



ASSISTACASA 2005 S.L.



ASSISTA

INFORME DE PROGRESO
2019

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 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 , Clientes y competidores
Fecha de adhesión:	14/05/2013
Número de empleados:	234
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 S.L.
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2019
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2018



2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 8 de octubre de 2020

Estimados Sres.,


En AssistaCasa, mantenemos nuestro compromiso para apoyar los 10 principios del Pacto de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción

Nos comprometemos a hacer partícipes a todos nuestros grupos de interés y partes interesadas, empleados, proveedores y clientes, de la consecución de los objetivos planteados aportando los recursos necesarios.

AssistaCasa S.L. presenta a continuación el nuevo Informe de Progreso 2019 en los que comunicamos los avances en la implantación de los 10 principios, los cuales intentaremos extenderlo a toda nuestra área de influencia.

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, 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.”*

Nuestra empresa, Grupo empresarial Assista, es un referente en los sectores de asistencia al hogar, Contact Center, construcción, recuperación de activos inmobiliarios y mantenimiento de instalaciones, en los que acumula más de 20 de años de experiencia, actuando geográficamente en la Unión Europea, más concretamente en España y Portugal, entorno regulado que protege los derechos humanos fundamentales, por lo que como en años anteriores, **no hemos identificado factores de riesgo de vulneración de los Derechos Humanos.**

El grupo Assista, desde sus orígenes, se ha comprometido en la aplicación y mejora de las normas constitucionales, laborales, principios y derechos fundamentales en el trabajo, fomentando e implementando el respeto y la dignidad hacia las personas que trabajan en su organización como base de unas relaciones eficientes y productivas, máxime cuando ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona.

Con la finalidad de reflejar el compromiso de la empresa en la igualdad efectiva de hombres y mujeres, se ha implementado en 2019 el **Plan de Prevención e Intervención frente al Acoso Sexual**. El mismo constituye un protocolo de prevención y tratamiento de conductas de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en todos los centros de trabajo, en cumplimiento y desarrollo de la legislación vigente y con la finalidad de facilitar un adecuado clima laboral exento de conflictos y discriminaciones que pongan en riesgo la salud de la plantilla, comprometiéndonos a poner en marcha procedimientos que nos permiten prevenir, detectar y erradicar dichas conductas.





Protocolo de prevención e intervención frente al acoso sexual, por razón de sexo y laboral

ASSISTA

Subvencionado por:



C/ Cronista Camerés, 10 bajo - 46003 - Valencia - T. 902 12 12 71 - www.grupoassista.com

Desde la empresa se presta especial atención al cuidado de los comportamientos éticos de nuestros empleados y colaboradores, siendo una parte fundamental de los valores de la empresa, los cuales se hacen públicos a través de la página web de la misma, del mismo modo que la Política, la misión y visión. 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.



Con la finalidad de reforzar el compromiso de la empresa con la Integridad, se cuenta con el Plan de Prevención de Delitos Penales, en el que se definen las directrices de conductas sancionables, garantizando su difusión y favoreciendo su aplicación. El propósito de este Plan es doble: por un lado ayudar a todos los empleados a cumplir con las reglas aplicables proporcionándoles una clara declaración de políticas y procedimientos, y por otro asistir a los empleados en la identificación y corrección de cualquier violación real o percibida por ellos. Los empleados del grupo deben sentirse personalmente responsables de la estricta aplicación de este Plan, especialmente con el carácter y la seriedad que exige el riesgo resultante de cualquier infracción de la legislación penal. Es de suma importancia que los empleados comprendan que la violación de las leyes y de esta política empresarial puede ocasionar un grave perjuicio para la sociedad.

Entre los valores de la empresa, también destaca junto a los nombrados anteriormente, **la orientación al cliente**, siendo a su vez un 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.

Otros valores destacables son el **Compromiso con el desarrollo** de nuestros pilares fundamentales de nuestra empresa, que son por un lado nuestros empleados y por otro nuestros proveedores. **El Compromiso con el desarrollo de nuestros empleados**, fomentando el trabajo en equipo y buscando la motivación y autorrealización de los mismos y el **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.

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.



Desde Assistacasa, se realizan prácticas de RRHH para asegurar no vulnerar los derechos humanos fundamentales de los empleados:

- ❖ Acogida adecuada y personalizada a las personas recién incorporadas a la Organización. Damos acceso a un Manual de Bienvenida que hace referencia a la forma de trabajar de la empresa y su filosofía.
- ❖ Elevada importancia a los ámbitos de PRL: información sobre los riesgos del puesto sobre materia de PRL y formación en esta materia
- ❖ Implantación de un protocolo de actuación en cuanto al COVID-19.
- ❖ Favorecemos y facilitamos la conciliación (compensación de horas, horario flexible, etc.). A raíz del COVID-19 hemos priorizado el teletrabajo en todas nuestras áreas, pudiendo conciliar debido a toda la problemática escolar

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

Con respecto al segundo de nuestros pilares, 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. Adicionalmente el responsable del departamento realiza una



evaluación anual de los colaboradores, en la cual si se detectase alguna desviación con respecto a los principios y valores de la empresa, se identifica la misma y se intenta subsanar.

En todo lo anteriormente descrito, hay que realizar especial hincapié en que para Assista el cumplimiento legislativo en materia de protección de datos es de suma importancia. Es por ello que durante el 2019 se ha cumplido el **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). En este sentido se han estudiado y realizado las acciones necesarias para implantar la figura del **DPO (Delegado de protección de datos)** en la empresa, estando previsto que empiece a realizar sus funciones en el primer trimestre de **2020**. El DPO es la figura responsable de conocer los riesgos y medidas que la empresa debe adoptar para cumplir con la normativa en materia de protección de datos. Sus funciones son asesorar sobre protección de datos, supervisar el cumplimiento de la norma y servir de contacto entre la empresa, la autoridad y los empleados.

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**. La 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.



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.**

El respeto a los Derechos Humanos es un compromiso adoptado por la Dirección de la empresa, que asegura que todos los empleados, independientemente de su responsabilidad, posición y ubicación física dentro de la organización, hemos de regir nuestra actividad profesional por altas pautas éticas y de responsabilidad e integridad. Además, indicamos que somos conscientes de que la cadena de suministro es clave para que nuestros compromisos de sostenibilidad sean efectivos y visibles. Por ello, estamos comprometidos a que los principios y pautas en esta materia sean conocidos y cumplidos también por nuestros proveedores y colaboradores en general.

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 colaboradores, 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 y/o suministran productos que se incorporan a los servicios que prestamos, tomándose las acciones establecidas por los procedimientos internos, cuando así lo requiera el resultado de esta evaluación.

En el año 2019 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. También se ha dedicado a una personal al control de la misma, lo que permite la mejora de la gestión de la Red a nivel documental.

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. Durante 2019 se han mejorado estos soportes y medios, con la finalidad de trasladar nuestro compromiso de manera más eficiente tanto a nivel interno como externo y aseguramos que se transmite y recepciona por todas nuestras partes interesadas y grupos de interés.

Un ejemplo de esta mejora es la actualización de la página web del grupo Assista, en la que se ha incluido el compromiso del grupo con el Pacto Mundial, así como los 10 Principios establecidos en el mismo.



Pacto Mundial de Naciones Unidas



AssistaCasa presenta un año más el **informe de progreso** con el que renovamos nuestro compromiso con el **Pacto Mundial**, continuando así con el apoyo, desarrollo, implantación y cumplimiento de los **diez principios básicos** sobre los que se compromete nuestra organización.

El **Pacto Mundial** es una iniciativa de **Naciones Unidas** que busca que las compañías realicen sus estrategias corporativas de acuerdo con los **derechos humanos**, el **derecho laboral**, la mejora del **medio ambiente** y **en contra de la corrupción**.

Cumplimiento de los 10 principios



Principio 1

Fomentar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro del ámbito de su área de influencia.



Principio 2

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



Principio 3

Fomentar y respetar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la Negociación Colectiva.



Principio 4

Apoyar la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado con coacción.



Principio 5

Apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Principio 6

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en la contratación y el empleo.



Principio 7

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



Principio 8

Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Principio 9

Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Principio 10

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En lo referente a las certificaciones, los sistemas de Calidad y Medio Ambiente de Assista ha conseguido nuevamente la certificación según la 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 Abril de 2019 las renovaciones de las certificaciones





Debido a que el desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica de la medición de su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz, se ha implementado en 2019 la norma ISO 26000:2010 como un reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de la organización.

Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas. Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Su ventaja competitiva
- Su reputación
- Su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- La percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
- Sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social y puede ser de utilidad para todo tipo de organizaciones, y están directamente relacionadas con el compromiso de la compañía con el Pacto Mundial.

Concretamente en 2019 se ha conseguido la acreditación de la Implementación de la ISO 26000:2010 Responsabilidad Social Corporativa realizada según el código de Práctica Nª



NPR 9026:2011 Opción 11 para operador de servicios en diferentes sectores: inmobiliario, reformas, servicios a particulares y Empresas, con fecha 30 de Abril.



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

Como se ha indicado anteriormente, las relaciones entre Assista y nuestros empleados están basadas en el cumplimiento de la legislación vigente y los convenios y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral.

Teniendo en cuenta esta premisa, 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 desde Diciembre de 2017 existe el comité sindical de la empresa, iniciándose desde entonces 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.

Por otro lado con 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.

En lo referente a la Igualdad, Assista ha obtenido en 2019 el **Visado del Plan de Igualdad** que concede la **Generalitat Valenciana** a empresas en las que la igualdad de oportunidades, la diversidad y las políticas inclusivas son una realidad y una forma de trabajar. Hemos elaborado un diagnóstico contando con el personal que integra todas las áreas de la empresa y gracias a esta colaboración, hemos podido reflejar propuestas concretas para mejorar y avanzar en materia de Igualdad que están incluidas en el PLAN DE IGUALDAD 2019-2022. Para se cuenta con un Comité de Igualdad (formado por los representantes de los trabajadores y la empresa) que ha velado por hacer posible estas propuestas y encontrar el equilibrio buscado en el Plan de Igualdad.





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, como se ha indicado ya anteriormente, 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

Durante 2019, con la aprobación del **Plan de Prevención e Intervención frente al Acoso**, se refuerza la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado con coacción. Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona trabajadora. Assista no tolerará ningún tipo de práctica discriminatoria o conducta considerada como acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, por cuanto constituyen actos contrarios al principio de Igual 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.

Por otra parte, el **Plan de Igualdad de oportunidades** vigente en Assista, establece como objetivo, en materia de prevención del acoso mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad y la no discriminación por razones de sexo del conjunto de personas que trabajan en la empresa.

La regulación de la acción preventiva y correctora de las posibles situaciones de acosos, en sus diferentes modalidades, está basada en los siguientes principios:

- Assista rechaza de forma contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y se declaran expresamente intolerables cualquier forma o modalidad del mismo, sin atender a quien sea la víctima o la persona acosadora.



- Todas las personas trabajadoras tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación, y deben tener garantizado el apoyo y la ayuda ante situaciones de posibles acosos, estableciendo las medidas disciplinarias oportunas y aquellas de carácter corrector que eviten que dicha situación se repita.
- Tienen también derecho a que se garantice que las denuncias sobre este tipo de acciones se tramiten en el menor tiempo posible, observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad que quedan garantizados mediante este Protocolo.
- En consecuencia queda expresamente prohibida cualquier conducta o actuación de acoso, siendo ésta considerada como falta laboral grave o muy grave y concluyendo con la aplicación del régimen disciplinario según se establece en el Convenio Colectivo.

Con el fin de asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran, la Dirección de la empresa, en colaboración con la representación legal de la plantilla, se ha comprometido a crear y mantener con los medios que estén a su alcance un entorno de trabajo donde se respete la dignidad personal y a tratar con la debida diligencia cualquier situación de acoso que pudiera plantearse en el seno de la misma, haciendo uso de sus poderes directivos y disciplinarios. Este protocolo se estructura en un objetivo principal que se pretende conseguir a través de una serie de objetivos parciales o específicos y se articula conforme a esta declaración de principios:

“Corresponde a cada persona de la organización determina qué comportamiento o comportamientos le resultan inaceptables y ofensivos; debe, en primer lugar, hacerlo ver y comunicárselo de manera clara y explícita a quién está realizando esa conducta, por sí misma o a través de una persona mediadora y, en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del presente Protocolo”

Por último indicar, que 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 establecido un **Protocolo de Selección de Personal**, en el que se establecen prácticas no discriminatorias en sus procesos de selección, cumpliendo lo establecido en la legislación vigente en esta materia.

El citado protocolo se basa en el uso de Job Descriptions por parte del departamento de Recursos Humanos, así como la realización de análisis psicotécnicos con el fin de valorar la personalidad y aptitud ante situaciones que puedan surgir durante el desempeño de los diferentes puestos de trabajo.

En lo referente a la contratación, Assistacasa 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%**.

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.

Este trabajo se materializa en el **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 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

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 de entradas y salidas en los turnos de trabajos, permisos retribuidos, etc...

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 cuenta con un programa de microcréditos a empleados de hasta 3.000 € dependiendo de la antigüedad en la empresa, así como de disponer de una tarjeta sanitaria gratuita con Valora Prevención con la que se obtienen descuentos en tratamientos y asesoramientos sanitarios.

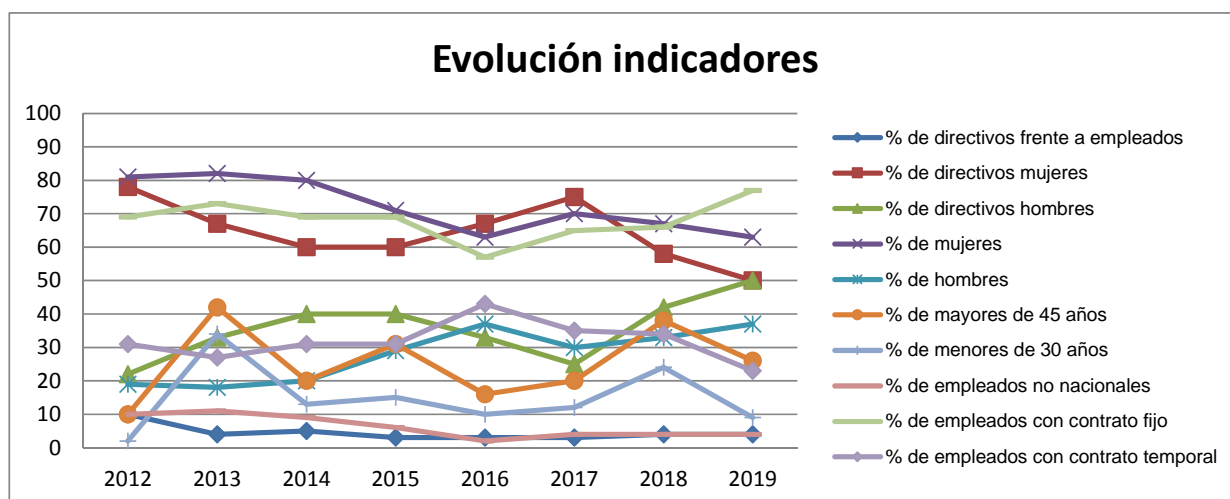
Assista cuenta con una estructura que va variando y adaptándose a las necesidades y al entorno del mercado, es por ello que se encuentra en un **escenario cambiante** el cual se adapta y modifica continuamente para cubrir los requerimientos de nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta los principios 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	2019
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3	3	3	4	4
% de directivos mujeres	78	67	60	60	67	75	58	50
% de directivos hombres	22	33	40	40	33	25	42	50
% de mujeres	81	82	80	71	63	70	67	63
% de hombres	19	18	20	29	37	30	33	37
% de mayores de 45 años	10	42	20	31	16	20	38	26
% de menores de 30 años	2	34	13	15	10	12	24	9
% de empleados no nacionales	10	11	9	6	2	4	4	4
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69	57	65	66	77
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31	43	35	34	23



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**. Destacar de los datos presentados anteriormente la equidad en puestos directivos entre hombres y mujeres, así como la tendencia a la misma equidad entre hombres y mujeres a nivel global en la empresa, lo que demuestra 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.

En lo referente a la 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, se observa un cambio de tendencia con respecto a años anteriores, observándose una disminución en ambos casos. Aun así las cifras confirman una distribución equitativa por edades en la empresa, suponiendo entre ambos más de un 33% de la plantilla.

En lo referente a la contratación de empleados no nacionales, se observa una estabilidad, manteniéndose la proporción en los 3 últimos años.

Con la finalidad de defender el empleo estable, durante el último año han aumentado 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.

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 2019 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.

Además, 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.



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 2019, se obtuvo nuevamente la certificación del sistema de gestión de la Norma ISO 14001:2015, no detectándose ningún tipo de “No conformidad”.



Mediante el establecimiento de los objetivos medioambientales, la empresa materializa su compromiso con el Medio Ambiente y sobretodo con el cumplimiento de la normativa vigente, velando desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente por su cumplimiento, tanto por parte de nuestro personal como de nuestros proveedores y/o colaboradores,

En estos objetivos se plantea la minimización del consumo de recursos naturales como electricidad, derivados del petróleo y agua, y de materiales como pueden ser papel, tóner, etc. Otro aspecto considerado en los mismos es la cantidad de residuos generados ya que se considera todo el ciclo de vida de nuestra actividad.

La información registrada durante el año 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**.

Por otra parte, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente, **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.

Con el propósito 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 2019 se ha continuado realizando 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 pretende conseguir un compromiso con los objetivos generales de la empresa en este sentido.



Por otro lado, 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.

Como objetivo para 2020, 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, desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, 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.

Además se está estudiando la posibilidad de crear en 2020 , un almacén para hacer acopio de los residuos que se generan en los servicios que intervienen nuestros operarios de plantilla ; de forma que puedan segregarse los diferentes residuos antes de ser entregados al gestor correspondiente. Con esta acción se pretende minimizar el impacto de los residuos y los costes de tratamiento. A su vez se estudiará la revalorización de las diferentes tipologías de residuos, ya que aun no siendo productores de estos residuos como poseedores temporales de los mismos, estamos plenamente concienciados con la minimización de su impacto.



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

Nuestra empresa trabaja, para desarrollar prácticas medioambientalmente sostenibles. Para ello hay que pasar de los protocolos o enfoques tradicionales a enfoques más responsables a la hora de plantear las cuestiones medioambientales.

Assista, ha realizado diversas acciones enfocadas a reducir los consumos energéticos como son:

- Colocación de diferentes contenedores para hacer una recogida segregada de los residuos
- Renovación del alumbrado de las instalaciones por alumbrado led
- Horarios de alumbrado y apagado / encendido automático de los ordenadores
- Climatización automática

Teniendo en cuenta la actividad de Assista y el tipo de clientes, nos centramos en 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 ~~des~~ iniciativas orientadas a conseguir la reducción del consumo de papel, reducción de las emisiones de CO2 y una correcta gestión de residuos. Para conseguir la primera de ellas se han implantado Apps, tanto la de operarios como la de RRHH Tramitapp, que permiten gestionar los residuos y obtener toda la documentación legal de forma electrónica, reduciéndose el **consumo de papel** al evitar imprimir los diferentes documentos.

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**.

Con la finalidad de mejorar en la **correcta gestión de los residuos**, se han realizado comunicados y formación a los operarios, apoyándolos en su día a día desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente, en las posibles dudas que les puedan surgir durante la



realización de los servicios especialmente en la identificación de los distintos tipos de residuos y en la búsqueda de los gestores autorizados en cada caso.

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.

La actividad de la empresa se centra mayoritariamente en la realización de servicios de reparación y mantenimiento por lo que los residuos que se generan durante la actividad no presentan riesgos medioambientales y se gestionan conforme a la legislación vigente. En el último año debido al aumento de los servicios de vaciado de inmuebles se ha hecho hincapié en la formación de los empleados que tramitan estos servicios para que se involucren en la correcta gestión de los residuos y lo hagan extensible al resto de partes interesadas implicadas en la realización de los servicios.

Para apoyar esta última medida se plantea como **objetivo para 2020** habilitar un almacén intermedio de forma que nos permita separar las distintas fracciones de residuos encontradas para su posterior entrega a gestor autorizando, permitiéndose de este modo una mayor trazabilidad en la procedencia, tipo y gestión de los diferentes residuos. Esta mejora a su vez nos facilitaría el estudio de los distintos tipos de residuos para implantar proyectos de minimización y/o valorización de los mismos, lo que supondría una mejora tanto medioambiental como económica.



Otra iniciativa implantada en 2019, es la **recogida de tapones usados** colaborando con dos fundaciones. Por un lado la Fundación Seur a través de su iniciativa “Tapones para una nueva vida” y por otra la Protectora Colmillo Blanco de Valencia.



Con esta iniciativa se obtiene consiguen 2 objetivos, por un lado una nueva vida para un plástico, el de los tapones, que es reciclado, y que de no ser así irían a parar indiscriminadamente a vertederos, y por otra una concienciación social con ayuda a niños que necesitan un tratamiento, intervención quirúrgica, aparato ortopédico, etc., no reglado en la sanidad pública y a animales que necesitan ayuda en refugios para alimentación y gastos veterinarios.

Para el año 2020 también se ha planteado como objetivo el Cálculo y Registro de la Huella de Carbono ante la administración. Este registro de carácter voluntario recoge los esfuerzos de la empresa en el cálculo, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero que se generan en la actividad de la empresa.





Una vez presentado el cálculo se pretende realizar un proyecto de reducción de la huella en los próximos años. En la empresa de forma interna ya se ha calculado este dato desde 2017 pero no se había planteado el registro ante la administración, lo que refuerza y evidencia nuestro compromiso con la mejora y responsabilidad ambiental.



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

Con la finalidad de ratificar nuestro compromiso con el medio ambiente, desde la empresa se invierte en tecnologías respetuosas con el mismo, centrándonos principalmente en aquellas que generen una reducción del uso de recursos, como es el **uso de papel, de consumibles tóner y en la reducción del consumo energético**.

Además, se continúa realizando inversiones en aquellas innovaciones tecnológicas que fomenten e impulsen el **desarrollo de su actividad empresarial**.

Con la finalidad de minimizar los consumos tanto de papel como de consumibles tóners, se ha fomentado la gestión en formato electrónico en la comunicación con las distintas partes interesadas:

- **Clientes:**

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:**

Con la finalidad de minimizar el consumo de papel, prácticamente la totalidad de los proveedores que colaboran con nosotros realizan la autofacturación de los diferentes servicios a través de la plataforma de proveedores, en la cual también añaden toda la documentación necesaria para el cierre de los mismos.

También utilizan 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:**

Durante el año 2019 se ha trabajado en la actualización y mejora continua de la APP con la finalidad de añadir una opción que permita la digitalización de los partes externos de Assista y recogida de la firma del propio parte en la APP.

- **Personal de oficina:**

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.

En esta línea, en Diciembre de 2019 se puso en marcha la aplicación **Tramitapp**, en la que todos los empleados de la empresa tienen que fichar su jornada laboral de acuerdo con el Real Decreto Ley 8/2019. La citada plataforma también permite el envío de las nóminas mensuales así como de los comunicados oportunos, pudiéndose recoger el acuse de recibo de la citada documentación de forma electrónica.

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 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.

Aun así para evitar cualquier incidencia, 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. Esta normativa se entrega a todos los empleados en su incorporación a la empresa, siendo conocedores de la misma, y se controla por el mismo Dpto. de RRHH, registrando su acuse de recibo.

La entrada en vigor de la ley Orgánica 5/2010 por la que se modificaba el **Código Penal**, ha configurado en su artículo 31 bis la responsabilidad penal directa de las personas jurídicas por delitos cometidos en su nombre y “en su provecho”, por sus representantes y administradores de hecho o de derecho, así como por sus empleados, cuando hayan “podido realizar los hechos por no haberse ejercido sobre ellos el debido control atendidas las concretas circunstancias del caso”. Es por ello que el grupo Assista ha decidido definir el **Plan de Prevención de Delitos Penales**, con las directrices de conductas sancionables, garantizando su difusión y favoreciendo su aplicabilidad.

El propósito de este Plan es doble: por un lado ayudar a todos los empleados a cumplir con las reglas aplicables proporcionándoles una clara declaración de políticas y procedimientos, y por otro asistir a los empleados en la identificación y corrección de cualquier violación real o percibida por ellos. Los empleados deben sentirse personalmente responsables de la estricta aplicación de este Plan, especialmente con el carácter y la seriedad que exige el riesgo resultante de cualquier infracción de la legislación penal. A la vista de lo anterior, es de suma importancia que los empleados comprendan que la violación de las leyes y de esta política empresarial puede ocasionar un grave perjuicio para la Sociedad.



Si un empleado infringe el presente Plan o cualquier ley o regulación mientras sea empleado de la Empresa, estará sujeto al régimen disciplinario previsto para la misma. La participación e implicación del empleado con el presente Plan de Prevención se incluirá en las evaluaciones anuales de personal, en los términos establecidos en la normativa de la empresa. Ente las acciones y omisiones, se encuentran, a título enunciativo, pero no limitativo las siguientes:

- No informar de una infracción, presunta o real de las leyes
- No realizar, o falsificar, cualquier certificación exigida bajo el Plan de Prevención.
- Falta de atención o diligencia por parte del personal de supervisión, lo que, directa o indirectamente, ocasiona la infracción de las leyes
- Represalias directas o indirectas contra un empleado que informa sobre una infracción.



ASSISTA

VALENCIA

Sede 1 - C/ General Palanca, 4 bajo · 46003

Sede 2 - C/ General Palanca, 3 entlo. · 46003.