

Informe de Progreso

Pacto Mundial de Naciones Unidas



atenzia
servicios de
teleasistencia



Network Spain
WE SUPPORT

2016

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 segundo 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 Ético, 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.

Somos una empresa de servicios sociosanitarios especializada en el cuidado de las personas, de su bienestar y de su salud. Proporcionamos servicios de prevención, atención y seguimiento que promueven autonomía e independencia de las personas.

Iniciamos nuestra actividad dando respuesta a la demanda de cuidados de personas mayores o dependientes, mediante servicios de teleasistencia. Posteriormente, la experiencia acumulada y las nuevas necesidades de la sociedad, nos han llevado a ampliar nuestros servicios a otros colectivos como personas con diversidad funcional, personas vulnerables, adultos mayores y enfermos convalecientes o crónicos.

Nuestros servicios sociosanitarios están dirigidos tanto a particulares como a empresas y administraciones públicas.



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

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.



Nuestra actividad principal es el servicio de teleasistencia, tanto a clientes públicos, integrados en programas subvencionados por las Administraciones, como a clientes privados, que contratan directamente el servicio.

Colaboramos con las Administraciones Públicas en otros proyectos y servicios de carácter sociosanitario. La empresa ha sido pionera en la implantación de servicios de atención y emergencia a mujeres víctimas de malos tratos y en situación de riesgo utilizando tecnologías de localización y posicionamiento. Además, prestamos otros servicios a personas que sufren pérdida de autonomía o con situaciones de dependencia: personas vulnerables, adultos mayores, enfermos crónicos y personas con discapacidad, para que puedan seguir viviendo en su entorno habitual, si ese es su deseo.



2. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

MISIÓN:

Nuestra misión es el cuidado de las personas, son el foco de nuestra actividad y nos centramos en la prevención, seguimiento e intervención desde una perspectiva sociosanitaria, movilizandolos recursos necesarios y proporcionando tranquilidad a las personas de su entorno.

VALORES:

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



Compromiso

Estamos comprometidos en asumir con el máximo rigor profesional las obligaciones contraídas con los clientes y usuarios. El equipo humano está identificado con el proyecto y los objetivos empresariales, actuando con integridad y sentido de la responsabilidad.



Orientación al cliente

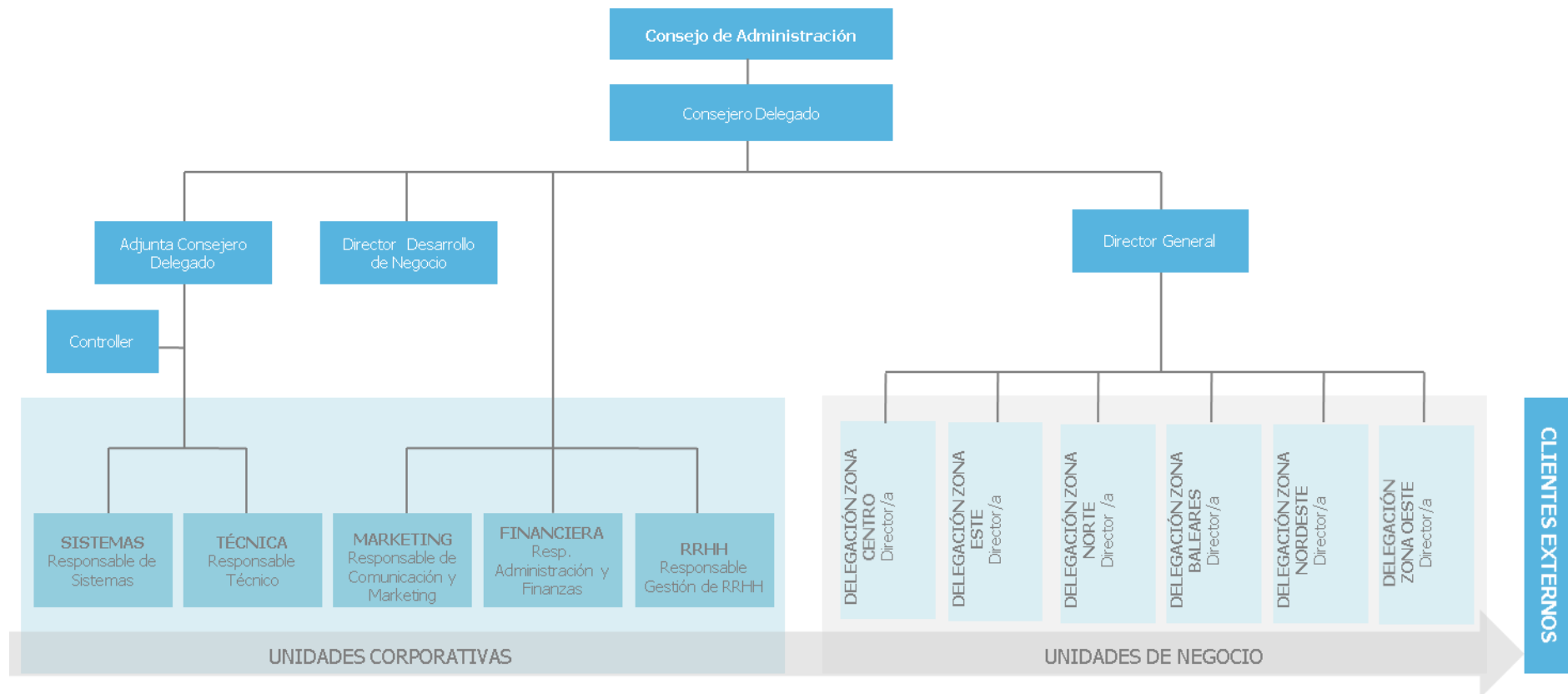
La satisfacción de los clientes requiere un esfuerzo continuo para escuchar y comprender cuáles son sus necesidades y expectativas; este principio comporta una atención personalizada, mostrando empatía, respeto, amabilidad y flexibilidad con cada persona.



Aprendizaje constante

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

¿Qué es la teleasistencia?

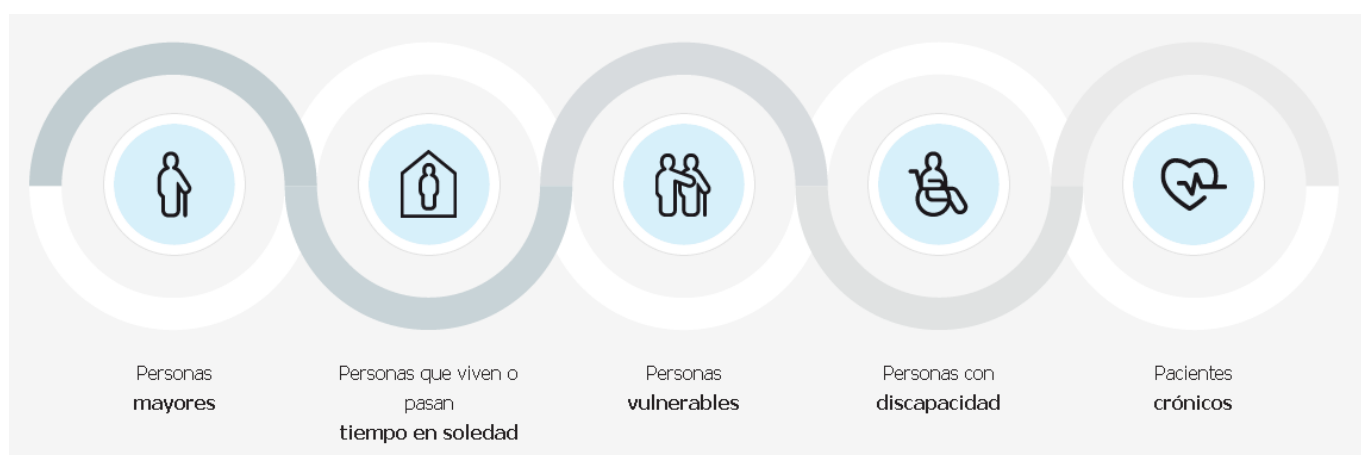
Es un servicio de asistencia 24 horas que permite a las personas estar permanentemente conectadas con un equipo de profesionales sociosanitarios y recibir, con sólo pulsar un botón, ayuda inmediata en situaciones de emergencia o inseguridad, y atención continua para su día a día.

¿Cómo funciona?

Desde cualquier estancia de la vivienda o en el exterior*, con sólo pulsar un botón, el sistema se activa en modo manos libres. Permite al usuario hablar directamente con nuestro personal, que se encargará de gestionar y resolver la situación avisando a los servicios públicos de emergencia, cuerpos de seguridad y/o familiares.



¿A quién va dirigida la teleasistencia?



La teleasistencia fomenta la autonomía e independencia de las personas. Actúa de forma preventiva e interviene en situaciones de emergencia.

Atenzia: Teleasistencia profesional y personalizada



Atención Inmediata 24 horas



Gestión de emergencias con recursos públicos y/o privados



Unidad móvil para atención presencial*



Custodia de llaves*



Orientación médica telefónica*



Cobertura dentro y fuera del domicilio



Recordatorio medicación, citas médicas...



Aviso a familiares o personas del entorno



Llamadas de seguimiento continuo



Atención personalizada a cada usuario

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.

- 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.

Como acción específica, en 2016 hemos apoyado la campaña “Hazte un selfie por los derechos humanos” celebrada por Pacto Mundial España para conmemorar el Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre).



También en diciembre de 2016 hemos recibido el reconocimiento y **sello RSA “Empresa Socialmente Responsable en Aragón”** por implantar y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa.



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 certificado, 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.

También nos aseguramos que las empresas de selección, empresas de trabajo temporal, colaboradores externos o empresas de intermediación laboral compartan los mismos principios y política de reclutamiento y selección que 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:

1. COMITÉ DE EMPRESA.

La empresa facilita el derecho de asociación a sus empleados, contando actualmente en dos de sus centros de trabajo (Madrid y Aragón) con Comité de Empresa formado por trabajadores/as elegidos por sus compañeros que aseguran su representación en materia laboral.

Su función principal es representar a los trabajadores, así como reunirse con la empresa para la toma de decisiones que les afecten e intentar negociar con la empresa mejoras en las condiciones laborales y salariales para los trabajadores.

2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD.

El Comité de Seguridad y Salud es un equipo de trabajo de Atenzia constituido para la consulta regular y periódica de la política de prevención de riesgos laborales, existente en todos los centros de trabajo de Atenzia con más de 50 trabajadores.

Está compuesto por los delegados/as de prevención y un número igual de representantes designados por Atenzia. Es, por tanto, un órgano de participación colegiado y paritario.

Sus funciones principales son:

- Participar en la elaboración, desarrollo y evaluación de los planes y programas de prevención.
- Discutir, antes de su puesta en práctica, los proyectos en materia de organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos.
- Debater y en su caso acordar los criterios a tener en cuenta para la selección del Servicio de Prevención ajeno, así como las características técnicas de sus cometidos.
- Promover iniciativas de prevención y mejora de las condiciones de trabajo.
- Informar al personal de las actuaciones llevadas a cabo en materia de prevención.
- Visitar periódicamente los centros de trabajo, para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos.
- Acceder a toda la información y documentación necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- Analizar los daños a la salud con el fin de valorar sus causas y proponer medidas preventivas.

3. COMITÉ DE 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.

4. GRUPOS DE MEJORA CONTINUA.

Son equipos de trabajo existentes en las distintas Delegaciones de Atenzia contruidos como una herramienta para la gestión del conocimiento. Su misión es mejorar los productos, los servicios y los procesos de Atenzia.

Están formados por los/as Directores/as y Responsables de Área/Departamento y por los trabajadores/as seleccionados en función del asunto a tratar, pues se involucra a los que mejor conocen cada proceso debido a su ejercicio habitual y en la solución de los problemas relacionados con éstos.

A partir de la identificación de desvíos o la detección de oportunidades de mejora, se constituyen los grupos de mejora como equipos interdisciplinarios, con planes de trabajo y objetivos medibles. Una vez cumplidos estos, el grupo se disuelve.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

5. COMITÉ 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.

6. COMITÉ DE ÉTICA Y RSC.

El Comité de Ética y RSC de Atenzia se responsabiliza de:

- Promover la cultura ética en Atenzia.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento del Código Ético de Atenzia.
- Promover valores responsables y supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de RSC.
- Promover las buenas praxis empresariales a través de un foro oficial en el que se discuten las

cuestiones que afectan a la empresa.

- Diseñar el Plan de RSC anual.
- Decidir las acciones a implantar con cada uno de los grupos de interés.

El Comité de Ética y RSC de Atenzia está integrado por el personal que ocupa las posiciones con mayor interacción con nuestros grupos de interés:

- Directores/as Territoriales
- Responsable de Comunicación y Marketing
- Responsable de Recursos Humanos
- Responsable de Administración y Finanzas

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, incluyendo entre ellas, el análisis periódico de las necesidades de conciliación en la plantilla.

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. El 1 de junio de 2016 aprobó 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.

Además, desde octubre de 2016, estamos adheridos al **Charter de la Diversidad**, reiterando nuestro compromiso hacia: la igualdad, el derecho de inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción y el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.



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.
- Se ha obtenido la verificación de nuestra Memoria de Actividades y RSC 2015 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.