

ASSISTA



2017

INFORME DE PROGRESO



ASSISTACASA 2005 S.L.

Índice

1. Información de la empresa
2. Carta de renovación del compromiso
3. Cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial
4. Anexos



1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social:	AssistaCasa 2005 S.L.
Presidente:	Miguel Escrivá Lorente
Persona de Contacto:	Rosa Villena Miquel – Dpto. de Calidad
Tipo de Entidad:	PYME
Dirección:	C/ General Palanca, 4
Localidad:	46003 Valencia
Comunidad Autónoma:	Comunidad Valenciana
Sector:	Servicios y Construcción
Actividad:	Gestión integral de siniestros multi-riesgo, recuperaciones de activos inmobiliarios, mantenimientos y obras
Grupos de Interés:	Empleados, Proveedores y Clientes
Fecha de adhesión:	14/05/2013
Número de empleados:	227
Web:	www.grupoassista.com
Países en los que está presente	España
Alcance del Informe de Progreso:	Es de aplicación a todo el personal y todas las actividades realizadas por AssistaCasa 2005 S.L.
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2017
Fecha de la memoria anterior más reciente:	2016



2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

RENOVACION DEL COMPROMISO

Valencia, 14 de Octubre de 2018

Estimados Sres.,

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

Para ello, como venimos haciendo hasta el momento, nos comprometemos a aportar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos planteados así como a hacer partícipes a todos nuestros grupos de interés y partes interesadas.

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

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

Atentamente,

Miguel Escrivá Lorente
Presidente
AssistaCasa 2005 S.L



3. CUMPLIMIENTOS DE LOS 10 PRINCIPIOS

Principio 1: *“Las empresas deben fomentar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro del ámbito de su área de influencia.”*

En la actualidad, Assista **no ha identificado** factores de **riesgo de vulneración de los Derechos Humanos**.

Assista es un Grupo Empresarial que cuenta con una experiencia de más de 20 años en la prestación de servicios en sectores como son la asistencia al hogar, la construcción, recuperación inmobiliaria o mantenimiento de instalaciones. Gracias a ello, se ha convertido en un referente en estos sectores, tanto a nivel nacional como internacional.

Por la naturaleza de las actividades que realizamos y nuestro ámbito geográfico de actuación, actualmente localizado en España y Portugal, trabajamos en un entorno económico y social que, además de estar regulado por legislación vigente y las propias normas internas de la empresa, está enfocado al respecto de los derechos humanos fundamentales, evitando así la vulneración de los mismos.

En los últimos años, el entorno laboral de Assista se ha mantenido estable, el único cambio significativo que ha sufrido fue la expansión de su actividad comercial a Portugal, no obstante, las pautas y entorno en general no variaron. Assista cuenta con un compromiso por el cual, en caso de que se modificara el entorno o se comenzara la actividad comercial en otros países diferentes, se realizaría una evaluación de los posibles riesgos existentes y establecer las medidas necesarias para su minimización. Esta evaluación se realizó con la apertura del centro de trabajo en Portugal, obteniéndose un riesgo muy bajo puesto que, como se ha comentado, el entorno se heredaba y mantenía de la sede principal en España.

Assista hace públicos sus valores empresariales a través de la Política de Calidad, Medio Ambiente, RSE y Protección de datos de la empresa. En la misma, se hace referencia a los diferentes grupos de interés, al entorno de trabajo seguro, el respeto al medio ambiente y al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad.



Del mismo modo que su Política, la **misión, visión y valores** de la empresa se hacen públicos a través de su página web y son comunicados a través de la formación que recibe todo el **personal** de nuevo ingreso. A su vez, están a disposición del resto del personal a través de la intranet.

MISIÓN

Crecer rápida, y consistente, en el mercado nacional e internacional, en los servicios de hogares y empresas, desarrollando, e innovando para generar valor a nuestros clientes, con una atención y servicio excelentes.

VISIÓN

Ser la Entidad líder en cuanto a oferta de servicios para hogares y empresas, en todos los mercados donde opera. Desde una relación cercana con nuestros clientes, ofreciendo continuamente soluciones, y servicios, más innovadores a los precios más competitivos del mercado.

Nuestro objetivo es ofrecer servicios más eficientes y de calidad a nuestros clientes atendiendo a una política de mejora continua que nos dirija a la excelencia. Para ello nos fijamos una meta de progreso, innovación y expansión que no permita conseguir un sólido y estable crecimiento.

VALORES

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo, focalizado en la orientación al cliente. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en Assista hacemos de esta empresa un proyecto único y diferenciador.

Prestamos especial atención al cuidado de los comportamientos éticos de nuestros empleados y colaboradores. Sabemos escuchar a nuestros clientes hacemos de ello una obligación profesional. La integridad y la ética son valores que rigen nuestro destino dentro de la Empresa.

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



- Orientación al cliente. Se ha establecido como objetivo principal, la satisfacción de las necesidades de los mismos, orientando los procesos de negocio a la consecución de dicho objetivo y velando para que se su satisfacción incremente con la prestación de servicios de calidad.
- Integridad. Política de detección del fraude desde el Dpto. de Calidad
- Compromiso con el desarrollo de nuestros empleados. Todas las actuaciones llevadas a cabo dentro de nuestro compromiso con los trabajadores están encaminadas a consolidar una cultura orientada al equipo humano, que fomente el trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización de nuestros empleados. Formación continua y análisis de la necesidad
- Compromiso con el desarrollo de nuestros proveedores. Disponemos de una **Red de Colaboradores** que han pasado por nuestro proceso de homologación evaluación y re-evaluación, verificando que nuestras relaciones comerciales mantienen un comportamiento alineado con nuestros compromisos.

Como cada año trabajamos para afianzar la relación con nuestra **Red de Proveedores**, esto nos ha permitido hasta ahora, no solo conocer y prevenir riesgos de vulneración de derechos humanos, sino inculcar una política y cultura que promueve unos estándares éticos, sociales y ambientales adecuados y alineados con nuestra normativa interna.

- Ética profesional y Responsabilidad social corporativa, las cuales vienen definidas por el Liderazgo e implicación en todos los niveles de la organización, sus valores éticos y la fuerte cultura inculcada y fomentada por y para los empleados.
- Innovación. Desarrollo de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), como por ejemplo nuevas plataformas ERP (ACCESS, IVALUE, GMAO, GESTIÓN DE CUADRANTE), que nos permiten gestionar de manera más eficiente los procesos desarrollados en la empresa y mejora nuestra imagen tanto para nuestros clientes presentes como para los futuros. La innovación para Assista no es solo un valor añadido sino una inversión a largo/medio plazo que nos permite de manera satisfactoria hacer frente a los continuos cambios y exigencias del mercado en nuestro sector.



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.

Con la implantación del portal interno de documentación Ivalue y las propias plataformas externas de nuestros clientes, el control del cumplimiento legal de nuestros proveedores se lleva de manera más exhaustiva gracias a que es el propio proveedor el que aporta la documentación técnica legal requerida garantizado así el mantenimiento y actualización de la misma. 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.

Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, todos los proveedores se **comprometen contractualmente, a aportar la documentación justificativa** correspondiente y **mantenerla actualizada**. Assista facilita a todos sus proveedores la documentación donde se recogen las normas de trabajo de la empresa y el código de conducta.

Por otra parte, para Assista sus Empleados son su motor principal, por esta razón es muy importante que todos ellos trabajen en un **ambiente laboral respetuoso y cordial**, garantizando siempre 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.

Todos los empleados son informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad en el momento de su incorporación y la Dirección vela por el respeto y el cumplimiento de los mismos.

Para Assista el cumplimiento legislativo en materia de protección de datos es de suma importancia. Es por ello que durante el 2017 la empresa realiza una auditoría externa donde se verifica el cumplimiento y correcta implantación de los requisitos establecidos por la **LOPD**,



tanto para clientes, como para proveedores, colaboradores y personal propio. Siguiendo con esta vertiente, y con el fin de establecer como objetivo en 2018 una correcta transición al RGPD antes del 25 de Mayo de 2018, y garantizar así el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento a lo largo del tiempo, la empresa iniciara en 2018 un proyecto de transición en el que, no solo se adaptaban todos los procesos de los diferentes Departamentos de la empresa, sino que se realizara un proceso de información exhaustivo a todo el personal de la empresa y se incorporara en la formación inicial que reciben todas las nuevas altas, información en este ámbito, entregándose, a la firma del contrato, las pautas con los derechos y deberes que han de cumplir con respecto a la protección de datos..

Assista dispone un **protocolo para la resolución de conflictos internos** y la mejora de la comunicación entre departamentos.

Este protocolo documentado pone a disposición de los empleados que lo pudieran necesitar, una sistemática para la comunicación y tratamiento de los conflictos que pudieran surgir entre el personal de empresa, con independencia del nivel funcional de la organización que ocupen, garantizando la objetividad e imparcialidad del proceso.

Como en años anteriores, en 2017, la mejora, formación y fomentación de los **mandos intermedios** es un objetivo permanente para la empresa. Somos conscientes de que la función desarrollada por estos mandos es de vital importancia para el desarrollo y correcto funcionamiento de nuestra actividad dado que, de ellos depende potenciar equipos de trabajo basados en la **misión, visión y valores** establecidos por la empresa. Por todo ello, se establecen programas de formación y de motivación con el fin de mejorar sus habilidades directivas y capacidades profesionales de cara a asumir los nuevos retos profesionales así como **aprovechar el talento** para la mejora tanto del ambiente laboral como de los procesos de gestión internos establecidos en la organización

En relación a estos aspectos, El compromiso de Assista con los colectivos sociales **menos favorecidos** se pone de manifiesto mediante su **colaboración permanente y activa con la Fundación Vida en Armonía** cuya misión es contribuir al desarrollo integral de las sociedades así como promover la igualdad de oportunidades y el cuidado de personas en riesgo de exclusión social.



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

Assista **no ha determinado la vulneración de los Derechos Humanos como factor de riesgo.**

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

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

Por otra parte, Assista **dispone desde el año 2013 de un sistema de calidad certificado según las normas ISO 9001:2008**, habiendo sido iniciado el proceso de adecuación a la nueva normativa **ISO 9001:2015** durante este año, por lo que, dando respuesta al cumplimiento de los requisitos de esta norma y los propios establecidos por la organización ya mencionados, se ha establecido y se mantiene al día un sistema de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.



El Dpto. de Proveedores tiene establecida, entre sus funciones, esta evaluación y re-evaluación de las empresas colaboradoras que prestan servicios o suministran productos para incorporar a los servicios que prestamos, garantizando que estos proveedores **cumplen con los requisitos legales para el ejercicio de su actividad**, en cualquiera de los ámbitos anteriormente citados.



Con el fin de garantizar la correcta gestión de la red de proveedores, toda la información sobre el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a su actividad, se recoge y verifica antes de la firma del contrato de colaboración, posteriormente se archiva y se mantiene hasta que finaliza la relación comercial con el proveedor. En el caso de que un proveedor que no facilite la información solicitada, no será dado de alta y por lo tanto, no podrá pertenecer a la red de proveedores ni prestar servicios para Assista.

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

Una vez, el proveedor está dado de alta y colaborando con nuestra organización, se supervisa de forma periódica el cumplimiento legal. En este sentido se realizan verificaciones sobre aquellos colaboradores que realizan trabajos en nombre de Assista para comprobar que la relación contractual es correcta, procediendo a amonestaciones o baja en la Red en caso contrario.

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

En el año 2017, se ha validado de manera satisfactoria el funcionamiento de la plataforma documental para la gestión de toda la **documentación legal de los proveedores y controlar su vigencia**, de forma automatizada y digitalizada a través de la plataforma web. Se han corregido las deficiencias encontradas y mejorado el entorno web que ofrece al usuario un acceso y manejo de la plataforma de manera más intuitiva y ágil.

Como objetivo para el año 2018 se fija la asignación de mayor número de recursos en el Departamento de Red que permita la mejora de la gestión de la Red de proveedores tanto desde el enfoque documental como comercial y garantizar de este modo la consecución de una Red de calidad, de gran experiencia y profesionalidad. .



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

Assista utiliza varios soportes de comunicación para la realización de **acciones comerciales y de marketing** para mostrar a los clientes su compromiso público con los 10 Principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es por ello que se plantea como objetivo para 2018 la mejora de estos soportes y medios, con el fin de trasladar nuestro compromiso de manera más eficiente tanto a nivel interno como externo y asegurar que se transmite y receptiona por todas nuestras partes interesadas y grupos de interés. Iniciando con este objetivo, se ha procedido a la inclusión de nuestro compromiso entre los puntos a tratar en la formación interna para los empleados.

Como objetivo para el año 2017, Assista se propuso la adaptación para la recertificación en 2018 según la nueva norma medioambiental ISO 14001:2015 y de calidad por la ISO 9001:2015. Para ello, se ha realizado un seguimiento, mantenimiento y adecuación exhaustiva de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente con el fin de obtener para mayo de 2018 las renovaciones de las certificaciones adaptadas a las nuevas normas. Objetivo que continuará para el 1er trimestre de 2018

Asociado a este objetivo, Assista traslada continuamente tanto a sus clientes como a sus proveedores su compromiso en este ámbito, bien contractualmente o a través de otros medios. Durante 2017 se han realizado varias acciones formativas e informativas en materia medioambiental a todas nuestras partes interesadas. Entre estas acciones se encuentran los comunicados a los proveedores, información y resolución de dudas a Red interna y externa, formación y concienciación a empleados y comunicación a nuestros clientes y proveedores del compromiso adquirido con el medio Ambiente.

Como objetivo para 2018, se plantea continuar con esta práctica informativa y formativa, realizando al menos 2 veces al año comunicados en esta materia con el fin de recordar la correcta gestión de los residuos, según la legislación vigente y recordar el compromiso que Assista ha adquirido.



Continuando con el objetivo de implantación de la norma ISO 14001, durante el año 2018 se trabajará en la adaptación del sistema de gestión medioambiental con el fin de que se consiga un cumplimiento óptimo de la nueva norma ISO 14001:2015

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

Assista respeta la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la Negociación Colectiva, **no existiendo ninguna barrera por parte de la empresa para apoyar cualquier iniciativa en este sentido** que surja dentro de la organización dentro del marco legal establecido. Es por ello que en Diciembre de 2017 se convocan elecciones sindicales formándose así el primer comité sindical de la empresa e iniciándose un ciclo de negociaciones colectivas. Además de ello, Assista pone a la disposición de los trabajadores la información de materia laboral que dispone estableciendo un horario para su consulta con el Departamento de Recursos Humanos para solventar cualquier duda o inquietud en este ámbito.

Con la formación del comité sindical, a parte de los ya comunicados y puestos a disposición por la empresa, se han realizado varias iniciativas y asambleas informativas para definir los diferentes **canales de comunicación** disponibles y trasladar a los empleados la metodología de uso de los mismos para las consultas, iniciativas, resolución de conflictos o temas importantes que quieran hacer llegar a los responsables. A través de estos mismos canales, el empleado puede resolver cualquier conflicto personal o laboral que le pudiera surgir. Conjuntamente, todos los empleados tienen acceso a la intranet donde están alojados los documentos y protocolos de resolución de conflictos y solicitudes a sus responsables y a los cuales que pueden recurrir en el caso de necesitarlos.

Durante el año 2017 se han puesto en marcha diferentes iniciativas para recoger las inquietudes, propuestas de mejora, sugerencias, etc. de los empleados con el fin de valorarlas e implantar aquellas que la Dirección considera que pueden contribuir a mejorar el entorno laboral. Dada la reciente formación del comité sindical, ha habido una gran acogida y uso de este canal por parte de los empleados. Gracias a ello se han puesto en marcha varias acciones fomentadas por la empresa y bajo petición colectiva de los trabajadores que han culminado en una mejora a nivel laboral y personal de todos los empleados.



Durante 2017 la empresa ha actualizado las normas de conducta que tenía vigentes hasta el momento fijando nuevas medidas entre las que se contempla el confort social. Con esta nueva medida se pretende conseguir que, aparte de garantizar el respeto y las buenas relaciones entre los empleados, se obtenga un ambiente laboral de cordialidad, tolerancia y bienestar por y para los empleados, con independencia del nivel funcional de la organización que ocupen. Estas normas se recogen en el Manual de Acogida, documento que se entrega a los trabajadores a la firma del contrato y se encuentra disponible y actualizada en la intranet.

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

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

Assista trabaja diariamente para ser un centro de trabajo en el que se fomente el desarrollo profesional y personal. Para poder alcanzar estos objetivos se engloban factores como son la formación continua, la no discriminación, el trabajo en equipo, la conciliación personal y laboral, la vigilancia de la seguridad, salud y ergonomía del puesto de trabajo y la ética empresarial.

Por otra parte, la Dirección de la empresa, ha establecido una política muy clara de cumplimiento de los valores éticos por los que nos regimos. Todos los empleados, sin distinción, han de cumplir con unas normas de comportamiento y códigos de conducta. Esta política se ha establecido teniendo en cuenta los intereses de los empleados y con el fin de generar una fuerte cultura de civismo, participación y colaboración en la empresa consiguiendo de esta manera un entorno laboral confortable y productivo.

Assista cuenta con una plantilla en la que predominan los **empleados con cargas familiares**, principalmente con hijos menores a su cargo. Asimismo, dada su elevada contratación de mujeres, se cuenta con un destacable número de estas que están o pueden estar **embarazadas**. Del mismo modo, se cuenta con **personas que quieren desarrollar su**



carrera profesional a través de la formación o personas **con necesidades médicas particulares** o regulares. Por todo ello, Assista ha establecido **las medidas y acciones necesarias para garantizar y fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar**.

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

Actualmente se cuenta con un programa de microcréditos a empleados de hasta 3000€ dependiendo de la antigüedad de los mismos y de la posibilidad de disponer de una tarjeta sanitaria gratuita con Valora Prevención con la que se obtienen importantes descuentos en tratamientos y asesoramientos sanitarios. Por otra parte, como iniciativa de 2018 se plantea el estudio de la aplicación de nuevos Beneficios sociales que mejoren la relación personal/laboral de los empleados como son los cheques guardería, la negociación de tarifas para colectivos de seguro médico privado o la asignación de horas retribuidas para asistencia o acompañamiento de familiares a consultas médicas.

Assista trabaja bajo el cumplimiento normativo de la Ley de protección de datos, por lo que todos los datos de los que dispone relativos a sus empleados que puedan ser susceptibles de cumplimiento de dicha ley, tienen carácter **confidencial y están protegidos según lo establecido en la LOPD**, además durante 2017 se inicia el proyecto de adecuación al nuevo **Reglamento General de Protección de Datos** por lo que todos los datos mencionados pasarán a estar mayormente protegidos por esta nueva legislación.

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

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



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

Por la naturaleza de las actividades que realizamos y nuestro ámbito geográfico de actuación, actualmente localizado en España y Portugal, **trabajamos en un entorno económico y social regulado por la legislación vigente**. Adicionalmente **Assista determina una serie de valores y principios fundamentales** por los que se rige su funcionamiento. Estos valores se hacen públicos a través del documento “Misión, Visión y Valores de Assista”, la Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE y la **adhesión al Pacto Mundial** de la Naciones Unidas, comprometiéndonos a **respetar los diez principios en los que se basa**.

En estos documentos se hace referencia a nuestros grupos de interés, considerando entre los mismos a clientes actuales y futuros, colaboradores, empleados y otras partes interesadas, transmitiendo como principios básicos **garantizar un entorno de trabajo seguro, el respeto al medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad, en todos su ámbitos de aplicación**, laboral, fiscal, medioambiental, etc.

Assistacasa 2005 S.L. cumple con la obligación que establece la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social del minusválido (**LISMI**), donde se dispone que las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, tienen la obligación de **contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%**. Como objetivo para el 2018, Assista se propone la contratación de trabajadores con discapacidad superando el mínimo exigido por la LISMI. Además, cumpliendo con la Ley 10/2014, de 3 de diciembre de accesibilidad, Assistacasa 2005 S.L. ha establecido las medidas necesarias, como son accesos y estancias adaptadas, que garantizan el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Assistacasa a través del programa de Inclusión Social en colaboración con Cruz Roja, intentamos ayudar a encontrar a las personas incluidas en los sectores más desfavorecidos, un puesto de trabajo idóneo.



En el compromiso con la **igualdad de oportunidades**, Assista dedica parte de sus esfuerzos a que las personas menos favorecidas puedan optar a un empleo y conseguir que se integren de nuevo en la sociedad, recogiendo, dentro de estas medidas, la contratación de, por un lado, personas mayores de 45 años, favoreciendo su integración, y por el otro, personas jóvenes facilitando así el acceso al primer empleo.

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

Con la implantación del plan de igualdad en los últimos dos años y la formación del comité de igualdad, se ha conseguido un compromiso formal de la Dirección de la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Algunas de estas medidas se han visto reflejadas en el plan de formación, el cual se ha elaborado de manera equitativa realizando una gestión de talento de manera adecuada y dejando al margen los estereotipos y perjuicios. Por otra parte, se ha establecido la concesión de permisos para empleados varones cuyas parejas estén en estado y tengan la necesidad de acompañamiento para las revisiones periódicas del médico especialista. Para el año 2018 se va a estudiar la concesión de horas retribuidas para la asistencia a consultas médicas y acompañamiento de familiares independientemente de cual sea la causa médica de asistencia.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, la ordenación del tiempo del trabajo y la conciliación, etc. asumimos el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Este Plan de igualdad supone mejoras respecto a la situación anterior de la empresa y con el fin de preservarse dichas mejoras, se han establecido los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar, seguir mejorando y alcanzar la

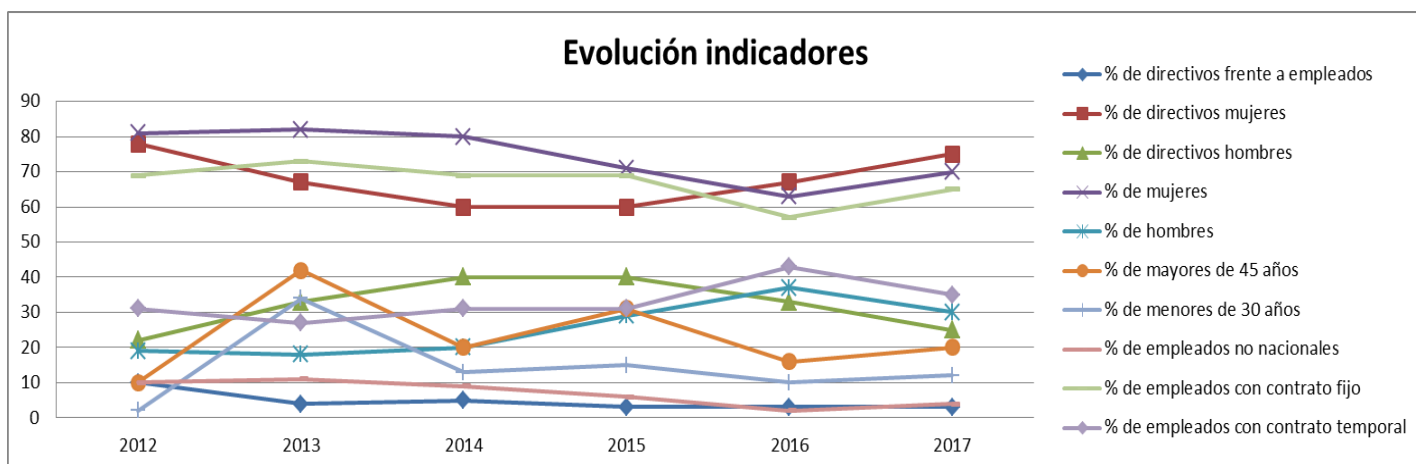


consecución de la igualdad real entre hombres y mujeres en la empresa y por extensión en el conjunto de la sociedad

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.

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



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**. Continuando con la evolución de años anteriores, la promoción de directivos mujeres sigue en auge al igual que el porcentaje de contratación de mujeres. De esta manera, la empresa garantiza el cumplimiento de las premisas fijadas en el plan de igualdad de la empresa y afianza un año más el respeto por la abolición de las prácticas de discriminación en la contratación y el empleo.

Por otra parte, Assista defiende el empleo estable, aumentando durante el último año 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.

Desde el Departamento de RRHH de Assista, se mantiene actualizado el organigrama funcional de la organización, el cual es difundido a través de la intranet con el fin de que pueda ser conocido por todo el personal. De este modo se garantiza que la información en relación a la estructura funcional de la empresa, identificación de los directivos y mandos intermedios llega a todo el personal y permite **establecer las relaciones interdepartamentales y favorecer la comunicación**.

Además, **la empresa pone a disposición de los empleados la información relativa a sus funciones en cada puesto**, habiéndose iniciado durante 2017 un proyecto de mejora de la definición y evaluación de puestos mediante el uso de Job Description y que han sido cumplimentados en colaboración entre el Dpto. de RRHH y el resto de Departamentos afectados. A su vez, los empleados pueden conocer las dependencias jerárquicas y funcionales de cada puesto accediendo al organigrama ubicado en la intranet de la empresa.

Durante el año 2017, con la implementación de manera satisfactoria, la creación y análisis de los **perfiles por competencias** (Job Description) de los diferentes puestos, se han dado a conocer las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, así como los comportamientos y actitudes que tienen las personas con el mayor desempeño dentro de sus puestos de trabajo. Gracias a ello, se facilita la labor de selección de personal para cada puesto y garantiza una elección adecuada atendiendo a las habilidades y



requerimientos de cada puesto. Por otra parte, en los últimos años se ha iniciado un proyecto de análisis psicotécnico de los empleados, que se han incorporado en plantilla durante el año vigente, con el fin de valorar personalidad y posibles comportamientos para las diferentes situaciones que se den durante el desempeño de su puesto de trabajo.

La empresa tiene establecidas **prácticas no discriminatorias** en sus **procesos de selección**, cumpliendo lo establecido en la legislación vigente en esta materia. En la actualidad cuenta en su **plantilla con personal de la UE y extracomunitarios**, con **discapacitados** y **personal de edad avanzada**, de hecho, durante 2017 se ha duplicado el porcentaje de empleados no nacionales y aumentado las contrataciones de mayores de 30 y 45 años. Por lo que Assista, continua garantizando la diversidad de género en todos los niveles jerárquicos.

Por otra parte, cada año se establecen protocolos con el fin de identificar las **las necesidades formativas de los empleados** de la organización, para ello, anualmente se solicita a todos los empleados que informen a sus Responsable de la formación que necesitan, bien sea de manera actual o futura, para reforzar el desempeño de su puesto de trabajo. Recogida toda la información por parte de los Responsables, se transmite a Dirección para su análisis y aprobación elaborándose así el Plan de Formación anual donde además de estas necesidades, se incluirá formación 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 2017 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.

Assista realiza actividades formativas de forma continuada, para mejorar los resultados de los procesos, mejora continua en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, sensibilización con el Medio Ambiente, comunicar y trasladar necesidades de los clientes, objetivos de la empresa, etc.

Assista no ha abierto nunca ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, ni en 2017 ni años anteriores.



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

Assista dispone de un **sistema de gestión medioambiental**, cuyas directrices están establecidas en el documento público “Política de Calidad, Medio Ambiente y RSE”.

Durante el año 2017, con el fin de mantener la certificación del sistema de gestión, se realizó la auditoria de seguimiento de la Norma ISO 14001, no habiéndose detectado ningún tipo de “No conformidad” y se ha iniciado el proceso de adaptación a la nueva ISO 14001:2015 para la recertificación en 2018



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

- **Cumplir y mantener actualizados** los requisitos establecidos en la **legislación ambiental vigente aplicable** en todas sus actuaciones.
- Realizar **jornadas de sensibilización** para poner en conocimiento de los empleados el impacto ambiental que ocasiona nuestra actividad empresarial y con ello, implementar medidas para mitigarlo.
- Fomentar **medidas de buenas prácticas medioambientales** tanto a nivel laboral como personal para todo el personal de la empresa.
- Realizar comunicados y establecer un canal comunicativo de resolución de dudas e informativo para la Red de Proveedores y Clientes.
- Cumplir con los objetivos fijados en años anteriores en medidas Medioambientales a ejecutar.

Durante **el año 2017** se ha revisado, modificado y actualizado, el cumplimiento de la normativa aplicable vigente, contemplando tanto el ámbito europeo como el nacional, autonómico y local.

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

Por otra parte, cumpliendo con las medidas propuestas para el 2017, se ha realizado el cambio de bombillas de bajo consumo tanto en aseos como en zonas estratégicas y de gran afluencia de paso. También se mantiene un control exhaustivo de las temperaturas se los A/C, habiendo asignado un equipo de empleados encargados de velar por el correcto manejo y control de los equipos para mantener temperaturas estables y adecuadas.



En cuanto a los equipos informáticos se han tomado medidas de ahorro energético tales como el apagado automático en horario nocturno de los equipos inoperativos y activación del modo hibernación al pasar 15 minutos de inactividad del equipo.

La información registrada durante 2017 ha sido revisada y actualizada teniendo en cuenta los nuevos procesos implantados en la empresa y cuyo objetivo principal ha sido minimizar el impacto ambiental significativo que haya podido ocasionar nuestras actividades al medio, utilizando para ello el **uso de procedimientos y de una planificación adecuada**

Los objetivos establecidos **en el 2017** y planes de acción derivados de los mismos, se han realizado y perseguido con el fin de actuar sobre ellos y conseguir así una gestión medioambiental correcta. Toda la información proveniente de estos seguimientos está correctamente recogida y documentada en nuestro sistema de gestión medioambiental.

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

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

Asimismo, **ha incluido en los procesos operativos**, las actividades de control necesarias para que durante la prestación del servicio se garanticen la correcta gestión de los residuos y el respeto al medio ambiente, entre dichas actividades, se cuenta con la correcta justificación de la gestión de los residuos tanto de los operarios propios como de la red externa de operario. Los protocolos generales de actuación, así como los establecidos para los diferentes servicios que prestamos y/o clientes específicos, incluyen instrucciones para **garantizar el tratamiento de los residuos generados**, atendiendo a su naturaleza y la legislación y normativa vigente en el lugar de su generación.



Assista **tiene implantadas** una serie de **medidas de eficiencia energética** con el fin de conseguir una reducción del consumo energético tanto en oficinas como en la realización de los servicios. Estas medidas son, entre otras:

- Seguimiento y control de la **flota de vehículos** propios utilizado en el desarrollo de nuestra actividad diaria. Para ello, se han adquirido nuevos vehículos con un consumo y emisión de CO2 menor y se han diseñado las rutas diarias de tal manera que se minimiza el número de kilómetros realizados y por lo tanto, se optimizan los trayectos teniendo así un impacto directo sobre la **reducción del consumo combustible y la emisión de gases a la atmósfera**. Además, para reforzar esta medida, durante 2017 se ha desarrollado una nueva herramienta de asignación de servicios con la que se pueden calcular las rutas más óptimas entre los servicios a realizar, gracias a la geolocalización en vivo que permite conocer que operario está más cercano a los servicios a realizar y poder asignárselos en ruta.
- Los **teléfonos móviles retirados** y sus componentes auxiliares y las cámaras fotográficas, se entregan a la Fundación Vida en Armonía para su reutilización. En cuanto a los dispositivos que no funcionan o averiados, se almacenan de manera provisional para su posterior gestión con gestores autorizadas para la retirada de este tipo de residuos.
- El **material de informática** se intenta **reparar** en la medida de lo posible **y reutilizar** con el fin de alargar la vida útil de los mismos y minimizar los residuos generados. Además se han formado a los empleados para que hagan un uso responsable de los medios informáticos y demás elementos tecnológicos puestos a disposición de los mismos para el desempeño de su trabajo. Del mismo modo que se realiza con los dispositivos móviles, las piezas y equipos sin reparación y cuyo uso sea inviable para otros equipos, se almacenan provisionalmente para su posterior gestión con gestor autorizado.
- Se han determinado unos **criterios de sostenibilidad** para las compras de electrodomésticos y otros equipos que son necesarios para la incorporación a los servicios que prestamos. Dichos criterios se establecen con el fin de adquirir productos



cuyo **consumo energético sea lo más eficiente posible** y se pueda realizar una correcta gestión de los RAEE generados.

- Desde el Departamento de informática, se ha realizado una configuración global en todos los equipos informáticos para que en todas las impresoras imprima en b/n, a doble cara y en modo borrador con el fin reducir tanto el consumo del tonner como de papel.
- Formación en buenas prácticas entre el personal de oficinas para que hagan un uso eficiente de la electricidad, agua y otros consumibles como pilas o papel.

Durante el año 2017 se realizaron jornadas de **formación medioambiental específica** a todo el personal de nuevo ingreso y a diferentes áreas de la empresa, por ejemplo a la totalidad de los operarios propios o al personal de tramitación de recuperaciones y obras. Con estas formaciones se pretendía conseguir un compromiso con los objetivos generales de la empresa en este sentido. Además se realizaron varios comunicados a la Red de Proveedores en los que se les informaba de las medidas y normas en materia medioambiental que debía de cumplir, tanto por exigencia interna de la empresa como por la legislación externa existente.

Como objetivo para 2018, se pretende continuar con esta labor comunicativa y formativa tanto al personal de la empresa como a la red externa de proveedores inculcando las buenas prácticas medioambientales.

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



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

Assista cuenta con un Dpto. de Calidad y Medio Ambiente con **personal específico y cualificado**, que se encarga de gestionar los aspectos empresariales relacionados con el medio ambiente.

Dada la tipología de clientes a los que dirigimos nuestra actividad, en su mayoría grandes entidades financieras, gestoras de inmuebles, compañías de seguro y grandes empresas, en la mayoría de los casos **es requisito necesario e indispensable** para poder homologarnos como proveedores **cumplir con una serie de obligaciones en materia de medio ambiente y hacerlas cumplir** a nuestros proveedores y colaboradores.

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

Actualmente Assista cuenta con una APP totalmente funcional para la gestión de los servicios realizados con operarios de plantilla, con lo que se ha conseguido **reducir el consumo de papel** de manera considerable, al evitarse la impresión de los partes de trabajo. Por otra parte, se ha realizado formación a los operarios de plantilla sobre las buenas prácticas de conducción para tener un consumo de combustible responsable y reducir las emisiones de CO2. Del mismo modo, se han realizado comunicados y formación específica sobre la correcta gestión de los residuos que se generan en los diferentes servicios atendidos y se ha puesto a disposición para su consulta, de listados de puntos limpios y diferentes gestores autorizados a nivel nacional en los que Assista dispone de cuenta abierta.

Como venimos haciendo en los últimos años, se continúan realizando **nuevos comunicados a nuestros proveedores** con el fin de que se involucren en el objetivo último de prevenir la contaminación ambiental, principalmente mediante la correcta gestión de los



residuos generados durante nuestra actividad. 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.

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

De igual modo se involucra a los empleados encargados de la ejecución de obras y servicios de recuperaciones que realizamos, donde no solo se identifican los aspectos medioambientales y su impacto para cada obra y servicio, sino que su gestión estará incluida en el control operacional de las mismas y se conservarán las evidencias documentales requeridas tanto por la legislación vigente como por la norma ISO 14001.

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

Como ya viene siendo habitual en los últimos años, Assista continua con su implicación e inversión en **innovaciones tecnológicas** que fomenten e impulsen el **desarrollo de su actividad empresarial**. Para ello se está invirtiendo continuamente en la compra de nuevos software y hardware que facilitan el desempeño de nuestra actividad diaria. A su vez, fomentando la innovación interna, con el fin de adaptarnos a las nuevas tecnologías de la información, se han desarrollado y programado herramientas de gestión adaptadas a las necesidades actuales y futuras de la empresa tales como Apps de gestión de servicios o plataforma de gestión de cuadrante



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

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

- **Clientes:**

La mayor parte de nuestros clientes utilizan **plataformas digitales** para el intercambio de información de los servicios que realizamos para ellos y/o **aplicaciones de movilidad**.

Todos nuestros clientes tienen acceso a nuestra **plataforma extranet** para consulta y seguimiento de los servicios.

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

- **Proveedores:**

Los proveedores que forman parte de la red de colaboradores de Assista disponen de una plataforma (**extranet de proveedores**) desde donde pueden gestionar la información relativa a los servicios. Donde también autofacturan.

Utilización de la Plataforma Documental IVALUE, donde los proveedores gestionan toda la documentación legal requerida por Assista. Evitando de esta forma la impresión en papel y consumo de tóner favoreciendo al medio ambiente.

- **Operarios de Plantilla:**

Con el uso de la **APP propia** desarrollada para gestión de los servicios de los operarios de plantilla, cuya implementación y validación se ha realizado por los usuarios en los últimos años, se han eliminado los partes internos de trabajo en formato papel.



Como objetivo durante el año 2018 se va a trabajar en la actualización y mejora continua de la APP propia para añadir una opción que permita la digitalización de los partes externos de Assista y recogida de la firma del propio parte en la APP. Con esta medida se pretende eliminar la necesidad de emplear consumibles y dejar el consumo del mismo solo para suplir posibles fallos de la APP. Además se creará un enlace que sincronice la plataforma de la empresa con la APP y que facilite la obtención de datos y estadísticas en cuanto a productividad, rentabilidad y kilometrajes.

- **Personal de oficina:**

Según se estableció como objetivo de 2017, se ha implantado una metodología, desarrollada por el Dpto. de Informática, por la cual se configuran mailings colectivos que actúan a modo informativo de las novedades y requerimientos de la empresa. Esta metodología se añade a la anteriormente existente en la plataforma interna de la Empresa, por la cual se lanzan avisos informativos de cualquier cambio o novedad que surja de nuestra actividad.

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

Como objetivo de 2018, se plantea la implantación de un sistema de ticketing que permita la gestión de peticiones interdepartamentales. Se iniciará con una prueba piloto en con el Departamento de informática para la gestión de peticiones de incidencias de hardware y software que soliciten los empleados. Con el uso de este sistema, se podrá realizar un filtrado y priorización de las tareas respondiendo con mayor agilidad y controlando en todo el momento el workflow.

Las acciones llevadas a cabo en relación a este principio están relacionadas con las **medidas** implantadas en la organización para el **ahorro energético y mejora medioambiental** en sus instalaciones, principalmente oficinas. Asimismo, estas medidas se tienen en cuenta en la mejora y renovación de nuestras instalaciones tanto a nivel de red informática y plataformas



como de los puestos físicos de trabajos, consiguiéndose con su desarrollo e implementación un aumento productivo, al trabajar con tecnologías mejoradas, y una imagen corporativa innovadora y tecnológicamente avanzada hacia nuestras partes interesadas.

Dado que Assista es una empresa de asistencia, por lo tanto, de servicios, su principal potencial de desarrollo y mejora está en el uso de la tecnología más avanzada y el desarrollo del talento de sus empleados.

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

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

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

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

Por otra parte, la empresa en cumplimiento normativo y contemplando los cambios en la Responsabilidad Penal de las personas jurídicas que se introduce en la reforma del Código Penal, ha implantado un plan de prevención de riesgos penales con el fin de evitar cualquier incumplimiento en cuestiones como blanqueo de capitales, corrupción o cualquier otro delito estipulado. A su vez se ha informado a los empleados de la prohibición y consecuencias que acarrea su incumplimiento.

