ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024

10 de julio de 2025

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024

10 de julio 2025

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 4

1.1 CARTA DE LA DIRECCIÓN 4

2 PRESENTACIÓN 6

2.1 MODELO DE NEGOCIO. EL MODELO ATENZIA 7
2.2 INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL BIENESTAR 9
2.3 MERCADOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS 9
2.4 CLIENTES 10
2.5 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA 13
2.6 GRUPOS DE INTERÉS. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS 17
2.7 PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS. ESTRATEGIAS 19

3 POLÍTICAS 22

3.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 22
3.2 CÓDIGO ÉTICO 22
3.3 POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD 26
3.4 OTRAS POLÍTICAS 27

4 CUESTIONES AMBIENTALES 28

4.1 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL 28
4.2 INTRODUCCIÓN Y PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL 28
4.3 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CERTIFICACIÓN AMBIENTAL 29
4.4 RECURSOS DEDICADOS A LA PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL 30
4.5 EFECTOS ACTUALES Y PREVISIBLES DE NUESTROS PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS (ASPECTOS AMBIENTALES) 30
4.6 PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN 32
4.7 INDICADORES AMBIENTALES Y MEDIDAS TOMADAS 33

5 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 41

5.1 CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y CALIDAD HUMANA 41
5.2 PROCEDIMIENTOS RELATIVOS AL PERSONAL 41
5.3 VOCACIÓN Y COMPROMISO 42
5.4 ENTREVISTAS DE DESEMPEÑO 43
5.5 MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL 43

© 2025. Todos los derechos reservados.

5.6 RETRIBUCIÓN DEL PERSONAL 44
5.7 INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL 45
5.8 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 57
5.9 IGUALDAD 58

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 EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS 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 63

7.1 POLÍTICA O MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES 63
7.2 CUMPLIMIENTO LEGAL 63
7.3 CANAL DE DENUNCIAS 64
7.4 APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO 64

8 INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD 65

8.1 COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE 65
8.2 PROVEEDORES Y SUBCONTRATACIÓN 76
8.3 CONSUMIDORES 78
8.4 RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS 79
8.5 ACTOS INSTITUCIONALES 79

9 DESEMPEÑO ECONÓMICO 81

10 DATOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA 83

11 ÍNDICE INOF 87

12 DECLARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 89

© 2025. Todos los derechos reservados.

1 Introducción

1.1 Carta de la Dirección

En su continua apuesta por la responsabilidad y el compromiso social como un principio estratégico de la compañía, presentamos el Estado de *Información No Financiera de Atenzia, Servicios de teleasistencia S.A. correspondiente al ejercicio 2024* 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, hace casi 30 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 un único objetivo: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas. A través de un modelo de Atención Centrado en la Persona (ACP), 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.

2024 ha sido una prueba de fuego y una demostración práctica del compromiso de Atenzia con la sociedad en la que opera. El 29 de octubre se producía una de las mayores catástrofes naturales de la historia de España. Una DANA causó estragos en Valencia, una de las zonas en las que operamos. Desde el primer momento Atenzia puso todo su conocimiento, experiencia y compromiso en atender y ayudar a las víctimas y colaborar con los servicios sociales para asegurar el bienestar de las personas usuarias y afectadas.

Se mantuvieron un total de más de 372 mil comunicaciones para ayudar a las personas usuarias del servicio de teleasistencia desde el 29 de octubre al 1 de diciembre de 2024. Para ello, Atenzia reforzó su plantilla y puso el foco en garantizar el soporte asistencial para la atención y emisión de llamadas, para la gestión de emergencias y para efectuar comunicaciones de reaseguramiento.

Además de las actuaciones propias del servicio, Atenzia colaboró activamente en tareas como la puesta en marcha de un mecanismo extraordinario para el seguimiento de ubicaciones para las personas que dispone de teleasistencia móvil.

Estas actuaciones permitieron identificar casos de especial vulnerabilidad y necesidades específicas derivadas de las consecuencias de la catástrofe. Gracias a este triaje, se derivaron al departamento de Programas del Servicio de Teleasistencia Avanzada aquellos casos más vulnerables para ofrecerles

© 2025. Todos los derechos reservados.

un apoyo específico, a través de profesionales que conforman el Equipo Multidisciplinar de atención a la vulnerabilidad (Psicólogos, DUE, Terapeuta Ocupacional, Trabajadores Sociales…).

Además de las tareas arriba mencionadas Atenzia participó activamente en la **Gestión y envío de alimentos y medicinas urgentes.** Desde el 29 de octubre se atendió a distintos grupos de personas usuarias que se consideraban vulnerables; como es el caso de *personas con necesidades de alimentación, higiene y cuidados personales* o el de personas que vivían solas y que no tenían apoyo familiar.

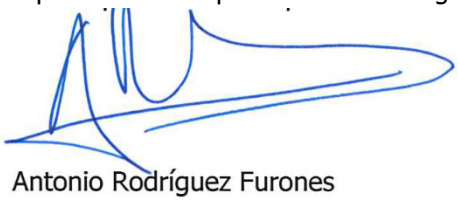
Por otro lado, se *comenzaron a gestionar emergencias generadas por la falta de medicación esencial* para algunas personas usuarias del servicio, como oxígeno, insulina, diálisis... Cada uno de estos casos se gestionó de manera coordinada con la Dirección General de Dependencia y la Oficina de Coordinación Sociosanitaria de la Conselleria de Sanitat. Cabe resaltar que hubo casos en los que profesionales del equipo de Atenzia transportaron y entregaron las medicinas necesarias a las personas, al carecer estos de red de apoyo para su obtención.

Todo este dispositivo pone de manifiesto, como ya ocurrió con la pandemia de COVID-19, que el Servicio de Teleasistencia se ha consolidado como un servicio público crucial de soporte asistencial en catástrofes sobrevenidas y situaciones de emergencia, para todas aquellas personas mayores o en situación de dependencia.

Estas actuaciones se han visto refrendadas por el reconocimiento de la Diputación de Valencia y del Ayuntamiento de Valencia y de la Generalitat Valenciana.

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 más relevantes y seguiremos apostando por la innovación, la ética y la transparencia como pilares de nuestra gestión.



Antonio Rodríguez Furones
Director General

© 2025. Todos los derechos reservados.

2 PRESENTACIÓN

Líderes en atención social y sanitaria en remoto

El presente y el futuro del bienestar

Atenzia es un modelo de asistencia referente en el bienestar y la salud de las personas. Nuestra ambición es que cualquier persona tenga a su alcance una atención de calidad en cualquier lugar, momento y situación. La innovación social y tecnológica son las herramientas que nos aportan la capacidad de proyectar y resolver las necesidades de la sociedad del futuro.

Somos referentes

en la atención a las personas. Cada día nos esforzamos en el desarrollo de servicios sociosanitarios aplicando la innovación social y tecnológica. Solo así logramos un sistema de atención eficiente para cada caso

Modelo de salud integral

diseñado para que cualquier usuario, de una entidad pública o privada, disponga de los mejores servicios sociosanitarios para alcanzar objetivos realistas en la mejora de su bienestar físico, social y mental.

El sector público y privado

son el foco de nuestra actividad. Desarrollamos junto a cada entidad soluciones vanguardistas, sostenibles y universales con capacidad de adaptación a cualquier colectivo

29 **años** de experiencia

>205 mil personas usuarias de teleasistencia

> 174 mil intervenciones teléfonos de violencia

© 2025. Todos los derechos reservados.

2.1 Modelo de negocio. El modelo Atenzia

Prestamos servicios sociosanitarios a distintos colectivos adaptados a las necesidades de cada usuario conforme a un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP). Es un modelo de atención en continua adaptación y mejora, capaz de adecuarse a la circunstancia concreta de todo colectivo y persona. Esta flexibilidad nos permite trabajar la solución personalizada para cada caso. Todo gestionado por nuestra propia plataforma tecnológica, que gestiona la información y datos del usuario para diseñar cada intervención específica.

Un modelo dinámico y evolutivo adaptado a cada usuario

ALTA

Creamos un expediente personalizado de cada usuario conforme a las necesidades definidas y validadas previamente. Con todos estos datos, realizamos un análisis inicial de situación: identificación y localización de cada usuario y el entorno sociofamiliar que le acompaña, junto con las infraestructuras, equipamientos y dispositivos de los que dispone o necesita.

VALORACIÓN

Realizamos una valoración integral a cada persona mediante test enfocados a conocer su situación respecto a las diferentes áreas de la salud.

- Área física: movilidad, patologías, nutrición
- Área social: entorno, redes de apoyo, situación familiar
- Área mental: estrés, depresión, ansiedad

Estos tests son herramientas de valoración estandarizadas y con evidencia científica que nos permiten identificar con fiabilidad las áreas de mejora, establecer los objetivos finales y hacer seguimiento de la evolución de cada persona.

© 2025. Todos los derechos reservados.

INTERVENCIÓN

Empoderamos a cada usuario enfatizando su papel protagonista en la mejora de su bienestar. Nuestros profesionales acuerdan con el usuario las metas razonables a corto plazo, realizan la intervención y monitorizan su evolución.

El contacto periódico con el usuario nos permite obtener indicadores de su progreso y adaptar el Plan de Intervención a los cambios que se produzcan en su situación física, social o mental.

Cada área cuenta con diferentes programas que tratan en profundidad las casuísticas concretas identificadas previamente en los test.

Las claves de la intervención: los programas técnicos.

Los programas responden a las necesidades específicas identificadas en la fase inicial de diagnóstico de situación, y a aquellas otras que pueden surgir durante el proceso de intervención. Su diversidad temática y la posibilidad de aplicar simultáneamente otros programas, en función de las necesidades de cada usuario, nos permite una atención muy precisa en cada caso. Las temáticas se organizan en las 3 áreas que la OMS establece para la salud de las personas.

Funcional	Mental	Social
•Programa de caídas, deficiencias sensoriales, prevención de la desnutrición, Programa de salud-medición de constantes biomédicas.	•Programa de enfermedad mental, Programa de deterioro cognitivo, Programa de atención a víctimas de violencia o malos tratos, Programa de duelo	•Programa de envejecimiento activo/participación comunitaria (ASC específicas), Programa de soledad no deseada (SND), Programa de cuidadores

La asignación de uno o varios programas para un mismo caso se realiza en base a un análisis y valoración individualizado y multidimensional. El objetivo es alcanzar el máximo bienestar posible evitando así situaciones de riesgo o frustración para el mismo. Revisamos, actualizamos y creamos nuevos programas que implementan las realidades sociales actuales para mantenernos siempre a la vanguardia de los servicios sociosanitarios. Tanto de los programas aplicados como del seguimiento focalizado, responde un equipo multidisciplinar formado por expertos en Terapia Ocupacional, Psicología, Fisioterapia, Medicina, Enfermería o Trabajo Social, entre otros.

© 2025. Todos los derechos reservados.

2.2 Innovación al servicio del bienestar

2.2.1 Innovación sociosanitaria

La innovación sociosanitaria es clave para introducir en los ecosistemas sociales nuevas conductas, hábitos y modelos sustancialmente diferentes a los actuales.

Nuestro enfoque es implementar modelos transformadores que mejoren el bienestar físico, mental y social de las personas desde perspectivas diferentes y complementarias a las puramente tecnológicas. El Modelo Atenzia incorpora las nuevas formas de hacer, organizarse y relacionarse manteniendo siempre una visión humanista de la atención.

Investigamos de forma continua y colaboramos con fundaciones, instituciones académicas y médicas de referencia, y creamos sinergias que nos permiten estar a la vanguardia en el cuidado de las personas.

2.2.2 Innovación tecnológica

La atención humanizada también está ligada al uso de la tecnología como una herramienta al servicio de las personas. Una tecnología que mejora su calidad de vida y cuya adopción requiere necesariamente experiencias de uso natural, fácil e intuitivo. Los usuarios demandan dispositivos y procedimientos técnicos que pasen desapercibidos y que no interfieran en su actividad diaria. Tecnologías que proporcionen seguridad y tranquilidad a la vez que fomentan la autonomía de las personas.

La innovación tecnológica aporta al Modelo Atenzia mejoras y herramientas para una atención cada vez más sofisticada, precisa y sostenible.

La tecnología adquiere su verdadero valor solo cuando está centrada en el bienestar de nuestros usuarios y en las competencias de nuestros profesionales.

2.3 Mercados, productos y servicios

TELEASISTENCIA

Pioneros en la prestación de teleasistencia en España, nuestro modelo de atención predictivo, preventivo e integral se adapta a cada usuario. Facilitamos la permanencia e integración de las personas en su entorno vital, familiar y social. Trabajamos para Administraciones públicas referentes en teleasistencia por la innovación y calidad de las prestaciones que ofrecemos.

TELESALUD

El diseño integral de programas de salud en remoto para patologías crónicas, monitorización de constantes vitales, fomento de la adherencia terapéutica y atención psicológica es una de nuestras áreas de actuación más innovadoras. Desde una perspectiva sociosanitaria, generamos un mapa de

© 2025. Todos los derechos reservados.

situación de cada paciente considerando el diagnóstico médico, los factores sociales y los factores mentales para generar un plan de atención individualizado.

VIOLENCIA DE GÉNERO

Nuestro compromiso frente a la violencia contra la mujer es una realidad desde hace más de 20 años. Prestamos servicios para la prevención y atención jurídica, psicológica y social a mujeres víctimas y a su entorno en el ámbito local, autonómico y nacional.

Prestamos servicios presenciales como el Turno Social de Guardia 24 horas, Educación Familiar o Puntos Violeta y, en remoto, de formación a profesionales, elaboración de estudios y guías especializadas, atención y seguimiento a mujeres víctimas a través de dispositivos de geolocalización o el Servicio 016 y otros servicios de atención telefónica y / o presencial.

2.4 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 2024 hemos atendido a más de **205 mil** usuarios de teleasistencia en el ámbito público y privado lo que supone un crecimiento de un **12,9%** respecto de 2023.

En 2023 la cuota de mercado de Atenzia fue de un **16,7%** en número de personas usuarias de teleasistencia* en España.

*Fuente: Servicios Asistenciales a Domicilio | Nota de prensa 2024 | DBK Observatorio Sectorial (dato calculado con base en el nº de usuarios de Atenzia en 2023 y el total de usuarios de teleasistencia reflejados en dicha nota y extraídos del Informe special Servicios Asistenciales a Domicilio de 2023 del Observatorio Sectorial DBK de INFORMA.

A ellos hay que sumar las más de **174 mil** 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

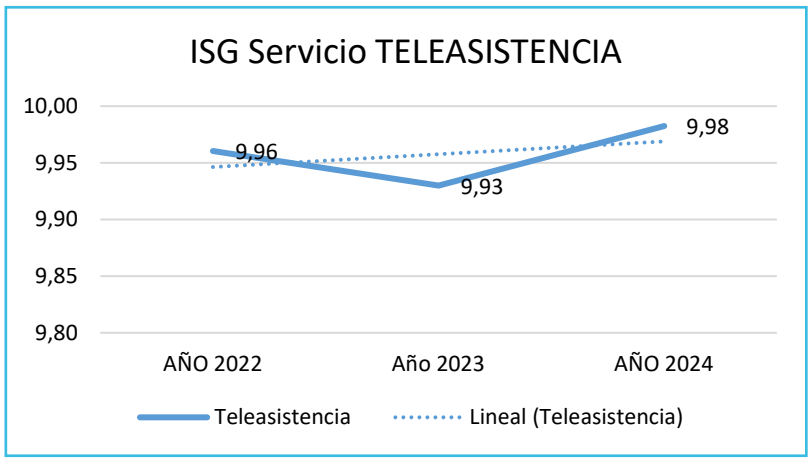
La percepción de los usuarios acerca de la prestación del servicio aporta la información necesaria del cumplimiento estricto de los requisitos, así como del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Resumiendo, **medimos la calidad percibida** por las personas usuarias, por medio de distintos mecanismos:

- Visitas de seguimiento.
- Encuestas telefónicas o presenciales.

Teleasistencia

Todos los servicios de teleasistencia tienen una alta valoración, por encima de 9,5, siendo el **Índice de Satisfacción Global** de 2024 un **9,98 sobre 10.**

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



Teléfonos de violencia

La satisfacción de las personas usuarias de los teléfonos de violencia se sitúa por encima del 9,8.

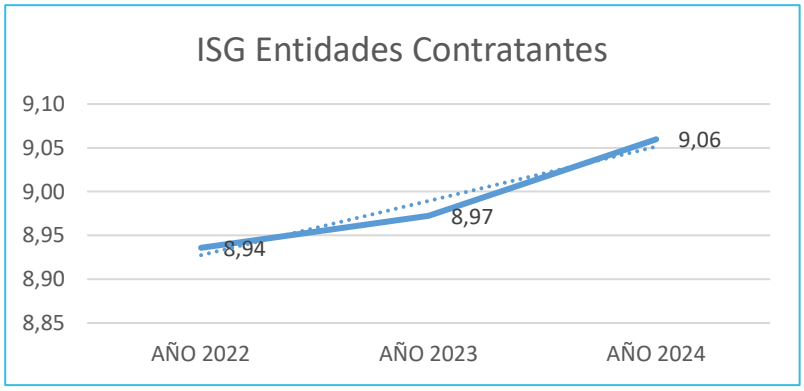
Satisfacción de las entidades contratantes

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

- Reuniones periódicas
- Cuestionario anual

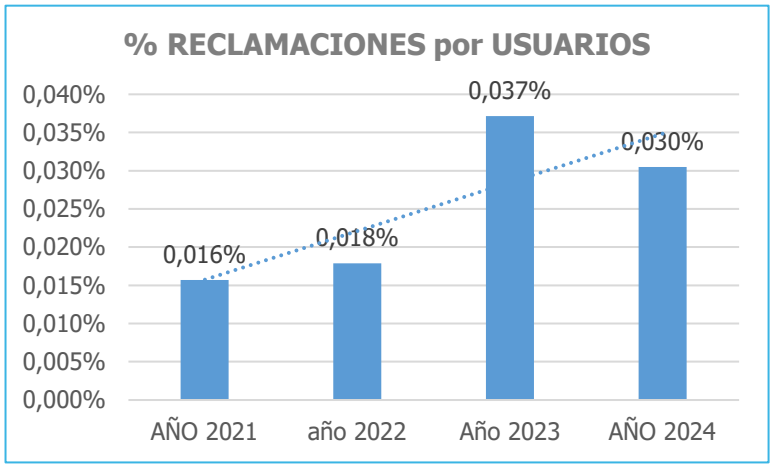
El **Índice de satisfacción de las entidades contratantes** de los servicios de teleasistencia ha sido de **9,06** manteniéndose en valores muy similares respecto de años anteriores.

© 2025. Todos los derechos reservados.



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 de teleasistencia registradas en 2024 ha ascendido a 177, siendo 63 las imputables, lo que supone una tasa de **0,03%** en teleasistencia en todo el año, es decir, 1 queja por cada **3.280** usuarios.

En los servicios de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia no se han registrado quejas procedentes 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.

Cumplimos los 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.

Tenemos implantada una Política de Seguridad del 9 de abril del 2024, 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Además, en 2024 hemos pasado la certificación inicial con fecha del 13/12/2024 conforme al Esquema Nacional de Seguridad categoría ALTA (certificado-ENS-ATENZIA.pdf).

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.

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 regulatorio. Tampoco existen filtraciones pérdidas o robos en los que se haya constatado fehacientemente una fuga de datos personales.

Algunos de nuestros clientes

2.5 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

2.5.1 Órganos de Gobierno

Comité de Dirección

A finales de 2024 el Comité de Dirección lo componían:

- Presidente del Comité
- Adjunta al Consejo de Administración
- El Dtor General
- 1 propietario

Periodicidad: mensual

Consejo de Administración

Integrado por:

a) El Presidente del Consejo de Administración,

b) 1 representante de Zelea Gestión Patrimonial, S.L.

c) 1 representante de Egeria Management, S.L.

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.

2.5.2 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.

En 2024 el Comité estaba compuesto por 4 mujeres y 3 hombres.

- D. Íñigo Coca Moroder
- D. Antonio Rodríguez
- Dª Beatriz Alejo Salguero
- Dª Esperanza Vidal Infer
- Dª Silvia Fornés Wheeler
- Dª Adriana Acevedo
- D. Pablo Beneitez.

A este núcleo se unen otros directores de área o territoriales en función del asunto a tratar. Periodicidad: mensual

Comité de Seguridad y Salud.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Sus funciones principales son:

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

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 y medio ambiente
- 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).

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 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
- 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
- Un asesor jurídico externo

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. 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)
- Madrid (Delegación Centro)
- Palma de Mallorca (Delegación Baleares)
- Ibiza
- Zaragoza (Delegación Nordeste)
- Pamplona
- Logroño
- Valencia (delegación Este)
- Castellón

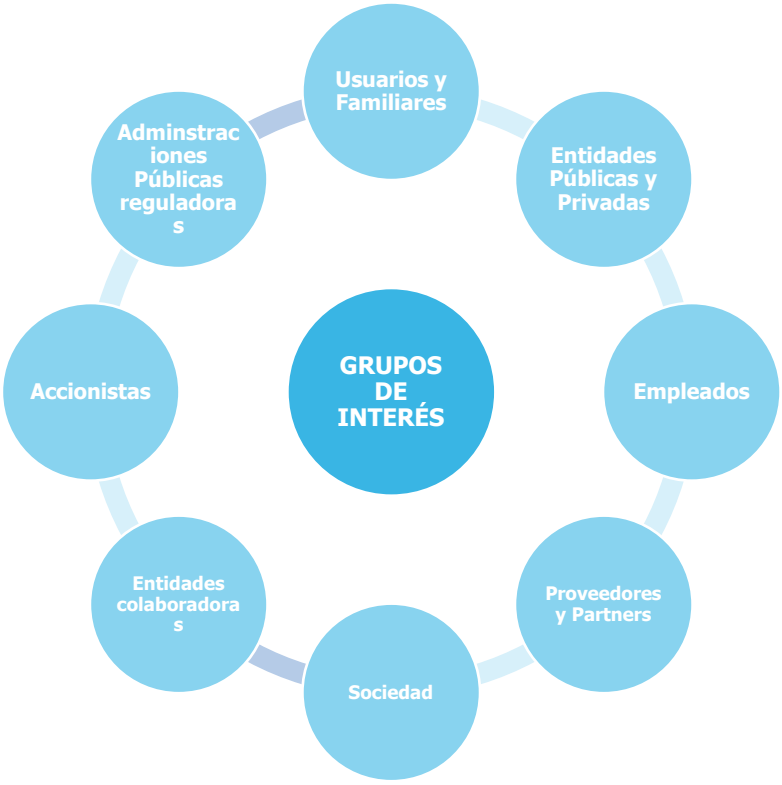
© 2025. Todos los derechos reservados.

- Menorca
- Salamanca
- Santander (delegación Norte)
- Lugo

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

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

GI	Definición y justificación
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.
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.

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	• Entrevistas personales • Llamadas de seguimiento • Visitas de seguimiento • Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones	• Encuestas de satisfacción • Servicio de Atención al Cliente • Página web y blog • Redes sociales • Eventos y actividades
AAPP y Entidades contratantes	• Reuniones periódicas/grupos de trabajo • Encuestas de satisfacción • Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones	• Correos y avisos • Servicio de Atención al Cliente • Página web y blog • Redes sociales • Eventos y actividades
Empleados	• Reuniones / grupos de trabajo	• Encuestas de clima laboral

© 2025. Todos los derechos reservados.

	• Comités. • Sistema de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones. • Evaluación de desempeño	• Correo electrónico. • Tablón de anuncios. • Página web y blog • Eventos y actividades
Proveedores y Partners	• Reuniones periódicas • Encuestas de evaluación	• Página web y blog • Eventos y actividades
Sociedad y medio ambiente	• Reuniones periódicas/grupos de trabajo. • Correo electrónico.	• Página web y blog • Redes sociales • Eventos y actividades
Entidades colaboradoras del servicio	• Reuniones periódicas/grupos de trabajo • Eventos y actividades	• Correos y avisos • Página web y blog
Accionistas	• Junta General • Comités • Consejo de Administración	
Administraciones Públicas reguladoras	• 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).

Las administraciones públicas quieren fomentar la atención en el domicilio de las personas dependientes, tanto por ser una preferencia mayoritaria de las personas como por la propia sostenibilidad del sistema.

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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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, como 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 generado por la ingente cantidad 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.

Fruto de estas tendencias y de **nuestra constante innovación para el bienestar sociosanitario son proyectos como:**

a) CAREWell

CAREWell recoge y analiza más de 5 millones de datos mensuales mediante algoritmos de inteligencia artificial. Esta información anónima —procedente de sensores, alarmas y otros dispositivos conectados— se convierte en conocimiento útil para:

✅ Anticipar necesidades sociosanitarias

✅ Detectar situaciones de riesgo

✅ Mejorar la eficiencia y personalización de la atención, permitiendo identificar tendencias y patrones de comportamiento.

El resultado es un modelo de teleasistencia predictiva, diseñado para evolucionar los Servicios Sociales desde la prevención, la optimización de recursos y la toma de decisiones basadas en datos reales. (CAREWell: Atenzia presenta junto a los ayuntamientos de Santander, Madrid y Valencia el proyecto europeo que transformará la teleasistencia con inteligencia de datos)*.

**. Proyecto iniciado en 2024 con fecha de implantación efectiva prevista a finales de 2025.*

b) SOFI

Innovación digital disruptiva para prevenir y gestionar la fragilidad de las personas mayores. Codesarrollada por Atenzia y Evidenze, SOFI fue *una de las propuestas finalistas del proyecto europeo de compra pública pre-comercial eCare*. Es una herramienta telemática que ofrece un radar de actividades o un mercado social para dar un soporte emocional además de otras prestaciones como un plan de ejercicio físico personalizado o un programa nutricional semanal (https://atenzia.com/es/noticia/sofi-proyecto-ecare).

Objetivos de calidad y medio ambiente

En el año 2024 se ha trabajado sobre los siguientes objetivos

1. Unificación y simplificación en la gestión de indicadores
2. Homogeneización en la sistemática para la medición de la satisfacción y la gestión de las quejas y reclamaciones
3. Automatización de tareas mediante uso de Inteligencia Artificial

© 2025. Todos los derechos reservados.

4. Desarrollo de aplicaciones parala gestión de no conformidades, acciones correctivas y quejas y reclamaciones
5. En cuanto a objetivos específicos de medio ambiente fueron:
    a) La reducción del consumo de energía eléctrica.
    b) La reducción del consumo de combustibles fósiles para la movilidad.

Seguridad de la Información

En cuanto a la Seguridad de la Información se ha obtenido la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad, categoría ALTA.

Otros objetivos

En cuanto a **la Seguridad y salud en el trabajo** se ha pasado a disponer de un Sistema de Prevención propio, objeto de auditoría legal, en marzo de 2023.

© 2025. Todos los derechos reservados.

3 Políticas

3.1 Misión, Visión y valores

La misión, visión y valores de Atenzia está disponible en el siguiente enlace Misión y valores (atenzia.com).

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.
- Manifestar 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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 para los cuales preserva la confidencialidad, integridad y su disponibilidad.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 declaremos 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

© 2025. Todos los derechos reservados.

se comprometen a cooperar e implementar soluciones para apoyar el envejecimiento activo y saludable como una respuesta completa al desafío demográfico de Europa.

Cumplimiento del Código Ético

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 norna 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 9001:2015; 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-ahumada y Villaverde); 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, Lugo, Menorca e Ibiza
ISO 9001:2015; ISO 14001:2015	c) La prestación del servicio de atención telefónica y presencial a mujeres víctimas de violencia	Madrid, Zaragoza, Palma de Mallorca, Menorca e Ibiza
	d) La prestación del servicio de atención a pacientes en remoto y telemonitorización	Madrid, Valencia

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 de Seguridad de la información disponible para su consulta en el siguiente enlace politica-de-seguridad-de-la-informacion.pdf (atenzia.com).

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

4 Cuestiones ambientales

4.1 Compromiso con la sostenibilidad ambiental

En Atenzia estamos comprometidos con el entorno y el desarrollo sostenible. Cumplimos en todo momento con la legislación ambiental que afecta a nuestras actividades y trabajamos para adoptar las medidas a nuestro alcance que permiten 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.

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, su uso y la 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) el consumo de papel
    c) consumo de combustible y emisiones atmosféricas de los vehículos y
    d) la generación de residuos asimilables a urbanos en nuestros centros de trabajo.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 2024:

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.
- Consumo de papel
- 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 superior.
- 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".

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,

© 2025. Todos los derechos reservados.

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.
- 1 responsable operativo de calidad y medio ambiente en cada delegación a tiempo parcial.
- 1 administrativo que apoya 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.
- 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 domiciliarias 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 serviciso 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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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. 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 papel
c) El consumo de combustible y las emisiones atmosféricas expresadas como Huella de Carbono
d) La generación de residuos, especialmente si son peligrosos.

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

Con relación al consumo eléctrico:

i. *Energía eléctrica 100% procedente de fuentes renovables* en todas nuestras oficinas, excepto Castellón y Pamplona. El % total en Atenzia de E eléctrica procedente de fuentes renovables es del **98,47**% a nivel nacional.

	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
% E renovable	**97,23%**	**98,23%**	**98,47%**

En el mes de marzo de 2025 se ha contratado E 100% renovable en las oficinas de Pamplona y Castellón, con lo que en 2026 alcanzaremos E 100% renovable en nuestras oficinas

ii. Buenas prácticas de ahorro energético en oficinas implantadas desde 2019

Con relación a la generación de residuos:

i. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y dispositivos para alargar su vida útil (permanente).
ii. Recuperación y reutilización de componentes eléctricos y electrónicos (permanente).
iii. Recuperación de carcasas para su reutilización minimizando la generación de residuos de este tipo (permanente).

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 (a medio plazo).
ii. Mantenimiento preventivo de vehículos (permanente).
iii. Gestión y optimización de rutas (a finales de 2024).

© 2025. Todos los derechos reservados.

iv. Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kilómetros realizados por averías (implantado).
v. Conducción económica y segura (permanente).

En 2023 Atenzia dispuso de una flota formada por 173 vehículos*, de los cuales un 12,1% son híbridos, eléctricos y Gas Licuado Petróleo (GLP). En 2024 la flota de vehículos fue de 135, 4 de ellos eléctricos, siendo el porcentaje de híbridos, eléctricos y GLP el 11,1% de la flota.

**. En 2023 se incluyeron los vehículos de sustitución en la contabilización y en 2024 solo los adscritos a los servicios.*

4.6 Principio de precaución

El principio de precaución establece 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 para el tratamiento de este tipo de gases.

© 2025. Todos los derechos reservados.

- 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 sus 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 reales en el año 2024, así como en el 2023.

4.7 Indicadores ambientales y medidas tomadas

4.7.1 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.

494,75 T CO_2 eq

Alcance 2.

8,93 T CO_2 eq

Alcance 1+2

503,68 T CO_2 eq

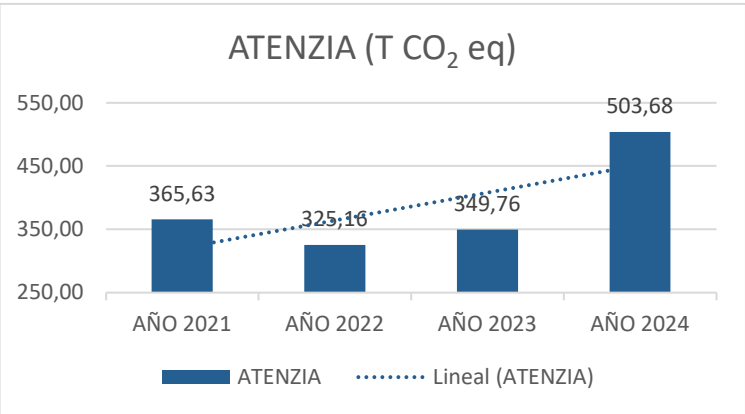
En 2024 se ha producido un aumento significativo en el bruto en la Huella de carbono por:

a) se ha incorporado un nuevo servicio (Navarra), que incluye Unidad Móvil, cuando antes era solo un servicio de cortesía sin apenas desplazamientos.

b) Crecimiento de más de 20 mil usuarios en Valencia, con todo lo que supone en desplazamientos para conexiones, visitas, averías, etc.

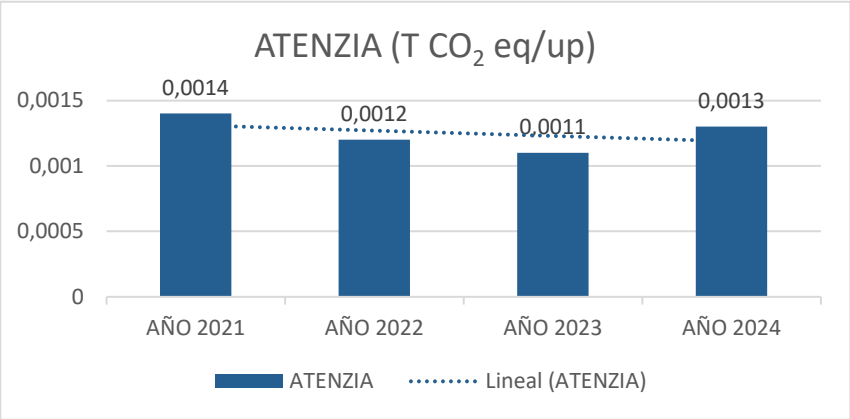
c) Una serie de mal funcionamiento en equipos de aire acondicionado en Valencia que ha ocasionado la recarga de 7,2 kg de refrigerante R-410.

El siguiente gráfico refleja la evolución de la Huella de carbono (Alcances 1+2) de los últimos 4 años.



© 2025. Todos los derechos reservados.

En el gráfico siguiente se observa la evolución de la Huella de Carbono por Unidad Productiva*. Repunta ligeramente sobre 2023, pero sigue la tendencia a la baja de los últimos años



**. Cada una de las personas usuarias de teleasistencia e intervenciones con relación a los teléfonos de violencia* y *otros servicios telefónicos.*

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).
   En 2025 va a aumentar a 5 el número de vehículos eléctricos en Zaragoza y en 2026 está prevista la electrificación progresiva de la flota de vehículos adscrita al Ayto de Madrid (min 50%).
b) Mantenimiento preventivo de vehículos y de los equipos de climatización.
c) Gestión y optimización de rutas para la reducción de kilómetros
d) Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kilómetros realizados por averías,

Y, sobre todo, el consumo de energía eléctrica procedente de fuentes renovables en nuestras oficinas, estando previsto en 2026 el consumo 100% en todas las oficinas.

***98,47%** del total de la E eléctrica consumida procede de fuentes renovables*

4.7.2 Contaminación

Contaminación por ruido

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

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

© 2025. Todos los derechos reservados.

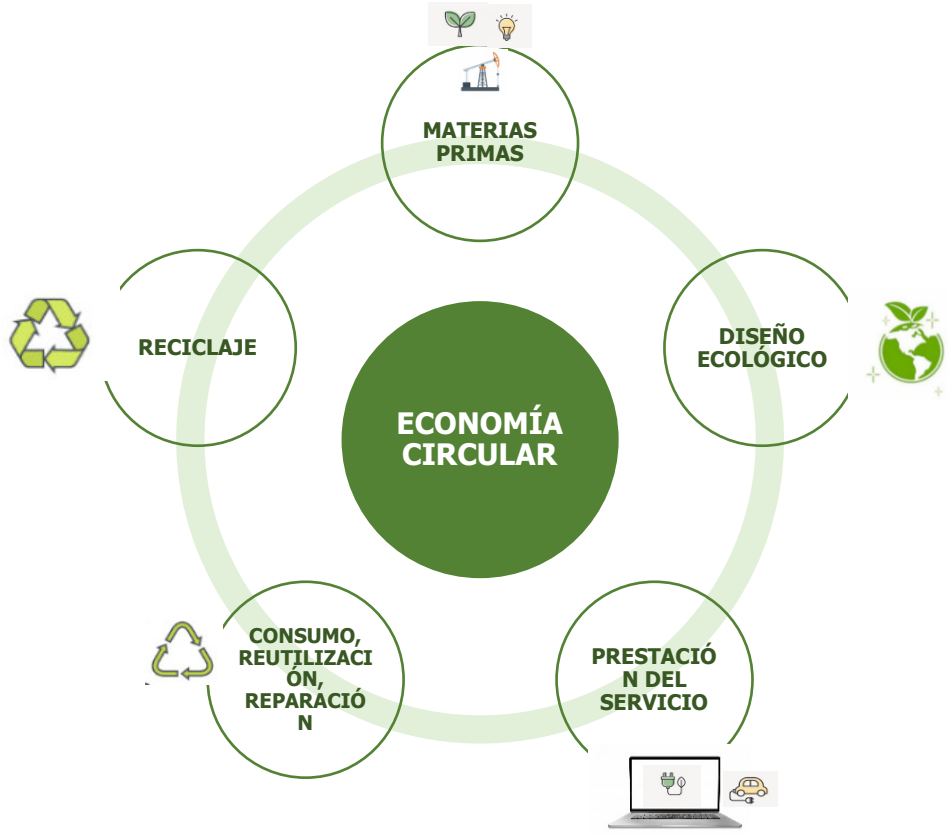
Contaminación lumínica

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

4.7.3 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": **R**educir; **R**eutilizar; **R**eparar; **R**eciclar 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.
e) **Gestión de RAEEs y de pilas y baterías** con los siguientes destinos.
    a. R12. Acondicionamiento previo a la valorización

© 2025. Todos los derechos reservados.

b. R13: operaciones intermedias con destino final a valorización

f) **Gestión de tóner y cartuchos** con el propio proveedor para su reciclaje.

En 2024 hemos procedido a la retirada de los siguientes Residuos peligrosos y No Peligrosos:

Residuos

TIPO RESIDUO	AÑO 2022		AÑO 2023		AÑO 2024	
	BRUTO	UP	BRUTO	UP	BRUTO	UP*
160602* (kg)	**793,2**					
160213*	**220,0**		**680,0**			
160608* (kg)			**398,0**			
200143*					**180,0**	
RP (cantidad Kg)	**1.013,2**	**0,006**	**1.078,0**	**0,006**	**180,0**	**0,001**
160214-52 (kg)	**14,6**		**910,0**			
160216 (kg)	**558,4**					
200136-52	**940,7**					
160605	**300,0**					
160214 (tóner)					**58,0**	
200101 (papel confidencial)			**4.298,9**		**1.853,9**	
RNP (cantidad Kg)	**1.813,7**	**0,011**	**5.208,9**	**0,028**	**1.911,9**	**0,005**

La generación de residuos peligrosos por persona usuaria ha sido de 0,001 Kg, muy inferior a los 2 años anteriores. En 2025 y 2026 aumentará significativamente la cantidad retirada de residuos peligrosos por la gran cantidad de terminales retirados a la espera de su decisión.

**UP: en el caso de residuos peligrosos la Unidad Productiva son los usuarios de teleasistencia y en el caso de los NO Peligrosos la totalidad de intervenciones en todos los servicios prestados.*

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.

4.7.4 Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía eléctrica (Kw)

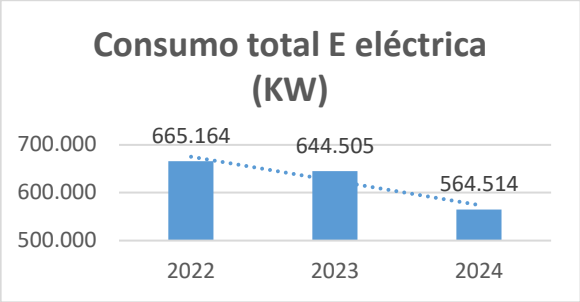
CONSUMO ELÉCTRICO	2022	2023	2024
CENTRAL	**80.749**	**87.097**	**71.327**
AHUMADA	**137.403**	**132.965**	**126.012**
VILLAVERDE	**80.897**	**76.921**	**68.936**
ZARAGOZA	**67.003**	**56.204**	**54.376**
VALENCIA	**154.986**	**173.760**	**160.435**
MALLORCA	**15.065**	**19.963**	**16.702**
SANTANDER	**49.528**	**50.873**	**37.132**
SALAMANCA	**21.234**	**2.681**	**0**
ALCALÁ	**8.349**	**9.697**	**0**
LAS ROZAS	**8.235**	**8.835**	**5.876**

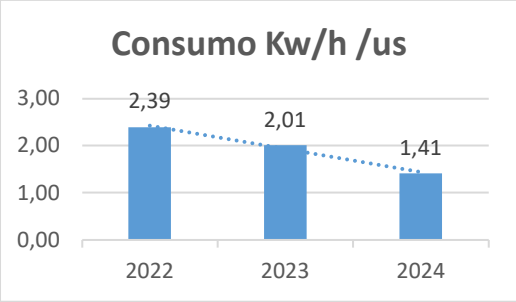
© 2025. Todos los derechos reservados.

USERA	3.008		0
NAVARRA	28.743	13.740	12.130
LUGO	2.624	2.562	2.304
GANDÍA	1.904	2.222	2.819
MENORCA	2.005	782	1.763
CASTELLÓN	3.431	6.203	4.702
ATENZIA	**665.164**	**644.505**	**564.514**
Kw /us	**2,39**	**2,01**	**1,41**
% E renovable	**97,23%**	**98,23%**	**98,47%**

**No se ha contabilizado el consumo eléctrico de la oficina de Logroño al estar incluido en el alquiler y no disponer del dato.*

*El consumo eléctrico procede en un **98,47% de fuentes renovables**. Todas nuestras oficinas consumen E 100% renovable, excepto Castellón y Navarra, que lo harán en 2025*





Por Unidad Productiva (*nº de usuarios de teleasistencia e intervenciones telefónicas y presenciales de víctimas de violencia*) el consumo eléctrico ha sido de **1,41 Kw** por actuación (persona usuaria de TA +nº personas atendidas en teléfonos de violencia y otros). La tendencia en los 3 últimos años es a la baja como puede apreciarse en el gráfico.

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

- Suministro eléctrico 100% procedente de renovables en todas nuestras oficinas, excepto Castellón y Navarra, que a lo largo de 2025 también pasarán a E renovable 100%.
- Buenas prácticas ambientales en el uso de la energía.

Movilidad eléctrica

En 2024, por primera vez, hemos controlado el consumo de E eléctrica para la movilidad eléctrica. Zaragoza ha dispuesto de 4 vehículos eléctricos para un consumo total de 15.195 Kw consumidos para un total de 83.489 kms recorridos, con un consumo de **18,22 Kw**/100 km.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Consumo de combustible

El consumo de combustibles fósiles deriva del uso de vehículos para la prestación de nuestros servicios, especialmente en teleasistencia. En 2024 se ha producido un fuerte incremento de personas usuarias en la delegación de Valencia, así como el servicio de teleasistencia de Navarra.

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 consumo de combustible del último trienio es el indicado a continuación, en litros y en litros /persona usuaria de teleasistencia.

TIPO COMBUSTIBLE (LITROS)	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
Diesel	107.012	138.042	112.205	103.980	121.894
Gasolina	6.062	4.795	4.847	34.742	69.487
GLP		2.548	11.437	3.249	9.287
ATENZIA TOTAL	**113.074**	**145.385**	**128.488**	**141.971**	**200.668**
ATENZIA (l/usTA)	**0,77**	**0,97**	**0,79**	**0,78**	**0,97**

1: *datos obtenidos 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*.

En 2024 se ha controlado el consumo en litros/100 kms, siendo los consumos los reflejados en la siguiente tabla.

DELEGACIÓN	(Todas)

Etiquetas de fila	Promedio de Consumo (l/100kms)
DIESEL	5,62
GASOLINA	6,76
GLP	7,25
Total general	**6,18**

En 2025 va a aumentar a 5 el número de vehículos eléctricos en Zaragoza y en 2026 está prevista la electrificación progresiva de la flota de vehículos adscrita al Ayto de Madrid (min 50%). Estos cambios permitirán reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles para la movilidad en los próximos años.

Consumo de papel

DELEGACIÓN	2021	2022	2023	2024
ATENZIA	**725.000**	**887.000**	**957.000**	**903.000**
ATENZIA uds/int	**2,93**	**3,19**	**2,98**	**2,25**

El consumo de papel en todo Atenzia asciende a **2,25** uds/ intervención (entendiendo por intervención toda persona usuaria de los servicios de teleasistencia y teléfonos de violencia).

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 Ecolabel. 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 (medio plazo).

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.

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.

4.7.5 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 las indicadas **en 4.7.1**.

Para el desarrollo de actividades en nuestras oficinas el consumo eléctrico ha sido **98,47%** procedente de fuentes renovables, siendo las emisiones por alcance 2 las indicadas **en 4.7.1.**

Con relación al uso de los equipos por las personas usuarias en sus domicilios hemos ido incorporando / sustituyendo terminales de más alto consumo por terminales de menor consumo. Esto se traduce en un menor consumo energético en los doicilios de las personas usuarias a lo largo de la prestación.

En 2024 el nº de terminales instalados ha superado casi los 30 mil a los instalados en 2023 (185.255 frente a 155.724).

El consumo ha pasado de 21,93 KW /terminal a **19,86 Kw/ equipo instalado**, una reducción del **9,4%,** reduciéndose también la Huella de Carbono por el uso del equipo.

Concepto	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
nº terminales instalados	119.565		155.724	185.255
Total KW consumidos	2.871.165		3.414.736	3.679.254
Total KW / equipo	24,01		21,93	19,86
Total emisiones Kg CO2 /equipo	3,36		2,63	2,38

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, casi en su totalidad, procedente de fuentes de energía renovables en nuestras oficinas (98,47%).
- Buenas prácticas ambientales en el uso de la energía.

© 2025. Todos los derechos reservados.

- 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.

4.7.6 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.

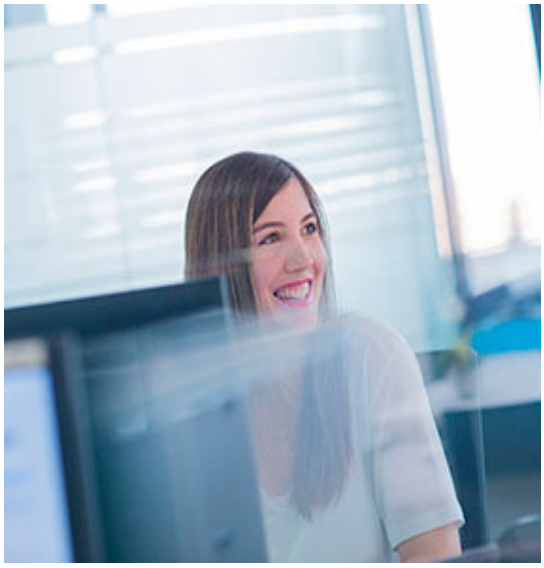
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

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

© 2025. Todos los derechos reservados.

5 Cuestiones sociales y relativas al personal

5.1 Conocimiento, experiencia y calidad humana



Como empresa dedicada a la atención a las personas, hemos generado una cultura empresarial basada en el compromiso, la responsabilidad, el respeto y el esfuerzo. Somos un equipo multidisciplinar de profesionales motivados por la dedicación a las personas. Trabajamos para usuarios en diferentes situaciones de vulnerabilidad, para sus nuevas necesidades y situaciones en los tiempos que vivimos como sociedad. Expertos en bienestar sociosanitario que compartimos un mismo horizonte: desarrollar y hacer realidad un sistema de servicios de atención vanguardista, sostenible, inclusivo y universal. Nuestro equipo está integrado por psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, enfermeras o médicos, entre otros.

Todos nuestros profesionales reciben **formación continua**, 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 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.

5.2.1 Captación y gestión del talento

Incorporar talento a Atenzia supone una oportunidad para identificar y captar perfiles profesionales cuyos valores y principios sean coherentes y refuercen nuestra cultura. Se trata de integrar capacidades y habilidades nuevas que mejoren el bienestar de nuestros usuarios y el valor de nuestros servicios.

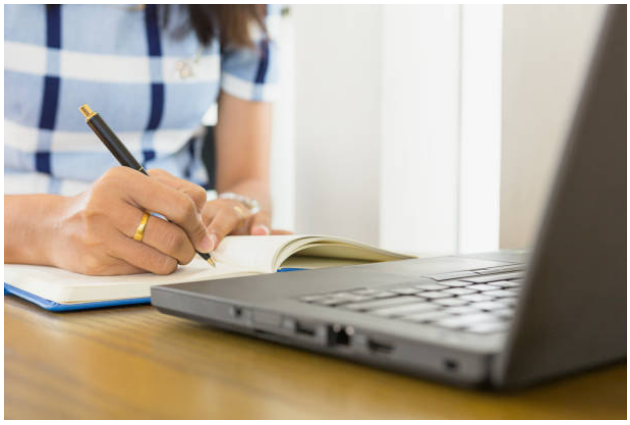
Aplicamos procesos de selección basados en competencias personales y profesionales para mantener alineados los valores de la organización y los de nuestros profesionales. El objetivo es captar y gestionar el talento más adecuado para el cumplimiento de nuestra misión.

© 2025. Todos los derechos reservados.

5.2.2 Acogida e integración

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

5.2.3 Aprendizaje constante



Prestar un servicio para personas exige una dinámica de formación continua. Un proceso de adaptación y anticipación a los cambios que se producen en nuestra sociedad para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y clientes. Esta es la razón por la que la formación es una constante desde nuestros inicios.

Diseñamos una formación personalizada para cada profesional mediante encuestas para conocer de primera mano sus necesidades formativas, considerando su evaluación de desempeño anual para trazar su itinerario de aprendizaje constante. Estos tres factores combinados con el desarrollo personal y profesional son una garantía de éxito.

5.2.4 Conocimiento compartido. Trabajo en equipo

Estar a la vanguardia de las soluciones internas y externas nos lleva a compartir, a colaborar, a ser ágiles y dinámicos en nuestro estilo de resolver retos. La diversidad de visiones enriquece nuestro enfoque y se fomenta desde todos los ámbitos: forma parte de nuestra vocación de liderazgo. El trabajo en equipo favorece la cultura de grupo y la construcción de soluciones óptimas a retos complejos.

Este trabajo en equipo es posible gracias a los sistemas de conocimientos y procesos transversales compartidos. Allí donde alcanzamos la excelencia se prioriza compartir esos conocimientos con el resto de la organización.

5.3 Vocación y compromiso

© 2025. Todos los derechos reservados.

Resulta vital que nuestros colaboradores compartan nuestro objetivo fundamental: estar comprometidos con las necesidades de las personas. La vocación, la entrega, el sentido de atención al usuario y a sus necesidades son valores claves que comparten todos los profesionales de Atenzia.

En Atenzia nos mueve la pasión por la vida

5.4 Entrevistas 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.

5.5 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
- Retroalimentamos 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

- 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.
- 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.

5.6 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

5.7 Indicadores relativos al personal

5.7.1 Empleo

Distribución del capital humano

AÑO						
AÑO 2024	732	74,8%	246	25,2%	978	100%
AÑO 2023	664	74,4%	229	25,6%	893	100%
AÑO 2022	627	76,1%	197	23,9%	824	100%
AÑO 2021	749	76%	243	24%	992*	100%

Por región y sexo

AÑO 2024						
BALEARES	59	88,06%	8	11,94%	**67**	100%
ESTE	208	73,24%	74	26,76%	**282**	100%
NORDESTE	119	77,78%	34	22,22%	**153**	100%
NOROESTE	39	78,00%	11	22,00%	**50**	100%
SERVICIOS CENTRALES y ZONA CENTRO	307	72,41%	117	27,59%	**424**	100%
TOTAL	**732**	**74,85%**	**246**	**25,15%**	**978**	**100%**

AÑO 2023						
BALEARES	44	88%	6	12%	**50**	100%
ESTE	162	75,7%	52	24,3%	**214**	100%
NORDESTE	133	79,2%	35	20,8%	**168**	100%
NOROESTE	28	73,7%	10	26,3%	**38**	100%
SERVICIOS CENTRALES y ZONA CENTRO	297	70,2%	126	29,8%	**423**	100%
TOTAL	**664**	**74,4%**	**229**	**25,6%**	**893**	**100%**

AÑO 2022						
Baleares	63	86%	10	14%	73	100%
Servicios Centrales y 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%**

© 2025. Todos los derechos reservados.

Por categorías profesionales y sexo

AÑO 2024						
Grupo A	11	61,11%	7	38,89%	18	100%
Grupo B	9	69,23%	4	30,77%	13	100%
Grupo C	221	81,25%	51	18,75%	272	100%
Grupo D	491	72,74%	184	27,26%	675	100%
TOTAL	**732**	**74,85%**	**246**	**25,15%**	**978**	**100%**

AÑO 2023						
Grupo A	14	66,6%	7	33,4%	21	100%
Grupo B	15	100%	0	0%	15	100%
Grupo C	184	81%	43	19%	227	100%
Grupo D	451	71,6%	179	28,4%	630	100%
TOTAL	**664**	**74,35%**	**229**	**25,65%**	**893**	**100%**

AÑO 2022						
Grupo A	14	66,7%	7	33,3%	21	100%
Grupo B	11	78,6%	3	21,4%	14	100%
Grupo C	163	89,6%	19	10,4%	182	100%
Grupo D	439	72,3%	168	27,7%	607	100%
TOTAL	**627**	**76,1%**	**197**	**23,9%**	**824**	**100%**

AÑO 2021						
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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Por edad y sexo

AÑO 2024						
Menor de 25	66	9,02%	24	9,76%	90	**9,2%**
De 25 a 35 años	291	39,75%	94	38,21%	385	**39,4%**
De 36 a 45	166	22,68%	60	24,39%	226	**23,1%**
Más de 45 años	209	28,55%	68	27,64%	277	**28,3%**
TOTAL	**732**	**100 %**	**246**	**100 %**	**978**	**100 %**

AÑO 2023						
Menor de 25	57	8,6%	18	7,9%	75	**8,4%**
De 25 a 35 años	249	37,5%	82	35,8%	331	**37,1%**
De 36 a 45	165	24,8%	71	31%	236	**26,4%**
Más de 45 años	193	29,1%	58	25,3%	241	**28,1%**
TOTAL	**664**	**100%**	**229**	**100%**	**893**	**100%**

AÑO 2022						
Menor de 25	153	82,7%	32	17,3%	185	**14,6%**
De 25 a 35 años	335	76,0%	106	24,0%	441	**34,9%**
De 36 a 45	242	76,6%	74	23,4%	316	**25%**
Más de 45 años	249	77,6%	74	22,4%	323	**25,5%**
TOTAL	**979**	**78,1%**	**286**	**21,9%**	**1265***	**100%**

Por tipo, modalidad de contrato y por sexo

Tipo de contrato

AÑO 2024						
Indefinido	623	85,11%	205	83,33%	828	84,66%
Temporal	109	14,89%	41	16,67%	150	15,34%
TOTAL	**732**	**100,00%**	**246**	**25,15%**	**978**	**100%**

AÑO 2023						
Indefinido	580	87,3%	201	87,8%	781	87,4%
Temporal	84	12,7%	28	12,2%	112	12,6%
TOTAL	**664**	**100%**	**229**	**100%**	**893**	**100%**

© 2025. Todos los derechos reservados.

AÑO 2022						
Indefinido	573	94,4%	186	91,4%	759	92,1%
Temporal	54	5,6%	11	8,6%	65	7,9%
TOTAL	**627**	76,1%	**197**	23,9%	**824**	100%

AÑO 2021						
Indefinido	474	63,3%	168	69,1%	642	**64,7%**
Temporal	275	36,7%	75	30,9%	350	**35,3%**
TOTAL	**749**	**100%**	**243**	**100%**	**992***	**100%**

**Datos de todo el personal que pasó por Atenzia, por lo que existe más disparidad en los porcentajes.*

Modalidad

AÑO 2024						
Indefinido a tiempo completo	416	56,83%	157	63,82%	573	**58,59%**
Indefinido a tiempo parcial	207	28,28%	48	19,51%	255	**26,07%**
Temporal a tiempo completo	82	11,2%	34	13,82%	116	**11,86%**
Temporal a tiempo parcial	27	3,69%	7	2,85%	34	**3,48%**
TOTAL	**732**	**74,85%**	**246**	**25,15%**	**978**	**100%**

AÑO 2023						
Indefinido a tiempo completo	500	75,3	182	79,5%	682	**76,4%**
Indefinido a tiempo parcial	80	12%	19	8,3%	99	**11,1%**
Temporal a tiempo completo	49	7,3%	22	9,6%	70	**7,8%**
Temporal a tiempo parcial	35	5,4%	6	2,6%	42	**4,7%**
TOTAL	**664**	**100%**	**229**	**100%**	**893**	**100%**

AÑO 2022						
Indefinido a tiempo completo	372	59,3%	147	74,6%	519	**63,0%**
Indefinido a tiempo parcial	202	32,3%	39	19,8%	241	**29,2%**
Temporal a tiempo completo	27	4,3%	7	3,6%	34	**4,1%**

© 2025. Todos los derechos reservados.

Temporal a tiempo parcial	26	4,1%	4	2%	30	**3,6%**
TOTAL	**627**	**100%**	**197**	**100%**	**824**	**100%**

AÑO 2021						
Indefinido a tiempo completo	322	43%	137	56,4%	459	**46,3%**
Indefinido a tiempo parcial	152	20,3%	31	12,8%	183	**18,4%**
Temporal a tiempo completo	136	18,2%	50	20,5%	186	**18,8%**
Temporal a tiempo parcial	139	18,5%	25	10,3%	164	**16,5%**
TOTAL	**749**	**100%**	**243**	**100%**	**992**	100%

Por tipo, modalidad de contrato y clasificación profesional

Número de despidos por sexo y edad

	2024	**2023**	**2022**	**2024**	**2023**	**2022**	**2024**	**2023**	**2022**
Menor de 25	1	3	0	0	0	1	1	3	1
De 25 a 35 años	5	13	7	3	6	6	8	19	13
De 36 a 45	2	0	6	1	1	1	3	1	7
Más de 45 años	6	5	4	5	3	2	11	8	6
TOTAL	**14**	**21**	**17**	**9**	**10**	**10**	**23**	**31**	**27**

Número de despidos por categoría profesional, sexo y grupo de edad año 2024

	C	**D**	**Tot M**	**C**	**D**	**Tot H**	**C**	**D**	**Tot**
Menor de 25	0	1	1		0	0	0	1	1
De 25 a 35 años	3	2	5		3	3	3	5	8
De 36 a 45	0	2	2		1	1	0	3	3
Más de 45 años	2	4	6		5	5	2	9	11
TOTAL	**5**	**9**	**14**	**0**	**9**	**9**	**5**	**18**	**23**

Personas con discapacidad en plantilla

	Año 2024	**Año 2023**	**Año 2022**
% trabajadores / as con discapacidad	**2,35%**	**2,69%**	**2,91%**

El número de trabajadores con discapacidad supera el % exigido por la LISMI (calculado sobre la plantilla media -978 empleados).

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

Los puestos de trabajo se han agrupado en puestos similares quedando las siguientes agrupaciones y los salarios medios*

Puestos	Puntos	Agrupaciones
DIRECTOR/A DELEGACIÓN	752	**Agrupación 9**
RESPONSABLE ÁREAS	668	**Agrupación 8**
JEFE/A EQUIPO SOFT	694	
JEFE/A EQUIPO	694	
SUPERVISOR/A	636	**Agrupación 7**
COORDINADOR/A ZONA	572	
ENFERMERO/A	584	
TEC. ACOMPAÑAMIENTO	553	
TRABAJADOR/A SOCIAL	601	
EDUCADOR/A SOCIAL	558	
TEC. CUALIFICADO/A	502	**Agrupación 6**
TEC. CUALIFICADO/A SOFTWARE	502	
AUX. SUPERVISIÓN	548	
ABOGADO/A	510	
PSICÓLOGO/A	519	
AUX. COORDINACIÓN	478	**Agrupación 5**
INFORMADOR/A 016	491	
OFICIAL TELEASISTENCIA	477	
INSTALADOR/A	327	**Agrupación 4**
TELEOPERADOR/A	386	
AUX. ADMINISTRATIVO/A	347	
MOZO/A ALMACÉN	191	**Agrupación 1**

**. Agrupación de puestos. La agrupación de puesto se realiza con carácter bienal y los datos reflejados son de 2022, válida hasta 2024.*

	Promedio de Total General Equiparado					
GRUPOS	2024		2023		2022	
	H	M	H	M	H	M
Agrupación 1	16.393,85 €	15.977,66 €	16.511,12 €	15.873,07 €	15.356,25 €	16.096,19 €
Agrupación 4	17.734,44 €	17.730,62 €	17.154,27 €	17.869,28 €	16.504,07 €	16.688,89 €
Agrupación 5	20.157,33 €	19.549,52 €	18.840,22 €	17.935,11 €	19.042,10 €	17.988,48 €
Agrupación 6	31.424,92 €	26.460,72 €	31.157,35 €	24.369,77 €	29.892,62 €	24.785,49 €
Agrupación 7	24.064,11 €	23.604,70 €	22.899,45 €	22.218,77 €	21.293,05 €	22.189,88 €
Agrupación 8	55.976,72 €	52.578,33 €	52.167,66 €	42.104,43 €	49.005,70 €	38.406,53 €
Agrupación 9	70.207,89 €	69.721,00 €	68.137,87 €	69.869,22 €	65.424,72 €	69.258,26 €

Las diferencias son:

© 2025. Todos los derechos reservados.

Puestos	% diferencia total general equiparado		
	2024	2023	2022
Agrupación 1	**2,54%**	4%	4,6%
Agrupación 4	**0,02%**	-4%	1,1%
Agrupación 5	**3,2%**	5%	-5,9%
Agrupación 6	**15,8%**	22%	-20,6%
Agrupación 7	**1,91%**	3%	4,0%
Agrupación 8	**6,07%**	19%	-27,6%
Agrupación 9	**6,9%**	-3%	5,5%

Observamos que todas las diferencias se encuentran por debajo del 25%,

**Información extraída de los Informes de Auditoría Retributiva de 2024, 2023 y 2022. 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 ±25% en cada una de las escalas.

Remuneración media de Directivos/as.

La retribución media anual de Directivos/as de Atenzia durante 2024 fue de **69.818,38** €, mientras que en 2023 fue de 69.436,38 € y en 2022 fue de 68.299,88 €.

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, LOPD) 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 disponemos de una Política interna de desconexión digital, firmada el 16 de marzo de 2023. 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"*.

5.7.2 Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

© 2025. Todos los derechos reservados.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Absentismo

	Año 2022		AÑO 2023		AÑO 2024	
RAZONES	**Días**	**Jornadas**	**Días**	**Jornadas**	**Días**	**Jornadas**
Accidente	2.221	17.768	1.374	10.992	2.136	17.088
Enfermedad	13.162	105.296	19.768	158.144	23.231	185.848
Maternidad / Paternidad	1.967	15.736	2.344	18.752	2.390	19.120
TOTAL	**17.350**	**138.800**	**23.486**	**187.888**	**27.757**	**222.056**

Medidas destinadas a la conciliación familiar

Dentro de nuestro Plan de Igualdad (implantado desde junio de 2010 y actualizado a 24 de abril de 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 2ºgrado 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 susceptibles de teletrabajar, 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.

5.7.3 Seguridad y salud

Se dispone de un Servicio de Prevención Propio desde abril de 2022.

La vigilancia de la salud está concertada con una entidad especializada y acreditada. A mediados de abril de 2023 se cambió de Mutua, pasando de Fraternidad a Mutua Balear. Ambas calculan los índices de manera diferente, por lo que os valores de 2022 y 2023 se han recalculado conforme al criterio actual siendo:

***II** (Índice absoluto de Incidencia) = Nº total de accidentes en jornada de trabajo/ Nº total de trabajadores;*

***IF** (Índice de Frecuencia) = Nº accidentes en jornada de trabajo / (Nº de trabajadores*nº horas trabajadas);*

© 2025. Todos los derechos reservados.

*IG (Índice de Gravedad) = Nº días no trabajados por accidentes en jornada de trabajo/ (Nº trabajadores*nº horas trabajadas)*

Los datos de 2023 de ambas mutuas están corregidos tomando las horas trabajadas en cada periodo cubierto por cada una de las Mutuas (836 trabajadores y 1800 horas/trabajador durante 3 meses en el caso de Fraternidad y 791 trabajadores y 1700h /trabajador en el caso de Mutua Balear en los otros 9 meses).

	nº accidentes con baja	días de baja	Duración media baja	Índice Incidencia (II)	Índice de Frecuencia (IF)	Índice de Gravedad (IG)
AÑO 2024	**53**	**1.117**	21,08	**5.760,87**	**33,89**	**0,71**
AÑO 2023 a)	4	46	11,50	478,47	10,63	0,12
AÑO 2023 b)	34	650	19,12	4.298,36	33,71	0,64
AÑO 2023 conjunto	**38**	**696**	**18,32**	**4.545,45**	**26,35**	**0,48**
AÑO 2022	**13**	**372**	28,62	**1.715,04**	**9,53**	**0,27**

a) Datos del 1 al 31 de marzo de 2023 facilitados por Fraternidad

b) Datos de abril de 2023 en adelante facilitados por Mutua Balear

En 2024 fueron 53 accidentes con baja, desglosados de la siguiente manera:

AÑO 2024		Nº accidentes	Días BAJA	Índice Incidencia (II)	Índice Frecuencia (IF)	Índice de Gravedad (IG)
Baleares	Baleares	4	65	6.451,61	37,95	0,62
	Servicios Centrales y Centro	13	281	3.194,1	18,79	0,41
Noroeste	Santander	0	0	0	0	0
	Lugo	0	0	0	0	0
	Salamanca	0	0	0	0	0
Este	Valencia	30	495	12.244,9	72,03	1,19
	Castellón	0	106	0	0	7,79
Nordeste	Zaragoza	6	170	5.714,29	33,61	0,95
	Navarra	0	0	0	0	0
	Logroño	0	0	0	0	0
	TOTAL	**53**	**1117**	**5760,87**	**33,89**	**0,71**

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 2023 el Servicio de Prevención Propio fue objeto de la 1ª auditoría Legal conforme a la normativa vigente. 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 el medio plazo.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

5.7.4 Relaciones sociales

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

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.

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 VIII 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:

Año 2024	CC ESTATAL ACCION E INTERVENCION SOCIAL	VIII CC DE SERVICIOS DE ATT. PERSONAS DEPENDIENTES	CC SERVICIOS DE ATT. PERSONAS DEPENDIENTES C.VAL
BALEARES	22	45	
ESTE		267	17
NORDESTE	5	148	
NOROESTE	8	42	
SERVICIOS CENTRALES y ZONA CENTRO	56	368	
ATENZIA	91	870	17

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.

5.7.5 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

AÑO 2024	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Noroeste	ATENZIA
nº de horas de formación impartida	**417,50**	**17.789**	**5.230,50**	**2826**	**760**	**27.023,00**
Nº horas formación/ empleado	**6,23**	**41,96**	**18,42**	**18,47**	**15,20**	**27,63**

nº total de horas formación por categoría profesional

Grupo A	**623,5**
Grupo B	**384,5**
Grupo C	**7.302,5**
Grupo D	**18.712,5**

Han participado un total de 5.599 alumnos en las distintas acciones formativas.

AÑO 2023	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Noroeste	ATENZIA
nº de horas de formación impartida	**2.005,5**	**9.211**	**20.364,5**	**651**	**155**	**32.387,5**
Nº horas formación/ empleado	**40,11**	**21.78**	**95,16**	**3,88**	**4,09**	**36,27**

nº total de horas formación por categoría profesional

Grupo A	**103,5**
Grupo B	**85,5**
Grupo C	**6.020,5**
Grupo D	**26.178,0**

© 2025. Todos los derechos reservados.

AÑO 2022	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Norte	Oeste	ATENZIA
nº de horas de formación impartida	82	9.293,5	13.375,6	332,0	399,5	32,0	23.514,6
Nº horas formación/ empleado	1,7	23,1	65,2	2,3	12,9	2,7	28,5

nº total de horas formación por categoría profesional

Grupo A	66,0
Grupo B	40,5
Grupo C	3.035,8
Grupo D	20.372,3

AÑO 2021	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Norte	Oeste	ATENZIA
nº de horas de formación impartida	87,5	9.834,6	5.238,5	869	575	75	16.681
Nº horas formación/ empleado	1,2	20,0	23,9	5,75	16,4	3,4	16,8

5.8 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 disociado 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.

Atenzia dispone de un 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.

Además, a finales de 2023 se firmó un convenio de colaboración con La Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria (FESCAN) con el objeto de mejorar la atención a las personas sordas en el servicio de teleasistencia y otros servicios prestados por Atenzia (*ver punto 8.1.3 Impacto de la actividad en la población*).

© 2025. Todos los derechos reservados.

5.9 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 actualizado a fecha de 24 de abril de 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 2024, junto con el Plan de Igualdad, realizamos una revisión y actualización de este.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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.

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, el Esquema Nacional de Seguridad, 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**

© 2025. Todos los derechos reservados.

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.

6.3 Denuncias en materia de derechos humanos

Atenzia cuenta con un canal de denuncias/reclamaciones ante casos de vulneración de los derechos humanos.

No hay ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos (Ver 7.3. Canal de denuncias).

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 tablones 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 sino 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** 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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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:

- VIII 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.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

Atenzia está comprometida 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.

Disponemos de 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.

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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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.

En 2023 y 2024 no se han producido incumplimientos legales.

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 el 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 2024 se han recibido 13 denuncias a través de este canal, si bien tras proceder a su análisis por los responsables correspondientes, los hechos que en las mismas se ponían de manifiesto no debían tramitarse a través de este canal. En 2023 las denuncias fueron 9 y en 2022 fueron 5 las denuncias presentadas y tampoco ninguna era objeto de este canal.

7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

FUNDACIÓN ANAR 1.500 €. Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

FUNDACIÓN LA CAIXA: 1.500 €. Vacunación infantil

© 2025. Todos los derechos reservados.

8 Información sobre la sociedad

Las personas y nuestro planeta

Dedicada a la atención de las personas, Atenzia ha ido creando una cultura corporativa firme en los valores de compromiso, responsabilidad, respeto y esfuerzo con el bienestar y la salud tanto de nuestros usuarios como del planeta en el que vivimos. Estos valores son de obligado cumplimiento tanto para nuestro equipo de profesionales como para nuestro ecosistema de proveedores

Dentro de nuestras acciones relacioandas con la Responsabilidad Social, 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

8.1.1 Empleo y desarrollo local

Uno de nuestros objetivos 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 Madrid: hay varios convenios de colaboración con organizaciones que promueven la contratación de colectivos vulnerables, como Tengo Hogar, que focalizan su atención en personas con riesgo de pobreza y exclusión social y la Fundación Anabella que atiende a mujeres víctimas de violencia.).

En Baleares. Distintos convenios de colaboración con entidades de inserción laboral:

- "Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat" para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad. De hecho, en Baleares, 3 de las personas trabajadoras en 2024 tenían discapacidad.
- "Intermedia" para favorecer la formación y la inserción laboral de personas desocupadas y en particular de aquellas con situaciones de mayor vulnerabilidad receptoras de renta mínima de inserción, jóvenes, mayores de 45 años, mujeres…).

En la zona Este:

- Contratación de mujeres inscritas al SEPE como demandantes de empleo, por la constatación de la dificultad de encontrar empleo estable y duradero en ese rango de

© 2025. Todos los derechos reservados.

edad, a la ejecución de uno de nuestros contratos de teleasistencia (Diputación de Castellón).

- Participación en Foros de emprendimiento y empleo como orientación laboral, maratón de entrevistas, participación en mesas redondas y sinergias entre empresas, en concreto 9 durante 2024.
- Contratación de mujeres en situación de vulnerabilidad para facilitar su incorporación al mercado laboral, en concreto 1 nueva incorporación en 2024 para un total de 17 a lo largo de 2024.
- Firma de acuerdos y convenios con centros educativos de formación profesional, Universidades y academias que imparten certificados profesionales. En 2024 se ha trabajado con 25 entidades.

En todas las delegaciones se han llevado a cabo convenios de colaboración con distintas entidades u organimos educativos para la realización de prácticas profesionales no laborales, como, por ejemplo:

Madrid

128 alumnos que han realizado un total de 29.400 horas, según convenios firmados con:

- Ayuntamiento de Arganda.
- Universidad Pontificia de Comillas.
- IES Alonso Avellaneda.
- IES Príncipe Felipe.
- IES Villaverde.
- IES María Inmaculada.
- Colegio Nueva Castilla.
- Colegio Edith Stein.
- Centro IMPULSO.
- Centro de formación CAS TRAINING.
- Centro de Formación ASPASIA.
- Centro de Formación Atrium.
- Euroformac.
- Carval Formación.
- Gala Formación.
- CDM – Formación.
- CESUR Formación.
- Centro de Formación Únicas.
- Cíes Formación Fuenlabrada.
- Virensis – Formación y Consultoría.
- CEAC

Santander

31 alumnos que han realizado 80 horas de prácticas profesionales no laborales (2.480 horas en total) repartidas entre 2024 y principios de 2025 con relación al certificado de profesionalidad "gestión de lllamadas de teleasistencia" según convenios firmados con:

- Asociación AYRE
- IMM Formación.
- Acción Laboral
- Códice
- Talento Joven Piélagos

Además, 5 alumnas han realizado 410 horas de prácticas profesionales no laborables (2.050 horas totales) repartidas entre 2024 y principios de 2025, dentro del ciclo formativo de "*Atención a personas en situación de dependencia*".

© 2025. Todos los derechos reservados.

En Santander, además de las prácticas, se impartieron dos charlas formativas sobre el Servicio de Teleasistencia a los alumnos de diferentes Ciclos Formativos con el objeto de hacerles una presentación del servicio incluyendo una demostración práctica:

a) 02/10/2024: Academia Códic
b) 24/10/2024: alumnos del centro de FP López Vicuña

En la Zona Este han sido 54 los alumnos en prácticas con un total de 10.033 horas con 25 entidades diferentes.

En Zaragoza se tienen convenios de colaboración con Océano Atlántico, San Valero y Unizar para un total de 7 alumnos en prácticas para un total de 3.080 horas, repartidas entre 2024 y 2025.

8.1.2 Impacto de la actividad en la población y en el territorio

La razón de ser de Atenzia lleva ímplicito 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 ello, 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 2024 son:

En la Delegación Centro

- **Convenio de colaboración para la intervención ante el sentimiento de Soledad No Deseada**

  Para el abordaje del sentimiento de Soledad No Deseada y como propuesta innovadora dentro del sector, se firmó en 2021 un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid, diferentes ONGs dedicadas a esta problemática tan extendida entre la población mayor (NadieSolo, Grandes Amigos y Solidarios) y las entidades prestatarias del Servicio de Teleasistencia. Este convenio, que aúna a los principales agentes de acción ante la población susceptible de experimentar esta situación, tiene el objetivo de detectar posibles casos y derivarlos para la posterior intervención por parte de las ONGs.

  El programa se puso en marcha en septiembre de 2021, prestándose desde entonces de manera ininterrumpida. Durante el 2024, se ha valorado a un total de 29.981 personas usuarias. De aquellas que arrojan un resultado positivo en soledad (768), de las cuales el 27,86% aceptan la derivación a las ONGs especializadas (214).

- **Continuidad de las acciones para la promoción del envejecimiento activo**

© 2025. Todos los derechos reservados.

A lo largo del año hemos llevado a cabo diversas actividades para promover el envejecimiento activo y saludable en la población usuaria. Se han realizado un total de 12 actividades en los distintos distritos de la ciudad de Madrid de los que somos prestatarios. Entre ellas:

- Taller de Prevención de Enfermedades Crónicas, realizado en el distrito de Usera en enero de 2024. Asistieron un total de 25 personas.
- Taller de Autocuidado Mental y Emocional. Entrevías en febrero de 2024. Objetivo= facilitar y debatir sobre bases y pautas fundamentales en psicoeducación emocional. Acudieron a la actividad 16 personas.
- Tejiendo Redes contra la Soledad, con personas usuarias de Retiro en marzo de 2024. La actividad consistió en una explicación acerca del Programa de Soledad No Deseada con el que contamos. Después dimos paso a una responsable de zona de Grandes Amigos, una de las ONGs con las que colaboramos dentro de este programa, la cual detalló el proceso que se sigue con los/as usuarios/as una vez son derivados/as desde nuestra entidad a la suya, así como los diferentes programas de voluntariado de los que disponen. Para finalizar, realizamos un desayuno para crear un ambiente distendido en el que los/as participantes pudieran conocerse entre sí, tejer nuevas redes y plantear todas las dudas que les surgieran respecto a nuestro programa. Acudieron a la actividad 8 personas de las 21 confirmadas en un inicio.
- Taller de Ayudas y Apoyos Técnicos, con personas usuarias del distrito de Moratalaz, realizada en abril de 2024. Se describieron los apoyos más comunes y las ayudas más innovadoras que existen en la actualidad. Este es un aspecto de gran importancia para la población mayor, que en muchas ocasiones experimenta dificultades en la movilidad. Se describió el proceso necesario para solicitar dichas ayudas de forma pública y se enseñó la web de la CEAPAT, donde navegar y buscar entre diferentes opciones. El final de la actividad se dedicó al planteamiento de dudas por parte de los/as participantes, para su resolución de una manera más personalizada. Acudieron a la actividad 24 personas usuarias.
- Taller sobre manejo del Estrés y la Ansiedad, con personas usuarias de Ramón Pérez de Ayala en mayo de 2024. El estrés y la ansiedad son dos de las circunstancias más comunes cuando hablamos de salud mental, de ahí la importancia de tratar estos temas, especialmente en la población mayor, perteneciente a una generación con pobre o nula educación emocional. Acudieron a la actividad 8 personas usuarias de las 10 confirmadas en un inicio.
- Taller para mejorar tu Alimentación, con usuarios/as del distrito de Salamanca realizado en junio de 2024. Llevar una correcta alimentación es una de las principales bases del envejecimiento activo y saludable, por lo que es indispensable tener en cuenta este aspecto. Asistieron a la actividad 22 participantes.
- Taller de Estimulación Cognitiva con usuarios/as en el distrito de Villaverde, realizado en julio de 2024. Acudieron a la actividad 11 participantes.

© 2025. Todos los derechos reservados.

- Taller de bailoterapia con personas usuarias de Villa de Vallecas, realizado en agosto de 2024. Se habló de los beneficios del baile a nivel físico y mental, y se mostraron algunos pasos básicos que iban a ser utilizados con posterioridad. A continuación, los/as asistentes bailaron varios estilos. Hubo todos los descansos necesarios para adaptarnos a las necesidades del grupo. Acudieron a la actividad 13 personas de las 30 confirmadas inicialmente.
- Taller Vivir en Positivo con usuarios/as de los distritos de Villa y Puente de Vallecas, desarrollado en septiembre de 2024. La actitud que tomamos ante la vida repercute de forma directa en nuestro estado anímico, salud y autoestima. También se habló del envejecimiento activo, y de cómo este incluye mantenerse activo/a de forma no sólo física sino también psíquica y social, mediante, entre otras herramientas, el desarrollo de habilidades que mejoren la gestión de emociones y pensamientos. Contamos con la participación de 5 personas usuarias de las 13 confirmadas.
- Taller Neurogym: Activa tu Mente con población usuaria del distrito de Moratalaz, realizado en octubre de 2024. Su objetivo es proporcionar pautas para mantener las capacidades cognitivas que permanecen preservadas y estimularlas, de tal manera que se retrase en la mayor medida posible el deterioro cognitivo. Acudieron a la actividad 15 personas usuarias de las 30 confirmadas.
- Taller Mujeres Olvidadas con usuarios/as de los distritos de Usera y Salamanca en noviembre de 2024. En esta ocasión, llevamos a cabo una charla sobre varias mujeres de importante relevancia durante el siglo XX en nuestro país (artistas, escultoras, escritoras…) pero que sin embargo no contaron con la misma trascendencia que sus coetáneos. Esto sirvió como una manera de reflexión acerca de las desigualdades existentes históricamente con respecto a las mujeres. Acudieron a la actividad 10 usuarios.
- Encuentros Navideños contra la Soledad con usuarios/as de Villaverde, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Usera, realizado en diciembre de 2024. Para finalizar el año, desarrollamos una acción diferente que consistió en visitas domiciliarias de seguimiento de mayor duración, en las que los/as coordinadores realizaron un acompañamiento añadido a estas personas usuarias con motivo de las fiestas navideñas y como una forma de concienciación frente a la soledad no deseada, problemática especialmente presente dentro de la población mayor. Ofrecimos un pequeño detalle a los/as usuarios/as al final de estas visitas, inmortalizando el momento con una serie de fotografías. Se realizó la actividad con 27 personas usuarias.
- **Dentro del programa de apoyo a cuidadores del servicio,** en la Zona Centro, se ofrecen horas de **acompañamiento domiciliario** para respiro de la persona cuidadora. En estas horas, las auxiliares de geriatría acompañan al/a usuario/a y se encargan de proporcionarle la atención necesaria. Los acompañamientos comenzaron en 2020, siendo suspendidos debido a la pandemia de Covid-19. Posteriormente se reiniciaron en diciembre

© 2025. Todos los derechos reservados.

de 2021, momento desde el cual se han prestado ya con total normalidad. Durante el año 2024 también han tenido lugar, con un total de 373 horas prestadas a los/as usuarios/as.

- Como parte del programa de **caídas y accesibilidad en la vivienda**, en los casos de caídas con consecuencias graves en los que se ha producido fractura de cadera, se han ofrecido sesiones de fisioterapia en los domicilios por parte de profesionales de la fisioterapia, además de un seguimiento telefónico especializado por el equipo de terapeutas ocupacionales del servicio.

En la zona Este

Actuación en la DANA

Destacar principalmente las actuaciones realizadas como consecuencia de la DANA del 29 de Octubre de 2024 (ver noticia), que se resumen en Un total **de 372 mil comunicaciones** para ayudar a las personas usuarias del servicio de teleasistencia desde el 29 de octubre al 1 de diciembre de 2024.

Para ello Atenzia:

a) reforzó su plantilla y **puso el foco en garantizar el soporte asistencial** para la atención y emisión de llamadas, para la gestión de emergencias y para efectuar comunicaciones de reaseguramiento.
b) Además de las actuaciones propias del servicio, colaboró activamente en tareas como la puesta en marcha de un **mecanismo extraordinario para el seguimiento de ubicaciones** para las personas que dispone de teleasistencia móvil que permitieron identificar casos de especial vulnerabilidad y necesidades específicas derivadas de las consecuencias de la catástrofe. Gracias a este triaje, se derivaron al departamento de Programas del Servicio de Teleasistencia Avanzada aquellos casos más vulnerables para ofrecerles un apoyo específico.
c) Participó activamente en la **Gestión y envío de alimentos y medicinas urgentes.** Desde el 29 de octubre se atendió a distintos grupos de personas usuarias que se consideraban vulnerables; como es el caso de *personas con necesidades de alimentación, higiene y cuidados personales* o el de personas que vivían solas y que no tenían apoyo familiar.
d) Por otro lado, **se gestionaron emergencias generadas por la falta de medicación esencial** para algunas personas usuarias del servicio, como oxígeno, insulina, diálisis... Cada uno de estos casos se gestionó de manera coordinada con la Dirección General de Dependencia y la Oficina de Coordinación Sociosanitaria de la Conselleria de Sanitat. Cabe resaltar que hubo casos en los que profesionales del equipo de Atenzia transportaron y entregaron las medicinas necesarias a las personas, al carecer estos de red de apoyo para su obtención.

Estas actuaciones se han visto validadas por Informes de Buena Ejecución por parte de la Generalitat de Valencia, Diputación de Valencia y Ayuntamiento de Valencia.

Todas estas actuaciones ponen de manifiesto, como ya ocurrió con la pandemia de COVID-19, que el Servicio de Teleasistencia de la Comunitat se ha consolidado como un servicio público crucial de soporte asistencial en catástrofes sobrevenidas y situaciones de emergencia, para todas aquellas personas mayores o en situación de dependencia.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Además, se han puesto en marcha o dado continuidad a las siguientes actuaciones:

- Continuidad del 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.
- Puesta en marcha del Proyecto Piloto de **Telemonitorización de constantes sanitarias** para el colectivo de personas en situación de dependencia para favorecer la coordinación socio sanitaria y las estrategias de cuidados a domicilio.
- Gestión del servicio **de Puntos Violeta** en determinados eventos y festividades de municipios desde el compromiso con la prevención y erradicación de actitudes y comportamientos sexistas, informando, atendiendo y desarrollando una labor de prevención para que las mujeres, víctimas o no, puedan disfrutar sin riesgo de las fiestas.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Gandía en el desarrollo de la Fira del Major, para dar a conocer recursos/servicios dirigidos a las personas mayores.
- Colaboración con entidades sociales sin ánimo de lucro como Amics de la Gent Gran para definir estrategias y proyectos que combatan la **Soledad No Deseada**.
- Continuidad del **Plan de Envejecimiento Activo** con la celebración de Talleres Presenciales, Paseos Saludables y Visitas Culturales a lo largo de toda la geografía de las provincias de Castellón y Valencia.
- Actualización del certificado en los Grupos de Interés de la Generalitat Valenciana, en la Categoría de Empresas y asociaciones comerciales, empresariales o profesionales. Modificación con efecto el 31 de enero 2024.
- Desarrollo de la Festa de la Gent Gran para paliar la soledad no deseada y fomentar la creación de nuevas redes de apoyo social entre las personas mayores de la ciudad de Castellón de la Plana.
- Continuidad del visado Fem Empresa de la Generalitat Valenciana

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, así como con otros actores que puedan interactuar con nosotros.

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 2024 son las siguientes:

En la delegación Centro

- **Coordinación son servicios sanitarios y de emergencias**

© 2025. Todos los derechos reservados.

A lo largo del 2024 hemos llevado a cabo propuestas de coordinación con servicios como Madrid Salud y el SUMMA, con el objetivo de mejorar la eficacia en las intervenciones llevadas a cabo, que actualmente se encuentran en desarrollo.

Con Madrid Salud, la propuesta incluye un abordaje conjunto de personas usuarias que padezcan deterioro cognitivo, siendo la Teleasistencia la fuente de detección para su posterior intervención desde los distintos centros municipales especializados. Continuamos avanzando en esta colaboración conjunta.

Con el SUMMA, se han llevaron a cabo diferentes sesiones de trabajo conjunto para establecer un triaje común que favoreciera la atención ante emergencias. Actualmente, para el año 2024 se encuentra ya implantado, siendo utilizado por ambas partes.

- **Mesas de vulnerabilidad y coordinación sociosanitaria**

  La coordinación sociosanitaria se define como el conjunto de acciones encaminadas a ordenar los sistemas sanitario y social, para ofrecer una respuesta integral a las necesidades de atención en estos ámbitos relevantes para las personas en situación de vulnerabilidad.

  Para hacer efectiva esta coordinación participamos en la realización de las Mesas de Vulnerabilidad, que son un instrumento operativo de trabajo en el que se encuentran representados todos los agentes implicados directa o indirectamente con los/as usuarios/as y que busca optimizar las actuaciones puestas en marcha.

  Las Mesas de Vulnerabilidad persiguen los siguientes objetivos:

  - Mejorar la atención, gracias a la generación de respuestas personalizadas que incrementen su eficacia.
  - Prevenir situaciones de emergencia o desprotección sociosanitaria.
  - Mejorar el ajuste entre la realidad de los/as usuarios/as y los servicios.
  - Fomentar la coordinación interinstitucional y su mejora.
  - Colaborar en el intercambio de información entre recursos.

  Durante las sesiones establecidas, los/as integrantes promueven acuerdos sobre criterios comunes para la detección, atención y derivación de los casos de alto riesgo; analizan coordinadamente y hacen seguimiento conjunto de todos los casos convocados; valoran las posibles intervenciones a llevar a cabo, y realizan propuestas de mejora.

  Entre las personas participantes se encuentran, entre otros/as:

  - Los/as Responsables de Servicios Sociales.
  - El personal de los diferentes servicios municipales.
  - Trabajadores/as Sociales de Atención Primaria.
  - Representantes de entidades del Tercer Sector.
  - Figuras relevantes de la red de Salud Mental.
  - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Tras cada sesión de la Mesa de Vulnerabilidad se cumplimenta un acta donde quedan reflejados los acuerdos alcanzados y los puntos tratados, la cual es enviada a sus participantes para su constancia y registro.

En la zona Nordeste

- Acuerdo renovado el 18 de enero del 2022 entre el Consejo Aragonés de Personas Mayores COAPEMA y ATENZIA, de cara a cooperar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el logro de los objetivos comunes, con el fin de contar con la valoración de las personas mayores voluntarias de COAPEMA, o pertenecientes a asociaciones y entidades de mayores de Aragón, en el pilotaje de nuevos productos y servicios con el fin de conocer sus necesidades y contar con sus propuestas para mejorar la autonomía y la atención de personas mayores.

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), sin actividad en 2024

En la Zona Este

- Participación en la definición y elaboración **Estrategia Valenciana de Envejecimiento Activo y Lucha contra la Soledad no Deseada.**
- Registro en los **Grupos de Interés de la Generalitat Valenciana**, en la Categoría de Empresas y asociaciones comerciales, empresariales o profesionales.

Asociaciones o patrocinios

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.
- 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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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

En Baleares

Se mantienen 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, firmado inicalmente en 2016.
- "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.

En la zona Norte

a) 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.

En 2024 Atenzia ha sido galardonada por ASCOL con el **Pin de Plata** como empresa destacada en su compromiso y contribución con la asociación.

Desde Atenzia se considera que es un acuerdo muy positivo ya que se contribuye a mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familiares durante los tratamientos.

b) Convenio de colaboración con La Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria (FESCAN)

El 15 de diciembre de 2023 se llevó a cabo la firma de un convenio de colaboración con FESCAN con el objeto de mejorar la atención a las personas sordas en el servicio de teleasistencia y otros servicios prestados por Atenzia.

Entre sus objetivos se encuentran:

- Colaborar para perfeccionar la efectividad en el uso de las soluciones técnicas y optimizar los procedimientos de atención específicos.
- Mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios prestados a este colectivo;
- Desarrollar nuevos servicios y soluciones más accesibles

© 2025. Todos los derechos reservados.

Para la consecución de estos objetivos se creará un grupo de trabajo formado por profesionales de ambas entidades.

Por un lado, se trabajará en la mejora de materiales y procedimientos que permitan incrementar la calidad en la atención a las personas sordas. Por otro, se optimizará la efectividad en el uso de las soluciones y medios técnicos que facilitan la accesibilidad a los servicios de Atenzia.

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

Acciones destacadas:

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

b) 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

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 olaboración 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**.

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, manteniendo con ellos una relación basada en el beneficio mutuo.

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.

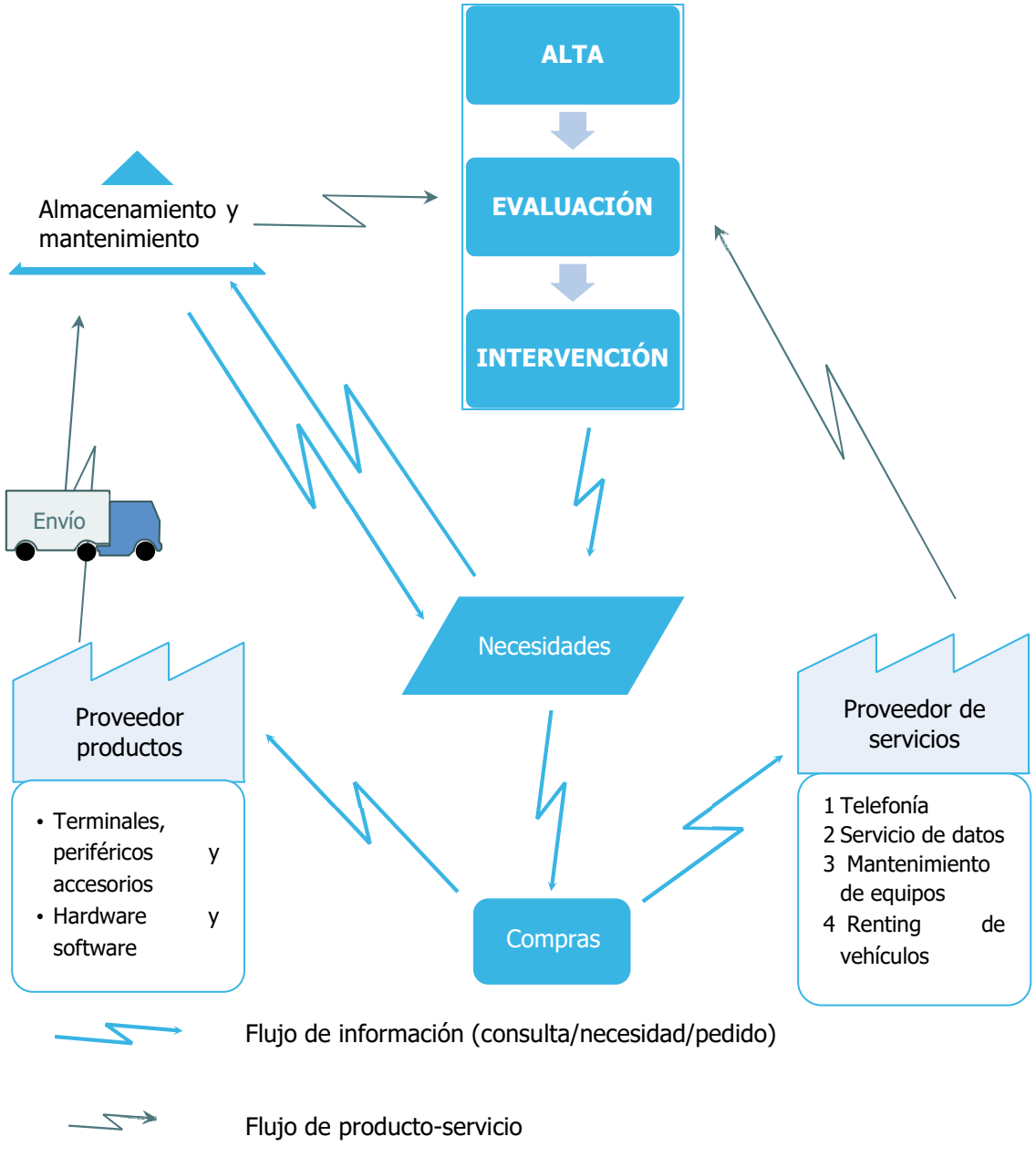
Cadena de suministro

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

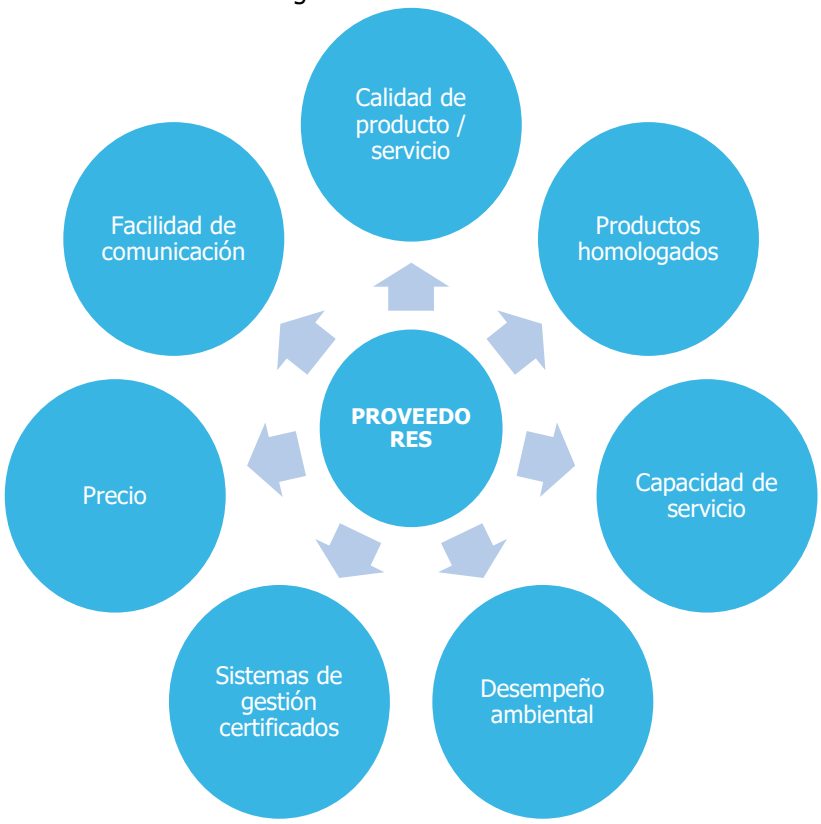
Los productos y servicios son recepcionados, almacenados en algunos casos, y utilizados en nuestros procesos operativos.



Control a proveedores

© 2025. Todos los derechos reservados.

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



No hay evaluación por criterios sociales ni igualdad de género ni se considera a corto plazo su inclusión.

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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 2024 se ha recibido el reconocimiento de Buena Ejecución durante la DANA, por la Diputación de Valencia, Generalitat Valenciana y Ayuntamiento de Valencia (Ver *punto 8.1.2 Impacto de la actividad en la población y el territorio*).

A lo largo del 2024, hemos recibido diferentes premios y reconocimientos relativos a nuestra labor como prestatarios del Servicio del 016 y 028.

- **Premio Extraordinario IV Centenario Francisca de Pedraza** contra la violencia de género 2024: este premio concedido al 016 y entregado en la Universidad de Alcalá de Henares fue otorgado por la Asociación Francisca de Pedraza, una ONG estatal que trabajan por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, visibilizando el papel de las últimas en la historia y cultura y fomentando su participación en las esferas política, social y económica. Destacan por estos premios anuales, además de por seminarios también de carácter anual, diferentes talleres y ciclos de formación, conferencias, etc.

- **Premio Infolibre a la Igualdad 2024**: estos premios, organizados por el medio digital y celebrados en el Ateneo de Madrid, buscar destacar la labor profesional y compromiso de ciertas personalidades u organizaciones comprometidos con el periodismo crítico y el avance social.

8.5 Actos institucionales

Además, en días especialmente señalados en los que se conmemoran diferentes causas asociadas a los servicios que prestamos, desde nuestras **redes sociales** nos hacemos eco de ello o recibimos **visitas** de diferentes instituciones:

- **25 de noviembre de 2024**: Día para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

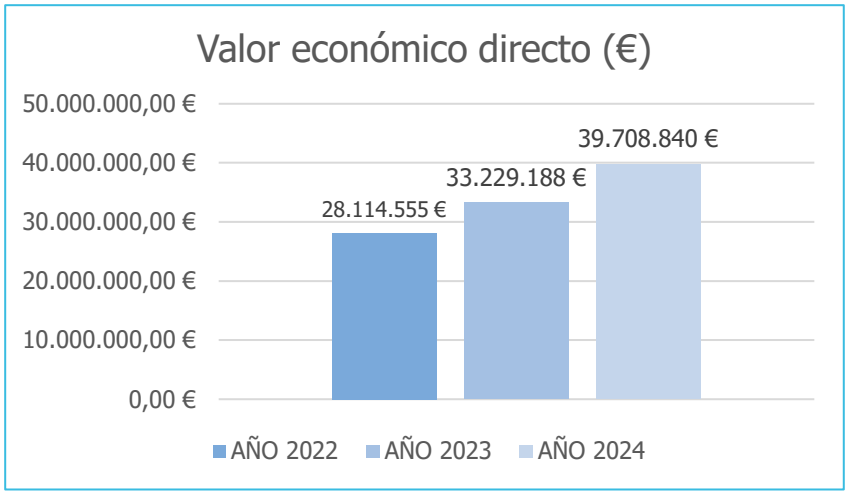
© 2025. Todos los derechos reservados.

- **28 de junio de 2024:** Día Internacional del Orgullo LGTBI+.

- **17 de mayo de 2024: Visita de la Ministra de Igualdad con motivo del Día Internacional contra la LGTBIfobia**. Ana Redondo visitó las instalaciones de Atenzia en este día para conocer de primera mano nuestro Servicio 028 Arcoiris, dedicado a este colectivo y de reciente creación.

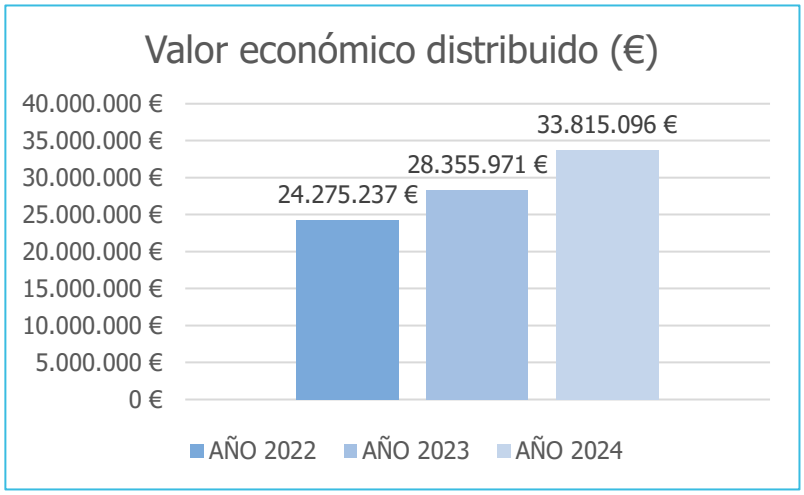
© 2025. Todos los derechos reservados.

9 Desempeño económico



En 2024 el Valor Económico ha ascendido a los **39,708** millones €, superior a los 2 últimos años.

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



El Valor Económico Retenido en 2024 ha subido respecto de 2022 y de 2023.

Beneficios obtenidos

En el año 2024 el beneficio obtenido ha ascendido a **5.500.285 €.**

Impuesto sobre beneficios pagados

© 2025. Todos los derechos reservados.

1.673.464 €

Subvenciones públicas recibidas

56636,70 €.

© 2025. Todos los derechos reservados.

10 Datos técnicos de la memoria

Alcance de la memoria

Atenzia servicios de teleasistencia. CIF A-80495864

Periodo comprendido: 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024

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

d) Otros servicios de atención telefónica y presencial

Marco de reporting del informe

El estado de Información No Financiera se ha elaborado utilizando como referencia los Estándares GRI.

*Sin perjuicio de los requisitosde divulgación aplicables al estado de información no financiera consolidad 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 contacto	Resp. Calidad (Jorge Moraleda Casas) cyma@atenzia.com
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 *cyma@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. Periodicidad Anual. Finalizada y aprobada el 10 de julio de 2025. Última Memoria publicada:24/09/2024.	
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	

© 2025. Todos los derechos reservados.

Atenzia en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento integral, colectivo y consensuado.

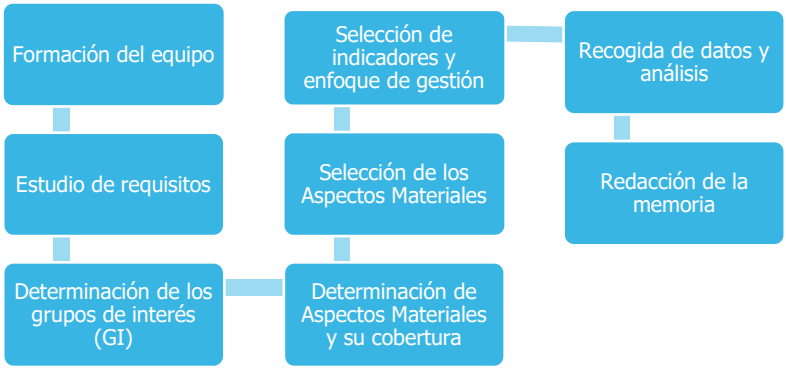
Principios para la elaboración de la memoria

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
Verificabilidad	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.

© 2025. Todos los derechos reservados.

Análisis de materialidad

En 2021 se hizo el estudio de materialidad vigente hasta la fecha. Tras ser revisados y con el objeto de dar continuidad a los datos contenidos en la memoria se han mantenido los aspectos materiales identificados:



1. Formación del Equipo

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

a) Consejero Delegado

b) Responsables de área

c) Responsable de Calidad y medio ambiente

Este grupo estudió los diferentes modelos bajo los que presentar una memoria de sostenibilidad, decidiendo, en última instancia, la presentación de la memoria utilizando como referencia el **modelo GRI**.

2. Estudio de requisitos de Información No Financiera

Se estudiaron 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 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.

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. Determinación de los grupos de interés y participación

Para determinar los grupos de interés externos el equipo contó con la colaboración de los Directores territoriales, conocedores de todos los clientes, proveedores y entidades con los que se trabaja/colabora y de los responsables de las distintas Áreas de Atenzia.

© 2025. Todos los derechos reservados.

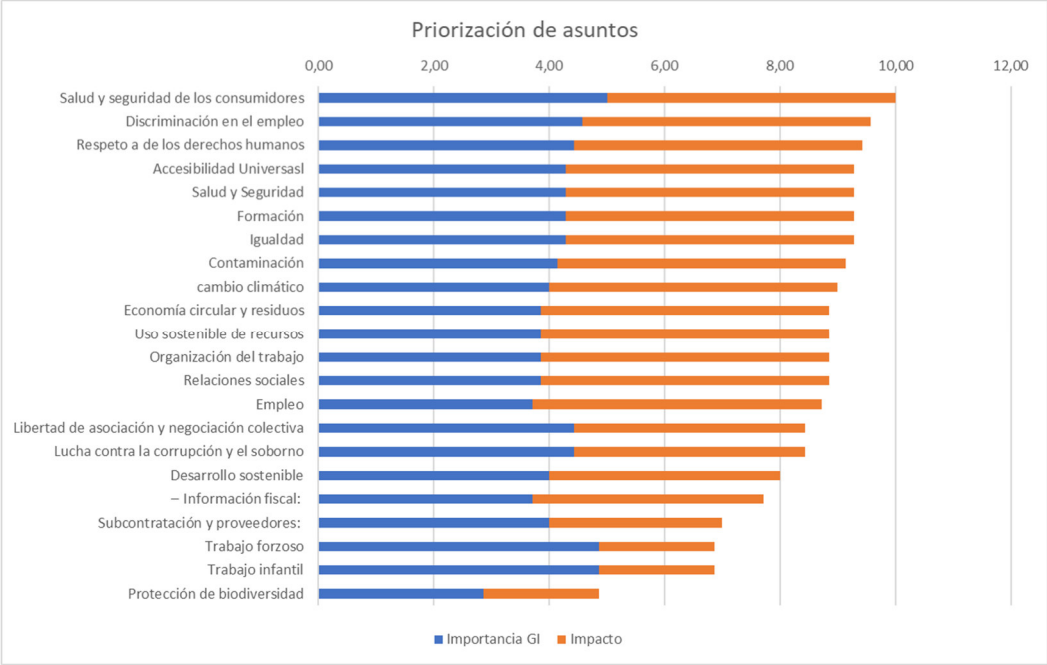
Se definió también, como grupo de interés interno los propios empleados de la organización, así como el accionariado de la empresa.

Para cada GI identificado se realizaron consultas y entrevistas.

4. Determinación de los aspectos materiales y de su cobertura

Para determinar los aspectos materiales, cada miembro del equipo, 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.



© 2025. Todos los derechos reservados.

11 Índice INOF

INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA-COMENTARIO
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.	Páginas 7 a 21
Políticas	Páginas 22 a 27
Información fiscal	81
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:	Páginas 63 y 64
Uso sostenible de los recursos: consumo de materias primas y las medidas 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. El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Páginas 36 a 39
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.	Páginas 34 y 39
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	40
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.	Páginas 39 y 40
– **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.	Páginas 35 y 36
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; 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.	Páginas 45 a 51

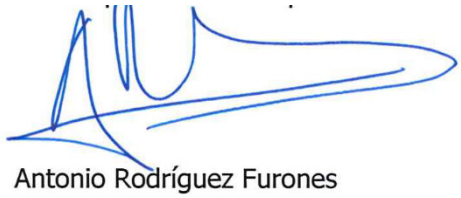
© 2025. Todos los derechos reservados.

INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA-COMENTARIO
Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	51 y 52
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 y 54
– Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	55 a 57
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	57
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	Páginas 58 y59
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.	Páginas 60 a 62
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 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.	Páginas 65 a 76
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 auditorias y resultados de las mismas.	Pág 76 a 77
Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Páginas 78

© 2025. Todos los derechos reservados.

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 que, el presente Estado de Información No Financiera forma parte del informe de gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, quedando constancia en el Acta del Consejo de este hecho.



Antonio Rodríguez Furones

Director General

© 2025. Todos los derechos reservados.