



***ASSISTA***

---

INFORME DE PROGRESO  
PACTO MUNDIAL **2021**

## 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
5. ODS: Iniciativas

## 1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

<b>Razón Social:</b>	AssistaCasa S.L.
<b>Presidente:</b>	Miguel Escrivá Lorente
<b>Persona de Contacto:</b>	Rosa Villena Miquel – Dpto. de Calidad
<b>Tipo de Entidad:</b>	PYME
<b>Dirección:</b>	C/ General Palanca, 4
<b>Localidad:</b>	46003 Valencia
<b>Comunidad Autónoma:</b>	Comunidad Valenciana
<b>Sector:</b>	Servicios y Construcción
<b>Actividad:</b>	Gestión integral de siniestros multi-riesgo, recuperaciones de activos inmobiliarios, mantenimientos y Obras de edificación. Rehabilitación y reformas de viviendas y locales comerciales
<b>Grupos de Interés:</b>	Empleados, Proveedores , Clientes y competidores
<b>Fecha de adhesión:</b>	14/05/2013
<b>Número de empleados:</b>	152
<b>Web:</b>	<a href="http://www.grupoassista.com">www.grupoassista.com</a>
<b>Países en los que está presente</b>	España
<b>Alcance del Informe de Progreso:</b>	Es de aplicación a todo el personal y todas las actividades realizadas por AssistaCasa S.L.
<b>Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:</b>	2021
<b>Fecha de la memoria anterior más reciente:</b>	2020

## 2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

### RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 7 de octubre de 2022

Estimados Sres.,

AssistaCasa, renueva un año más su compromiso de adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que estamos suscritos desde 2013. Mediante el mismo, nos comprometemos a gestionar nuestra actividad bajo los 10 Principios Básicos del Pacto Mundial, en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Anticorrupción, así como a promover iniciativas dirigidas a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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.

Los objetivos de nuestra empresa de cara al futuro se basan en mantener todas las acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) llevados a cabo hasta el momento, así como en incorporar nuevas iniciativas.

AssistaCasa S.L. presenta a continuación el nuevo Informe de Progreso 2021 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. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.

AssistaCasa, debido a su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promueve iniciativas, tanto desde la misma empresa como a través de su activa colaboración con la Fundación Vida en Armonía, dirigidas a los objetivos en los que más influye el impacto de su actividad.

## **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



La fundación Vida en Armonía es una asociación 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.



## 4. CUMPLIMIENTO DE LOS 10 PRINCIPIOS

### DERECHOS HUMANOS

**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.”

**Principio 2:** “Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Correlación con los ODS:



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 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

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. Algunos ejemplos de las prácticas adoptadas 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.
- Elevada importancia a los ámbitos de Prevención de Riesgos Laborales: información sobre los riesgos del puesto de trabajo 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.

El comportamiento ético de nuestros empleados es una parte fundamental de los valores de la empresa. Con la finalidad de afianzarlos en la empresa se dispone de un **Plan de Prevención de Delitos Penales** en el que se definen las conductas sancionables y de un **Protocolo de resolución de Conflictos Internos** para mejorar la comunicación entre los distintos departamentos de la empresa.

Estos valores se aplican también en la búsqueda de proveedores y colaboradores que ofrezcan servicios de calidad apoyados en aspectos clave como son:

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

Además del cumplimiento con la legislación y normativa vigente, tanto ambiental como fiscal, social, etc.... Mención especial adquiere el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, de vital importancia al tratar con clientes finales de los que se disponen de datos sensibles.

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.

Con la finalidad de ratificar estos compromisos indicar que se han mantenido las Certificaciones de los Sistemas de Calidad y Medio Ambiente según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, realizando el mantenimiento y adecuación de los sistemas de gestión, y realizando satisfactoriamente las auditorías externas de seguimiento satisfactoriamente.





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, también se ha acreditado la implementación de la ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa, según el código de Práctica Nº NPR 9026:2011 Opción 11 para operadores de servicios en diferentes sectores: inmobiliario, reformas, servicios a particulares y empresas.



Por último indicar que el **compromiso** de Assista con los **colectivos sociales menos favorecidos**, el cual se evidencia tanto por su permanente y activa colaboración con la **Fundación Vida en Armonía**, como por acciones realizadas directamente por la empresa.

En las instalaciones de empresa se impulsan campañas solidarias para colaborar con ONGs. Concretamente en los comedores se está realizando la **Recogida de Tapones Usados**



colaborando con la **Protectora de Animales Colmillo Blanco de Valencia**. Con esta iniciativa se da una nueva vida a los plásticos, que son reciclados y adicionalmente se proporciona ayuda a animales en refugios para alimentación y gastos veterinarios.

Durante 2021 Assista también ha colaborado con la **Fundación Federico Ozanam** de Zaragoza, que trabaja por las personas en situación de exclusión social, el apoyo a la tercera edad y la promoción de inserción social de las personas desatendidas económica o socialmente. En concreto la ayuda ha consistido en una donación de juguetes y accesorios dirigidos a estos colectivos.

Con respecto a la **Fundación Vida en Armonía**, en la misma el apoyo a las causas sociales podrá consistir en acciones directas llevadas a cabo por la propia fundación o en su apoyo a programas y acciones impulsadas por terceros.



Nuestras acciones están dirigidas a:

- **Promover la igual de condiciones:** Las sociedades tienen el deber de cuidar de las personas en riesgo de exclusión social por razones sociales, económicas, mentales, fiscales y culturales, ahí donde sea necesario.

Con ese propósito, la fundación persigue fines de interés general y de carácter social, así como otros de carácter cultural, medioambiental y científico, educativo y de fomento a la investigación.

Asimismo, para el mejor cumplimiento de sus fines, la Fundación Vida en Armonía tiene como objetivo realizar actividades de creación, ejecución, seguimiento y control de proyectos específicos dirigidos a mejorar el conocimiento y la calidad de vida de colectivos necesitados, así como la búsqueda y selección de proyectos afines en los cuales pueda colaborar. El reto último es apoyar y promover el desarrollo y el cambio social.

Para nosotros, el desarrollo y la cooperación van de la mano y por ello pensamos que los proyectos y las acciones orientados en este sentido pueden ser los instrumentos adecuados para dotar a las personas de recursos que las acerquen a un futuro mejor y consecuentemente, a una vida más armónica.

Teniendo presente la crudeza del momento actual y la incertidumbre que conlleva, desde la Fundación señalamos la responsabilidad que tienen las sociedades de buscar alternativas que posibiliten mejorar las condiciones de vida de todos los ciudadanos, empezando por

aquellos que por la razón que sea, no han sido capaces de desarrollar su autonomía e independencia.

Bajo este prisma, entendemos que es fundamental actuar promoviendo la igualdad de oportunidades entre las personas, en todas partes y naciones.

- **Apoyar causas sociales:** La Fundación Vida en Armonía es una Organización sin ánimo de lucro que tiene afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general.

Su misión es contribuir al desarrollo integral de las sociedades, así como promover la igualdad de oportunidades y el cuidado de personas en riesgo de exclusión.

En este sentido, según determinación de su Patronato, proyecta libremente sus actuaciones del modo que considera más adecuado para el cumplimiento de sus fines.

- **Luchar contra la vulnerabilidad en la infancia:** la desigualdad está cada vez más presente en la sociedad actual y esto se hace más palpable en la infancia. A través de diversos proyectos, nuestro objetivo es lograr eliminar las desigualdades desde los primeros años de vida para contribuir a un mundo más justo y equitativo.

En este primer momento, el gran reto consiste en seleccionar las causas sociales a las que apoyar desde la Fundación para que las acciones y proyectos promovidos sean lo más eficaces posibles, considerando los recursos disponibles.

Los medios para su realización serán, entre otros, el patrocinio y mecenazgo, la participación y organización de grupos de trabajo, convecciones, conferencias, cursos, foros y seminarios, la concesión de premios, becas y de ayudas al estudio, la edición de publicaciones y cualesquiera otras actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos marcados.

## TRABAJO

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

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

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

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

Los ODS relacionados con estos principios son:



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, por lo que los diversos trabajos que se realizan desde la empresa están regulados en un entorno económico y social responsable, no teniendo cabida el trabajo infantil dentro de la organización, por lo que no se ha considerado necesario el establecimiento de una política en este sentido. 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.



En Assista se respeta la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho de Negociación Colectiva, apoyando por parte de la empresa cualquier iniciativa que surja dentro de la organización y del marco legal establecido en este sentido. 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 se va a interferir en la decisión de un empleado sobre su afiliación ni va a discriminarlo por ello.

Es por ello que desde Diciembre de 2017 existe el comité sindical de la empresa. Además la empresa pone a disposición de los trabajadores la información de materia laboral que dispone estableciendo un horario para consulta en el Departamento de Recursos Humanos, solventando cualquier duda o inquietud en este ámbito.

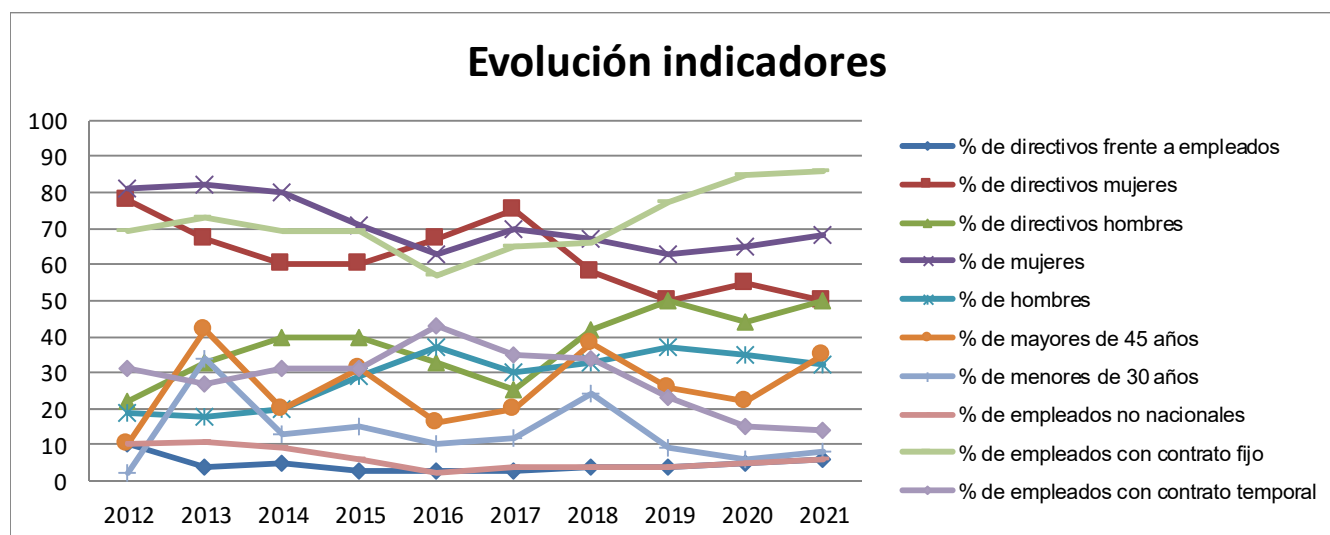
En nuestra compañía, apostamos por nuestro equipo trabajando en mejorar la capacidad de liderazgo y cumplir nuestro compromiso con la conciliación y el bienestar, la igualdad de oportunidades, la diversidad y la apuesta por el talento.

En 2021 contábamos con 160 empleados. En el Departamento de Recursos Humanos se recogen, actualizan y analizan los datos de los empleados, ya que la estructura de la empresa ha variado adaptándose a las necesidades del mercado, encontrándose 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 datos se observan en la tabla y gráfica posterior. Indicar que se cumple con la obligación que establece el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de Noviembre que aprueba La Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión Social, donde se dispone que las empresas tanto públicas como privadas, de más de 50 trabajadores, tienen la obligación de contratar un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. En nuestro caso el % de contratación es del 2%.

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% de directivos frente a empleados	10	4	5	3	3	3	4	4	5	6
% de directivos mujeres	78	67	60	60	67	75	58	50	55	50
% de directivos hombres	22	33	40	40	33	25	42	50	44	50
% de mujeres	81	82	80	71	63	70	67	63	65	68
% de hombres	19	18	20	29	37	30	33	37	35	32
% de mayores de 45 años	10	42	20	31	16	20	38	26	22	35
% de menores de 30 años	2	34	13	15	10	12	24	9	6	8
% de empleados no nacionales	10	11	9	6	2	4	4	4	5	6
% de empleados con contrato fijo	69	73	69	69	57	65	66	77	85	86
% de empleados con contrato temporal	31	27	31	31	43	35	34	23	15	14

Como se puede observar en la tabla, Assista cumple con la legislación vigente en materia de contratación, no realizando ningún tipo de discriminación, siendo más cercana la tendencia a la discriminación positiva, manteniéndose esta tendencia desde 2012, en el global de la plantilla. Con respecto a los puestos directivos, se mantiene la equidad entre sexos.



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 aumento en la proporción de mayores de 45, recuperándose la tendencia de antes de la pandemia, mostrando una distribución equitativa por edades en la empresa. Los empleados no nacionales, han aumentado en los últimos 6 años, favoreciendo otro de los colectivos con mayores problemas de acceso al empleo.

Con respecto a la proporción de contratos indefinidos entre el personal, se ha vuelto a conseguir un máximo en la vida de la empresa, alcanzando un 86% de los contratos. Esto muestra el compromiso de la empresa con la estabilidad en el empleo, basado en la gestión de talento, que nos ayuda a promocionar a nuestros profesionales y reubicarlos con éxito en los diferentes puestos y áreas de la empresa.

Estos indicadores se han obtenido gracias a un Protocolo de Selección de Personal en el que se establecen prácticas no discriminatorias en los procesos de selección. Para ello se usan Job Description por parte del Departamento de Recursos Humanos, así como la realización de test psicotécnicos con el fin de valorar la personalidad y aptitud ante situaciones que puedan surgir durante el desempeño de los diferentes puestos de trabajo.

Para apoyar la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado con coacción, así como la abolición de prácticas de discriminación, la empresa ha desarrollado los siguientes documentos:

- **Plan de Igualdad.**
- **Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso**

Ambos recogidos en 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.

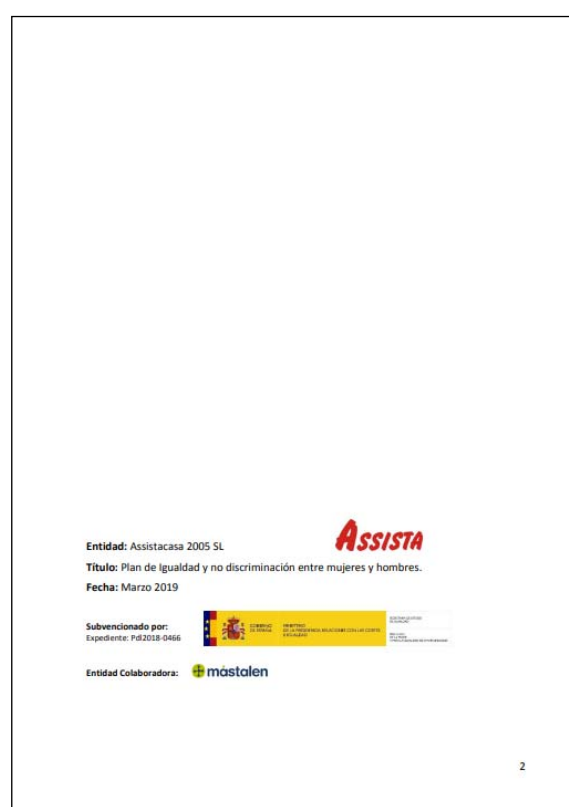
El **Plan de Igualdad** supone un nuevo compromiso formal de la Dirección de la empresa con la igualdad de trato y de oportunidad entre hombres y mujeres, dotando de visibilidad las políticas de contratación llevadas a cabo por la empresa desde sus inicios, como se ha comentado anteriormente.



El Plan se ha Visado por la Generalitat Valenciana, dotando a la empresa de visibilidad en este campo. El plan ha sido elaborado de manera participativa contando con el personal que integra todas las áreas de la empresa y favoreciendo la creación del Comité de Igualdad formado por los representantes de los trabajadores y la empresa.



El **Plan de Prevención e Intervención frente al Acoso**, es debido al establecimiento de una política muy clara por parte de la dirección de cumplimiento de los valores éticos que rigen la empresa, incluyendo no ser cómplices o beneficiarse del trabajo forzoso o cualquier trabajo realizado bajo coacción.



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

- Rechazar 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.



- Se garantiza que las denuncias sobre este tipo de acciones se transmiten en el menor tiempo posible, observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad y neutralidad.
- 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.

En resumen podemos indicar que “corresponde a cada persona de la organización determinar 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 si misma o a través de una persona mediadora y, en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del Protocolo”

El último aspecto a tener en cuenta son las **necesidades formativas de los empleados**. Para ello anualmente se crea un **Plan de Formación** recopilando las distintas necesidades de formación de los empleados por parte de sus responsables de Departamento, ya sean 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. 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.

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.

La Dirección se compromete a proporcionar a todo el equipo la formación necesaria, con la finalidad de contar con el personal más cualificado.

**MEDIO AMBIENTE**

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

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

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

Correlación con los ODS:



Assista muestra un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente, corroborado tanto por la acreditación de implantación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Corporativa como por la **Certificación Medioambiental ISO 14001:2015** de su sistema de gestión medioambiental, ya que para la empresa la protección del planeta es una responsabilidad ineludible.

Las directrices del sistema de gestión están establecidas en la **Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE**, publicada en la página web de la empresa y comunicada a todas las partes interesadas.





INICIO
CANALES DE NEGOCIO
PROYECTOS
PROVEEDORES
**CALIDAD**
NOTICIAS
CONTACTO

**Calidad**

**Certificados de calidad**


**POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

En ASSISTA nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE, está dirigida a la consecución de nuestro objetivo principal que es satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes. La integridad y la ética profesional son valores que rigen nuestros destino dentro de la empresa.

**ASSISTACASA**

Nuestra empresa, Assista Casa, dispone de las máximas certificaciones técnicas requeridas tanto a nivel privado como institucional. Así mismo disponemos de las **certificaciones ISO 9001 de Sistemas de gestión de la calidad e ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental**.





**Política de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial**

**ASSISTA**, es un Grupo Empresarial con una trayectoria de más de 20 años y su labor le ha hecho convertirse en un referente en el sector de mantenimiento y edificación, recuperaciones inmobiliarias, gestión integral de siniestros, asistencia al hogar, servicios telefónicos y contact center.

Nuestro equipo humano, una tecnología avanzada y una orientación al cliente, como estrategia empresarial marcan la diferencia que permite situarnos como una de las empresas líderes en nuestro sector.

En base a lo anterior, nuestra **Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE**, está dirigida a la consecución de nuestro objetivo principal que es satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes a través de las siguientes acciones fundamentales:

- Promover la toma de conciencia e involucrar al personal para la consecución de los objetivos de la organización, así como promover buenas prácticas ambientales y un uso racional de los recursos
- Asegurar que los procesos generan el valor previsto en las diferentes áreas de actividad, proporcionando las herramientas y recursos técnicos y humanos seguros y adecuados para su desempeño y mejora.
- Identificar los aspectos medioambientales propios de nuestra actividad y de los trabajos que realizamos, integrándolos en los procesos definidos en nuestro sistema de gestión con el fin de garantizar un correcto tratamiento de los mismos y prevenir la contaminación.
- 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.
- Mantener nuestro compromiso con la mejora continua, la prevención de la contaminación, la prevención de lesiones y enfermedades y con la sociedad en su conjunto.
- Asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en las normas ISO 9001 e ISO 14001

Valencia, 4 de Abril de 2022

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 2021, se realizó la auditoria de seguimiento externa del sistema de gestión de la Norma ISO 14001:2015, no detectándose ningún tipo de “No conformidad”.

Hay que tener en cuenta que la sociedad tiene cada vez mayor necesidad de desarrollar prácticas medioambientales más responsables y sostenibles, por lo que nuestra empresa tiene a su vez que adaptar los protocolos o enfoques tradicionales a enfoques más responsables al abordar objetivos y metas medioambientales del sistema de gestión, enfocados en 3 líneas principales de actuación:

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

Este compromiso de la empresa se ha hecho público, con la finalidad de cumplir los objetivos anteriores, a todas las partes implicadas:

- **Clientes:** a través de nuestra página web y otros soportes de comunicación como son correos electrónicos, dossieres informativos, etc.
- **Proveedores:** a través del contrato de colaboración y los comunicados enviados específicamente para informar sobre nuestros compromisos medioambientales.
- **Trabajadores:** que forman parte de nuestra plantilla, informándoles de los requisitos medioambientales incorporados al control operacional para que sean conscientes de la importancia de su contribución al logro de los objetivos y dejando toda la documentación medioambiental para su consulta en la intranet de la empresa.

Por otro lado, cabe una mención especial al esfuerzo que se realiza en la actualización e implementación de la **legislación medioambiental aplicable**, ya que debido a la variedad de servicios prestados y a su distribución en todo el territorio nacional, existe una gran cantidad de casuística, añadido al elevado número de modificaciones que ha experimentado en el último año. A esta legislación hay que añadir los requisitos específicos de los distintos clientes con los que mantenemos relaciones contractuales, que en algunos casos son mucho más restrictivos que la citada legislación.

En lo referente a **Reciclaje y Ahorro de materiales y recursos**, las acciones dirigidas a su minimización se plasman a través de los indicadores y objetivos del sistema de gestión medioambiental, los cuales se calculan y plantean anualmente. Concretamente en 2021 se han establecido acciones con la finalidad de minimizar el consumo de:

- Electricidad
- Agua
- Papel
- Tóner y cartuchos
- Combustible

El objetivo del Sistema de Gestión Ambiental es utilizar para el desarrollo de su actividad únicamente la energía necesaria, por lo que se impulsan iniciativas que favorecen el uso responsable de los recursos energéticos y que fomentan su ahorro. Concretamente en el consumo de electricidad se ha conseguido una disminución del consumo global de un 10%, pasando de 163.488 KW/h anuales a 147.496 KW/h, a través de la concienciación del personal en la desconexión de aparatos y luminarias cuando no sean necesarios, y el cambio a tecnología led en luminarias concluido en 2020.

Con respecto al **Tratamiento de Residuos**, se realiza un gran esfuerzo desde el Departamento de Calidad actualizando los protocolos y realizando tanto acciones formativas a nuestro personal y a nuestros colaboradores como asesoramiento y ayuda en situaciones concretas de gestión. La gestión de residuos es una parte crucial de la empresa, que aplica en sus procesos las políticas de la Economía Circular: reducción, reutilización, reparación y reciclaje, convencida de que “el mejor residuo es el que no se genera”.

La concienciación de nuestros **proveedores**, como venimos haciendo en los últimos años, se realiza mediante 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 depositan 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 optimizar la gestión de los residuos recogidos por nuestros operarios de plantilla, se ha habilitado 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, así como favorecer el reciclaje de algunas de las fracciones, como es el caso del papel y los metales, permitiéndonos a su vez estudiar la implantación de proyectos de minimización y/o valorización de los mismos, suponiendo una mejora ambiental y económica.



En lo referente a las **Políticas protectoras del Medio Ambiente**, las mismas se han dirigido en dos direcciones, por un lado la **formación** y por otra la disminución de las emisiones de CO2 (**Huella de Carbono**).

Durante el año 2021 se ha continuado realizando jornadas de **formación medioambiental específica** a todo el personal de nuevo ingreso y a diferentes áreas de la empresa, recogiendo en las mismas los protocolos a seguir, así como la nueva legislación vigente y buenas prácticas. Con estas formaciones se pretende conseguir un compromiso con los objetivos generales de la empresa en este sentido. Estas acciones formativas son recogidas en los objetivos medioambientales del Sistema de Gestión, siendo el mismo el de impartir un mínimo de una hora de formación anual por empleado.



Para las emisiones de CO<sub>2</sub>, se ha registrado en la administración el Cálculo de la **Huella de Carbono**, aunque se estaba calculando de manera interna desde 2017, obteniéndose el sello de dicho registro. Inicialmente se ha registrado el cálculo, proveyéndose registrar la reducción en los años venideros.



En el citado cálculo se ha considerado el consumo de electricidad y el de combustible de los vehículos utilizados por el personal de plantilla, que son las dos mayores áreas de contribución a la emisión de CO<sub>2</sub>.

Dirigida a disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub> por el consumo de combustible se ha previsto la realización de una actividad formativa en buenas prácticas de conducción (conducción eficiente) prevista realizar en 2022.

Por otro lado desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, se está estudiando la aplicación de la medición de la **Huella Ambiental**., que es una medida que calcula los



potenciales impactos ambientales que surgen tanto directa como indirectamente a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio. Estos impactos ambientales son exactamente 14, por lo que también se conoce como las 14 Huellas.

La Huella Ambiental viene a definir una manera concreta de llevar a cabo el Análisis de Ciclo de Vida, fijando alcances y categorías de impacto para que los resultados puedan ser comparados entre sí, de acuerdo a la Recomendación UE 2021/2279.

Las categorías de impacto consideradas son:

1. Cambio climático
2. Destrucción de la capa de ozono.
3. Toxicidad humana con efectos cancerígenos
4. Toxicidad humana sin efectos cancerígenos
5. Partículas y aspectos respiratorios
6. Radiación ionizante
7. Formación de ozono fotoquímico
8. Acidificación
9. Eutrofización terrestre
10. Eutrofización acuática
11. Eco toxicidad en medio acuático
12. Uso del suelo
13. Consumo de recursos – agua
14. Consumo de recursos – minerales y combustibles fósiles.

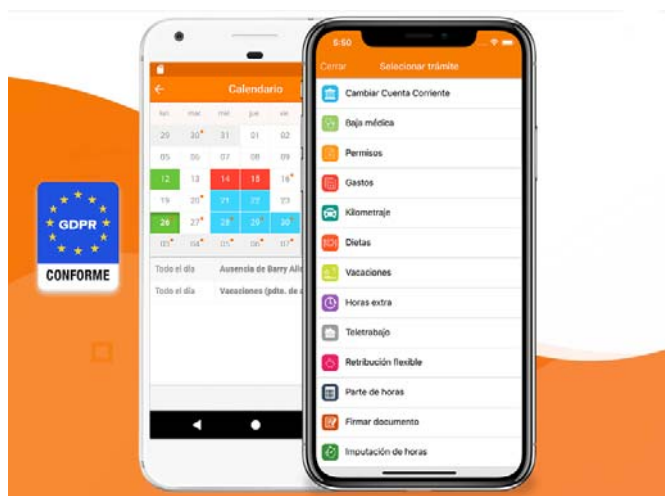
Por último indicar que con la finalidad de ratificar nuestro compromiso con el medio ambiente, desde la empresa se invierte en tecnologías respetuosas con el mismo, centrándonos principalmente en aquellas que generen una reducción del uso de recursos, como es el **uso de papel, de consumibles tóner y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

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:** Utilización de plataformas digitales para el intercambio de información. Todos nuestros clientes tienen acceso a nuestra plataforma extranet para consulta y seguimiento de los servicios, evitando el envío de documentos por mensajería (reducción de CO2 y consumo papel).



- **Proveedores:** Prácticamente la totalidad de los proveedores que colaboran con nosotros realizan la autofacturación de los diferentes servicios a través de la plataforma de proveedores. 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:** utilización de la App que permite la digitalización de la documentación necesaria en la realización de los servicios; fotografías, partes de realización.
- **Personal:** Se ha implantado la realización de mailings colectivos que actúan a modo informativo de las novedades y requerimientos de la empresa evitando el uso de papel. También se utiliza 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.



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.

## ANTICORRUPCIÓN

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



Assista promueve una cultura organizacional en base a la honestidad e integridad, por lo que no tolera ningún delito financiero, incluido el fraude o soborno, en cualquier área de nuestro negocio.

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

La relación que se mantiene con los proveedores se basa en la responsabilidad compartida, por lo que se les pide un firme compromiso en materia de gestión ética, debiendo cumplir y respetar la normativa tanto estatal como de las comunidades autónomas donde desarrollan su actividad.

Para luchas contra la corrupción en la empresa, Assista cumple con los siguientes requisitos:

- **Compromiso de la alta dirección:** no se admiten prácticas corruptas a pesar del coste de negocio que puedan tener. Es mejor rechazar un contrato importante, que conseguirlo pagando un soborno, que en un futuro puede comprometer la imagen de la empresa y de sus directivos.
- **Procedimientos claros:** los empleados conocen qué pasos a seguir en el caso de los intenten sobornar o les pidan un soborno para poder cerrar un servicio.
- **Evita los conflictos de interés:** anticiparse a un posible conflicto de intereses y evitar que surjan es la mejor manera de prevenir posibles casos de corrupción.
- **Medición y control:** lo que no se puede medir, no se puede controlar, por ello se debe revisar si se están haciendo las cosas correctamente.

- **Canal de denuncias:** se debe proteger al denunciante, ya que los casos de corrupción deben denunciarse en la empresa para que esta pueda tomar las medidas necesarias, antes de denunciar el caso, si procede, a las autoridades.
- **Consecuencia para los empleados que participan en la corrupción:** todos los trabajadores deben conocer las consecuencias que pueden tener que afrontar si se ven involucrados en casos de corrupción.

Teniendo en cuenta estos requisitos, para evitar cualquier incidencia, 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. 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.

Además se ha definido y aprobado 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.

La implantación del Plan se ha reforzado con una formación a todos los trabajadores acerca de Compliance (conjunto de procedimientos y buenas prácticas) de Delitos Penales, haciendo hincapié en la obligación del trabajador de informar ante cualquier desviación observada y comprometerse a cumplir el Plan de Prevención de Delitos Penales.

## 5. ODS: INICIATIVAS



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



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, existiendo equipos transversales para estudiar y prevenir posibles riesgos.



Assista potencia las habilidades y conocimiento de la plantilla a través de la formación continua tanto interna como externa, fomentando el crecimiento personal y profesional de sus empleados.



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**”.



AssistaCasa mantiene un compromiso con la protección del medio ambiente a través de su Sistema de Gestión ISO 140001:2015 minimizando el riesgo por vertido y contaminación de acuíferos y redes de abastecimiento de aguas.



La plantilla de la empresa tiene empleo estable, con un elevado % de contratos fijos, superior al 85%, con salarios en base al Convenio Sectorial.



La empresa destina importantes recursos para adaptar las instalaciones a las necesidades, teniendo en cuenta las innovaciones tecnológicas existentes.



AssistaCasa 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.



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



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. Así mismo, se incentiva el consumo responsable a través de pautas y conducta ética.



La empresa 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.

Además se ha registrado la Huella de Carbono en la administración.



Para asegurar la vida submarina es necesario reducir las emisiones de dióxido de carbono u 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 favoreciendo su reciclaje, para evitar la contaminación de los fondos. Ambas iniciativas son consideradas en el Sistema de Gestión.



La empresa contribuye a la conservación de los ecosistemas terrestres a través de su Sistema de Gestión Medioambiental, con la disminución del consumo de recursos y generación de residuos.



AssistaCasa es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2013, ratificando su apoyo a los principios en él enunciados y dando a conocer su compromiso con los mismos.