

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

05 de julio de 2023



## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

05 de julio 2023

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1	CARTA DE LA DIRECCIÓN .....	4
<b>2</b>	<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>6</b>
2.1	MODELO DE NEGOCIO .....	7
2.2	MERCADOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	8
2.3	CLIENTES .....	9
2.4	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA .....	13
2.5	GRUPOS DE INTERÉS. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS .....	17
2.6	PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS. ESTRATEGIAS .....	19
<b>3</b>	<b>POLÍTICAS</b> .....	<b>23</b>
3.1	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	23
3.2	CÓDIGO ÉTICO .....	24
3.3	POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD .....	28
3.4	OTRAS POLÍTICAS .....	28
<b>4</b>	<b>CUESTIONES AMBIENTALES</b> .....	<b>30</b>
4.1	COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL .....	30
4.2	INTRODUCCIÓN Y PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL .....	30
4.3	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CERTIFICACIÓN AMBIENTAL .....	30
4.4	RECURSOS DEDICADOS A LA PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL .....	32
4.5	EFFECTOS ACTUALES Y PREVISIBLES DE NUESTROS PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS (ASPECTOS AMBIENTALES) .....	32
4.6	PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN .....	33
4.7	INDICADORES AMBIENTALES Y MEDIDAS TOMADAS .....	34
<b>5</b>	<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b> .....	<b>42</b>
5.1	VOCACIÓN Y COMPROMISO .....	42
5.2	CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y CALIDAD HUMANA .....	42
5.3	PROCEDIMIENTOS RELATIVOS AL PERSONAL .....	43
5.4	INDICADORES RELATIVOS AL PERSONAL .....	45
5.5	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL .....	55
5.6	IGUALDAD .....	55

<b>6</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS</b> .....	<b>58</b>
6.1	PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS .....	58
6.2	PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS .....	58
6.3	DENUNCIAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS .....	59
6.4	LIBRE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA .....	59
6.5	MEDIDAS PARA EVITAR LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN .....	59
6.6	TRABAJO FORZOSO Y TRABAJO INFANTIL.....	60
<b>7</b>	<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b> .....	<b>61</b>
7.1	POLÍTICA O MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS.....	61
7.2	CUMPLIMIENTO LEGAL .....	61
7.3	CANAL DE DENUNCIAS.....	62
7.4	APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO .....	62
<b>8</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b> .....	<b>63</b>
8.1	COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	63
8.2	PROVEEDORES Y SUBCONTRATACIÓN.....	69
8.3	CONSUMIDORES .....	71
8.4	RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS .....	72
<b>9</b>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b> .....	<b>73</b>
<b>10</b>	<b>DATOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA</b> .....	<b>74</b>
<b>11</b>	<b>ÍNDICE INOF</b> .....	<b>78</b>
<b>12</b>	<b>DECLARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA</b> .....	<b>80</b>

# 1 Introducción

## 1.1 Carta de la Dirección

En su apuesta por la responsabilidad y el compromiso social como un principio estratégico de la compañía que se manifiesta en el desarrollo de nuestra actividad y nuestros servicios, les presentamos el Estado de *Información No Financiera de Atenzia, Servicios de teleasistencia S.A. correspondiente al ejercicio 2022* 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 más de 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 único objetivo: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas. A través de un modelo de Atención centrado en la persona, preventivo, predictivo, integral, evolutivo y ubicuo ofrecemos servicios que permiten a las personas vulnerables permanecer en su entorno habitual, ampliar su autonomía más allá de su propio domicilio y mejorar su calidad de vida, por medio de programas de prevención, seguimiento e intervención sociosanitaria, proporcionando tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y a su entorno. Un modelo de Atención Evolutiva que se adapta a las necesidades y preferencias cambiantes del usuario.

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

- Estar vinculada directamente a la cadena de valor de la empresa y estrechamente ligada a la propia actividad empresarial.
- Perseguir la conciliación del interés social de la empresa con los intereses de nuestros grupos de interés.
- Establecer un marco de referencia, a partir del cual poder desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable en el desarrollo de nuestra actividad, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.
- Basarse en un "Modelo de creación de valor sostenible" que pone de manifiesto la necesidad de que Atenzia tenga en cuenta las dimensiones ambiental, social, económica y legal a la hora de crear valor para sus grupos de interés.
- Manifestarse en principios y prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto y diálogo con nuestros grupos de interés: usuarios, administraciones, empleados, clientes, proveedores, y sociedad.

- Identificar las expectativas y demandas de los grupos de interés e integrarlas en la estrategia de empresa.

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

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

Marisa Picornell

Adjunta al Consejo de Administración

## 2 PRESENTACIÓN

**30 años** de experiencia

**+ 200 mil** usuarios\* contactados como promedio  
anual

**+ 160 mil** emergencias atendidas y resueltas al año

\*Usuarios de teleatención y teléfonos de violencia.

*Pasión por la vida*

*La salud y el bienestar de la sociedad son nuestro reto*



### **Desarrollamos**

un sistema de servicios sociosanitarios adaptable a cada necesidad, bien del sector público o del privado, para que cualquier persona y en cualquier circunstancia mejore su salud y bienestar



### **Creamos**

proyectos a medida diseñados por equipos profesionales que ponen el foco en la salud física, emocional y social de cada uno de los usuarios



### **Ofrecemos**

servicios sociosanitarios de atención directa con resultados medibles y relevantes a través de un modelo de atención exclusivo en el sector de la salud



### **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

---

*Trabajamos cada día para que nuestros clientes y usuarios alcancen sus objetivos*

---

### Como lo hacemos

Generamos soluciones únicas con una metodología y modelo propios. Nuestro valor diferencial es enfocarnos a las necesidades reales de cada cliente y usuario con el que trabajamos.

## 2.1 Modelo de negocio

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, Atenzia Integra, 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

## 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.



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

### NUEVOS SENIORS



La realidad de los mayores ha cambiado. Como colectivo heterogéneo, demanda servicios personalizados desde cada nueva situación.

Atenzia asume los retos y las oportunidades que ofrece esta revolución social como centro de referencia que integra ecosistemas de servicios para una vida plena.

Nuestra tecnología y arquitectura de procesos nos permite ayudar a empresas de sectores diversos como la nutrición, el deporte, el turismo o el ocio en la relación con sus clientes. Con la colaboración de Atenzia, cualquier empresa que quiera orientarse al bienestar de los mayores podrá ofrecer un servicio experto y de calidad.

### 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.

## 2.3 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 2022 hemos atendido a más de **160 mil** usuarios en el ámbito público y privado (media anual). Esto supone aproximadamente un **14,8 %** de la cuota del mercado de teleasistencia\*.

\*Fuente: a partir de cálculo de los datos de personas usuarias del Observatorio Sectorial DBK de INFORMA – Informe Especial Servicios Asistenciales a Domicilio de 2021.

A ellos hay que sumar las más de **115 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.

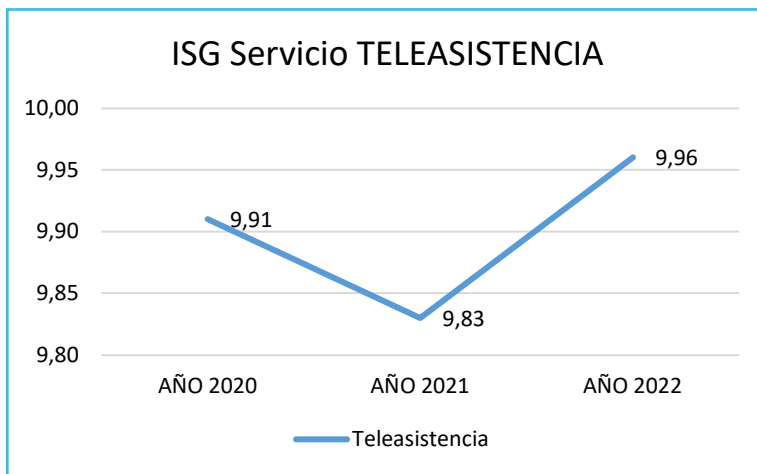
La percepción de los usuarios acerca de la prestación del servicio aporta la información necesaria del cumplimiento estricto de los requisitos, así como del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Resumiendo, **medimos la calidad percibida** por las personas usuarias, por medio de distintos mecanismos:

- Visitas de seguimiento.
- Encuestas telefónicas o presenciales.

**Teleasistencia**

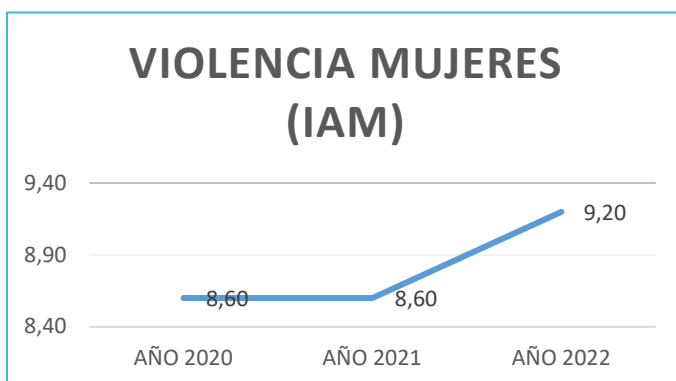
Todos los servicios de teleasistencia tienen una alta valoración, por encima de 9,5, siendo el **Índice de Satisfacción Global** de 2022 un **9,96, sobre 10**.

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



**Teléfonos de violencia**

El teléfono del servicio del IAM tiene una puntuación de 9,2, frente al 8,6 de 2021 y 2020



En el teléfono 24 h de Baleares el 93% de las personas encuestadas manifiesta sentirse Muy Satisfecha o Muy Satisfecha con el servicio, y el 7% restante se muestra satisfecha.

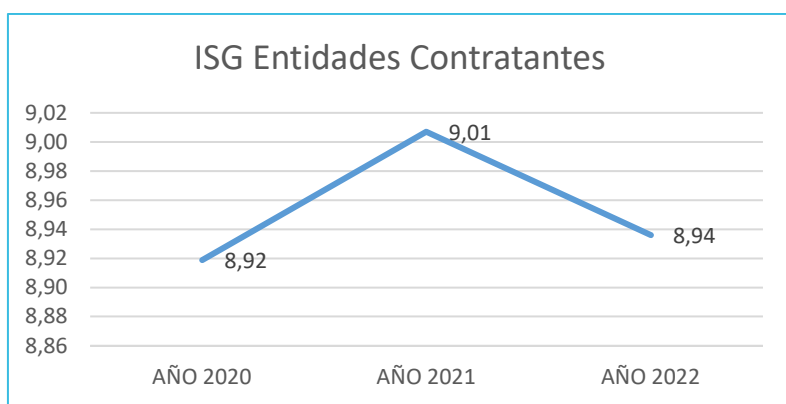
En 2021 los valores fueron muy similares (94,4% Muy satisfecha/ bastante satisfecha) y 3,7 % Satisfecha.

**Satisfacción de las entidades contratantes**

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

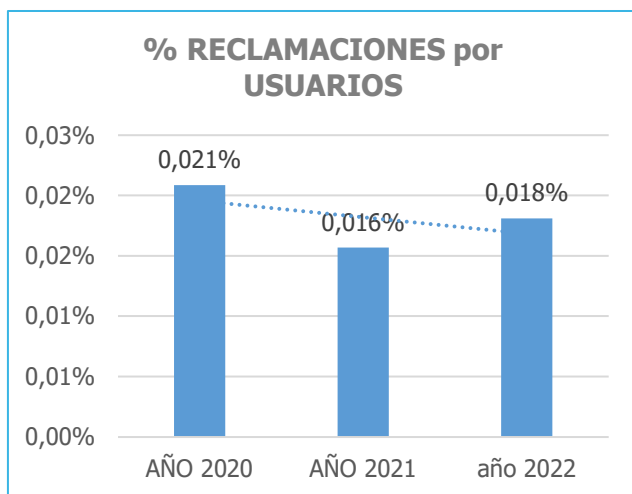
- Reuniones periódicas
- Cuestionario anual

El **Índice de satisfacción de las entidades contratantes** de los servicios de teleasistencia ha sido de **8,94** manteniéndose en valores muy similares respecto de años anteriores.



**Quejas y reclamaciones de usuarios y clientes**

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



El número de quejas y reclamaciones registradas en 2022 ha ascendido a 103, siendo procedentes 29, lo que supone una tasa de **0,018%** en teleasistencia en todo el año, es decir, 1 queja por cada **5.597** usuarios anual.

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

Además, en 2022 hemos pasado la 1ª auditoría de seguimiento de la certificación conforme a ENS categoría media (ver certificado [certificacion ENS.pdf \(atenzia.com\)](#)).

Atenzia recoge de los usuarios los datos necesarios para la prestación del servicio contratado y explica en todo momento al usuario el uso que les va a dar a los mismos, así como las correspondientes medidas de seguridad establecidas. Desde el inicio de la prestación, se recaban las autorizaciones correspondientes a la atención y asistencia posterior.

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

### Algunos de nuestros clientes



### 2.4 Organización y estructura

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

#### 2.4.1 Órganos de Gobierno Comité de Dirección

En 2022 el Comité de Dirección lo componían:

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

En marzo de 2023, tras cambios habidos, la composición del Comité ha sido modificada quedando como sigue:

- Presidente del Comité
- Adjunta al Consejo de Administración

### Consejo de Administración

Servicios de Teleasistencia, S.A. (Atenzia) consta de un órgano de administración que está integrado por un Consejo de Administración compuesto por El Presidente del Consejo de Administración, el Consejero Delegado y 1 vocal.

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

#### 2.4.2 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 2022 el Comité estaba compuesto por 12 personas, 6 hombres y 6 mujeres y actualmente está compuesto por 6 miembros, 4 mujeres y 2 hombres.

- D. Íñigo Coca Moroder
- D<sup>a</sup> Beatriz Alejo Salguero
- D<sup>a</sup> Esperanza Vidal Infer
- D<sup>a</sup> Silvia Fornés Wheeler
- D<sup>a</sup> Adriana Acevedo
- D. José Garcés

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

#### 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.

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,
- los/as Responsables de Operaciones (asumen las funciones del Responsable de Calidad en sus respectivos centros),
- los/as Responsables de Área (supervisan la aplicación de los protocolos establecidos e informan de cualquier desviación a su Director/a y/o al Responsable de Calidad, según los casos),
- los/as técnicos de calidad y medio ambiente de las delegaciones encargados de la gestión diaria de registros ambientales),
- un miembro del Departamento Técnico de Atenzia que da apoyo – como experto técnico – al Responsable de Calidad en las auditorías específicas o internas a realizar.

### 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.

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.

### Ética y RSC.

En 2022 los asuntos de Ética y RSC fueron tratados en las reuniones del Comité de Dirección con el objeto de:

- Promover la cultura ética en Atenzia.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento del Código Ético de Atenzia.
- Promover valores responsables y supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de RSC.
- Promover las buenas praxis empresariales.
- Aprobar el Plan de RSC anual.

En 2023 los aspectos éticos y de RSC serán tratados nuevamente en el Comité de Dirección como elemento de entrada con el objeto de definir y aprobar las acciones para el periodo en curso, contando con los responsables de distintas áreas y la información aportada por ellos (RRHH, Directores Territoriales, Marketing, Responsables de operaciones).

### Comité de Cumplimiento legal

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

El Comité de Cumplimiento legal de Atenzia está integrado por:

- El / la Director/a General de Atenzia y Dtor de Operaciones
- El /la responsable Financiero / a
- El /la Responsable de RRHH
- El /la Responsable del Departamento de Sistemas
- El /la Adjunto/a al Consejo de Administración
- 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

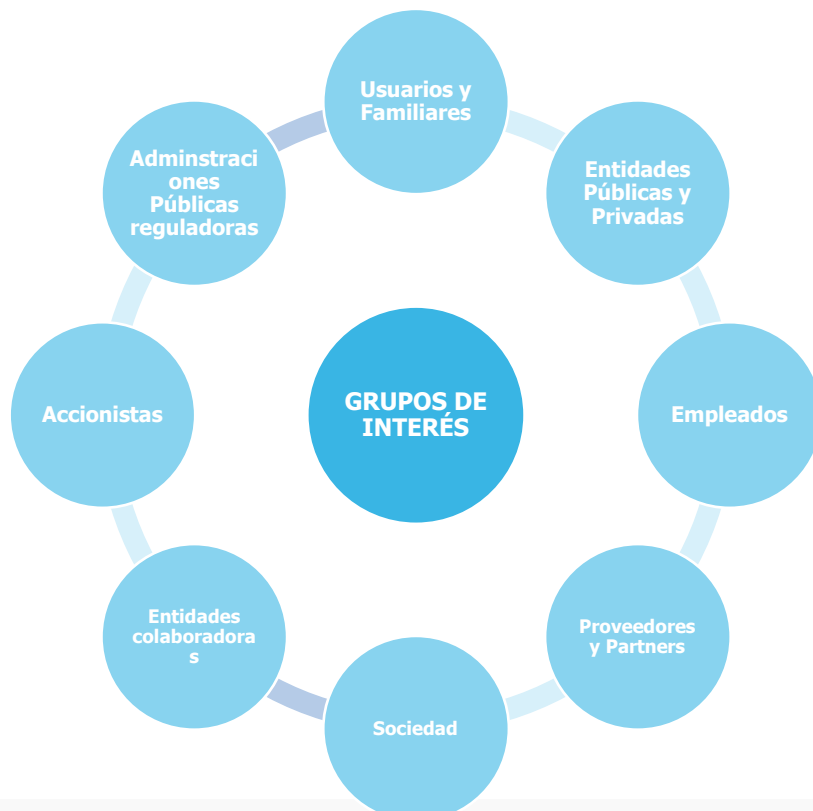
Atenzia tiene su sede social en Madrid y está presente a nivel nacional a través de sus Delegaciones Territoriales.

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

## 2.5 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	<p>Las personas usuarias son las beneficiarias directas de los servicios que prestamos.</p> <p>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.</p>
Entidades Públicas y Privadas Contratantes	<p>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.</p> <p>Mantenemos una relación estrecha antes, durante y después de la contratación, con el objeto de conocer sus inquietudes y necesidades y mejorar continuamente.</p>
Empleados/as	<p>Los empleados, pilar fundamental para ofrecer servicios de calidad. Su compromiso, motivación y experiencia influyen poderosamente en la satisfacción de las personas usuarias.</p>
Proveedores y Partners	<p>Personas y entidades que nos suministran "productos y/o servicios" que necesitamos para el desarrollo de nuestra actividad, incluyendo servicios de certificación y verificación.</p> <p>Dentro del grupo de proveedores, consideramos partners a nuestros proveedores de terminales, dispositivos y equipos que se utilizan en la prestación de nuestros servicios.</p>
Sociedad y medio ambiente	<p>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.</p>
Entidades colaboradoras del servicio	<p>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.</p>
Accionistas	<p>Personas que han invertido económicamente en Atenzia y participan en la política estratégica de la compañía y en la toma de decisiones de esta.</p>
Administraciones Públicas reguladoras	<p>Establecen legislaciones y normativas que sirven de marco de actuación a Atenzia.</p>

### Canales de participación

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

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

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

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	
Usuarios del servicio y familiares y/o cuidadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas personales</li> <li>Llamadas de seguimiento</li> <li>Visitas de seguimiento</li> <li>Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Cliente</li> <li>Revista Atenzia</li> <li>Página web y blog</li> <li>Redes sociales</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>
AAPP y Entidades contratantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas/grupos de trabajo</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Sistemas de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones</li> <li>Correos y avisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Cliente</li> <li>Revista Atenzia</li> <li>Página web y blog</li> <li>Redes sociales</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones / grupos de trabajo</li> <li>Comités.</li> <li>Sistema de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de clima laboral</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Tablón de anuncios.</li> <li>Página web y blog</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>
Proveedores y Partners	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas</li> <li>Encuestas de evaluación</li> <li>Correo electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revista Atenzia</li> <li>Página web y blog</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>
Sociedad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas/grupos de trabajo.</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Revista Atenzia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web y blog</li> <li>Redes sociales</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>
Entidades colaboradoras del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas/grupos de trabajo</li> <li>Eventos y actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos y avisos</li> <li>Página web y blog</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta General</li> <li>Comités</li> <li>Consejo de Administración</li> </ul>	
Administraciones Públicas reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas /grupos de trabajo</li> <li>Foros especializados</li> <li></li> </ul>	

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.

## 2.6 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 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.

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

### **I+D+i**

---

#### *Innovación al servicio del bienestar*

---

Articulamos la innovación en torno a 2 elementos: Innovación sociosanitaria e innovación tecnológica.

#### **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.

### Innovación tecnológica

La atención humanizada 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. Una digitalización de extremo a extremo de todos nuestros servicios que incorpora la experiencia y el conocimiento sociosanitario de nuestro equipo de profesionales.

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

### ¿Cómo lo hacemos?

En Atenzia nos implicamos en cada proyecto hasta hacerlo realidad. Como organización, nos comprometemos con nuestros clientes, diseñando soluciones personalizadas que garantizan la respuesta más eficaz a sus necesidades.

Implementamos en cada proyecto nuestro modelo de atención único por su rigor científico y lo adaptamos en cada situación. Nuestro diseño de servicios facilita que cualquier usuario tenga la oportunidad de mejorar su bienestar físico, mental y social.

Nuestra metodología se compone de tres fases de trabajo en las que empatizamos, ideamos y activamos la solución más idónea para tu organización y para las personas a las que vamos a acompañar. Nuestro objetivo es diseñar el mejor servicio

### Algunos de los proyectos en marcha

En 2022 se han abierto / están en marcha:

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

### Objetivos de calidad y medio ambiente

En el año 2022 se ha trabajado sobre los siguientes objetivos de calidad y medio ambiente:

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

### Seguridad de la Información

En cuanto a a la Seguridad de la Información se ha pasado la 1ª auditoría de seguimiento para la Certificación de conformidad, categoría Media, con el Esquema Nacional de Seguridad.

### 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. Esta decisión permitirá una mejor integración de la prevención en todas las actividades de Atenzia, así como su integración con el sistema de gestión ambiental y el de calidad, que optimiza el enfoque a procesos al tener una visión global de estos.

Se dispone del Modelo de Prevención y Cumplimiento legal aprobado el 01/02/2021 que define:

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

Además, se dispone de un Informe anual del año 2022 que recoge todos los aspectos relativos a la aplicación del modelo y el cumplimiento legal.

## 3 Políticas

### 3.1 Misión, Visión y valores

#### Misión

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

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

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

#### Visión

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

#### Valores

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

- a) el compromiso
- b) la perseverancia
- c) la integridad
- d) la amabilidad y
- e) el espíritu innovador

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

## 3.2 Código ético

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

El código se basa en los siguientes principios:

- Desarrollar nuestra actividad bajo un prisma ético y responsable.
- Cumplir la legislación vigente en todos los ámbitos que nos afectan.
- Mostrar que nuestros empleados/as comparten los valores transmitidos por el presente Código y lo manifiestan con su comportamiento.
- 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 social, respetando y valorando la diversidad y la igualdad de oportunidades y trato, principios que se recogen en nuestro Plan de Igualdad, implantado desde junio de 2010.

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



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

### *Seguridad y salud en el trabajo*

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

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

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

### *Conciliación de la vida laboral, personal y familiar*

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

### *Compromiso con el Desarrollo Profesional*

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

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

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

### *Estilo de dirección*

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

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

### *Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal*

Atenzia solicita a sus trabajadores, clientes y usuarios información de índole personal necesaria para la correcta prestación de nuestros servicios 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.

### *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 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 norma UNE 158401:2019. Estos sistemas y servicios se rigen conforme a la Política ambiental y de calidad disponible en [politica-calidad-medioambiente-atenzia.pdf](#).

#### Sistemas de gestión y servicios certificados.

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

NORMA	ALCANCE	SEDE
ISO 9001:2015; 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, Alcalá de Henares y Las Rozas); Zaragoza; Valencia; Santander
	b) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada sin unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Palma de Mallorca, 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

A medio plazo (2024) se estudiará la inclusión de nuevas sedes (Navarra) en ISO 9001:2015 y UNE 158401:2019, así como de gestión ambiental

### 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.

## 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 afectan a nuestras actividades y trabajamos para adoptar las medidas a nuestro alcance que permitan mitigar los impactos sobre el medio ambiente de nuestros productos y servicios.

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

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

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

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

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

### 4.2 Introducción y procedimientos relativos a la gestión ambiental

Los efectos ambientales de Atenzia están asociados principalmente a:

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

### 4.3 Procedimientos de gestión ambiental y certificación ambiental

El sistema de gestión ambiental ISO 14001 está certificado por AENOR con el siguiente alcance y las sedes siguientes en 2022:

ALCANCE	SEDE
e) La prestación de servicios de teleasistencia básica y avanzada con unidad móvil conforme a un modelo de atención preventivo, predictivo, integral, evolutivo y centrado en la persona	Servicios Centrales; Delegación Centro (Madrid, Alcalá de Henares)

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

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

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

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

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

El sistema de gestión ambiental está totalmente integrado, funcional y operativamente, con el sistema de gestión de calidad ISO 9001 y los servicios certificados conforme a UNE 158401:2019, por lo que todos los procesos de Atenzia contemplan los asuntos relevantes en medio ambiente.

Los procedimientos e instrucciones aplicables a la gestión ambiental son:

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

- Proceso de evaluación y mejora

#### 4.4 Recursos dedicados a la prevención y control ambiental

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

- 1 responsable de calidad y medio ambiente a nivel nacional.
- 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 servicios son identificados conforme a nuestro procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales.

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

(\*) El nivel de significancia de un aspecto ambiental está asociado tanto al tipo de impacto ambiental que puede producirse como a la intensidad de este o la naturaleza del aspecto. El nivel de significancia puede variar de un centro a otro, por lo que aquí se reflejan aquellos que Atenzia considera prioritarios, que son:



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

Entre las acciones que la organización ha tomado /está tomando 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 nuestras oficinas. Cada vez que se abre una nueva oficina se contrata E 100% procedente de fuentes renovables.
- ii. Sustitución progresiva de luminarias por LED conforme se vayan fundiendo las existentes (a medio plazo).
- iii. Buenas prácticas de ahorro energético en oficinas implantadas desde 2019

### Con relación a la generación de residuos:

- i. Sustitución progresiva de terminales con terminales de baterías de Litio (medio plazo)
- ii. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y dispositivos para alargar su vida útil (permanente).
- iii. Recuperación y reutilización de componentes eléctricos y electrónicos (permanente)
- iv. 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 corto plazo, previsto a final de 2024)
- iv. Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kms realizados por averías (a medio plazo, prevista su implantación operativa en 2024)
- v. Conducción económica y segura (permanente)

En 2022 Atenzia dispuso de una flota formada por 109 vehículos, de los cuales un 13,8% son híbridos, eléctricos y Gas Licuado Petróleo (GLP) superior al 11,7% de 2021.

## 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.
- Inspección y mantenimiento periódico de las instalaciones de detección y protección contra incendios en los distintos centros de trabajo.
- Mantenimiento del estado de los vehículos, así como inspecciones periódicas (ITV).
- Los RAEEs y pilas se mantienen en los almacenes de Zaragoza, Madrid y Valencia hasta su retirada por transportistas autorizados hasta gestor autorizado.

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

No se han producido situaciones de emergencia en el año 2022.

## 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.

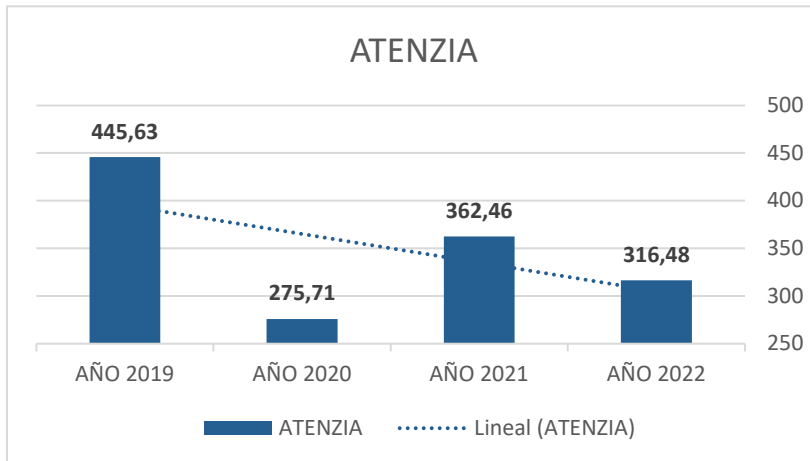
Huella de carbono= **316,48 T CO<sub>2</sub> eq**

Alcance 2.

- Consumo eléctrico. E eléctrica 100% procedente de fuentes renovables.

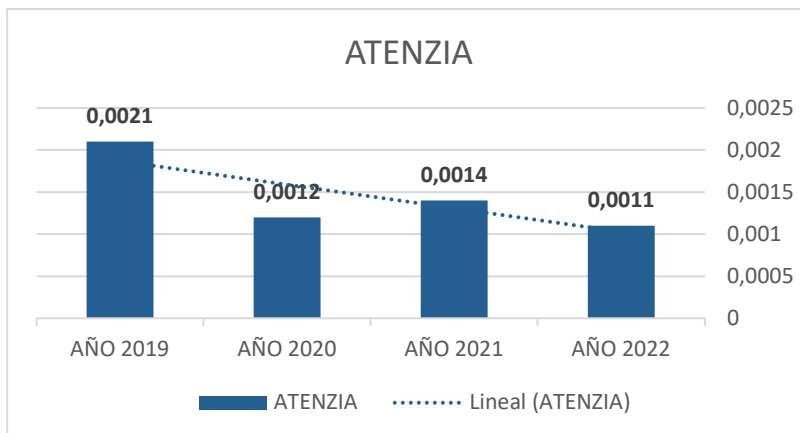
Alcance total= **316,48 T CO<sub>2</sub> eq**

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



En el gráfico siguiente se

observa la evolución de la Huella de Carbono por Unidad Productiva\*.



\*. Cada una de las personas usuarias de teleasistencia e intervenciones con relación a los teléfonos de violencia.

En próximos Informes de Estado No Financiero incluiremos las emisiones de Alcance 3 conforme a los protocolos establecidos para su cálculo (GHG protocol, ISO 14064).

Las medidas para prevenir, reducir y mitigar las emisiones de carbono son las descritas en el punto 4.5.c.

- 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).
- Mantenimiento preventivo de vehículos

- c) Gestión y optimización de rutas
- d) Resolución de averías en remoto con el objeto de reducir los kms realizados por averías
- e) Conducción económica y segura
- f) Promoción de la **Movilidad Sostenible** entre los empleados (fomento de transporte público, uso de bicicletas/patinetes) con la vista puesta en 2 frentes:
  - 1. La salud de las personas
  - 2. La sostenibilidad



Y, sobre todo,

---

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

---

#### 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 para prevenir, reducir y mitigar su impacto están:

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

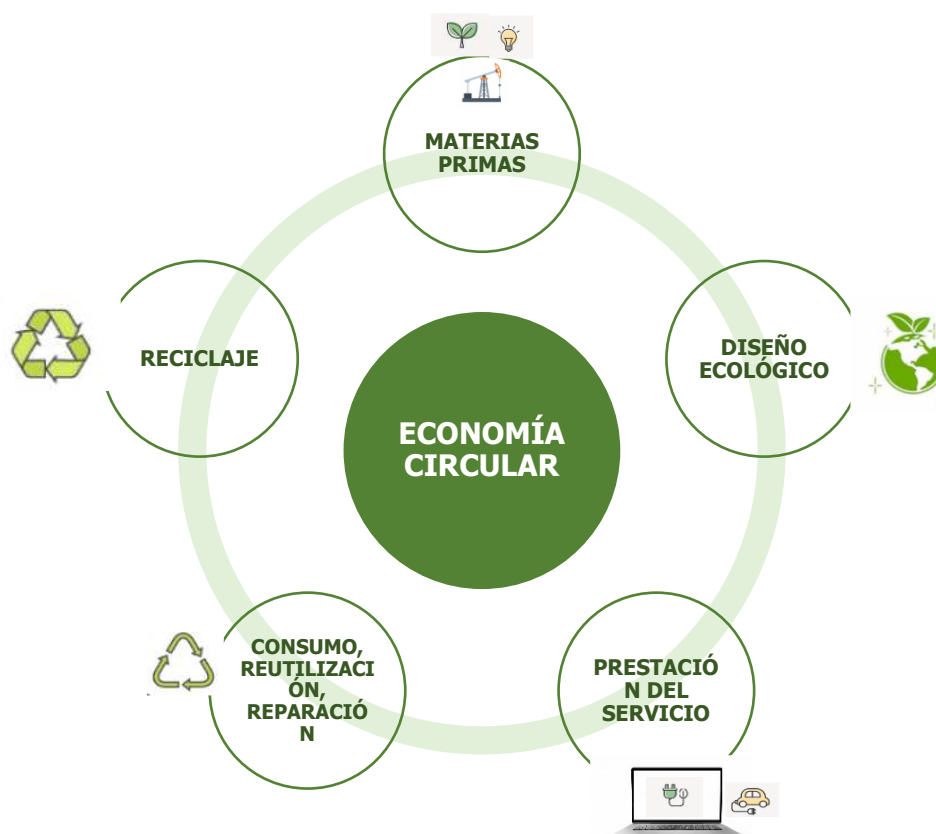
##### Contaminación lumínica

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

### 4.7.3 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": **Reducir**; **Reutilizar**; **Reparar**; **Reciclar** con el objeto de evitar el despilfarro de los recursos naturales, conforme a un esquema como el reflejado a continuación.



Para ello, actuamos en:

- 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
- 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.
- Reutilización de componentes eléctricos y electrónicos** de equipos, que en principio irían a residuos y que sirven para reparar otros equipos.
- Repintado de carcasas** de plásticos para su reutilización.
- Gestión de RAEEs y de pilas y baterías** con los siguientes destinos.
  - R12. Acondicionamiento previo a la valorización
  - R13: operaciones intermedias con destino final a valorización
- Gestión de tóner y cartuchos** con el propio proveedor para su reciclaje.

En 2022 hemos procedido a la retirada de los siguientes Residuos peligrosos y No Peligrosos:

TIPO RESIDUO	AÑO 2022		
	BRUTO	UP	LUGAR RETIRADA
160602* (kg)	793,2		376 KG Zaragoza 417,2 kg- Madrid
16060213*	220,0		Zaragoza
160608* (kg)			Zaragoza
<b>RP (cantidad Kg)</b>	<b>1.013,2</b>	<b>0,654</b>	
160214-52 (kg)	14,6		Zaragoza
160216 (kg)	558,4		Zaragoza
200136-52	940,7		Zaragoza
160605	300,0		Valencia
<b>RNP (cantidad Kg)</b>	<b>1.813,7</b>	<b>1,170</b>	

En 2021 se produjeron las siguientes retiradas:

- 592 kgs de pilas y baterías (código LER 160604 y LER 160605)
- No se han producido retiradas de componentes eléctricos y electrónicos en 2021.

En 2023 con el cambio en la codificación LER de determinados equipos eléctricos y electrónicos y las pilas y baterías se va a mejorar la retirada en residuos peligrosos y no peligrosos.

#### **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**

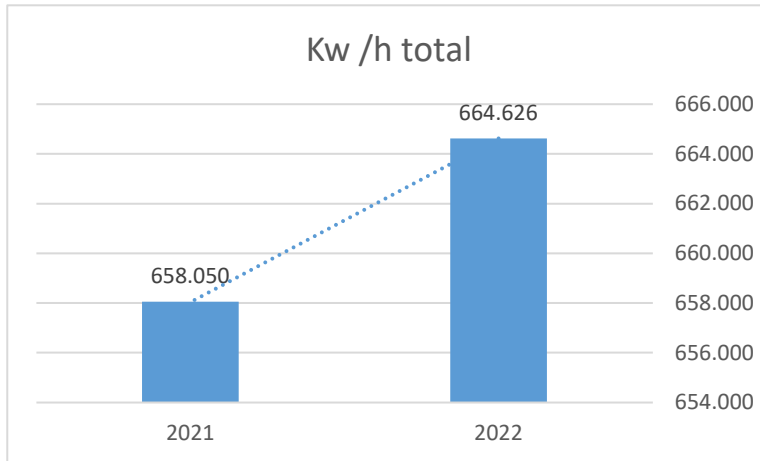
##### **Consumo de energía eléctrica (Kw)**

<b>CONSUMO ELÉCTRICO</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
CENTRAL	80.749	85.855
AHUMADA	137.403	121.449
VILLAVERDE	80.897	87.197
ZARAGOZA	67.003	66.682
VALENCIA	154.986	154.615
MALLORCA	15.065	27.852
SANTANDER	49.528	53.299
SALAMANCA	20.706	20.955
ALCALÁ	8.349	6.818
LAS ROZAS	8.235	10.037
USERA	3.008	4.303
NAVARRA	28.743	13.692
LUGO	2.624	2.289
GANDÍA	1.904	1.492
MENORCA	2.005	1.515
CASTELLÓN	3.421	-

<b>ATENZIA</b>	<b>664.626</b>	<b>658.050</b>
% variación	<b>1,00%</b>	
<b>Kw /us</b>	<b>2,39</b>	<b>2,66</b>

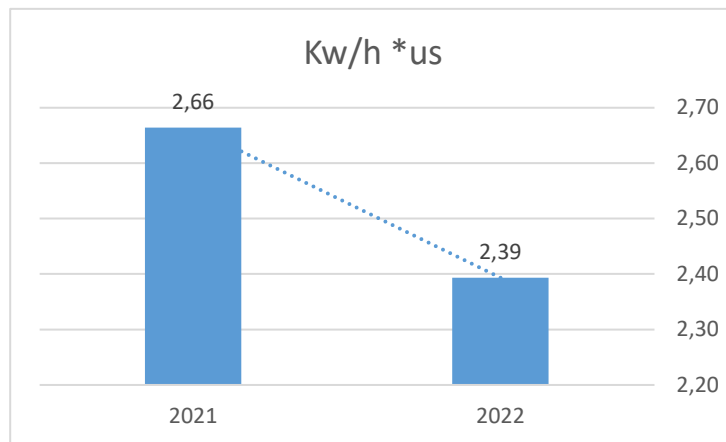
\*No se ha contabilizado en el cálculo, el consumo eléctrico de la oficina de Logroño al estar incluido en el alquiler y no disponer del dato.

Todo el consumo eléctrico procede **100% de fuentes renovables.**



El aumento en el consumo viene dado por una mayor tasa de actividad (mayor nº de usuarios e intervenciones).

Por Unidad Productiva (nº de usuarios de teleasistencia e intervenciones telefónicas y presenciales de víctimas de violencia) el consumo eléctrico ha sido de **2,39 Kw** por persona usuaria y año. La tendencia en los 2 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
- Sustitución progresiva de luminarias por tipo LED
- Buenas prácticas ambientales en el uso de la energía.

**Consumo de combustible**

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

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

consumo combustible <sup>1</sup>	AÑO 2020 <sup>2</sup>	AÑO 2021	AÑO 2022
Diesel	107.012	138.042	112.205
Gasolina	6.062	4.795	4.847
GLP		2.548	11.437
<b>ATENZIA TOTAL</b>	<b>113.074</b>	<b>145.385</b>	<b>128.488</b>

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

2. Año 2020 anormalmente bajo por descenso acusado de actividad

Para 2023 se ha implantado una sistemática de registro que permitirá un mejor control del combustible empleado y de los kilometrajes realizados pudiendo sacar el combustible gastado/ 100 km recorridos, además de desglosarlo por tipo de combustible.

### Consumo de papel

El promedio de onsumo de papel en todo Atenzia asciende a **4 hojas de papel/ persona usuaria** de nuestros servicios, ligeramente inferior a los 4,12 del año 2021.

consumo papel unidades/usuario		
DELEGACIÓN	AÑO 2021	2022
<b>ATENZIA</b>	<b>4,12</b>	<b>4,00</b>

Su consumo viene determinado por la entrega de documentos en formato papel a las personas usuarias y a la preparación de proyectos. Compramos papel tipo ecológico. Entre las medidas principales a reducir su consumo está la digitalización de documentos a entregar a las personas usuarias y la digitalización de nuestros procesos internos (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 **316,48 Tn CO<sub>2</sub>** equivalentes (ver 4.7.1).



Para el desarrollo de actividades en nuestras oficinas el consumo eléctrico ha sido 100% procedente de fuentes renovables, siendo las emisiones "0" por este concepto (ver pto 4.7.4 Uso sostenible de los recursos).

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

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

Entre las medidas adoptadas para la adaptación están:

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

Entre las metas establecidas está:

- a) el aumento del número de vehículos híbridos, eléctricos y GLP en la flota (alcanzar un 20% de vehículos en año 2025).
- b) Proyecto de gestión de rutas a nivel de todo Atenzia para su optimización que nos permitirá reducir las emisiones (implantación en enero de 2024).

### **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.

## 5 Cuestiones sociales y relativas al personal

*Atenzia, el valor de las personas*

### 5.1 Vocación y compromiso

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

### 5.2 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 socio-sanitario 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.

#### 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 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.

#### 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.

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

#### Acogida e integración

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

#### Desarrollo del personal. Aprendizaje continuo

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.

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

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.

#### Evaluación de desempeño

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

Objetivos:

- Orientarle hacia el futuro, buscando la mejora de su actuación y en última instancia mejorar su trabajo.
- Darle feedback sobre su desempeño.

- Formarle, mejorar sus habilidades, y motivarle estableciendo un plan de desarrollo profesional.

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

### Formación del personal

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

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

### Retribución del personal

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

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

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

### Motivación, satisfacción y fidelización del personal

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




- Fomentamos la estabilidad de empleo
- Apostamos por la formación como herramienta de motivación, desarrollo y fidelización del personal
- Damos feedback a el/la empleado/a sobre su desempeño a la vez aprovechando para conocer sus aspiraciones, inquietudes y expectativas, desarrollando planes de acción que posibiliten su permanencia y evolución dentro de la empresa.
- Damos la posibilidad de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, dándoles la oportunidad de promoción interna.
- Facilitamos el traslado o movilidad del personal a otros centros de trabajo cuando, por intereses personales (estudios, aproximación a domicilio, reagrupación familiar, etc.), deseen hacerlo.

- Favorecemos la ordenación del tiempo de trabajo mediante la implantación de medidas de conciliación que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral.
- Fomentamos la comunicación interna, estableciendo diferentes canales de comunicación para que puedan expresar sugerencias e ideas de mejora, o sus reivindicaciones y preocupaciones.
- Fomentamos un entorno donde prima la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en cualquier política, práctica o actuación, contando con Plan de Igualdad Implantado desde junio de 2010.
- Nos preocupamos por crear un medio ambiente de trabajo adecuado, donde se garantice el cuidado y la mejora de las condiciones de salud.
- Aseguramos que el personal disfrute de un entorno de trabajo libre de todo tipo de situaciones de acoso e intimidación, existiendo un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso implantado desde junio de 2010.




## 5.4 Indicadores relativos al personal




### 5.4.1 Empleo

#### Distribución del capital humano

						
<b>Por sexo</b>	627	76,1%	197	23,9%	824	100%

#### Por región y sexo

<b>AÑO 2022</b>						
BALEARES	43	89,6%	5	10,4%	48	100%
ESTE	146	76,0%	46	24,0%	192	100%
NORDESTE	110	76,4%	34	23,6%	144	100%
NOROESTE	28	65,1%	15	34,9%	43	100%
SERVICIOS CENTRALES y ZONA CENTRO	300	75,6%	97	24,4%	397	100%
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>76,1%</b>	<b>197</b>	<b>23,9%</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>




<b>AÑO 2021*</b>						
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%




## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

TOTAL	<b>749</b>	76%	<b>243</b>	24%	<b>992</b>	<b>100%</b>
-------	------------	-----	------------	-----	------------	-------------

\*En 2021 la configuración de las delegaciones era diferente. En 2022 la delegación Oeste se ha añadido a la delegación Norte y ahora se llama Noroeste.

### Por categorías profesionales y sexo

AÑO 2022						
Grupo A	14	66,7%	7	33,3%	21	100,0%
Grupo B	11	78,6%	3	21,4%	14	100,0%
Grupo C	163	89,6%	19	10,4%	182	100,0%
Grupo D	439	72,3%	168	27,7%	607	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>76,1%</b>	<b>197</b>	<b>23,9%</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>749</b>	<b>76%</b>	<b>243</b>	<b>24%</b>	<b>992</b>	<b>100%</b>




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

Grupo B: Responsables de Equipo, Responsables Sección.




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

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

### Por edad y sexo

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




\*. Total de personal que ha pasado por Atenzia




AÑO 2021						
Menor de 25	71	86%	12	14%	83	<b>8,4%</b>
De 25 a 35 años	295	74%	106	26%	401	<b>40,4%</b>
De 36 a 45	215	75%	72	25%	287	<b>28,9%</b>
Más de 45 años	168	76%	53	24%	221	<b>22,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>749</b>	<b>76%</b>	<b>243</b>	<b>24%</b>	<b>992</b>	<b>100%</b>

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

### Por tipo, modalidad de contrato y por sexo




#### Tipo de contrato




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

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

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

#### Modalidad

AÑO 2022						
Indefinido a tiempo completo	372	45,1%	147	17,8%	519	<b>63,0%</b>
Indefinido a tiempo parcial	202	24,5%	39	4,7%	241	<b>29,2%</b>
Temporal a tiempo completo	27	3,3%	7	0,8%	34	<b>4,1%</b>
Temporal a tiempo parcial	26	3,2%	4	0,5%	30	<b>3,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>76,1%</b>	<b>197</b>	<b>23,9%</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

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




### Por tipo, modalidad de contrato y clasificación profesional

AÑO 2022	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	ATENZIA
Indefinido	21	14	176	548	759
Temporal			6	59	65
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>182</b>	<b>607</b>	<b>824</b>

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

AÑO 2021	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	ATENZIA
Indefinido	19	9	167	447	642
Temporal			65	285	350
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>232</b>	<b>732</b>	<b>992</b>

### Número de despidos por sexo y edad

						
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Menor de 25	0	0	1	0	1	0
De 25 a 35 años	7	1	6	4	13	5
De 36 a 45	6	1	1	0	7	1
Más de 45 años	4	0	2	1	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>7</b>

### Personas con discapacidad en plantilla

	Año 2022	Año 2021
<b>% trabajadores / as con discapacidad</b>	<b>2,91%</b>	<b>2,49%</b>

El número de trabajadores con discapacidad supera el % exigido por la LISMI (calculado sobre la plantilla media -824 empleados).

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

En la siguiente tabla se presenta la distribución por sexo y categoría profesional de la plantilla.

PUESTO	MUJER ES	HOMBR ES	TOTAL	% MUJER ES ID	% HOMBR ES ID	% MUJER ES IC	% HOMBR ES IC
Director/a	3	1	4	75,0%	25,0%	0,3%	0,4%
Responsable Área	7	4	11	64,0%	36,0%	0,7%	1,4%
Tec cualificado Software	3	7	10	30,0%	70,0%	0,3%	2,5%
Tec. Cualificado	22	9	31	71,0%	29,0%	2,3%	3,2%
J. Equipo Software	0	2	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,7%
J. Equipo Supervisor/a	5	1	6	83,0%	17,0%	0,5%	0,4%
Supervisor/a	27	6	33	82,0%	18,0%	2,8%	2,1%
Educador/a social	4	0	4	100,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Abogado/a	11	0	11	100,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Auxiliar supervisión	15	5	20	75,0%	25,0%	1,5%	1,8%
Coordinador/a zona	102	10	112	91,0%	9,0%	10,4%	3,5%
Psicólogo/a	24	1	25	96,0%	4,0%	2,5%	0,4%



## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

Aux. Coordinación	46	9	55	84,0%	16,0%	4,7%	3,2%
Enfermero/a	8	1	9	89,0%	11,0%	0,8%	0,4%
Informador/a 016	25	0	25	100,0%	0,0%	2,6%	0,0%
Instalador/a	2	22	24	8,0%	92,0%	0,2%	7,7%
Mozo/a almacén	2	2	4	50,0%	50,0%	0,2%	0,7%
Oficial teleasistencia	143	141	284	50,0%	50,0%	14,6%	49,3%
Teleoperador/a	436	51	487	90,0%	10,0%	44,5%	17,8%
Tec. Acompañamiento	29	3	32	91,0%	9,0%	3,0%	1,1%
Trabajador/a social	37	0	37	100,0%	0,0%	3,8%	0,0%
Aux. administrativo	28	11	39	72,0%	28,0%	2,9%	3,9%

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

Agrupaciones	Puesto + Puntos
Agrupación 9	Director/a(752)
Agrupación 8	Responsable Área (668)
	J. Equipo (694)
	J. Equipo Software (694)
Agrupación 7	Supervisor/a(636)
	Coordinador/a zona (572)
	Enfermero/a (584)
	Tec. Acompañamiento (553)
	Trabajador/a social (601)
	Educador/a social (558)
Agrupación 6	Tec. Cualificado (502)
	Auxiliar supervisión (548)
	Psicólogo/a (519)
	Abogado/a (510)
	Tec. Cualificado Software (502)
Agrupación 5	Aux. Coordinación (478)
	Informador/a 016(491)
	Oficial teleasistencia (477)
Agrupación 4	Instalador/a(327)
	Teleoperador/a(386)
	Aux. administrativo (347)
Agrupación 1	Mozo/a almacén (191)

GRUPOS	Promedio de Total General Equiparado			
	2022		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Agrupación 1	15.356,25 €	16.096,19 €	13.780,00 €	-
Agrupación 4	16.504,07 €	16.688,89 €	15.030,00 €	15.220,00 €
Agrupación 5	19.042,10 €	17.988,48 €	18.203,00 €	16.718,00 €
Agrupación 6	29.892,62 €	24.785,49 €	21.690,00 €	20.009,00 €
Agrupación 7	21.293,05 €	22.189,88 €	19.605,00 €	18.516,00 €
Agrupación 8	49.005,70 €	38.406,53 €	39.785,00 €	34.600,00 €
Agrupación 9	65.424,72 €	69.258,26 €	62.168,00 €	68.625,00 €

Las diferencias son:

Puestos	% diferencia total general equiparado	
	2022	2021
Agrupación 1	4,6%	-
Agrupación 4	1,1%	1%
Agrupación 5	-5,9%	-8%
Agrupación 6	-20,6%	-8%
Agrupación 7	4,0%	-6%
Agrupación 8	<b>-27,6%</b>	-13%
Agrupación 9	5,5%	10%

Observamos que todas las diferencias se encuentran por debajo del 25%, a excepción de en la Agrupación 8.

La agrupación 8, está compuesta por los puestos de responsable de Área, Jefe/ de de Jefe/a de Equipo de Software, es un tipo de puesto que, por circunstancias del mercado, desde hace un par de años está siendo un puesto mejor remunerado, y la banda salarial en que el mercado exige es superior a la de otros puestos similares como el de Jefe/a de Equipo. Algo similar (-20,6) ocurre con la Agrupación 6 debido al puesto de Técnico cualificado de software.

*\*Información extraída de los Informes de Auditoría Retributiva de 2022 y 2021. Salarios conforme a convenio*

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

De acuerdo con el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, NO EXISTE BRECHA SALARIAL al estar la diferencia por debajo del  $\pm 25\%$  en cada una de las escalas., salvo lo comentado para la Agrupación 8.

#### Remuneración media de Directivos/as.

La retribución media anual de Directivos/as de Atenzia durante 2022 es de 68.299,88 €, mientras que en 2021 fue de 67.010,75 €.

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

#### 5.4.2 Organización del trabajo

##### Organización del tiempo de trabajo

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

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

##### Absentismo

Actualmente el registro del absentismo se realiza por días, no por horas. En 2022 se han producido **17.350 días** de ausencia por Incapacidad Temporal, lo que podría equivaler a 138.800 horas aproximadamente (calculado a 8 h).

##### Medidas destinadas a la conciliación familiar

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

- Considerar como retribuidos los permisos para acompañar a consultas de medicina especialista a menores de edad, o mayores de 65 años y personas dependientes, con criterios debidamente justificados y sólo por el tiempo indispensable.
- Aplicación del permiso corresponsable de lactancia, en aplicación del R.D.L. 6/2019.
- Excedencia de un año en caso de estudios y de desarrollo de carrera profesional cuyo contenido guarde relación con el puesto de trabajo y que tengan una duración de al menos 9 meses.
- Facilitar la ausencia de la persona trabajadora en casos de emergencia familiar.
- En los casos en los que ambos progenitores trabajen en la empresa, equilibrar los turnos de trabajo dando facilidad para que uno de ellos pueda elegir el turno.

- Movilidad geográfica para padres o madres cuya guarda o custodia legal recaiga exclusivamente en un progenitor.
- Ofrecer un descuento especial en la contratación del servicio de teleasistencia para los/as familiares (hasta 2º grado de consanguinidad) de los/as trabajadores/as.
- Fomentar las videoconferencias como herramienta para sustituir las reuniones de trabajo fuera del centro habitual u otras circunstancias en las que se considere conveniente.
- Desarrollo de programa de teletrabajo flexible, en el que se valorarán aquellos puestos que pueden o no ser 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.

### 5.4.3 Seguridad y salud

En abril de 2022 se ha pasado de Servicio de Prevención ajeno a propio

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

#### Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregados por sexo

El índice de frecuencia (IF) en mujeres se sitúa en 9,69 y el de gravedad (IG) en 0,30, mientras que en hombres ha sido de 9,02 (IF) y 0,20 (IG) respectivamente.

AÑO 2022			AÑO 2021		
Índices	Mujeres	Hombres	Índices	Mujeres	Hombres
Incidencia	17,44	16,23	Incidencia	18,79	38,41
Frecuencia	9,69	9,02	Frecuencia	10,44	21,34
Absoluto de Frecuencia	17,44	18,04	Absoluto de Frecuencia	18,79	42,68
Gravedad	0,30	0,20	Gravedad	0,20	0,36
Duración media de las bajas	30,70	21,67			

Fuente de datos: Informe de Análisis de siniestralidad de 2022 de la mutua

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

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

#### Atenzia saludable

Desarrollo e implementación a nivel nacional de la iniciativa Atenzia Saludable. La prueba piloto se realizó en la Delegación de Valencia en 2021. El programa cuenta con los siguientes objetivos:

- Promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de nuestros empleados haciéndoles participantes activos y beneficiarios en la aplicación del Programa para conseguir un equipo de trabajo sano, seguro, saludable y feliz.

El plan se ha elaborado como una propuesta de valor para el empleado con el fin de promover la seguridad, la salud, y el bienestar de forma holística y de manera alineada con los criterios del Modelo de Ambiente de Trabajo Saludable de la Organización Mundial de la Salud.

#### 5.4.4 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 en

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

El 100% del personal contratado por Atenzia está cubierto por Convenio Colectivo. Actualmente aplicamos el 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:

	CC ESTATAL ACCION E INTERVENCION SOCIAL	VIII CC DE SERVICIOS DE ATT. PERSONAS DEPENDIENTES	SERVICIO AYUDA A DOMICILIO	CONVENIO PERSONAL ALTA DIRECCIÓN
BALEARES	17	31		
ESTE		192		
NORDESTE	14	129	1	
NOROESTE	4	39		
SERVICIOS CENTRALES y ZONA CENTRO	38	356		2
<b>ATENZIA</b>	<b>73</b>	<b>748</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
		<b>824</b>		

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

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

### 5.4.5 Formación

#### Políticas implementadas en el campo de la formación

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

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

#### Formación Inicial

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

#### Formación Continua

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

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

#### Horas de formación por categoría profesional

AÑO 2022	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Norte	Oeste	ATENZIA
nº de acciones formativas	7,0	117,0	139,0	9,0	10,0	4,0	286
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

Las horas de formación por empleado han aumentado respecto de 2021, pasando de 16,8 en 2021 a las 27,8 en 2022.

AÑO 2021	Baleares	Centro	Este	Nordeste	Norte	Oeste	ATENZIA
nº de acciones formativas	6	156	142	10	22	2	338

nº de horas de formación impartida	<b>87,5</b>	<b>9.834,6</b>	<b>5.238,5</b>	<b>869</b>	<b>575</b>	<b>75</b>	<b>16.681</b>
Nº horas formación/ empleado	<b>1,2</b>	<b>20,0</b>	<b>23,9</b>	<b>5,75</b>	<b>16,4</b>	<b>3,4</b>	<b>16,8</b>

## 5.5 Accesibilidad universal

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

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

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.

## 5.6 Igualdad

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

Atenzia está comprometida con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en la organización, siendo esta un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y los reales decretos posteriores que la complementan.

En todos y cada uno de los ámbitos, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principios enunciados se llevan a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad y de la aplicación de nuestro Plan de Igualdad, implantado por primera vez el 1 de junio de 2010 y del cual está vigente su IV Edición (2020-2024).

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



### Medidas adoptadas para promover el empleo conforme al principio de igualdad

Para promover el empleo contamos con:

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

### Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

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

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

En Atenzia consideramos que todas las personas, debidamente preparadas, pueden desarrollar una tarea profesional por lo que **intentamos favorecer la incorporación de personas discapacitadas y/o con dificultades de inserción laboral a la empresa**.

Colaboramos con diferentes entidades estatales como FSC Inserta (Fundación ONCE) y COCEMFE- GRUPO INCORPORA, y, con diferentes entidades locales pertenecientes, también, al PROGRAMA INCORPORA de la OBRA SOCIAL LA CAIXA, con quien tenemos un Convenio desde



febrero de 2012 para fomentar la inserción laboral de personas discapacitadas y/o con dificultades de acceso al mercado laboral, contando con ellas como fuente de reclutamiento.

Así, y de acuerdo con la Ley 13/1982 (LISMI), Atenzia cumple y supera el % de personal con discapacidad en plantilla exigido por la misma.

También trabajamos por la **inserción de mujeres víctimas de violencia de género** mediante:

- Convenio con el **Ministerio de Igualdad**, desde febrero de 2016, colaborando con la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género" cuyo objetivo es la sensibilización social hacia la violencia de género y promover la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta violencia.
- Acuerdo de colaboración con el **Instituto Aragonés de la Mujer**, desde 1998.
- Adhesión al Pacto Empresarial Valenciano contra la Violencia sobre la Mujer impulsado por la **Generalitat Valenciana**.

Apostamos, también, por el **empleo joven**, dando la oportunidad a personas sin experiencia, a través de acuerdos con Institutos y Centros de formación para que sus alumnos puedan realizar prácticas formativas en Atenzia y/o pueden formar parte de nuestra bolsa de trabajo. Asimismo, nos preocupa la no discriminación por razones de edad, promoviendo acciones para la retención del talento senior (Programa +45)

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



## 6 Información sobre los derechos humanos

### 6.1 Procedimientos en materia de derechos humanos

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

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 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, siendo el Comité de Ética y RSC el órgano encargado de su recepción y tratamiento.

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

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

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

Dentro de nuestro **Plan de Igualdad** contamos con medidas para eliminar cualquier tipo de discriminación en la empresa.

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

También trabajamos por la **inserción de mujeres víctimas de violencia de género** mediante

diferentes acuerdos y apoyo de iniciativas públicas.

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

### 6.6 Trabajo forzoso y trabajo infantil

Atenzia aplica y 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.

Los diferentes convenios de aplicación por los que se rige Atenzia regulan la jornada laboral y recogen normas acerca de las horas anuales/semanales de tiempo de trabajo, descansos, horarios, turnos, permisos y licencias.

Asimismo, nuestro **Plan de Igualdad** tiene entre sus objetivos la ordenación del tiempo de trabajo para posibilitar la conciliación laboral, personal y familiar, incluyendo diferentes medidas para ello, incluyendo entre ellas, el análisis periódico de las necesidades de conciliación en la plantilla.

Nuestro **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** también garantiza que el personal realice sus funciones con las medidas de seguridad pertinentes.

#### Abolición efectiva del trabajo infantil

Atenzia cumple la legislación nacional e internacional vigente y apoya la abolición del trabajo infantil dentro de su esfera de influencia.

Toda contratación de personal se realiza siguiendo los pasos de la legislación vigente y, evitando, en todo momento la práctica de cualquier contratación irregular, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a derechos laborales y seguridad social.

## 7 Lucha contra la corrupción y el soborno

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

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 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 2022 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 del Código Ético vigente (año 2017).

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

A lo largo del año 2022 se han recibido 5 denuncia 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.

### 7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Servicios de teleasistencia S.A., Atenzia no ha realizado ninguna aportación a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro en 2022.

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

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

### 8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

#### Empleo y desarrollo local

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

En 2022 las acciones más destacadas en este ámbito de actuación han sido las siguientes:

- a) Continuidad del Programa para atraer, desarrollar y fidelizar al **talento senior**. En Baleares, 4 de las nuevas contrataciones ha sido personal >45 años.
- b) Participación en **ferias de empleo** promovidas por entidades sin ánimo de lucro
- c) Firma de nuevos acuerdos y continuidad de otros, con entidades sociales para colaborar con **la inserción laboral de colectivos vulnerables**. Por ejemplo:
  - En Madrid, se ha llevado a cabo la firma de varios convenios de colaboración con organizaciones que promueven la contratación de colectivos vulnerables, como Tengo Hogar (mayo), que focalizan su atención en personas con riesgo de pobreza y exclusión social y fomentando además la contratación de personas mayores de 45 años.
  - 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.
  - “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...).
  - Desde 2020 “Proyecto mixto de ocupación y formación para la convocatoria de subvenciones SOIB” firmado con el Consell de Menorca para 2 líneas de ayuda: (1) personas jóvenes desocupadas entre 16 y 30 años, inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil. (2) Personas desocupadas de 30 o más años.
  - 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 edad, a la ejecución de uno de nuestros contratos de teleasistencia (Diputación de Castellón).
- d) En todas las delegaciones se ha mantenido la colaboración con centros **de formación para apoyar el empleo**, acogiendo a un total de **222 alumnos/as** (128 en Madrid, 71 en Zaragoza de las cuales un 44% eran mujeres >45 años , 22 en Cantabria, 1 en Salamanca) para la realización de prácticas formativas en nuestros centros con una amplia variedad de horas de duración.

### 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 2022 son:

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

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 ONG´s dedicadas a esta problemática tan extendida entre la población mayor (Nadie Solo, 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 2022, se ha valorado a un total de 14.218 personas usuarias, de las cuales un 8,66% han presentado sentimientos de soledad no deseada, siendo derivadas un 31,65% de las mismas.

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

En Madrid se realizan acciones en fomento de la promoción del envejecimiento activo de las personas usuarias y de su entorno por medio de visitas a museos, talleres, charlas, y otras actividades saludables y lúdicas para un total de 24 actividades y una participación de **424 personas**.

En la Zona Este, se ha dado continuidad a las actividades de envejecimiento activo: celebración de talleres presenciales, paseos saludables y jornada lúdica en el marco del servicio de teleasistencia y del proyecto "No estás Solo" de la Estrategia de Desarrollo Urbano y Sostenible Integrado del Ayuntamiento de Valencia en el barrio de Cabanyal, Canyamelar y Cap de Franca.

- Dentro del programa de apoyo a cuidadores del servicio, en la Zona Centro, se ha retomado el **acompañamiento domiciliario**, ofreciendo horas de acompañamiento domiciliario para respiro de la persona cuidadora.
- Como parte del programa de caídas ante secuelas graves, se ha ofrecido a las personas usuarias del Ayuntamiento de Madrid **sesiones de fisioterapia**, ofreciendo la atención presencial de profesionales de la fisioterapia, además de un seguimiento telefónico especializado por parte del equipo de terapeutas del servicio.
- En la zona Este
  - se ha dado continuidad al **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.
  - Participación en el Congreso Autonómico de Alzheimer de la Comunidad Valenciana, organizado por **FEVAFA** (Federació Valenciana d'Associacions de Familiars i Amics de Persones amb Alzheimer)
  - Implementación del Programa basado en iniciativas y coordinación sociosanitaria, correspondiente al **Proyecto Edusi Valencia**: Programa de Salud y Apoyo a la Autonomía Personal 'No estás solo', mediante el servicio de Teleasistencia.
  - 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.

### Relaciones y diálogo con los actores locales

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

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

Adicionalmente, trabajamos por mantener la relación, colaboración y puesta en marcha de iniciativas conjuntas con las entidades y profesionales vinculadas a nuestra actividad. Algunas de las acciones llevadas a cabo en 2022 son las siguientes:

- En la zona Nordeste:
  - Atenzia forma parte activa, desde su creación, en el Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS), organismo creado por El Justicia de Aragón y el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales cuyo principal objetivo es crear un grupo permanente de análisis dirigido a velar por las personas mayores que viven en soledad no elegida, favoreciendo la atención, prevención y protección social, fomentando su bienestar emocional y seguridad para prevenir el riesgo de aislamiento y exclusión social.
  - 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)
  - Proyecto de Intervención Comunitaria (ICI), también del Ayuntamiento de Palma (desde enero de 2015)
- En la Zona Este:
  - Participación y consolidación en la definición y elaboración de la **Estrategia Urbana Valencia 2030** como documento estratégico del modelo de ciudad.
  - Participación en la definición y elaboración **Estrategia Valenciana de Envejecimiento Activo y Lucha contra la Soledad no Deseada.**

- Participación en el **Proyecto HomeCare**: la importancia de la atención domiciliar y planteamiento soluciones que mejoran el acceso y conocimiento acerca de las tecnologías vinculadas a la mejora de la calidad de vida de los pacientes.
- Registro en los **Grupos de Interés de la Generalitat Valenciana**, en la Categoría de Empresas y asociaciones comerciales, empresariales o profesionales.

### Asociaciones o patrocinios

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

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

Concretamente en 2022:

- a) En Baleares, se han firmado o mantenido 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 inicialmente 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.
- b) En la zona Norte 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.
- c) Atenzia ha patrocinado el V Encuentro de Economía Senior.

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

#### Acciones destacadas:

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



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



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


#### Acciones destacadas:

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



demográficos. Tiene por objeto reunir a todas las autoridades locales, regionales y nacionales y otras partes interesadas, que se comprometen a cooperar e

implementar soluciones para apoyar el envejecimiento activo y saludable como una respuesta completa al desafío demográfico de Europa.

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

- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con las personas mayores y con las personas con dependencia, donde realizamos **actividades de promoción de la autonomía personal y de la 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.

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

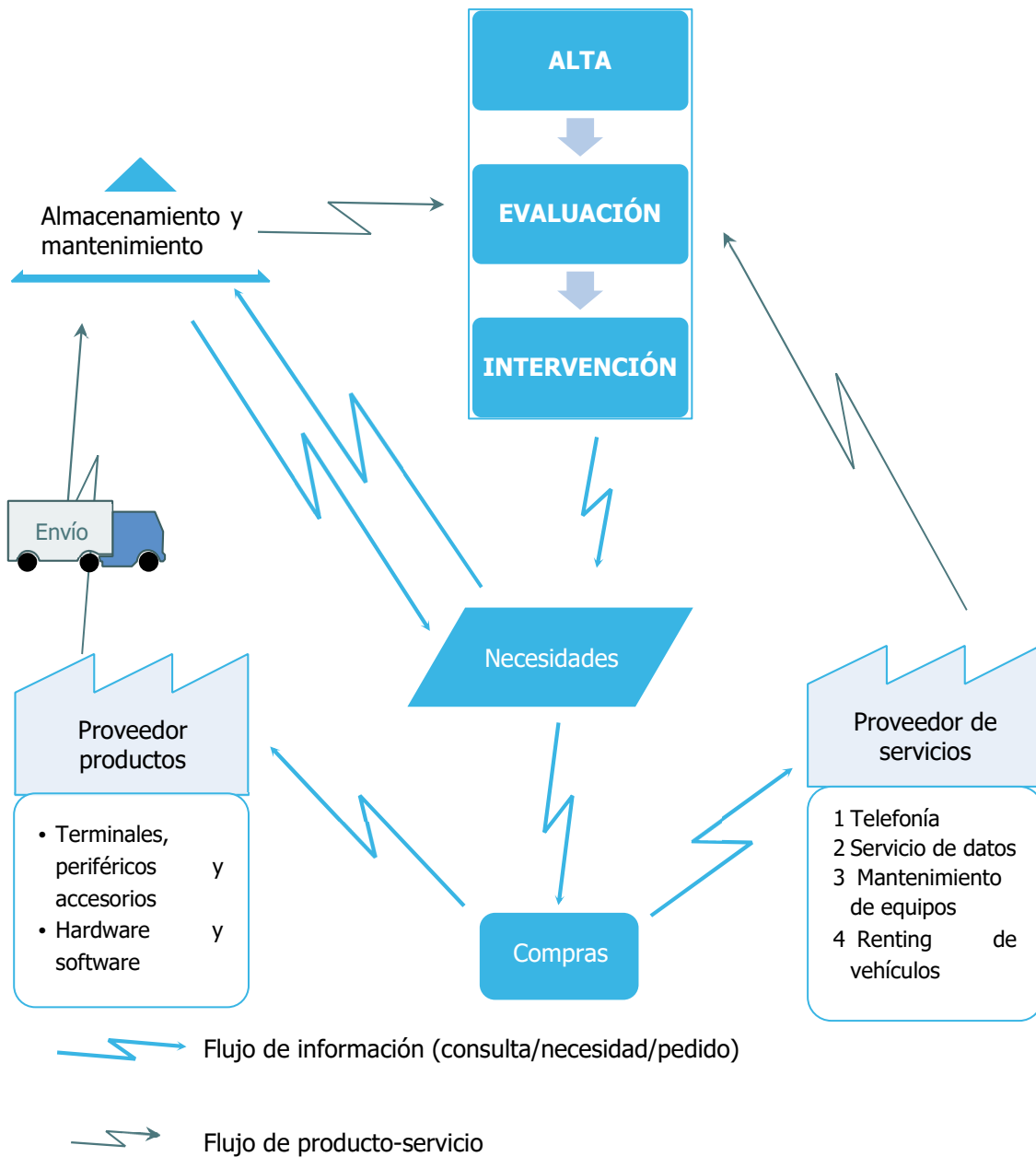
Atenzia cuenta con una política de compras que mantiene el objetivo de fortalecer las relaciones a largo plazo con los proveedores. Para ello se combina la gestión centralizada, para abastecer todos los proyectos de la compañía, con un enfoque descentralizado que permite a los directores territoriales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

### Cadena de suministro

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

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

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



### Control a proveedores

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

- Calidad del producto o servicio
- Capacidad de producción/servicio
- Experiencia en el sector
- Nivel de implantación
- Acreditación de sistemas de calidad
- Homologación de los productos
- Facilidad de comunicación
- Precio
- Desempeño ambiental y/o comportamiento ambiental de sus productos o servicios (bajo consumo de energía, vida útil, reciclabilidad, etc)

No hay evaluación por criterios sociales ni igualdad de género. Se prevé su inclusión en 2023

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

### 8.3 Consumidores

#### Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

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

#### Seguridad de los consumidores en virtud de los equipos

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

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

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

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

La salud de las personas usuarias es elemento esencial, y parte de nuestra razón de ser, en nuestro modelo de Atención Centrada en la Persona. Las personas usuarias son evaluadas inicialmente en cuanto a su estado de salud y se les asigna un Plan de Intervención Personalizado

(PIP) que contiene acciones y programas para asegurar la mejora y/o el mantenimiento de su salud dentro de los límites de alcance de un servicio de teleasistencia avanzada.

### 8.4 Reconocimientos y premios

En 2022 hemos recibido:

- **Premio al Servicio 016 otorgado por FCC por su labor y atención a las mujeres víctimas de violencia de género**

Por quinto año consecutivo, el Grupo FCC ha querido premiar y reconocer el trabajo que llevan a cabo las organizaciones y asociaciones que luchan contra la violencia de género y se ocupan y preocupan de las mujeres víctimas de esta lacra social. En esta V Edición, el galardón ha sido para el Servicio 016, prestado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, por el asesoramiento jurídico y atención psicosocial inmediata por personal especializado a todas las formas de violencia contra las mujeres.

- **Premio Generación al Programa de Soledad No Deseada:**

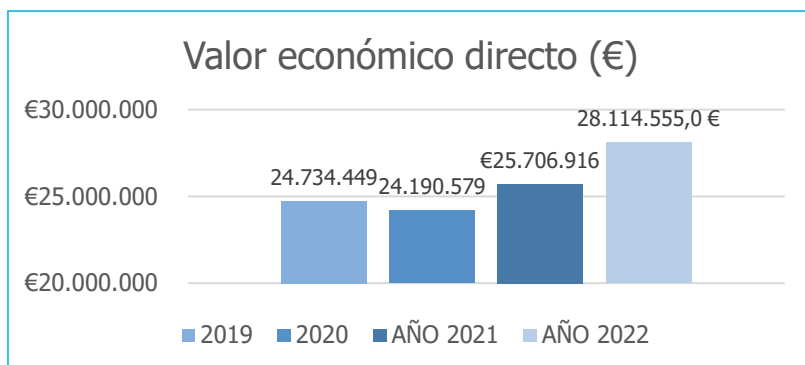
El Observatorio Generación & Talento ha celebrado la entrega de los que reconocen las buenas prácticas en la sensibilización y gestión de la diversidad generacional en las organizaciones. Uno de ellos ha sido entregado a **Atenzia** por su iniciativa "Madrid, contigo ante la soledad no deseada".

A ello se suman reconocimientos previos como:

- La **Concesión del Galardón "Empresa + Social"** por la Fundación Nova Feina de Valencia, en noviembre de 2011, por nuestro compromiso con la integración laboral de colectivos con dificultades.
- **Concesión del Premio Empresas Sabias** en diciembre de 2010. Reconocimiento y distinción a las empresas que destacan por sus políticas de igualdad de oportunidades y conciliación otorgado por la Generalitat Valenciana.
- **Sello Empresa Socialmente Responsable de Aragón** obtenido en diciembre de 2016 y renovado en 2017, 2018, 2019, 2020 y diciembre de 2022.
- **El premio Supercuidadores 2020** por la atención a mayores y víctimas de violencia de género durante el confinamiento.

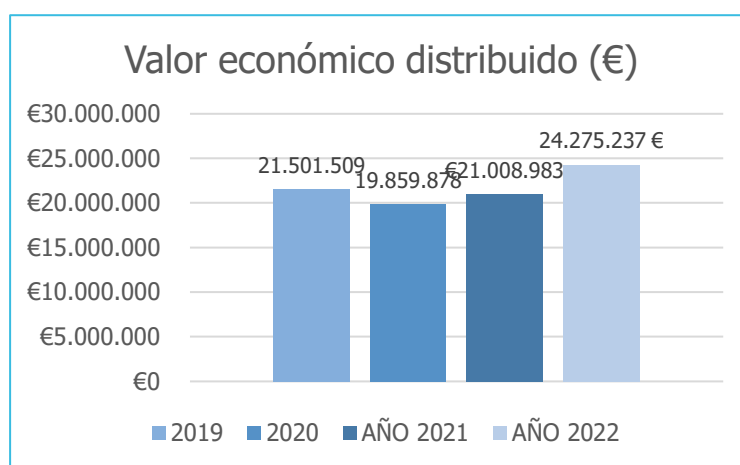


## 9 Desempeño económico



En 2022 obtuvimos un Valor Económico Directo de **28,1 millones €**.

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



El Valor Económico Retenido en 2022 ha disminuido frente a 2021.



### Beneficios obtenidos

En el año 2022 el beneficio obtenido ha ascendido a **1.123.428 €**.

### Impuesto sobre beneficios pagados

**155.578 €.**

### Subvenciones públicas recibidas

**50.018 €.**

## 10 Datos técnicos de la memoria

### Alcance de la memoria

Atenzia servicios de teleasistencia. CIF A-80495864

*Periodo comprendido:* 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022

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

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

### Marco de reporting del informe

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

*Sin perjuicio de los requisitos de divulgación aplicables al estado de información no financiera consolidada previstos en la Ley 11/2018, este informe se pondrá a disposición del público de forma gratuita y será fácilmente accesible en el sitio web [www.atenzia.com](http://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

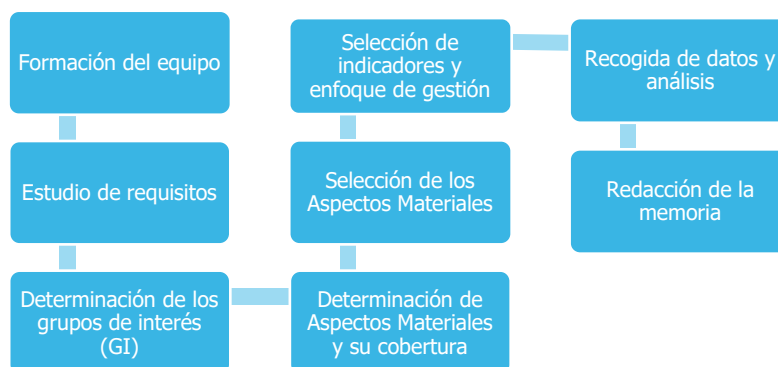
<b>Nombre de la Organización</b>	Servicios de Teleasistencia, S.A.
<b>Coordinador de la memoria y contacto</b>	Resp. Calidad (Jorge Moraleda Casas) cyma@atenzia.com
Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias a su contenido de puede hacerlo dirigiéndose por correo electrónico a <a href="mailto:cyma@atenzia.com">cyma@atenzia.com</a> o mediante nuestro teléfono de Información y Atención al Cliente 900 365 012. Nos comprometemos a contestarte con la mayor brevedad.	
<b>Perfil de la memoria</b>	
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. Elaborada el 05 de julio de 2023.	
Última Memoria publicada: 31/10/2022.	
<b>Atenzia</b> dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe. Cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que se han usado como fuente de contenidos. Son áreas que, además, están sometidas a los procesos de auditoría periódicos (ISO 9001, 14001 y UNE 158401) y que son certificados externamente.	
El proceso seguido para la realización del Informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la entidad, por lo que se han tenido en cuenta las actividades de Atenzia en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento integral, colectivo y consensuado.	

Principios para la elaboración de la memoria

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
<b>Equilibrio</b>	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.
<b>Comparabilidad</b>	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.
<b>Claridad</b>	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	
<b>Precisión</b>	La información ha de ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización	
<b>Puntualidad</b>	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
<b>Verificabilidad</b>	La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria, de modo que se puedan someter a evaluación y se establezca la calidad y la materialidad de la información	Verificación externa de la memoria por entidad acreditada.

Análisis de materialidad

En 2021 se hizo el estudio de materialidad. 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 de Zona, conocedores de todos los clientes, proveedores y entidades con los que se trabaja/colabora y de los responsables de las distintas Áreas de Atenzia.

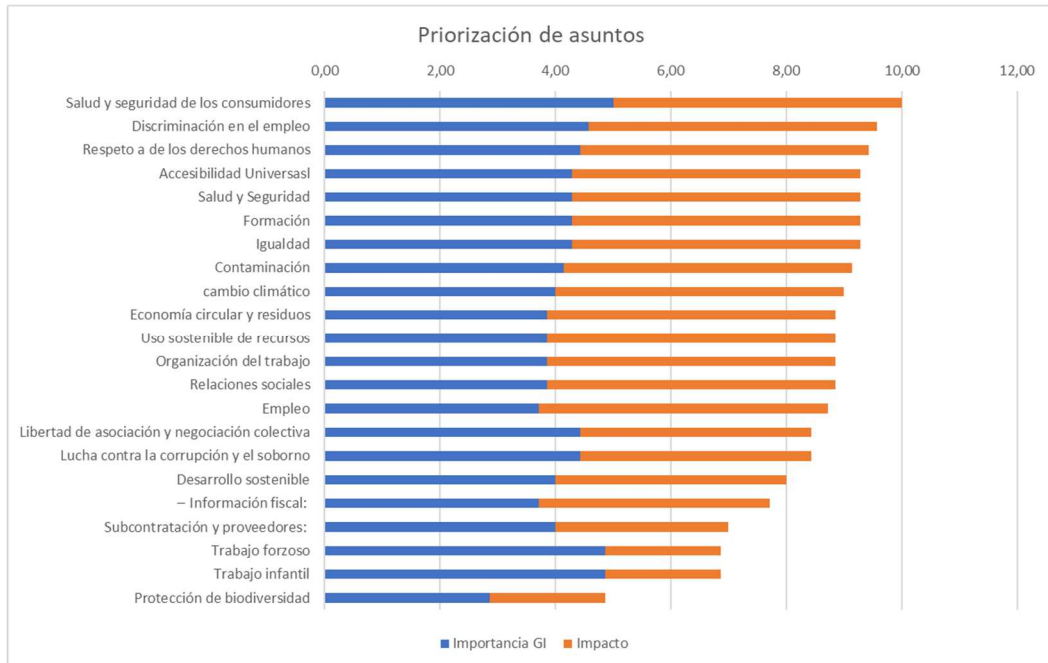
Se definió también, como grupo de interés interno los propios empleados de la organización, así como el accionariado de la empresa.

Para cada GI identificado se realizaron 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.



## 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 22
Políticas	Páginas 23 a 29
Información fiscal	77
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:</b>	Páginas 61 y 62
<b>Uso sostenible de los recursos:</b> 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 38 a 40
<b>Contaminación:</b> 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 a 36, 40 y 41
<b>Protección de la biodiversidad:</b> medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	41
<b>Cambio climático:</b> 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 40 y 41
– <b>Economía circular y prevención y gestión de residuos:</b> medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Páginas 37 y 38
<b>Empleo:</b> 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 50

INFORMACIÓN NO FINANCIERA: REQUISITO	PÁGINA-COMENTARIO
<b>Organización del trabajo:</b> organización del tiempo de trabajo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	51
<b>Salud y seguridad:</b> 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.	52.
– <b>Formación:</b> las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	54
<b>Accesibilidad universal</b> de las personas con discapacidad.	55
<b>Igualdad:</b> 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 55 a 57
<b>Derechos humanos:</b> 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 58 a 60
<b>Información sobre la sociedad:</b> – 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 63 a 72
<b>Subcontratación y proveedores:</b> la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág 69 y 70
<b>Consumidores:</b> medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Páginas 73 y 74

## 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 2022, quedando constancia en el Acta del Consejo de este hecho.

Fdo: Marisa Picornell

Adjunta al Consejo de Administración.