



Assista
Facility Services

Índice

1. Información de la empresa
2. Carta de renovación del compromiso
3. Cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial
4. Anexos

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social:	AssistaCasa 2005 S.L.
Presidente:	Miguel Escrivá Lorente
Persona de Contacto:	Natalia Camps Costell – Responsable de Calidad
Tipo de Entidad:	PYME
Dirección:	C/ Cronista Carreres, 10
Localidad:	46003 Valencia
Comunidad Autónoma:	Comunidad Valenciana
Sector:	Servicios y Construcción
Actividad:	Gestión integral de siniestros multi-riesgo, recuperaciones de activos inmobiliarios, mantenimientos y obras
Grupos de Interés:	Empleados, Proveedores y Clientes
Fecha de adhesión:	14/05/2013
Número de empleados:	83
Web:	www.grupoassista.com
Países en los que está presente	España
Alcance del Informe de Progreso:	Es de aplicación a todo el personal y todas las actividades realizadas por AssistaCasa 2005 S.L.
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2013
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2012

2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO



RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 8 de octubre de 2014

Estimados Srs,


Desde AssistaCasa 2005 S.L. queremos transmitirles nuestro interés por renovar nuestro compromiso adquirido con el Pacto Mundial, así como seguir apoyando el desarrollo e implantación de los diez principios dentro de nuestra organización.

Para ello, nos comprometemos a aportar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planteados así como a hacer partícipes a todos nuestros grupos de interés.

AssistaCasa 2005 S.L. presentará el Informe de Progreso que exige esta iniciativa con la periodicidad establecida.

Agradecemos al Pacto Mundial la oportunidad que nos brinda, quedando a su disposición para cualquier cuestión relacionada.

Atentamente,



Miguel Escrivá Lorente
Presidente
AssistaCasa 2005 S.L.

3. CUMPLIMIENTOS DE LOS 10 PRINCIPIOS

Principio 1: *“Las empresas deben fomentar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro del ámbito de su área de influencia.”*

En la actualidad, Assista **no ha identificado** factores de **riesgo de vulneración de los Derechos Humanos**.

Por la naturaleza de las actividades que realizamos y nuestro ámbito geográfico de actuación, que actualmente se localiza en España, trabajamos en un entorno económico y social regulado por legislación vigente y las propias normas internas de la empresa.

En el caso en el que se modificara este entorno o se comenzara la actividad comercial en otros países, se deberá realizar una evaluación de los posibles riesgos existentes y establecer las medidas necesarias para su minimización.

Assista hace públicos sus valores empresariales a través de la Política de Calidad de la empresa. En la misma, se hace referencia a los diferentes grupos de interés, al entorno de trabajo seguro, el respeto al medio ambiente y al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad.

Desde la perspectiva de los **Clientes**, Assista ha establecido como objetivo **la satisfacción del cliente y su compromiso con la mejora**.

Para ello, Assista tiene establecido un sistema de medición del grado de satisfacción del cliente. Los resultados de esta forma de comunicación con el cliente son analizados periódicamente con el fin de establecer acciones de mejora. Este sistema permite mejorar la comunicación con el cliente y conocer sus necesidades actuales y futuras. De esta manera podemos **ofrecerle soluciones a medida y mejorar su percepción** sobre los servicios que prestamos

Para formar parte de nuestra **Red de Colaboradores**, es necesario que cada proveedor garantice el **cumplimiento de los requisitos legales aplicables** a su actividad en todos los ámbitos **y el respeto por las normas de trabajo internas de Assista**, establecidas en base a sus **principios y valores** empresariales.

Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, todos los proveedores deben **comprometerse contractualmente, aportar la documentación justificativa** correspondiente y **mantenerla actualizada**. Assista facilita a todos sus proveedores la documentación donde se recogen las normas de trabajo de la empresa y el código de conducta.

Todos los **Empleados** deben trabajar en un **ambiente laboral respetuoso**, garantizando siempre el **cumplimiento de la legislación y normativa en materia laboral** así como las normas internas de trabajo. Para ello, reciben en su incorporación el Manual de Acogida donde se recogen las normas generales de la empresa, políticas internas de gestión, así como la Normativa Laboral aplicable.

Todos los empleados son informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad en el momento de su incorporación.

La empresa estableció como uno de los **objetivos prioritarios para el año 2013**, la actualización del sistema de gestión conforme a los requisitos establecidos en la **LOPD**, tanto para clientes, como para proveedores y colaboradores y personal propio. Para garantizar el cumplimiento de este objetivo a lo largo del tiempo, se han realizado las acciones de **formación y sensibilización** a todo el personal de la empresa.

Durante este año, Assista ha establecido un **protocolo para la resolución de conflictos internos** y la mejora de la comunicación entre departamento.

Assista estableció como **objetivo** para el año 2013, el **establecimiento de protocolos de comunicación interdepartamentales** con el fin de mejorar la comunicación entre personal de base y mandos intermedios.

Para cumplir con este objetivo, durante el año 2013, se han desarrollado diferentes soportes documentales para **difundir entre los empleados los valores** por los que se rige Assista. Estos soportes son, entre otros:

- Manual de Acogida
- Política de Calidad
- Compromiso Medioambiental
- Manual de Formación Inicial
- Manual Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Protocolo de Resolución de Conflictos

Estos documentos son distribuidos y actualizados a través de la intranet de la empresa, estando a disposición de los empleados en cualquier momento, por lo que la totalidad de los empleados están informados.

Además, se han realizado **diferentes acciones formativas, utilizando diversas metodologías de aprendizaje y herramientas** tales como videos corporativos para su reproducción en asíncrono, learning by doing, protocolos para la realización de determinadas actividades específicas, etc. adaptándose a las necesidades de los empleados y la actividad empresarial.

Asimismo, es **objetivo** de la empresa **mejorar** a través de formación, **las capacidades de los mandos intermedios**.

Para ello, **se ha llevado a cabo un proyecto liderado por expertos, para analizar las capacidades de los empleados y un programa formativo asociado para mandos intermedios** con el fin de mejorar sus habilidades directivas y capacidades profesionales de cara a la asunción de nuevos retos profesionales así como **aprovechar el talento** para la mejora tanto del ambiente laboral como de los procesos de gestión internos establecidos en la organización.

Assista se ha propuesto como **objetivo para el año 2014 el fomento del deporte** entre el personal de la empresa mediante la organización de diferentes actividades deportivas abiertas.

El **compromiso de Assista con los colectivos sociales menos favorecidos** se pone de manifiesto mediante su **colaboración permanente y activa con la Fundación Vida en Armonía** cuya misión es contribuir al desarrollo integral de las sociedades así como promover la igualdad de oportunidades y el cuidado de personas en riesgo de exclusión social.

Principio 2: “Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Assista **no ha determinado la vulneración de los Derechos Humanos como factor de riesgo.**

En el proceso de selección de proveedores llevado a cabo por la empresa, el principal criterio de aceptación es el cumplimiento con la legislación y normativa vigente en nuestro país, en cualquier aspecto, medioambiental, laboral, fiscal, etc.



Assista **dispone desde el año 2013 de un sistema de calidad certificado según las normas ISO 9001:2008** por lo que ha establecido y mantiene al día un **sistema de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores** en base a los requisitos establecidos por la organización.

Por lo tanto, desde el Dpto de Compras, se evalúan las empresas colaboradoras que prestan servicios o suministran productos para incorporar a los servicios que prestamos garantizando que estos proveedores **cumplen con los requisitos legales para el ejercicio de su actividad**, en cualquiera de los ámbitos, laboral, medioambiental, fiscal, etc.

Toda la información sobre el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a su actividad es recogida y **verificada antes de la firma del contrato** de colaboración y mantenida durante el tiempo que dura la relación comercial con el proveedor.

Cualquier proveedor que no facilite la información solicitada, no puede ser dado de alta como proveedor y por lo tanto, no puede prestar servicios a Assista.



Asimismo, a todos aquellos **clientes** que nos han homologado como proveedores, **les hemos mostrado nuestro compromiso en materia de RSE y apoyo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Prueba de ello es la **adhesión al Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, en el año 2013, a **través de la iniciativa RSE-Pyme**, de la mano de nuestro cliente Iberdrola, realizando la formación específica de la iniciativa y elaborando el primer informe de progreso correspondiente al año 2012.

Assista utiliza los soportes de comunicación para la realización de **acciones comerciales y de marketing** para mostrar a los clientes su compromiso público con los 10 Principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Del mismo modo, se ha incluido en los materiales de formación interna para los empleados, referencia a nuestro compromiso.

Principio 3: *“Las empresas deben fomentar y respetar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la Negociación Colectiva”.*

Assista respeta la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la Negociación Colectiva. Por lo tanto, **no existe ninguna barrera por parte de la empresa para apoyar cualquier iniciativa en este sentido** que surja dentro de la organización, dentro del marco legal establecido, ya que ha puesto a disposición de todos los trabajadores información acerca de sus derechos en materia laboral.

Se han establecido por escrito los **canales de comunicación** disponibles para los empleados para las consultas, iniciativas, resolución de conflictos o temas importantes que quieran hacer llegar a los responsables. A través de este mismo canal, el empleado puede resolver cualquier conflicto personal o laboral que le pudiera surgir.

Durante el año 2013 **se han puesto en marcha diferentes iniciativas** para recoger las inquietudes, propuestas de mejora, sugerencias, etc de los empleados con el fin de valorarlas e implantar aquellas que la Dirección considera **que pueden contribuir a mejorar el entorno laboral.**

La empresa ha establecido y mantiene actualizado, unas **normas de conducta** con el fin de garantizar el respeto y las buenas relaciones entre los empleados. Estas normas se recogen en el Manual de Acogida, documento que se entrega a los trabajadores a la firma del contrato y se encuentra disponible y actualizada en la intranet.

Principio 4: “Las empresas deben de apoyar la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado con coacción.”

Por la naturaleza de los trabajos que realizamos en Assista y el entorno económico y social de actuación, regulado por un marco legal y unas normas internas de trabajo, **el trabajo forzoso no presenta riesgo para nuestra organización.**

En la plantilla de Assista existe un destacable número de **empleados con cargas familiares**, fundamentalmente niños así como **mujeres** que están o puedan estar **embarazadas**, **personas que quieren desarrollar su carrera profesional** a través de la formación o personas con necesidades médicas particulares o regulares, siendo necesario el **establecimiento de medidas y acciones de conciliación de la vida laboral y familiar.**

La empresa se acoge y respeta lo establecido tanto en el **convenio colectivo** como a lo establecido en el **contrato de trabajo** de cada empleado, el **calendario laboral** y cualquier otro documento relativo a los derechos y obligaciones de los trabajadores. En estos documentos se recogen las horas de trabajo establecidas, la remuneración pactada y el resto de condiciones contractuales (vacaciones, permisos remunerados, etc).

La empresa dispone de información y datos acerca del número de empleados beneficiarios de las **medidas de conciliación y beneficios sociales**, tales como horarios especiales, flexibilidad en entradas y salidas en los turnos de trabajo, etc.

Estos datos son recogidos, actualizados y analizados a través del Responsable de RRHH.

Principio 5: “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

Por el tipo de trabajo que realizamos y el entorno económico y social en el que actuamos, **no se ha identificado el trabajo infantil como factor de riesgo** por lo que no se ha considerado necesario establecer una política específica en este sentido.

Principio 6: “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en la contratación y el empleo”.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, incluido el acceso a los puestos directivos es una realidad en Assista, no habiendo riesgo de discriminación en la contratación, formación y promoción a puestos directivos, en función del sexo, edad, origen o cualquier otro.

Gran parte de su actividad principal se centra en la tramitación de servicios y call center, que tradicionalmente han sido puestos desarrollados en su mayoría por mujeres.

En la actualidad, esta realidad va cambiando y la estructura de personal va modificando su composición a medida que se va incrementando el número de hombres que acceden a estos puestos y la sociedad va evolucionando hacia otros modelos.

La empresa cuenta con hombres y mujeres de manera indistinta incluso en los puestos directivos y mandos intermedios.

INDICADORES	2012	2013
% de directivos frente a empleados	10	4
% de directivos mujeres	78	67
% de directivos hombres	22	33
% de mujeres	81	82
% de hombres	19	18
% de mayores de 45 años	10	42
% de menores de 30 años	2	34
% de empleados no nacionales	10	11
% de empleados con contrato fijo	69	73
% de empleados con contrato temporal	31	27

Como se muestra en la tabla adjunta, La empresa cumple con la legislación vigente en materia de contratación y no realiza ningún tipo de discriminación. **En su plantilla cuenta diversidad de género, incluso en puestos directivos y equidad en las condiciones laborales.** También cuenta con jóvenes demandantes de primer empleo a través de diferentes programas de prácticas así como personas mayores de 45 años.

Assista ha definido y mantiene al día, el **organigrama funcional** de la organización y lo difunde a través de la intranet con el fin de que pueda ser conocido por todo el personal de Assista. El **objetivo** principal es **comunicar a todo el personal cual es la estructura funcional** de la empresa, identificar a los directivos y mandos intermedios y establecer las relaciones interdepartamentales.

Además, la empresa ha puesto a disposición de los empleados información sobre las funciones de cada puesto así como las dependencias jerárquicas funcionales.

Assista no ha abierto ningún expediente abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo durante el año 2013.

La empresa **tiene establecidas prácticas no discriminatorias** en sus procesos de selección, cumpliendo lo establecido en la legislación vigente en esta materia. En la actualidad cuenta en su plantilla con personal de la UE y extracomunitarios, discapacitados y diversidad de género incluso en los puestos directivos.

Assista ha establecido los mecanismos necesarios para **determinar las necesidades de formación** de los empleados a todos los niveles de la organización y **participa en programas de formación de jóvenes demandantes de primer empleo**.

Con el fin de mejorar el desempeño del personal, anualmente, Assista elabora y ejecuta un **Plan de Formación** en base a las necesidades actuales y futuras de la organización, incluyendo aspectos legislativos y aspectos relacionados con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Para la elaboración del Plan de Formación se tienen en cuenta la formación, habilidades y experiencia de cada trabajador, el puesto de trabajo que desempeña en la actualidad y las posibilidades futuras, planes de trabajo de la empresa y otros factores.

Principio 7: “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

Assista dispone de un **sistema de gestión medioambiental**, cuyas directrices están establecidas en el documento público “Compromiso Medioambiental”.

El compromiso de la Dirección de Assista con el medio ambiente, nos ha llevado a establecer los siguientes **objetivos**:

- **Cumplir** con los requisitos establecidos en la **legislación ambiental vigente aplicable** en todas sus actuaciones
- Potenciar las actividades relacionadas con la **gestión de residuos**, generados como consecuencia de los trabajos que realizamos, con el fin de contribuir a conseguir conservar el entorno natural que nos rodea y alcanzar un desarrollo sostenible.
- **Identificar los aspectos medioambientales** propios de nuestra actividad y de los trabajos que realizamos, integrándolos en los procesos definidos en nuestro sistema de gestión con el fin de garantizar un correcto tratamiento de los mismos y prevenir la contaminación.
- Minimizar el impacto ambiental significativo que pudiesen ocasionar nuestras actividades, mediante el **uso de procedimientos y planificación adecuada**

Para cumplir los objetivos anteriores, Assista **ha hecho público su compromiso** tanto a los clientes, como a proveedores y a los trabajadores para que sean conscientes de la importancia de su contribución al logro de los objetivos.

Asimismo, **ha incluido en los procesos operativos**, las actividades necesarias para que durante la prestación del servicio se garanticen la correcta gestión de los residuos y el respeto al medio ambiente. Los protocolos generales de actuación, así como los establecidos para los diferentes servicios que prestamos y/o clientes específicos, incluyen instrucciones para **garantizar el tratamiento de los residuos generados**, atendiendo a su naturaleza y la legislación y normativa vigente en el lugar de su generación.

Nuestros proveedores están informados de nuestro compromiso con el medio ambiente y **lo suscriben** mediante la firma del contrato de colaboración con Assista.

Assista **ha implantado** durante el año 2013 una serie de **medidas de eficiencia energética** encaminadas a reducir el consumo energético. Estas medidas son, entre otras:

- Seguimiento y control de la **flota de vehículos** propios utilizado en el desarrollo de nuestra actividad diaria. Para ello, se diseñan las rutas diarias de tal manera que se minimice el número de kilómetros realizados, teniendo un impacto directo sobre la **reducción del consumo de gasolina y la emisión de gases a la atmósfera**.
- Los **teléfonos móviles retirados** y sus componentes auxiliares y las cámaras fotográficas, se entregan a la Fundación Vida en Armonía para su reutilización.
- El **material de informática** se intenta **reparar** en la medida de lo posible **y reutilizar** con el fin de alargar la vida útil de los mismos y minimizar los residuos generados.

Se plantea para el **año 2014** como **objetivo**, la **inclusión de criterios de sostenibilidad** en las compras de electrodomésticos y otros equipos para la incorporación a los servicios que prestamos, principalmente el **consumo energético**.

Durante el año 2013 no se han realizado acciones formativas sobre medio ambiente.

Principio 8: “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

Assista cuenta con **personal específico y cualificado** para gestionar los aspectos empresariales relacionados con el medio ambiente.

La Dirección fomenta la participación en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, como es el caso de la **participación en el año 2013 en la iniciativa RSE-Pyme** a través de nuestro colaborador Iberdrola y **la Red Española del Pacto Mundial**.

Por el tipo de clientes a los que dirigimos nuestra actividad, en su mayoría grandes entidades financieras, gestoras de inmuebles, compañías de seguro y grandes empresas, en la mayoría de los casos **es requisito necesario** para poder homologarnos como proveedores **cumplir con las obligaciones en materia de medio ambiente y hacerlas cumplir** a nuestros proveedores y colaboradores.

Hoy en día cada vez son más las empresas que apostamos por nuevos modelos de gestión más responsables con nuestro entorno, que además de cumplir con las funciones tradicionales tenemos en cuenta aspectos sociales y medioambientales.

Por la actividad de la empresa, fundamentalmente de servicios de reparación y mantenimiento, la mayoría de los residuos que se generan durante la actividad no presentan importantes riesgos medioambientales y se gestionan conforme a la legislación vigente.

En el caso de las obras que realizamos, los aspectos medioambientales y su impacto, se identifican para cada obra y su gestión está incluida en el control operacional de las mismas.

Principio 9: *“Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.*

Durante los últimos años y en la actualidad, Assista está apostando por la **tecnología como eje de impulso y desarrollo de su actividad empresarial**, invirtiendo tanto en la compra de software y hardware como en el desarrollo de herramientas de gestión propias y APP's.

Uno de los objetivos principales es la **reducción al mínimo del uso de papel** como soporte principal, limitando su uso a aquellas actividades para las que resulta imprescindible la impresión de documentos.

La mayor parte de los procesos se gestionan en formato electrónico a través de pc's y dispositivos móviles.

Todos los operarios propios disponen de Smartphone para la gestión de los servicios a través de APP's. Tanto la red de colaboradores como los clientes pueden acceder a la extranet para el intercambio de información con nuestra organización.

Asimismo, la empresa se propuso como objetivo para el 2014 la distribución de sus productos y servicios a través de internet y APP's propias.

Todos estos avances tecnológicos reducen considerablemente el uso tanto de papel como de impresoras, fax o escáner.

Las acciones llevadas a cabo en relación a este principio están relacionadas con las **medidas** implantadas en la organización para el **ahorro energético** en sus instalaciones, principalmente oficinas. Asimismo, estas medidas se tienen en cuenta en la mejora y renovación de nuestras instalaciones.

Principio 10 *“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.*

Por el tipo de actividad de la empresa **no se ha identificado la corrupción como factor de riesgo** para clientes y proveedores, por lo que no se ha establecido ningún objetivo para este principio.

Para el caso de los empleados, la empresa ha establecido como norma interna, además del cumplimiento de los requisitos legales, la no aceptación de regalos u obsequios por parte de clientes, proveedores o cualquier otro colaborador.

Los regalos u obsequios que puedan ser recibidos por cualquier empleado en cualquier nivel de responsabilidad deben ser comunicados y entregados para su reparto de forma equitativa. Todos los empleados son conocedores de esta política.

El seguimiento y control de esta norma interna se realiza a través del Dpto de RRHH de la empresa.