

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.

2020-2021

INFORME DE PROGRESO

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Abril 2021

ÍNDICE

- Renovación del compromiso
- A. Información Corporativa
 - 1. Información Corporativa
 - 2. Filosofía de la Empresa
- B. Principios del Pacto Mundial
 - 1. Derechos Humanos
 - 2. Normas Laborales
 - 3. Medio Ambiente
 - 4. Anti-Corrupción
- C. Contribución a la consecución de los ODS

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 informe de progreso anual de SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A., de nombre comercial Atenzia, en adelante, Atenzia.

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 nos planteamos nuevos retos para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 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

Presidente

A. Información Corporativa

1. PRESENTACIÓN

¿Quiénes somos?



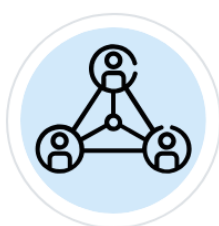
En **1992 iniciamos nuestra actividad** dando respuesta a la **demanda de cuidados** de personas mayores mediante el servicio de teleasistencia.

La **experiencia** acumulada y las **nuevas necesidades** de la sociedad nos han llevado a **ampliar nuestros servicios** a otros colectivos como **mujeres víctimas de violencia de género y personas convalécientes o con enfermedades crónicas**.

Actualmente, nuestra propuesta de **valor diferencial** busca contribuir al Bienestar de las personas ofreciendo el mejor servicio asistencial a las personas que requieren apoyo, técnico y humano, para mantener una vida independiente y activa. A través de un modelo de Atención centrada en la persona, preventivo, predictivo, integral y ubicuo ofrecemos servicios que permiten a las personas vulnerables permanecer en su entorno habitual, ampliar su autonomía más allá de su propio domicilio y mejorar su calidad de vida por medio de programas de prevención, seguimiento e intervención sociosanitaria, proporcionando tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y a su entorno.



Un modelo de Atención Integral y Personalizada



Equipos Multidisciplinares



Tecnología para la Continuidad Asistencial en el domicilio

¿Qué hacemos?

Gestionamos **programas de prevención y atención** permanente que incluyen atención de **emergencias**, apoyo psicosocial, promoción de **hábitos saludables**, **adherencia terapéutica** y **monitorización de constantes vitales**.

Desarrollamos programas de actuación a partir de las de las necesidades de las personas:

Atenzia Protec

Programas para promover la seguridad y autonomía de las personas

Atenzia Salud

Programas que contribuyen a la optimización de los recursos sanitarios y sociales

Atenzia Orienta

Programas de información, apoyo y orientación

Atenzia Protec: Teleasistencia

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**.

Modalidades:

Domiciliaria

Móvil

Atenzia Salud

Programas orientados a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas mediante una intervención integral y personalizada.

Gestionamos programas de prevención y atención permanente que incluyen atención de emergencias, apoyo psicosocial, promoción de hábitos saludables, adherencia terapéutica y monitorización de constantes vitales.



Atenzia Cuida
Pacientes Crónicos



Atenzia Recupera
Pacientes convalecientes



Atenzia Psicosocial
Empleados y otros colectivos

Programas para pacientes

Diseñados para que aseguradoras médicas y hospitales pueden prestar un servicio avanzado de atención, seguimiento y monitorización en remoto a sus pacientes y optimizar los recursos sanitarios y sociales.

Programas para empleados y colectivos

Atención y apoyo psicológico para empleados que pueden verse afectados emocionalmente por situaciones y/o profesionales.

Nuevos modelos asistenciales: la asistencia en remoto

En el campo de la atención social y de la salud, nos encontramos con dos tendencias de carácter global: el envejecimiento progresivo de la población y el aumento de las enfermedades crónicas.

Los enfermos crónicos suponen el 80% del gasto sanitario, y la población de mayores de 65 años se incrementará un 23% de aquí a 2028. Este escenario lleva implícito un aumento de la dependencia y un más que significativo aumento de su coste humano, social y económico.

Esta situación exige nuevos modelos de asistencia como la atención en remoto, con una visión personalizada e integral del paciente y una continuidad asistencial, capaz de asumir el cuidado de las personas dependientes y de los enfermos crónicos.

Atenzia, pionera en la prestación de servicios de teleasistencia desde 1995, ha desarrollado nuevos servicios para cubrir estas necesidades. Un reto que ha sido posible mediante la incorporación constante de los últimos avances en tecnología, la profesionalidad de nuestros equipos y la experiencia en el trato con las personas. Una combinación que nos permite mantener nuestro compromiso con una atención más humana, próxima y de calidad.

Atenzia Orienta

En Atenzia trabajamos diferentes administraciones públicas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, dando respuesta a sus necesidades y adaptando el servicio a sus diferentes singularidades.

Orientación para mujeres víctimas de violencia de género

Programas de información y orientación sobre los derechos y recursos para las víctimas de violencia de género, esta prestada por un equipo multidisciplinar de profesionales de la psicología, el trabajo social, el derecho y expertos en igualdad.

La asistencia incluye:

- Información, orientación, derivación y acompañamiento en la toma de decisiones.
- Intervención jurídica, social y psicológica en situaciones de crisis o emergencia.
- Seguimiento de las órdenes de protección y resoluciones judiciales equivalentes con el fin de garantizar la seguridad y la protección de las víctimas.

- Asesoramiento y asistencia jurídicos.
- Atención y apoyo social.
- Atención psicológica clínica y psicosocial
- Orientación para la inserción socio-laboral.
- Coordinación con el resto de recursos disponibles para las víctimas de la violencia de género.

Información a la dependencia

Programas de información y asesoramiento sobre recursos, servicios y ayudas para la dependencia, así como orientación en aspectos relacionados con:

- Autonomía para ABVD (actividades básicas de la vida diaria)
- Productos de Apoyo a las personas dependientes:
 - Ayudas técnicas y tecnología asistencial
 - Adaptación funcional de la Vivienda

Envejecimiento activo

Programas de carácter preventivo que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Promueven la adquisición de actitudes, conocimientos y habilidades que les ayude a vivir saludablemente y mejorar sus capacidades funcionales y psíquicas, así como alcanzar un nivel adecuado de interacción y desenvolvimiento en su entorno.

El contenido de los programas contempla desde hábitos alimenticios y ejercicio físico, a otros aspectos derivados de la evolución de la sociedad actual como el manejo de nuevas tecnologías o dispositivos como tablets, smartphones... así como la gestión de las relaciones con nietos y otros familiares.

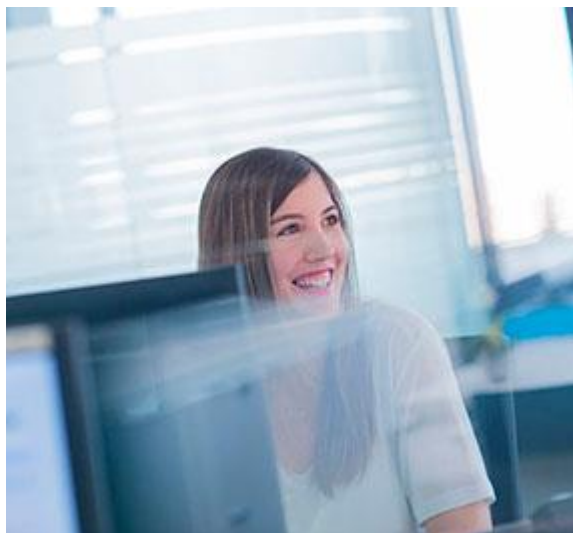
Los programas se organizan en áreas temáticas como:

- Salud, actividad física y nutrición.
- Seguridad y prevención de accidentes.
- Formación educativa.
- Ocio y entretenimiento.

Emergencias sociales

Programas de evaluación e información ante situaciones de emergencia y necesidad social que permite atender a las personas o familias a través de una atención social inmediata.

Vocación y profesionalidad



Nuestro equipo está integrado por más de **600 profesionales de la asistencia y gestión de las emergencias sociales y sanitarias**. Un equipo multidisciplinar formado por psicólogos, trabajadores sociales, DUEs y médicos entre otros.

Todos nuestros profesionales reciben **formación constante**, lo que fomenta la mejora continua en la **calidad y excelencia** de nuestros servicios, constantemente **adaptados a la evolución del mercado** y a las necesidades de nuestros clientes.

Estructura y funcionamiento

Atenzia tiene su sede social en Madrid y está presente a nivel nacional a través de sus Delegaciones Territoriales. La estructura organizativa está basada en la descentralización y en la proximidad al usuario. Disponemos de unos Servicios Centrales que definen la estrategia, proporcionan recursos y ofrecen apoyo a cada una de las delegaciones de zona. Cada zona está gestionada localmente, disponiendo de varios centros de atención y oficinas de coordinación en otras capitales de su Comunidad Autónoma.

Equipo directivo

El Equipo Directivo actual está compuesto por el Presidente, Consejero Delegado, Director General, Adjuntos, Directores Territoriales y Responsables Corporativos.

En total lo forman 12 miembros, 6 hombres y 6 mujeres.

Órganos de participación




En Atenzia existen distintos órganos de participación que, en forma de Comité o Equipos especializados, asumen determinadas competencias, ejercen funciones específicas, atienden necesidades y desarrollan las potencialidades de su área de actuación (Véase con más detalle en el apartado B. 2. Normas laborales).

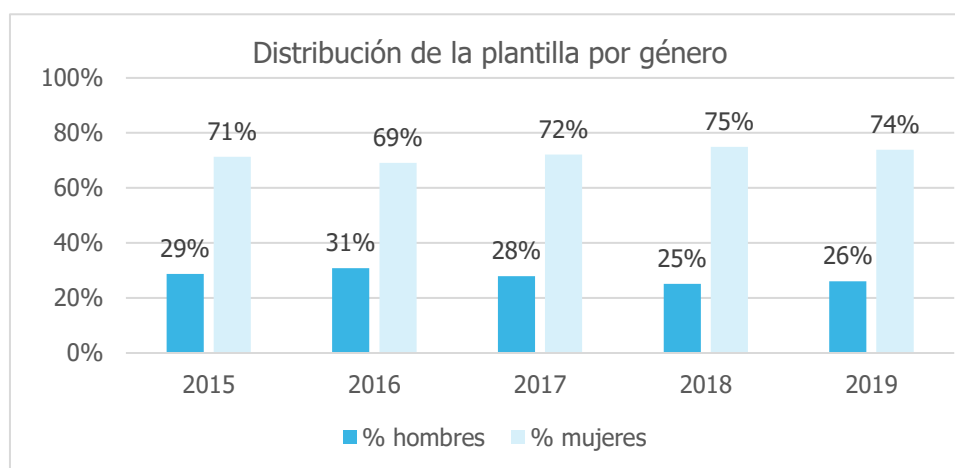
Los/as profesionales de Atenzia

Para Atenzia el Capital Humano es el principal valor de la organización. Contar con profesionales competentes, formados y motivados es decisivo para lograr prestar un servicio de elevada calidad, eficacia y eficiencia.

Distribución del capital humano



En función de género:

			
Por género	74%	26%	100%





La distribución por género del personal se mantiene casi en los mismos términos que los ejercicios anteriores.

Distribución de la plantilla por región y sexo

		
Baleares	5.06%	0.32%
Centro	40.98%	14.87%
Oeste	0.32%	0.79%
Norte	3.32%	1.27%
Este	11.55%	5.06%
Nordeste	12.66%	3.80%
TOTAL	73,89%	26,11%

Distribución de la plantilla por categorías profesionales:

Por grupos profesionales, la distribución por género queda de la siguiente manera.






Categoría profesional		
	%	%
Grupo A	55%	45%
Grupo B	73%	27%
Grupo C	75%	25%

Es decir, en puestos directivos el % de mujeres es ligeramente superior al de hombres, existiendo bastante paridad. En el resto de las categorías el % de mujeres es muy superior al de hombres, al igual que su distribución en la plantilla total de trabajadores.









Delegaciones y zonas de actuación

Atenzia tiene su sede social en Madrid y está presente a nivel nacional a través de sus Delegaciones Territoriales. También tenemos oficinas en Sudamérica.






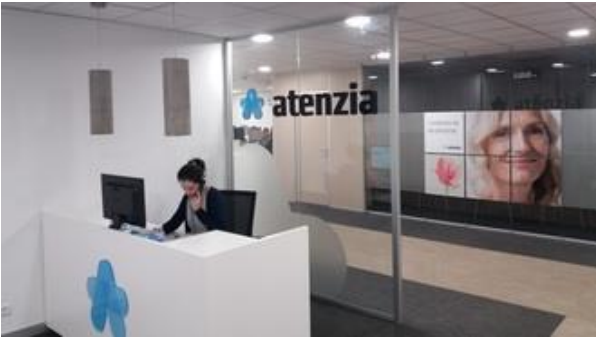
Servicios centrales

<p> Plaza Manuel Gómez Moreno, 2 - 7º (28020 Madrid)</p> <p> Tlf.: +34 915 632 289</p> <p> Horario atención:</p> <p> L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00</p>	
--	--

Zona Baleares

<p>Palma de Mallorca</p> <p> Avenida Alemania, 17 (07003 Mallorca)</p> <p> baleares@atenzia.com</p> <p> Tlf.: +34 971 711 510</p> <p> Horario atención:</p> <p> L-V: 08:00-20:00 / S: 10:00-20:00</p>	<p>Ibiza</p> <p> Calle Bartolomé Vicente Ramón, 10 (07800 Baleares)</p> <p> baleares@atenzia.com</p> <p> Tlf.: +34 971 194 780</p>
---	--

Zona Centro

<p>Madrid</p> <p> C/ Marqués de Ahumada 7, 3ª planta 28028.</p> <p> madrid@atenzia.com</p> <p> Tlf.: +34 91 546 30 29</p> <p> Horario atención:</p> <p> L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00 L-V: 09:00-21:00</p>	
--	--

Zona Este

Valencia



Edificio Europa Avda. de Aragón, 30 - 14º
(46021 Valencia)



valencia@atenzia.com



Tlf.: +34 961 215 800

Fáx: +34 963 378 127



Atención al público:



L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00

L-V 09:00-18:00



Castellón



Calle Poeta Verdaguer, 1 – Entlo. Drcha. 12002



Tlf.: +34 964 250 869

Zona Nordeste

Zaragoza



Paseo de Pamplona, 12-14 (50004 Zaragoza)



zaragoza@atenzia.com



Tlf.: +34 976 255 544



Atención al público:



L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00

L-V 09:00-21:00 / S, D y F 10:00-14:00 y
16:00-20:00

Navarra



Calle Irunlarrea, 51 – Local. 31008 Pamplona



navarra@atenzia.com



Tlf.: +34 948 243 842



Atención al público:



L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00

L-V 09:00-18:00

Logroño




Calle Cigüeña, 50 – Bajo. 26004 Logroño)




cz.larioja@atenzia.com

Zona Noroeste


Salamanca

 Calle Paseo de los Olivos, 2. 37005
Salamanca

 salamanca@atenzia.com

 Tlf.: +34 923 136 540


 Atención al público:

 L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00


L-J: 09:00-19:00 y V: 09:00-17:00



Santander


 Calle Castelar, 43 – local. 39004 Santander

 cantabria@atenzia.com


 Tlf.: +34 942 214 930

Fax: +34 942 219 002


 Atención al público:

 L-J: 09:00-18:00 y V: 09:00-15:00 L-V:
09:00-18:00

Lugo

 Rua da Raiña, 16 – 3º. 27001 Lugo

 lugo@atenzia.com

 Tlf.: +34 982 252 203


Fax: +34 982 252 206

Otros países

Colombia

 Carrera 43ª 1-50 Torre 3 oficina 805 Cl. San Fernando Plaza. Medellín

 colombia@atenzia.co

 Tlf.: +57 43 56 93 11

2. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

MISIÓN

Liderar la definición del concepto “Bienestar” ofreciendo el mejor servicio profesional de asistencia a las personas que requieren apoyo, técnico y humano, para mantener una vida independiente y activa.

A través de un modelo de Atención centrada en la persona, preventivo, predictivo, integral y ubicuo ofrecemos servicios que permiten a las personas vulnerables permanecer en su entorno habitual, ampliar su autonomía más allá de su propio domicilio y mejorar su calidad de vida, por medio de programas de prevención, seguimiento e intervención sociosanitaria, proporcionando tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y a su entorno. Un modelo de Atención Evolutiva que se adapta a las necesidades cambiantes del usuario.

Estos servicios se basan en el conocimiento de profesionales expertos y en el uso de tecnologías avanzadas para afrontar necesidades sociales como las derivadas del Envejecimiento, la Dependencia, la Violencia de Género, etc.

VISIÓN

Atenzia persigue ser empresa de referencia y pionera en el desarrollo de servicios de atención a las personas para maximizar su percepción de Bienestar a través de la Innovación tecnológica y la Innovación Social. Atenzia entiende que en un futuro inmediato esta atención debe poder ser recibida tanto en el hogar como fuera de él, ofreciendo al usuario apoyo real en cualquier lugar y en cualquier momento para facilitarle una auténtica vida activa e independiente.

VALORES

Desde nuestros inicios, como empresa dedicada a la atención a las personas, hemos generado una cultura empresarial basada en valores como:

- a) el compromiso,
- b) la responsabilidad,
- c) la empatía
- d) el respeto y
- e) el esfuerzo,

valores que deben cumplir nuestros/as empleados/as y nuestros proveedores y que intentamos transmitir a la sociedad.

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 y Medio Ambiente: Atenzia ha establecido la siguiente Política de calidad y medio ambiente:

Compromiso de Atenzia con la Sociedad

- Nos comprometemos con la ética y con el Buen Gobierno corporativo
- Contribuimos al bienestar (físico, mental y social) de las personas usuarias mediante la aplicación de un modelo de atención centrado en la persona, predictivo, preventivo, integral y ubicuo, capaz de evolucionar para adaptarse a las necesidades cambiantes de los individuos.
- Nos comprometemos con los más vulnerables extendiendo nuestro modelo de atención a problemáticas particulares como la violencia de género, la soledad, el abuso de mayores, etc.
- Nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes, así como al cumplimiento de los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables
- Planteamos propuestas de valor a nuestros aliados y potenciales aliados interesados en constituir ecosistemas que ofrezcan soluciones vinculadas con las necesidades de nuestros clientes y el bienestar de nuestros usuarios.
- Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental mediante una adecuada gestión de nuestros aspectos ambientales. Intentaremos prevenir nuestro impacto inspirándonos en los principios de la economía circular
- Perseguimos un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental a través de una estrategia socialmente responsable y sostenible.
- Investigaremos y desarrollaremos conocimiento en respuesta al reto demográfico que afrontamos para aportar valor a nuestra Sociedad en forma de estudios, indicadores y propuestas que se apoyen en datos objetivos y evidencias científicas.

Enfoque a cliente

- Identificamos las necesidades de nuestros clientes y potenciales clientes para integrarlas en nuestra estrategia de empresa.
- Planteamos propuestas de valor a nuestros clientes y potenciales clientes
- Satisfacemos las expectativas de nuestros clientes y procuramos ganar la confianza de nuestros potenciales clientes.
- Satisfacemos plenamente las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio mediante una atención profesional y personalizada.

Mejora continua

- Mejoramos continuamente nuestros procesos de trabajo en términos de eficacia y eficiencia en calidad y, por tanto, también, nuestro desempeño ambiental.
- Revisamos de manera continua nuestros protocolos de actuación conforme a las experiencias habidas y/o a las sugerencias y oportunidades de mejora detectadas.

Equipo Humano y valores

- El factor humano, desde su selección, es clave para la prestación de unos servicios de calidad y alcanzar nuestros compromisos con todas las partes interesadas
- Fomentamos la actuación profesional y personalizada de nuestro equipo humano
- Promovemos la Empatía, la flexibilidad y la amabilidad como valores clave
- Impulsamos el Desarrollo integral de nuestro personal a través de programas de formación continua
- Estimulamos el fomento de la innovación en la organización y el fomento del carácter innovador entre nuestro personal

Dotación de recursos e innovación

- La dotación de recursos, técnicos y humanos, así como la Innovación en servicios y soluciones tecnológicas son elementos clave para contribuir al Bienestar de los usuarios, acorde con nuestra misión
- Atenzia realizará de manera planificada nuevas propuestas de valor, ofreciendo servicios diseñados sobre la base del conocimiento adquirido y la experiencia acumulada.
- Nos comprometemos con la Innovación constante, mejorando las soluciones actuales y buscando soluciones novedosas que den respuesta a las necesidades cambiantes de la Sociedad
- Atenzia dispondrá en todo momento de estructura técnica y humana adecuada a las necesidades requeridas por la prestación

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 9001:2015 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.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
 - o La prestación del servicio de teleasistencia fija y móvil con unidad móvil
 - o La prestación del Servicio de teleasistencia fija y móvil.
 - o La prestación del Servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia.
 - o Atención a pacientes en remoto incluyendo telemonitorización.



- Nuestro Sistema de Protección de Datos de Carácter Personal:

Atenzia aplica a todo su proceso de tratamiento de datos los requisitos del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD-GDD). Atenzia mantiene actualizados los Registros de Actividades de Tratamiento de datos personales llevadas a cabo en las diferentes áreas de la organización (Recursos Humanos, Marketing, Proveedores o Accionistas), así como en cada una de las Delegaciones de la Organización: tanto para los servicios prestados a Usuarios privados como a Usuarios públicos.

Todo el personal de la empresa que, en función de su puesto de trabajo, debe acceder al tratamiento de datos personales debe cumplir las medidas de seguridad y los protocolos que la empresa ha implantado para este fin y que se encuentran recogidos en el Manual de Protección de Datos de Atenzia.

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

- 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, en función del art. 29 de la ley de prevención, se le asigna al trabajador la obligación de velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional.

En particular, lo trabajadores con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones de la dirección deben:

1. Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias, equipos de transporte y, en general cualesquiera otros medios con los que desarrolle su actividad.
2. Utilizar y mantener correctamente los medios y equipos de protección facilitados por la dirección, solicitando su reposición en caso de deterioro.
3. No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes.
4. Informar de inmediato a su superior acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
5. Cooperar con la dirección para que este pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
6. A conocer la ubicación del material de primeros auxilios en el centro, el recorrido de evacuación y el punto de encuentro exterior asignado ante una emergencia.

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 2020 hemos recibido, de nuevo 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.

Atenzia cuenta con un canal de denuncias/reclamaciones ante casos de vulneración de los derechos humanos, siendo el Comité de Ética y RSC el órgano encargado de su recepción y tratamiento.

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.
- Debatir 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 contituidos 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.
- Recibir y atender las posibles denuncias/reclamaciones en relación a **vulneración de derechos humanos, y conductas no éticas**.

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.

El 100% de los/as trabajadores/as de Atenzia están cubiertos por los Convenios Colectivos de aplicación de acuerdo al servicio para el que están contratados:

- VII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.
- Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social.
- Convenio Colectivo de Contact Center.

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, y los reales decretos posteriores a ésta que la complementan.

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 y del cual está vigente su IV Edición.

Las cuatro ediciones del Plan han obtenido la concesión del **visado y el sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats"**, un reconocimiento y distinción a las empresas que destacan por sus políticas de igualdad de oportunidades y conciliación otorgado por la Generalitat Valenciana.



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 Igualdad**, colaborando con la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género" cuyo objetivo es la sensibilización social hacia la violencia de género y promover la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta violencia.
- 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.

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.

Actualmente, desde 2019 contamos con la certificación del sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001:2015 integrado con el sistema de gestión de la calidad ya implantado desde hace años.

Tenemos identificados todos los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que nuestras partes interesadas nos puedan sugerir.

También tenemos identificados los aspectos ambientales asociados a nuestros procesos, actividades, instalaciones y servicios.

Con base en ellos establecemos objetivos de carácter ambiental y planificamos y establecemos controles para gestionar nuestro desempeño ambiental poniendo el foco en la mejora continua.

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 c) Mantenimiento de equipos de usuarios d) Visitas a usuarios
Consumo de combustibles fósiles	Agotamiento de recursos naturales	
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 la preservación del medio ambiente se recoge en nuestra Política integrada de Calidad y Medio Ambiente.

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:

- 1292 kgs de pilas y baterías (código LER 160602);
- 417 kgs de componentes peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 200135)
- 201 kgs de componentes no peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 160602); 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.

- **Control de consumos de combustible y de emisiones a la atmósfera.**

En 2020 hemos calculado nuestra Huella de Carbono conforme a la calculadora del MAGRAMA, tomando los datos relativos al consumo eléctrico de nuestras instalaciones y consumo de combustibles fósiles.

Huella de Carbono (t CO2 eq)	EMISIONES TOTALES TRANSPORTE (t CO2)	% HC transporte	EMISIONES OFICINAS (t CO2)	% HC oficinas
460,57	384,28	83,4%	76,29	16,6%

Un 83,2% de nuestras emisiones a la atmósfera procede del consumo de combustibles fósiles.

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

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

e) 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.

El 48,5% de la energía consumida lo ha sido proveniente de fuentes renovables.

En noviembre de 2019 unificamos todos nuestros proveedores de energía eléctrica en uno solo, cuya procedencia es 100% de fuentes renovables.

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

- Concienciación y sensibilización sobre un consumo responsable.
- 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.

f) 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.

En nuestra flota de vehículos actual se cuenta con **7 coches híbridos y 3 eléctricos**.

g) 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 el último año hemos procedido a la retirada de:

- a) 1292 kgs de pilas y baterías (código LER 160602);**
- b) 417 kgs de componentes peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 200135)**
- c) 201 kgs de componentes no peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 160602); y 160605 para su tratamiento y/o reciclaje.**

h) 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.

i) 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** y, además, estamos inmersos desde 2018 en un proceso de automatización de procesos y digitalización de formatos con el objeto de reducir al mínimo el consumo de papel, imprimiendo solo aquellos documentos que requieran de impresión por necesidades de clientes y/o usuarios.

j) 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.
- Papeleras junto a todos los W.C. para evitar el uso del mismo como papelerera.

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:

- Recientemente nos hemos adherido a la Comunidad #PorelClima por promovida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Es una iniciativa en la que ciudadanos, empresas, entidades e instituciones deben comunicar aquellas acciones en las que se comprometen a poner en marcha para el cuidado del medio ambiente.

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.

Dentro del modelo de Buen Gobierno Corporativo de Atenzia, existe un modelo de Prevención y Cumplimiento Legal que se traslada a la operativa de la Compañía en forma de

- a) Normas y controles que permitan garantizar el estricto cumplimiento de la Ley
- b) Designación de responsables especializados en las áreas a supervisar
- c) Revisión y mejora continua del modelo por parte de los órganos de dirección
- d) Establecimiento de un canal de denuncias anónimo donde los trabajadores de la Compañía puedan reportar conductas ilícitas en el seno de la Organización
- e) Información para la plantilla para el conocimiento y aplicación de estas medidas







Atenzia es una compañía comprometida históricamente con modelos de Buen Gobierno Corporativo y con acciones de Responsabilidad Corporativa, este modelo refuerza nuestro funcionamiento ético, profesional y dentro de la legalidad vigente.








La supervisión del funcionamiento del modelo de prevención implantado se confía a un conjunto de profesionales con responsabilidades funcionales dentro de la Compañía (Compliance Officers) que de forma colegiada constituyen el órgano que gestiona la eficacia de los controles internos establecidos. Este órgano reporta directamente a los órganos de administración a través del Consejero Delegado, que gestiona el calendario de reuniones de este órgano y recoge las conclusiones para informar tanto al Comité de Dirección como al Consejo de Administración.





La empresa cuenta con un canal de denuncias/reclamaciones para identificar conductas no éticas o ilegales, siendo los Compliance Officers los responsables de su recepción y tratamiento.

C. Contribución a la consecución de los ODS

Al igual que en 2020, en nuestro Plan de RSC para 2020-2021 seguimos trabajando para implantar campañas y acciones dirigidas a apoyar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas. Las acciones planificadas son las siguientes:

	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de donación de prendas usadas procedentes de los empleados para donar a Servicios Sociales. • Donación de los obsequios que los usuarios hacen en Navidad (alimentos: polvorones, turrónes, etc.) a Casa de la Caridad o similares. • Compra de productos (obsequios de Navidad a empleados o clientes, material de oficina...) a empresas de comercio justo para respaldar el comercio sostenible. 	
	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de donación de alimentos a Banco de Alimentos. 	
	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de fomento de estilos de vida saludables dirigidas a los empleados: En 2020 hemos puesto en marcha el Programa Atenzia Saludable un programa dirigido a cuidar la salud de nuestro equipo de acuerdo al Modelo de Empresa Saludable de la OMS. 	
	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de donación de libros a bibliotecas o escuelas que los necesiten. 	
	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación del IV Plan de Igualdad. • Talleres de empoderamiento de la mujer (internos y externos). 	
	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña interna y externa con consejos para ahorrar agua. • Adhesión a la Comunidad #PorelClima. 	

	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña interna con consejos para el ahorro energético. 	
	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno productivo y el trabajo decente para todos.
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgo para todos los trabajadores. 	
	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en proyectos de Innovación. • Utilización de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. • Campaña interna de recogida de aparatos electrónicos en desuso para su donación o reciclaje. 	
	Reducir la desigualdad en y entre los países.
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la diversidad cultural en la plantilla: incorporación de personas en riesgo de inclusión. • Campaña contra los estereotipos. 	
	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
<ul style="list-style-type: none"> • Medición más eficaz de la huella de carbono. • Campaña para utilizar transporte ecológico (ir andando, en bici, patines...). • Aumentar flota de coches eléctricos. 	
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña interna con consejos y recursos para el fomento del reciclaje. • Campaña de donación de prendas usadas (ODS1) • Compra de productos (obsequios de Navidad a empleados o clientes, material de oficina...) a empresas de comercio justo para respaldar el comercio sostenible. (ODS1). • Donación Banco de Alimentos (ODS2). • Donación de libros a bibliotecas o escuelas que los necesiten (ODS4). • Campaña interna de recogida de aparatos electrónicos en desuso para su donación o reciclaje (ODS9). 	
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña para utilizar transporte ecológico (ir andando, en bici, patines...). (ODS11) • Aumentar flota de coches eléctricos (ODS11) • Campaña interna con consejos para el ahorro energético (ODS7) 	

	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña interna para reducir o eliminar el uso de productos plásticos que suelen terminar en los océanos (ej. vasos máquinas dispensadoras agua, botellines de agua, paletillas café...) 	
	Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de productos elaborados con materiales reciclados (ej. folios) • Campaña interna de fomento del reciclaje. 	
	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones ante la violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo a campaña Ministerio en 25N. ▪ Campaña interna para la prevención del acoso 	
	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y dar a conocer nuevas alianzas con organismos/entidades que comparten nuestros objetivos en fomento de la RSC. 	