

ASSISTA



2018

INFORME DE PROGRESO



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/ General Palanca, 4
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:	232
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:	2018
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2017



2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 14 de octubre de 2019

Estimados Sres.,

Desde AssistaCasa 2005 S.L. nos complace presentar un año más el informe de progreso con el fin de renovar nuestro compromiso adquirido con el Pacto Mundial y continuar con el apoyo manifestado en años anteriores en , el desarrollo e implantación de los diez principios básicos sobre los que se articula la iniciativa dentro de nuestra organización.

Para ello, seguimos comprometiéndonos a aportar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planteados así como a hacer partícipes a todos nuestros grupos de interés y partes interesadas.

AssistaCasa 2005 S.L. presentará el Informe de Progreso que exige esta iniciativa.

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

Atentamente,

Miguel Escrivá Lorente
Presidente
AssistaCasa 2005 S.L



3. CUMPLIMIENTO 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**.

Con más de 20 años de experiencia, tanto nacional como internacional, en la prestación de servicios en asistencia al hogar, construcción, recuperación inmobiliaria y mantenimiento de instalaciones entre otros, el Grupo empresarial Assista se ha convertido en un referente en estos sectores.

En la actualidad, nuestro ámbito geográfico de actuación se localiza en la Unión Europea, concretamente en España y Portugal, por lo trabajamos en un entorno regulado que protege los derechos humanos fundamentales, evitando la vulneración de los mismos. Teniendo en cuenta este motivo, en la actualidad Assista **no ha detectado vulneración de los Derechos Humanos**, aun así hace públicos sus valores empresariales a través de su Política de Calidad, Medio Ambiente, RSE y Protección de datos de la empresa, referenciando en la misma el entorno de trabajo seguro, el respeto al medio ambiente y al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad.

Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona trabajadora. Assista no tolerará, en el ámbito de su organización, ningún tipo de práctica discriminatoria o conducta considerada como acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, ya que constituyen actos contrarios al principio de igualdad de trato y no discriminación, y son vulneradores del derecho a la consideración debida de la dignidad, y al derecho a la integridad física y moral de las personas, y por cuanto conllevan consecuencias negativas tanto para la persona que lo sufre como para la empresa, en tanto que afecta al clima laboral.



Con la finalidad de evitar estas situaciones, se está trabajando en preparar un **Plan de Prevención e Intervención frente al Acoso Sexual** en la empresa, que será aprobado el año próximo. Con este plan se promueven condiciones de trabajo que evitan el acoso sexual y/o el acoso por razón de sexo, arbitrando procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones de quien haya sido objeto del mismo.

Por otro lado, del mismo modo que su Política, la **misión, visión y valores** de la empresa se hacen públicos a través de su página web evidenciando en los mismos la especial atención prestada al cuidado de los comportamientos éticos de nuestros empleados y colaboradores. La integridad y la ética son valores que rigen nuestro destino dentro de la Empresa. Sabemos escuchar a nuestros clientes, haciendo de ello una obligación profesional.

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.

Entre ellos destacan: **la orientación al cliente** como objetivo principal de la empresa se ha establecido la satisfacción de las necesidades de los mismos, orientando los procesos de negocio a la consecución de dicho objetivo y velando para que su satisfacción incremente con la prestación de servicios de calidad. **La Integridad** reforzada con la implantación del Plan de Prevención de Delitos Penales , en donde se han definido las directrices para evitar conductas sancionables garantizando su difusión y favoreciendo su aplicabilidad a la misma; así como la Política de detección del fraude , desde el Dpto. de Calidad, por parte de nuestra red de colaboradores

Otros valores destacables son el **Compromiso con el desarrollo de nuestros empleados**, fomentando el trabajo en equipo y buscando la motivación y autorrealización de los mismos y **Compromiso con el desarrollo de nuestros proveedores** existiendo un proceso de homologación, evaluación y reevaluación de la Red de Colaboradores verificando que nuestras relaciones comerciales mantienen un comportamiento alineado con nuestros compromisos.



Como se ha mencionado en nuestros valores, los dos pilares fundamentales de la empresa son nuestros empleados por un lado, y por otro nuestra Red de Colaboradores.

Assista dispone de una amplia **Red de Colaboradores**. Para formar parte de nuestra **Red**, 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.

El control del cumplimiento legal de nuestros proveedores se realiza de forma exhaustiva mediante el portal interno de documentación de Ivalue y las propias plataformas externas de nuestros clientes ya que es el propio proveedor el que proporciona la documentación técnica legal requerida para poder estar activo y mantener la relación contractual con Assista. Además, el portal IVALUE, cuenta con la supervisión de un gestor documental, cuya función es asegurar y validar que toda la documentación aportada por la Red de Colaboradores sea correcta.

Por otra parte, para Assista sus **Empleados** son su motor principal, por esta razón es primordial mantener un ambiente laboral respetuoso y cordial, garantizando el cumplimiento de la legislación y normativa en materia laboral, así como las normas internas de trabajo. Con el fin de conseguir esto, todos los nuevos empleados, 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.

Para Assista el cumplimiento legislativo en materia de protección de datos es de suma importancia. Es por ello que durante el 2018 se ha realizado la transición de la LOPD al **Reglamento General de Protección de Datos ,RGPD**, garantizando así el cumplimiento de los requisitos exigidos en los diferentes Departamentos de la empresa, así como un proceso de información exhaustivo a todo el personal de la empresa que se incorpora en la formación inicial que reciben todas las nuevas altas, y que es entregada a la firma del contrato (las 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 el mismo se expone a los empleados que lo pudieran necesitar, una sistemática para la comunicación y tratamiento de los conflictos que



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

Por último indicar que el **compromiso** de Assista con los **colectivos sociales menos favorecidos** se evidencia mediante su permanente y activa colaboración con la **Fundación Vida en Armonía**, organización sin ánimo de lucro que contribuye al desarrollo integral de las sociedades y promueve la igualdad de oportunidades y el cuidado de personas en riesgo de exclusión social por razones sociales, económicas, mentales, físicas o culturales allá donde sea necesario, haciendo especial hincapié en la infancia en situación de vulnerabilidad. Con este propósito la Fundación dirige todos sus esfuerzos hacia las siguientes acciones:

- **Acción Social:** articulando y encauzando esfuerzos para actuar junto a los colectivos sociales con carencias, independientemente del lugar donde se encuentre. Así mismo promover la participación de particulares y empresas en los proyectos y actividades realizados por la fundación.
- **Acción Cultural:** promover la difusión entre los más desfavorecidos del conocimiento científico, las artes y la cultura, contribuyendo al progreso y desarrollo de las realidades sociales, políticas, económicas, culturales y medioambientales.
- **Acción Medioambiental:** fomentar y colaborar en proyectos que promuevan la concienciación de la sociedad respecto a la necesidad de adoptar un modelo de desarrollo sostenible.
- **Acción en el ámbito científico, educativo y de investigación:** promoviendo el conocimiento y la investigación de técnicas terapéuticas que proporcionen el bienestar físico, emocional y psíquico y a su vez impulsando y realizando proyectos de formación educativa dirigidos a niños, adultos y mayores.

Actualmente los esfuerzos de la fundación se centran en 2 proyectos: el desarrollo de un colegio en la ciudad de Belo Horizonte, en Brasil, y el estudio para crear un comedor social en Valencia.



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.**

Para el cumplimiento de este principio Assista realiza varias acciones preventivas que garantizan que no se vulneran los Derechos Humanos ni de manera directa, ni beneficiosa, ni silenciosa.

Entre estas acciones se encuentra la rigurosa vigilancia en la selección de la Red de proveedores, fijando como requisito indispensable antes de la contratación o colaboración con cualquier proveedor, que se cumpla con la legislación y normativa vigente en nuestro país, en cualquier ámbito, tanto medioambiental como laboral, fiscal, social, etc.

Con la finalidad de garantizar que los proveedores cumplen con los requisitos legales para el ejercicio de su actividad, el Departamento de Proveedores tiene establecida entre sus funciones la evaluación y re-evaluación de las empresas colaboradoras que prestan servicios o suministran productos que se incorporan a los servicios que prestamos.

Como se ha indicado 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 que se ha dado de alta al proveedor se inicia la colaboración con nuestra organización supervisando de forma periódica el cumplimiento legal. Para ello se comprueba que la relación contractual es correcta, procediendo a amonestar o dar de baja en la Red en caso contrario.

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 2018, se ha validado de manera satisfactoria el funcionamiento 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. Se han corregido las deficiencias encontradas y mejorado el entorno web que ofrece al usuario un acceso y manejo de la plataforma de manera más intuitiva y ágil.

Como objetivo para el año 2019 se fija la asignación de mayor número de recursos en el Departamento de Red que permita la mejora de la gestión de la Red de proveedores tanto desde el enfoque documental como comercial y garantizar de este modo la consecución de una Red de calidad, de gran experiencia y profesionalidad. .

Por otra parte, todos aquellos clientes, tanto antiguos como nuevos, que nos han homologado como proveedores, son conocedores de nuestro compromiso en materia de RSE, calidad de los servicios y apoyo al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Nuestra compañía utiliza varios soportes de comunicación para la realización de **acciones comerciales y de marketing**, con la finalidad de mostrar a los clientes su compromiso público con los 10 Principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es por ello que se plantea como objetivo para 2019 la mejora de estos soportes y medios. Con ello trasladaremos nuestro compromiso de manera más eficiente tanto a nivel interno como externo y aseguraremos que se transmite y receptiona por todas nuestras partes interesadas y grupos de interés.



Como objetivo para el año 2018, Assista se propuso la recertificación según la nueva norma medioambiental ISO 14001:2015 y de calidad por la ISO 9001:2015. Para ello, se ha realizado un seguimiento, mantenimiento y adecuación exhaustiva de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente, obteniéndose en mayo de 2018 las renovaciones de las certificaciones adaptadas a las nuevas normas.



Asociado a este objetivo, Assista traslada continuamente tanto a sus clientes como a sus proveedores su compromiso en este ámbito, bien contractualmente o a través de otros medios. Durante 2018 se han realizado varias acciones formativas e informativas en materia medioambiental a todas nuestras partes interesadas. Entre estas acciones se encuentran los comunicados a los proveedores, información y resolución de dudas a Red interna y externa, formación y concienciación a empleados y comunicación a nuestros clientes y proveedores del compromiso adquirido con el medio Ambiente.

Como objetivo para 2019, se plantea continuar con esta práctica realizando al menos 2 veces al año comunicados en esta materia a la Red tanto externa como interna, con el fin de recordar la correcta gestión de los residuos, según la legislación vigente y recordar el compromiso que Assista ha adquirido.



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

Desde nuestra compañía se respeta la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho de Negociación Colectiva, eliminando las barreras y apoyando por parte de la empresa cualquier iniciativa que surja dentro de la organización y del marco legal establecido en este sentido. Es por ello que en Diciembre de 2017 se convocan por primera vez elecciones sindicales formándose así el primer comité sindical de la empresa e iniciándose un ciclo de negociaciones colectivas. Además de ello, Assista pone a la disposición de los trabajadores la información de materia laboral que dispone estableciendo un horario para su consulta con el Departamento de Recursos Humanos para solventar cualquier duda o inquietud en este ámbito.

Gracias a la creación del Comité Sindical y las reuniones periódicas que realiza con la dirección y RRHH, se han desarrollado diferentes iniciativas fomentadas por la empresa con la finalidad de mejorar el ámbito de trabajo a nivel laboral y personal de los trabajadores. Conjuntamente con el comité sindical.

Una de las mejoras aplicadas con el Comité de Empresa ha sido el definir los diferentes canales de comunicación disponibles y trasladar a los empleados la metodología de uso de los mismos para las consultas, iniciativas, resolución de conflictos o temas importantes que quieran hacer llegar a los responsables. A través de estos mismos canales, el empleado puede resolver cualquier conflicto personal o laboral que le pudiera surgir. Adicionalmente, 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.

Por parte de la empresa el reconocimiento efectivo del Derecho a la Negociación Colectiva se ha materializado en el trabajar conjuntamente con el comité sindical en la modificación de procedimientos y normativa interna de la Empresa como por ejemplo las Normas de Trabajo y el Plan de Igualdad, recogiendo reivindicaciones del comité y mejorando las condiciones a nivel laboral y personal de todos los empleados.



Concretamente en las Normas de Trabajo se han determinado nuevas medidas entre las que se contempla el confort social. Con esta nueva medida se pretende conseguir que, aparte de garantizar el respeto y las buenas relaciones entre los empleados, se obtenga un ambiente laboral de cordialidad, tolerancia y bienestar por y para los empleados, con independencia del nivel funcional de la organización que ocupen.

Por otro lado con en el Plan de Igualdad se ha conseguido un compromiso formal de la Dirección con la igualdad de trato y de oportunidades entre hombre y mujeres, dotándolo de visibilidad. En este documento que ha sido concebido como una herramienta de política integral y ha sido elaborado de manera participativa como se ha comentado anteriormente, se plasma un importante abanico de acciones que van mucho más allá de los planteamientos testimoniales. Este Plan pretende ser un instrumento válido para conseguir un futuro más igualitario, aportando nuestro granito de arena por lograr una sociedad donde los hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades en todos los ámbitos de la vida.

Estos documentos se recogen en el Manual de Acogida, documento que se entrega a los trabajadores a la firma del contrato con la finalidad de que conozcan los documentos y normativa aplicable a los diferentes puestos de trabajo de la empresa, y se encuentra disponible y actualizada en la intranet, por lo que puede ser consultado en cualquier momento por todos los trabajadores de la empresa.



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

En nuestra compañía, **no se presenta ningún riesgo en incurrir a trabajo forzoso dentro de la organización** ya que se realizan trabajos en un entorno económico y social regulado por un marco legal y unas normas internas de trabajo,

Aun así, por parte de la Dirección se ha establecido una política muy clara de cumplimiento de los valores éticos que rigen la empresa. Todos los empleados, sin distinción han de cumplir las normas de comportamiento y códigos de conducta, que se han establecido teniendo en cuenta los intereses de los empleados con la finalidad de generar una fuerte cultura de civismo, participación y colaboración en la empresa consiguiendo de esta manera un entorno laboral confortable y productivo.

Es en el departamento de Recursos Humanos donde se recoge, actualiza y analiza los datos y número de empleados que pueden optar a medidas de conciliación y beneficios sociales, tales como horarios especiales flexibilidad en entradas y salidas en los turnos de trabajo, permisos retribuidos, etc.

El número de empleados que puede optar a estas medidas es elevado, ya la mayoría de los **empleados de la empresa tienen cargas familiares**, principalmente hijos menores a su cargo. y, dada la elevada contratación de mujeres, la probabilidad de empleadas que se encuentren o puedan estar **embarazadas** es elevada.

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**.

En el ámbito económico, la empresa actualmente se cuenta con un programa de microcréditos a empleados de hasta 3000€ dependiendo de la antigüedad de los mismos y la



posibilidad de disponer de una tarjeta sanitaria gratuita con Valora Prevención con la que se obtienen importantes descuentos en tratamientos y asesoramientos sanitarios.

Por otra parte, se ha aprobado la asignación de una bolsa de horas anuales retribuidas para asistencia o acompañamiento de familiares a consultas médicas. Como iniciativa de 2019 se plantea el estudio de la aplicación de nuevos Beneficios sociales que mejoren la relación personal/laboral de los empleados como son los cheques guardería y la negociación de tarifas para colectivos de seguro médico privado.

Siguiendo el cumplimiento normativo, todos los datos de los que dispone la empresa referentes a sus empleados tienen carácter confidencial y están protegidos bajo el **de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos (RGPD)**.

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

Teniendo en cuenta la tipología de los trabajos que se realizan desde la empresa, y que los mismos están 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”.*

Assista tiene establecidas prácticas no discriminatorias en sus procesos de selección, cumpliendo lo establecido en la legislación vigente en esta materia. Para ello se ha realizado un proyecto de mejora de la definición y evaluación de puestos mediante el uso de Job Description por parte del Departamento de Recursos Humanos junto a los departamentos implicados en cada caso, los cuales están ubicados en la intranet de la empresa. De esta forma los empleados pueden conocer las dependencias jerárquicas y funcionales de cada puesto. Con esta acción se facilita la labor de selección de personal para cada puesto y garantizar una elección adecuada.

Adicionalmente se ha implantado un análisis psicotécnico de los empleados, tanto en la incorporación como a los efectivos que ya trabajan con nosotros, con el fin de valorar la personalidad y aptitud ante situaciones que puedan surgir durante el desempeño de sus puestos de trabajo ya que los mismos evalúan la capacidad de análisis, razonamiento y expresión escrita. De esta forma la empresa/RRHH trabaja en función de las necesidades de los empleados tomando acciones preventivas antes de que los empleados sufran cualquier situación no favorable en su entorno de trabajo. En concreto los test de personalidad intentan extraer a través de preguntas de índole personal los principales rasgos del carácter de un individuo, lo que permite deducir su adaptabilidad al puesto de trabajo ofertado, ya que hay aspectos generales de la personalidad que se valoran en prácticamente cualquier puesto de trabajo como son la capacidad de iniciativa, persuasión y empatía, la adaptación social a las normas o a los cambios, el nivel de madurez y responsabilidad, la motivación y la estabilidad emocional.

En lo referente a la contratación, 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%**. Como objetivo para el 2019, Assista se propone la contratación de trabajadores con discapacidad superando el mínimo exigido por la LISMI. Además, cumpliendo con la Ley 10/2014, de 3 de diciembre de accesibilidad, la Empresa. 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.



En lo referente al 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, los colectivos más desfavorecidos como son por un lado, personas mayores de 45 años, favoreciendo su integración, y por el otro, personas jóvenes facilitando así el acceso al primer empleo, así como de mujeres.

Este trabajo se ha materializado con la **implantación del Plan de Igualdad**. Dada la diferente distribución de hombres y mujeres en los puestos de trabajo que aparece de manera general en el mercado laboral, mediante el seguimiento de los aspectos descritos en el citado plan, se ha alcanzado de manera satisfactoria el acceso a los puestos directivos **sin haber riesgo de discriminación** tanto en la contratación, formación y promoción a dichos puestos, en función del sexo, edad, origen o cualquier otra causa.

Este plan ha conseguido un compromiso formal de la Dirección con la igualdad de trato y oportunidades entre hombre y mujeres. Un ejemplo es el plan de formación en el que se han reflejado parte de las medidas del Plan de Igualdad, el cual se ha elaborado de manera equitativa realizando una gestión de talento de manera adecuada y dejando al margen los estereotipos y perjuicios. Por otra parte, se ha establecido la concesión de permisos para empleados varones cuyas parejas estén en estado y tengan la necesidad de acompañamiento para las revisiones periódicas del médico especialista así como la concesión de horas retribuidas para la asistencia a consultas médicas y acompañamiento de familiares independientemente de cual sea la causa médica de asistencia.

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

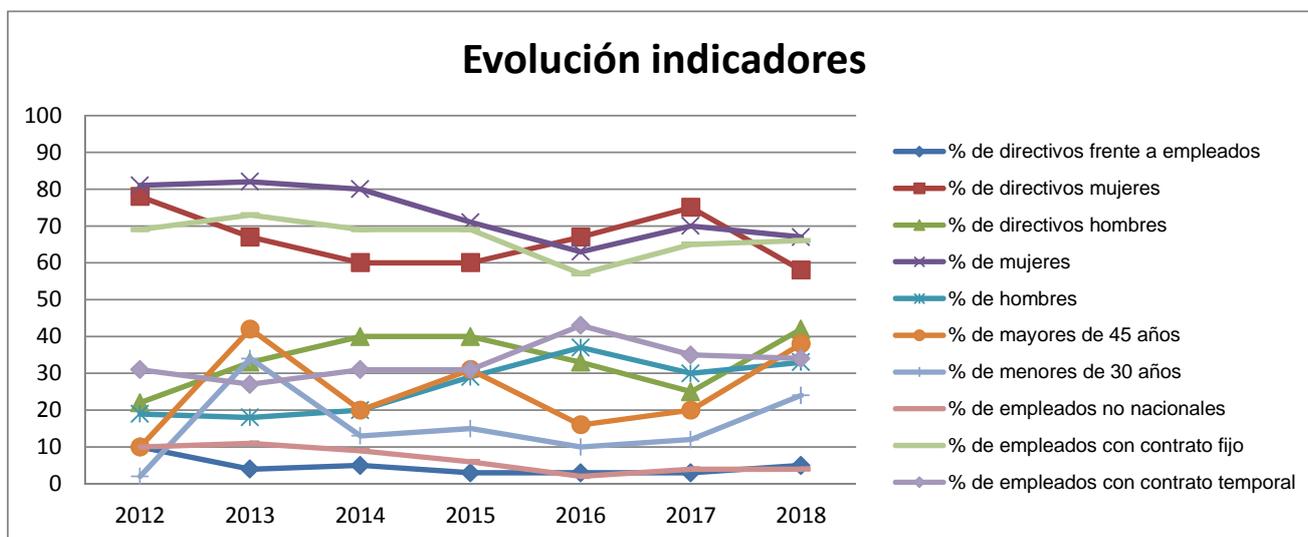


Assista cuenta con una estructura que va variando y adaptándose a las necesidades y al entorno del mercado, es por ello que se encuentra en un **escenario cambiante** el cual se adapta y modifica continuamente para cubrir los requerimientos de nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta los principios de igualdad y no discriminación.

Estos continuos cambios se cuantifican y analizan con el fin de perseverar y cumplir un modelo igualitario que permita el establecimiento de una organización cuyo plan de igualdad sea referente frente a otras empresas del sector.

Indicadores

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3	3	3	4
% de directivos mujeres	78	67	60	60	67	75	58
% de directivos hombres	22	33	40	40	33	25	42
% de mujeres	81	82	80	71	63	70	67
% de hombres	19	18	20	29	37	30	33
% de mayores de 45 años	10	42	20	31	16	20	38
% de menores de 30 años	2	34	13	15	10	12	24
% de empleados no nacionales	10	11	9	6	2	4	4
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69	57	65	66
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31	43	35	34



Como se puede observar de manera analítica en la tabla y más visual en el gráfico, **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 promoción de directivos mujeres es equiparable a la de hombres, además sigue siendo mayoritario el porcentaje de contratación de mujeres. De esta manera, la empresa garantiza el cumplimiento de las premisas fijadas en el plan de igualdad de la empresa y afianza una año más el respeto por la abolición de las prácticas de discriminación en la contratación y el empleo por razón de sexo.

También se observa el incremento de contratación de los **colectivos** que tienen más **dificultad en el acceso al empleo**, como son los mayores de 45 años y los menores de 30. Por otra parte Assista Casa 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.

En lo referente a la contratación de empleados no nacionales, se observa una estabilidad la proporción en los 2 últimos años.



Con la finalidad de defender el empleo estable, durante el último año prácticamente se han mantenido el número de contratos indefinidos. Para ello hemos desarrollado un programa de Gestión del Talento que nos ayuda a promocionar a nuestros profesionales y reubicarlos con éxito en los diferentes puestos y áreas que se desarrollan en la empresa.

En lo referente al establecimiento de **relaciones interdepartamentales** y favorecer la comunicación, 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.

Con referencia a **las necesidades formativas de los empleados** de la organización, 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 general 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. En el año 2018 se ha establecido varios programas de becas que han permitido que estudiantes de diferentes rangos de edades culminaran su formación mediante prácticas en la empresa permitiendo así un primer contacto en el mundo laboral para los más jóvenes y la reinserción laboral para personas de mayor edad.

Así mismo, Assista realiza actividades formativas internas de forma continuada, con la finalidad de mejorar los resultados de los procesos y asegurar la 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 2018 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”. En la misma se recogen como acciones fundamentales *“Cumplir e instar al cumplimiento a las personas que forman parte de nuestra organización y nuestros proveedores y colaboradores los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los trabajos que realizamos, así como con otros requisitos que la organización suscriba con las partes interesadas, relacionados con sus aspectos ambientales, seguridad y salud o en cualquier otro ámbito.”*

Durante el año 2018, con el fin de mantener la certificación del sistema de gestión, se realizó la recertificación de la Norma ISO 14001:2015, no habiéndose detectado ningún tipo de “No conformidad”.



CERTIFICADO DE REGISTRO

Certifica que el sistema de gestión de:

ASSISTA CASA 2005 S.L.

Sede Principal: General
Palanca, 4
Valencia, 46003, Spain

ha sido registrado por Intertek conforme los requisitos de:

ISO 14001:2015

El sistema de gestión es aplicable a:

Gestión integral de siniestros multirisgo. 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 en empresas. Servicios telefónicos y de contact center.

La organización estaba certificada con otra Entidad de Certificación antes de 09 Agosto 2018.

Número del certificado:
180846-01

Fecha de Certificación Inicial:
13 Mayo 2015

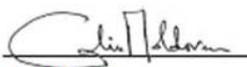
Fecha de la decisión de certificación:
09 Agosto 2018

Fecha de emisión:
09 Agosto 2018

Fecha de vencimiento:
12 Mayo 2021



014



Calin Moldoveanu
Presidente, Business Assurance

Intertek Certification Limited 30A Victory Park,
Victory Road Derby DE24 8EP, Reino Unido

Intertek Certification Limited is a UKAS
accredited body under schedule
of accreditation no. 054



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad, a cualquier momento que no sea el cliente, por lo tanto sólo de acuerdo con lo acordado en el Acuerdo de Certificación. La validez de este certificado está sujeta a que la organización mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas. La validez puede ser confirmada por correo electrónico a cert@intertek.com o llamando al número de atención al cliente de Intertek. El certificado es propiedad de Intertek, a quién debe ser devuelto a petición expresa.





En nuestra compañía el compromiso con el Medio Ambiente se materializa en el establecimiento de los **objetivos medioambientales** en el cual se hace especial hincapié en el cumplimiento de la normativa aplicable vigente, tanto el ámbito europeo como el nacional, autonómico y local. Desde el Departamento de Calidad se vela por el cumplimiento de la normativa y legislación aplicable tanto por parte de nuestro personal, incluyendo operarios propios y nuestros proveedores y/o colaboradores.

En estos objetivos se minimiza tanto el consumo de materiales como pueden ser papel, electricidad, agua, tóner, carburante, etc. como la cantidad de residuos generados ya que se considera todo el ciclo de vida de nuestra actividad. Adicionalmente se ha tomado medidas como puede ser la distribución de contenedores para facilitar la segregación de los diferentes residuos generados, siendo estos principalmente consumibles como papel, plástico 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 y mejorar los resultados de reducción de consumos y generación de residuos año tras año.

Cumpliendo con las medidas propuestas para el 2018, se ha realizado el cambio de bombillas de bajo consumo en las instalaciones. También se mantiene un control exhaustivo de las temperaturas de los A/C, en el intervalo recomendado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT)

La información registrada durante 2018 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 2018** 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.



Assista **ha hecho público su compromiso**, con la finalidad de cumplir los objetivos anteriores, a todas las partes implicadas:

- **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.

Por otra parte, **se 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 está realizando un seguimiento exhaustivo de las actividades realizadas solicitando tanto a operarios propios como a la red externa el justificante de la correcta justificación de la gestión de los residuos, haciendo especial hincapié y seguimiento en la gestión de Residuos Peligrosos. Así mismo a la red externa se les ha solicitado como requisito indispensable para la homologación como proveedores la presentación del contrato de gestión de residuos con un gestor autorizado, tal y como establece la Ley 22/2011 general de residuos

Con la finalidad de reforzar estas acciones medioambientales, se han actualizado 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. Posteriormente a estas modificaciones se han realizado acciones formativas a los empleados y comunicados a los proveedores

Durante el año 2018 se realizaron jornadas de **formación medioambiental específica** a todo el personal de nuevo ingreso y a diferentes áreas de la empresa, por ejemplo a la totalidad de los operarios propios o al personal de recuperaciones y obras. Con estas formaciones se pretendía conseguir un compromiso con los objetivos generales de la empresa en este sentido. Además se realizaron dos comunicados a la Red de Proveedores en los que



se les informaba de las medidas y normas en materia medioambiental que debía de cumplir, tanto por exigencia interna de la empresa como por la legislación externa existente.

Como objetivo para 2019, se pretende continuar con esta labor comunicativa y formativa tanto al personal de la empresa como a la red externa de proveedores inculcando las buenas prácticas medioambientales.

Por otra parte, se trabajará en la reducción de consumos, basándonos en los resultados de nuestros indicadores de años anteriores, se analizarán e implementarán nuevas metodologías que nos permitan la reducción de consumos en los factores cuyos resultados nos salgan elevados. Algunas de estas metodologías podrán ser la reducción de consumo de papel con la adquisición de productos de menor gramaje o la reducción de consumo energético con la instalación de equipos más eficientes o implementación de medidas de apagado automático de las luminarias de la oficina.



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

Debido principalmente a nuestra actividad y al tipo de clientes, para homologarnos como proveedores debemos cumplir con una serie de obligaciones en materia de medio ambiente, que a su vez debemos hacer cumplir a nuestros proveedores y colaboradores.

Hoy en día cada vez más las empresas apuestan por la gestión medioambiental responsable, estableciendo medidas para la correcta gestión de residuos. Para ello se recurre a reciclaje y optimización de recursos, y se formulan políticas con una fuerte implicación con el medio ambiente. Assista cumpliendo con su implicación de responsabilidad medio ambiental, es una de estas empresas, por ello apostamos por nuevos modelos de gestión más responsables con nuestro entorno, cumpliendo así con las funciones tradicionales y teniendo en cuenta aspectos sociales medioambientales.

Teniendo en cuenta nuestra actividad centramos el fomento de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental dirigiéndolas a 3 actores principales de nuestra actividad: los operarios propios, los proveedores y los responsables de realización de obras y servicios.

En lo referente a los **operarios propios** de plantilla, se han implantado principalmente dos iniciativas. La primera de ellas consiste en la utilización de una APP para la gestión de los servicios realizados con lo que se ha conseguido reducir el **consumo de papel** al evitarse la impresión de los partes de trabajo.

La segunda de ellas ha consistido en la formación a los operarios de plantilla sobre buenas prácticas de conducción con la finalidad de tener un consumo de combustible responsable y **reducir a su vez las emisiones de CO2**.

Adicionalmente a estas dos iniciativas, se han realizado comunicados y formación específica sobre la **correcta gestión de los residuos** que se generan en los diferentes servicios atendidos y se ha puesto a disposición, para su consulta, listados de puntos limpios y diferentes gestores autorizados a nivel nacional en los que Assista dispone de cuenta abierta.



Por otro lado, en lo referente a la concienciación de nuestros proveedores, como venimos haciendo en los últimos años, se continúan realizando nuevos comunicados 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. Cada año se incrementa por parte de la empresa la implicación en la responsabilidad medioambiental, es por ello que es más exigente con su red de proveedores y requiere que se evidencie la correcta gestión de los residuos solicitándoles de manera continuada los justificantes y certificados de los gestores autorizados donde gestionan estos residuos, así como el contrato que por ley deben de tener para el ejercicio de su actividad.

Teniendo en cuenta la actividad de la empresa, la mayoría de servicios son de reparación y mantenimiento, por lo que la mayoría de los residuos que se generan durante la actividad no presentan importantes riesgos medioambientales y se gestionan conforme a la legislación vigente. No obstante año tras año, se realizan jornadas de concienciación al **personal que tramita** estos **servicios** para que se involucren de manera continuada con la política medioambiental que rige en la empresa y la hagan extensible al resto de partes interesadas implicadas en la realización de los servicios.

También se ha involucrado a los encargados de la ejecución de obras y servicios de recuperaciones, donde se identifican los aspectos medioambientales y su impacto para cada obra y servicio, incluyendo su gestión en el control operacional de la obra y 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”.

En lo referente a las **innovaciones tecnológicas**, Assista continúa en este último año, con su implicación e inversión en ellas de forma que fomenten e impulsen el **desarrollo de su actividad empresarial**. Por ello invierte en la compra de nuevos software y hardware que facilitan el desempeño de nuestra actividad diaria, fomentando la innovación interna, con el fin de adaptarnos a las nuevas tecnologías de la información. Se han desarrollado y programado herramientas de gestión adaptadas a las necesidades actuales y futuras de la empresa tales como Apps de gestión de servicios o plataforma de gestión de cuadrante

Gracias a la evolución tecnológica, a la **gestión documental** y la automatización de los procesos mediante el uso de TICs se han obtenido beneficios entre los que se encuentran la **reducción del uso de papel, consumibles tóner y reducción de gasto energético**. Con ello se consigue un impacto positivo sobre el medio ambiente y limitando el uso de papel 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 mismo.

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

- **Cientes:**

Prácticamente la totalidad 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.

Con algunos clientes se mantiene un servidor virtual para el intercambio de documentación. Con este servicio se evita el envío de documentos por mensajería reduciendo de esta manera las emisiones de CO2, gasto de papel y uso de plásticos.



- **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 y autofacturarlos.

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:**

Con el uso de la **APP propia** desarrollada para gestión de los servicios de los operarios de plantilla, se han eliminado los partes internos de trabajo en formato papel.

Como objetivo durante el año 2019 se va a trabajar en la actualización y mejora continua de la APP propia para añadir una opción que permita la digitalización de los partes externos de Assista y recogida de la firma del propio parte en la APP. Con esta medida se pretende eliminar la necesidad de emplear consumibles y dejar el consumo del mismo solo para suplir posibles fallos de la APP. Además se creará un enlace que sincronice la plataforma de la empresa con la APP y que facilite la obtención de datos y estadísticas en cuanto a productividad, rentabilidad y kilometrajes.

- **Personal de oficina:**

Según se estableció como objetivo de 2018, se ha implantado la realización de mailings colectivos que actúan a modo informativo de las novedades y requerimientos de la empresa. Esta metodología se añade a la anteriormente existente en la plataforma interna de la Empresa, por la cual se lanzan avisos informativos de cualquier cambio o novedad que surja de nuestra actividad.

Por otra parte, se continúa con el proyecto de desarrollo de una plataforma que permita el envío de las nóminas a cada uno de los empleados de manera automatizada, no obstante se continua con la entrega de nóminas de forma electrónica, donde los empleados reciben en sus correos y bajo protección de contraseña las nóminas mensualmente.



Estas medidas, están directamente relacionadas con las medidas implantadas en la organización para el **ahorro energético y mejora medioambiental** de sus instalaciones, teniéndose en cuenta en la mejora y renovación de nuestras instalaciones tanto a nivel de la red informática y plataformas como de los puestos de trabajo, mejorando la eficiencia energética. Su desarrollo e implementación consigue un aumento productivo, al trabajar con tecnologías mejoradas, y una imagen corporativa innovadora y tecnológicamente avanzada hacia nuestras partes interesadas.

En lo referente a la **eficiencia energética**, Assista ha implantado una serie de medidas 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:

- Control de **la flota de vehículos propios con la finalidad** de conseguir la reducción del consumo de combustible y la emisión de gases a la atmósfera. 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 y a su vez el consumo de combustible 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.** En cuanto a los dispositivos que no funcionan o averiados, se almacenan de manera provisional para su posterior gestión con gestores autorizadas para la retirada de este tipo de residuos.
- Se intenta alargar la vida útil de los materiales informáticos intentando reparar en la medida de lo posible y reutilizar. Con esta medida además se minimizan 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. Las piezas y equipos sin reparación y cuyo uso sea inviable para otros equipos, se almacenan provisionalmente para su posterior gestión con gestor autorizado.



- En lo referente a la compra de electrodomésticos y otros equipos necesarios para la incorporación a los servicios que prestamos, se han establecido unos **criterios de sostenibilidad** 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.

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.

Para minimizar la posibilidad de existencia de corrupción en todas las formas, en 2018 se ha establecido un **Plan de Prevención de Delitos** que establece las políticas y procedimientos generales que los empleados de la Sociedad deben cumplir en orden a garantizar que sus comportamientos se ajusten a la legalidad vigente, realizando un análisis de los tipos delictivos más probables incluidos en la reforma del Código Penal con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, así como sus medidas y actuaciones preventivas. Los delitos más representativos serían:

- Delitos con la intimidad personal y familiar (artículo 197).
- Delito de estafa (artículos 248 a 251bis)
- Delito de publicidad engañosa (artículo 282)
- Insolvencias punibles y de frustración de la ejecución (artículo 258 a 61bis)
- Daños informáticos (artículo 264)
- Delitos relativos a la propiedad intelectual e industrial (artículos 270 a 276)
- Delitos relativos a secretos de empresa e infidelidad en la custodia de documentos (artículos 278 a 280).
- Delitos de corrupción entre particulares (artículo 286bis)
- Delitos contra la Hacienda Pública (artículos 305), la Seguridad Social (artículo 307) y por incumplimiento de obligaciones contables (artículo 310)
- Fraude de subvenciones y obtención fraudulenta de fondos de la Unión Europea (artículos 306 y 308).
- Blanqueo de capitales (artículo 302.2)
- Delitos contra los derechos de los trabajadores y ciudadanos extranjeros (artículo 311 a 318).
- Delitos urbanísticos (artículo 319).



- Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, la salud pública y relativos a drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas (artículos 325, 328, 348, 349, 365 a 367).
- Delitos de Cohecho / tráfico de influencias / corrupción en las transacciones comerciales e internacionales (artículos 424 a 430 y 445).

Adicionalmente, en las normas internas se establece para todos los empleados la no aceptación de regalos u obsequios por parte de clientes, proveedores o cualquier otro colaborador con la finalidad de evitar tratos de favor. Para ello cualquier regalo u obsequio que pudiera ser recibido por cualquier empleado en cualquier nivel de responsabilidad deberá ser comunicado al Departamento de RRHH y entregado para su reparto de forma equitativa. Todos los empleados son conocedores de esta política, la cual se controla por el mismo Dpto. de RRHH, registrando su acuse de recibo.

