



ASSISTA

INFORME DE PROGRESO

2016



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:	170
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:	2016
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2015



2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 14 de Octubre de 2017

Estimados Sres.,

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**.

Assista es un Grupo Empresarial con una trayectoria de más de 20 años, convirtiéndose en un referente en los diferentes mercados en los cuales interactúa como son el sector de la asistencia al hogar, la construcción y el mantenimiento de instalaciones

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; siempre enfocada en el respeto de los derechos humanos fundamentales para que no sean vulnerados

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

Crece 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.

En Assista los Valores, son el conjunto de principios, reglas y aspectos culturales con los que se rige la organización, son las pautas de comportamiento de la empresa.

- Orientación al cliente. Se ha establecido como objetivo principal, la satisfacción de las necesidades de los mismos, orientando los procesos de negocio a la consecución de dicho objetivo.
- Integridad. Política de detección del fraude desde el Dpto. de Calidad
- Compromiso con el desarrollo de nuestros empleados. Todas las actuaciones llevadas a cabo dentro de nuestro compromiso con los trabajadores están encaminadas a consolidar una cultura orientada al equipo humano, que fomente el trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización de nuestros empleados. Formación continua y análisis de la necesidad



- Compromiso con el desarrollo de nuestros proveedores. Disponemos de una **Red de Colaboradores** que han pasado por nuestro proceso de homologación evaluación y re-evaluación, verificando que nuestras relaciones comerciales mantienen un comportamiento alineado con nuestros compromisos a través de nuestros

Cada año trabajamos para afianzar la relación con nuestra **Red de Proveedores**, lo que nos permite conocer y prevenir riesgos de vulneración de derechos humanos y nos esforzamos en que mantengan estándares éticos, sociales y ambientales adecuados y alineados con nuestra normativa interna.

- Ética profesional.
- Innovación. Desarrollo de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Como por ejemplo nuevas plataformas ERP(ACCESS, IVALUE, GMAO)

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.

Continuamos con nuestra implantación del portal de documentación Ivalue, debido que tenemos una red externa de más de 1200 proveedores y estamos adecuando por volumen de servicios y facturación. , En este portal es la propia red de colaboradores quien 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, además, a la firma de contrato, se les entrega unas pautas con los derechos y deberes que han de cumplir con respecto a la protección de datos.

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 2016, 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 factor de riesgo.**

En Assista es requisito indispensable que su red de proveedores cumpla con la legislación y normativa vigente en nuestro país, en cualquier ámbito, tanto medioambiental

como laboral, fiscal, etc. Por ello, en el proceso de selección de proveedores llevado a cabo por la empresa se vigila rigurosamente este cumplimiento antes de la contratación o colaboración con cualquier proveedor.



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 anteriormente citados.

Con el fin de garantizar la correcta gestión de la red de proveedores, toda la información sobre el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a su actividad se recoge y verifica antes de la firma del contrato de colaboración, posteriormente se archiva y se mantiene hasta que



finaliza la relación comercial con el proveedor. En el caso de que un proveedor que no facilite la información solicitada, no será dado de alta y por lo tanto, no podrá pertenecer a la red de proveedores ni prestar servicios para Assista.

Actualmente, con la implantación del portal de documentación profesional, el seguimiento y validación de la documentación requerida según legislación vigente es más exhaustivo. Gracias a esta plataforma, la documentación se mantiene actualizada en todo momento, recibándose avisos en caso de falta de documentación y detectando la caducidad de la misma.

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.

Por otra parte, se realizan controles periódicos de las actualizaciones en normativa legal que afecten al desempeño de nuestra actividad, informando y requiriendo su cumplimiento a nuestros colaboradores y proveedores,

En el año 2016, hemos podido comprobar el funcionamiento favorable 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 la plataforma web. Desde que se puso en marcha a finales de 2015, el control documental de los proveedores está totalmente actualizado, teniendo acceso a esta documentación en cualquier momento y desde cualquier oficina.

Como objetivo para el año 2017 se fija el mantener actualizado toda la operativa que se deriva de la plataforma web, mejorar la funcionalidad de la misma corrigiendo las posibles deficiencias que se hayan detectado y continuar chequeando el correcto funcionamiento de control documental automatizado y digitalizado a través de la plataforma.

Por otra parte, a todos aquellos clientes que nos han homologado como proveedores, les hemos mostrado nuestro compromiso en materia de RSE, calidad de los servicios 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. Para ello, se preparó y se realizó un seguimiento y mantenimiento exhaustivo de todo el sistema de gestión medioambiental con el fin de obtener la renovación de la certificación que se obtuvo en marzo de 2015

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.

Continuando con el objetivo de implantación de la norma ISO 14001, durante el año 2017 se trabajará en la adaptación del sistema de gestión medioambiental con el fin de que se consiga un cumplimiento óptimo de la nueva norma ISO 14001:2015



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, **no existiendo 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 de hecho, Assista dispone de información de materia laboral que se ha puesto a disposición de todo los trabajadores y ha establecido un horario de consulta con el Departamento de Recursos Humanos para solventar cualquier duda o inquietud en este ámbito.

Por otra parte, 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. Conjuntamente, todos los empleados tienen acceso a la intranet donde están alojados los documentos y protocolos de resolución de conflictos y solicitudes a sus responsables y a los cuales que pueden recurrir en el caso de necesitarlos.

Durante el año 2016 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. Además, con el fin de preservar el anonimato de los empleados, se ha instalado un buzón de sugerencias por el cual se pueden plantear nuevas iniciativas sin la necesidad de identificar al autor. Dichas iniciativas son analizadas por los Departamentos implicados y transmitidas a Dirección para que estudien la posibilidad de puesta en marcha de las mismas.

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. Del mismo modo, fomenta un ámbito laboral basado en el respeto y compañerismo animando al personal a trabajar en equipo e impulsando la tolerancia y el saber estar.



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

En Assista se realizan trabajos que, por su naturaleza y tipología, por su política laboral y por el entorno económico y social de actuación, regulado por un marco legal y unas normas internas de trabajo, **no se presenta ningún riesgo en incurrir a trabajo forzoso dentro de la organización.**

Assista cuenta con una plantilla en la que predominan los **empleados con cargas familiares**, principalmente con hijos menores a su cargo. Asimismo, dada su elevada contratación de mujeres, se cuenta con un destacable número de estas que están o pueden estar **embarazadas**. Del mismo modo, se cuenta con **personas que quieren desarrollar su carrera profesional** a través de la formación o personas **con necesidades médicas particulares** o regulares. Por todo ello, Assista ha establecido **las medidas y acciones necesarias para garantizar y fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar.**

Desde el Departamento de Recursos Humanos de la empresa, se recogen, actualizan y analizan los datos e información acerca del número de empleados que pueden optar a las **medidas de conciliación y beneficios sociales**, tales como horarios especiales, flexibilidad en entradas y salidas en los turnos de trabajo, permisos retribuidos, etc.

Assista trabaja bajo el cumplimiento normativo de la Ley de protección de datos, por lo que todos los datos de los que dispone relativos a sus empleados que puedan ser susceptibles de cumplimiento de dicha ley, tienen carácter **confidencial y están protegidos según lo establecido en la LOPD.**



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

Atendiendo a la tipología de los trabajos que se realizan desde la empresa, regulados bajo un entorno económico y social responsable, **el trabajo infantil no tiene cabida ni presenta ningún riesgo dentro de la organización** por lo que no se ha considerado necesario el establecimiento de 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 actuales y futuros, 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.

Assistacasa 2005 S.L. cumple con la obligación que establece la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social del minusválido (**LISMI**), donde se dispone que las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, tienen la obligación de **contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%**. Además, cumpliendo con la Ley 10/2014, de 3 de diciembre de accesibilidad, Assistacasa 2005 S.L. ha establecido las medidas necesarias, como son accesos y estancias adaptadas, que garantizan el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.



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.

Para Assista, trabajar bajo un **ambiente laboral respetuoso** es vital, por ello todos los empleados deben trabajar bajo este ambiente, garantizando así tanto el cumplimiento de la legislación y normativa en materia laboral como las normas internas de trabajo. Con el fin de conseguir este entorno, todos los empleados reciben en su incorporación una formación inicial y se les entrega el **Manual de Acogida** donde se recogen y se explican 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**, Assista 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, recogiendo, dentro de estas medidas, la contratación de, por un lado, personas mayores de 45 años, favoreciendo su integración, y por el otro, personas jóvenes facilitando así el acceso al primer empleo.

Por otra parte, la **igualdad de oportunidades** entre hombres y mujeres, es uno de los aspectos que más se ha trabajado en los últimos años en Assista. Parte de este trabajo se ha materializado con la **implantación de un Plan de Igualdad** donde, entre otros factores, se ha alcanzado de manera satisfactoria el acceso a los puestos directivos **sin haber riesgo de discriminación** en la contratación, formación y promoción a dichos puestos, en función del sexo, edad, origen o cualquier otra causa.

Con el propósito de conseguir una correcta implantación del Plan de igualdad, entre 2015 y 2016 se formó un comité de igualdad, cuya misión principal era la consecución de una correcta implantación y de esta manera 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.

Este Plan de igualdad supone mejoras respecto a la situación anterior de la empresa y con el fin de preservarse dichas mejoras, se han establecido los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar, seguir mejorando y alcanzar la consecución de la igualdad real entre hombres y mujeres en la empresa y por extensión en el conjunto de la sociedad

En Assista, se cuenta con **un escenario cambiante** ya que su estructura va variando adaptándose y modificando su composición a medida que se va incrementando el número de hombres que acceden a puestos directivos y la sociedad va evolucionando hacia otros modelos más igualitarios.

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3	3
% de directivos mujeres	78	67	60	60	67
% de directivos hombres	22	33	40	40	33
% de mujeres	81	82	80	71	63
% de hombres	19	18	20	29	37
% de mayores de 45 años	10	42	20	31	16
% de menores de 30 años	2	34	13	15	10
% de empleados no nacionales	10	11	9	6	2
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69	57
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31	43

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 2016, la podemos observar en la tabla ha habido un aumento en el porcentaje de directivos mujeres cumpliendo así con el plan de igualdad, Por otra parte, el descenso del porcentaje de contratos fijos y aumento de trabajo temporal, es debido a que se han producido varios picos de trabajo durante este año necesitando contrataciones temporales por necesidades de producción.



Desde el Departamento de RRHH de Assista, se mantiene actualizado el organigrama funcional de la organización, el cual es difundido a través de la intranet con el fin de que pueda ser conocido por todo el personal. De este modo se garantiza que la información en relación a la estructura funcional de la empresa, identificación de los directivos y mandos intermedios llega a todo el personal y permite **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 2016, se ha implementado de manera satisfactoria la creación y análisis de los **perfiles por competencias** de los diferentes puestos donde se reflejan 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. Por otra parte, se ha iniciado un proyecto de análisis psicotécnico de los empleados que se han incorporado en plantilla durante este año, con el fin de valorar personalidad y posibles comportamientos para las diferentes situaciones que se den durante el desempeño de su puesto 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**, con **discapacitados y personal de edad avanzada**, garantizando la diversidad de género en todos los niveles jerárquicos.

Por otra parte, se han establecido protocolos con el fin de identificar las **las necesidades de formación de los empleados** de la organización, para ello, anualmente se solicita a todos los empleados que informen a sus Responsable de la formación que necesitan, bien sea de manera actual o futura, para reforzar el desempeño de su puesto de trabajo. Recogida toda la información por parte de los Responsables, se transmite a Dirección para su análisis y aprobación elaborándose así el Plan de Formación anual donde además de estas necesidades, se incluirá formación en , aspectos legislativos y aspectos relacionados con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Conjuntamente a este plan de



formación, Assista **participa en programas de formación de jóvenes demandantes de primer empleo**, facilitando el acceso a la empresa y formando desde dentro a dichos jóvenes.

Assista realiza actividades formativas de forma continuada, para mejorar los resultados de los procesos, mejora continua en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, sensibilización con el Medio Ambiente, comunicar y 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 2016 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 2016, con el fin de mantener la certificación del sistema de gestión, se ha realizado la auditoria de seguimiento de la Norma ISO 14001, no habiéndose detectado ningún tipo de “No conformidad”.



Desde Assista se ha establecido una claro compromiso con el Medio Ambiente tanto por parte de la Dirección como el resto del personal. Este compromiso nos ha llevado a establecer los **objetivos medioambientales** que se enumeran a continuación:

- **Cumplir y mantener actualizados** los requisitos establecidos en la **legislación ambiental vigente aplicable** en todas sus actuaciones.
- Realizar **jornadas de sensibilización** para poner en conocimiento de los empleados el impacto ambiental que ocasiona nuestra actividad empresarial y con ello, implementar medidas para mitigarlo.
- Fomentar **medidas de buenas prácticas medioambientales** tanto a nivel laboral como personal para todo el personal de la empresa.

Durante **el año 2016** se ha revisado y modificado, el cumplimiento de la normativa aplicable vigente, contemplando tanto en el ámbito europeo como el nacional, autonómico y local.

Desde Assista se han tomado medidas adicionales distribuyendo en todas sus oficinas contenedores facilitando así la segregación de los diferentes residuos que se generan en nuestras instalaciones, siendo principalmente consumibles como papel, plásticos, pilas y residuos de tóner. Por otra parte se han identificado y documentado formalmente, los aspectos medioambientales que afectan directamente a nuestra actividad, estableciendo objetivos para intentar mitigar los efectos de aquellos que son significativos medioambientalmente.

La información registrada durante 2016 ha sido revisada y actualizada teniendo en cuenta los nuevos procesos implantados en la empresa y cuyo objetivo principal ha sido minimizar el impacto ambiental significativo que haya podido ocasionar nuestras actividades al medio, utilizando para ello el **uso de procedimientos y de una planificación adecuada**

Los objetivos establecidos **en el 2016** y planes de acción derivados de los mismos, se han realizado y perseguido con el fin de actuar sobre ellos y conseguir así una gestión medioambiental correcta. Toda la información proveniente de estos seguimientos está correctamente recogida y documentada en nuestro sistema de gestión medioambiental.

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



- **Clientes:** a través de nuestra página web y otros soportes de comunicación como son correos electrónicos, dossieres informativos, etc.
- **Proveedores:** a través del contrato de colaboración y los comunicados enviados específicamente para informar sobre nuestros compromisos medioambientales
- **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 y dejando toda la documentación medioambiental para su consulta en la intranet de la empresa.

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, entre dichas actividades, se cuenta con la correcta justificación de la gestión de los residuos tanto de los operarios propios como de la red externa de operario. 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 **tienen implantadas** una serie de **medidas de eficiencia energética** con el fin de conseguir una reducción del consumo energético tanto en oficinas como en la realización de los servicios. 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 han adquirido nuevos vehículos con un consumo y emisión de CO2 menor y se han diseñado las rutas diarias de tal manera que se minimiza el número de kilómetros realizados y por lo tanto, se optimizan los trayectos teniendo así 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. Además se han formado a los empleados para que hagan un uso responsable de los medios informáticos y demás elementos tecnológicos puestos a disposición de los mismos para el desempeño de su trabajo.
- Se han determinado unos **criterios de sostenibilidad** para las compras de electrodomésticos y otros equipos que son necesarios para la incorporación a los servicios que prestamos. Dichos criterios se establecen con el fin de adquirir productos cuyo **consumo energético sea lo más eficiente posible** y se pueda realizar una correcta gestión de los RAEE generados.
- Desde el Departamento de informática, se ha realizado una configuración global en todos los equipos informáticos para que en todas las impresoras imprima en b/n, a doble cara y en modo borrador.
- Formación en buenas prácticas entre el personal de oficinas para que hagan un uso eficiente de la electricidad.

Para el año **2017**, entre las medidas adoptadas están:

- Colocación de sensores de luz en todos los pasillos, aseos y zonas comunes.
- Cambio de manera inmediata de bombillas de bajo consumo en todas las salas de mayor afluencia y de manera progresiva en el resto de estancias.
- Aplicación de medidas masivas de ahorro de consumo energético en todos los ordenadores de la empresa, entre las que se encuentra el apagado automático de los monitores y cambio a modo hibernación del pc.
- Mantenimiento regulado de A/C en temperaturas óptimas de consumo tanto en verano como en invierno.



Durante el año 2016 se realizaron 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 desde 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”.

El Dpto. de Calidad y Medio Ambiente de Assista, cuenta con **personal específico y cualificado** el cual gestiona los aspectos empresariales relacionados con el medio ambiente.

Dada la tipología 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 e indispensable** para poder homologarnos como proveedores **cumplir con una serie de obligaciones en materia de medio ambiente y hacerlas cumplir** a nuestros proveedores y colaboradores.

Actualmente, se han incrementado las empresas que apuestan por la gestión medioambiental responsable. Cada vez más, se establecen medidas para la correcta gestión de residuos, se recurre a reciclaje y optimización de recursos y formulan políticas con una fuerte implicación con el Medio Ambiente. Assista es una de estas empresas, donde apostamos por nuevos modelos de gestión más responsables con nuestro entorno, cumpliendo así con las funciones tradicionales y teniendo en cuenta aspectos sociales y medioambientales.

Actualmente Assista cuenta con una APP totalmente funcional para la gestión de los servicios realizados con operarios de plantilla, con lo que se ha conseguido **reducir el consumo de papel** de manera considerable, al evitarse la impresión de 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.

Del mismo modo, se han realizado comunicados y formación específica a los operarios de plantilla sobre la correcta gestión de los residuos que se generan en los diferentes servicios atendidos. Se ha puesto a disposición para su consulta, de listados de puntos limpios y diferentes gestores autorizados a nivel nacional en los que Assista dispone de cuenta abierta.



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”.

Assista lleva apostando varios años por la **tecnología para el impulso y desarrollo de su actividad empresarial**. Para ello ha invertido la compra de nuevos software y hardware que facilitan el desempeño de nuestra actividad diaria. Del mismo modo, adaptándose a las nuevas tecnologías de la información, se ha embarcado en el desarrollo de herramientas de gestión propias y APP's.

Gracias a esta evolución a las gestión documental y automatización de los procesos mediante el uso de TICs se han obtenido beneficios entre los que se encuentran la **reducción del uso de papel y consumibles tóner**, impactando, de esta manera, positivamente sobre el medio ambiente y limitando el uso del mismo a aquellas actividades para las que resulta imprescindible la impresión de documentos. Del mismo modo, se han establecido unas pautas medioambientales para el uso del papel donde se establece la reutilización y reciclaje del papel.

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 en papel y consumo de tóner favoreciendo al medio ambiente.



- **Operarios de Plantilla:**

Para la gestión de los servicios de los operarios de plantilla, se ha desarrollado una **APP propia**, cuya implementación y validación por los usuarios se ha realizado en 2016. Con esta APP se han eliminado los partes de trabajo en formato papel.

Como objetivo durante el año 2017 se va a trabajar en la actualización y mejora continua de la APP propia, añadiendo nuevas funciones y mejorando su operatividad consiguiendo así una optimización de la misma y evitando la necesidad de emplear consumibles para suplir posibles fallos de la APP.

- **Personal de oficina:**

Cumpliendo con el objetivo establecido para 2016 se ha iniciado una metodología en la entrega de nóminas de forma electrónica, donde los empleados reciben en sus correos y bajo protección de contraseña las nóminas mensualmente. **Como objetivo de 2017**, se va a trabajar en la creación de una **plataforma que realice de forma automatizada la gestión de toda la documentación necesaria** de los trabajadores; desde la entrega de las nóminas de los empleados de forma electrónica como **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”.*

Dada la tipología de los servicios prestados por la empresa, **la corrupción no consta como un factor de riesgo** para clientes y proveedores, por lo que no ha sido necesario el establecimiento de objetivos para paliar con este principio.

La empresa ha establecido como norma interna para todos los empleados, además del cumplimiento de los requisitos legales, la no aceptación de regalos u obsequios por parte de clientes, proveedores o cualquier otro colaborador con el fin de evitar tratos de favor.

Para evitar que pudieran producirse dicho tratos de favor, todos aquellos regalos u obsequios que pudieran ser recibidos por cualquier empleado en cualquier nivel de responsabilidad deberán ser comunicados al Dpto. de RRHH y entregados para su reparto de forma equitativa. Todos los empleados son conocedores de esta política la cual se controla por el mismo Dpto. de RRHH.

