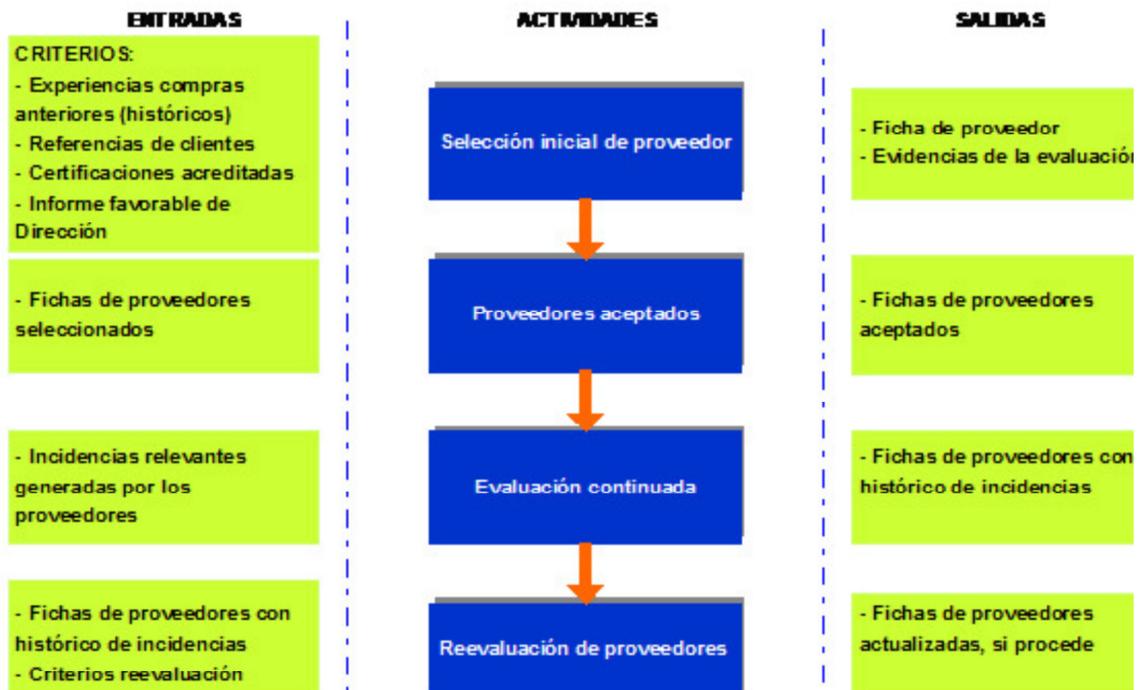
Asisttel define en su sistema de calidad el procedimiento de gestión de compras y subcontrataciones, asegurando, mediante la evaluación continua, que los materiales y/o servicios cumplen con los estándares de calidad requeridos por Asisttel. Para la evaluación de los proveedores se siguen criterios como poseer alguna certificación de calidad, tamaño de la empresa, nacionalidad....

Para conseguir un servicio de calidad, ASISTTEL, S.A. establece su política de colaboraciones sobre la base de los siguientes criterios:

- Siempre que es posible, los productos o servicios que Asisttel compra o subcontrata se encargan a colaboradores homologados previamente por **ASISTTEL, S.A.**
- Esta homologación está subordinada al cumplimiento de una serie de condiciones que garanticen una calidad en el producto o servicio suministrado.
- Esta homologación está vigente mientras se mantengan las condiciones que garanticen esa calidad exigida por **ASISTTEL, S.A.**
- Los fallos reiterados o graves en los suministros suponen la pérdida de la condición de Proveedor o subcontratista Apto para **ASISTTEL, S.A.**, siendo sustituido por otro capaz de responder a las condiciones de la homologación.

Todo ello estableciendo una relación de trabajo y un sistema de retroinformación efectivo con el proveedor.

El siguiente esquema representa el proceso establecido para la evaluación y selección de proveedores y su reevaluación:



Actualmente las decisiones de compra recaen en el área de administración y la dirección de la empresa que aprueba todas las compras. Aunque entre los criterios de selección de proveedores y subcontratistas no se incluyen explícitamente aspectos de responsabilidad corporativa, tratamos de mantener una relación a largo plazo basada en la confianza mutua y la transparencia.

Siempre que las características del Servicio o producto lo permitan intentamos trabajar con pequeños proveedores de nuestro entorno que facilitan esa relación de confianza y cuya contratación supone un menor impacto medioambiental y favorecen el desarrollo del entorno local.

Entre las acciones previstas para mejorar en el cumplimiento de este principio está:

- Incluir nuevos criterios para la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas relacionados con aspectos Responsabilidad Corporativa.
- Incluir en los contratos cláusulas informativas sobre el compromiso con el Pacto mundial

NORMAS

Laborales

Principio 3

"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva."

Principio 4

"Las empresas deben apoyar la eliminación toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

Principio 5

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

Principio 6

"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Principio 3

Asisttel establece como base de su gerencia una política de dirección participativa que se apoya en una escala de valores clave para el desarrollo de su misión y de vital importancia para que cada uno de sus miembros desempeñe su actividad en un ambiente de tolerancia y respeto mutuo que favorezca el buen funcionamiento de la empresa. Para conseguir este objetivo se han desarrollado canales de comunicación abiertos y continuos para todos los empleados de Asisttel donde poder expresar posturas, preocupaciones sugerencias y cualquier tipo de aspecto que pueda interferir en el desarrollo de nuestra labor

Nuestra política de recursos humanos, basada en la pertenencia a grupo y en la contribución al mismo, tiene como principal objetivo estimular la satisfacción, tanto individual como colectiva promoviendo un ambiente de trabajo favorable a través de la formación, el desarrollo del trabajo en equipo y la mejora de las condiciones físicas y psicológicas de todo el personal de la empresa.

Los trabajadores de Asisttel se rigen bajo tres convenios colectivos según la actividad que desempeñen. Estos convenios regulan las relaciones laborales de los trabajadores en la empresa.

En la Compañía se constituyen los órganos que garantizan la representación de los trabajadores en la gestión de la organización como son el Comité de Empresa compuesto por los delegados de los diferentes centros de trabajo, repartidos en 3 organizaciones sindicales, y que son elegidos por diferentes por los trabajadores, asegurando la representación de todas las áreas laborales.

Asisttel facilita la celebración de las elecciones sindicales, prestando sus salas de reuniones a los interesados, además de realizar las convenientes comunicaciones al censo, tanto de la fecha de convocatoria de elecciones como del resultado de las mismas.

El Comité de Seguridad y Salud, encargado de la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales, está formado por representante de los trabajadores y de la Dirección de la empresa en igual número.

Asimismo, en 2010, se constituyó la Comisión de Igualdad, integrada por representantes de todas las áreas de la empresa. Esta comisión se constituye

para la realización y seguimiento del Plan de Igualdad. Entre sus funciones se incluyen:

- Asegurar que plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se establece, implanta y mantiene de acuerdo con objetivos definidos en el mismo
- Hacer un seguimiento de los indicadores relacionados con las medidas incluidas en el Plan.
- Realizar sesiones de trabajo para determinar posibles ajustes o correcciones al Plan e impulsar nuevas medidas o acciones de mejora.
- Velar para que tanto las mujeres como los hombres gocen de igualdad de oportunidades en cuanto a acceso al empleo, clasificación profesional, formación, promoción y ordenación del tiempo de trabajo.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los niveles de la organización.

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 4

Asisttel garantiza el cumplimiento de este Principio con todos sus grupos de interés mediante la aplicación y el respeto de la legislación vigente (estatuto de los trabajadores, convenios colectivos, ley de prevención de riesgos laborales...) eliminando cualquier riesgo de trabajo forzoso.

Los diferentes convenios de aplicación en los sectores en los que opera Asisttel regulan la jornada laboral recogiendo normas el cómputo de horas anual/semanal de tiempo de trabajo, descanso semanal, horarios de trabajo, trabajo a turno, permisos y licencias.

A través del plan de igualdad de la empresa se amplían las medidas de conciliación y flexibilidad horaria recogidas en los convenios colectivos para facilitar en la medida de lo posible, un adecuado equilibrio entre la vida personal y familiar.

Nuestro plan de prevención de riesgos laborales sirve como herramienta para que los trabajadores realicen su labor en las máximas medidas de seguridad y prevención.

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 5

Tal y como hemos reflejado anteriormente el respeto a los derechos humanos y la protección a los más desprotegidos han formado parte de la cultura de la empresa desde la creación de Asisttel. Desde que en septiembre de 2004 comienza su andadura en Asisttel el área de Infancia, el respeto y promoción de los derechos de niños y niñas a través de su educación y cuidado se convierte en un compromiso para Asisttel. Desde entonces proporcionamos una educación global, integral y personalizada que contribuya al desarrollo de su personalidad, capacidades y competencias.

En todas nuestras escuelas garantizamos la equidad en la educación, igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión educativa como un elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales.

Nuestro proyecto educativo se basa en la educación en valores mediante el cual pretendemos promocionar entre los más pequeños y sus familias valores básicos para la convivencia, que contribuyan a fomentar el respeto, el diálogo y la sensibilización ante los problemas, tanto en el aula como en la sociedad.

Los principales objetivos de nuestro proyecto educativo son

- Favorecer y fomentar la protección y la salud de niños y niñas y desarrollar proyectos y planes que tengan en cuenta y cuiden el medio, los espacios en que se lleva a efecto el acto educativo:
- Fomentar la diversión, el juego, lo placentero y desarrollar proyectos y planes que potencien la actividad lúdica como agente del proceso evolutivo de niños y niñas:
- Estimular y favorecer la seguridad emocional y la autoestima y desarrollar proyectos y planes que prioricen el establecimiento del autoconcepto y la generación de adecuados y sólidos vínculos de apego:
- Fomentar la capacidad de exploración y conocimiento del entorno y desarrollar proyectos y planes que consideren el entorno como fuente permanente de enriquecimiento y aprendizaje:
- Favorecer la formación de relaciones sociales con iguales y adultos y desarrollar proyectos y planes que faciliten experiencias de interacción social:

- Potenciar y fomentar la adquisición de una visión altruista y pro-social de las relaciones y desarrolla proyectos y planes que habilitan esquemas relacionales basados en la empatía.
- Favorecer la integración de las diferencias y la atención a la diversidad en todas sus dimensiones.

En cuanto al cumplimiento de este principio la erradicación del trabajo infantil no supone un factor de riesgo en Asisttel ya que la selección y contratación del personal se realiza respetando la legalidad y solicitando a los candidatos a incorporarse a la empresa documentación que asegure su mayoría de edad.

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Principio 6

La Constitución Española en su artículo 14 establece la igualdad de todos los españoles ante la ley, eliminando cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

En este sentido, la empresa “Asisttel. Servicios Asistenciales S.A.”, desde su constitución en el año 1997, aboga por una sociedad más justa e igualitaria. Procura crear una compañía justa, cuyos principios rectores sean la tolerancia, la ecuanimidad y la justicia.

Asisttel nace como una empresa formada mayoritariamente por mujeres. El sector en el que desarrolla sus actividades, atención a la familia en general, propicia que los demandantes de empleo en los primeros años de vida de la empresa sean mujeres.

Ante esta realidad, la empresa toma parte comprometiéndose en firme con sus trabajadoras y optando por propiciar una política de Igualdad que favorezca la evolución de la empresa y el acceso de hombres a los puestos de trabajo vacantes, aportando así un valor añadido como empresa de carácter social.

Los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios atraen, de manera natural y hasta vocacional, a personal del género femenino. Se trata de un nicho de mercado para las mujeres, que venían ejerciendo estas funciones de manera informal en su hogar, cuidando de los niños y de los ancianos y que, por su carácter vocacional se encuentran con un mercado creciente que demanda empleados que quieran trabajar en esos sectores.

Se trata de una empresa cuya Dirección General está ocupada por una mujer y cuyo equipo directivo está integrado en un 80 % por mujeres. Esta realidad, se traslada al resto de la empresa en la que destacan las mujeres y en la que la incorporación de hombres para lograr un equilibrio entre los equipos de trabajos se convierte en un reto para el Área de Recursos.

En cuanto a la relación de salarios entre hombres y mujeres, el convenio 2009-2012 establece el salario base por categoría profesional, sin distinción de sexo, no existiendo por tanto discriminación entre mujeres y hombres.

En 2010, se pone en marcha el Plan de igualdad de Asisttel recogiendo los siguientes puntos.

- Disponer de información estadística por sexos
- Fomento de una política de selección que potencie una mayor diversificación profesional
- Formación y Promoción interna
- Formación y sensibilización en igualdad de oportunidades
- Sensibilización de trabajadores y trabajadoras en cuanto a la igualdad de responsabilidades familiares
- Mejorar y ampliar las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso

Desde entonces el comité de igualdad de Asisttel ha velado por el cumplimiento del plan de Igualdad introduciendo las medidas necesarias para conseguir los objetivos del mismo.

Para difusión del plan de igualdad y el protocolo se prevé una modificación substancial del manual de bienvenida del trabajador donde se incluirá información sobre estos temas.



Medio Ambiente

Principio 7

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca Medio Ambiente."

Principio 8

"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

Principio 9

"Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente"

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 7

Asisttel Servicios Asistenciales se encuentra implicada en el esfuerzo de hacer compatible su desarrollo y la prestación de los diferentes servicios propios con la protección del medio ambiente y la calidad en la prestación de dichos servicios.

Es voluntad y compromiso de la empresa, representada por su Directora General, mantener y continuar con la implantación de los sistemas integrados de gestión de Calidad y Medio Ambiente para garantizar la calidad, el respeto al medio ambiente, la mejora continua de sus productos y servicios y la plena satisfacción de sus usuari@s.

Entre las directrices generales establecidas por la Dirección de la empresa para la consecución de sus compromisos de Calidad y de protección del Medio Ambiente se encuentran las siguientes:

- Identificación de los aspectos medioambientales relacionados con las actividades, instalaciones y servicios de la empresa.
- Cumplimiento de la legislación vigente aplicable en materia de medio ambiente
- Mejora Continua de los procedimientos internos de actuación teniendo en cuenta principio de prevención y preservación de recursos naturales.
- Incorporación progresiva de criterios medioambientales en los procesos de compra, y en las subcontrataciones.
- La formación continua de todos los empleados de la empresa de acuerdo con su actividad respectiva, facilitando los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad con el máximo respeto por el entorno y enfocada a la satisfacción de las necesidades de los clientes y del conjunto de los departamentos de la empresa.
- Procurar información a los usuarios de Asisttel, en cuestiones ambientales, encaminada a aumentar su sensibilización.
- Realizar todas las actividades y servicios bajo criterios de reducción de consumo de energía y agua, así como de los residuos generados

- Control de los aspectos medioambientales generados por las actividades de la empresa y hacer público a nuestros usuari@s nuestras medidas de ahorro medioambiental.
- Compromiso de la dotación de medios y recursos humanos y materiales necesarios para la consecución de los objetivos establecidos.

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Principio 8

De acuerdo con la política medioambiental de la empresa el pasado año se realizó una evaluación de aquellos aspectos medioambientales sobre los que nuestra actividad tiene un mayor impacto analizando nuestros procesos. Los objetivos marcados fueron:

- Actuar sobre la concienciación en materia medioambiental de trabajadores, usuarios y familiares.
- El hacer más con menos
- La reducción del consumo (fundamentalmente de agua, electricidad y papel)
- La práctica efectiva y real de las 3 R: reducir, reutilizar y reciclar

Las acciones y actividades que se realizan actualmente para disminuir el consumo y los residuos son:

Consumo de papel

Para reducir los impactos ambientales relacionados con el consumo de papel, es necesario sumar diferentes estrategias. En Asisttel hemos implantado las siguientes acciones básicas:

- Los equipos informáticos e impresoras permiten fotocopiar o imprimir documentos a doble cara
- Control del uso del papel a través de sistema de impresión con de códigos personales
- Impresoras, fotocopiadoras y faxes compartidas
- Recepción envío de faxes en formato electrónico.
- Para evitar la impresión de documentos con errores el software utilizado incorpora correctores ortográficos
- Campañas de sensibilización para el correcto uso de dispositivos.
- Uso generalizado del correo electrónico para comunicaciones internas y externas imprimiendo solo los necesarios.

- Uso de la intranet de la empresa para la difusión de procedimientos y almacenamiento de registros.
- Reutilizar hojas escritas o impresas por una cara
- Sustituir publicaciones en papel por publicaciones electrónicas, sea en formato de documentos pdf o en formato de páginas Web o aplicaciones dinámicas
- Estamos promocionando las comunicaciones con usuarios y familiares a través de e-mails.

Consumo energético

- Sustitución paulatina de alógenas por LED de menor consumo
- Disminución del número de fluorescentes presentes en las lámparas
- Uso de la luz natural cuando las condiciones lumínicas de la estancia lo permiten
- Estancias y salas sin uso se mantienen con la luz y el aa.cc apagado
- Para reducir el consumo energético se han reducido, en servicio generales, se ha reestructurado los horarios de trabajo concentrando la mayor parte en horario diurno.
- Caldera para las duchas con sistema de calentamiento termo solar
- Temperatura de los sistemas de aire acondicionado: 21º máximo en invierno y 24 º en verano.
- Plan de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado para su limpieza periódica.

Otros consumos

- Dosificadores de jabón de manos
- Dosificadores para productos de limpieza

Gestión de residuos

- Distribución de contenedores para depósito de papel reutilizable
- Contenedores específicos para desechos bioquímicos (agujas, medicación...)

- Contenedores específicos para pañales en escuelas infantiles.
- Reciclaje de Toners y cartuchos de impresora.

Campañas de sensibilización

- Carteles informativos generales
- Talleres de sensibilización para usuarios de centros de mayores con actividades manuales utilizando materiales reciclados: botellas de plástico, tarros de vidrio, botones, lana usada, papel, retales...
- Educación medio ambiental en escuelas infantiles mediante proyectos y talleres como son:
 - ✓ Un huerto en el patio proporcionando a los niños y niñas un conocimiento directo de la naturaleza.
 - ✓ Taller de reciclaje donde se enseña a clasificar los residuos.
 - ✓ Hacer bebederos para pájaros con material reciclado.
 - ✓ Trabajo con fichas sobre el correcto uso del agua ...

Para el año 2014 se plantean las siguientes acciones.

- Recogida de indicadores para el consumo de papel, energía, productos de limpieza, carburantes, ...
- Crear un Ranking de consumo por centros para ayuda a la sensibilización del personal.
- Reemplazar 2 % de las luces por otras más eco-eficientes.
- Incluir en todos los correos electrónicos el texto. *“Antes de imprimir piensa en tu responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE”*

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 9

La gestión Asisttel Servicios Asistenciales, S.L. se caracteriza por una constante búsqueda de tecnologías más eficientes que redunde en una reducción del consumo de recursos. Por ello nuestro departamento de compras estudia y planifica las inversiones necesarias para la incorporación de nuevas tecnologías a nuestro proceso productivo.

- Los equipos informáticos e impresoras permiten fotocopiar o imprimir documentos a doble cara
- Control del uso del papel a través de sistema de impresión con de códigos personales
- Recepción envío de faxes en formato electrónico.
- Uso generalizado del correo electrónico para comunicaciones internas y externas imprimiendo solo los necesarios.
- Uso de la intranet de la empresa para la difusión de procedimientos y almacenamiento de registros.
- Sustituir publicaciones en papel por publicaciones electrónicas, sea en formato de documentos pdf o en formato de páginas Web o aplicaciones dinámicas
- Estamos promocionando las comunicaciones con usuarios y familiares a través de e-mails.
- Sustitución paulatina de alógenas por LED de menor consumo
- Disminución del número de fluorescentes presentes en las lámparas
- Caldera para las duchas con sistema de calentamiento termo solar



Anti-corrupción

Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Principio 10

La política de calidad de Asisttel recoge nuestro compromiso con el cumplimiento de los **requisitos legales** y reglamentarios vigentes, así como con cualquier requisito legal o voluntario que la empresa suscriba para el mejor desarrollo de su actividad.

De esta forma Asisttel se declara contraria a influir sobre la voluntad de cualquier persona para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados.

Esta premisa guía las relaciones de Asisttel con nuestros grupos de interés. Es por ello que promovemos la **Comunicación transparente** en todas las direcciones, para de esta forma poder transmitir nuestra estrategia corporativa y mantener una relación fluida con el entorno.

El acceso a los servicios de la administración pública que gestiona Asisttel se realiza de acuerdo a la normativa aplicable a cada servicio siendo controlado por los diferentes órganos inspectores.

Para hacer llegar los principios que rigen la empresa, a lo largo de este año se modificará y distribuirá el manual de bienvenida a todo el personal de Asisttel donde se incluirá el **Código Ético** de la empresa.