

Informe de Progreso

Pacto Mundial de Naciones Unidas

2015

ÍNDICE

Renovación del compromiso

A. Información Corporativa

1. Información Corporativa
2. Filosofía de la Empresa
3. Organigrama
4. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

B. Principios del Pacto Mundial

1. Derechos Humanos
2. Normas Laborales
3. Medio Ambiente
4. Anti-Corrupción

RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

H.E. Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Tras el compromiso de adhesión adquirido con la Red Española de Pacto Mundial en septiembre de 2014, me complace presentarle el primer informe de progreso de SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A., de nombre comercial Atenzia, en adelante, Atenzia.

Desde nuestros inicios, como empresa dedicada a la atención a las personas hemos generado una cultura empresarial basada en valores como el compromiso, la responsabilidad, el respeto y el esfuerzo, valores que deben cumplir nuestros empleados así como nuestros proveedores y que son los que inspiran nuestro modelo empresarial que intentamos transmitir a la sociedad.

Internamente hemos diseñado y puesto en marcha un Plan de Igualdad, un Código de Conducta y un Código de Buen Gobierno Corporativo, impulsando acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida en el seno de la empresa.

Paralelamente existe una política de Prevención de Riesgos Laborales, que se aplica a todos los empleados e instalaciones, cumpliendo con holgura las exigencias legalmente establecidas donde se defiende el principio de que todos los accidentes, incidentes y enfermedades laborales pueden y deben ser evitados, por lo que apostamos por políticas de salud, seguridad e higiene en el trabajo.

En materia medioambiental promovemos acciones de respeto al medio ambiente: fomentando la reutilización de equipos y dispositivos, reduciendo los residuos y la peligrosidad de sus componentes y firmando acuerdos con proveedores para garantizar su estricto cumplimiento.

Cooperamos con entidades no lucrativas, asociaciones y entidades dedicadas a la atención altruista de diversos colectivos: menores, personas mayores, personas con discapacidad...

Para la elaboración del presente informe hemos realizado una evaluación de nuestra actividad en relación a los 10 principios del Pacto Mundial referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción.

El objetivo ha sido analizar como Atenzia ha implementado los 10 principios así como plantearnos nuevos retos para el desarrollo sostenible de nuestra actividad creando un valor añadido en nuestra esfera de influencia.

Para apoyar el desarrollo de los Principios del Pacto Mundial, Atenzia, comunicará claramente su compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,

D. Iñigo Coca Moroder
Consejero-Delegado

A. Información Corporativa

1. QUIENES SOMOS

Atenzia, se constituyó en Madrid, el 9 de Diciembre de 1.992, ante el Notario D. Francisco Javier Monedero Gil. Es una empresa clasificada para contratar con el Estado en el Grupo U, subepígrafe 07, categoría D. La Sociedad está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 11925, Libro 0, Folio 224, Sección 8, Hoja M-83886. C.I.F.: A-80495864.

Nuestra actividad es la prestación de servicios sociales y sociosanitarios, principalmente de Teleasistencia y Atención en Domicilio a personas mayores, discapacitadas, y mujeres víctimas de violencia de género.

Estos servicios se proporcionan tanto a personas que lo contratan de forma privada como a usuarios atendidos por las administraciones públicas.

Puede encontrar más información sobre nuestra compañía en el enlace a la web corporativa www.atenzia.com

Nuestra misión es ofrecer atención integral a las personas que sufren pérdida de autonomía, personas mayores, dependientes o personas vulnerables, ayudándoles a mejorar su calidad de vida para que puedan seguir viviendo en su entorno habitual el mayor tiempo posible.

En la actualidad, Atenzia cuenta con **14 oficinas** repartidas en 7 Delegaciones Territoriales: Zona Baleares, Zona Centro, Zona Este, Zona Nordeste, Zona Norte, Zona Oeste y Zona Sur.



Atenzia está en disposición de gestionar sus servicios con un valor añadido que nos viene dado por nuestra experiencia:



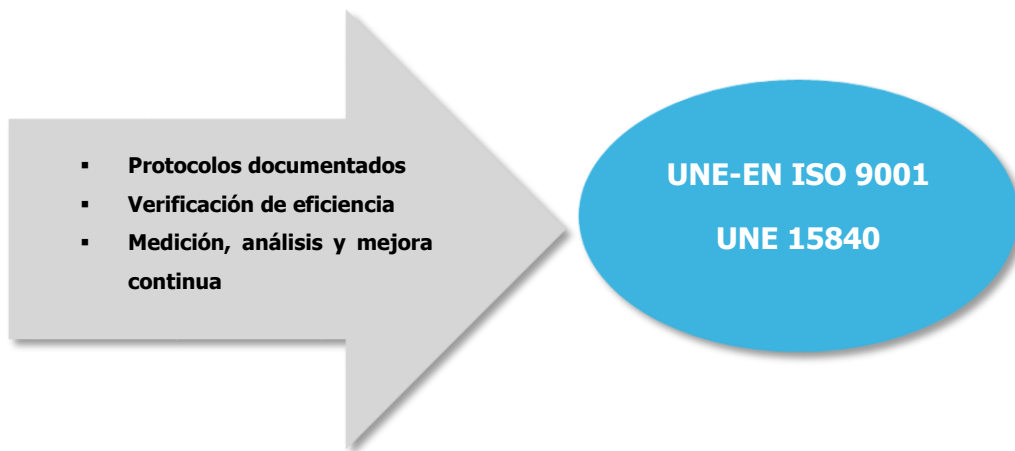
El engranaje de estas tres características hace de Atenzia una empresa especializada de referencia en el sector.



El Capital Humano es el principal valor de nuestra organización. Son las personas, con su esfuerzo, con su actitud y con su voluntad de hacer las cosas bien, las que llevan a buen fin los proyectos, resultado de todo ello un equipo humano de profesionales cualificados.

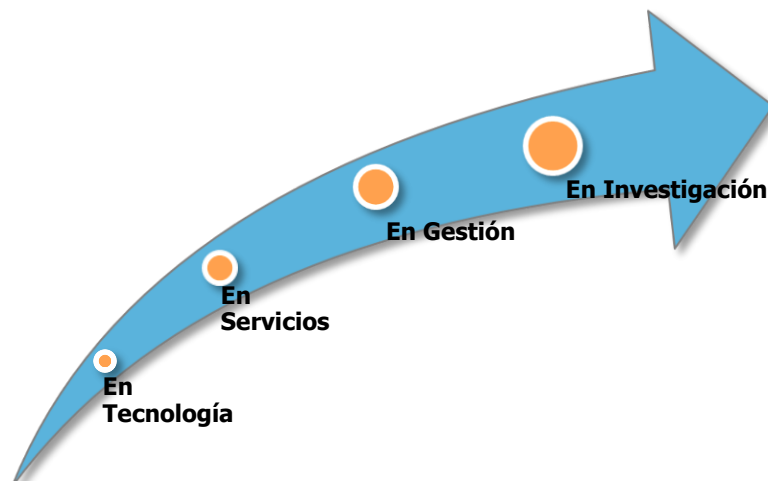


Trabajamos y actuamos con criterios y objetivos profesionales claros, conocidos y compartidos por todos; auditando nuestra actuación profesional y empresarial para mejorar día a día.



Atenzia, con su modelo empresarial, se posiciona como una empresa que aporta innovación tanto en sus servicios como en su gestión. Para ello:

- Crea alianzas con universidades para desarrollar y mejorar tecnologías que ayuden a mejorar la vida de las personas.
- Analiza nuevos modelos de servicio que favorezcan la atención integral de las personas en su medio habitual.
- Trabaja internamente en la mejora de procesos para gestionar de forma más eficiente.
- Investiga para integrar la ingeniería del conocimiento en la explotación de datos generados por la prestación, que servirán para diseñar servicios innovadores.



Hemos obtenido **importantes premios** y reconocimientos a lo largo de todos estos años de esfuerzo y trabajo bien hecho y continuamos en la línea de búsqueda de nuevas soluciones apostando por la I+D+i y colaborando con algunas de las instituciones sanitarias más importante de nuestro país, como por ejemplo la Sociedad Valenciana de Gerontología o el **Hospital de la Fe de Valencia, con el que estamos desarrollando un ambicioso proyecto de telemedicina.**

Trabajamos además **junto a las instituciones universitarias** como la Universidad de Valencia, o la Universidad de Salamanca en el desarrollo de proyectos de soledad y vejez que redunden en mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

2. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

MISIÓN:

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas ofreciendo servicios basados en una atención de alta calidad y en el uso de elementos de avanzada tecnología que faciliten a las personas permanecer en su entorno habitual. Esto incluye tanto prestaciones dentro de la vivienda, como otros servicios fuera de ella, que favorezcan el normal desarrollo de su actividad cotidiana”.

VALORES:

Los principios básicos que guían la actividad de Atenzia son: el compromiso, la orientación al cliente y el constante deseo de aprender:

Compromiso

Atenzia está comprometida en asumir con el máximo rigor profesional las obligaciones contraídas con sus clientes y usuarios, tanto públicos como privados. El equipo humano está identificado con el proyecto y los objetivos empresariales, actuando con integridad y sentido de la responsabilidad.

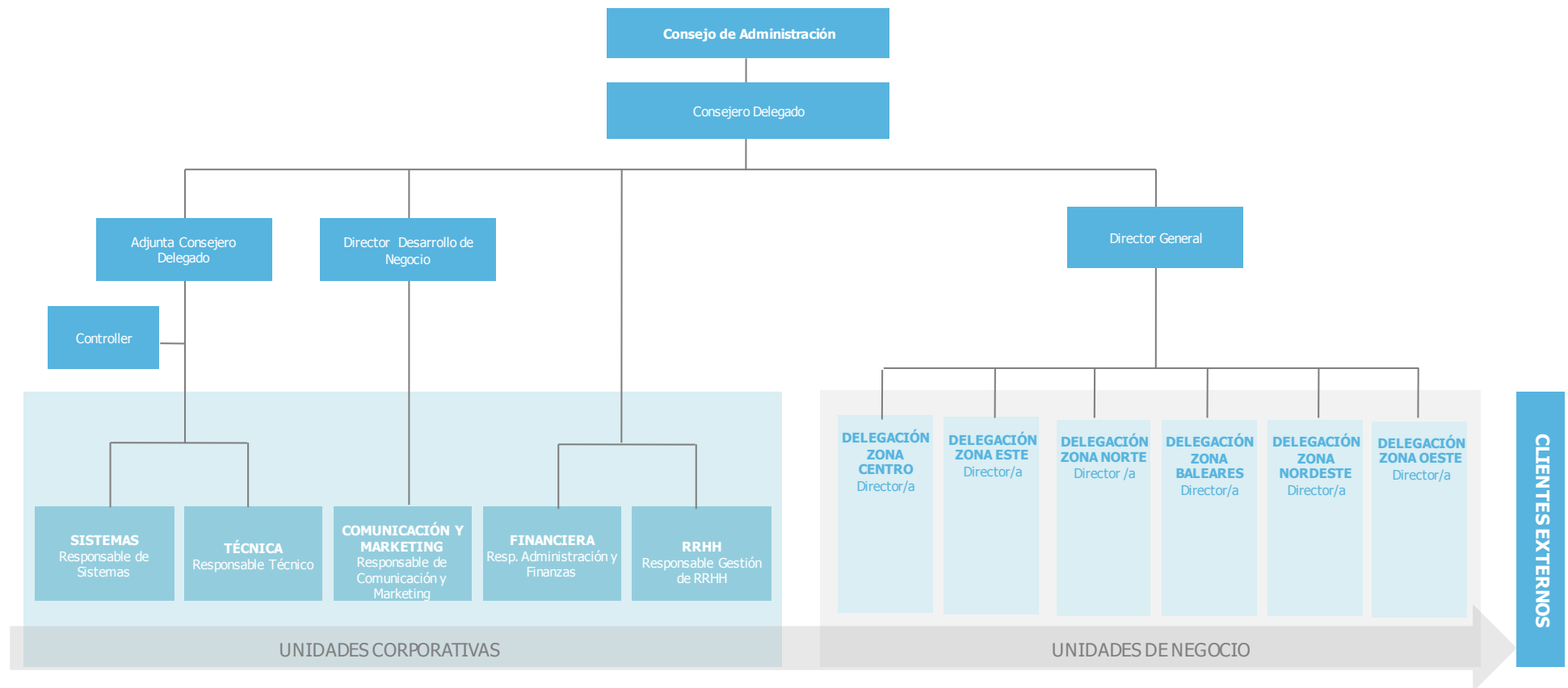
Orientación al cliente

La satisfacción de los clientes requiere un esfuerzo continuo para escuchar y comprender cuáles son sus necesidades y expectativas; este principio comporta una atención personalizada, mostrando empatía, respeto, amabilidad y flexibilidad con cada persona.

Deseo de aprender

Cada sugerencia es un reto y cada reto una oportunidad de aprender. Los servicios que prestamos tienen que adaptarse a las necesidades de nuestros clientes, lo que exige aportar soluciones innovadoras, diseñadas sobre la base del conocimiento adquirido y la experiencia acumulada.

3. ORGANIGRAMA GENERAL



4. EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

La teleasistencia funciona mediante un dispositivo de última tecnología conectado a un botón rojo que puede llevarse colgado como medallón o como pulsera. Al pulsar el botón, la persona conecta inmediatamente con el Centro de Atención de Atenzia, permitiendo hablar desde cualquier estancia de la vivienda en modo "manos libres" con un alcance aproximado de 50m.

Desde que se instala el servicio de teleasistencia, el cliente está conectado permanentemente. Cuando pulsa el botón, es atendido por un equipo de profesionales cualificados y preparados para dar respuesta inmediata ante cualquier situación de soledad, apoyo o emergencia, avisando a los servicios públicos de emergencia, cuerpos de seguridad, familiares en caso necesario... las 24 horas, los 365 días.



Está dirigido principalmente a:

- *Personas mayores que viven, o pasan gran parte del día, solas en sus domicilios.*
- *Discapacitados físicos*
- *Personas con problema de movilidad*
- *Enfermos crónicos*

Objetivo fundamental:

"Proporcionar a los usuarios protección, seguridad, tranquilidad y compañía a cualquier hora del día. Además de su probada eficacia ante incidencias como emergencias sanitarias y caídas, proporciona apoyo y comunicación ante crisis de angustia o soledad, o ante el simple deseo de mantener una conversación agradable con una voz amiga".

Otras actividades:

- ▶ Seguimiento telefónico periódico de cada usuario.
- ▶ Visitas domiciliarias periódicas a domicilio.
- ▶ Unidades móviles de intervención.
- ▶ Servicio de custodia de llaves.
- ▶ Sistema de agendas para recordar cuestiones como citas médicas, toma de medicación, entre otros.

 Fácil de usar	 Conectado las 24h los 365 días del año	 Atención inmediata	 Recordamos citas médicas y fechas importantes	 Custodia de llaves de su hogar	 Unidad móvil*
 Teleasistencia dentro y fuera de casa	 Contacto directo con emergencias	 Llamadas de seguimiento cada 15 días	 Instalación en domicilio por personal cualificado	 Aviso inmediato a familiares y personas del entorno	 Compromiso de atención y calidad

B. Principios del Pacto Mundial

1. DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Mediante el cumplimiento de la legislación y de su propia normativa interna, Atenzia garantiza el respeto de este Principio 1 con todos sus grupos de interés, especialmente con sus usuarios/as y sus empleados/as. Para ello se apoya en el Sistema de Gestión de la Calidad, Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Plan de Igualdad, Sistema de Protección de Datos, Normativa Interna, Código Ético, etc.

Usuarios

La calidad en la atención al usuario es uno de los valores principales de Atenzia y, como tal, se recoge en nuestra Política de Calidad.

Nuestro sistema de gestión de la calidad establece medidas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y conseguir la mejora continua en la prestación de nuestros servicios, con el compromiso de anticiparse a las expectativas y requerimientos de las personas usuarias para conseguir un incremento constante de su satisfacción y de su fidelización.

Atenzia informa a todos sus usuarios y a sus familiares de sus derechos y obligaciones desde el inicio de la prestación de nuestros servicios, además les mantiene informados de cualquier cambio o incidencia que les pueda afectar.

En relación a la protección de sus datos personales, Atenzia solo recoge de los usuarios los datos necesarios para la prestación del servicio contratado y explica en todo momento al usuario el uso que les va a dar a los mismos, así como las correspondientes medidas de seguridad establecidas. Desde el inicio de la prestación, se recaban las autorizaciones correspondientes a la atención y asistencia posterior según el RD 1720/2007 del 21 de diciembre.

Empleados/as

Desde que un/a nuevo/a empleado/a se incorpora a la empresa, con el apoyo de un Manual de Acogida y, dentro de su proceso de formación inicial, es informado/a sobre los valores y principios éticos de la empresa, así como de sus derechos y obligaciones como trabajador/a de la misma.

De este modo, todo el personal está informado de:

- Los principios básicos que guían la actividad de Atenzia, que son: el compromiso, la orientación al cliente y el constante deseo de aprender.

- Nuestras políticas de recursos humanos: de selección de personal, promoción interna, evaluación del desempeño y mejora continua, formación, etc.
- Nuestra Política de Calidad: Atenzia tiene certificado desde el año 2002 su sistema de calidad por AENOR según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad", así como por IQNet. Además, desde 2010, se certificó según la norma UNE 158401:2007 "Servicios para la promoción de la autonomía personal". La Política de Calidad de la empresa apuesta por:

1. El enfoque al cliente basado en la prestación de un servicio de calidad, eficaz y eficiente.
2. La mejora continua de los procesos y los procedimientos de realización del producto servicio.
3. La formación de los recursos humanos.
4. La dotación de los recursos materiales necesarios para desarrollar la política de calidad y sus objetivos.

Cada área o equipo de trabajo, cuenta con unos protocolos de actuación definidos que son la herramienta para el desarrollo del trabajo diario de todos sus miembros. Estos procedimientos se dan a conocer a todos/as los/as trabajadores/as de la empresa, sin excepción, para una prestación del servicio de calidad y profesionalidad.

- Nuestra Política de Igualdad: Atenzia está comprometida con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

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, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta "La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo".

Los principios enunciados se llevan a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad y a través de la implantación del Plan de Igualdad, vigente desde el 1 de junio de 2010 y, que ya cuenta con una III edición, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

- Nuestro Sistema de Protección de Datos de Carácter Personal: Atenzia aplica a todo su proceso de tratamiento de datos los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O. 15/1999 de 13 de diciembre), así como los del reglamento que la desarrolla (R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre). Atenzia mantiene inscritos, desde el 16 de septiembre de 2003, en la Agencia de Protección de Datos los ficheros correspondientes a todos los servicios prestados.

Todo el personal de la empresa que, en función de su puesto de trabajo, debe acceder al tratamiento de datos de carácter personal debe cumplir las medidas de seguridad y los protocolos que la empresa ha implantado para este fin para lo que se le hace entrega del Manual específico para ello.

La empresa informa al personal desde el momento de su incorporación de las Funciones y Obligaciones que en materia de seguridad son inherentes a su puesto de trabajo y que tendrán lugar incluso concluidas las relaciones laborales.

- El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales: La empresa entrega a cada trabajador en su incorporación los siguientes documentos en relación con su puesto y centro de trabajo:
 1. Ficha de evaluación de riesgos generales del centro o centros a los que va a estar adscrito.
 2. Ficha de evaluación específica del puesto que va a desempeñar dentro de la organización.
 3. Las normas generales de actuación ante una emergencia del centro/os a los que pertenece

Además, a nivel interno existe un Comité de Seguridad y Salud Laboral con representantes de la empresa y representantes de los trabajadores que promueven la identificación y prevención de los riesgos laborales.

Asimismo, en los Planes Anuales de Formación Continua para el personal, siempre se contemplan actividades formativas relacionadas con la prevención de riesgos y la salud laboral.

- La Normativa Interna y el Código Ético y Deontológico: Que recoge las normas internas que debe cumplir todo trabajador en relación a la empresa (asistencia y puntualidad, actitud e imagen, uso de medios y recursos, etc) y en relación al usuario/a.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

En Atenzia respetamos los derechos humanos y nos aseguramos de trabajar con empresas que también lo hagan.

En nuestro sistema de calidad ISO 9001 y UNE 158401 certificad, se establece el procedimiento y los requisitos para la gestión de compras/subcontrataciones y homologación de proveedores, asegurando mediante la selección y evaluación continua de proveedores, que los productos y servicios cumplen con los criterios de calidad exigidos por Atenzia.

2. NORMAS LABORALES

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Atenzia respeta la legislación vigente que recoge y regula la libertad de afiliación y el derecho de negociación colectiva, además, fomenta una comunicación fluida y abierta con sus empleados/as, estableciendo diferentes canales donde pueden expresar sus sugerencias, preocupaciones, consultas, etc.

Todos los centros de trabajo disponen de tableros de anuncios y buzones de sugerencias, pero además se cuenta con:

- Comité de Empresa: La empresa facilita el derecho de asociación a sus empleados, contando actualmente en dos de sus centros de trabajo con Comité de Empresa formado por trabajadores/as elegidos por sus compañeros que aseguran su representación en materia laboral.
- Comités de Seguridad y Salud: Encargados de la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales en cada centro de trabajo.
- Comité de Control de la Calidad: Vela porque las actividades desarrolladas en Atenzia garanticen y sean reflejo de un servicio de calidad, asegurando el cumplimiento de las normas establecidas para tal fin. El cuerpo técnico encargado del control de calidad está formado por: el/la Responsable de Calidad, los/as Directores/as Territoriales (asumen las funciones del Responsable de Calidad en sus respectivos centros), los/as Responsables de Área (supervisan la aplicación de los protocolos establecidos e informan de cualquier desviación a su Director/a y/o al Responsable de Calidad, según los casos), un miembro del Departamento Técnico de Atenzia que da apoyo – como experto técnico – al Responsable de Calidad en las auditorías específicas o internas a realizar.
- Comités de Mejora Continua: Formado por los/as Directores y Responsables de Área/Departamento que se reúnen periódicamente para tratar asuntos transversales que afectan al conjunto de trabajadores/as y a los servicios de Atenzia.
- Comités de Igualdad: A raíz de la implantación del Plan de Igualdad en junio de 2010 se creó un Comité de Igualdad formado por representantes de todas las Delegaciones Territoriales (Intercentros) y un Comité de Igualdad en cada Delegación (Intracentro). Entre sus funciones se incluyen:
 - Información y sensibilización de la plantilla en materia de igualdad.
 - Apoyo en la implantación del Plan y sus medidas.
 - Realización de su seguimiento y evaluación.
 - Recopilación y propuesta de nuevas medidas de igualdad.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Atenzia garantiza el cumplimiento de este Principio con todos sus grupos de interés mediante la aplicación y el respeto de la legislación vigente (estatuto de los trabajadores, convenios colectivos de aplicación, ley de prevención de riesgos laborales, etc.) eliminando cualquier riesgo de trabajo forzoso.

Los diferentes convenios de aplicación por los que se rige Atenzia regulan la jornada laboral y recogen normas acerca de las horas anuales/semanales de tiempo de trabajo, descansos, horarios, turnos, permisos y licencias.

Asimismo, nuestro Plan de Igualdad tiene entre sus objetivos la ordenación del tiempo de trabajo para posibilitar la conciliación laboral, personal y familiar, incluyendo diferentes medidas para ello.

Periódicamente se realizan Estudios de Clima Laboral al personal, donde se les pregunta a los trabajadores acerca de su satisfacción con las condiciones de trabajo de su puesto, tratando siempre de mejorar su entorno y hacerlo más agradable.

Nuestro Plan de Prevención de Riesgos Laborales también garantiza que el personal realice sus funciones con las medidas de seguridad pertinentes.

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

Atenzia cumple la legislación nacional e internacional vigente y apoya la abolición del trabajo infantil dentro de su esfera de influencia.

Toda contratación de personal se realiza siguiendo los pasos de la legislación vigente y, evitando, en todo momento la práctica de cualquier contratación irregular, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a derechos laborales y seguridad social.

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

Atenzia está comprometida con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en la organización, siendo ésta un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

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

Los principios enunciados se llevan a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad y de la aplicación de nuestro **Plan de Igualdad**, implantado desde el 1 de junio de 2010.

Reconocimiento de ello es que en noviembre de 2010 Atenzia obtuvo la concesión del visado y el sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" por la Generalitat Valenciana y en diciembre del mismo año, fue

galardonada con el Premio Empresas Sabias un reconocimiento y distinción a las empresas que destacan por sus políticas de igualdad de oportunidades y conciliación otorgado por la Generalitat Valenciana.

El 1 de junio de 2013, tras concluir la vigencia de su I Plan de Igualdad, Atenzia implantó su **II Plan de Igualdad**, que fue aplicado hasta el 31 de mayo de 2016. Recientemente, el 1 de junio de 2016 ha aprobado su **III Plan de Igualdad**, que está vigente hasta el 31 de mayo de 2019.

Asimismo, en Atenzia consideramos que todas las personas, debidamente preparadas, pueden desarrollar una tarea profesional por lo que **intentamos favorecer la incorporación de personas discapacitadas y/o con dificultades de inserción laboral a la empresa.**

Colaboramos con diferentes entidades estatales como FSC Inserta (Fundación ONCE) y COCEMFE- GRUPO INCORPORA, y, con diferentes entidades locales pertenecientes, también, al PROGRAMA INCORPORA de la OBRA SOCIAL LA CAIXA, con quien tenemos un Convenio desde febrero de 2012 para fomentar la inserción laboral de personas discapacitadas y/o con dificultades de acceso al mercado laboral, contando con ellas como fuente de reclutamiento.

Así, y de acuerdo con la Ley 13/1982 (LISMI), Atenzia cumple y supera el % de personal con discapacidad en plantilla exigido por la misma.

También trabajamos por la inserción de mujeres víctimas de violencia de género mediante:

- Convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Acuerdo de colaboración con el Instituto Aragonés de la Mujer.
- Adhesión al Pacto Empresarial Valenciano contra la Violencia sobre la Mujer impulsado por la Generalitat Valenciana.

Apostamos, también, por el **empleo joven**, dando la oportunidad a personas sin experiencia, a través de acuerdos con Institutos y Centros de formación para que sus alumnos puedan realizar prácticas formativas en Atenzia y/o pueden formar parte de nuestra bolsa de trabajo.

Cabe destacar también, la concesión a Atenzia del **Galardón "Empresa + Social"** por la Fundación Nova Feina de Valencia, en noviembre de 2011, por nuestro compromiso con la integración laboral de colectivos con dificultades.

3. MEDIO AMBIENTE

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

En Atenzia nos preocupamos por reducir el impacto ambiental que produce el desarrollo de nuestras actividades, por ello, además de cumplir con la legislación vigente aplicable, trabajamos para transmitir a todos nuestros grupos de interés el cuidado y respeto por el medio ambiente.

En la prestación del servicio de teleasistencia utilizamos terminales y dispositivos a proveedores homologados y certificados por la ISO 14001:2004, asegurándonos que son fabricados con materiales respetuosos con el medio ambiente, con componentes con bajo uso de energía, que utilizan fuentes de alimentación de bajo consumo, etc. Además, fomentamos la reutilización y/o reciclaje de componentes y dispositivos usados.

En el desarrollo de nuestra actividad es frecuente la necesidad de desplazamiento en vehículos de empresa (derivados de las visitas domiciliarias que periódicamente realizamos a los usuarios del servicios, derivados de la movilización de las unidades móviles ante llamadas de emergencia que requieran este recurso y, derivados de la necesidad de realizar mantenimientos o solución de incidencias técnicas de los dispositivos y terminales, entre otros), para minimizar el consumo de gasóleo y emisiones a la atmósfera, además de implantar planes de mantenimiento preventivo e ITV's, nuestro personal es formado en técnicas de conducción eficiente y responsable para reducir la contaminación.

Por otra parte, en nuestros centros de trabajo están instauradas diferentes **prácticas para la óptima gestión de los recursos y los residuos:**

1. Uso racional del agua:

- Instalación de grifos con temporalizador en los aseos.
- Cisternas de W.C. con doble carga.
- Dispensadores de agua filtrada para evitar el uso de agua embotellada.
- Papeleras junto a todos los W.C. para evitar el uso del mismo como papeleras.

2. Ahorro energético:

- Configuración de ordenadores, impresoras etc, en modo "ahorro de energía".
- Apagar pantallas y equipos cuando no se están utilizando.
- Regulación de los aparatos de aire acondicionado a una temperatura de 20º en invierno y 24º en verano para disminuir el consumo energético.
- Sustitución progresiva de bombillas incandescentes y tubos fluorescentes por iluminación LED.
- Interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de un mismo área.
- Se aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que, siempre que sea posible, reciban luz natural.

3. Fomento del uso racional del papel:

- Evitando su uso siempre que sea posible.
- Evitando imprimir documentos innecesarios.
- Utilizando el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible e incluso ajustar la impresión a dos páginas por hoja.
- Impresión de los documentos internos, borradores o realización de fotocopias internas reutilizando papel que ha sido impreso por una sólo cara.
- Utilización de medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras.
- Imprimir en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.
- Reciclar el papel inservible, haciendo uso de los contenedores puestos a disposición a tal fin.

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

Además de las buenas prácticas detalladas en el apartado anterior Atenzia trabaja por la implantación de nuevas medidas que favorezcan nuestra responsabilidad ambiental, en este sentido:

- Se ha iniciado la introducción de vehículos eléctricos en nuestra flota de coches.
- Estamos en proceso de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad bajo la GRI.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Como empresa que basa su servicio en el uso de las nuevas tecnologías para la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes, además de asegurarnos de trabajar con terminales y dispositivos respetuosos con el medio ambiente tal y como se ha detallado en el Principio 7, nos preocupamos por el desarrollo e innovación tecnológica colaborando con entidades que se dedican a la investigación e innovación de las mismas.

Ejemplo de ello es nuestro acuerdo de colaboración con el Instituto de Investigación Sanitaria La Fe para la realización de un estudio de integración de cuidados sociosanitarios apoyados en la TIC (Proyecto BeyondSilos).

4. ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La Política de Calidad de Atenzia recoge nuestro compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes. Ello, unido a nuestra filosofía empresarial y valores éticos y morales, hacen que Atenzia se declare contraria a influir sobre la voluntad de cualquier persona o entidad para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas.

Los servicios de las administraciones públicas que gestiona Atenzia se realizan de acuerdo a las normativas aplicables a cada servicio siendo controlado por diferentes órganos inspectores y auditores.