

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

24 de junio de 2022



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

24 de junio 2022

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO	4
2	PRESENTACIÓN	6
2.1	¿QUIÉNES SOMOS?	6
2.2	MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO.....	6
2.3	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	7
2.4	MERCADOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	12
2.5	CLIENTES.....	15
2.6	GRUPOS DE INTERÉS. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	20
2.7	PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS. ESTRATEGIAS	22
3	POLÍTICAS	26
3.1	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	26
3.2	CÓDIGO ÉTICO.....	26
3.3	POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD	31
3.4	OTRAS POLÍTICAS	32
4	CUESTIONES AMBIENTALES	34
4.1	COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	34
4.2	INTRODUCCIÓN Y PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL	34
4.3	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.....	34
4.4	RECURSOS DEDICADOS A LA PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	36
4.5	EFFECTOS ACTUALES Y PREVISIBLES DE NUESTROS PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS (ASPECTOS AMBIENTALES).....	36
4.6	PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN.....	38
4.7	INDICADORES AMBIENTALES Y MEDIDAS TOMADAS.....	39
5	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	46
5.1	VOCACIÓN Y PROFESIONALIDAD	46
5.2	LAS/OS PROFESIONALES DE ATENZIA	46
5.3	PROCEDIMIENTOS RELATIVOS AL PERSONAL	46
5.4	INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL	48
5.5	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	56

5.6	IGUALDAD	57
6	INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS	60
6.1	PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	60
6.2	PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	60
6.3	DENUNCIAS	61
6.4	LIBRE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	61
6.5	MEDIDAS PARA EVITAR LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN	61
6.6	TRABAJO FORZOSO Y TRABAJO INFANTIL.....	62
7	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	64
7.1	POLÍTICA O MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS	64
7.2	CUMPLIMIENTO LEGAL	64
7.3	CANAL DE DENUNCIAS.....	65
7.4	APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	65
8	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	66
8.1	COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	66
8.2	PROVEEDORES Y SUBCONTRATACIÓN.....	72
8.3	CONSUMIDORES	74
8.4	RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS.....	74
9	DESEMPEÑO ECONÓMICO	76
10	DATOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA	78
11	ÍNDICE GRI Y CORRESPONDENCIA INF	83
12	DECLARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	96

1 Introducción

1.1 Carta del Consejero Delegado

En su apuesta por la responsabilidad y el compromiso social como un principio estratégico de la compañía que se manifiesta en el desarrollo de nuestra actividad y nuestros servicios, les presentamos el Estado de *Información No Financiera de Atenzia, Servicios de teleasistencia S.A. correspondiente al ejercicio 2021* con el que pretendemos divulgar todas nuestras acciones relacionadas con la responsabilidad social, el impacto en la sociedad y en el medio ambiente. El ejercicio de esta responsabilidad, derivada del cumplimiento de la legislación aplicable (Ley 11/2018) resulta esencial para la transición a una economía mundial sostenible que combine rentabilidad con la justicia social, la protección ambiental y el cumplimiento de la legislación vigente.

Atenzia es una de las empresas líderes en la prestación de servicios de teleasistencia y en la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia.

Desde nuestros inicios, más de 25 años, 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.

Trabajamos con único objetivo: mejorar la calidad de vida de las personas. A través de un modelo de Atención centrado en la persona, preventivo, predictivo, integral, evolutivo 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 y preferencias cambiantes del usuario.

Todo ello, sin perder de vista, el entorno en el que operamos. Por ello, nuestra Política de Buen Gobierno se caracteriza por:

- Estár vinculada directamente a la cadena de valor de la empresa y estrechamente ligada a la propia actividad empresarial.
- Perseguir la conciliación del interés social de la empresa con los intereses de nuestros grupos de interés.
- Establecer un marco de referencia, a partir del cual poder desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable en el desarrollo de nuestra actividad, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.
- Basarse en un "Modelo de creación de valor sostenible" que pone de manifiesto la necesidad de que Atenzia tenga en cuenta las dimensiones ambiental, social, económica y legal a la hora de crear valor para sus grupos de interés.

- Manifestarse en principios y prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto y diálogo con nuestros grupos de interés: usuarios, administraciones, empleados, clientes, proveedores, y sociedad.
- Identificar las expectativas y demandas de los grupos de interés e integrarlas en la estrategia de empresa.

Como describimos en el presente informe, seguimos participando y poniendo en marcha diferentes iniciativas que nos permiten dar a conocer estos compromisos con nuestros grupos de interés: el Plan de Igualdad, el Código Ético, el Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, nuestra adhesión al Charter de la Diversidad o al Pacto por el Cambio Demográfico, éstas, junto a otro tipo de acciones, han sido impulsadas para comunicar y poner de manifiesto nuestros principios.

En los próximos años seguiremos trabajando para crear un valor compartido con la sociedad y nuestros grupos de interés y seguiremos apostando por la innovación, la ética y la transparencia como pilares de nuestra gestión.

Benigno Lacort

Consejero Delegado de Atenzia

2 PRESENTACIÓN

2.1 ¿Quiénes somos?

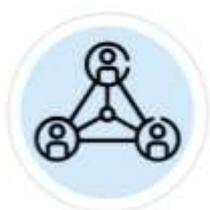
En **1992 iniciamos nuestra actividad** dando respuesta a la **demanda de cuidados** de personas mayores mediante el servicio de teleasistencia.

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 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, evolutivo 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 que se adapta a las necesidades y preferencias cambiantes de las personas usuarias.



Un modelo de Atención Integral y Personalizada



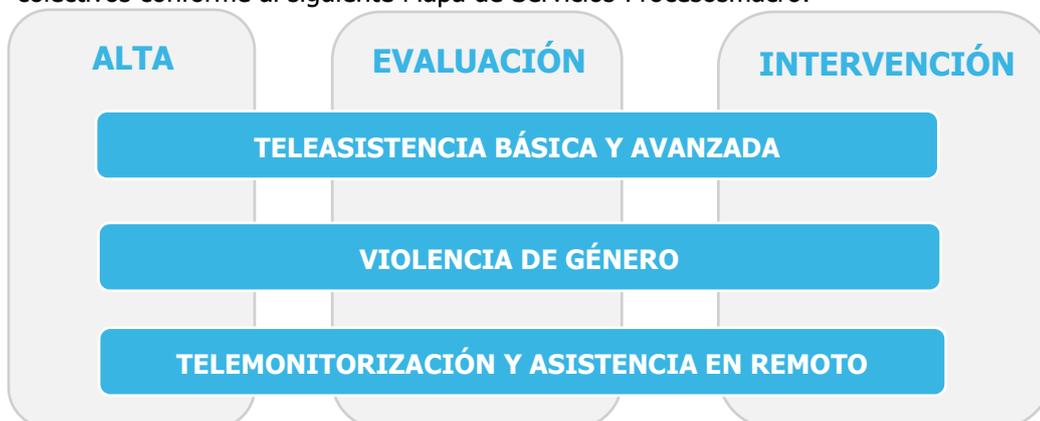
Equipos Multidisciplinares



Tecnología para la Continuidad Asistencial en el domicilio

2.2 Modelo de negocio y entorno

Nuestro modelo de negocio se basa en la prestación de servicios sociales a diferentes colectivos conforme al siguiente Mapa de Servicios-Procesos macro.



En cuanto a Teleasistencia y telemonitorización y asistencia en remoto, toda persona usuaria a la que vamos a prestar nuestros servicios es dada de alta en el sistema y posteriormente evaluada conforme a sus preferencias y necesidades, conforme a un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP), preventivo, predictivo, integral, evolutivo y ubicuo. De esa evaluación sale un Plan de Intervención Personalizado (PIP), consensado con las personas usuarias y sus familiares, que es la base para todas las prestaciones e intervenciones. Dicho plan es revisado periódicamente con base en los objetivos conseguidos y se adapta a las necesidades y preferencias cambiantes de las personas usuarias.

En servicios como la asistencia telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia el proceso es similar. Cada caso es evaluado individualmente ofreciendo la mejor solución (intervenciones) adaptada a las necesidades de la persona usuaria del servicio.

Atendemos a más 155.000 personas en teleasistencia y hemos realizado más de 90 mil intervenciones en casos de violencia contra la mujer.

Con alguna de las administraciones públicas llevamos trabajando ininterrumpidamente desde hace más de 15 años, lo que demuestra el nivel de confianza de nuestros clientes.

2.3 Organización y estructura

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 proporcionan los 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.

2.3.1 Órganos de Gobierno

Comité de Dirección

El Comité de Dirección lo componen:

- Presidente del Comité
- El Consejero Delegado
- Adjunto al Consejo de Administración
- Adjunta al Consejo de Administración
- Dirección General y de Operaciones

Consejo de Administración

Servicios de Teleasistencia, S.A. (Atenzia) consta de un órgano de administración que está integrado por un Consejo de Administración compuesto de tres miembros.

- El Presidente del Consejo

- El Consejero Delegado
- 1 vocal

El Consejo se reúne cuantas veces es necesario para debatir y tomar las decisiones económicas, ambientales y sociales que son necesarias para la buena dirección y gestión de la empresa. Dichas decisiones se comparten con el equipo de dirección para su implementación en todas las sedes de la organización.

2.3.2 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.

Comité de desarrollo de negocio

Compuesto por 12 miembros, 6 hombres y 6 mujeres.

- D. Íñigo Coca Moroder
- D. Borja Coca Moroder
- D. Benigno Lacort Peña
- D. Luis Vargas Gutiérrez
- D^a Maria Luisa Picornell Elizalde
- D^a Beatriz Alejo Salguero
- D^a Esperanza Vidal Infer
- D^a Silvia Fornés Wheeler
- D. Pablo Beneitez Burgada
- D. Guillermo Garcilópez Pérez
- D^a Isabel Bonilla (en su condición de asesora externa de la compañía)

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.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

- 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.

Comité de Calidad.

Vela porque las actividades desarrolladas en Atenzia garanticen y sean reflejo de un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente, 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 Responsables de Operaciones (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),
- los/as técnicos de calidad y medio ambiente de las delegaciones encargados de la gestión diaria de registros ambientales),
- 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.

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.

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.

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.

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.

Comité de Cumplimiento legal

El Comité de Cumplimiento legal de Atenzia se responsabiliza de velar por el cumplimiento legislativo, normativo y reglamentario aplicable en cualquier ámbito de nuestro desempeño (económico financiero, social y ambiental).

El Comité de Cumplimiento legal de Atenzia está integrado por:

- El / la Director/a General de Atenzia y Dtor de Operaciones
- El /la responsable Financiero / a
- El /la Responsable de RRHH
- El /la Responsable del Departamento de Sistemas
- El /la Adjunto/a al Consejo de Administración y miembro del Comité de Dirección de Atenzia
- Un asesor jurídico externo
- El Consejero Delegado

Comité de Protección de Datos

El Comité de Protección de Datos de Atenzia se responsabiliza de:

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Protección de Datos

El Comité de Protección de Datos de Atenzia está integrado por:

- El /la delegado/a de protección de Datos
- El /la Responsable de Protección de Datos
- El /la Corresponsable de Protección de Datos
- El /la Responsable de Seguridad Técnico
- Los/ las Responsables funcionales de las Delegaciones
- Los/ las Responsables funcionales de las áreas de Marketing, Recursos Humanos, Financiero y Sistemas
- Los/ las Responsables funcionales de las delegaciones

Delegaciones y zonas de actuación

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

- | | |
|--|----------------------------------|
| • Madrid (Servicios Centrales) | • Zaragoza (Delegación Nordeste) |
| • Madrid (Delegación Centro) | • Pamplona |
| • Villaverde | • Logroño |
| • Alcalá de Henares | • Valencia (delegación Este) |
| • Marcelo Usera (Madrid) | • Castellón |
| • Palma de Mallorca (Delegación Baleares)) | • Santander (delegación Norte) |
| • Ibiza | • Lugo |
| • Menorca | • Salamanca |

Atendemos a más de 155 mil personas, lo que supone aproximadamente un 14,5% del mercado de teleasistencia (2020)

Colaboramos con las administraciones públicas de Madrid, Castilla y León, Galicia, Navarra, Cantabria, Comunidad Valenciana, Aragón e Islas Baleares

Con alguna de ellas llevamos trabajando más de 15 años de manera ininterrumpida

Contamos con 763 profesionales de diversos ámbitos de los servicios sociales y de la salud.

Todos los datos recogidos en la presente memoria corresponden a las actividades realizadas en las oficinas indicadas, salvo excepciones recogidas en apartados específicos.

2.4 Mercados, productos y servicios

Destinatarios de nuestros servicios



Nuestros servicios están dirigidos a personas vulnerables o con necesidad de apoyo en cualquier momento o ámbito de su vida, principalmente personas mayores, personas dependientes, víctimas de violencia de género o enfermos crónicos.

Con más de 25 años de experiencia en teleasistencia 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.

Nuestros Productos y servicios

Nuestra cartera de servicios se dirige a administraciones públicas, particulares, y empresas y entidades.

a) Teleasistencia básica y avanzada

24h*365d. Permite a la persona usuaria 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.** Puede ser en el domicilio o móvil mediante geolocalización.



b) Atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia.

Atenzia cuenta con más de 20 años en experiencia en la prestación de servicios relacionados con cualquier tipo de violencia contra la mujer. En esta línea ofrecemos una atención integral a la víctima y a sus familiares, brindándole apoyo y asistencia profesional. Una labor que se completa con servicios encaminados a conseguir una mayor concienciación y sensibilización social.

 PREVENCIÓN Informar y sensibilizar a la sociedad sobre los tipos de violencia contra la mujer y los recursos existentes	 ATENCIÓN Asistencia integral a mujeres víctimas y a su entorno poniendo a su disposición las herramientas necesarias	 FORMACIÓN Dirigida a profesionales de diferentes ámbitos que integran la Red de atención a las mujeres víctimas
<ul style="list-style-type: none">  Servicio telefónico 24 horas para mujeres víctimas  Atención a mujeres víctimas a través de dispositivos con GPS y geolocalización  Guardia permanente con atención presencial a mujeres víctimas  Urgencias sociales  Educación familiar a mujeres víctimas y sus hijos e hijas  Prevención y atención de agresiones sexistas 		

c) **Asistencia en remoto y telemonitorización a pacientes crónicos 24h*365d (Atenzia Salud).**

Son programas de **apoyo integral y personalizado destinados a:**

- a) pacientes crónicos con insuficiencia cardiaca, EPOC o diabetes que promueven la adquisición por parte del paciente de los conocimientos y competencias necesarios **para mejorar su estado de salud.**
- b) Pacientes que se recuperan **después de recibir el alta médica** por cualquier tipo de enfermedad o intervención quirúrgica.

Por medio de estos programas las **administraciones públicas** pueden prestar un **servicio avanzado de atención y seguimiento** a pacientes y **optimizar la gestión** de los recursos sanitarios y sociales.

El modelo **facilita la continuidad asistencial para la gestión y control de la enfermedad** por parte del paciente.

Al igual que para otros servicios se parte de un alta de la persona en el servicio para posteriormente hacerle una evaluación /valoración inicial y diseñar un Plan de Intervención Personalizado (PIP), que será la base de las intervenciones, cuyos resultados son de nuevo información de entrada para las sucesivas valoraciones periódicas.



Monitorización en remoto. Permite realizar un seguimiento continuado del paciente, registrar sus constantes biomédicas y crear un sistema de alertas personalizadas para detectar con antelación posibles descompensaciones.



Nuestra plataforma tecnológica de salud permite **conectar al paciente con todo lo que necesite en cualquier momento.**

Nuestro **centro de atención permanente** atiende las necesidades del paciente y **moviliza activos en caso de emergencia**; y la posibilidad de **coordinarlo** todo con la **entidad contratante**, los recursos sanitarios que se precisen o el entorno familiar, aporta al paciente **seguridad, tranquilidad, compañía y ayuda.**

2.5 Clientes

Como hemos mencionado anteriormente, nuestros clientes son, por una parte, las Administraciones Públicas y Entidades Privadas que nos contratan la prestación del servicio y, por otra, las personas usuarias que son las beneficiarias de este o personas particulares que lo contratan.

Tanto Atenzia, como las Administraciones Públicas con las que colaboramos y/o las entidades privadas con la que trabajemos, compartimos el objetivo final de contribuir al Bienestar de las personas usuarias en los ámbitos físico, emocional y social, proporcionándoles un servicio personalizado y ajustado a sus necesidades y expectativas, conforme a nuestro modelo de Atención Centrada en la Persona, predictivo, preventivo, integral, evolutivo y ubicuo.

A lo largo de 2021 hemos atendido a **155.133** usuarios en el ámbito público y privado. Esto supone aproximadamente un **14,5 %** de la cuota del mercado de teleasistencia*.

*Fuente: a partir de cálculo de los datos de personas usuarias del Observatorio Sectorial DBK de INFORMA – Informe Especial Servicios Asistenciales a Domicilio de 2020

A ellos hay que sumar las **98.323** intervenciones (telefónicas y presenciales) realizadas en los servicios de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia.

Satisfacción de clientes

Distinguimos entre usuarios (receptores propiamente dicho de nuestros servicios) y cliente (entidad que nos contrata para que prestemos unos servicios en el ámbito público).

Satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares y/o cuidadores.

La apuesta de Atenzia por la atención personalizada, se ve reflejada en la realización de encuestas de satisfacción de la calidad del servicio. Estas encuestas sirven de evaluación de las necesidades de los usuarios, así como de mecanismo de mecanismo de mejora de nuestros servicios.

La percepción de los usuarios acerca de la prestación del servicio aporta la información necesaria del cumplimiento estricto de los requisitos, así como del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Resumiendo, **medimos la calidad percibida** por las personas usuarias, por medio de distintos mecanismos:

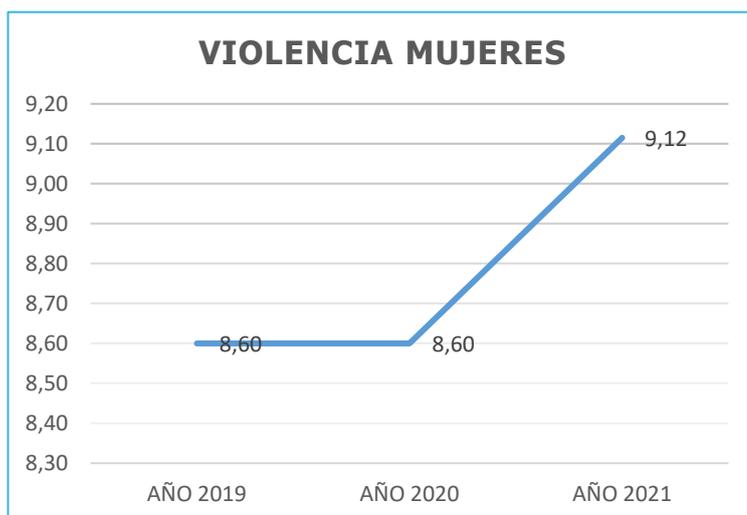
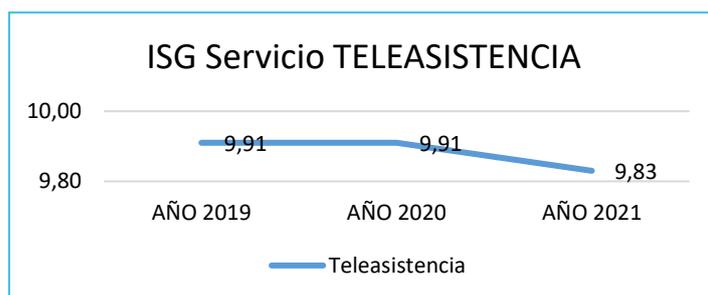
- Visitas de seguimiento.
- Encuestas telefónicas o presenciales.



Todos los servicios de teleasistencia tienen una alta valoración, por encima de 9,5, siendo el **Índice de Satisfacción Global** de 2021 un **9,83, sobre 10**.

En teléfonos de violencia el nivel de satisfacción se sitúa en 9,12.

El nivel de satisfacción en teleasistencia se mantiene estable en el último trienio.



En cuanto a los servicios de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia ha aumentado al incorporar en la medición el servicio prestado en Islas Baleares*.

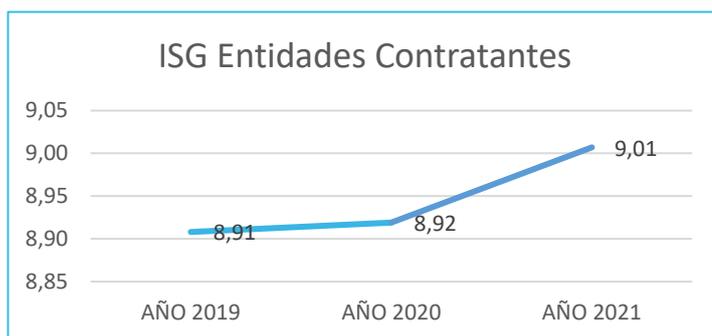
*. 1º año que se recoge la medición del servicio.

Satisfacción de las entidades contratantes

Evaluamos la calidad percibida por los profesionales de las Entidades Contratantes por medio de dos vías:

- Reuniones periódicas
- Cuestionario anual

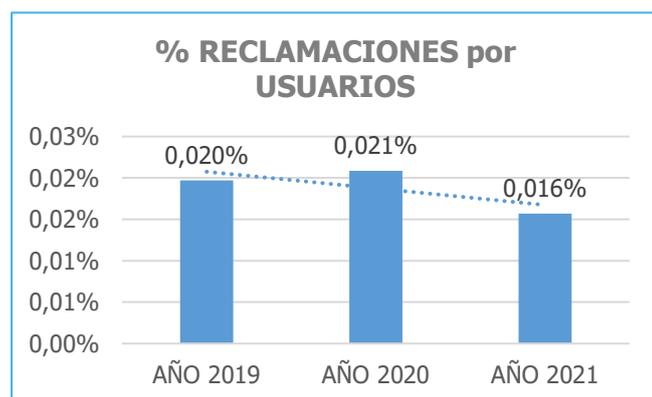
El **Índice de satisfacción de las entidades contratantes** en 2021 de los servicios de teleasistencia ha sido de 9,01 manteniéndose en valores muy similares respecto de años anteriores.



En el teléfono de violencia de Islas Baleares la satisfacción ha sido de **8,46** (84,62% MUY SATISFACTORIO-BASTANTE SATISFACTORIO, SATISFACTORIO).

Quejas y reclamaciones de usuarios y clientes

Atenzia como organización enfocada a sus clientes y a su máxima satisfacción concede una gran importancia a las quejas, reclamaciones y sugerencias que estos puedan presentar, disponiendo de un proceso para que las personas usuarias, sus familiares y la Administración Pública puedan presentar sus quejas, reclamaciones y sugerencias y ser respondidos con diligencia y eficacia, de forma personalizada.



El número de quejas y reclamaciones registradas en 2021 ha ascendido a 101, siendo imputables 24 (un 24% de todas las reclamaciones), lo que supone una tasa de **0,016%** en teleasistencia en todo el año, es decir, 1 queja por cada **6250** usuarios anual.

Una queja es imputable si ha habido una mala praxis en el ámbito de actuación y responsabilidad de Atenzia (no adecuación en la prestación pactada, retraso, trato inadecuado, etc).

En los servicios de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia no se han registrado quejas imputables sobre el modo en que se presta el servicio. Las quejas y reclamaciones están relacionadas con los recursos que se ponen a disposición o la actuación de otras partes que intervienen en la atención.

Privacidad

Atenzia, consciente de la sensibilidad de los datos de carácter personal que le son confiados para el desarrollo de sus actividades, tiene implantadas las medidas de seguridad, tanto técnicas y organizativas como legales, necesarias para su correcta custodia y tratamiento.

Nos hemos adaptado a los nuevos requisitos legales exigidos en materia de protección de datos conforme al REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018, tomando todas las medidas en él requeridas.

Además, los aspectos críticos relacionados con la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal y los de envío de información personal cumplen con todos los requerimientos normativos vigentes establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, así como los del reglamento que la desarrolla (R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre).

Tenemos implantada una Política de Seguridad del 19 de noviembre de 2020, de obligado cumplimiento para todo el personal que presta sus servicios en la organización, sea interno o externo, la cual constituye el marco para el correcto tratamiento de los datos de carácter personal.

Además, en 2021 hemos conseguido la certificación conforme a ENS categoría media (ver certificado [certificacion_ENS.pdf \(atenzia.com\)](#)).

Atenzia 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.

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.

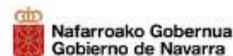
La empresa informa al personal desde el momento de su incorporación de las Funciones y Obligaciones que en materia de seguridad son inherentes a su puesto de trabajo y que tendrán lugar incluso concluidas las relaciones laborales.

En resumen, damos cumplimiento a todos los requisitos legales exigidos, para lo cual:

- Hemos implantado los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, disponiendo de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información.
- Realizamos controles periódicos de información.
- Todos los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad.
- Auditamos nuestra gestión periódicamente.

No existen reclamaciones fundamentadas, y en consecuencia sanciones o multas, sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes ante la AEPD u otro órgano regulador. Tampoco existen filtraciones pérdidas o robos en los que se haya constatado fehacientemente una fuga de datos personales.

Algunos de nuestros clientes



2.6 Grupos de interés. Necesidades y expectativas

Atenzia ha identificado, fruto de un proceso de reflexión interna, por parte de sus directivos y responsables de áreas o servicios, sus partes interesadas o Grupos de Interés (GI):



La relación con nuestros grupos de interés es una parte esencial de nuestros procesos estratégicos pues son una fuente permanente de información con la que poder orientar la estrategia de la empresa y reforzar la efectividad de nuestras acciones.

GI	Definición y justificación
Usuarios del servicio y familiares y/o cuidadores	Las personas usuarias son las beneficiarias directas de los servicios que prestamos. Su entorno, los familiares directos y los cuidadores, son un elemento clave para proporcionar servicios de calidad. Su participación e implicación es clave para conseguir los efectos deseados.
Entidades Públicas y Privadas Contratantes	Las Administraciones Públicas (cuando nos es adjudicado un concurso público de prestación de servicios) o Entidades Privadas (cuando nos contratan un servicio para sus clientes o empleados) son nuestros clientes. Mantenemos una relación estrecha antes, durante y después de la contratación, con el objeto de conocer sus inquietudes y necesidades y mejorar continuamente.
Empleados/as	Los empleados, pilar fundamental para ofrecer servicios de calidad. Su compromiso, motivación y experiencia influyen poderosamente en la satisfacción de las personas usuarias.

GI	Definición y justificación
Proveedores y Partners	Personas y entidades que nos suministran "productos y/o servicios" que necesitamos para el desarrollo de nuestra actividad, incluyendo servicios de certificación y verificación. Dentro del grupo de proveedores, consideramos partners a nuestros proveedores de terminales, dispositivos y equipos que se utilizan en la prestación de nuestros servicios.
Sociedad y medio ambiente	El entorno en el que nos movemos, tanto en el ámbito social como en el ambiental, tienen influencia en el cumplimiento de nuestra misión, por lo que entidades como Universidades, asociaciones vecinales, Instituciones públicas y privadas, Entidades sin ánimo de lucro, con las que interactuamos, son consideradas grupos de interés.
Entidades colaboradoras del servicio	Son entidades con la que trabajamos conjuntamente a la hora de prestar un servicio (bomberos, policías, servicios de emergencias, etc). Mantenemos una relación estrecha para el adecuado funcionamiento del servicio en los términos acordados, buscando siempre la mayor calidad.
Accionistas	Personas que han invertido económicamente en Atenzia y participan en la política estratégica de la compañía y en la toma de decisiones de esta.
Administraciones Públicas reguladoras	Establecen legislaciones y normativas que sirven de marco de actuación a Atenzia.

d) Canales de participación

Con todos los Grupos de Interés se mantienen relaciones de trabajo y/o colaboración, con el objeto de atender y satisfacer sus necesidades y expectativas, en consonancia con los objetivos de Atenzia.

Mantenemos canales de comunicación activos y constantes para estar al tanto de las necesidades cambiantes de los mismos, así como de comunicar nuestras acciones y hechos relacionados con la prestación de los servicios, la responsabilidad social y la sostenibilidad.

En la siguiente tabla se reflejan los distintos canales de comunicación con los que interaccionamos con nuestros Grupos de Interés.

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Usuarios del servicio y familiares y/o cuidadores	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personales • Llamadas de seguimiento • Visitas de seguimiento • Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones • Encuestas de satisfacción • Servicio de Atención al Cliente • Revista Atenzia • Página web y blog • Redes sociales • Eventos y actividades
AAPP y Entidades contratantes	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas/grupos de trabajo • Encuestas de satisfacción • Servicio de Atención al Cliente • Revista Atenzia • Página web y blog • Redes sociales

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones • Correos y avisos 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos y actividades
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones / grupos de trabajo • Comités. • Sistema de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones. • Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral • Correo electrónico. • Tablón de anuncios. • Página web y blog • Eventos y actividades
Proveedores y Partners	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas • Encuestas de evaluación • Correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revista Atenzia • Página web y blog • Eventos y actividades
Sociedad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas/grupos de trabajo. • Correo electrónico. • Revista Atenzia 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web y blog • Redes sociales • Eventos y actividades
Entidades colaboradoras del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas/grupos de trabajo • Eventos y actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Correos y avisos • Página web y blog
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General • Comités • Consejo de Administración 	
Administraciones Públicas reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas /grupos de trabajo • Foros especializados • 	

Los temas clave tratados son las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés que son trasladados a la organización en requisitos o acciones de mejora siempre que sean viables. Los Grupos de Interés, sus necesidades y expectativas son revisadas anualmente tomando las acciones necesarias para abordarlas.

2.7 Principales factores y tendencias. Estrategias

La teleasistencia es un servicio que de forma ininterrumpida presta atención personalizada a la persona usuaria, da respuesta de forma inmediata en situaciones de emergencia y ofrece seguridad, compañía y asesoramiento con apoyo de los recursos necesarios y el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Podemos relatar la evolución de los sistemas de Teleasistencia considerando tres etapas o generaciones: Una primera generación de telealarmas sobre líneas telefónicas convencionales; una segunda generación de sistemas de detección de situaciones de riesgo, activados mediante sensores y combinados con alguna herramienta de notificación de eventos; y, por último, una tercera generación de sistemas crecientemente interactivos entre todos los agentes implicados (personas mayores, pacientes, familiares, círculo social, cuidadores y profesionales sociales o sanitarios).

En estos momentos nos encontramos en los inicios de una nueva etapa donde la digitalización, las capacidades de las nuevas redes de telecomunicaciones, la popularización de las tecnologías móviles y del acceso a Internet, la evolución de los modelos Big Data y de la Inteligencia Artificial, junto con un cambio en el perfil de los usuarios fruto de la revolución demográfica en curso, están permitiendo proponer y construir nuevos enfoques para la Atención Centrada en las Personas.

Atenzia, empresa pionera en el uso de modelos de atención centrados en la persona, lleva años analizando, gracias a la digitalización de nuestros procesos y sistemas de información, el conocimiento embebido en los enormes volúmenes de información que manejamos. Y es gracias a esta digitalización que podemos ofrecer servicios predictivos, preventivos, integrales, evolutivos y ubicuos, ya que podemos digitalizar todos los elementos de la cadena.

Probablemente, ésta es la gran diferencia en el posicionamiento de Atenzia. Mientras que la mayoría del sector se focaliza en cambiar la tecnología de los dispositivos, pasando de tecnologías analógicas a tecnologías IP, Atenzia da por superada esta etapa y se posiciona en la transformación digital del servicio para diferenciarse de su competencia.

I+D+i

Mejorando los sistemas de atención socio sanitaria



La incorporación de **mejoras constantes y tecnología** de última generación es un aspecto clave para cumplir con nuestra "Misión" con relación a los servicios asistenciales.

De forma sistemática realizamos actividades planificadas de I+D+i como proceso integrado en nuestro Sistema Integrado de gestión.

Realizamos **proyectos piloto y experimentales que mejoran la seguridad** e incrementan la confianza en los sistemas de atención, facilitando la implantación

de nuevos dispositivos y servicios que contribuyen a la mejora del bienestar de las personas.

Para ello:



Investigación



Participamos 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.

Desarrollo

Colaboramos 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:

Innovación



Desarrollamos proyectos innovadores que mejoran la seguridad de las personas, incrementan la confianza en los sistemas de atención y/o facilitan el uso de nuevos dispositivos a las personas. Además, analizamos el impacto que tiene el servicio de teleasistencia en el ahorro de costes a los sistemas de emergencia y protección social.

Algunos de los proyectos en marcha

En 2021 se han abierto / están en marcha:

- a) Proyecto SOLIA: modelo predictivo basado en Análisis de Datos.
- b) Gestión de rutas y cuadrantes: Optimización de los recursos humanos y materiales para la prestación del servicio de la manera más eficiente.
- c) Digitalización del Ecosistema Social de las personas usuarias: conexión de todo el personal integrante de la red social de una persona usuaria con tecnología multicanal.

Objetivos de calidad y medio ambiente

En el año 2021 se ha trabajado sobre los siguientes objetivos de calidad y medio ambiente:

1. Estandarización de procesos e integración de procesos y servicios por medio de Atenzia Integra y otras aplicaciones. Esta estandarización traerá una serie de mejoras relacionadas con la calidad y el medio ambiente como:
 - a) Reducción de tiempo improductivos
 - b) Reducción del consumo de papel
 - c) Reducción de salidas por averías, con la consiguiente reducción de kms y de consumo de combustible y su impacto en las emisiones por gases de efecto invernadero
 - d) Optimización de rutas
 - e) Mejora de los ratios de llamadas de seguimiento
2. Mejora de la gestión de indicadores. Simplificación en la explotación de resultados y elaboración de Cuadros de Mando
3. En cuanto a objetivos específicos de medio ambiente fueron:
 - a) La reducción del consumo de energía eléctrica.

- b) Presentación de la auditoría energética.

Seguridad de la Información

En cuanto a la Seguridad de la Información se ha obtenido el Certificado de conformidad, categoría Media, con el Esquema Nacional de Seguridad el 03/09/2021, lo que nos sitúa a la cabeza del sector sociosanitario en esta materia.

Otros objetivos

Entre otros, se ha puesto en marcha un objetivo relacionado con la empleabilidad senior, desarrollando un plan para aspirar a tener un 45% de plantilla con más de 45 años (programa Talento +45) en el año 2025.

En cuanto a **la Seguridad y salud en el trabajo** se ha pasado a disponer de un Sistema de Prevención propio, que será objeto de auditoría legal a finales de 2022. Esta decisión permitirá una mejor integración de la prevención en todas las actividades de Atención, así como su integración con el sistema de gestión ambiental y el de calidad, que optimiza el enfoque a procesos al tener una visión global de estos.

En cuanto a Compliance se ha perfeccionado el Modelo de Prevención y Cumplimiento legal definiendo:

- a) La designación de responsables y constitución del Comité
- b) El establecimiento del canal de denuncias anónimo
- c) La difusión de la información a toda la plantilla para su conocimiento y aplicación efectiva de estas medidas

Además, se dispone de una Memoria anual del año 2021 que recoge todos los aspectos relativos a la aplicación del modelo y el cumplimiento legal.

3 Políticas

3.1 Misión, Visión y valores

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 evolutivo 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 perseverancia
- c) la integridad
- d) la amabilidad y
- e) el espíritu innovador

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

3.2 Código ético

Atenzia dispone de un Código Ético cuyo objetivo es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos sus empleados en el desarrollo de su actividad y en relación con los grupos de interés de Atenzia.

El código se basa en los siguientes principios:

- Desarrollar nuestra actividad bajo un prisma ético y responsable.
- Cumplir la legislación vigente en todos los ámbitos que nos afectan.
- Mostrar que nuestros empleados/as comparten los valores transmitidos por el presente Código y lo manifiestan con su comportamiento.
- Manifiestar nuestro compromiso por la defensa y respeto por los derechos humanos.
- Realizar todas nuestras actividades de la manera más respetuosa posible con el medioambiente.

Principios de actuación y pautas de conducta

Respeto a la legalidad

Todas las personas que trabajan en Atenzia deben cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación y normativa vigente en el lugar en el que desarrollen su actividad. Asimismo, en todo momento, respetarán los compromisos y obligaciones asumidas por Atenzia en sus relaciones contractuales con terceros.

Integridad y ética

La integridad y la ética, tanto en el ámbito personal como en el profesional, son valores fundamentales para Atenzia, por lo que todos sus integrantes deben ejercer su actividad con objetividad, profesionalidad y honestidad.

La confianza de nuestros clientes y de las comunidades en las que operamos se hallan en la base de nuestra actividad empresarial y sólo manteniendo un alto grado de integridad, nos hacemos acreedores y merecedores de esa confianza.

Respeto a las personas y a los derechos humanos

Consideramos que el respeto a las personas es un elemento imprescindible en la conducta de todos/as los/as profesionales que formamos Atenzia.

Por ello, rechazamos cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social, respetando y valorando la diversidad y la igualdad de oportunidades y trato, principios que se recogen en nuestro Plan de Igualdad, implantado desde junio de 2010.

También rechazamos cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, contando con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa, en el cual se definen las pautas de actuación ante este tipo de conductas.

Toda actuación de Atenzia y de las personas que la integran respetará los Derechos Humanos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, así como los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que Atenzia apoya en calidad de Socio.

Seguridad y salud en el trabajo

Nos preocupamos por propiciar un entorno seguro y saludable, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

Todos/as los/as empleados/as reciben formación para conocer y poder cumplir rigurosamente las normas de seguridad y salud establecidas para su puesto de trabajo y para los lugares donde desarrolla su actividad.

Además, contamos con un Comité de Seguridad y Salud constituido para la consulta regular y periódica de la política de prevención de riesgos laborales que participa en la elaboración, desarrollo y evaluación de los planes y programas de prevención y promueve iniciativas de prevención y mejora de las condiciones de trabajo.

Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

En Atenzia valoramos los beneficios que para el/la empleado/a y para la empresa conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales, familiares y personales, por ello, a través del Plan de Igualdad, fomentamos las medidas encaminadas a lograr dicho equilibrio.

Compromiso con el Desarrollo Profesional

En Atenzia apostamos fuertemente por la formación del personal, considerando que tiene un papel fundamental para prestar los servicios con la mayor calidad y profesionalidad. Por ello ponemos los medios para contribuir al aprendizaje, formación y actualización de los conocimientos y competencias de nuestros/as empleados/as, esperando que, por parte de éstos/as participen en las acciones de formación a las que sean convocados/as y se esfuercen por obtener el máximo rendimiento de ellas.

Compromiso con el empleo a largo plazo y contra el "edadismo"

Atenzia apuesta por estrategias para el mantenimiento del empleo a largo plazo y la puesta en valor de la experiencia de nuestros empleados.

Estilo de dirección

Los directivos y mandos de Atenzia son los máximos responsables del desarrollo profesional de sus colaboradores, y como tales, deben asegurar la adecuación de las personas a los puestos, así como su buena capacitación, preparación y motivación, para lograr la consecución de los objetivos empresariales.

En Atenzia practicamos un estilo de dirección participativo, donde se fomenta la comunicación, la delegación, la iniciativa, el trabajo en equipo y la orientación a resultados.

Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal

Atenzia solicita a sus trabajadores, clientes y usuarios información de índole personal necesaria para la correcta prestación de nuestros servicios. Por ello, tiene establecido una Política de Protección de Datos de Carácter Personal cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la misma.

En consecuencia:

- La seguridad de la información es una actividad que compete a todos/as los/as empleados/as de Atenzia, quienes deben desarrollar su actividad asumiendo y aplicando las normas y procedimientos para el tratamiento de la información de carácter confidencial establecidos.
- Ningún/a empleado/a debe utilizar la información a la que tenga acceso por razón de su trabajo para fines distintos de los legal o contractualmente establecidos.

Protección y uso apropiado de los bienes y equipos de la empresa

Atenzia pone a disposición de sus empleados/as las instalaciones, medios y herramientas necesarias para el desempeño de su actividad profesional.

Por su parte, los empleados/as:

- Deben utilizar los medios y herramientas de trabajo puestos a su disposición (teléfono, ordenador, correo electrónico, acceso a internet, uniformidad, vehículo, etc.) exclusivamente para la realización de su actividad laboral.
- Deben hacer un uso adecuado de los mismos, y protegerlos de daños, pérdidas o robos.

Lealtad y Conflicto de intereses

Todo el personal de Atenzia debe actuar con lealtad y en defensa de los intereses de la empresa y, en consecuencia, se abstendrán de realizar cualquier actividad profesional o personal que pueda suponer la aparición de conflicto de intereses con su trabajo en Atenzia.

Derecho de asociación

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

Calidad e innovación

La calidad y la innovación son esenciales para el crecimiento y el futuro de Atenzia. Queremos ser innovadores y ser un reflejo de calidad en todas nuestras actividades. En nuestro día a día trabajamos para mejorar y para innovar con el fin de lograr cambios positivos y sostenibles en la sociedad y las comunidades con las que trabajamos.

Transparencia de la información

La confianza que depositan en Atenzia nuestros grupos de interés está basada en la comunicación e información transparente y veraz que se les transmite en todo momento, por lo que todo el personal debe responsabilizarse de que la información que proporciona es cierta y clara.

Anticorrupción 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 en Atenzia nos declaramos contrarios 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 gestionamos se realizan de acuerdo a las normativas aplicables a cada servicio siendo controlado por diferentes órganos inspectores y auditores.

Asimismo, ningún/a empleado/a debe admitir ni practicar sobornos o cualquier práctica poco ética para obtener ventajas o realizar negocios.

Compromiso social y ambiental

La Responsabilidad Social Corporativa de Atenzia, entendida como nuestro compromiso social y medioambiental en el desarrollo de nuestras actividades y en beneficio de todos nuestros grupos de interés, forma parte esencial de nuestro modelo de negocio.

Adhesión a instrumentos internacionales

Atenzia se halla adherida a diversos instrumentos internacionales relativos a la responsabilidad social y medioambiental y a los derechos humanos, ateniéndonos a los compromisos que de ellos se derivan.

Ejemplo de ello son:

- Pertenencia, desde septiembre de 2014, a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Desde septiembre de 2016 en calidad de Socios.
- Adhesión al Charter de la Diversidad en octubre de 2016, 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.

- Desde septiembre de 2016, adhesión al Pacto sobre el Cambio Demográfico. Tiene por objeto reunir a todas las autoridades locales, regionales y nacionales y otras partes interesadas, que se comprometen a cooperar e implementar soluciones para apoyar el envejecimiento activo y saludable como una respuesta completa al desafío demográfico de Europa.
- Desarrollo de la Memoria de Sostenibilidad en base a GRI.

Cumplimiento del Código Ético

Por su cumplimiento vela el Comité de Ética y RSC. Cualquier empleado/a que observe una situación que pueda suponer un incumplimiento o vulneración de los principios que lo rigen pueden dirigirse al citado comité por medio de los canales establecidos.

3.3 Política ambiental y de calidad

Atenzia tiene implantado un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente conforme a las normas ISO 9001 e ISO 14001, así como certificados los servicios que presta de teleasistencia conforme a la norma UNE 158401:2019. Estos sistemas y servicios se rigen conforme a la Política ambiental y de calidad disponible en [politica-calidad-medioambiente-atenzia.pdf](#).

Sistemas de gestión y servicios certificados.



Atenzia, tiene implantados y certificados, por entidad externa independiente (AENOR), el sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, conforme a las normas ISO 9001 y 14001 vigentes, así como los servicios que presta en materia de teleasistencia, conforme a la norma UNE 158401:2019, con los siguientes alcances.

NORMA	ALCANCE	SEDE
ISO 9001:2105; ISO 14001:2015; UNE 158401:2019	a) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada con unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Servicios Centrales; Delegación Centro (Madrid, Alcalá de Henares y Las Rozas); Zaragoza; Valencia; Santander
	b) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada sin unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Palma de Mallorca,

ISO 9001:2105; ISO 14001:2015	c)	La prestación del servicio de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia	Madrid, Zaragoza, Palma de Mallorca
	d)	La prestación del servicio de atención a pacientes en remoto y telemonitorización	Madrid, Valencia

Nota: en mayo de 2022 se han incorporado las siguientes sedes:

- a) Lugo: ISO 9001 y UNE 158401. Alcance b
- b) Menorca e Ibiza: ISO 9001 y UNE 158401. Alcance b y c

3.4 Otras políticas

Política de Seguridad de la información

La Seguridad de la información es un elemento clave en la prestación de nuestros servicios. Disponemos de una política del 19/11/2020 con los siguientes compromisos:

- Proporcionar un marco para aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia para dar una respuesta eficaz.
- Asegurar la recuperación rápida y eficiente de los servicios, frente a cualquier desastre físico o contingencia que pudiera ocurrir y que pusiera en riesgo la continuidad de las operaciones.
- Prevenir incidentes de seguridad de la información en la medida que sea técnica y económicamente viable, así como mitigar los riesgos de seguridad de la información generados por nuestras actividades.
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información.

Para ello es necesario:

- Mejorar continuamente nuestro sistema de seguridad de la información.
- Cumplir con requisitos legales aplicables y con cualesquiera otros requisitos que suscribamos además de los compromisos adquiridos con los clientes, así como la actualización continua de los mismos.
- Identificar las amenazas potenciales y su impacto en caso de materializarse
- Preservar los intereses de las partes interesadas principalmente cliente, accionistas, empleados y proveedores, la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.
- Trabajar conjuntamente con nuestros suministradores y subcontratistas con el finde mejorar la prestación de servicios de Tecnología de la Información (TI), la continuidad de los servicios y la seguridad de la información
- Evaluar y garantizar la competencia técnica del personal, así como asegurar la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de nuestros

procesos, proporcionando la formación y la comunicación interna adecuada para que desarrollen buenas prácticas definidas en el sistema

- Garantizar el correcto estado de las instalaciones y el equipamiento adecuado, de forma que estén en correspondencia con la actividad, objetivos y metas de la empresa.
- Garantizar un análisis continuo de todos los procesos relevantes estableciendo las mejoras pertinentes.
- Garantizar la continuidad de las operaciones mediante una Plan de Continuidad ante situaciones de catástrofe, contingencias, caídas de suministros, fallas en las telecomunicaciones, etc.

Política de Compliance

Atenzia ha implantado un completo y riguroso Modelo de prevención de delitos y cumplimiento legal cuyos fundamentos y funcionamiento se desarrolla en el punto 7 de la presente memoria.

Política de Igualdad

La Política y medidas con relación a la Igualdad se desarrollan en el punto 5.6 de la presente memoria.

4 Cuestiones ambientales

4.1 Compromiso con la sostenibilidad ambiental

En Atenzia estamos comprometidos con el entorno y el desarrollo sostenible, por lo que, además de cumplir en todo momento la legislación ambiental que afectan a nuestras actividades, trabajamos para adoptar las medidas a nuestro alcance que permitan mitigar los impactos sobre el medio ambiente de nuestros productos y servicios.

Como muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente tenemos implantado un sistema de gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 desde septiembre de 2019.

Además, como Socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, cumplimos sus principios en materia de medio ambiente:

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

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

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

Y reportamos de su cumplimiento en el **Informe de Progreso Anual** (último reporte del año 2021).

4.2 Introducción y procedimientos relativos a la gestión ambiental

Los efectos ambientales de Atenzia están asociados principalmente a:

- El uso de los equipos y dispositivos de Teleasistencia, en relación con su distribución, uso y generación de RAEEs y pilas y baterías de los dispositivos.
- La actividad productiva en los Centros de Atención, así como la relacionada con las intervenciones domiciliarias. Los efectos ambientales en este ámbito están asociados a:
 - a) consumo de energía eléctrica,
 - b) consumo de combustible y emisiones atmosféricas de los vehículos y
 - c) la generación de residuos asimilables a urbanos en nuestros centros de trabajo.

4.3 Procedimientos de gestión ambiental y certificación ambiental

El sistema de gestión ambiental ISO 14001 está certificado por AENOR con el siguiente alcance y las sedes siguientes en 2021:

ALCANCE	SEDE
e) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada con unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Servicios Centrales; Delegación Centro (Madrid, Alcalá de Henares y Las Rozas); Zaragoza; Valencia; Santander
f) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada sin unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Palma de Mallorca
g) La prestación del servicio de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia	Madrid, Zaragoza, Palma de Mallorca
h) La prestación del servicio de atención a pacientes en remoto y telemonitorización	Madrid, Valencia

Los procedimientos del sistema de gestión ambiental se aplican a todas las Delegaciones y servicios, especialmente en lo relacionado con:

- Consumo de energía eléctrica.
- Consumo de combustible.
- Emisiones a la atmósfera y Huella de Carbono.
- Generación de residuos RAEEs y de pilas y baterías, ya que son gestionados a nivel global en 3 de las sedes mencionadas arriba (Madrid, Zaragoza y Valencia).

No obstante, no todas las delegaciones de Atenzia están incluidas dentro del sistema por:

- El volumen de operaciones.
- En muchos casos son subsedes y su gestión está integrada en otra.
- Una mayor simplicidad en la gestión diaria.
- Ahorro de coste económico de la certificación.
- Contratos pequeños y/o de duración limitada.
- Implantación progresiva de sistema ISO 14001 en sedes que desarrollen servicios que Atenzia considera "prioritarios".

A medio plazo (2 años) se estudiará la inclusión de nuevas sedes (Navarra) conforme a los criterios arriba indicados.

El sistema de gestión ambiental está totalmente integrado, funcional y operativamente, con el sistema de gestión de calidad ISO 9001 y los servicios certificados conforme a UNE

158401:2019, por lo que todos los procesos de Atenzia contemplan los asuntos relevantes en medio ambiente. Los procedimientos e instrucciones aplicables a la gestión ambiental son:

- Proceso de Contexto y estrategia
- Proceso de Planificación y revisión
- Proceso de I+D+i
- Proceso de Identificación de requisitos legales y reglamentarios y evaluación de cumplimiento legal
- Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales
- Procedimiento de control ambiental
- Proceso de evaluación y mejora

4.4 Recursos dedicados a la prevención y control ambiental

Atenzia tiene destinados los siguientes **recursos humanos** a la prevención y control ambiental.

- 1 responsable de calidad y medio ambiente a nivel nacional a tiempo completo.
- 1 responsable operativo de calidad y medio ambiente en cada delegación a tiempo parcial.
- 2 técnicos que apoyan a los anteriores a tiempo parcial en la gestión diaria de registros relacionados con el medio ambiente.
- Los destinados a la formación inicial y de refresco al personal de Atenzia con relación al medio ambiente.

En cuanto a recursos económicos:

- los destinados al mantenimiento de la certificación del sistema de gestión integrado valorado en 5.430 €.
- Los derivados de la gestión de los residuos de RAEEs y pilas y baterías con gestores autorizados.
- Los destinados a los mantenimientos e inspecciones reglamentarias de las instalaciones y equipos.
- Los destinados al uso y mantenimiento de los vehículos usados para las intervenciones domiciliarías y presenciales.

4.5 Efectos actuales y previsibles de nuestros productos, procesos y servicios (aspectos ambientales)

Los efectos actuales y previsibles nuestros productos, procesos y servicios son identificados conforme a nuestro procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales.

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA*
-------------------	-------------------	----------------

Emisiones a la atmósfera y Huella de carbono	Contaminación atmosférica	SÍ
Consumo de combustibles fósiles	Agotamiento de recursos naturales	SÍ
Generación de residuos	Contaminación de suelos	SÍ
Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales	NO
Consumo de papel y tóner (fungibles de oficina)	Agotamiento de recursos	POCO SIGNIFICATIVO

(*) El nivel de significancia de un aspecto ambiental está asociado tanto al tipo de impacto ambiental que puede producirse como a la intensidad de este o la naturaleza del aspecto. En la medida de lo posible se trata de determinar de forma objetiva el nivel de significancia, utilizando para ello criterios medibles y/o cuantificables. Con base en base a las valoraciones y niveles de significancia se fijan actuaciones con el fin de minimizar estos impactos. El nivel de significancia puede variar de un centro a otro, por lo que aquí se reflejan aquellos que Atenzia considera prioritarios, que son:

- a) El consumo de energía eléctrica
- b) El consumo de combustible y las emisiones atmosféricas expresadas como Huella de Carbono
- c) La generación de residuos, especialmente si son peligrosos

Entre las acciones que la organización ha tomado /está tomando a corto, medio y largo plazo para reducir significativamente los impactos relacionados con nuestros procesos y actividades están:

a) Con relación al consumo eléctrico:

- i. *Energía eléctrica 100% procedente de fuentes renovables* en todas nuestras oficinas (desde noviembre de 2019)
- ii. Sustitución progresiva de luminarias por LED conforme se vayan fundiendo las existentes
- iii. Buenas prácticas de ahorro energético en oficinas (Implantadas desde 2019).

b) Con relación a la generación de residuos:

- i. Sustitución progresiva de terminales con terminales de baterías de Litio.
- ii. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y dispositivos para alargar su vida útil.
- iii. Recuperación y reutilización de componentes eléctricos y electrónicos
- iv. Recuperación de carcasas para su reutilización minimizando la generación de residuos de este tipo (de manera continua desde 2019).

c) Con relación al consumo de combustible y, por tanto, de emisiones atmosféricas y Huella de Carbono

- i. Adquisición de vehículos de bajo consumo y, en la medida de lo posible, adquisición de vehículos híbridos, GLP o eléctricos en servicios urbanos en que sean viables técnica y económicamente.
- ii. Mantenimiento preventivo de vehículos
- iii. Gestión y optimización de rutas
- iv. Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kms realizados por averías
- v. Conducción económica y segura

En 2021 Atenzia dispuso de una flota formada por 105 vehículos, de los cuales aproximadamente un 10% son híbridos, eléctricos y Gas Licuado Petroléo (GLP), estando esta cifra en progresión.

4.6 Principio de precaución

El principio de precaución nos exige que en caso de amenaza para el medio ambiente se tomen las medidas apropiadas para prevenir el daño. Con relación a nuestras instalaciones y equipos se han identificado los siguientes riesgos y los aspectos ambientales e impactos asociados:

SITUACIÓN DE EMERGENCIA	CAUSA	ASPECTO AMBIENTAL POTENCIAL	IMPACTO AMBIENTAL	MEDIDAS PREVENTIVAS (PR) Y DE CONTROL ©
INCENDIO INSTALACIONES	Actividades que puedan producir una chispa en zona de mobiliario, papel, cartón	Emisiones atmosféricas; vertidos	Contaminación atmosférica; contaminación de las aguas: residuos de incendio	Mantenimiento de equipos de detección y extinción de incendios (PR). Planes de emergencia (C)
ESCAPE GAS REFRIGERANTE	Avería equipo	Emisiones atmosféricas	Contaminación atmosférica; Cambio climático; Efecto invernadero	Mantenimiento preventivo de equipos (PR) Control de fugas (C). Plan de emergencia (C)

DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	Avería o accidente de vehículo	Residuo de producto derramado; vertido	Contaminación de suelo;	Mantenimiento preventivo de vehículos (PR). Conducción segura y económica (PR). Plan de emergencia (C)
----------------------------------	--------------------------------	--	-------------------------	--

Dada la magnitud de los riesgos no se han previsto medidas especiales de garantía salvo el Seguro de Responsabilidad Civil.

Para la prevención de los riesgos identificados se establecen medidas de inspección y vigilancia periódicas:

- Revisión y control de los sistemas de calefacción y refrigeración en previsión de eventuales fugas de refrigerantes. Estas inspecciones y controles se llevan a cabo por empresas y profesionales autorizados para el tratamiento de este tipo de gases.
- Inspección y mantenimiento periódico de las instalaciones de detección y protección contra incendios en los distintos centros de trabajo.
- Mantenimiento del estado de los vehículos, así como inspecciones periódicas (ITV).
- Los RAEEs y pilas se mantienen en los almacenes de Zaragoza, Madrid y Valencia hasta su retirada por transportistas autorizados hasta gestor autorizado.

Asimismo, el personal de Atenzia recibe información y formación sobre buenas prácticas ambientales y pautas de actuación en caso de emergencias (junto con plan de acogida).

No se han producido situaciones de emergencia en el año 2021.

4.7 Indicadores ambientales y medidas tomadas

Indicar para cada subapartado los valores obtenidos y las medidas adoptadas para su prevención y mitigación.

Contaminación (atmosférica, ruido y lumínica)

Huella de carbono

Calculamos la Huella de carbono para los alcances 1 y 2 conforme a la calculadora del MITECO de nuestras instalaciones, procesos y actividades.

Alcance 1.

Huella de carbono= **362,5 T CO₂ eq**

Alcance 2.

- Consumo eléctrico. E eléctrica 100% procedente de fuentes renovables. Huella de Carbono = **0 T**

Alcance total= 362,5 T CO₂ eq

DELEGACIÓN	AÑO 2021
-------------------	-----------------

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

	GLOBAL	HC / UP
SERVICIOS CENTRALES	0,0	0,0
DELEGACIÓN CENTRO (Ahumada, Villaverde, Usera, Las Rozas y Alcalá)	107,24	0,0018
ZARAGOZA	40,95	0,0017
VALENCIA	144,11	0,0040
SALAMANCA	4,53	0,0016
SANTANDER	40,53	0,0039
BALEARES (Mallorca, Menorca e Ibiza)	25,10	0,0020
ATENZIA	362,5	0,0021

En la tabla de arriba se puede observar la Huella de Carbono global y la calculada por nuestra unidad productiva (UP), que consideramos a las personas usuarias de nuestros procesos y actividades.

La siguiente tabla refleja la evolución de la Huella de carbono (Alcances 1+2) del último trienio según la calculadora del MITECO.

DELEGACIÓN	AÑO 2021		AÑO 2020		AÑO 2019	
		HC / UP	GLOBAL	HC / UP	GLOBAL	HC / UP
ATENZIA	362,5	0,0021	275,7	0,0017	445,6	0,0021

En los años 2020, sobre todo, y en el año 2021 se ha producido una reducción respecto del año 2019, debido a la disminución de actividad. En 2021, ha aumentado respecto a 2020 porque se ha recuperado gran parte de la actividad perdida. Con relación a nuestra actividad productiva (nº personas usuarias) el valor se sitúa por encima de 2020 y en el mismo valor que en el año 2019.

En próximas memorias GRI e Informes de Estado No Financiero incluiremos las emisiones de Alcance 3 conforme a los protocolos establecidos para su cálculo (GHG protocol, ISO 14064) y ampliaremos la Unidad Productiva a las personas usuarias de los servicios de atención telefónica y presencial al cambiar el enfoque global en que vamos a calcularla. Las medidas para prevenir, reducir y mitigar las emisiones de carbono son las descritas en el punto 4.5.c.

- a) Adquisición de vehículos de bajo consumo y, en la medida de lo posible, adquisición de vehículos híbridos, GLP o eléctricos en servicios urbanos en que sean viables técnica y económicamente (etiquetas 0 y ECO).
- b) Mantenimiento preventivo de vehículos
- c) Gestión y optimización de rutas
- d) Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kms realizados por averías
- e) Conducción económica y segura

- f) Promoción de la **Movilidad Sostenible** entre los empleados (fomento de transporte público, uso de bicicletas/patinetes) con la vista puesta en 2 frentes:
1. La salud de las personas
 2. La sostenibilidad



Y, sobre todo,

el consumo de energía eléctrica 100% procedente de fuentes renovables en todas nuestras oficinas

Contaminación por ruido

Es el generado por nuestros vehículos en los desplazamientos a a intervenciones domiciliarias (visitas de seguimiento, emergencias, averías y otros). Entre las medidas para prevenir, reducir y mitigar su impacto están:

- Uso de vehículos híbrido y /o eléctricos, sobre todo en entornos urbanos
- Mantenimiento preventivo e inspecciones reglamentarias para prevenir, reducir y mitigar su impacto.

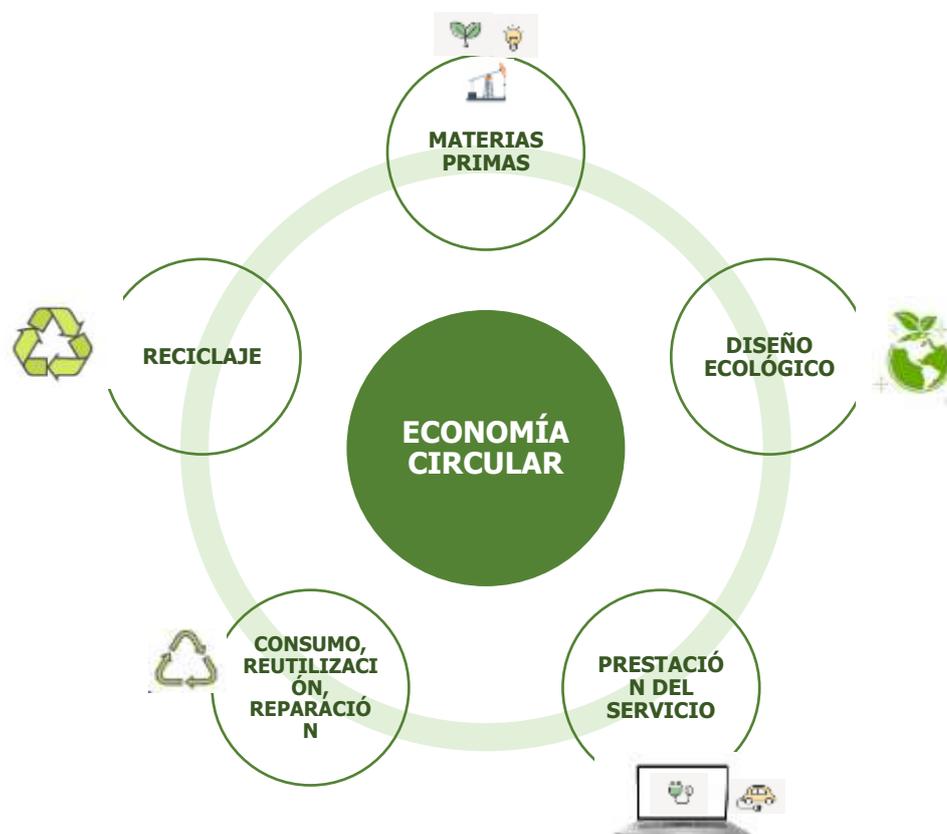
Contaminación lumínica

Atenzia no dispone de rótulos o elementos que produzcan contaminación lumínica.

4.7.1 Economía circular y prevención y gestión de residuos

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Las materias primas y recursos son un bien escaso a nivel mundial. Buscamos el aprovechamiento máximo de los recursos por medio de las 4 "R": **Reducir; Reutilizar; Reparar; Reciclar** con el objeto de evitar el despilfarro de los recursos naturales, conforme a un esquema como el reflejado a continuación.



Para ello, actuamos en:

- a) Promoción de la segregación de residuos urbanos en origen (Materia orgánica, papel, envases...) por medio de contenedores de residuos separados en los centros de trabajo
- b) **Reutilización de equipos** que finalizan su vida útil conforme a los requisitos de un cliente, pero que pueden ser utilizados en otros servicios alargando la vida útil de estos.
- c) **Reutilización de componentes eléctricos y electrónicos** de equipos, que en principio irían a residuos y que sirven para reparar otros equipos
- d) **Repintado de carcasas** de plásticos para su reutilización. La tasa de carcasas reutilizadas es del 50% de terminales averiados o dados de baja.
- e) **Gestión de RAEEs y de pilas y baterías** con los siguientes destinos.
 - a. R12. Acondicionamiento previo a la valorización
 - b. R13: operaciones intermedias con destino final a valorización
- f) **Gestión de tóner y cartuchos** con el propio proveedor para su reciclaje en el que se recicla un 99%.

En 2021 hemos procedido a la retirada de:

592 kgs de pilas y baterías (código LER 160604 y LER 160605)

No se han producido retiradas de componentes eléctricos y electrónicos en 2021

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Atenzia no dispone de comedores de empresa donde se elabore comida por lo que no aplican medidas al respecto.

4.7.2 Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía eléctrica

CONSUMO ELÉCTRICO*	AÑO 2021		
	Kw h TOTAL	Kw h/ usuario	
CENTRAL	87.683	0,3	
AHUMADA	121.449	3,8	
VILLAVERDE	87.197	3,8	
LAS ROZAS	10.037	3,8	
ALCALÁ	6.818	3,8	
USERA	4.303	0,05	
ZARAGOZA	66.682	2,3	
NAVARRA	13.962	1,4	
VALENCIA	154.615	4,3	
GANDÍA	1.492	4,3	
SALAMANCA	20.955	7,7	
SANTANDER	53.299	5,2	
LUGO	2.289	1,5	
PALMA DE MALLORCA	27.852	1,7	
MENORCA	1.515	1,7	
ATENZIA	660.148	2,6	2.376.531,4

*No se ha contabilizado en el cálculo, el consumo eléctrico de las oficinas de Logroño y Castellón al ser oficinas de alquiler y no disponer del dato.

Todo el consumo eléctrico procede 100% de fuentes renovables. El consumo en Megajulios ha sido **2.376.531,4**.

El consumo en 2020 fue de **678.819 Kw** lo que ha supuesto una reducción del **2,66%**

Las diferencias de consumo por usuario atiende a razones de tipología de los servicios que se prestan y las dimensiones de cada oficina (en 2021 hemos incorporado las personas usuarias de teléfonos de violencia, mientras que en 2020 solo se relativizó frente a usuarios de telasistencia. En próximas memorias se pondrán datos de último trienio que permita visualizar su evolución.

Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables

- Suministro eléctrico 100% procedente de renovables en todas nuestras oficinas
- Sustitución progresiva de luminarias por tipo LED
- Buenas prácticas ambientales en el uso de la energía.

Consumo de combustible

El consumo de combustibles fósiles deriva del uso de vehículos para la prestación de nuestros servicios, especialmente en teleasistencia.

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.

El total de litros de combustible consumido ha sido de 145.386 litros, siendo diesel 119.170* y el resto gasolina y GLP.

*Nota: dato obtenido con base en mediciones objetivas de consumos registrados y estimados por consulta en los informes mensuales de precios de los combustibles que emite el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Consumo de papel

Consumo de papel en todo Atenzia asciende a **3,01 hojas de papel/ persona usuaria** de nuestros servicios y de **83,28 hojas /empleado y mes**.

Su consumo viene determinado por la entrega de documentos en formato papel a las personas usuarias y a la preparación de proyectos. Compramos papel tipo ecológico. Entre las medidas principales a reducir su consumo está la digitalización de documentos a entregar a las personas usuarias y la digitalización de nuestros procesos internos.

Consumo de agua

El consumo de agua no es significativo ya que solo es para el aseo de empleados, y en muchas oficinas está incluido en el alquiler y desconocemos el consumo real, si bien, en todos los casos se dispone de buenas prácticas para un consumo racional del agua.

4.7.3 Cambio climático y huella de carbono

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce

Proceden de los gases de combustión de la flota de vehículos en el desarrollo de nuestras actividades. Las emisiones totales por este concepto son **362,5 Tn CO₂** equivalentes..

Para el desarrollo de actividades en nuestras oficinas el consumo eléctrico ha sido de 660.148 KW h, 100% procedente de fuentes renovables, siendo las emisiones "0".

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

Por otro lado, el consumo eléctrico promedio de los terminales de teleasistencia instalados atendiendo a los distintos modelos es de 2,74 w/h, lo que supone un consumo anual de **24,01 Kw h** (86,44 Megajulios). Esto supone unas emisiones de **6,22 kg CO₂ eq/ equipo**.

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.

Entre las medidas adoptadas para la adaptación están:

- Suministro eléctrico 100% procedente de fuentes de energía renovables en todas nuestras oficinas
- Buenas prácticas ambientales en el uso de la energía.
- Formación en conducción eficiente y económica
- Aumento progresivo de vehículos menos contaminantes en nuestra flota (híbridos, GLP y eléctricos)
- Preferencia por equipos de bajo consumo y larga duración y sustitución progresiva de terminales que más consumen

Entre las metas establecidas está:

- a) el aumento del nº de vehículos híbrido, eléctricos y GLP en la flota (alcanzar un 30% de vehículos en año 2025.
- b) Proyecto de gestión de rutas a nivel de todo Atenzia para su optimización que nos permitirá reducir las emisiones (implantación en marzo de 2023).

4.7.4 Protección de la biodiversidad

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

Por la actividad desarrollada y la ubicación de las oficinas en parques empresariales y edificios de oficinas no aplica tomar medidas en este ámbito.

Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Atenzia, Servicios de Teleasistencia S.A. no realiza ninguna actividad en este tipo de áreas.

5 Cuestiones sociales y relativas al personal

5.1 Vocación y profesionalidad



Nuestro equipo está integrado por más de **763 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

5.2 Las/os 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.

Desde nuestros inicios en 1992, la plantilla de Atenzia ha ido creciendo progresivamente, contando con un equipo humano superior a los 760 empleados a finales de 2021.

5.3 Procedimientos relativos al personal

En Atenzia tenemos procedimentadas e implantadas diferentes prácticas relativas a la atracción, desarrollo y fidelización del personal que trabaja en la compañía.

Selección de Personal

La selección de personal es una política clave en la gestión de los recursos humanos de Atenzia, pues es esencial asegurarnos de que el personal cuenta con el perfil humano y profesional requerido para garantizar la calidad de nuestro servicio.

Realizamos un proceso de selección totalmente objetivo y basado en el principio de la igualdad de oportunidades, no solo entre hombres y mujeres, si no para todas las personas, independientemente de su raza, condición, religión o edad.

Acogida e integración

Damos gran importancia al proceso de acogida en la integración de las nuevas incorporaciones, elaborando un Plan de Acogida individualizado y adaptado a las características del puesto al que la persona se incorpora.

Desarrollo del personal

Ofrecemos a nuestros trabajadores la oportunidad de formarse, desarrollarse y crecer profesional y personalmente mediante la promoción interna y la posibilidad de asumir nuevos retos y responsabilidades buscando ofrecer carreras largas en la empresa a nuestro personal.

Evaluación de desempeño

Como herramienta de mejora continua, Atenzia cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño como un medio para potenciar el desarrollo profesional de las personas.

Objetivos:

- Orientarle hacia el futuro, buscando la mejora de su actuación y en última instancia mejorar su trabajo.
- Darle feedback sobre su desempeño.
- Formarle, mejorar sus habilidades, y motivarle estableciendo un plan de desarrollo profesional.

Esta evaluación del desempeño se realiza anualmente a todos/as los empleados/as de Atenzia cuya antigüedad es superior a 6 meses, independientemente de su nivel jerárquico.

Formación del personal

Atenzia apuesta fuertemente por la formación del personal, considerando que tiene un papel fundamental para prestar el servicio con la mayor calidad y profesionalidad. Contamos con un programa de formación, tanto inicial como continua, que asegura la formación y la competencia del personal para desarrollar sus tareas con la máxima excelencia posible.

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

Retribución del personal

Nuestro Sistema de Retribución se basa en aplicar las tablas salariales que marcan los Convenios que nos son de aplicación de aplicación y sus sistemas de clasificación profesional.

No existen diferencias en la retribución entre hombres y mujeres en la empresa. Ambos son asignados a las categorías profesionales correspondiente independientemente de su sexo, desempeñan las mismas funciones en el puesto de trabajo y, por ello, sus tareas son valoradas igualmente.

Además, dentro del Plan de Igualdad, hemos realizado la auditoría retributiva y realizamos anualmente el registro salarial donde se analizan y comparan las retribuciones medias entre hombres y mujeres en las diferentes categorías profesionales.

Motivación, satisfacción y fidelización del personal:

Para garantizar la calidad de nuestros servicios y su buen funcionamiento, consideramos fundamental contar con una plantilla de personal estable, motivada y satisfecha laboralmente, por ello:

- Fomentamos la estabilidad de empleo
- Apostamos por la formación como herramienta de motivación, desarrollo y fidelización del personal
- Damos feedback a el/la empleado/a sobre su desempeño a la vez aprovechando para conocer sus aspiraciones, inquietudes y expectativas, desarrollando planes de acción que posibiliten su permanencia y evolución dentro de la empresa.
- Damos la posibilidad de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, dándoles la oportunidad de promoción interna.
- Facilitamos el traslado o movilidad del personal a otros centros de trabajo cuando, por intereses personales (estudios, aproximación a domicilio, reagrupación familiar, etc.), deseen hacerlo.
- Favorecemos la ordenación del tiempo de trabajo mediante la implantación de medidas de conciliación que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral.
- Fomentamos la comunicación interna, estableciendo diferentes canales de comunicación para que puedan expresar sugerencias e ideas de mejora, o sus reivindicaciones y preocupaciones.
- Medimos periódicamente el clima laboral (3 años) realizando estudios para conocer el grado de satisfacción del personal en la empresa y nos ayuden a mejorar (último en enero de 2020).
- Fomentamos un entorno donde prima la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en cualquier política, práctica o actuación, contando con Plan de Igualdad Implantado desde junio de 2010.
- Nos preocupamos por crear un medio ambiente de trabajo adecuado, donde se garantice el cuidado y la mejora de las condiciones de salud.
- Aseguramos que el personal disfrute de un entorno de trabajo libre de todo tipo de situaciones de acoso e intimidación, existiendo un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso implantado desde junio de 2010.

5.4 Indicadores relativos al personal

5.4.1 Empleo

Distribución del capital humano

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

						
Por sexo	749	76%	243	24%	992*	100%

*Nota: Se contabiliza todo el personal que ha pasado por Atenzia en 2021, no la plantilla estable, que son 763.

Por región y sexo

						
Baleares	63	86%	10	14%	73	100%
Centro	356	72%	136	28%	492	100%
Oeste	15	68%	7	32%	22	100%
Norte	22	63%	13	37%	35	100%
Este	174	79%	45	21%	219	100%
Nordeste	119	79%	32	21%	151	100%
TOTAL	749	76%	243	24%	992	100%

Por categorías profesionales y sexo:

						
Grupo A	12	63%	7	37%	19	100%
Grupo B	6	67%	3	33%	9	100%
Grupo C	196	84%	36	16%	232	100%
Grupo D	535	73%	197	27%	732	100%
TOTAL	749	76%	243	24%	992	100%

Grupo A: Puestos Directivos, Responsables de Áreas Corporativas, Responsables Áreas Operaciones.

Grupo B: Responsables de Equipo, Responsables Sección.

Grupo C: Titulados/as Superiores y Titulados/as Medios, Coordinadores/as, Supervisores/as.

Grupo D: Administrativos/as, Auxiliares, Ayudantes, Operadores/as.

Por edad y sexo

						
Menor de 25	71	86%	12	14%	83	100%
De 25 a 35 años	295	74%	106	26%	401	100%
De 36 a 45	215	75%	72	25%	287	100%
Más de 45 años	168	76%	53	24%	221	100%
TOTAL	749	76%	243	24%	992	100%

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

Por tipo y modalidad de contrato por sexo

													Total		
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa		Parcial				
Indefinido	322	70%	152	83%	137	30%	31	17%	459	71%	183	29%	642	65%	
Temporal	136	73%	139	85%	50	27%	25	15%	186	53%	164	47%	350	35%	
														992	

Por tipo y modalidad de contrato por edad

	Menor de 25 años				De 25 a 35 años				De 36 a 45 años				Más de 45 años				Total					
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa	Parcial	Total			
Indefinido	8	2%	3	2%	139	30%	61	33%	187	41%	51	28%	125	27%	68	37%	459	71%	183	29%	642	65%
Temporal	32	17%	40	24%	123	66%	78	48%	22	12%	27	16%	9	5%	19	12%	186	53%	164	47%	350	35%
																					992	

Por tipo y modalidad de contrato por clasificación profesional

	Grupo A				Grupo B				Grupo C				Grupo D				Total					
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa		Parcial		Completa	Parcial	Total			
Indefinido	19	4%	0	0%	9	2%	0	0%	132	29%	35	19%	299	65%	148	81%	459	71%	183	29%	642	65%
Temporal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	29	16%	36	22%	157	84%	128	78%	186	53%	164	47%	350	35%
																					992	

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Categoría profesional	Mujeres				Hombres			
	Menor de 25 años	De 25 a 35 años	De 36 a 45 años	Más de 45 años	Menor de 25 años	De 25 a 35 años	De 36 a 45 años	Más de 45 años
Grupo A								
Grupo B								
Grupo C						2		1
Grupo D		1	1			2		

Personas con discapacidad en plantilla

	Año 2021
% trabajadores / as con discapacidad	2,49%

El nº de trabajadores con discapacidad supera el % exigido por la LISMI (calculado sobre la plantilla media -763 empleados).

Remuneraciones medias desagregadas por sexo y clasificación profesional en función de la valoración de puestos. Brecha salarial.*

	Retribución Media	Brecha salarial	nº empleados	% empleados sobre el total)
Escala 01			2	0,23%
Hombre	13.780,00 €	-	2	0,23%
Mujer	-		0	0,00%
Escala 04			435	49,60%
Hombre	15.030,00 €	-1%	53	6,04%
Mujer	15.220,00 €		382	43,56%
Escala 05			172	19,61%
Hombre	18.203,00 €	8%	91	10,38%
Mujer	16.718,00 €		81	9,24%
Escala 06			110	12,54%
Hombre	21.690,00 €	8%	60	6,84%
Mujer	20.009,00 €		50	5,70%
Escala 07			130	14,82%
Hombre	19.605,00 €	6%	16	1,82%
Mujer	18.516,00 €		114	13,00%
Escala 08			24	2,74%
Hombre	39.785,00 €	13%	9	1,03%
Mujer	34.600,00 €		15	1,71%
Escala 09			4	0,46%
Hombre	62.168,00 €	-10%	1	0,11%
Mujer	68.625,00 €		3	0,34%

**Información extraída del Informe de Auditoría Retributiva de 2021. Salarios conforme a convenio*

Nota: Las diferencias de proporcionalidad de presencia entre hombres y mujeres en la plantilla de la empresa no obedecen a ningún criterio específico o a una discriminación directa, sino que es debida a la realidad social del sector (son más mujeres las que realizan los estudios de orientación social que son los demandados para cubrir los puestos de nuestra empresa) y, en consecuencia, de los perfiles recibidos y que se encuentran disponibles en el mercado laboral.

De acuerdo con el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, NO EXISTE BRECHA SALARIAL al estar la diferencia por debajo del $\pm 25\%$ en cada una de las escalas.

Remuneración media de los Consejeros/as y Directivos/as.

La retribución media anual de Consejeros/as y Directivos/as de Atenzia (100% hombres) durante 2021 es de 65.097,33€.

Implantación de Políticas de Desconexión Digital

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD) desarrolla el derecho a la intimidad de los trabajadores en relación con el entorno digital y su derecho a la desconexión digital.

El artículo 88 de esa Ley reconoce el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, entendido éste como el derecho que tienen las personas trabajadoras a no conectarse a ningún dispositivo digital de carácter profesional fuera de su horario habitual de trabajo, es decir, durante sus períodos de descanso y sus vacaciones.

En Atenzia, en el marco de nuestro compromiso en materia de cumplimiento normativo y también de acuerdo con nuestra política de gestión del talento y RSC, en todos los contratos laborales del personal se incluye la siguiente cláusula: *"Los/as trabajadores/as de Atenzia tienen derecho a la desconexión digital con el fin de garantizar, fuera del horario laboral, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar"*.

5.4.2 Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

En las Delegaciones Territoriales donde se prestan servicios 24 horas los 365 días del año, para el personal de Operaciones el trabajo se organiza en turnos de mañana, tarde y noche, respetando las jornadas y descansos establecidas en el Convenio de aplicación.

Para el personal de las Áreas Corporativas y Servicios Centrales, el trabajo se organiza en jornada partida de lunes a jueves y los viernes con jornada intensiva de mañana.

Nº de horas de absentismo

Actualmente el registro del absentismo se realiza por días, no por horas. En 2021 se han producido 12.797 días de ausencia por Incapacidad Temporal, lo que podría equivaler a 102.376 horas aproximadamente (calculado a 8 h).

Medidas destinadas a la conciliación familiar

Dentro de nuestro Plan de Igualdad (implantado desde junio de 2010 y, actualmente vigente la IV edición-(2020 a 2024), se incluyen las siguientes medidas para favorecer la conciliación:

- Considerar como retribuidos los permisos para acompañar a consultas de medicina especialista a menores de edad, o mayores de 65 años y personas dependientes, con criterios debidamente justificados y sólo por el tiempo indispensable.
- Aplicación del permiso corresponsable de lactancia, en aplicación del R.D.L. 6/2019.
- Excedencia de un año en caso de estudios y de desarrollo de carrera profesional cuyo contenido guarde relación con el puesto de trabajo y que tengan una duración de al menos 9 meses.
- Facilitar la ausencia de la persona trabajadora en casos de emergencia familiar.
- En los casos en los que ambos progenitores trabajen en la empresa, equilibrar los turnos de trabajo dando facilidad para que uno de ellos pueda elegir el turno.
- Movilidad geográfica para padres o madres cuya guarda o custodia legal recaiga exclusivamente en un progenitor.
- 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.
- Fomentar las videoconferencias como herramienta para sustituir las reuniones de trabajo fuera del centro habitual u otras circunstancias en las que se considere conveniente.
- Desarrollo de programa de teletrabajo flexible, en el que se valorarán aquellos puestos que pueden o no ser teletrabajables, pudiéndose aplicar el teletrabajo para días u horas en los términos que se establezcan en el programa.
- Posibilitar la unión del permiso de nacimiento para hombres y mujeres a las vacaciones tanto del año en curso, como del año anterior, en caso de que haya finalizado el año natural.

5.4.3 Seguridad y salud

Hasta final de 2021 la organización de la Seguridad y salud ha sido con Servicio de Prevención Ajeno cumpliendo en todo momento la Ley 31/1995 y el reglamento de los Servicios de Prevención RD 39/1997.

La vigilancia de la salud está concertada con una entidad especializada y acreditada.

Desde abril de 2022 hemos pasado a un Servicio de Prevención Propio con el objeto de mejorar la gestión de la seguridad y salud.

Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregados por sexo

Accidentes en Jornada Laboral

AT y EP del periodo seleccionado	Mujeres		Hombres	
	Nº AT y EP	%	Nº AT y EP	%
AT y EP con baja (excluidas Recaídas)	10	55,56%	7	50,00%
Recaídas de AT y EP	0	0,00%	0	0,00%
AT y EP sin baja (excluidos con baja posterior)*	8	44,44%	7	50,00%
AT y EP sin baja (con baja posterior)**	0	0,00%	0	0,00%
Total	18	100,00%	14	100,00%
Días de baja	187		119	

* Accidentes incluidos en Índice

** Datos informativos

Si bien en el cálculo se incluyen accidentes de trabajo (AT) y enfermedad profesional (EP) no se han producido enfermedades profesionales.

Accidentes In - Itinere

AT y EP del periodo seleccionado	Mujeres		Hombres	
	Nº AT y EP	%	Nº AT y EP	%
AT y EP con baja (excluidas Recaídas)	5	55,56%	1	100,00%
Recaídas de AT y EP	0	0,00%	0	0,00%
AT y EP sin baja (excluidos con baja posterior)*	4	44,44%	0	0,00%
AT y EP sin baja (con baja posterior)**	0	0,00%	0	0,00%
Total	9	100,00%	1	100,00%
Días de baja	199		16	

* Accidentes incluidos en Índice

** Datos informativos

Índices	Mujeres	Hombres
Incidencia	18,79	38,41
Frecuencia	10,44	21,34
Absoluto de Frecuencia	18,79	42,68
Gravedad	0,20	0,36

Efectos actuales y previsibles en salud y seguridad

Todos los accidentes han sido calificados como leves. La reducción de la siniestralidad se trabaja con las herramientas propias del Servicio de Prevención.

En 2022 el Servicio de Prevención Propio será objeto de auditoría Legal en los plazos previstos. Es intención, además, implantar un sistema de gestión de la seguridad y salud conforme a la norma ISO 45001, integrado operativamente con el de calidad y medio ambiente, con vistas a una futura certificación externa en 2023-2024.

El objetivo final es avanzar para tener entornos de trabajo cada vez más saludables y seguros.

5.4.4 Relaciones sociales

Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

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

Su función principal es representar a las personas trabajadoras de Atenzia, así como reunirse con la empresa para la toma de decisiones que les afectan y negociar mejoras en

Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenio colectivo por zona. Balance de los convenios colectivos

El 100% del personal contratado por Atenzia está cubierto por Convenio Colectivo. Actualmente aplicamos el VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a Personas Dependientes y Desarrollo de la Autonomía Personal y el Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social.

La distribución y porcentaje de empleados/as por zona es la siguiente:

	Convenio Atención Personas Dependientes	Convenio Acción e Intervención Social
Baleares	73	
Centro	453	39
Oeste	12	10
Norte	35	
Este	219	
Nordeste	147	4
TOTAL	939	53
	992	

Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la seguridad y salud en el trabajo

En el periodo de referencia se ha aplicado el Convenio colectivo suscrito sin haberse producido huelgas ni movilizaciones ni ninguna circunstancia relevante relacionada con la seguridad y la salud.

5.4.5 Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación

Atenzia apuesta fuertemente por la formación del personal, considerando que tiene un papel fundamental para prestar el servicio con la mayor calidad y profesionalidad. Contamos con un programa de formación, tanto inicial como continua, que asegura la formación y la competencia del personal para desarrollar sus tareas con la máxima excelencia posible.

La formación, tanto inicial como continua, siempre es retribuida y realizada en horario laboral, planificándose de manera que no interfiera en el desarrollo del Servicio.

Formación Inicial

- Se realiza en el momento de la incorporación al puesto de trabajo.
- Incluye formación común (aspectos generales de la empresa y su funcionamiento) y formación específica de cada puesto para su desempeño eficaz, incluidas las relacionadas con la seguridad y salud en el puesto de trabajo
- Se repite cada vez que se producen nuevas incorporaciones.

Formación Continua

El Plan de Formación Continua se diseña anualmente partiendo de un Diagnóstico de Necesidades Formativas y recoge acciones para:

- Dar a conocer novedades metodológicas o sistemáticas.
- Actualizar y/o reciclar conocimientos.
- Reforzar y/o completar conocimientos.
- Solventar posibles carencias.

Horas de formación por categoría profesional

	Balears		Centro		Este		Nordeste		Norte		Oeste	
nº de acciones formativas	6		156		142		10		22		2	
nº de horas de formación impartida	87,5		9.834,62		5.238,55		869		575		75	
nº horas formación/grupo profesional	Grupo A	2	Grupo A	12	Grupo A	2	Grupo A	1	Grupo A		Grupo A	NA
	Grupo B	1	Grupo B	2	Grupo B	1	Grupo B	1	Grupo B	2	Grupo B	NA
	Grupo C	16	Grupo C	123	Grupo C	22	Grupo C	26	Grupo C	13	Grupo C	5
	Grupo D	23	Grupo D	280	Grupo D	107	Grupo D	91	Grupo D	16	Grupo D	11

En 2021, destacar, además de las propias y habituales relacionadas con nuestras actividades, las acciones formativas relacionadas con:

- Formación en aplicaciones propias y externas
- Violencia de género y violencia machista
- Protección de datos
- Prevención
- COVID/SAR2
- Seguridad vial
- Habilidades transversales (trabajo en equipo, inteligencia emocional, gestión del tiempo, etc)

5.5 Accesibilidad universal

Lograr un servicio de teleasistencia accesible para todas las personas, es una de las metas en las que se viene trabajando de forma continuada desde Atenzia en los últimos años. La diversidad de perfiles de personas usuarias es muy elevada, también sus preferencias y necesidades en cuanto a la forma de utilizar el servicio.

Consideramos que el objetivo de la accesibilidad universal no puede ser dissociado del servicio de teleasistencia, no solo en lo que se refiere a las personas que son atendidas por el mismo, sino también orientado hacia los profesionales que participan en su prestación.

En 2021 se ha desarrollado e implantado el Plan de Accesibilidad del Servicio de Teleasistencia de Atenzia el cual recoge las medidas, actividades y modos de actuación que se llevan a cabo para garantizar la accesibilidad a todas las personas usuarias.

En su elaboración, junto con profesionales de Atenzia, ha participado un equipo de expertos externos en accesibilidad y se han tenido en cuenta las aportaciones de diversas organizaciones del ámbito de la discapacidad.

El objetivo general del Plan es prestar un servicio de teleasistencia accesible para todas las personas, lo que entronca con nuestra visión del servicio y el modelo de atención centrado en la persona que prestamos.

5.6 Igualdad

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Plan de Igualdad.

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 esta 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 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 por primera vez el 1 de junio de 2010 y del cual está vigente su IV Edición (2020-2024).

Las distintas 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.



Medidas adoptadas para promover el empleo conforme al principio de igualdad

Para promover el empleo contamos con:

- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para fomentar la **inserción laboral de personas discapacitadas** y/o con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para el fomento de la **inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género**.
- Acuerdos de colaboración con diferentes Centros de Formación Profesional, Universidades y Centros de Formación para el empleo a nivel nacional para la acogida de **estudiantes en prácticas con objeto de potenciar sus posibilidades de inserción laboral**.
- Damos **prioridad al empleo local**. Vinculados con la comunidad donde prestamos el servicio, nos preocupamos por promover el empleo en las zonas donde actuamos, estableciendo acuerdos de colaboración con los servicios de empleo locales, agencias de desarrollo local y centros de formación de la zona a la hora de difundir nuestras ofertas de empleo y reclutar candidaturas.
- Promovemos medidas específicas para la retención del talento senior existente en la organización.

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

La empresa cuenta con un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo implantado desde 2010. En 2020 realizamos una revisión y actualización del mismo en colaboración y negociación con la representación legal de las personas trabajadoras.

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.

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**, desde febrero de 2016, 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**, desde 1998.
- 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. Asimismo, nos preocupa la no discriminación por razones de edad, promoviendo acciones para la retención del talento senior (Programa +45)

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.



6 Información sobre los derechos humanos

6.1 Procedimientos en materia de derechos humanos

Desde septiembre de 2014, pertenecemos a la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa de la ONU que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo, alineando nuestras estrategias y operaciones con los Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, unos principios básicos y para la gestión ética, que emanan de declaraciones internacionales en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción.

De acuerdo con dichos principios Atenzia:

- Apoya y respeta la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
- Se asegura de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.
- Defiende la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Defiende la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
- Defiende la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
- Defiende la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- Apoya un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
- Lleva a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
- Promueve el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabaja contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Mediante el cumplimiento de la legislación y de su propia normativa interna, Atenzia apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia 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.

6.2 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos

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

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

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

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 de 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. (**Política de Compras o figura en contratos aspectos de responsabilidad social**).

6.3 Denuncias

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.

Hasta la fecha no ha habido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos.

6.4 Libre asociación y 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 tabloneros de anuncios y buzones de sugerencias, pero, además, la empresa facilita el derecho de asociación a sus empleados/as, contando con Representación Legal de las Personas Trabajadoras, elegida por sus compañeros/as que aseguran su representación en materia laboral.

6.5 Medidas para evitar la discriminación en el empleo y la ocupación

Atenzia está comprometida con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad y la no discriminación no sólo por razón de sexo si no también por razón de edad, raza, origen, religión, orientación sexual, estado civil, condición o cualquier otro hecho protegido por la ley.

Dentro de nuestro **Plan de Igualdad**, implantado desde el 1 de junio de 2010, contamos con medidas para eliminar cualquier tipo de discriminación en la empresa.

Favorecemos la incorporación de personas discapacitadas y/o con dificultades de inserción laboral a la empresa, colaborando con diferentes entidades estatales y locales para fomentar la inserción laboral de personas discapacitadas y/o con dificultades de acceso al mercado laboral, contando con ellas como fuente de reclutamiento.

También trabajamos por la **inserción de mujeres víctimas de violencia de género** mediante diferentes acuerdos y apoyo de iniciativas públicas.

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.

6.6 Trabajo forzoso y trabajo infantil

Atenzia aplica y el respeta 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.

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 (cada 3 años), 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 (último enero de 2020).

Nuestro **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** también garantiza que el personal

realice sus funciones con las medidas de seguridad pertinentes.

Abolición efectiva 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.

7 Lucha contra la corrupción y el soborno

7.1 Política o medidas para la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

La Política de Buen Gobierno 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

En ellos se establecen las medidas que todos los empleados han de tener en cuenta para prevenir el soborno y la corrupción en todos los niveles de la organización.

En resumen, se espera que todo el personal de Atenzia:

- Se comporte con integridad y honestidad
- Cumpla la legislación vigente
- Haga un uso adecuado de los recursos disponibles en el mejor interés de la empresa
- No pague o acepte sobornos
- No aceptar invitaciones u otras ventajas que puedan suponer un conflicto
- Informar de incidentes relacionados con el cumplimiento de las Políticas para la lucha contra la corrupción y el soborno.

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.

7.2 Cumplimiento legal

Atenzia dispone de un comité de cumplimiento legal que se responsabiliza de velar por el cumplimiento legislativo, normativo y reglamentario aplicable en cualquier ámbito de nuestro desempeño (económico, financiero, social y ambiental).

La supervisión del funcionamiento del modelo 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. Su composición está descrita en el punto 2.3.2 Órganos de participación.

El Comité se reúne con periodicidad mensual. En 2021 no se han producido incumplimientos legales tal como se recoge en la Memoria de cumplimiento legal correspondiente al año 2021.

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.

7.3 Canal de denuncias

Para reforzar el cumplimiento legal, Atenzia, además de las medidas proactivas establecidas para prevenir cualquier incumplimiento legal, también ha puesto en marcha un "Canal de denuncias" para que, de forma reactiva, la Dirección de la Compañía pueda recibir manifestaciones confidenciales de parte de sus empleados ante cualquier sospecha de incumplimiento legal por parte de otros trabajadores y/o directivos, garantizando el anonimato de los denunciantes, y otorgando las garantías máximas conforme a la legislación vigente. Se insta a todos los empleados y partes interesadas externas a informar de cualquier "mala praxis" al respecto. El canal de denuncias está operativo desde la aprobación del Código ético vigente (año 2017).

Dichas denuncias son tramitadas por los responsables correspondientes, haciendo la derivación de ésta al área correspondiente, en función de los hechos que se derivan, con el fin, si proceder, de iniciar una investigación de los hechos denunciados, y resolver lo que resulte oportuno, y en el plazo correspondiente, todo ello conforme a la legalidad vigente.

A lo largo del año 2021 no se ha recibido ninguna denuncia a través de este canal.

7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Servicios de teleasistencia S.A., Atenzia no ha realizado ninguna aportación a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro en 2021.

8 Información sobre la sociedad

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, la empatía, 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.

Dentro de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y como uno de nuestros principales grupos de interés, nos hemos marcado diferentes objetivos en relación a la sociedad:

- Apoyar iniciativas locales, nacionales e internacionales que sean referencia en el ámbito de la RSC y el desarrollo sostenible.
- Promover y colaborar en actividades e iniciativas que favorezcan el desarrollo social del entorno y de las comunidades y de los colectivos en/con los que llevamos a cabo nuestra actividad:
 - En fomento de la inserción laboral de colectivos con dificultades.
 - En fomento del envejecimiento activo y la promoción de la autonomía personal.
 - En fomento del desarrollo de la comunidad y mejora de la calidad de vida de los colectivos con los que trabajamos.
 - En fomento de la innovación en el sector

8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Empleo y desarrollo local

Uno de los objetivos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa es promover y colaborar en actividades e iniciativas que favorezcan el desarrollo social del entorno y de las comunidades y colectivos en/con los que llevamos a cabo nuestra actividad y, para ello, entre otras actuaciones, planificamos acciones para fomentar la inserción laboral y el empleo de colectivos con dificultades.

En 2021 las acciones más destacadas en este ámbito de actuación han sido las siguientes:

- Puesta en marcha de un Programa para atraer, desarrollar y fidelizar al **talento senior**.
- Participación en **ferias de empleo** promovidas por entidades sin ánimo de lucro.
- Firma de **nuevos acuerdos** con entidades sociales para colaborar con la **inserción laboral de colectivos vulnerables**.
- En todas las delegaciones se ha mantenido la colaboración con centros de formación para apoyar el **empleo joven**, acogiendo a un total de **266 alumnos/as** para la realización de **prácticas formativas** en nuestros centros.

Impacto de la actividad en la población y e el territorio

La razón de ser de Atenzia lleva implícito el objetivo de impactar con nuestra actividad en la sociedad y el entorno en el que nos movemos, nuestra misión es ofrecer 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 nuestro modelo de Atención centrada en la persona, predictivo, preventivo, integral, evolutivo 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.

Por otra parte, anualmente, también planificamos la puesta en marcha de acciones y actuaciones para fomentar el desarrollo de la comunidad y mejora de la calidad de vida de los colectivos con los que trabajamos. En este sentido, las acciones más destacadas de las realizadas en 2021 son:

- Puesta en marcha el **Programa Soledad no Deseada**, dirigido a abordar la situación de soledad de los usuarios del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid. La misión de este proyecto es llegar a las personas usuarias de teleasistencia, que por sus circunstancias tengan soledad, acercando los recursos ya disponibles en el entorno que ofrecen las entidades colaboradoras del programa, que permiten la relación cercana y afectiva entre los voluntarios y la persona mayor.
- Dentro del programa de apoyo a cuidadores del servicio, en la Zona Centro, se ha retomado el **acompañamiento domiciliario**, ofreciendo horas de acompañamiento domiciliario para respiro de la persona cuidadora.
- Como parte del programa de caídas ante secuelas graves, se ha ofrecido a las personas usuarias del Ayuntamiento de Madrid **sesiones de fisioterapia**, ofreciendo la atención presencial de profesionales de la fisioterapia, además de un seguimiento telefónico especializado por parte del equipo de terapeutas del servicio.
- También se ha dado continuidad a las **actividades de envejecimiento activo** en la medida de lo posible por la situación sanitaria: celebración de talleres presenciales, paseos saludables y jornadas lúdicas con las personas usuarias de nuestros servicios.
- También se ha puesto en marcha el **proyecto tele-estimulación cognitiva** y grupos conversacionales para paliar la soledad y aumentar las competencias digitales disminuyendo la brecha digital de las personas mayores frente a las nuevas tecnologías.

Relaciones y diálogo con los actores locales

Parte de nuestra actividad es la prestación de servicios para las Administraciones Públicas. Al gestionar y prestar servicios públicos, es indispensable la relación y el diálogo continuo con los actores de las entidades locales para las que trabajamos.

Cuando nos es adjudicado un concurso público de prestación de servicios mantenemos una relación estrecha antes, durante y después de la contratación, con el objeto de conocer sus inquietudes y necesidades y mejorar continuamente.

Adicionalmente, trabajamos por mantener la relación, colaboración y puesta en marcha de iniciativas conjuntas con las entidades y profesionales vinculadas a nuestra actividad. Algunas de las acciones llevadas a cabo en 2021 son las siguientes:

- En la Zona Este, se ha organizado la Jornada de Teleasistencia Avanzada dirigida a los profesionales del sector socio sanitario.
- En Baleares, se sigue formando parte de los siguientes proyectos/consejos del ámbito social:
 - “Consell de la Dona” del Ayuntamiento de Palma (desde finales de 2015)
 - Proyecto de Intervención Comunitaria (ICI), también del Ayuntamiento de Palma (desde enero de 2015)
- En la Zona Este, se han mantenido encuentros con el tejido asociativo de colectivos como familiares de alzheimer, implantados cocleares y personas sordas para mejorar los procesos de nuestros servicios en función de sus necesidades específicas.

Asociaciones o patrocinios

Dentro de nuestro Plan de Responsabilidad Corporativa anualmente ponemos en marcha actividades e iniciativas para favorecer el desarrollo social del entorno, de la comunidad y de colectivos especiales, así como para fomentar la innovación del sector. Entre otras las acciones más destacadas son:

- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para fomentar la **inserción laboral de personas discapacitadas** y/o con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para el fomento de la **inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género**.
- Acuerdos de colaboración con diferentes Centros de Formación Profesional, Universidades y Centros de Formación para el empleo a nivel nacional para la acogida de **estudiantes en prácticas con objeto de potenciar sus posibilidades de inserción laboral**.
- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con la persona mayor donde realizamos actividades de promoción del envejecimiento activo.
- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con las personas mayores y con las personas con dependencia, donde realizamos **actividades de promoción de la autonomía personal y de la de vida activa y saludable**
- Participación en proyectos nacionales y europeos que implican el desarrollo, la adaptación y la implementación de nuevas tecnologías en el campo de la atención sociosanitaria.

- Colaboración junto con Universidades y Organismos Públicos y Privados, en la **investigación del impacto de las nuevas tecnologías en las personas mayores.**

Concretamente en 2021:

- Se ha firmado acuerdo entre Atenzia y la Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares de España para abordar las especificades del colectivo de personas con diversidad funcional auditiva en el marco de los servicios de Atenzia.
- Se ha puesto en marcha el grupo de trabajo entre Atenzia y FEVAFA-Federación Valenciana de Asociaciones de familiares de personas con Alzheimer para abordar las especificades de personas con esta enfermedad y sus familiares.
- En Baleares, se han firmado o renovado acuerdos con asociaciones de enfermedades y otros colectivos:
 - "Asociación Balear de esclerosis Múltiple" (ABDEM), ventajas para asociados.
 - "Asociación de Personas con Diabetes de las Islas Baleares" (ABIBA), ventajas para asociados.
 - "Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades del Riñón" (ALCER), ventajas para asociados.
 - "Asociación Age Concern Mallorca" y "Asociación Age Concern Ibiza y Formentera", ventajas para personas extranjeras derivadas.
 - "Asociación Balear de Parkinson" ventajas para asociados.
 - "Federación de Jubilados y Pensionistas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares", ventajas para asociados.
 - "Asociación Española Contra el Cáncer" (AECC), servicio especializado para personas derivadas.
- Se ha dado continuidad al acuerdo de colaboración con ASCOL para la instalación del servicio de teleasistencia en los pisos destinados a pacientes hematológicos en tratamiento que la asociación posee.
- Junto al Ayuntamiento de Valencia, se ha puesto en marcha el proyecto "ESM: Energía Social: retos mayores", un proyecto de innovación para la detección y actuación ante situaciones de vulnerabilidad energética en los hogares de personas mayores.
- Se ha participado en el desarrollo de la Estrategia Urbana Valencia 2030 como documento estratégico de definición del modelo de ciudad de Valencia.
- Se ha participado en el desarrollo de la Estrategia Valenciana de Envejecimiento Activo y Lucha contra la Soledad no Deseada de la Generalitat Valenciana.
- Se ha participad en el Proyecto HomeCare de alcance nacional.
- Se ha participado como stakeholder en distintos grupos focales de interés con organismos públicos: Proyecto Value Care y Proyecto Wellbased, entre otros.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

- Se ha colaborado en un estudio de la UIB (Universitat de les Illes Balears) sobre las necesidades de formación del perfil de teleoperador/a de teleasistencia.

Apoyo de iniciativas locales, nacionales e internacionales de referencia en RSC.

Acciones destacadas:

- Desde septiembre de 2014, pertenecemos a la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**



- 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.



Actividades e iniciativas para favorecer el desarrollo social del entorno, de la comunidad y de colectivos especiales.

Acciones destacadas:

- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para fomentar la **inserción laboral de personas discapacitadas** y/o con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Acuerdos de colaboración con entidades locales y nacionales que trabajan para el fomento de la **inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género**.
- Acuerdos de colaboración con diferentes Centros de Formación Profesional, Universidades y Centros de Formación para el empleo a nivel nacional para la acogida de **estudiantes en prácticas con objeto de potenciar sus posibilidades de inserción laboral**.
- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con la persona mayor donde realizamos actividades de promoción del envejecimiento activo.
- Desde septiembre de 2016 estamos adheridos al **Pacto sobre el Cambio Demográfico**. Tiene por objeto reunir a todas las autoridades locales, regionales y nacionales y otras partes interesadas, que se comprometen a cooperar e implementar soluciones para apoyar el envejecimiento activo y saludable como una respuesta completa al desafío demográfico de Europa.



- Desde abril de 2021, formamos parte de la **Comunidad #PorElClima**, la red para actuar contra el cambio climático, donde, además de dar a conocer nuestro compromiso climático, realizamos acciones, iniciativas y proyectos a favor del clima.



- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con las personas mayores y con las personas con dependencia, donde realizamos **actividades de promoción de la autonomía personal y de la de vida activa y saludable**
- Participación en proyectos nacionales y europeos que implican el desarrollo, la adaptación y la implementación de nuevas tecnologías en el campo de la atención socio sanitaria.
- Colaboración junto con Universidades y Organismos Públicos y Privados, en la **investigación del impacto de las nuevas tecnologías en las personas mayores**.

8.2 Proveedores y subcontratación

Política de compras

En nuestro sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente, 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 y ambientales exigidos por 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 mútuo, dado que nuestro éxito es común.

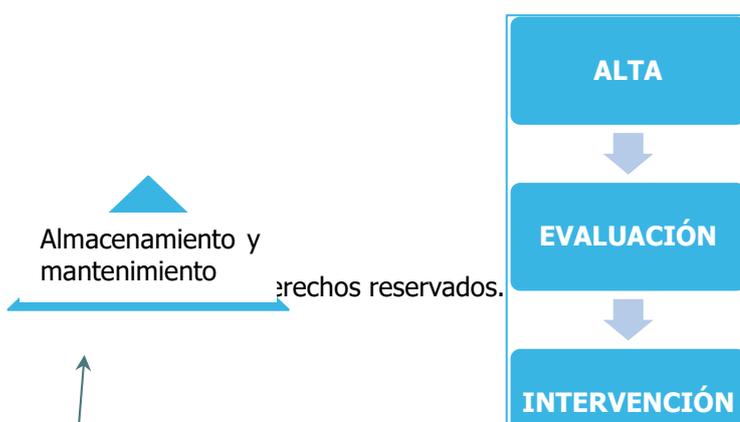
Atenzia cuenta con una política de compras que mantiene el objetivo de fortalecer las relaciones a largo plazo con los proveedores. Para ello se combina la gestión centralizada, para abastecer todos los proyectos de la compañía, con un enfoque descentralizado que permite a los directores territoriales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

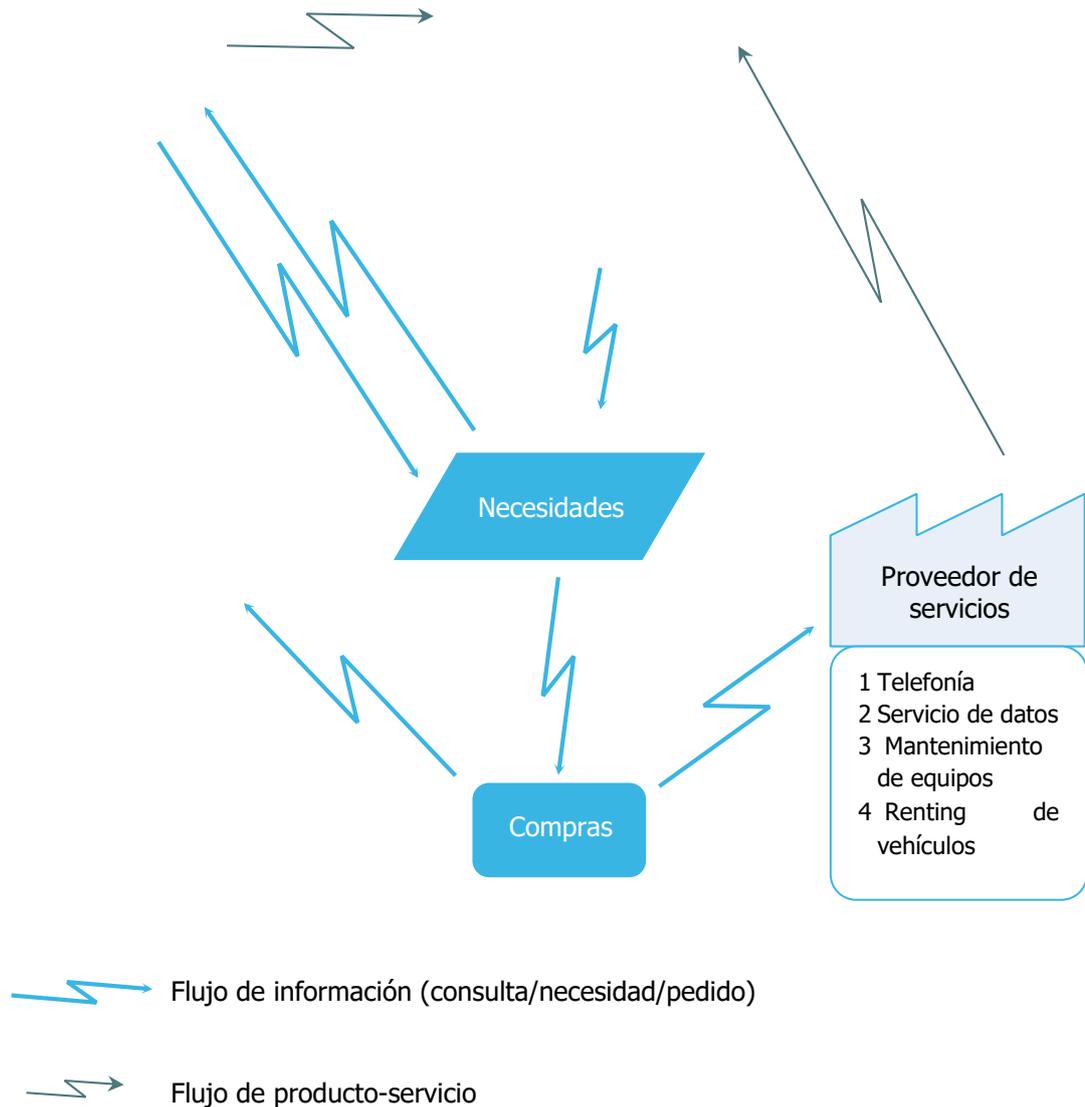
Cadena de suministro

En función de las contrataciones públicas y privadas que se tienen y el flujo habitual de nuestras operaciones, se identifican las necesidades en cuanto a los productos y servicios necesarios, consultando el stock disponible, en el caso de productos sometidos a almacenamiento, como son los equipos, terminales y accesorios que se instalan a los usuarios.

Con las necesidades detectadas se procede a la emisión de un pedido a proveedor homologado, con el objeto de que nos suministre el producto o servicio en los términos acordados.

Los productos y servicios son recepcionados, almacenados en algunos casos, y utilizados en nuestros procesos operativos.





Control a proveedores

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

- 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
- Precio
- Desempeño ambiental y/o comportamiento ambiental de sus productos o servicios (bajo consumo de energía, vida útil, reciclabilidad, etc)

Diferenciamos entre proveedores tipo 1 (con incidencia directa en los servicios prestados a nuestros clientes) y de tipo 2 (sin incidencia deirecta).

8.3 Consumidores

Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

Distinguimos entre la seguridad de los consumidores en virtud de los productos usados para la prestación y la salud de los consumidores como un objetivo de la teleasistencia avanzada.

Seguridad de los consumidores en virtud de los equipos

La seguridad de las personas usuarias de nuestros servicios es un elemento clave en la prestación de nuestros servicios de teleasistencia.

Los equipos instalados en los domicilios de las personas usuarias cumplen todos los requisitos de seguridad, establecidos legal y normativamente, como:

- a) La declaración CE de conformidad
- b) El uso de la frecuencia reservada en Europa para los terminales de teleasistencia
- c) Las normas de compatibilidad electromagnética (EMC): EN 55022, EN 55024, EN 50130-4, EN 301489-1
- d) La UNE-EN 60529:2018 de grados de protección de las envolventes
- e) La UNE 60950 de seguridad de los equipos de información
- f) La UNE 300220-cuestiones de compatibilidad electromagnética y espectro radioeléctrico.

Seguridad y salud de las personas usuarias con relación a los servicios de teleasistencia avanzada.

La salud de las personas usuarias es elemento esencial, y parte de nuestra razón de ser, en nuestro modelo de Atención Centrada en la Persona. Las personas usuarias son evaluadas inicialmente en cuanto a su estado de salud y se les asigna un Plan de Intervención Personalizado (PIP) que contiene acciones y programas para asegurar la mejora y/o el mantenimiento de su salud dentro de los límites de alcance de un servicio de teleasistencia avanzada.

8.4 Reconocimientos y premios

En 2021 hemos recibido de la Comunidad Autónoma de Aragón el Sello de Responsabilidad Social.

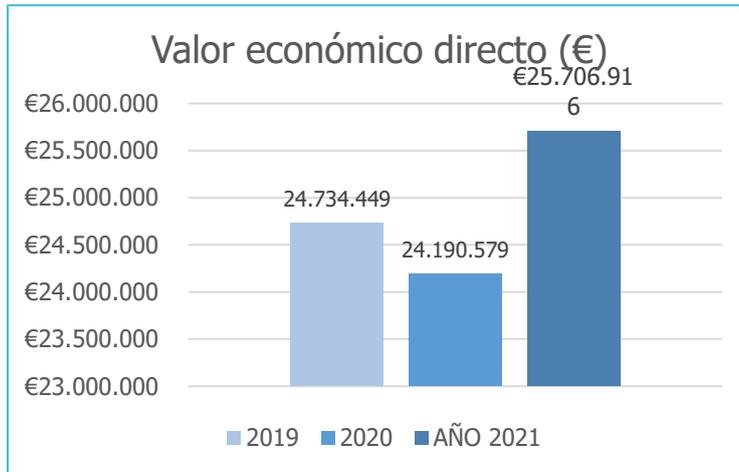
A ello se suman reconocimientos previos como:

- La **Concesión 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.

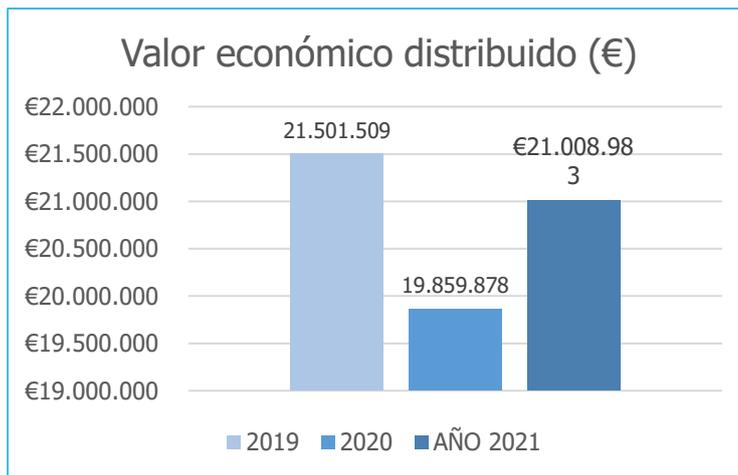
- **Concesión del Premio Empresas Sabias** en diciembre de 2010. Reconocimiento y distinción a las empresas que destacan por sus políticas de igualdad de oportunidades y conciliación otorgado por la Generalitat Valenciana.
- **Sello Empresa Socialmente Responsable de Aragón** obtenido en diciembre de 2016 y renovado en 2017, 2018, 2019 y 2020.
- **El premio** Supercuidadores 2020 por la atención a mayores y víctimas de violencia de género durante el confinamiento.

9 Desempeño económico

En 2021 obtuvimos un Valor Económico Directo de **25,7** millones €, superior a 2020 y 2019.



El Valor Económico Distribuido también ha sido superior a los 2 últimos años.



El Valor Económico Retenido en 2021 ha aumentado significativamente respecto de los 2 años anteriores.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

Beneficios obtenidos

En el año 2021 el beneficio obtenido ha ascendido a **2.694.455 €**

Impuesto sobre beneficios pagados

734.636 €

Subvenciones públicas recibidas

57.038 €

10 Datos técnicos de la memoria

Alcance de la memoria

Atenzia servicios de teleasistencia. CIF A-80495864

Periodo comprendido: 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

Alcance geográfico: las actividades llevadas a cabo en el territorio nacional relacionadas con:

- a) Teleasistencia básica y avanzada
- b) Atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia
- c) Telemonitorización y asistencia en remoto

Marco de reporting del informe

En la elaboración del informe se han seguido las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Initiative Reporting. En el punto 11 se presenta la trazabilidad entre los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, los de GRI y aquellos que Atenzia ha considerado relevantes en materia de GRI.

Sin perjuicio de los requisitos de divulgación aplicables al estado de información no financiera consolidada previstos en la Ley 11/2018, este informe se pondrá a disposición del público de forma gratuita y será fácilmente accesible en el sitio web www.atenzia.com dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de finalización del año financiero y por un periodo de 5 años.

Cuadro resumen

Nombre de la Organización
Servicios de Teleasistencia, S.A.
Coordinador de la memoria y contactos
Resp. Calidad (Jorge Moraleda Casas) jmoraleda@jmoraleda.com / Resp. RSC (Mariam Sanmartín)- msanmartin@bogrowth.es
Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias a su contenido de puede hacerlo dirigiéndose por correo electrónico a ibonilla@atenzia.com o mediante nuestro teléfono de Información y Atención al Cliente 900 365 012. Nos comprometemos a contestarte con la mayor brevedad.
Perfil de la memoria
Herramienta que nos ayuda a evaluar y mejorar la gestión de Atenzia, al contrastar la consistencia entre la estrategia social y económica de la entidad, y en concordancia con nuestros grupos de interés, según criterios del GRI. Periodicidad Anual. Elaborada el 24 de junio de 2022. Última Memoria publicada: No aplica. Es la primera memoria que se publica. Opción de conformidad: ESENCIAL

Atenzia dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe. Cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que se han usado como fuente de contenidos. Son áreas que, además, están sometidas a los procesos de auditoría periódicos (ISO 9001, 14001 y UNE 158401) y que son certificados externamente.

El proceso seguido para la realización del Informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la entidad, por lo que se han tenido en cuenta las actividades de Atenzia en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento integral, colectivo y consensuado.

Principios para la elaboración de la memoria

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Equilibrio	La memoria debe reflejar del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.	Análisis de materialidad que pone de manifiesto todos los efectos económicos, ambientales y sociales importantes.
Comparabilidad	La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información ha de presentarse de tal manera que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.	Memoria planteada y segmentada de manera gráfica y sencilla y que muestra la evolución respecto a años anteriores. Lenguaje que evita los términos particulares y no comprensibles a cada GI.
Claridad	La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente	
Precisión	La información ha de ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización	
Puntualidad	La organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.	Presentación anual de las memorias
Fiabilidad	La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria, de modo que se puedan someter a evaluación y se establezca la calidad y la materialidad de la información	Verificación externa de la memoria por entidad acreditada.

Análisis de materialidad

El estudio de materialidad realizado en Atenzia se ha llevado a cabo en las siguientes etapas:



1. Formación del Equipo GRI

En primer lugar, se conformó el grupo que quedó integrado por los siguientes cargos:

- a) Consejero Delegado
- b) Responsable de RSC
- c) Responsable de Calidad y medio ambiente

Este grupo estudió los diferentes modelos bajo los que presentar una memoria de sostenibilidad, sopesando las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos decidiendo, en última instancia la presentación de la memoria conforme al **modelo GRI**.

Se eligió, además, la opción Esencial de conformidad, determinando los Contenidos Básicos Generales asociados a dicha opción de conformidad.

2. Estudio de requisitos y categorías de GRI y de Información No Financiera

Se estudiaron todos los aspectos del modelo GRI, así como de la Ley 11/2018 y el Estado de Información No Financiera, conforme a las categorías o dimensiones (Económica, Medio Ambiente y Desempeño Social) decidiendo finalmente los aspectos relevantes del modelo GRI que tienen aplicación en nuestra Organización (*), para estudiar:

- a) La correspondencia entre ambos modelos
- b) su materialidad (relevancia) con base en la importancia para los Grupos de Interés (GI) y su impacto en el negocio
- c) los indicadores que proporcionan información sobre cada uno de los asuntos relevantes.

Además de los aspectos contenidos en el modelo se plantearon los asuntos inherentes a la cultura empresarial de Atenzia, reflejada en su misión y valores, para que formaran parte de los asuntos de consideración a la hora de elaborar la Memoria.

El análisis lo llevo a cabo el Equipo GRI, creado para la memoria RSC, con el apoyo de los responsables de las Áreas/Departamentos que tienen más conocimiento en cada una de las dimensiones del modelo.

Como resultado de esta etapa se identificaron los aspectos que pudieran ser relevantes, sus posibles indicadores, los datos necesarios para los mismos, y la facilidad para la obtención de estos.

3. Preparación de los Contenidos Básicos Generales

Una vez definida la opción de conformidad Esencial se trabajó sobre los Contenidos Básicos Generales preparando los datos necesarios para la presentación de estos.

4. Determinación de los grupos de interés y participación

Para determinar los grupos de interés externos el equipo GRI definió los mismos contando con la colaboración de los Directores de Zona, conocedores de todos los clientes,

proveedores y entidades con los que se trabaja/colabora y de los responsables de las distintas Áreas de Atenzia.

Se definió también, como grupo de interés interno los propios empleados de la organización, así como el accionariado de la empresa.

Para cada GI identificado se realizaron entrevistas en profundidad con los mejores conocedores de estos, y de los aspectos GRI relacionados.

En la memoria de GRI hay dos Grupos de Interés que han tenido participación en la misma:

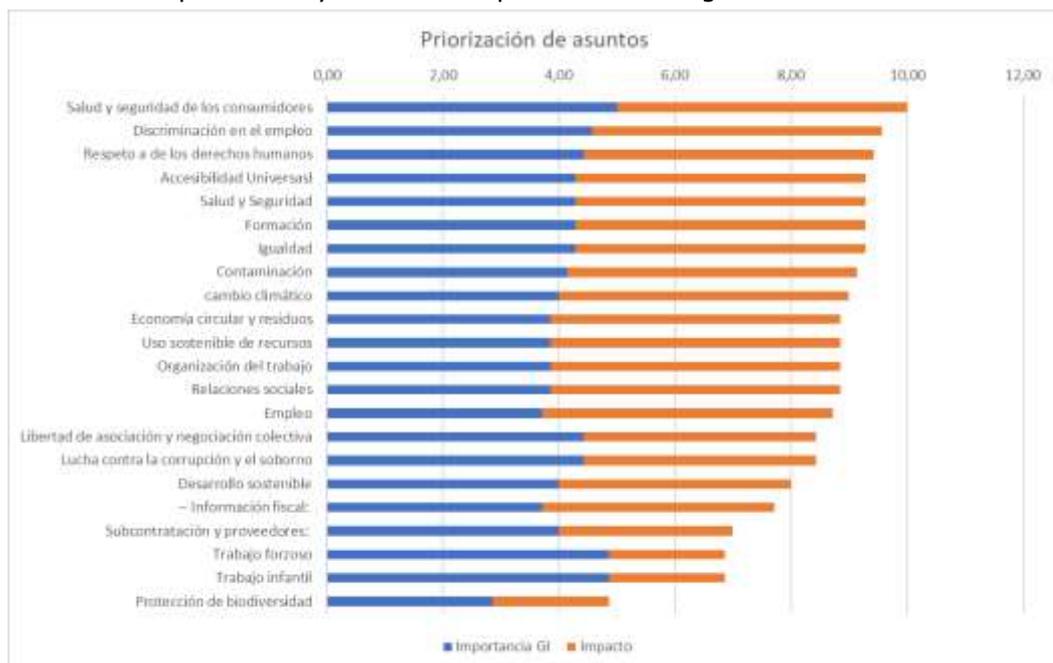
- El Capital (dado que la Junta Directiva ha aprobado y validado la memoria).
- El propio personal, con la participación del equipo de trabajo GRI, las consultas a los Directores de Zona y Responsables de las distintas Áreas/Servicios de la organización con relevancia respecto a los aspectos considerados en GRI.
- La memoria ha sido validada y aprobada por la Alta Dirección de Atenzia.

En próximas ediciones de la memoria buscaremos la participación directa y activa de los distintos grupos de interés para una mejor adecuación de la memoria a todas sus inquietudes y necesidades.

5. Determinación de los aspectos materiales y de su cobertura

Para determinar los aspectos materiales, cada miembro del equipo GRI, partiendo de la 1ª criba realizada a los posibles aspectos, ha valorado los mismos, teniendo en mente los diferentes Grupos de Interés (GI), y considerando la importancia que puede tener para cada uno de ellos, y la puntuación otorgada, con el fin de establecer una prioridad en los mismos.

En el gráfico siguiente se han clasificado los asuntos por PRIORIDAD, atendiendo a la IMPORTANCIA para los GI y el IMPACTO que tiene en el negocio.



11 Índice GRI y correspondencia INF

GRI Standard Nº	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 102	Cláusulas generales	102-1	Nombre de la organización	Modelo de negocio: entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	ATENZIA, Servicios de teleasistencia S.A:
GRI 102	Cláusulas generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		12 a 14
GRI 102	Cláusulas generales	102-3	Sede Central		Plaza de Manuel Gómez Moreno 2. 7ª planta. 28020. Madrid
GRI 102	Cláusulas generales	102-4	Delegaciones		11
GRI 102	Cláusulas generales	102-5	Propiedad y forma jurídica		Sociedad Anónima
GRI 102	Cláusulas generales	102-6	Mercados		11 a 14
GRI 102	Cláusulas generales	102-7	Tamaño de la organización		15 y 46
GRI 102	Cláusulas generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		46 a 59
GRI 102	Cláusulas generales	102-9	Cadena de suministro		72, 73
GRI 102	Cláusulas generales	102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro		72, 73
GRI 102	Cláusulas generales	102-11	Principio o enfoque de precaución		34 a 38
GRI 102	Cláusulas generales	102-12	Iniciativas externas		71
GRI 102	Cláusulas generales	102-13	Pertenencia a asociaciones		69, 70, 71
GRI 102	Cláusulas generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4, 5
GRI 102	Cláusulas generales	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		22, 23, 35, 36
GRI 102	Cláusulas generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		26 a 32
GRI 102	Cláusulas generales	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		25, 26
GRI 102	Cláusulas generales	102-18	Estructura de gobierno		7 a 10

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	N° cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 102	Cláusulas generales	102-19	Delegación de autoridad	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-25	Conflictos of intereses	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	NA	Opción esencial

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard Nº	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 102	Cláusulas generales	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-35	Políticas de remuneración	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-36	Proceso para determinar la remuneración	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-38	Ratio de compensación total anual	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NA	Opción esencial
GRI 102	Cláusulas generales	102-40	Listado de grupos de interés	Modelo de negocio: entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	20, 21
GRI 102	Cláusulas generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva		61
GRI 102	Cláusulas generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés		20, 21
GRI 102	Cláusulas generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		20, 21, 22, 23
GRI 102	Cláusulas generales	102-43 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		22
GRI 102	Cláusulas generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		22
GRI 102	Cláusulas generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Sin correspondencia
GRI 102	Cláusulas generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sin correspondencia	79 a 82
GRI 102	Cláusulas generales	102-47	Lista de temas materiales	Sin correspondencia	82
GRI 102	Cláusulas generales	102-48	Reexpresión de la información	Sin correspondencia	No hay reexpresiones sobre informes anteriores
GRI 102	Cláusulas generales	102-49	Cambios en el informe	Sin correspondencia	No hay cambios
GRI 102	Cláusulas generales	102-50	Periodo que comprende	Sin correspondencia	1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2021

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	N° cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 102	Cláusulas generales	102-51	Fecha del informe más reciente	Sin correspondencia	Primer informe
GRI 102	Cláusulas generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Sin correspondencia	Anual
GRI 102	Cláusulas generales	102-53	Contacto para preguntas sobre el informe	Sin correspondencia	78
GRI 102	Cláusulas generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sin correspondencia	78
GRI 102	Cláusulas generales	102-55	Índice de contenidos GRI	Sin correspondencia	83 a 87
GRI 102	Cláusulas generales	102-56	Verificación externa	Sin correspondencia	97
GRI 103	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Sin correspondencia	79 a 82
GRI 103	Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Políticas	26 a 33, 24, 34 a 36, 46 a 48, 60, 61, 64, 66, 72
GRI 103	Enfoque de gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sin correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y medición de procesos - Auditorías internas / externas ISO 9001; ISO 14001 y UNE 158401 - Quejas y reclamaciones y retroalimentación de partes interesadas
GRI 201	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Sin correspondencia	77
GRI 201	Desempeño económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Sin correspondencia	No se han identificado riesgos ni oportunidades derivadas del cambio climático con potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones
GRI 201	Desempeño económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Sin correspondencia	No hay planes de beneficios ni planes de jubilación específicos para empleados.
GRI 201	Desempeño económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información fiscal	77

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard No	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 202	Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Empleo:	Pág 52. Salario conforme a convenio
GRI 202	Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Empleo:	100%. Los Dtores territoriales de cada delegación son de la CCAA en la que se ubican, así como los altos cargos directivos de Servicios Centrales
GRI 203	Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sin correspondencia	No hay
GRI 203	Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Sin correspondencia	No se han identificado
GRI 204	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Subcontratación y proveedores	No se dispone del dato numérico. En todas las delegaciones se trabaja con proveedores locales, excepto los proveedores de tecnología y equipos que tienen alcance nacional. En próximas memorias se sacará el gasto desglosado.
GRI 205	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:	100%. Especialmente las relacionadas con las licitaciones públicas.
GRI 205	Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		64, 65
GRI 205	Anticorrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No ha habido casos de corrupción
GRI 206	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No ha habido
GRI 301	Materiales	301-1	Materiales usados por persona o volumen	Uso sostenible de los recursos: consumo de materias primas y las medidas	38 a 43

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	N° cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 301	Materiales	301-2	Insumos reciclados usados	adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	42. E eléctrica 100% renovable
GRI 301	Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		42
GRI 302	Energía	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	44
GRI 302	Energía	302-2	Consumo de energía fuera de la organización		42, 43 y 44
GRI 302	Energía	302-3	Intensidad energética		42 y 43
GRI 302	Energía	302-4	Reducción del consumo de energía		43
GRI 302	Energía	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		42, 43 y 44
GRI 303	Agua y efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	El agua consumida procede de la red de abastecimiento y es vertida a la red de saneamiento. Es para el consumo de los trabajadores en la oficina, no es agua de proceso, ni impactamos en él. Además, en muchos casos no es posible conocer el consumo al estar incluido en el alquiler de la oficina.
GRI 303	Agua y efluentes	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		
GRI 303	Agua y efluentes	303-3	Extracción de agua		
GRI 303	Agua y efluentes	303-4	Vertido de agua		
GRI 303	Agua y efluentes	303-5	Consumo de agua		
GRI 304	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Ninguno de nuestros centros está en área protegida
GRI 304	Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		44, 45

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard Nº	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 304	Biodiversidad	304-3	Hábitats protegidos o restaurados		Ninguno de nuestros centros está en hábitats protegidos o restaurados ni impacta en ellos
GRI 304	Biodiversidad	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Ninguno de nuestros centros está en hábitats protegidos o restaurados ni impacta en ellos
GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	38
GRI 305	Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		39
GRI 305	Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		44. Solo las emitidas por equipos instalados en domicilios.
GRI 305	Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		40
GRI 305	Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		40
GRI 305	Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No se usan este tipo de productos
GRI 305	Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No se han contabilizado este año. En próximas memorias se incluirán por medio de su inclusión en la huella de carbono.
GRI 306	Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	– Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	41, 42
GRI 306	Residuos	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		41, 42
GRI 306	Residuos	306-3	Residuos generados		41, 42
GRI 306	Residuos	306-4	Residuos no destinados a eliminación		41, 42
GRI 306	Residuos	306-5	Residuos destinados a eliminación		41, 42
GRI 307	Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No ha habido incumplimientos

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard No	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	73
GRI 308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		42
GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	47 a 50. No se reporta la tasa de rotación de personal porque no se dispone de la información desglosada por edad, sexo y región.
GRI 401	Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		No existen diferencias
GRI 401	Empleo	401-3	Permiso parental	Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	51
GRI 402	Relaciones trabajador-empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Conforme a convenio. Calendario anual en enero de turnos y horarios, revisado trimestralmente. Cambios con 1 semana de antelación.
GRI 403	Seguridad y salud	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Organización del trabajo: número de horas de absentismo; Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	53. En mayo de 2022 se ha pasado de un Servicio de Prevención Ajeno a uno Propio, que será objeto de auditoría legal al año (Mayo de 2023). Es intención de implantar un sistema de gestión de la Seguridad y la salud a lo largo del año 2023.
GRI 403	Seguridad y salud	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes		Los procesos necesarios para este punto son conforme a la legislación

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
					vigente española y documentos divulgativos del INSHT: a) Procedimiento de Evaluación de riesgos y planificación b) Procedimiento de investigación de accidentes e incidentes
GRI 403	Seguridad y salud	403-3	Servicios de salud en el trabajo		Servicio prevención propio excepto la vigilancia de la salud. Control anual del proveedor en cuanto a calidad Pág 8 y 9
GRI 403	Seguridad y salud	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág 55 y 56
GRI 403	Seguridad y salud	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág 42
GRI 403	Seguridad y salud	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		No hay trabajadores vinculados por relaciones comerciales.
GRI 403	Seguridad y salud	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		
GRI 403	Seguridad y salud	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		100%. Todo el personal está cubierto por el sistema de gestión de la seguridad y la salud que cumple la legislación vigente. En 2023 se abordará la certificación externa del sistema.
GRI 403	Seguridad y salud	403-9	Lesiones por accidente laboral		Pág 54
GRI 403	Seguridad y salud	403-10	Dolencias y enfermedades laborales		Pág 54
GRI 404	Formación y educación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	– Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	56
GRI 404	Formación y educación	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		47

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	N° cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 404	Formación y educación	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		56
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Pág 8; páginas 47 a 50
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Empleo: las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad.	47 a 50

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard Nº	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 406	NO discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Igualdad:	No se han producido
GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Derechos humanos: Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	No hay operaciones ni proveedores con riesgo para la libertad de asociación y negociación colectiva
GRI 408	trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		No hay operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo infantil
GRI 409	Trabajo forzoso	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		No hay operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo infantil
GRI 410	Prácticas de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No procede. No hay personal de seguridad
GRI 411	Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No procede. En ninguna de estas ubicaciones existen pueblos indígenas
GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		100% operaciones
GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		47. 100%
GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		No hay acuerdos de inversión significativos con cláusulas específicas sobre derechos humanos por no ser necesarias en el entorno en el que operamos.
GRI 413	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		Información sobre la sociedad: – Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard N°	Título GRI Standard	N° cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 413	Comunidades locales	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.	Impacto principal: contaminación atmosférica por uso de vehículos. Pág 34 a 38
GRI 414	Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	No hay evaluación por criterios sociales ni igualdad de género. Se prevé su inclusión en 2023
GRI 414	Supplier Social Assessment	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
GRI 415	Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	No se contribuye a ningún partido político
GRI 416	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	76
GRI 416	Salud y seguridad de los clientes	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No ha habido
GRI 417	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		76
GRI 417	Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No ha habido
GRI 417	Marketing y etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No ha habido
GRI 418	Customer Privacy	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		17,18. No ha habido

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

GRI Standard Nº	Título GRI Standard	Nº cláusula	Título cláusula	INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA- COMENTARIO
GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No ha habido incumplimientos

12 Declaración del Estado de Información No Financiera

En cumplimiento de la legislación vigente los administradores de la sociedad SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A. declaran, con fecha 28 de julio de 2022 el presente Estado de Información No Financiera que forma parte del informe de gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, quedando firmado, en representación del Consejo de Administración por el Consejero Delegado, Benigno Lacort.

Benigno Lacort
Consejero Delegado

