ASSISTA

INFORME DE PROGRESO 2015
ASSISTACASA 2005 S.L.

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:	Rosa Villena Miquel – Dpto. 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:	144
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:	2015
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2014

2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 14 de Octubre de 2016

Estimados Srs,

Desde AssistaCasa 2005 S.L. queremos transmitirles nuestro interés por renovar un año más nuestro compromiso adquirido con el Pacto Mundial, así como seguir apoyando el desarrollo e implantación de los diez principios sobre los que se articula la iniciativa 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.

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 y Portugal, 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, Medio Ambiente y RSE 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.

La **misión, visión y valores** de la empresa se hacen públicos a través de la página web de la empresa y son comunicados a través de la formación inicial que recibe todo el **personal** de nuevo ingreso y están a disposición del resto del personal a través de la intranet.

MISIÓN

Crecer rápida, y consistente, en el mercado nacional e internacional, en los servicios de hogares y empresas, desarrollando, e innovando para generar valor a nuestros clientes, con una atención y servicio excelentes.

VISIÓN

Ser la Entidad líder en cuanto a oferta de servicios para hogares y empresas, en todos los mercados donde opera. Desde una relación cercana con nuestros clientes, ofreciendo continuamente soluciones, y servicios, más innovadores a los precios más competitivos del mercado.

VALORES

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo, focalizado en la orientación al cliente. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en Assista hacemos de esta empresa un proyecto único y diferenciador.

Prestamos especial atención al cuidado de los comportamientos éticos de nuestros empleados y colaboradores. Sabemos escuchar a nuestros clientes hacemos de ello una obligación profesional. La integridad y la ética son valores que rigen nuestro destino dentro de la Empresa.

Desde la perspectiva de los **Clientes**, Assista ha establecido como objetivo principal, **la satisfacción de las necesidades de los mismos, orientando los procesos de negocio a la consecución de dicho objetivo.**

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 ello se pone en marcha un nuevo proyecto, “El portal de documentación profesional IVALUE” en el que la propia red de colaboradores aporta la documentación técnica legal y la mantiene actualizada.

Este portal es mantenido por un gestor documental el cual revisa y valida la documentación aportada por la Red de Colaboradores.

Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, todos los proveedores se **comprometen contractualmente, a 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 y la Dirección vela por el respeto y el cumplimiento de los mismos.

La empresa cumple los requisitos establecidos en la **LOPD**, tanto para clientes, como para proveedores, colaboradores y personal propio. Para garantizar el cumplimiento de estos requisitos a lo largo del tiempo, se ha incorporado en la formación de inicial que reciben todas las nuevas altas, formación en este ámbito.

Assista dispone un **protocolo para la resolución de conflictos internos** y la mejora de la comunicación entre departamentos.

En este protocolo documentado pone a disposición de los empleados que lo pudieran necesitar, una sistemática para la comunicación y tratamiento de los conflictos que pudieran

surgir entre el personal de empresa, con independencia del nivel funcional de la organización que ocupen, garantizando la objetividad e imparcialidad del proceso.

En 2015, continuamos trabajando en el mismo sentido de mejora de los **mandos intermedios**; ya que de ellos depende potenciar un equipo de trabajo basado en la **misión, visión y valores** de la empresa. Todo ello con el fin de mejorar sus habilidades directivas y capacidades profesionales de cara a asumir los 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

En relación a estos aspectos, 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 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 ámbito, medioambiental, laboral, fiscal, etc.

Certificado ES13/13791

El sistema de gestión de

ASSISTA CASA 2005, S.L.

C/ Cronista Carreres, nº 10
46003 Valencia

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

- ✓ Gestión integral de siniestros multiriesgo.
- ✓ Servicios de adecuación, mantenimiento, realización de informes técnicos y trámites administrativos de activos inmobiliarios.
- ✓ Certificación energética de inmuebles.
- ✓ Obras de edificación.
- ✓ Rehabilitación y reformas en viviendas y locales comerciales.
- ✓ Servicios de mantenimiento de empresas.
- ✓ Servicios telefónicos y de contact center.

en/desde los siguientes emplazamientos

C/ Cronista Carreres, 10 - 46003 Valencia
C/ General Palanca, nº 3 y 4 – 46003 Valencia

Este certificado es válido desde
14 de marzo de 2016 hasta 15 de septiembre de 2018.
Edición 4. Certificado con SGS desde marzo de 2013.

Autorizado por

Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29, 28042 Madrid, España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1

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 Proveedores, 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.

En estos momentos con la implantación del portal de documentación profesional, este seguimiento y validación de la documentación requerida según legislación vigente será más exhaustivo y se tendrá en todo momento toda la documentación actualizada.

Una vez, el proveedor está dado de alta y colaborando con nuestra organización, se supervisa de forma periódica el cumplimiento legal. En este sentido se realizan verificaciones sobre aquellos colaboradores que realizan trabajos en nombre de Assista para comprobar que la relación contractual es correcta

Para el año 2016, veremos los primeros resultados de la plataforma documental para la gestión de toda la **documentación legal de los proveedores y controlar su vigencia**, de forma automatizada y digitalizada a través de una plataforma web.

Como objetivo para el año 2016 es actualizar y mantener todo el sistema documental de forma automatizada y digitalizado a través de la plataforma de proveedores.

Además, 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.**

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

Como **objetivo para el año 2016**, Assista se propuso el mantenimiento de la certificación medioambiental según la norma ISO 14001, por lo se comenzó durante el año 2014 el proceso de implantación del sistema de gestión medioambiental completando el proceso en marzo de 2015 con la obtención de la certificación.

Asociado a este objetivo, Assista ha trasladado tanto a sus clientes como a sus proveedores su compromiso en este ámbito, bien contractualmente o a través de otros medios. Estos comunicados a los proveedores se realizan, al menos 2 veces al año con el objetivo de

recordar la correcta gestión de los residuos, según la legislación vigente y el compromiso que Assista ha adquirido con el Medio Ambiente.

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 2015 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 actualizadas, 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.

Asimismo, los trabajadores tienen a su disposición un Protocolo de Resolución de Conflictos al que pueden recurrir si se diera el caso.

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.

Todos los datos de los que dispone Assista relativas a sus empleados, tienen carácter **confidencial y están protegidos según la LOPD.**

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".*

Por la naturaleza de las actividades que realizamos y nuestro ámbito geográfico de actuación, actualmente localizado en España y Portugal, **trabajamos en un entorno económico y social regulado por la legislación vigente.** Adicionalmente **Assistacasa 2005 S.L. determina** una serie de **valores y principios fundamentales** por los que se rige su funcionamiento. Estos valores se hacen públicos a través del documento "Misión, Visión y Valores de Assista", la Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE y la **adhesión al Pacto Mundial** de la Naciones Unidas, comprometiéndonos a **respetar los diez principios en los que se basa**.

En estos documentos se hace referencia a nuestros grupos de interés, considerando entre los mismos a clientes, colaboradores, empleados y otras partes interesadas, transmitiendo como principios básicos **garantizar un entorno de trabajo seguro**, el **respeto al medio ambiente** y el **cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad**, **en todos su ámbitos de aplicación**, laboral, fiscal, medioambiental, etc.

La ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril (**LISMI)**, establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de **contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%.** Assistacasa 2005 S.L. cumple actualmente con dicha obligación.

Assistacasa a través del programa de Inclusión Social en colaboración con Cruz Roja, intentamos ayudar a encontrar a las personas incluidas en los sectores más desfavorecidos, un puesto de trabajo idóneo.

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. Asimismo **son informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad**. Parte fundamental de estos principios es la Política de Igualdad de Oportunidades y el aseguramiento de la no discriminación de ningún tipo.

En el compromiso con la **igualdad de oportunidades**, Assistacasa dedica parte de sus esfuerzos a que las personas menos favorecidas puedan optar a un empleo y conseguir que se integren de nuevo en la sociedad.

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 otra causa.

Durante el **año 2015**, se crea el comité de igualdad, con el fin principal de crear un compromiso de la dirección para la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, la ordenación del tiempo del trabajo y la conciliación, etc. asumimos el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Como hemos mencionado anteriormente, los principios enunciados se llevarán a cabo a través de la implantación de un Plan de igualdad que suponga mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre hombres y mujeres en la empresa y por extensión en el conjunto de la sociedad

Assista, en la actualidad, **la 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 más igualitarios.

INDICADORES	2012	2013	2014	2015
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3
% de directivos mujeres	78	67	60	60
% de directivos hombres	22	33	40	40
% de mujeres	81	82	80	71
% de hombres	19	18	20	29
% de mayores de 45 años	10	42	20	31
% de menores de 30 años	2	34	13	15
% de empleados no nacionales	10	11	9	6
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31

Como se muestra en la tabla adjunta, **Assista cumple con la legislación vigente en materia de contratación**, con la premisa de no realizar ningún tipo de discriminación. En su plantilla cuenta diversidad de género a todos los niveles, garantizando **equidad en las condiciones laborales**. La evolución en este sentido en 2015, la podemos observar en la tabla con el aumento tanto en la contratación de personas **mayores de 45 años, pasando el % del 20 al 31 en 2015,** como en el aumento **del % de contratación de hombres, pasando el % del 20 al 29 en 2015.**

Assista ha definido y mantiene actualizado el organigrama funcional de la organización, difundiéndolo a través de la intranet con el fin de que pueda ser conocido por todo el personal. El objetivo principal es garantizar la información en relación a la estructura funcional de la empresa, identificar a los directivos y mandos intermedios, **establecer las relaciones interdepartamentales y favorecer la comunicación.**

Además, **la empresa pone a disposición de los empleados la información relativa a sus funciones en cada puesto**, así como las dependencias jerárquicas y funcionales.

Durante el año del presente informe de progreso y crean y analizan los **perfiles por competencias** de cada puesto formado por las habilidades y conocimientos que se requieren

para desempeñar un puesto de trabajo, así como los comportamientos y actitudes que tienen las personas con el mayor desempeño dentro de sus puestos de trabajo.

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** y con **discapacitados**, garantizando la diversidad de género en todos los niveles jerárquicos.

Paralelamente se tienen establecidos los mecanismos necesarios para **determinar las necesidades de formación de los empleados** de la organización y **participa en programas de formación de jóvenes demandantes de primer empleo**. En este sentido, 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.

Assista realiza actividades formativas de forma continuada, tanto para mejorar los resultados de los procesos, mejora continua en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, como para comunicar trasladar necesidades de los clientes, objetivos de la empresa, etc.

Assista no ha abierto nunca ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, ni en 2015 ni años anteriores.

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 "Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE".

Durante el año 2014, se adaptó este sistema de gestión a las exigencias de la norma ISO 14001 con el fin de lograr la certificación a principios del año 2015, obteniéndola en marzo de 2015. En 2016 se ha realizado al auditoria de seguimiento de la Norma ISO 14001 sin ningún tipo de "No conformidad".

Certificado ES15/18003

El sistema de gestión de

ASSISTA CASA 2005, S.L.

C/ Cronista Carreres, nº 10
46003 Valencia

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 14001:2004

Para las siguientes actividades

- ✓ Gestión integral de siniestros multiriesgo.
- ✓ Servicios de adecuación, mantenimiento, realización de informes técnicos y trámites administrativos de activos inmobiliarios.
- ✓ Certificación energética de inmuebles.
- ✓ Obras de edificación.
- ✓ Rehabilitación y reformas en viviendas y locales comerciales.
- ✓ Servicios de mantenimiento de empresas.
- ✓ Servicios telefónicos y de contact center.

en/desde los siguientes emplazamientos

C/ Cronista Carreres, 10 - 46003 Valencia
C/ General Palanca, nº 3 y 4 – 46003 Valencia

Este certificado es válido desde
14 de marzo de 2016 hasta 15 de septiembre de 2018.
Edición 2. Certificado con SGS desde mayo de 2015.

Autorizado por

Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1

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.

Durante **el año 2015** se ha revisado y modificado en caso de ser necesario, el cumplimiento de la aplicable vigente, tanto en el ámbito europeo, nacional, autonómico y local. Se han distribuido contenedores para segregar los diferentes residuos que generamos en nuestras instalaciones, principalmente de papel, de plásticos, de pilas y de residuos de tóner. También se identificaron y documentaron formalmente, los aspectos medioambientales propios de nuestra actividad, estableciendo objetivos para aquellos que son significativos medioambientalmente.

Durante el año 2016 está información está siendo revisada y actualizada en base a los nuevos procesos implantados en la empresa; con el objetivo fundamental de minimizar el impacto ambiental significativo que pudiesen ocasionar nuestras actividades, mediante el **uso de procedimientos y planificación adecuada**

Para el año 2016 se han establecido objetivos y planes de acción, con el fin de actuar sobre ellos. Toda esta información está correctamente recogida y documentada en nuestro sistema de gestión medioambiental.

Para cumplir los objetivos anteriores, Assista **ha hecho público su compromiso:**

- **Clientes:** a través de nuestra página y otros soportes de comunicación
- **Proveedores**: a través del contrato de colaboración y los comunicados enviados específicamente para informar sobre nuestros compromisos medioambientales y
- **Trabajadores:** que forman parte de nuestra plantilla, informándoles de los requisitos medioambientales incorporados al control operacional.

para que sean conscientes de la importancia de su contribución al logro de los objetivos.

Asimismo, **ha incluido en los procesos operativos**, las actividades de control 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.

Assista **ha implantado** 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.

- **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** y la correcta gestión de los RAEE generados.

- Configuración de todas las impresoras para que impriman en b/n a doble cara y en modo borrador.

- Distribución de buenas prácticas entre el personal de oficinas para que hagan un uso eficiente de la electricidad.

Para el año **2016**, entre las medidas adoptadas están:

- Colocación de sensores de luz en todos los pasillos, aseos y zonas comunes.
- Cambio de bombillas de bajo consumo en todas las salas de mayor afluencia.

Durante el año 2015 se realizó jornadas de **formación medioambiental específica** a todo el personal de la empresa, tanto operarios propios como personal de oficinas con el fin de lograr su compromiso con los objetivos generales de la empresa en este sentido.

Dentro de la formación inicial que reciben los empleados que se incorporan en la empresa, se ha incluido un apartado de medio ambiente por lo que durante el **año 2016** toda la formación que se realiza ya incluye este contenido.

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.

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 somos más las empresas que apostamos por nuevos modelos de gestión más responsables con nuestro entorno, por lo que además de cumplir con las funciones tradicionales tenemos en cuenta aspectos sociales y medioambientales.

Actualmente se está mejorando la APP para la gestión de los servicios realizados con operarios de plantilla, con el fin de **reducir el consumo de papel**, principalmente los partes de trabajo.

Asimismo, hemos realizado una serie de **nuevos comunicados a nuestros proveedores** con el fin de que se involucren en el objetivo último de prevenir la contaminación ambiental, principalmente mediante la correcta gestión de los residuos generados durante nuestra actividad.

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 y los servicios que prestamos, los aspectos medioambientales y su impacto, se identifican para cada obra y servicio y su gestión está incluida en el control operacional de las mismas, conservando las evidencias documentales requeridas tanto por la legislación vigente como por la norma ISO 14001.

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 apuesta 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 beneficios del uso de la tecnología y la automatización de los procesos es **reducción del uso de papel**, impactando directamente sobre el medio ambiente, limitando el uso del mismo 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.

- **Clientes:**
  La mayor parte de nuestros clientes utilizan **plataformas digitales** para el intercambio de información de los servicios que realizamos para ellos y/o **aplicaciones de movilidad.**
  Todos nuestros clientes tienen acceso a nuestra **plataforma extranet** para consulta y seguimiento de los servicios.

- **Proveedores:**
  Los proveedores que forman parte de la red de colaboradores de Assista disponen de una plataforma (**extranet de proveedores**) desde donde pueden gestionar la información relativa a los servicios. Donde también autofacturan.
  Utilización de la Plataforma Documental IVALUE, donde los proveedores gestionan toda la documentación legal requerida por Assista. Evitando de esta forma la impresión, consumo de tóner, en papel favoreciendo al medio ambiente.

- **Operarios de Plantilla**:
  Para la gestión de los servicios de los operarios de plantilla, se ha estado desarrollando una **APP propia**, cuya puesta en marcha y validación por los usuarios se está realizando en 2015. Con esta APP se eliminarán los partes de trabajo en formato papel. **Como objetivo durante el año 2016** se va a trabajar en la actualización y mejora continua de la APP propia.

- **Personal de oficina:**
  Como objetivo durante el año 2016 se va a trabajar en la creación de una **plataforma para la gestión de toda la documentación necesaria** de los trabajadores; donde se hacen entrega por ejemplo, de las nóminas de los empleados de forma electrónica; **y comunicaciones** internas entre la empresa y el trabajador.

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.

Dado que Assista es una empresa de asistencia, por lo tanto, de servicios, su principal potencial de desarrollo y mejora está en el uso de la tecnología más avanzada y el desarrollo del talento de sus empleados.

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.