

Informe de Progreso

Pacto Mundial de Naciones Unidas



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

2017

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

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 tercer 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 tenemos implantado 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, movilizando los 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

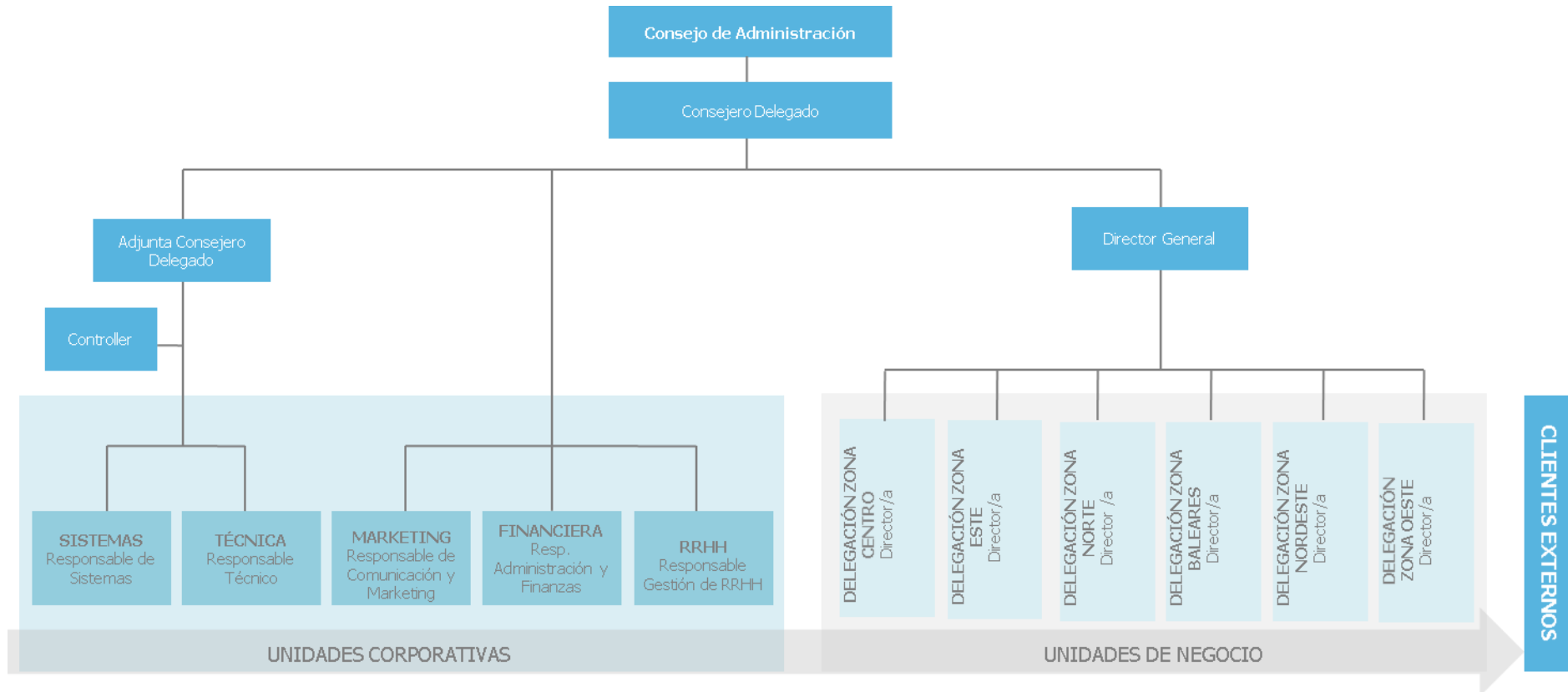
La satisfacción de los clientes requiere un esfuerzo continuo para escuchar y comprender cuáles son sus necesidades y expectativas; este principio comporta una atención personalizada, mostrando empatía, respeto, amabilidad y flexibilidad con cada persona.



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?

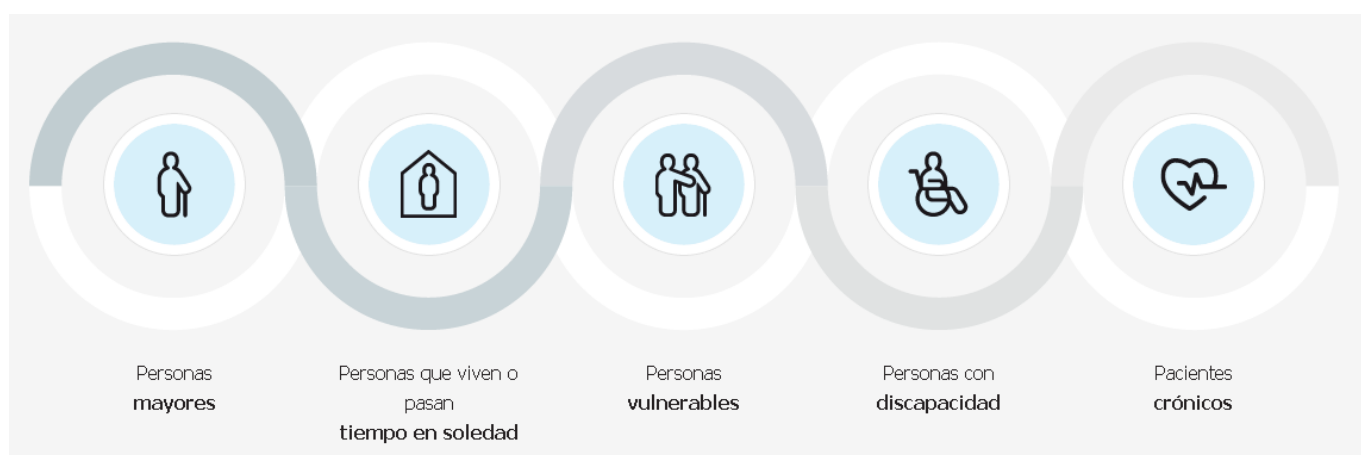
Es un servicio de asistencia 24 horas que permite a las personas estar permanentemente conectadas con un equipo de profesionales sociosanitarios y recibir, con sólo pulsar un botón, ayuda inmediata en situaciones de emergencia o inseguridad, y atención continua para su día a día.

¿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



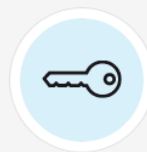
Atención Inmediata 24 horas



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 definida una Política que es el marco de actuación de toda la organización con relación a la calidad. Consta de los siguientes puntos:

Enfoque a cliente

- Cumplimiento de los requisitos establecidos por las Administraciones Públicas.
- Cumplimiento de requisitos legales, normativos y reglamentarios.
- Satisfacción plena de las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio mediante una atención profesional y personalizada.

Mejora continua

- Procesos de trabajo dinámicos y vivos que orientan a la organización hacia la mejora en términos de eficacia y eficiencia.
- Revisión continua de los protocolos de actuación conforme a las experiencias habidas y/o a las sugerencias y oportunidades de mejora detectadas.

Formación y valores del personal

- El factor humano es clave para la prestación de los servicios.
- Búsqueda, selección y formación de los mejores profesionales.
- Atención profesional y personalizada.
- Empatía, flexibilidad y amabilidad.

Dotación de recursos e innovación

- Atenzia está en disposición de realizar nuevas propuestas de valor, ofreciendo servicios diseñados sobre la base del conocimiento adquirido y la experiencia acumulada.
- Infraestructura adecuada a las necesidades técnicas requeridas por la prestación.
- Innovación constante aportando soluciones y adecuando los servicios prestados a las nuevas necesidades sociales.

Esta política ha dado sus frutos y permite a Atenzia apostar por la calidad como factor diferencial en la prestación de servicios sociales, teniendo implantados y certificados, por entidad externa independiente (AENOR), el sistema de gestión y los servicios que presta, a través de las siguientes normas:

- ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad.
 - o Servicio de Teleasistencia fija y móvil con unidad móvil
 - o Servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia

o Gestión del servicio de Ayuda a Domicilio

- UNE 158401 Gestión del servicio de Teleasistencia, según el alcance: Servicio de Teleasistencia fija y móvil con unidad móvil.
- UNE 158301: gestión del servicio de ayuda a domicilio.



- Nuestro Sistema de Protección de Datos de Carácter Personal: Atenzia aplica a todo su proceso de tratamiento de datos los requisitos de las normativas y legislaciones vigentes para la Protección de Datos de Carácter Personal. 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 2017 hemos recibido la renovación del **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.

Toda contratación busca, además, una actuación responsable socialmente en la medida de lo posible, promoviendo las buenas prácticas y los valores implantados en Atenzia.

Los proveedores mantienen una relación con Atenzia basada en la exigencia de calidad, el cumplimiento de objetivos y plazos, la mejora de la eficiencia y la lealtad y transparencia. Participan dándonos información periódica acerca de estos criterios y nos enriquecemos mutuamente al retroalimentar dicha información con la visión que Atenzia tiene de su papel.

Mantenemos con ellos una relación basada en el beneficio mutuo, dado que nuestro éxito es común.

Atenzia cuenta con una política de compras que mantiene el objetivo de fortalecer las relaciones a largo plazo con los proveedores. Para ello se combina la gestión centralizada, para abastecer todos los proyectos de la compañía, con un enfoque descentralizado que permite a los directores territoriales establecer fuertes relaciones con los proveedores locales que, por lo general, tienen una posición global menor.

Todos los proveedores o subcontratistas habituales de Atenzia, son seleccionados y aprobados de acuerdo a su capacidad demostrada para proporcionar suministros o servicios conformes a los siguientes criterios de:

Calidad del producto o servicio; capacidad de producción/servicio; experiencia en el sector; nivel de implantación; acreditación de sistemas de calidad; homologación de los productos; facilidad de comunicación; y precio. Así mismo, valoramos que **los proveedores respeten el medio ambiente** y fabriquen productos de fácil reciclaje, que contengan **materiales sostenibles** y no sean tóxicos para el medio ambiente. A su vez,

introducimos **criterios que promuevan y garanticen una compra responsable**. De esta forma, todos colaboramos con un **sistema más sostenible y racional**.

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 y actúen con criterios de aceptación de la diversidad y respeten el principio de igualdad de oportunidades.

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.
- Debatar 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 (Véase en Anexo 1 las Medidas de Conciliación existentes).

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. Los resultados del último estudio realizado son los siguientes:



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.

Por todo ello, tenemos identificados todos los aspectos medioambientales asociados a nuestras actividades, instalaciones y servicios, estableciendo prioridades de actuación y posibles acciones necesarias para minimizar los impactos ambientales.

Nuestros aspectos ambientales más significativos, junto con el impacto ambiental asociado y el proceso o actividad que los generan se reflejan en la siguiente tabla:

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	PROCESO GENERADOR
Emisiones a la atmósfera	Contaminación atmosférica	a) Conexiones b) Emergencias sanitarias y sociales
Consumo de combustibles fósiles	Agotamiento de recursos naturales	c) Mantenimiento de equipos de usuarios d) Visitas
Generación de residuos peligrosos	Contaminación de suelos y acuíferos	Mantenimiento de equipos e infraestructuras propios e instalados en usuarios
Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales	En nuestras instalaciones, y para la mayor parte de nuestros procesos de prestación de servicio, principalmente la recepción y emisión de llamadas, así como todos los procesos administrativos y de soporte al servicio prestado como: a) Gestión de expedientes b) Gestión de infraestructuras y tecnología c) Gestión administrativa de soporte
Consumo de papel y tóner (fungibles de oficina)	Agotamiento de recursos	Muchos procesos del trabajo que se realiza en las oficinas utilizan papel, principalmente por la emisión de memorias e informes en papel requeridos por los clientes.

También se tienen contemplados aspectos potenciales como son incendios, principalmente, y derrames, manteniendo en todo momento la infraestructura necesaria a punto, mantenimientos y revisiones conforme a la legislación vigente, además de proporcionar formación en la materia al personal, para actuar en consecuencia en caso de producirse.

Los resultados de ausencias de multas, sanciones, inexistencia de incendios y derrames y la ausencia de incidencias con la presentación de documentos legales de medioambiente así lo demuestran.

El **cuidado y preservación del medio ambiente** es un ámbito que también queda recogido en nuestra **Política de RSC**, en la que nos hemos marcado los siguientes **objetivos**:

- Asumir los posibles impactos que genera nuestra actividad en el entorno mediante una adecuada gestión de los riesgos ambientales.
- Promover actuaciones que ayuden a preservar el entorno en el que se desarrolla nuestra actividad.

Las principales acciones llevadas a cabo para su consecución han sido las siguientes:

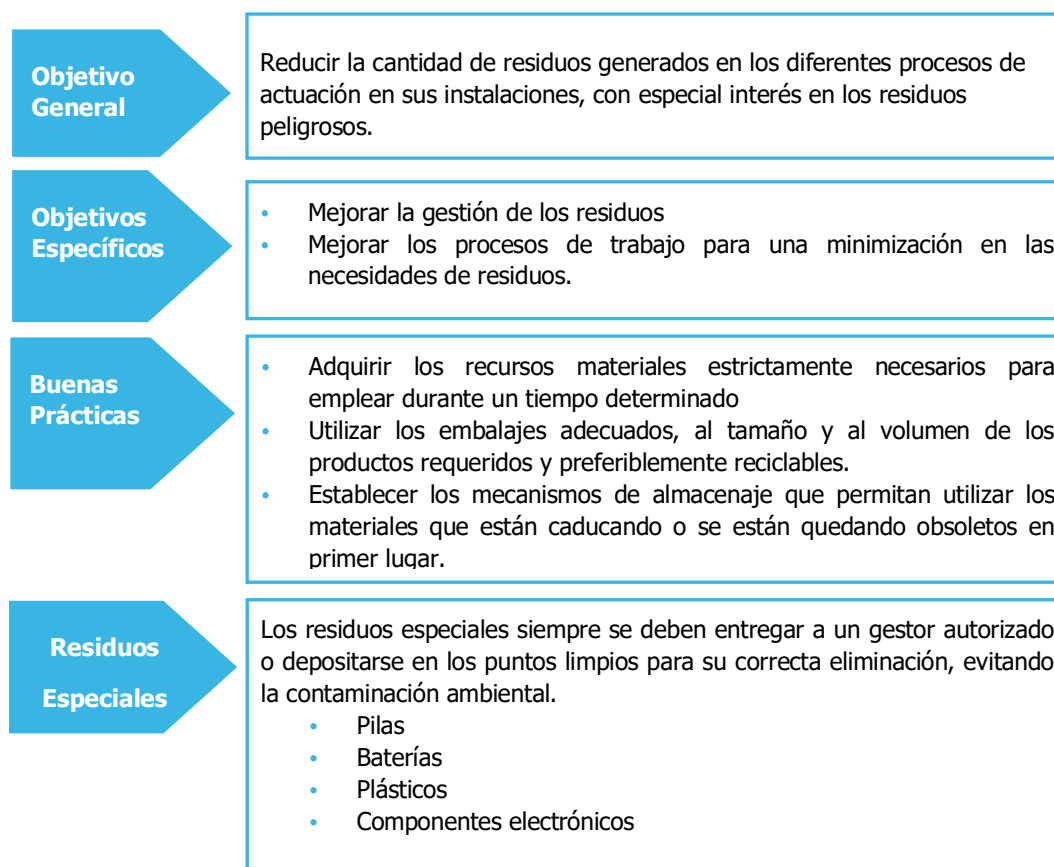
- En la prestación del servicio de teleasistencia **utilizamos terminales y dispositivos a proveedores homologados y certificados por la ISO 14001:2004**, asegurándonos que son fabricados con materiales respetuosos con el medio ambiente, con componentes con bajo uso de energía, que utilizan fuentes de alimentación de bajo consumo, etc.
- **Fomentamos la reutilización y/o reciclaje de componentes y dispositivos usados.** De acuerdo con la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados, Atenzia está comprometida a:
 - Realizar el tratamiento de residuos por sí misma.
 - Encargar el tratamiento de residuos a empresa especializadas y registradas conforme a la Ley.
 - Entregar los residuos a una entidad pública o privada de recogida de residuos, incluidas las entidades de economía social, para su tratamiento.

A continuación se detallan los principales componentes afectados por procedimientos de reciclado cuyo origen son los terminales, UCR y periféricos:

Procedimiento reciclado	
*Componentes	Origen
Pilas y baterías	Terminales, UCR y periféricos
Carcasas y materiales plásticos	Terminales, UCR y periféricos
Placas y componentes electrónicos	Terminales, UCR y periféricos
Cables y transformadores	Terminales, UCR y periféricos
<i>*Estos residuos son tratados conforme a la Reglamentación Vigente en Materia de Residuos</i>	

En el último año hemos procedido a la retirada de **13.674** unidades de pilas y baterías, código LER 160601 y 160605 para su tratamiento y/o reciclaje.

- **Implantación de un Plan de minimización de residuos peligrosos.** Atenzia tiene establecido un compromiso medioambiental para la minimización de residuos generados por la empresa. Dispone de un conjunto de medidas orientadas a reducir la producción de residuos, disminuyendo el coste de gestión y protegiendo el Medio Ambiente.
Su objetivo es reducir la cantidad de residuos generados en los diferentes procesos de actuación en sus instalaciones, con especial interés en los residuos peligrosos.
En la siguiente figura, se detalla el plan de minimización de residuos peligrosos de Atenzia:



- 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.**
- Se ha iniciado la introducción de **vehículos eléctricos** en nuestra flota de coches.

a) Consumo de energía

Toda nuestra energía es contratada a distintas comercializadoras para su uso en nuestras instalaciones.

Trabajamos, entre otras, con Endesa, Iberdrola, Eon Energía, Unión Fenosa y Factor Energía.

Con el objeto de hacer un **consumo eficiente y sostenible de la energía** hemos puesto en marcha una serie de **medidas** como:

- a) Concienciación y sensibilización sobre un consumo responsable.
- b) Implantación de medidas para el 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 una misma área.
- Usar sistemas de detección de presencia en zonas de paso
- Se aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que, siempre que sea posible, reciban luz natural.

b) Consumo de combustibles fósiles

No disponemos de instalaciones fijas (calderas, hornos, turbinas, etc) que consuman combustibles fósiles para la generación de calor y/o vapor.

El consumo de combustibles fósiles deriva del uso de vehículos para la prestación de nuestros servicios, así como de las tareas comerciales.

Conscientes del impacto de nuestras emisiones es nuestro compromiso la adquisición de vehículos de bajo consumo y de bajas emisiones, con el objetivo también de reducir al mínimo el consumo de combustible y, por tanto, también las emisiones.

c) Generación de residuos peligrosos

En la introducción de este apartado, se ha detallado como realizamos el tratamiento de los residuos peligrosos generados en el desarrollo de nuestra actividad.

En último año hemos procedido a la retirada de 13674 unidades de pilas y baterías, código LER 160601 y 160605.

d) Emisiones a la atmósfera

En los últimos ejercicios estamos calculando nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), con la calculadora de la huella de carbono del MAGRAMA, en cuanto a los conceptos de **consumo de electricidad** en instalaciones y **uso de vehículos (Alcance 1 y 2)**.

Para controlar las emisiones a la atmósfera contamos con los siguientes mecanismos:

- a) Adquisición de vehículos de bajo consumo y baja emisión de contaminantes.
- b) Cumplimiento de las inspecciones reglamentarias de vehículos en los plazos fijados.
- c) Mantenimiento preventivo de vehículos a lo largo de toda su vida útil.
- d) Formación en prácticas de conducción eficiente al personal.

e) Consumo de papel

Existe documentación física que manejamos de nuestros usuarios y la necesidad de presentación de propuestas, informes, memorias, etc., en formato papel por exigencia de nuestros clientes, no obstante, en la gestión diaria hemos introducido **diferentes medidas para el uso racional del papel**:

- Evitar su uso siempre que sea posible.
- Evitar imprimir documentos innecesarios.
- Utilizar 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.

f) Consumo de agua

Pese a no ser un aspecto ambiental considerado significativo en nuestra actividad, pues no es un recurso que se utilice en el desarrollo de la misma, dentro de nuestras prácticas para el cuidado del medio ambiente también hemos tomado **medidas para el uso racional de agua** en nuestros centros de trabajo:

- 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.
- Papeletas junto a todos los W.C. para evitar el uso del mismo como papeleta.

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 están introduciendo vehículos eléctricos en nuestra flota de coches.
- Se ha obtenido la verificación de nuestra Memoria de Actividades y RSC 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 son las siguientes acciones:

- Participación en el **proyecto europeo "Activage: Activating Innovative IoT smart living environments for ageing well"**, junto a más de 50 entidades implicadas de varios países europeos.
- Desde 2013, participación como **socio en el CLUSTER SIVI** (Soluciones Innovadoras para la Vida Independiente), agrupación de entidades y empresas de Castilla y León, creada para el fomento de la vida independiente y el envejecimiento activo y saludable.
- Participación con socios españoles y europeos en proyectos que implican el desarrollo, la adaptación y la implementación de nuevas tecnologías en el campo de la atención sociosanitaria:
 - **Proyecto "T-Asisto2"**

- **Proyecto "Si-SCREEN"**
 - **Proyecto "T-Seniority"**
- Colaboración junto con Universidades y Organismos Públicos y Privados, en la **investigación del impacto de las nuevas tecnologías en las personas mayores**, analizando y diseñando nuevos modelos de atención:
 - Universidades de Salamanca
 - Universidad Autónoma de Madrid
- Puesta en marcha **proyectos que estudian el impacto que tiene el servicio de teleasistencia en el ahorro de costes a los sistemas de emergencia y protección social**:
 - Estudio elaborado con Antares Consulting
 - Estudio del impacto de la tecnología IP en la prestación del servicio de teleasistencia
- Desde febrero 2015, **Convenio de Colaboración con el Instituto de Investigación Sanitaria La Fe** y Atenzia para el desarrollo de un estudio de integración de cuidados sociosanitarios apoyados en eCare (**proyecto Beyond Silos**).
- En octubre de 2016 se firmó un **Convenio de colaboración con Imentia** para la **puesta en marcha de un piloto con una app para la estimulación cognitiva** de nuestros usuarios.

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.

ANEXO 1. MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

ATENZIA, cuenta con un **Plan de Igualdad** implantado a nivel nacional **desde el 1 de junio de 2010** y, tras concluir la vigencia de éste, implantó su **II Plan de Igualdad**, que fue aplicable hasta el 31 de mayo de 2016. El 1 de junio de 2016 implantó el III Plan de Igualdad, que estará vigente hasta el 31 de mayo de 2019.

En todos los planes se recoge como uno de los principales objetivos conciliar la ordenación del tiempo de trabajo mediante la adopción de medidas que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral. Las medidas adoptadas son las siguientes:

Plan de Igualdad 2010-2013

El I Plan de Igualdad con vigencia el 1 de junio de 2010 al 31 de mayo 2013 contemplaba 73 medidas (19 medidas en el área de conciliación laboral, personal y familiar) que fueron implantadas con éxito:

MEDIDAS
1. Tratar que el personal que trabaja a turnos, lo haga en un turno fijo e inamovible (involuntariamente), buscando favorecer al/la empleado/a, e interferir en menor medida sobre su salud y su actividad social y familiar.
2. Potenciar que la mayor parte del personal tenga una jornada laboral continua.
3. Dar posibilidades de reducción de la jornada laboral.
4. Facilitar la ausencia del/la trabajador/a en casos de emergencia familiar.
5. Dar preferencia para el cambio de turno, dentro de su categoría, al personal que acredite mayor antigüedad y mejor cualificación profesional,..., así como a los trabajadores que por circunstancias personales deban conciliar su situación laboral con la familiar, en los términos legalmente establecidos (artículo 22 del Convenio Colectivo).
6. Facilitar, en la medida de lo posible, los cambios de turno a los trabajadores para el acompañamiento a consulta médica de familiares menores o dependientes hasta el primer grado de consanguinidad. (artículo 37 del Convenio Colectivo).
7. El personal disfruta sus vacaciones preferentemente durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre (artículo 39 del Convenio Colectivo), lo que posibilita su coincidencia con el período no lectivo escolar.
8. El personal podrá disponer de 4 días de libre disposición a lo largo del año, que se disfrutará uno por trimestre, salvo acuerdo expreso entre la empresa y el trabajador. (artículo 50 del Convenio Colectivo),
9. El personal podrá disponer de 3 días naturales en los casos de nacimiento o adopción o por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización del cónyuge o pareja de hecho legalmente establecida, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Ampliables en 2 días si requiere desplazamiento fuera de la provincia y de 5 días más (no retribuidos) cuando el hecho causante haya acaecido fuera del territorio español y con una distancia mínima de 1000 kilómetros, y el afectado sea el cónyuge, pareja de hecho legalmente establecida o pariente de primer grado por consanguinidad o afinidad. (artículo 50 del Convenio Colectivo),

10. El personal podrá disponer de una licencia por asuntos propios de hasta tres meses al año, computándose de una sola vez o fracción (que en ningún caso podrá ser inferior a 1 mes), no coincidente con los meses de junio, julio, agosto y septiembre, solicitada con una antelación de 20 días, salvo casos de urgente necesidad. (artículo 51 del Convenio Colectivo),
11. Previo aviso, justificación y acuerdo con la empresa, el personal podrá tomarse anualmente hasta 7 días no retribuidos, para asuntos de carácter personal. (artículo 51 del Convenio Colectivo).
12. Facilitar el traslado o movilidad de los empleados/as a otras Delegaciones de la misma cuando por intereses personales (estudios, aproximación a domicilio, reagrupación familiar, etc.) desee hacerlo.
13. Incluir en el Plan de Formación para los/as empleados/as Formación para el equilibrio de la vida personal y familiar: cursos de gestión del tiempo, para ayudar al/la empleado/a a organizarse mejor; de gestión del estrés, para ayudar a los/las empleados/as a relajarse, a analizar la fuente del estrés, a adoptar técnicas de resolución de problemas y cómo enfrentarse a ellos; de gestión de conflictos, para ayudar a los/as empleados/as a gestionar los conflictos con compañeros/as, clientes, proveedores, etc.
14. Dar asesoramiento de trayectoria profesional al personal, a través de nuestra Política de Evaluación del Desempeño, orientar al/la empleado/a para su desarrollo y mejora profesional dentro de la empresa.
15. Gestionar un Acuerdo Marco con proveedores de Seguros de Salud ofreciendo descuentos a empleados.
16. Complementar la prestación económica que el trabajador percibe de la Seguridad Social al 100% del salario durante los 21 primeros días de baja en los casos de incapacidad laboral por accidente laboral y/o enfermedad profesional (artículo 46 del Convenio Colectivo).
17. Avalar que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa, no perderán oportunidades de formación y/o promoción.
18. Posibilitar la adaptación de la jornada, sin hacer reducción de la misma, para quienes tengan personas dependientes.
19. Mantener el derecho a todos los beneficios sociales, como si se estuviera en activo, durante los períodos por riesgo durante el embarazo o lactancia, así como por maternidad o paternidad y durante las excedencias por cuidados de hijos u otros familiares.

Plan de Igualdad 2013-2016

El II Plan de Igualdad con vigencia el 1 de junio de 2013 al 31 de mayo 2016 contempló 28 medidas, 7 en el área de conciliación laboral, personal y familiar.

En este Plan de Igualdad no fueron contempladas aquellas medidas del I Plan de Igualdad que ya habían sido asimiladas como forma de trabajar ordinaria y habitual en la empresa, y aquellas otras que contemplaba el convenio colectivo que nos es de aplicación (VI Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal) y que son de obligado cumplimiento en la empresa, por lo que en este nuevo Plan, en lugar de proponer un gran número de acciones, quisimos centrarnos, principalmente, a mantener las medidas que nos permiten ver claramente la evolución de la igualdad en la empresa y en implantar nuevas medidas que se tradujeran en acciones efectivas para mejorar la situación de la empresa y de su personal de forma más manifiesta y / o evidente.

1. Tratar de aumentar el nº de personas en plantilla que trabaja con turno u horario fijo.
2. Facilitar la ausencia de el/la trabajador/a en casos de emergencia familiar.
3. Posibilitar los cambios de turno entre trabajadores/as siempre que las circunstancias del servicio lo permitan y siempre que sea solicitado según los procedimientos establecidos por la empresa.
4. Ofrecer a los/as trabajadores/as acogerse a una Póliza Colectiva de Seguro de Salud con descuento por ser empleado/a de Atenzia.
5. Ofrecer un descuento especial en la contratación del servicio de teleasistencia para los/as familiares (hasta 2º grado de consanguinidad) de los/as trabajadores/as.
6. Realizar un Estudio de Necesidades de Conciliación en la plantilla de Atenzia.
7. Elaborar una Guía con Consejos y Medidas para el fomento de la Conciliación Laboral, Personal y Familiar.

Plan de Igualdad 2016-2019

Este III Plan de Igualdad hace una revisión de las ediciones anteriores, incorporando medidas del I Plan, del II y nuevas medidas. El III Plan de Igualdad contempla 55 medidas de las que 12 son medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar:

MEDIDAS

1. Facilitar la ausencia del / la trabajador / a en casos de emergencia familiar.
2. Posibilitar los cambios de turno entre trabajadores / as siempre que las circunstancias del servicio lo permitan y siempre que sea solicitado según los procedimientos establecidos por la empresa.
3. Programar las vacaciones del personal de manera que se puedan disfrutar preferentemente durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre para posibilitar su coincidencia con el periodo no lectivo escolar.
4. Facilitar el traslado o movilidad de los trabajadores / as a otras delegaciones la empresa cuando por intereses personales (estudios, aproximación a domicilio, reagrupación familiar, etc.) desee hacerlo.

5. Ofrecer a los / as trabajadores / as acoger a una póliza colectiva de Seguro de Salud con descuento por ser trabajador / a de Atenzia.
6. Ofrecer un descuento especial en la contratación del servicio de teleasistencia para los / las familiares (hasta 2º grado de consanguinidad) de los trabajadores / as.
7. Realizar campañas o actividades formativas para sensibilizar sobre corresponsabilidad y reparto de responsabilidades.
8. Aprovechar la entrevista anual del Sistema de Evaluación del Desempeño para detectar dificultades de conciliación y valorar alternativas y / o la implantación de nuevas medidas.
9. Incluir en el Plan de Formación Continua Anual acciones de formación para el equilibrio de la vida personal y familiar.
10. Fomentar las videoconferencias como herramienta para sustituir las reuniones de trabajo fuera del centro de trabajo habitual.
11. Avalar que las personas que se acojan a una jornada distinta a la completa, no perderán oportunidades de formación y / o promoción.
12. Incluir preguntas relacionadas con la conciliación en los Cuestionarios de Clima Laboral que se realicen.