

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Septiembre 2021



MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Septiembre 2021

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	PRESENTACIÓN	5
2.1	¿QUIÉNES SOMOS?	5
2.2	¿QUÉ HACEMOS?	5
2.3	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
2.4	VOCACIÓN Y PROFESIONALIDAD	7
2.5	ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO	8
2.6	DELEGACIONES Y ZONAS DE ACTUACIÓN	11
3	MERCADO, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13
3.1	DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS	13
3.2	PRODUCTOS Y SERVICIOS	13
4	GRUPOS DE INTERÉS	14
5	CLIENTES	17
5.1	PERFIL DE USUARIOS	17
5.2	CUOTA DE MERCADO	18
5.3	SATISFACCIÓN DE CLIENTES	18
5.4	PRIVACIDAD	19
6	EQUIPO HUMANO	21
6.1	VOCACIÓN Y PROFESIONALIDAD	21
6.2	LOS/AS PROFESIONALES DE ATENZIA	21
6.3	SELECCIÓN E INTEGRACIÓN DEL PERSONAL	24
6.4	DESARROLLO DEL PERSONAL.....	24
6.5	FORMACIÓN DEL PERSONAL	24
6.6	RETRIBUCIÓN DEL PERSONAL	24
7	SOCIEDAD	25
7.1.	APOYO DE INICIATIVAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES DE REFERENCIA EN RSC.	25

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

7.2. ACTIVIDADES E INICIATIVAS PARA FAVORECER EL DESARROLLO SOCIAL DEL ENTORNO, DE LA COMUNIDAD Y DE COLECTIVOS ESPECIALES..	26
7.3. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	27
8. CALIDAD, I+D+I	28
8.1. I+D+I	28
8.2. CALIDAD	28
8.2.1. Sistema de gestión de la calidad y medio ambiente	29
8.2.2. Certificaciones en calidad y medio ambiente	29
9. MEDIO AMBIENTE	31
9.1. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD	31
9.2. CONSUMOS DE ENERGÍA Y RECURSOS	33
9.2.1. Consumo de energía eléctrica	33
9.2.2. Consumo de combustibles fósiles	34
9.2.3. Consumo de papel	34
9.2.4. Consumo de agua	34
9.3. GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS	34
9.4. EMISIONES A LA ATMÓSFERA	35
10. PROVEEDORES	36
11. DESEMPEÑO ECONÓMICO	38
12. DATOS TÉCNICOS DE LA MEMORIA	39

1 Introducción

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, Atenzia ha decidido editar y poner a disposición pública la Memoria de Actividades y Responsabilidad Social en base a la Global Reporting Initiative (GRI) en la que presentamos una recopilación de todas las acciones en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social llevadas a cabo desde la anterior memoria.

Atenzia está comprometida con la aplicación en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, valores éticos y socialmente responsables que surgen de la relación y el diálogo transparente con nuestros grupos de interés.

Desde nuestros inicios, como empresa dedicada a la atención a las personas hemos generado una cultura empresarial basada en valores como el compromiso, la responsabilidad, el respeto y el esfuerzo, valores que deben cumplir nuestros empleados, así como nuestros proveedores y que son los que inspiran nuestro modelo empresarial que intentamos transmitir a la sociedad. Por ello, nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa se caracteriza por:

- Estár vinculada directamente a la cadena de valor de la empresa y estrechamente ligada a la propia actividad empresarial.
- Perseguir conciliar el 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 pública 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, 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.

2 PRESENTACIÓN

2.1 ¿Quiénes somos?

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

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

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



Un modelo de Atención Integral y Personalizada



Equipos Multidisciplinares



Tecnología para la Continuidad Asistencial en el domicilio

2.2 ¿Qué hacemos?

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

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

Atenzia Protec

Programas para promover la seguridad y autonomía de las personas

Atenzia Salud

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

Atenzia Orienta

Programas de información, apoyo y orientación

2.3 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 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. 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, ampliando su entorno habitual, para maximizar su percepción de Bienestar a través de la Innovación tecnológica y la Innovación Social.

Valores

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

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

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

Los principios básicos que guían la actividad de Atenzia son:



Compromiso

Estamos comprometidos en asumir con el máximo rigor profesional las obligaciones contraídas con los clientes y usuarios. El equipo humano está identificado con el proyecto y los objetivos empresariales, actuando con integridad y sentido de la responsabilidad.



Orientación al cliente

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



Aprendizaje constante

Cada sugerencia es un reto y cada reto una oportunidad de aprender. Los servicios que prestamos tienen que adaptarse a las necesidades de nuestros clientes, lo que exige aportar soluciones innovadoras, diseñadas sobre la base del conocimiento adquirido y la experiencia acumulada.

2.4 Vocación y profesionalidad



Nuestro equipo está integrado por más de **700 profesionales de la asistencia y gestión de las emergencias sociales y sanitarias**. Un equipo multidisciplinar formado por psicólogos, trabajadores sociales, DUEs y médicos entre otros.

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

2.5 Estructura y funcionamiento

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

Equipo directivo

El Equipo Directivo actual está compuesto por:

- Presidente- Consejero Delegado
- Adjuntos/as a Consejero Delegado
- Dirección General
- Directores Territoriales
- Responsables de Servicios Corporativos.

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

Órganos de gobierno

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

El 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.

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.

1. Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud es un equipo de trabajo de Atenzia constituido para la consulta regular y periódica de la política de prevención de riesgos laborales, existente en todos los centros de trabajo de Atenzia con más de 50 trabajadores.

Está compuesto por los delegados/as de prevención y un número igual de representantes designados por Atenzia. Es, por tanto, un órgano de participación colegiado y paritario.

Sus funciones principales son:

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

2. Comité de Calidad.

Vela porque las actividades desarrolladas en Atenzia garanticen y sean reflejo de un servicio de calidad, asegurando el cumplimiento de las normas establecidas para tal fin.

El cuerpo técnico encargado del control de calidad está formado por:

- el/la Responsable de Calidad,
- los/as Directores/as Territoriales (asumen las funciones del Responsable de Calidad en sus respectivos centros),
- los/as Responsables de Área (supervisan la aplicación de los protocolos establecidos e informan de cualquier desviación a su Director/a y/o al Responsable de Calidad, según los casos),
- un miembro del Departamento Técnico de Atenzia que da apoyo – como experto técnico – al Responsable de Calidad en las auditorías específicas o internas a realizar.

3. Grupos de Mejora Continua.

Son equipos de trabajo existentes en las distintas Delegaciones de Atenzia contituidos como una herramienta para la gestión del conocimiento. Su misión es mejorar los productos, los servicios y los procesos de Atenzia.

Están formados por los/as Directores/as y Responsables de Área/Departamento y por los trabajadores/as seleccionados en función del asunto a tratar, pues se involucra a

los que mejor conocen cada proceso debido a su ejercicio habitual y en la solución de los problemas relacionados con éstos.

A partir de la identificación de desvíos o la detección de oportunidades de mejora, se constituyen los grupos de mejora como equipos interdisciplinarios, con planes de trabajo y objetivos medibles. Una vez cumplidos estos, el grupo se disuelve.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

4. 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.

5. Comité de Igualdad.

A raíz de la implantación del Plan de Igualdad en junio de 2010 se creó un Comité de Igualdad formado por representantes de todas las Delegaciones Territoriales (Intercentros) y un Comité de Igualdad en cada Delegación (Intracentro).

Entre sus funciones se incluyen:

- Información y sensibilización de la plantilla en materia de igualdad.
- Apoyo en la implantación del Plan y sus medidas.
- Realización de su seguimiento y evaluación.
- Recopilación y propuesta de nuevas medidas de igualdad.

6. Comité de Ética y RSC.

El Comité de Ética y RSC de Atenzia se responsabiliza de:

- Promover la cultura ética en Atenzia.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento del Código Ético de Atenzia.
- Promover valores responsables y supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de RSC.
- Promover las buenas praxis empresariales a través de un foro oficial en el que se discuten las cuestiones que afectan a la empresa.
- Diseñar el Plan de RSC anual.
- Decidir las acciones a implantar con cada uno de los grupos de interés.

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL


El Comité de Ética y RSC de Atenzia está integrado por el personal que ocupa las posiciones con mayor interacción con nuestros grupos de interés:

- Directores/as Territoriales.
- Responsable de Comunicación y Marketing.
- Responsable de Recursos Humanos.
- Responsable de Administración y Finanzas.

2.6 Delegaciones y zonas de actuación


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

Servicios centrales


 Plaza Manuel Gómez Moreno, 2 - 7º
(28020 Madrid)

Zona Baleares

Palma de Mallorca


 Avenida Alemania, 17 (07003 Mallorca)

Ibiza

 Calle Bartolomé Vicente Ramón, 10 (07800 Baleares)

Zona Centro

Madrid

 C/ Marqués de Ahumada 7, 3ª planta 28028.

Zona Este

Valencia


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

Castellón


 Calle Poeta Verdaguier, 1 – Entlo. Drcha. 12002

Zona Nordeste


Zaragoza

 Paseo de Pamplona, 12-14 (50004 Zaragoza)

Navarra

 Calle Irunlarrea, 51 – Local. 31008 Pamplona

Logroño


 Calle Cigüeña, 50 – Bajo. 26004 Logroño)

Zona Noroeste


Salamanca

 Calle Paseo de los Olivos, 2. 37005 Salamanca

Santander


 Calle Castelar, 43 – local. 39004 Santander

Lugo


 Rua da Raiña, 16 – 3º. 27001 Lugo

Otros países

Colombia

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

Chile

 Coronel Pereira 72 Oficina 1001 (Las Condes – Santiago de Chile

3 MERCADO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.1 Destinatarios de nuestros servicios

Nuestros servicios de teleasistencia están dirigidos a personas dependientes, principalmente personas mayores que viven, o pasan gran parte del día solas en sus domicilios, personas con discapacidades físicas, personas con problemas de movilidad, y enfermos crónicos entre otros.

También nos dirigimos a personas vulnerables por diversas circunstancias sociales como son las personas víctimas de violencia de género.



3.2 Productos y servicios

Nuestros servicios han sido desarrollados a partir de las necesidades reales de las personas y están destinados a Particulares, Empresas y Administraciones Públicas:

Particulares	Atenzia Protec	Teleasistencia Domiciliaria Teleasistencia Móvil Patrón de Vida
Empresas	Atenzia Protec	Teleasistencia para empleados en situación de riesgo
	Atenzia Salud	Atenzia Cuida Atenzia Recupera Atención Psicosocial
Administraciones Públicas	Atenzia Protec	Teleasistencia Mayores y dependientes Víctimas de Violencia de Género
	Atenzia Salud	Atenzia Cuida Atenzia Recupera
	Atenzia Orienta	Víctimas Violencia de Género Información a la Dependencia Envejecimiento Activo Emergencias Sociales

4 GRUPOS DE INTERÉS

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, por lo que interaccionamos con ellos de forma significativa.

En la siguiente tabla aparecen clasificados en función de su relación con GRI:

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

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

GI	Definición y justificación	Relación GI-GRI
Proveedores y Partners	Personas y entidades que nos suministran "productos y/o servicios" que necesitamos para el desarrollo de nuestra actividad. Dentro del grupo de proveedores, consideramos partners a nuestros proveedores de terminales, dispositivos y equipos que se utilizan en la prestación de nuestros servicios.	Optimización de los servicios Relación de beneficio mutuo Asesoramiento e innovación. Tecnología.
Sociedad y medio ambiente	El entorno en el que nos movemos, tanto en el ámbito social como en el medioambiental, 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.	Promoción de la autonomía personal en la Sociedad. Comunicación y diálogo permanentes y escucha activa. Sensibilización y divulgación. Adecuación de nuestros servicios a la legislación vigente. Proyectos de I+D+i Transparencia e información. Buen Gobierno y Solvencia. Cuidado del entorno ambiental Optimización y racionalización de recursos naturales
Entidades colaboradoras del servicio	Son entidades con la que trabajamos conjuntamente a la hora de prestar un servicio (bomberos, policías, servicios de emergencias, etc). Mantenemos una relación estrecha para el adecuado funcionamiento del servicio en los términos acordados, buscando siempre la mayor calidad.	Optimización de los servicios. Comunicación y diálogo permanentes y escucha activa. Sensibilización y divulgación.
Accionistas	Personas que han invertido económicamente en Atenzia y participan en la política estratégica de la compañía y en la toma de decisiones de esta.	Solvencia. Prevención del fraude. Transparencia e información. Productividad y optimización de recursos.

- **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 interactuamos con nuestros Grupos de Interés.

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

5 CLIENTES

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

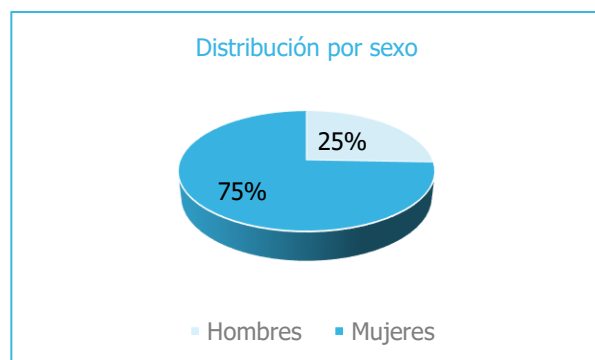
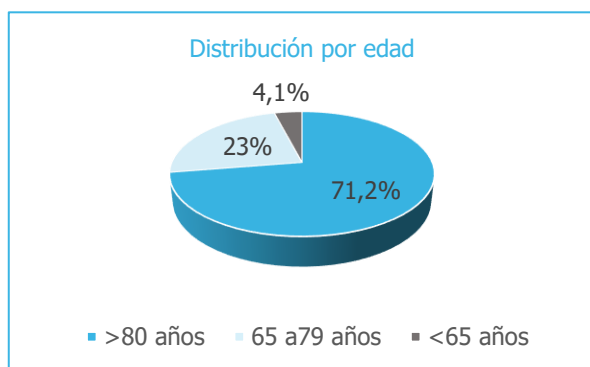
Tanto Atenzia, como las Administraciones Públicas con las que colaboramos y/o las entidades privadas con la que trabajemos, compartimos el objetivo final de contribuir al Bienestar de las personas usuarias en los ámbitos físico, emocional y social, proporcionándoles un servicio personalizado y ajustado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

A lo largo de 2020 hemos atendido a más de 140.000 personas. Más de 90 instituciones públicas y privadas confían en nosotros. Algunas de ellas:

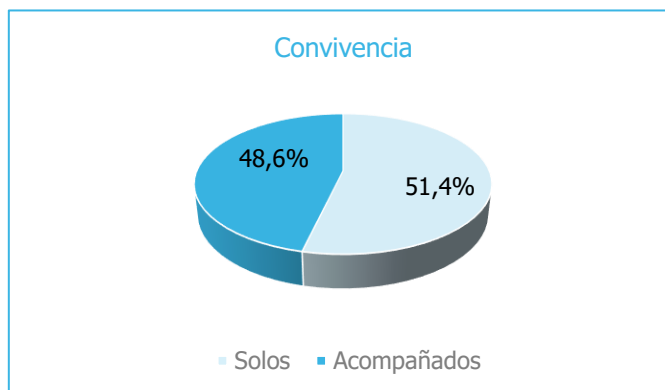


5.1 Perfil de usuarios

Distribución por edad, sexo y forma de convivencia



El 71,2% de los usuarios del servicio de teleasistencia es mayor de 80 años y el 75,0% mujeres.



En cuanto a la convivencia el 48,6% viven solos y el 51,4% acompañados.

5.2 Cuota de mercado

A cierre de 2020, el nº total de usuarios de teleasistencia a los que hemos prestado nuestros servicios ha sido de **147.509 usuarios**.

Respecto al total del mercado de teleasistencia en nº usuarios Atenzia ha obtenido una cuota de mercado del 14,5%.

5.3 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 prestado, a los usuarios del mismo. Estas encuestas sirven de evaluación de las necesidades de los usuarios, así como de mecanismo de mecanismo de mejora de nuestros servicios.

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

- Visitas de seguimiento.
- Encuestas telefónicas o presenciales.

Todos los servicios tienen una alta valoración, por encima de 9,5, siendo el **Índice de Satisfacción Global** de 2020 un **9,91, sobre 10**.

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

La **Índice de satisfacción de las entidades contratantes** en 2020 ha sido de 8,92, 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 protocolo 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 nº de reclamaciones por usuario se ha visto reducido, pasando de un 0,07% en 2019, a un **0,05%** en el año 2020.

5.4 Privacidad

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

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

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

Atenzia mantiene inscritos, desde el 16 de septiembre de 2003, en la Agencia de Protección de Datos los ficheros correspondientes a todos los servicios prestados.

Asimismo, tenemos implantada una Política de Seguridad, 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.

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

Todo el personal de la empresa que, en función de su puesto de trabajo, debe acceder al tratamiento de datos de carácter personal debe cumplir las medidas de seguridad y los protocolos que la empresa ha implantado para este fin para lo que se le hace entrega del Manual específico para ello.

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

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

- Hemos implantado los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, disponiendo de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información.
- Realizamos controles periódicos de información.
- Todos los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad.
- Auditamos nuestra gestión: bienalmente pasamos las correspondientes auditorias de la LOPD con resultados positivos.

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

6 EQUIPO HUMANO

6.1 Vocación y profesionalidad



Nuestro equipo está integrado por más de **700 profesionales de la asistencia y gestión de las emergencias sociales y sanitarias**. Un equipo multidisciplinar formado por psicólogos, trabajadores sociales, DUEs y médicos entre otros.

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




6.2 Los/as profesionales de Atenzia

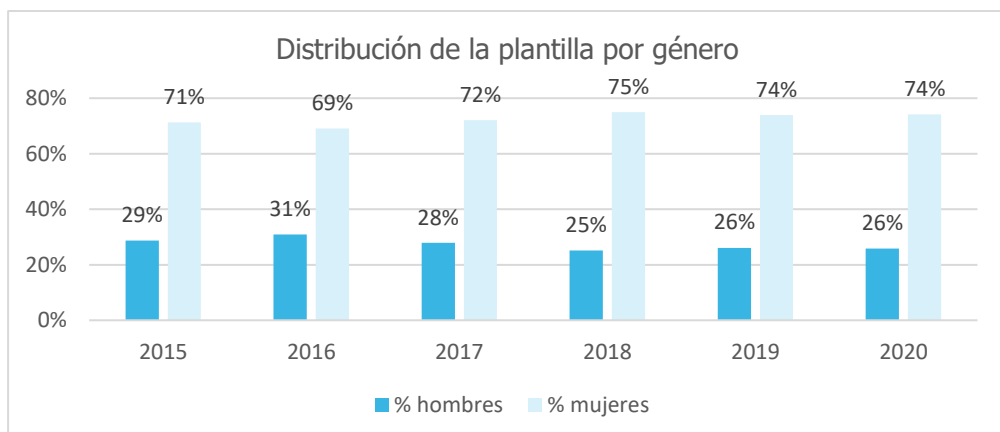
Para Atenzia el Capital Humano es el principal valor de la organización. Contar con profesionales competentes, formados y motivados es decisivo para lograr prestar un servicio de elevada calidad, eficacia y eficiencia.

Desde nuestros inicios en 1992, la plantilla de Atenzia ha ido creciendo progresivamente, contando con un equipo humano superior a los 700 empleados a finales de 2020.

Distribución del capital humano



En función de género:

			
Por género	74,1%	25,9%	100%





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

Distribución de la plantilla por región y género

Año 2020		
Baleares	87,2%	12,8%%
Centro	74,1%%	25,9%
Oeste	65%	35%
Norte	76%	24%
Este	75%	25%
Nordeste	76%	24%
TOTAL	74%	26%

Distribución de la plantilla por categorías profesionales:

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

Categoría profesional		
	%	%
Grupo A	78,9%	21,1%
Grupo B	72,3%	27,7%
Grupo C	75%	25%

Es decir, el % de mujeres es bastante superior al de hombres en todas las categorías, al igual que su distribución en la plantilla total de trabajadores.



Distribución de la plantilla por contrato laboral

En Atenzia realizamos la contratación laboral de acuerdo a lo establecido en el VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a Personas Dependientes y Desarrollo de la Autonomía Personal que nos es de aplicación. De acuerdo a éste, se promueve la estabilidad en el empleo teniendo un 80% de la plantilla con contrato

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL




indefinido (exceptuando de este cómputo los contratos por interinidad, en prácticas y para la formación y aprendizaje).

La conversión de un contrato temporal en indefinido se realiza de acuerdo a criterios de antigüedad y en igualdad de trato entre hombres y mujeres, las diferencias de % de contratos indefinidos entre hombres y mujeres son consecuentes con la proporcionalidad de presencia de ambos sexos en la plantilla:

		
Contrato indefinido	73,8%	26,2%
Contrato temporal	75%	25%

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

El **60%** de la plantilla de Atenzia tiene un contrato a jornada completa y un 40% un contrato a tiempo parcial.

AÑO 2020			
A tiempo completo	67,8%	32,2%	48,6%
A tiempo parcial	82,9%	17,1%	51,4%

Trabajadores con discapacidad en plantilla

	Año 2020
Trabajadores/as con discapacidad	2,55%

El nº de trabajadores con discapacidad cumple y supera el % exigido por la LISMI.

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 es debido 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.

6.3 Selección e integración del Personal

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

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

6.4 Desarrollo del personal

Ofrecemos a nuestros trabajadores la **oportunidad de formarse, desarrollarse y crecer profesional y personalmente** mediante la promoción interna y la posibilidad de asumir nuevos retos y responsabilidades.

6.5 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.

En 2020 se han realizado 298 acciones formativas que suman un total de 17.526 horas impartidas, con una media de 22,3 horas de formación por empleado/a.

6.6 Retribución del personal.

Nuestro Sistema de Retribución se basa en aplicar las Tablas Salariales que marca el Convenio de aplicación (VII Convenio Colectivo Estatal de Atención a Personas Dependientes y Promoción de la Autonomía Personal) y su Sistema de Clasificación Profesional.

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

7 Sociedad

Desde nuestros inicios, como empresa dedicada a la **atención a las personas**, hemos generado una cultura empresarial basada en valores como el **compromiso, la responsabilidad, el respeto y el esfuerzo**, valores que deben cumplir nuestros empleados, así como nuestros proveedores y que son los que inspiran nuestro modelo empresarial que intentamos transmitir a la sociedad.

Dentro de nuestra política de RSC, 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

7.1. 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.



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

Acciones destacadas:

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



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



- Acuerdos de colaboración con entidades, asociaciones, federaciones y otros organismos relacionados con las personas mayores y con las personas con dependencia, donde realizamos **actividades de promoción de la autonomía personal y de la de vida activa y saludable**
- Participación en proyectos nacionales y europeos que implican el desarrollo, la adaptación y la implementación de nuevas tecnologías en el campo de la atención sociosanitaria.

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

7.3. Premios y reconocimientos

Esta labor social de Atenzia ha sido recompensada con:

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

8. CALIDAD, I+D+i

8.1. I+D+i

Mejorando los sistemas de atención sociosanitaria



La incorporación de **mejoras constantes y tecnología** de última generación es un aspecto clave en los servicios asistenciales.

Realizamos **proyectos piloto y experimentales que mejoran la seguridad** e incrementan la confianza en los sistemas de atención, facilitando la implantación de nuevos dispositivos que contribuyen a la mejora del bienestar de las personas.

La incorporación de mejoras constantes y tecnología de última generación es un aspecto clave en los servicios asistenciales para cumplir con nuestra misión, que es la mejora del Bienestar de las personas. Realizamos proyectos piloto y empleamos las tecnologías más avanzadas para mejorar la seguridad de las personas e incrementan su bienestar y confianza. Para ello:

Investigación



Participamos con socios españoles y europeos en proyectos que implican el desarrollo, la adaptación y la implementación de nuevas tecnologías en el campo de la atención sociosanitaria.

Desarrollo



Colaboramos con Universidades y Organismos Públicos y Privados, en la investigación del impacto de las nuevas tecnologías en las personas mayores, analizando y diseñando nuevos modelos de atención:

Innovación



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

8.2. Calidad

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Calidad está plenamente integrada en la Estrategia de Atenzia y se despliega en todos sus procesos y en los servicios que presta.

Política de Calidad y Medio Ambiente

Se sustenta en:

- Compromisos con nuestros grupos de interés.
- Mejora continua e I+d+i
- Equipo Humano y valores.
- Dotación de recursos

Esta Política se despliega por medio de la implantación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de gestión de la calidad y de medio ambiente.

8.2.1. Sistema de gestión de la calidad y medio ambiente

Partimos de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas para implantar, mantener y mejorar de manera continuada y sostenible un sistema de gestión que se despliega a todos los procesos, servicios y niveles de Atenzia.

Gestión por procesos

Toda la actividad de Atenzia es estructurada a través de la metodología de Gestión Por Procesos (GPP).

Esta forma de gestionar permite que, las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas se materialicen en *objetivos*. Estos objetivos sirven de base para la *planificación de acciones para abordarlas, ejecutar las acciones planificadas, controlar, los procesos, hacer seguimiento y medición, y tomar acciones para la mejora*, aumentando así el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés, conforme a un ciclo **PHVA** (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).



8.2.2. Certificaciones en calidad y medio ambiente

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



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, con los siguientes alcances.

9. Medio ambiente

9.1. Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad.

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

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

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

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

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

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

Y reportamos de su cumplimiento en el **Informe de Progreso Anual**.

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

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

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

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

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

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

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

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

- En la prestación del servicio de teleasistencia **utilizamos terminales y dispositivos a proveedores homologados y certificados por la ISO 14001:2004**, asegurándonos que:
 - son fabricados con materiales respetuosos con el medio ambiente,
 - que utilizan fuentes de alimentación de bajo consumo, etc,
 - tienen una larga vida útil
- Aplicamos *políticas activas de mantenimiento preventivo y predictivo* con el objeto de alargar la vida útil de estos y reducir la cantidad de residuos eléctricos y electrónicos. Como muestra, los terminales dados de baja en el año 2017 lo han sido con una vida media útil de casi 13 años.
- **Fomentamos la reutilización y/o reciclaje de componentes y dispositivos usados.**

En 2020 hemos procedido a la retirada de:

- | |
|---|
| a) 1110 kgs de pilas y baterías (código LER 160602); |
| b) 610 kgs de componentes peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 200135) |
| c) 507 kgs de componentes no peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 160602); y 160605 para su tratamiento y/o reciclaje. |

- **Implantación de un Plan de minimización de residuos peligrosos.** Atenzia tiene establecido un compromiso medioambiental para la minimización de residuos generados por la empresa. Dispone de un conjunto de medidas orientadas a reducir la producción de residuos, disminuyendo el coste de gestión y protegiendo el Medio Ambiente.

9.2. Consumos de energía y recursos

9.2.1. Consumo de energía eléctrica

En 2020 nuestro consumo de energía eléctrica ha sido de **646.744 Kw*h**

El **100%** de la energía eléctrica consumida procede de fuentes renovables, lo que hace que nuestras emisiones de CO₂ a la atmósfera por este concepto haya sido "0".

*El **100 %** de la E eléctrica diaria consumida en 2020 procede de fuentes renovables*

*Nuestras emisiones a la atmósfera por este concepto han sido **"0" Tn CO2***

Año	Consumo energía (Kwh)	Consumo energía / usuario ¹ (Kwh)	Consumo energía / empleado (Kwh)	Consumo energía /m ²
2019	655.351	4,61	1033,7 kw	156.30
2020	646.744	4,08	823,9	154.24

9.2.2. Consumo de combustibles fósiles

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

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

En 2020 nuestra flota de vehículos se compone de **7 coches híbridos y 3 eléctricos.**

El total de litros de combustible consumidos se presenta en la tabla siguiente

AÑO	TOTAL COMBUSTIBLE	Diesel	% Diesel	Gasolina	% gasolina
2019	157.363,81	147.565,94	93,8%	9.797,86	6,2%
2020	161.144	154.032	95,6%	7111	3,4%

9.2.3. Consumo de papel

Existe documentación física que manejamos de nuestros usuarios y la necesidad de presentación de propuestas, informes, memorias, etc., en formato papel por exigencia de nuestros clientes, no obstante, en la gestión diaria hemos introducido **diferentes medidas para el uso racional del papel** y, además, estamos inmersos desde 2018 en un proceso de automatización de procesos y digitalización de formatos con el objeto de reducir al mínimo el consumo de papel, imprimiendo solo aquellos documentos que requieran de impresión por necesidades de clientes y/o usuarios.

9.2.4. Consumo de agua

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

9.3. Generación de residuos peligrosos y no peligrosos

En apartado 9.1. de la presente Memoria, se ha detallado como realizamos el tratamiento de los residuos peligrosos generados en el desarrollo de nuestra actividad.

Hemos procedido a la retirada de los siguientes cantidades de residuos peligrosos.

a) **1110 kgs** de pilas y baterías (código LER 160602);

b) **610 kgs** de componentes peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 200135)

c) **507 kgs** de componentes no peligrosos de equipos eléctricos y electrónicos (código LER 160602); y 160605 para su tratamiento y/o reciclaje

9.4. Emisiones a la atmósfera

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

AÑO	Huella de Carbono (t CO2 eq)	EMISIONES TOTALES TRANSPORTE (t CO2)	% HC transporte	EMISIONES OFICINAS (t CO2)	% HC oficinas
2019	460,57	384,28	83,4%	76,29	16,6%
2020	393,42	393.42	100%	0	0%

El 100 % de nuestras emisiones a la atmósfera procede del consumo de combustibles fósiles. La E eléctrica de nuestras oficinas es 100% renovable. Su uso nos ha permitido reducir nuestras emisiones un **15%** respecto del año 2019 y dejado de emitir, por tanto:

129.350 Kg de CO₂

363.036 mg de RESIDUOS RADIATIVOS

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

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

10. Proveedores

En nuestro sistema de calidad ISO 9001 y UNE 158401 certificados, se establece el procedimiento y los requisitos para la gestión de compras/subcontrataciones y homologación de proveedores, asegurando mediante la selección y evaluación continua de proveedores, que los productos y servicios cumplen con los criterios de calidad exigidos por Atenzia.

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

Todos los proveedores o subcontratistas habituales de Atenzia, son seleccionados y aprobados de acuerdo con su capacidad demostrada para proporcionar suministros o servicios conformes, pasando por una **evaluación inicial** y una **evaluación continua**.

Distinguimos dos **categorías de proveedores**:

Categoría	Proceso al que afectan	Descripción	Competencias clave con los proveedores
Proveedores cuyos productos o servicios inciden directamente en la calidad del servicio prestado a nuestros clientes	Procesos de prestación del servicio y de apoyo directo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terminales, UCR's y periféricos de teleasistencia. 2. Software y hardware de uso en la prestación del servicio. 3. Instalaciones de terminales de teleasistencia en domicilios de los usuarios. 4. Mantenimiento del software y hardware del sistema de teleasistencia del Centro de Atención. 5. Mantenimiento de otros equipos de apoyo. 6. Líneas y servicios telefónicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a nuestros estándares de calidad y de gestión por procesos - Asesoramiento e innovación. - Tecnología. - Mejores prácticas y benchmarking de procesos
Proveedores cuyos productos o servicios no tienen una incidencia directa en la calidad	Procesos de apoyo (input medios físicos, medios humanos, imagen, etc)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos como papel, tóner y material de oficina en general. 2. Servicios Generales, como mensajería, limpieza, mantenimiento de instalaciones, etc 3. Servicios de outsourcing de asesoramiento en RRHH, Calidad, Protección de Datos, etc 	Capacidad de servicio.

Actualmente contamos con un total de 86 proveedores en nuestro Registro de Proveedores: 29 del Grupo 1 (afección al servicio) y 57 del Grupo 2 (sin afección directa al servicio).



Registro de Proveedores

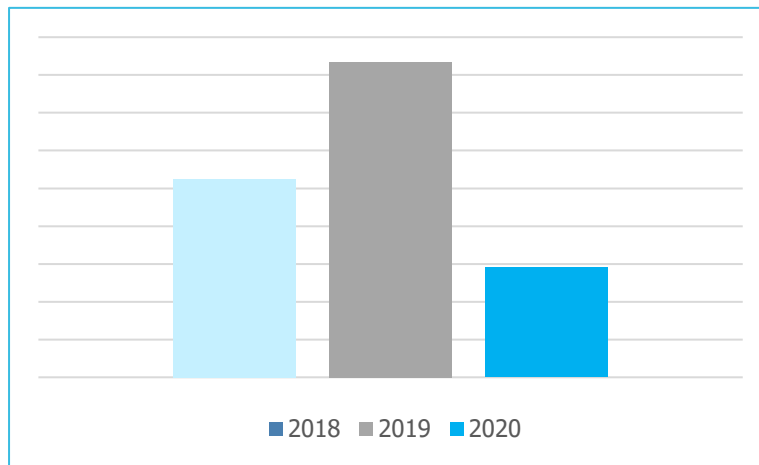
Compras sostenibles

Valoramos los proveedores que 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.

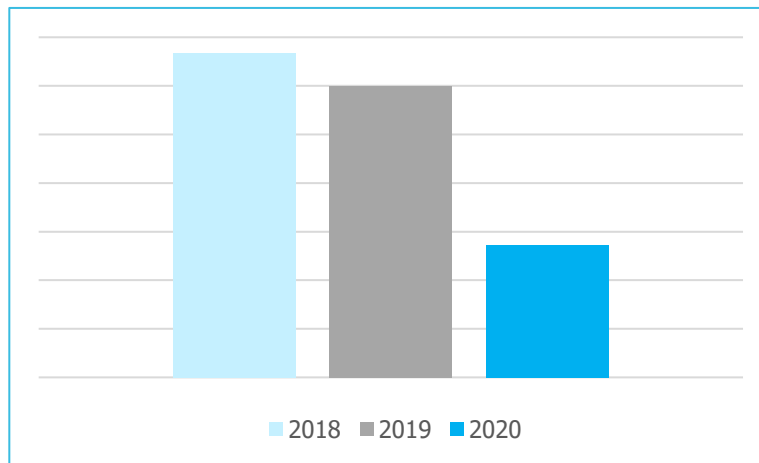
Muestra de ello es la compra de terminales y equipos eléctricos y electrónicos conforme a los criterios definidos en el punto *9.1 de la presente memoria. Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad.*

11. Desempeño económico

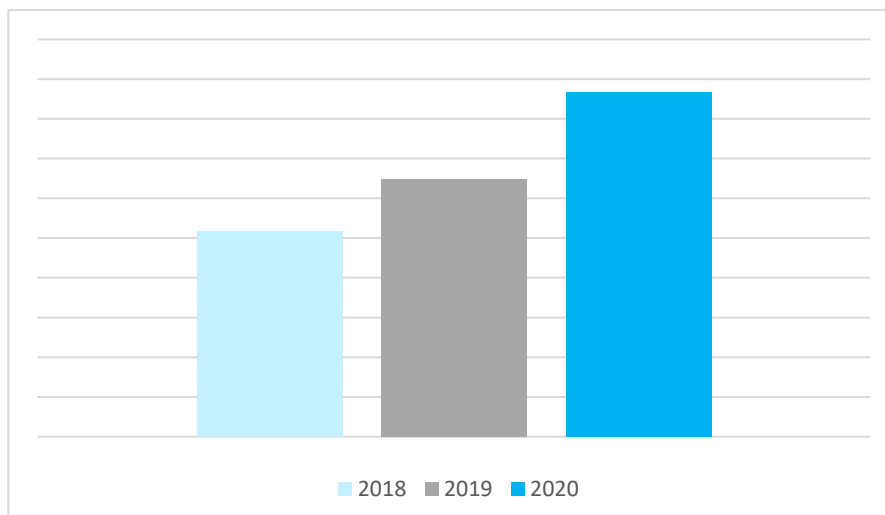
En 2020 obtuvimos un Valor Económico Directo ligeramente inferior a 2019.



El Valor Económico Distribuido también ha sido ligeramente inferior a 2019.



El Valor Económico Retenido en 2020 ha aumentado significativamente respecto de los 2 años anteriores.



12. Datos técnicos de la memoria

Cuadro resumen

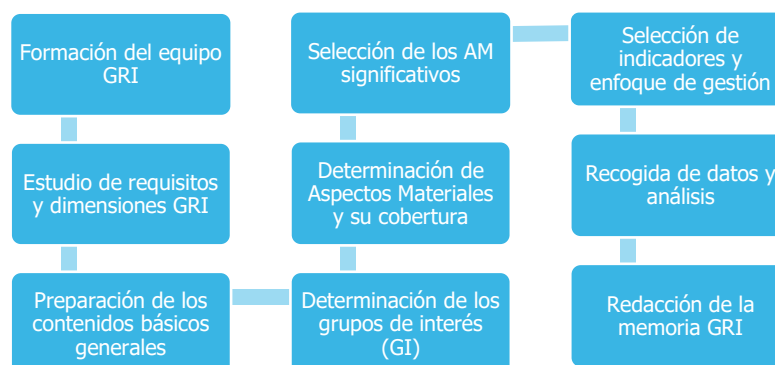
Nombre de la Organización
Servicios de Teleasistencia, S.A.
Coordinador de la memoria
Resp. Calidad (Jorge Moraleda Casas) / Resp. RSC (Isabel Bonilla) ibonilla@atenzia.com
Si deseas más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias a su contenido de puede hacerlo dirigiéndose por correo electrónico a ibonilla@atenzia.com o mediante nuestro teléfono de Información y Atención al Cliente 900 365 012. Nos comprometemos a contestarte con la mayor brevedad.
Perfil de la memoria
Herramienta que pretendemos que nos ayude a evaluar y mejorar la gestión de Atenzia, al evaluar la consistencia entre la estrategia social y económica de la entidad, y en concordancia con nuestros grupos de interés, según criterios del GRI. Periodicidad Anual. Elaborada en septiembre de 2021. Última Memoria publicada: septiembre 2020. Última memoria verificada por AENOR: Memoria 2015. Opción de conformidad: ESENCIAL Es intención de Atenzia someter esta memoria a verificación externa por entidad externa acreditada.
La información presentada responde a los contenidos solicitados por los estándares GRI. Está realizada bajo los parámetros del Global Reporting Initiative, bajo los principios de elaboración de las memorias GRI. En ella se recogen todos los aspectos más destacados llevados a cabo por Atenzia, durante 2020, en materia de RSC. Estas acciones se han llevado a cabo en todo el territorio nacional. Los datos que se presentan se referencian, en todos los casos, a sus fuentes de origen. Atenzia dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe. Cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que proporcionan una fuente de contenidos. Son áreas que además están sometidas a los procesos de auditoría habituales. 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 colectivo y consensuado.

Principios para la elaboración de la memoria

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

Análisis de materialidad

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



1. Formación del Equipo GRI

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

- a) Dirección General
- b) Responsable de RRHH
- c) Responsable de Calidad

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

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

2. Estudio de requisitos y categorías de GRI

Se estudiaron todos los aspectos del modelo, conforme a las categorías o dimensiones (Económica, Medio Ambiente y Desempeño Social) decidiendo finalmente los aspectos relevantes del modelo GRI que tienen aplicación en nuestra Organización (*), para estudiar su materialidad, así como los indicadores que dan información sobre cada uno de los mismos.

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

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

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

3. Preparación de los Contenidos Básicos Generales

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

4. Determinación de los grupos de interés y participación

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

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

Para cada GI identificado se realizaron entrevistas en profundidad con los mejores conocedores de estos, y de los aspectos GRI relacionados. En este primer análisis de materialidad se ha considerado oportuno, para obtener la información, el realizar entrevistas en profundidad al grupo de expertos

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

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

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

5. Determinación de los aspectos materiales y de su cobertura

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

En la tabla siguiente se puede ver la relación de cada asunto/aspecto tratado con el Grupo de interés afectado, y el grado de relación existente (cobertura).

 Fuerte  Débil

En la última columna indicamos su consideración como Relevante o No relevante. Todos los aspectos considerados relevantes están descritos por alguno de los indicadores establecidos.

MATRIZ ASPECTOS-GRUPOS DE INTERÉS- RELEVANCIA											
ASPECTOS MATERIALES		GRUPOS DE INTERÉS									RELEVANCIA
		Entidad contratante	Usuario del servicio	Entidades colaboradoras servicios	Asociaciones, ONG y otros	Aliados y partners	Proveedores	Trabajadores	Empresario	Entorno ambiental y social	
Aspecto	Desglose en asuntos										CALIFICACIÓN
Prácticas de adquisición	Productos y servicios adquiridos localmente										No relevante
Desempeño económico	Valor económico generado y distribuido										Relevante
	Solvencia económica y financiera										Relevante
Consecuencias económicas indirectas	Impactos económicos generados en entorno										No relevante
	Inversiones en infraestructuras y servicios locales										No relevante
Biodiversidad	Áreas protegidas cercanas										No relevante
Energía	Consumo de energía										Relevante
Efluentes y residuos	Contaminación de suelos y aguas										No relevante
Emisiones	Efecto invernadero										Relevante
Cumplimiento regulatorio	Sanciones ambientales										Relevante
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Reclamaciones en materia ambiental										Relevante

MATRIZ ASPECTOS-GRUPOS DE INTERÉS- RELEVANCIA											
ASPECTOS MATERIALES		GRUPOS DE INTERÉS									RELEVANCIA
Aspecto	Desglose en asuntos	Entidad contratante	Usuario del servicio	Entidades colaboradoras servicios	Asociaciones, ONG y otros	Aliados y partners	Proveedores	Trabajadores	Empresario	Entorno ambiental y social	CALIFICACIÓN
Materiales	Uso de materiales renovables-reciclables	●					●			●	No Relevante
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Representación laboral	●						●			No Relevante
Empleo	Calidad del empleo	●						●	●		Relevante
	Conciliación laboral							●	●		Relevante
	Beneficios laborales							●			Relevante
	Entorno laboral. Ambiente de trabajo							●			Relevante
Capacitación y educación	Formación y desarrollo profesional	●						●			Relevante
Diversidad e igualdad de oportunidades	Igualdad de oportunidades							●			Relevante
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	Remuneración e igualdad de retribución							●			Relevante
Salud y seguridad en el trabajo	Siniestralidad laboral	●						●			Relevante
Derechos Humanos	Pacto Mundial de la ONU	●			●		●		●	●	Relevante
Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento de la legislación vigente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Relevante

MATRIZ ASPECTOS-GRUPOS DE INTERÉS- RELEVANCIA											
ASPECTOS MATERIALES		GRUPOS DE INTERÉS									RELEVANCIA
		Entidad contratante	Usuario del servicio	Entidades colaboradoras servicios	Asociaciones, ONG y otros	Aliados y partners	Proveedores	Trabajadores	Empresario	Entorno ambiental y social	
Aspecto	Desglose en asuntos										CALIFICACIÓN
Política pública	Buen gobierno de Atenzia					●			●		Relevante
Lucha contra la corrupción	Lucha contra la corrupción	●							●		Relevante
Privacidad de los clientes	Privacidad de los clientes	●	●	◐				●	●		Relevante
Productos y servicios	Satisfacción de clientes y usuarios	●	●			◐	◐	●	●		Relevante
	Atención personalizada y profesional	●	●					●			Relevante
	Empatía y amabilidad con usuarios	●	●					●	●		Relevante
	Innovación de productos y servicios	●	●			●	●	●	●		Relevante
	Productos tecnológicos avanzados y fiables	●	●	◐		●	●		◐	◐	No Relevante
Salud y seguridad de los clientes	Salud y seguridad de usuarios	●	●	◐	◐	◐	◐	●	●		Relevante
	Confianza y tranquilidad	●	●	◐				●			Relevante
	Mejora de la autonomía personal	●	●	◐				●		◐	Relevante

