



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



### **Compromiso de Atenzia con la Sociedad**

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



### **Enfoque a cliente**

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



### Mejora continua

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



### Equipo Humano y valores

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



### Dotación de recursos e innovación

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

Firmado:  
Benigno Lacort  
Consejero Delegado de Atenzia  
14/09/2021