INFORME DE PROGRESO 2020

ASSISTA

Índice

1. Información de la empresa
2. Carta de renovación del compromiso
3. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
4. Cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial

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 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:	209
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:	2020
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2019

2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 4 de octubre de 2021

Estimados Sres.,

Un año más me complace enviarles esta carta para renovar el compromiso de nuestra empresa con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que adquirimos desde el año 2013.

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.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

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. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde la Compañía se promueven iniciativas dirigidas a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que más influye el impacto de su actividad

Las diferentes iniciativas se realizan tanto a través de la propia empresa como de 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.

FUNDACIÓN VIDA EN ARMONIA

1. Fin de la pobreza

AssistaCasa a través de la fundación Vida en Armonía ayuda a reducir la pobreza entre los colectivos más desfavorecidos especialmente en la infancia en situación de vulnerabilidad.

3. Salud y Bienestar

A través de la fundación, se promueve el conocimiento y la investigación de técnicas terapéuticas que proporcionen el bienestar físico, emocional y psíquico de las personas.
Así mismo desde la empresa se realiza especial hincapié en buenas prácticas de Bienestar Laboral.

4. Educación de Calidad

Assista potencia las habilidades y conocimiento de la plantilla a través de la formación continua tanto interna como externa.

5. Igualdad de Género

Existe un compromiso de la dirección con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres a través del Plan de Igualdad visado por la Generalitat Valenciana a través del sello *"Fent Empresa. Iguals en Oportunitat"*

6. Agua limpia y saneamiento

AssistaCasa mantiene un compromiso con la protección del medio ambiente a través de su Sistema de Gestión ISO 14001:2015 minimizando el riesgo por vertido y contaminación de acuíferos y redes de abastecimiento de aguas.

8. Trabajo decente y crecimiento económico

La plantilla de la empresa tiene empleo estable, con un elevado % de contratos fijos, con salarios de acuerdo al Convenio del Sector.

10. Reducción de las desigualdades

La empresa ofrece igualdad de condiciones y oportunidades a toda la plantilla sin ningún tipo de discriminación, plasmándose su compromiso en el Protocolo de prevención e intervención frente al acoso sexual, por razón de sexo y laboral.

11. Ciudades y comunidades sostenibles

Assista mantiene un compromiso total con la protección del medio ambiente y el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales y la Economía Circular.

12. Producción y consumo responsables

Assista gestiona eficientemente los recursos naturales minimizando el consumo y gestiona correctamente los residuos, lo que es vital para conseguir este objetivo, así como para reducir la huella ecológica.

13. Acción por el clima

AssistaCasa cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado por la norma ISO 14001:2015 en el que se considera la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero como un aspecto significativo del mismo.

14. Vida submarina

Para asegurar la vida submarina es necesario reducir las emisiones de dióxido de carbono y el consumo de energía, ya que los océanos absorben este CO2 provocando la acidificación del mismo. Otro aspecto importante es la reducción de envases plásticos y su correcta gestión para evitar la contaminación de los fondos.
Ambas iniciativas son consideradas en el Sistema de Gestión.

4. 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."*

AssistaCasa **no ha identificado la vulneración de los Derechos Humanos como un factor de riesgo**, ya que realiza su actividad en un entorno regulado que protege los derechos humanos fundamentales, concretamente en la Unión Europea y mayoritariamente en España y Portugal.

Desde la compañía, se realizan prácticas de RRHH para asegurar no vulnerar los derechos humanos fundamentales de los empleados, ya que para Assista sus Empleados son su motor principal. Algunas de estas prácticas son:

- Trato con dignidad a todos los candidatos de los procesos de selección. No se realiza ningún tipo de distinción durante los procesos en cuanto a sexo, raza o religión.
- Acogida adecuada y personalizada a las personas recién incorporadas a la Organización. Todos los empleados reciben en su incorporación un Manual de Acogida donde se recogen las normas generales de la empresa, políticas internas de gestión, así como la Normativa Laboral aplicable.
- Elevada importancia a los ámbitos de PRL: información sobre los riesgos del puesto sobre materia de PRL y formación en esta materia
- Se potencia el buen ambiente laboral basado en el compañerismo y el trabajo en equipo y buscando la motivación y autorrealización de los empleados.
- Existencia de comunicación interna de todo aquello relacionado con la empresa y su área de influencia.
- Formación continua tanto técnica como de habilidades.
- 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, permitiendo mejorar la conciliación ante toda la problemática escolar existente.

Una parte fundamental de los de los valores de la empresa es el comportamiento ético de nuestros empleados ya que la integridad y la ética son valores que rigen nuestro trabajo. Con la finalidad de reforzar estos valores se cuenta con un Plan de Prevención de Delitos Penales en el que se definen las conductas sancionables así como los mecanismos para comunicar cualquier conducta sancionable que detecten,

Además la empresa dispone de 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.

También merece una mención especial la importancia del cumplimiento legislativo en materia de protección de datos. Durante 2020 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). Adicionalmente se ha implantado en Febrero de 2020 la figura del ***DPO*** (***Delegado de protección de datos***) en la empresa, siendo 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 desde la empresa se impulsan campañas solidarias para colaborar con ONGs. Actualmente se está realizando la **recogida de tapones usados** colaborando con dos fundaciones: la Fundación Seur a través de su iniciativa “Tapones para una nueva vida” y la Protectora de Animales Colmillo Blanco de Valencia.

Con esta iniciativa se perdiguen 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.

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 compromiso de la Dirección de la empresa con el respeto a los Derechos Humanos asegura que todos los empleados rijamos nuestra actividad profesional por altas pautas éticas y de responsabilidad e integridad.

Una iniciativa preventiva que garantiza este principio es buscar proveedores que ofrezcan servicios de alta calidad, apoyándonos en cinco aspectos clave:

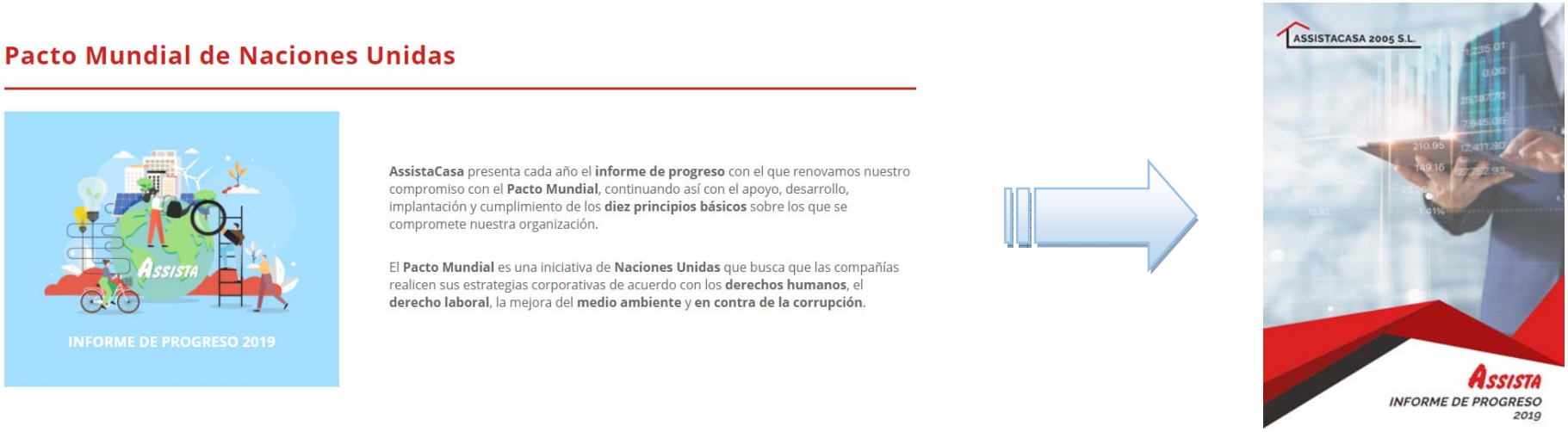
1. Integridad, sostenibilidad e igualdad de oportunidades.
2. Transparencia en los procesos.
3. Objetividad en la toma de decisiones.
4. Responsabilidad Social trasladada también a la cadena de suministro.
5. Creación de valor mutuo a través de una relación sólida con los proveedores.

Además es requisito indispensable antes de la contratación o colaboración, que el mismo cumpla con la legislación y normativa vigente en nuestro país, en cualquier ámbito, tanto medioambiental como laboral, fiscal, social, etc., recogiéndose toda esta información en una plataforma documental en entorno web.

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.**

Durante 2020 se han mejorado los soportes de comunicación para la realización de acciones comerciales y de marketing, mostrando a todas las partes interesadas y grupos de interés nuestro compromiso público con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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, pudiéndose consultar el último Informe de Progreso presentado.



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, certificándose en Noviembre de 2020 las auditorias de seguimiento de ambas normas satisfactoriamente.

También se ha acreditado 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

intertek
Total Quality Assured

CERTIFICATE
OF REGISTRATION

This is to certify that the management system of:

ASSISTA CASA 2005 S.L.

Main Site: General Palanca, 4,

Valencia, 46003, Spain

has been registered by Intertek as conforming to the requirements of:

ISO 9001:2015

The management system is applicable to:

Multirisk accident integral management: Adaptation, maintenance, technical reports and administrative deals services for real state assets. Energy certification of buildings. Building works. Renovation and improvements in housing storage and business premises. Integral maintenance services of facilities and buildings. Telephone services and call center.

Certificate Number:
180602
Initial Certification Date:
14 March 2013
Last certificate expiry date:
13 March 2019
Date of last recertification audit:
26 February 2019
Certification cycle start date:
22 April 2019
Issuing date:
22 April 2019
Valid until:
13 March 2022

Intertek

Calin Moldovean
President, Business Assurance

Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 8ZF, United Kingdom

IMQ
IBERICA

CERTIFICADO Nº. 017-19
CERTIFICATE Nº. 017-19

SE CERTIFICA QUE LA EMPRESA
WE HEREBY CERTIFY THAT THE COMPANY

ASSISTA CASA 2005, S.L.
C/ General Palanca 4, bajo dcha.
46003 – VALENCIA

ES AUDITADA SU AUTODECLARACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE

ISO 26000:2010
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Y SE ACREDITA QUE HA SIDO REALIZADA SEGÚN EL CÓDIGO DE PRÁCTICA Nº NPR 9026:2011 Opción 1

PARA LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Operador de servicios en diferentes sectores, inmobiliario, reformas, servicios a particulares y Empresas

EL USO Y LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO SE ENCUENTRA SUJETO AL REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

PRIMERA EMISIÓN
FIRST ISSUE
2019-04-30

EMISIÓN ACTUAL
CURRENT ISSUE
2019-04-30

FECHA DE CADUCIDAD
EXPIRY DATE
2022-04-29

Director General

ITALY | CHINA | UNITED ARAB EMIRATES | POLAND | SPAIN | TURKEY

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.

Intertek Certificado 180602-01

Intertek Certificado 180846-01

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

En Assista entendemos el término de libertad de afiliación como el derecho de empresarios y trabajadores a constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades, por lo que nunca va a interferir en la decisión de un empleado sobre su afiliación ni va a discriminarlo por ello. La relación entre Assista y sus empleados está basada en el cumplimiento de la legislación vigente, los convenios y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral, incluyendo aquella que regula la libertad de afiliación. La negociación colectiva es un proceso voluntario utilizado para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo, y para regular las relaciones entre la empresa y los trabajadores.

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. El establecimiento de un auténtico diálogo con representantes de los trabajadores elegidos libremente, permite que tanto los empleados como la empresa puedan comprender los problemas que surgen en el negocio y encontrar la manera de resolverlos Por tanto proporciona oportunidades para el diálogo constructivo y de no confrontación. Es por ello que desde Diciembre de 2017 existe el comité sindical de la empresa.

Un ejemplo de beneficio común de este trabajo conjunto se manifiesta con la creación del **Plan de Igualdad**, que refuerza el compromiso de la Dirección con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. En este documento que ha sido concebido como una herramienta de política integral y ha sido elaborado de manera participativa contando con el personal que integra todas las áreas de la empresa, se plasma un importante abanico de acciones que van mucho más allá de los planteamientos testimoniales. Este Plan ha obtenido el ***"Visado del Plan de Igualdad"*** que concede la ***Generalitat Valenciana***.

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.

Además de lo descrito anteriormente, la empresa facilita a los trabajadores cualquier información de materia laboral de la que dispone, estableciendo para ello un horario de Consulta con el Departamento de Recursos Humanos, en el que adicionalmente se puede consultar cualquier duda o inquietud en este ámbito.

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

Por parte de la dirección, se ha establecido una política muy clara de cumplimiento de los valores éticos que rigen la empresa, incluyendo no ser cómplices o beneficiarse de trabajo forzoso .En nuestra compañía, **no existe 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, en el que se aplican convenios colectivos que establecen medidas concretas y que consideraran los principios y derechos fundamentales en el trabajo: la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Assista, no tolerará 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. La empresa se ha comprometido a crear y mantener, en colaboración con la representación legal de la plantilla 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, utilizando sus poderes directivos y disciplinarios, todo ello bajo el siguiente principio:

"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"

Esta idea se refuerza mediante la aprobación del ***Plan de Prevención e Intervención frente al Acoso***, y el ***Plan de Igualdad de oportunidades*** vigentes en Assista, que establece como objetivo 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.

También es importante destacar el compromiso de la empresa con la conciliación familiar mediante la flexibilidad horaria y la aprobación de jornadas reducidas.

En lo referente a la realización de horas extras, la empresa no fomenta la realización de las mismas, siendo voluntarios y con la posibilidad de compensación tal y como recoge la legislación vigente en este tema.

En lo referente a la protección de datos, se ha comunicado por escrito a todos los empleados que los datos personales de los que dispone la empresa tienen carácter de confidencialidad y están protegidos bajo **la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos (RGPD)**, Así mismo, los empleados han firmado por escritos el guardar absoluto secreto y confidencialidad de cualquier información a la que pudieran tener acceso como consecuencia del desempeño de su cargo, de sus funcione, o de su relación con clientes y proveedores.

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

Dado el tipo de nuestra actividad y los diversos 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.

En todos los procesos de selección de personal que se realizan se cumple con la normativa vigente, no existiendo en la empresa ningún menor de 18 años.

Aun así, la empresa hace hincapié en el **rechazo de cualquier trabajo infantil**, comprometiéndose a denunciar cualquier práctica de este tipo de la que tenga conocimiento.

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

La discriminación en el empleo y la ocupación significa tratar a las personas de manera diferente o menos favorable debido a características que no están relacionadas con su mérito o los requisitos inherentes del trabajo. Según la legislación nacional, estas características comúnmente incluyen: raza, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, discapacidad, enfermedades, afiliación sindical y orientación sexual sin considerarse las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo.

La discriminación puede surgir en una gran variedad de situaciones relacionadas con el acceso al trabajo, entre ellas el acceso al empleo y a determinadas ocupaciones. Para ello 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 y estableciendo el uso del Job Descriptions, así como la realización de análisis psicotécnicos con el fin de valorar la personalidad y aptitud ante situaciones que puedan surgir en el desempeño de los diferentes puestos de trabajo. Adicionalmente se mantienen registros actualizados sobre reclutamiento, capacitación y promoción de forma que se genera una visión transparente de las oportunidades para los empleados y su promoción dentro de la organización.

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 2020 el % de trabajadores con discapacidad en la empresa fue de 2%

Lo más habitual en la sociedad, es que la discriminación se realice de forma indirecta y que surja cuando las reglas o prácticas tienen apariencia de realizarse con equidad cuando, de hecho, se está produciendo una situación de discriminación. Esta discriminación indirecta a menudo existe de manera informal en las actitudes y en las prácticas y, sino se combate, puede llegar a perpetuarse en las organizaciones. Algunos de los colectivos que en nuestro país pueden sufrir un mayor riesgo de discriminación laboral son las mujeres, las personas con discapacidad psíquica y física, los mayores de 45 años, los menores de 25 y la población inmigrante.

La diversidad y la inclusión en la empresa abre nuevas oportunidades de negocio y facilita la mejor gestión de riesgos, actuando como una fuente de innovación incluso mejorando la satisfacción de clientes y socios.

Assista asigna la responsabilidad de los problemas de igualdad de empleo a un alto nivel, generando políticas y procedimientos claros en lo referente a la igualdad de prácticas laborales a través del **Plan de Igualdad** como se ha indicado anteriormente

A través del mismo se han establecido los sistemas de seguimiento y evaluación que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos, 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 Para ello se recoge, actualizan y analizan los datos, con la finalidad de poder optar a la mayor conciliación posible sin perjuicio para la empresa.

Así mismo es de suma importancia en este Plan los siguientes aspectos, considerados en el mismo:

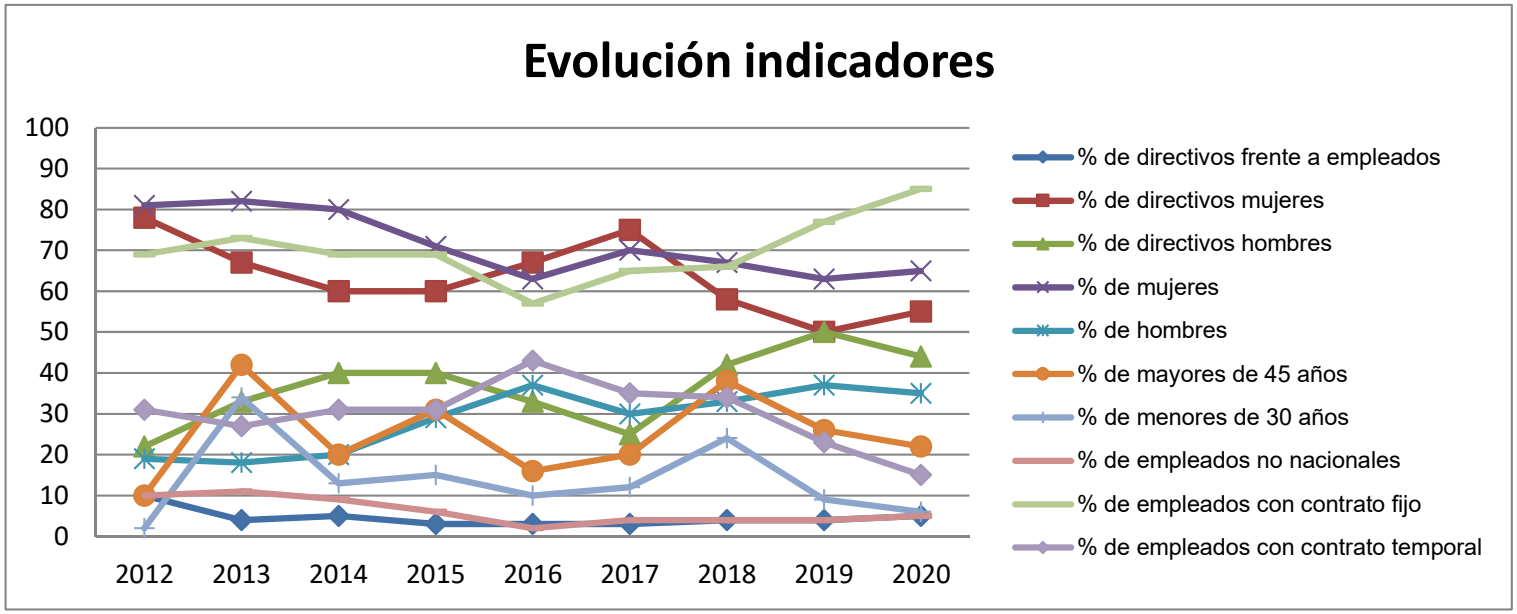
- Evaluar las distinciones para detectar si son un requisito inherente al propio trabajo y evitar la aplicación de requisitos laborares que sistemáticamente pondrían en desventaja a ciertos grupos.
- Desarrollo de procedimientos para atender las quejas, manejar las apelaciones y brindar recursos a los empleados.
- Considerar las estructuras formales y los problemas culturales informales que pueden evitar que los empleados planteen inquietudes y quejas.
- Proporcionar formación al personal sobre políticas y prácticas de no discriminación.
- El escenario cambiante en el que se encuentra la empresa : la estructura de la empresa va variando y adaptándose a las necesidades y al entorno del mercado, adaptándose y modificando continuamente para cubrir los requerimientos de nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta los principios de igualdad y no discriminación.

Indicadores

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3	3	3	4	4	5
% de directivos mujeres	78	67	60	60	67	75	58	50	55
% de directivos hombres	22	33	40	40	33	25	42	50	44
% de mujeres	81	82	80	71	63	70	67	63	65
% de hombres	19	18	20	29	37	30	33	37	35
% de mayores de 45 años	10	42	20	31	16	20	38	26	22
% de menores de 30 años	2	34	13	15	10	12	24	9	6
% de empleados no nacionales	10	11	9	6	2	4	4	4	5
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69	57	65	66	77	85
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31	43	35	34	23	15

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico posterior, **Assista cumple con la legislación vigente en materia de contratación**, con la premisa de no realizar ningún tipo de discriminación. A nivel global se observa una mayor proporción de mujeres frente a hombres, al igual que en los cargos directivos, lo que **garantiza la igualdad** y equidad en las condiciones laborales, más cercana a la discriminación positiva. Estos niveles se han mantenido en los últimos años.

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 mantiene la tendencia de años anteriores con una disminución en ambos casos. Aun así las cifras confirman una distribución equitativa por edades en la empresa, suponiendo entre ambos aproximadamente un 30% de la plantilla. El % de empleados no nacionales ha aumentado ligeramente, manteniendo en los niveles de años anteriores y suponiendo un 5% de la plantilla.



Por último indicar el aumento de los contratos fijos entre el personal, siendo el máximo histórico en la vida de la empresa, lo que proporciona estabilidad en la plantilla. Concretamente se ha alcanzado un 85% de contratos fijos lo que a su vez indica una minimización de los contratos temporales.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la detección de la Necesidades Formativas de la Plantilla. Para ello se crea un Plan de Formación Anual aprobado por la dirección en el que se recoge tanto las necesidades formativas como la formación de aspectos generales o legales que se consideran oportunas. Para detectar las necesidades formativas, el procedimiento seguido es el siguiente: los empleados envían sus necesidades a sus responsables directos, los cuales las estudian y las elevan a la Dirección, para que sean consideradas en el Plan si se estima oportuno.

Adicionalmente, con la finalidad de obtener la mejora continua de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente, en base a las auditorías internas realizadas, se determinan acciones formativas tanto a los trabajadores propios como a los colaboradores, cuyo objetivo es la mejora de los procesos.

La Dirección se encuentra comprometida en proporcionar a todo el equipo la formación necesaria para contar con el personal más cualificado. Muestra de ello es la creación de una Sala de Formación para poder llevar a cabo tareas de formación, realización de dinámicas, talleres o charlas. Dicha Sala está completamente equipada con la última tecnología.

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

intertek
Total Quality. Assured.

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

La organización estaba certificada con otra Entidad de Certificación antes de 08 Agosto 2018.

Número del certificado:
18384-01

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

UKAS

Calin Moldovean
Presidente, Business Assurance

La existencia de un **Sistema de Gestión Medioambiental** certificado bajo la Norma **ISO 14001:2015**, garantiza el mantenimiento de un enfoque preventivo que favorece el Medio Ambiente en la empresa. Las directrices de este sistema de gestión de Assista están establecidas en el documento público "Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE". Durante el año 2020, 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 presenta un enfoque preventivo a través de 3 líneas principales de actuación o directrices:

- Reciclaje y ahorro de materiales y recursos.
- Tratamiento de Residuos.
- Políticas protectoras del Medio Ambiente.

La información obtenida de la evaluación y estudio de estos objetivos durante 2020 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.**

En lo referente a **Reciclaje y ahorro de materiales y recursos** a través de los objetivos medioambientales 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. Para su consecución se establecen acciones como la concienciación del personal con el consumo de energía y agua, la reutilización de papel para utilizarlo en sucio, y la recogida selectiva del papel usado para entregarlo a gestor autorizado que proceda a su reciclado.

Con respecto al **Tratamiento de Residuos** se ha realizado un esfuerzo desde el Departamento de Calidad actualizando los protocolos y realizando acciones formativas tanto a nuestro personal como a colaboradores con la finalidad de **garantizar el tratamiento de los residuos generados**, atendiendo a su naturaleza y la legislación y normativa vigente en el lugar de su generación.

Además se ha creado 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 minimiza el impacto de los residuos y los costes de tratamiento. Como mejora para 2021 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.

Por último en con la finalidad de implantar Políticas Protectoras del Medio Ambiente, se han realizado 2 acciones fundamentales. Por un lado como se ha comentado la creación del almacén de acopio de residuos para los servicios en los que intervienen los operarios de plantilla, y por otra la minimización de las emisiones procedentes de los vehículos que utilizan los operarios de plantilla. Durante 2020 se ha renovado la flota de furgonetas eligiendo vehículos con mejores prestaciones y más eficientes. Adicionalmente el consumo medio de combustible se ha considerado como un objetivo medioambiental realizando formaciones de conducción eficiente y mejorando las rutas de trabajo con la finalidad de reducirlo mejorando así tanto las emisiones a la atmósfera como el consumo de recursos naturales.

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

Las empresas ganan legitimidad cuando satisfacen las demandas de la sociedad y cada vez más la sociedad expresa una necesidad de desarrollar prácticas medioambientalmente sostenibles. 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 y minimizar la producción de residuos como son:

- Colocación de diferentes contenedores para hacer una recogida segregada de los residuos
- Se ha concluido la renovación de la totalidad del alumbrado de las instalaciones por alumbrado led
- Apagado / encendido automático de los ordenadores, evitando consumos innecesarios.

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 tanto a nuestra actividad directa como a los proveedores que colaboran con nosotros, haciendo especial hincapié en la concienciación de estos últimos a través de comunicados en la correcta gestión de los residuos generados durante la actividad que realizan para Assista, previniendo de esta forma la contaminación ambiental. Cada año se es más exigente con la red de proveedores requiriéndoles la evidencie de 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 este año se planteó como objetivo el Cálculo y Registro de la Huella de Carbono ante la administración.

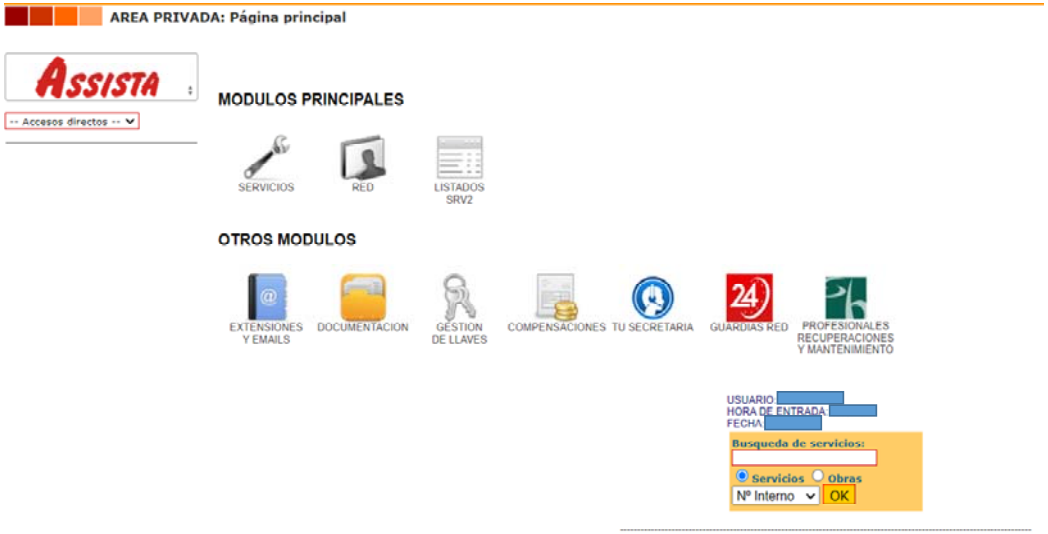
Este registro de carácter voluntario recoge los esfuerzos de la empresa en el cálculo, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero que se generan en la actividad de la empresa.

El cálculo del mismo se está realizando de manera interna desde 2017, aunque no se había presentado ante la administración hasta este año, reforzando el compromiso de la empresa con la disminución de emisiones y 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. Estas tecnologías ambientalmente saludable hacen referencia a aquella que contaminan menos, utilizan los recursos de una forma sostenible, reciclan más sus vertidos y productos, y manejan los residuos de una manera más aceptable que las tecnologías a las cuales sustituyen. En Assista nos centramos 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**.

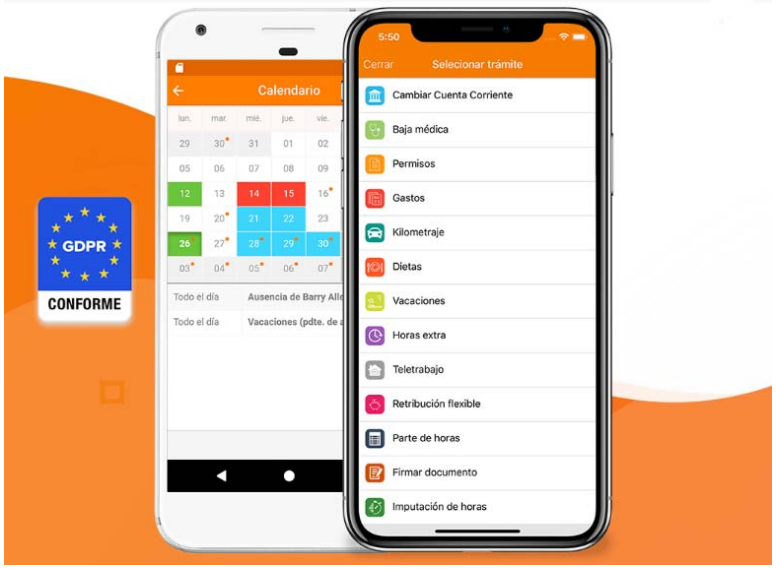
Con la finalidad de minimizar los consumos tanto de papel como de consumibles tóner, la empresa cuenta con un ERP propio en el que está disponible toda la documentación en formato electrónico y se realiza la gestión de las diferentes tipologías de servicios.



Con respecto a las diferentes partes interesadas presentes, se han reforzado durante 2020 las siguientes acciones de uso de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente:

- ***Totalidad de los empleados del grupo Assista***

  Se ha mejorado la aplicación **Tramitapp,** introducida en la empresa en Diciembre de 2019 para el fichaje de la jornada laboral de acuerdo con el Real Decreto Ley 8/2019, utilizándola adicionalmente para la entrega y firma de los documentos legales de los trabajadores de forma electrónica.



- **Operarios de Plantilla**:

  Mejora continua de la **APP de operarios** 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**:

  Uso de ERP de la empresa y de mailings colectivos que actúan a modo informativo de las novedades y requerimientos de la empresa, así como el fomento del uso del correo electrónico como vía de comunicación, concienciando al personal de imprimir únicamente lo estrictamente necesario.

- ***Clientes:***

  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,** teniendo los clientes 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 colaboran con nosotros utilizan la Plataforma IVALUE para facilitar toda la documentación legal requerida, evitando el envío de la misma en papel (disminución del consumo de papel y de emisión de Co2 por el envío por mensajería). Además se realiza 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.

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

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. El sistemas de gestión de la Empresa está sometido a las auditorías externas e internas legalmente prevista, para todos sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores), que comportan un examen minucioso de toda la actividad, asegurando que no se produce ninguna práctica corrupta.

Aun así para evitar cualquier incidencia, la empresa ha definido el ***Plan de Prevención de Delitos Penales***, con las directrices de conductas sancionables, garantizando su difusión y favoreciendo su aplicabilidad. En las normas internas se estable 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. 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.

Con ello por un lado se ayuda a todos los empleados a cumplir con las reglas aplicables proporcionándoles una clara declaración de políticas y procedimientos, y por otro se asiste a los empleados en la identificación y corrección de cualquier violación real o percibida por ellos. 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 estará sujeto al régimen disciplinario previsto para la misma.

AssistaCasa se compromete a denunciar cualquier tipo de práctica corrupta de la que sea consciente, ocurra dentro de su ámbito de negocio o no.

ASSISTA

www.grupoassista.com