Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A. - ATENZIA
CIF:A80495864
Pº Pamplona, 12-14
50004 - ZARAGOZA
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ATENZIA (SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.)

02 - Dirección - CP - Población

DELEGACIÓN ARAGÓN: PASEO PAMPLONA, 12-14 50004 ZARAGOZA
SERVICIOS CENTRALES: PLAZA MANUEL GÓMEZ MORENO, 2-7ºA 28020 MADRID

03 - Sector. Actividad

Sector: SERVICIOS SOCIALES.
Actividad principal: SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA Y OTROS SERVICIOS DIRIGIDOS A PERSONAS DEPENDIENTES.

04 - Año comienzo actividad.

1992

05 - Número de personas empleadas

928 personas empleadas (a 31/12/2023).

06 - Persona contacto

ELENA CARRERAS

07 - E-mail persona contacto

ecarreras@atenzia.com

08.- Página web

www.atenzia.com

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)

- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Para Atenzia es esencial tener en cuenta a la hora de realizar su plan estratégico y en su gestión diaria los cambios económicos, sociales y ambientales que se producen en nuestro entorno.
La prioridad de Atenzia está centrada en desarrollar nuevos servicios de carácter sociosanitario que den respuesta a las demandas emergentes de la sociedad actual y, además, nos hagan ser más competitivos en el entorno en el que nos movemos habitualmente.
En nuestra actividad nos vemos directamente afectados por los cambios económicos, políticos, sociales de la sociedad en la que nos movemos.
Vivimos en una sociedad cambiante donde no sólo cambian las formas de relacionarnos y las herramientas que las propician; también cambian las necesidades, como consecuencia de los cambios acaecidos en los grupos sociales primarios. Así, las familias extensas de hace unos pocos años han dado paso a familias nucleares formadas por unos pocos miembros, desconectadas de otros núcleos familiares igualmente reducidos. La incorporación de las mujeres al mercado laboral las ha convertido en fuerza laboral, las ha proporcionado oportunidades de desarrollo profesional y las ha privado de su función única como cuidadoras. Las necesidades de acompañamiento, seguridad y tranquilidad que proporcionaba el modelo de familia extensa hoy han de ser satisfechas por organizaciones formales como Atenzia.
De otra parte, el desarrollo social, cultural y económico han traído la renovada valoración de la salud. Si ésta fue siempre un valor de primer nivel, sobre todo cuando por razones de enfermedad se perdía, hoy día el concepto de salud se asocia a su mantenimiento, a la prevención de las enfermedades, a la adquisición de hábitos saludables, a la promoción de la misma y a conservar la calidad de vida derivada de la salud, en una concepción integral (física, psíquica, social y medioambiental).
Estos dos ejes, con sus derivaciones, constituyen el foco prioritario en la estrategia de Atenzia a corto y medio plazo, a la vez que una apuesta para asegurar el futuro a largo plazo.
Por otra parte, Atenzia, que históricamente ha tenido como principal cliente a las Administraciones Públicas, debe tener muy en cuenta las incertidumbres derivadas de la situación política, la disminución de las inversiones públicas y su política del ahorro, constituyen otros factores de riesgo que obligan a Atenzia a ser más competitiva, a la vez que amplía su foco de actuación sobre la base de nuevos servicios.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y

ambientales?

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

2.1. Información adicional

La inclusión de aspectos sociales y ambientales en la gestión de nuestra organización se debe en gran parte a la necesidad de cumplir con las regulaciones legales específicas de nuestro sector, pero también refleja una creciente conciencia de la importancia de la responsabilidad empresarial y la consideración del impacto de nuestra actividad en la sociedad y su entorno

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

Atenzia anualmente destina un presupuesto destinado a proyectos sociales, en éste se incluyen las cuotas por pertenencia a asociaciones/organismos que fomentan la RSC (p.ej. somos Socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas) y, otras acciones de RSC que se planifican anualmente y las que se les destina una parte del presupuesto para su puesta en marcha.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

Por la actividad de nuestra empresa consideramos como nuestros grupos de interés a:

- Clientes institucionales (Administraciones públicas)
- Clientes privados (colectivos y particulares)
- Usuarios/as de nuestros servivicios, familiares y/o cuidadores
- Empleados./as.
- Proveedores y partners
- Sociedad
- Entidades colaboradoras del servicio
- Accionistas

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

5.1. Información adicional

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 signficativa.

A continuación aparecen clasificados en función de su relación con GRI:

- Usuarios del servicio y familiares y/o cuidadores.

Definición y justificación (G4-25): 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.

Relación GI-GRI: Satisfacción de expectativas y necesidades.

- Entidades Públicas y Privadas Contratantes

Definición y justificación (G4-G25): 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. Relación GR-GRI: Satisfacción de expectativas y necesidades.

- Empleados/as

Definición y justificación (G4-G25): Los/as empleados/as que conforman la plantilla de Atenzia, pilar fundamental para ofrecer servicios de calidad.

Relación GR-GRI: Realización profesional y personal en el trabajo. Desarrollo de personas.

- Proveedores y Partners

Definición y justificación (G4-G25): 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.

Relación GR-GRI: Optimización de los servicios. Relación de beneficio mútuo. Asesoramiento e innovación. Tecnología.

- Sociedad

Definición y justificación (G4-G25): 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.

Relación GR-GRI: Mejorar la cultura de 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

Definición y justificación (G4-G25): 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.

Relación GR-GRI: Optimización de los servicios. Comunicación y diálogo permanentes y

escucha activa. Sensibilización y divulgación.
- Accionistas
Definición y justificación (G4-G25): Personas que han invertido económicamente en Atenzia y participan en la política estratégica de la compañía y en la toma de decisiones de la misma.
Relación GI-GRI: Solvencia. Prevención del fraude. Transparencia e información. Productividad/optimización de recursos.

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.
A continuación detallamos los canales de comunicación con los que interaccionamos con nuestros Grupos de Interés:

Usuarios/as del servicio y familiares y/o cuidadores/as:
? 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:
? 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/as:
? 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:
? Reuniones periódicas
? Encuestas de evaluación
? Correo electrónico.
? Revista Atenzia
? Página web y blog
? Eventos y actividades

Sociedad:
? Reuniones periódicas/grupos de trabajo.
? Correo electrónico.
? Revista Atenzia
? Página web y blog
? Redes sociales
? Eventos y actividades

Entidades colaboradoras:
? Reuniones periódicas/grupos de trabajo
? Eventos y actividades
? Correos y avisos
? Página web y blog

Accionistas:
? Junta General
? Comités

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

Atenzia cuenta con un Código Ético y Deontológico que todo el personal que se incorpora a la empresa recibe como parte de su Manual de Acogida. En él se recogen los principios éticos de la empresa y las normas de actuación que todo/a empleado/a debe cumplir en la prestación de los servicios de Atenzia.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

El Código Ético y Deontológico de Atenzia no sólo es conocido por el personal, si no también por los usuarios del servicio y por la Administración Pública para la cual se presta el servicio. A todos ellos se les transmite que pueden y deben comunicar cualquier incumplimiento, indicio o sospecha de incumplimiento del mismo, dándoles a conocer los cauces para poder hacerlo de forma confidencial.
Además, existe dentro de la estructura de Atenzia, un Comité de Ética y RSC que, entre otras cosas, se responsabiliza de supervisar el cumplimiento del Código Ético en la empresa.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

En el Plan de Acogida y en el Manual de Acogida que se entrega a todo el personal que se incorpora a la empresa se le transmite la filosofía de la empresa, su misión, objetivos y sus valores. También recibe un apartado especial en su Plan de Formación Inicial.
En la web de la empresa también hay un apartado destinado a este fin.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

Atenzia cuenta con un Manual para la Prevención de Riesgos Penales.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

10.1. Información adicional.

Desde hace más de 10 años la empresa ha ido desarrollando distintas actuaciones de RSC, pero sin ninguna planificación. Desde 2016, se elabora un Plan Anual de Acciones específicas con objetivos y actuaciones planificadas a realizar a corto, medio y largo plazo, lo que está sirviendo para consolidar la política de RSC en la empresa y seguir evolucionando en la misma.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como

plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ...

11.1. Información adicional.

En el Plan de RSC de Atenzia se establecen objetivos y actuaciones en cuatro ámbitos de actuación:

- Ámbito Económico- Corporativo:
Sus objetivos son:
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y de los compromisos adquiridos en la Política de RSC.
- Promover un comportamiento ético en la gestión de la organización y en el desarrollo del negocio.
- Velar por la transparencia y transmitir confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés.
- Apoyar y gestionar los compromisos adquiridos por la adhesión a iniciativas locales, nacionales e internacionales que sean referencia en el ámbito de la RSC y el desarrollo sostenible.

- Ámbito Medioambiental:
Sus objetivos son:
- 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.

- Ámbito Social:
Sus objetivos son:
- 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.
- Crear servicios de valor añadido para nuestros usuarios a la vez que contribuimos en la labor de entidades de acción social.

- Ámbito Laboral:
- Crear un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención del talento y el bienestar de las personas.
- Manifestar nuestro compromiso por la defensa de los derechos humanos, la igualdad, la conciliación, la salud y seguridad laboral y la formación.

Para cada uno de estos ámbitos se establecen diferentes actuaciones que satisfagan las necesidades de nuestros grupos de interés y de planifican a corto, medio y largo plazo, asignando recursos, responsabilidades y plazos para su puesta en marcha.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

Distinguimos entre usuarios (receptores propiamente dicho de nuestros servicios) y cliente (entidad que nos contrata para que prestemos unos servicios en el ámbito público).
1. 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.
1.1. Visitas de seguimiento
En las visitas de seguimiento el equipo de Coordinación de Zona pregunta a la persona usuaria, entre otras cosas, sobre su satisfacción con el servicio a nivel general, con la atención recibida por el personal de manera habitual y la respuesta dada ante una emergencia, si la ha tenido.
La información obtenida es analizada individual y colectivamente con el objeto de analizar las causas que han originado la insatisfacción y actuar tomando las acciones necesarias para su corrección y evitar su repetición en el futuro.
1.2. Encuestas telefónicas/presenciales
Se realizan distintas cuestiones sobre el servicio que abarcan los aspectos más significativos del mismo como pueden ser: rápidez en la instalación, influencia del servicio en su estado global, prestaciones, información, personal que atiende y presta el servicio, calidad-precio, satisfacción, etc.
Los resultados obtenidos son clasificados por características socio demográficas, tipo de caso, etc., y analizados individual y colectivamente, con el fin de plantear distintas acciones para la mejora del servicio.
Las encuestas son realizadas de forma anual tomando una muestra representativa de los los usuarios que permita garantizar al menos un nivel de confianza del 95% y un margen de error

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

Como se ha especificado en el apartado anterior, se disponen de diferentes mecanismos y procedimientos para conocer la satisfacción del cliente, valorarla y establecer e implantar acciones de mejora que se continuan evaluando para verificar su éxito.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

14.1. Información adicional.

La tecnología es un elemento central y que forma parte de la propia naturaleza del servicio de teleasistencia. Por ello, desde Atenzia apostamos por una continua innovación en cuanto al uso de nuevas tecnologías que puedan facilitar el desarrollo del servicio y que resulten beneficiosas para los usuarios, su entorno y el resto de personas implicadas en el servicio de Teleasistencia.
Además de tener internamente un Área de Innovación, tenemos diferentes Convenios y acuerdos de colaboración con Universidades y Centros de Investigación donde trabajamos en proyectos de I+D+i de gran relevancia para mejorar nuestro servicio y para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios. También colaboramos junto 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.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

15.1. Información adicional.

Se toman en consideración factores de índole social y ambiental al nuestro servicio, caracterizado por su responsabilidad y compromiso ético. Esto implica abordar de manera integral los impactos que dicha oferta pueda tener en la sociedad y su entorno

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

Atenzia cuenta con un departamento propio de Servicio de Asistencia Técnica que se encarga de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos a través de los cuales se presta el servicio.
En el momento en que el recibimos la comunicación de una avería en el servicio por parte del usuario o ésta es detectada por el propio sistema, el equipo averiado es sustituido de la forma más inmediata posible. El material técnico retirado/sustituido por avería es enviado al SAT donde se le realiza un mantenimiento correctivo con el objetivo de solucionar el fallo o avería por el que fue cambiado. Desde que un equipo es recibido en el SAT, el tiempo medio para su devolución es de 48h.

Asimismo, existe un Sistema para la Gestión de Incidencias. La gestión de las incidencias que se producen en la prestación del Servicio de Teleasistencia se realiza a través de las

Aplicaciones de Gestión, donde se dispone de un control detallado de los procesos realizados para la resolución de las mismas.
Diferenciamos 3 tipos de incidencias:
- Incidencias de carácter técnico: producidas en las delegaciones o en los puestos de trabajo (caída de la red, problemas con líneas telefónicas, etc.)
- Incidencias relacionadas directamente con el servicio: producidas principamente en los dispositivos.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias: observaciones de los usuarios que favorecen la mejora continua del servicio
los protocolos de actuación para el tratamiento de los distintos tipos de incidencia están documentados y se revisan y mejoran periódicamente.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

17.1. Información adicional.

Antes de iniciar la prestación del servicio, en el momento de la instalación, un Coordinador realiza una visita al domicilio del usuario donde informa de las prestaciones del servicio de forma clara y adaptada, e instruye al usuario y/o al familiar sobre el funcionamiento del sistema y el manejo de los dispositivos.
La información que facilita verbalmente al usuario será la siguiente:
- Características específicas de la teleasistencia y funcionamiento.
- Requerimientos técnicos y/o tecnológicos para disponer del servicio.
- Condiciones, derechos y deberes del usuario para garantizar la adecuada prestación.
- Controles automáticos del sistema.
- Prestaciones que incluye el servicio.
- Coste de las llamadas realizadas desde los dispositivos, que siempre será como máximo el de una llamada local.
- Compatibilidades con el servicio según proveedores de telefonía y posibles costes adicionales derivados, ajenos al Servicio de Teleasistencia y en Atenzia.
El resumen de toda esta información se le proporciona también por escrito al usuario, haciéndole entrega de un pack de bienvenida que incluye:
- Manual del Usuario que sirve como documento de consulta permanente ante cualquier duda o dificultad.
- Tarjeta identificativa de la empresa con el número de teléfono de contacto donde llamar en caso de consulta o avería
Y otra documentación que contiene:
- La información general del servicio.
- Las prestaciones que incluye el servicio.
- Los protocolos de actuación y
- El funcionamiento general.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

Desde el Dpto. de RR.HH. se lanzan periódicamente Estudios de Clima Laboral, en los que se evalúa la satisfacción laboral de los/as empleados/as.
Se realiza a través de la cumplimentación de un Cuestionario a cumplimentar de forma anónima y voluntaria por el personal.
Los factores evaluados son los siguientes:
- Organización: Mide aspectos relativos a la organización de los departamentos, los puestos, los objetivos, políticas internas, etc.
- Reconocimiento: Identifica el grado en que los esfuerzos por lograr un buen desempeño laboral son valorados, tanto personal, como económicamente.
- Condiciones de Trabajo: Evalúa en qué medida las condiciones ambientales y laborales favorecen una realización del trabajo correcta y satisfactoria.
- Relaciones: Mide la percepción acerca del ambiente de trabajo, de las relaciones entre compañeros, jefes y subordinados; y entre diferentes departamentos.
- Estilos de Dirección: Identifica la percepción acerca de la manera de dirigir de la Dirección de la Delegación, de los Responsables de Área y de los Supervisores.
- Comunicación: Identifica cómo los trabajadores perciben la comunicación que se produce en la organización y evalúa los sistemas de información.
- Implicación: Mide el grado de compromiso e implicación de los empleados con la organización.

Con los resultados de estos Estudios, se elabora un Plan de Acción que permite mejorar aquellas áreas de mejora detectadas.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

19.1. Información adicional

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 impuso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en la organización, siendo ésta 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.
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,

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

En el Plan de Igualdad de Atenzia se recoge como uno de los principales objetivos conciliar la ordenación del tiempo de trabajo mediante la adopción de medidas que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral. Las medidas adoptadas son las siguientes:

1. Extender los derechos de conciliación relativos al cónyuge a las parejas de hecho.
2. Testar el grado de necesidad de las medidas de conciliación y recoger medidas aún no incluidas.
3. 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 con derecho a reserva del puesto de trabajo.
4. Movilidad geográfica para personas que tengan a su cargo familiares dependientes.
5. Facilitar el traslado o movilidad de los empleados/as a otras Delegaciones o centros de trabajo cuando por intereses personales (estudios, aproximación a domicilio, reagrupación familiar, etc.) desee hacerlo.
6. Reservar el puesto de trabajo hasta 18 meses en los casos de excedencia por cuidado de personas dependientes (mayores o menores), siempre que se disfruten de manera continuada (de inicio o mediante prórrogas).
7. Derecho a la flexibilidad horaria y adaptación de la jornada, como por ejemplo cambio de turno, por motivos personales y por el tiempo pactado en cumplimiento del RDL 8/2019.
8. Establecer un permiso no retribuido y/o facilitar cambios de turno por el tiempo necesario para los trabajadores o trabajadoras en tratamiento de técnicas de reproducción asistida.
9. Establecer un permiso no retribuido y/o facilitar cambios de turno por el tiempo necesario para las tutorías del centro de estudios de las y los menores en etapa de enseñanza obligatoria.
10. 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.
11. Facilitar la ausencia de la persona trabajadora en casos de emergencia familiar.

12. 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.
13. Movilidad geográfica para padres o madres cuya guarda o custodia legal recaiga exclusivamente en un progenitor, de acuerdo a lo establecido en el régimen de visitas.
14. 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.
15. Fomentar las videoconferencias como herramienta para sustituir las reuniones de trabajo fuera del centro habitual u otras circunstancias en las que se considere conveniente.
16. Desarrollo de programa de teletrabajo flexible, en el que se valorarán aquellos puestos que pueden o no ser teletrabajables, pudiéndose aplicar el teletrabajo para días u horas en los términos que se establezcan en el programa.
17. Realizar campañas informativas y de sensibilización (jornadas, folletos...) específicamente dirigidas a los trabajadores hombres sobre las medidas de conciliación existentes.
18. Aplicación del permiso corresponsable de lactancia, en aplicación del R.D.L. 6/2019.
19. 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.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

21.1. Información adicional.

Para el diseño del Plan Anual de Formación Continua del Personal, se realiza un análisis de las necesidades formativas. Para ello, se utilizan diferentes canales:
- Las necesidades de formación resultantes tras realizar la Evaluación de Desempeño Anual.
- Las necesidades detectadas por cada Responsable de Área: a principios de cada ejercicio, cada responsable de Área cumplimenta un cuestionario en el que identifica las necesidades formativas del personal a su cargo (Cuestionario de Detección de Necesidades Formativas _DNF).
- Las necesidades detectadas junto a las AAPP: Se mantienen reuniones con las Administraciones Públicas con las que se trabaja de cara a identificar carencias o nuevas necesidades de formación para la prestación de nuestros servicios.

A raíz de este análisisis se elabora el Plan de Formación Continua, plan que se diseña específicamente cada año para solventar las carencias formativas detectadas.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se

mide y comunica de forma sistemática.

22.1. Información adicional

En Atenzia, consideramos que el crecimiento y desarrollo de las personas es fundamental para garantizar tanto el éxito personal como el de la organización en su conjunto. Por esta razón, adoptamos un enfoque estratégico que se centra en asegurar que nuestros empleados y nuestras empleadas adquieran las habilidades y competencias necesarias.
Para lograr este objetivo, implementamos un proceso de selección basado en competencias que nos permite identificar y reclutar talentos que se ajusten perfectamente a nuestras necesidades y valores corporativos. Este enfoque nos ayuda a construir un equipo altamente calificado y comprometido desde el principio.
Además, desarrollamos un sólido plan de formación anual que abarca una amplia gama de temas relevantes para el desempeño de nuestros empleados y nuestras empleadas. Esto asegura que nuestros empleados estén siempre actualizados en sus conocimientos y dispongan de las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial y contribuir al crecimiento sostenible de la empresa.
La estructura del proceso de desarrollo es la siguiente:
? Identificación de Competencias Clave: El primer paso es definir claramente las competencias clave necesarias para cada puesto de trabajo en la organización. Estas competencias deben estar alineadas con la estrategia y los objetivos de la empresa.
? Selección por Competencias: Durante el proceso de selección, se evalúa a los candidatos y las candidatas en función de estas competencias clave. Esto garantiza que las personas contratadas tengan el potencial necesario para desempeñar su rol de manera efectiva.
? Evaluación del Desempeño: Una vez que los empleados y las empleadas están en sus puestos, se realiza una evaluación periódica del desempeño. Esto implica el seguimiento de su progreso y la identificación de áreas de mejora en relación con las competencias clave.
? Plan de Desarrollo Individual (PDI): Para cada empleado y cada empleada se crea un Plan de Desarrollo Individual en función de los resultados de la evaluación del desempeño. Este plan identifica las áreas de mejora y establece objetivos de desarrollo específicos.
? Plan de Formación Anual: El plan de formación anual se diseña en función de las necesidades de desarrollo identificadas en los PDI de los empleados y las empleadas y las competencias clave de la organización.
? Ejecución del Plan de Desarrollo: Los empleados y las empleadas trabajan en sus planes de desarrollo a lo largo del año. Esto puede incluir la asistencia a cursos, la participación en proyectos específicos o programas de capacitación personalizados
? Seguimiento y feedback continuo: Se realiza un seguimiento constante del progreso de cada empleado y cada empleada. Se proporciona feedback regular para asegurar el progreso hacia sus objetivos de desarrollo.
? Alineación con Objetivos Organizacionales: Es esencial que el desarrollo de las personas esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización. Esto garantiza que las competencias adquiridas contribuyan al éxito global de la empresa.
? Evaluación y Ajuste: Al final del año, se evalúa el impacto de las actividades de desarrollo en el desempeño de los empleados y las empleadas y en los objetivos de la organización. Se ajustan los planes de desarrollo y de formación en función de los resultados obtenidos.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

23.1. Información adicional.

Atenzia cuenta con un servicio de prevención propio desde abril de 2022, abarcando dos especialidades: ergonomía y seguridad en el trabajo. Además, el servicio de prevención ajeno nos proporciona cobertura en las especialidades de higiene industrial y medicina del trabajo
Disponemos de la documentación que se requiere en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales:
? Plan de Prevención
? Evaluaciones de riesgos correspondientes
? Protocolo de actuación ante emergencias
? Reconocimientos médicos periódicos
? Investigaciones en caso de accidentes

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

24.1. Información adicional

Nuestra empresa intenta contribuir a la sostenibilidad ambiental y a la responsabilidad social al considerar aspectos como Eficiencia Energética, Sostenibilidad de la Tecnología, Accesibilidad Universal.....en la toma de decisiones relacionadas con la adquisición de productos, bienes y servicios, mejorando así la calidad de los servicios que ofrecemos

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

25.1. Información adicional

Valoramos la responsabilidad ambiental y social de nuestros proveedores. Esto es importante para asegurarnos que los valores y objetivos de sostenibilidad de la empresa se

reflejen en toda la cadena de suministro y en la prestación de servicios a nuestros clientes.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación en el que se incluyen requisitos de Responsabilidad Social Corporativa

26.1. Información adicional

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 de preservación del medio ambiente y la sostenibilidad.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

27.1. Información adicional

Los proveedores son uno de los grupos de interés identificados por la empresa y, como tal, se establecen los siguientes canales de participación y comunicación para interaccionar con ellos:
? Reuniones periódicas
? Encuestas de evaluación
? Correo electrónico.
? Revista Atenzia
? Página web y blog
? Eventos y actividades

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

28.1. Información adicional.

Siguiendo nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, nos esforzamos por promover y participar activamente en actividades e iniciativas que contribuyan al desarrollo social de las comunidades en las que operamos.
La esencia de Atenzia lleva implícita 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, 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.
Durante el año 2022, continuamos respaldando y fortaleciendo las acciones que ya habíamos emprendido en este ámbito, consolidando así nuestro compromiso con proyectos de impacto social, Además, como cada año, hemos planificado e implementado nuevas acciones y actividades destinadas a promover el desarrollo de la comunidad y mejorar la calidad de vida de los colectivos con los que colaboramos.
En cuanto a las acciones que se han mantenido durante el 2022:
? Programa para atraer, desarrollar y fidelizar al talento senior.
? Participación en ferias de empleo promovidas por entidades sin ánimo de lucro.
? Firma de nuevos acuerdos con entidades sociales para colaborar con la inserción laboral de colectivos vulnerables.
? Colaboración con centros de formación para apoyar el empleo joven, acogiendo a un total de 226 alumnos y alumnas para la realización de prácticas formativas en nuestros centros.
? Programa Soledad no Deseada, dirigido a abordar la situación de soledad de los usuarios del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid. La misión de este proyecto es llegar a las personas usuarias de teleasistencia, que por sus circunstancias tengan soledad, acercando los recursos ya disponibles en el entorno que ofrecen las entidades colaboradoras del programa, que permiten la relación cercana y afectiva entre los voluntarios y la persona mayor.
? Programa de apoyo a cuidadores del servicio en la Zona Centro, realizamos acompañamiento domiciliario para respiro de la persona cuidadora.
? Incluido en el programa de caídas con secuelas graves, se ofrece a las personas usuarias del Ayuntamiento de Madrid sesiones de fisioterapia, tanto con atención presencial de profesionales de la fisioterapia, como seguimiento telefónico especializado por parte del equipo de terapeutas del servicio.
? Actividades de envejecimiento activo: celebración de talleres presenciales, paseos saludables y jornadas lúdicas con las personas usuarias de nuestros servicios.
? 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.
? Acuerdo con el Consejo Aragonés de Personas Mayores COAPEMA de cara a cooperar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón
? Proyecto de ámbito social del Consell de la Dona del Ayuntamiento de Palma (desde finales de 2015)
? Asociación Balear de esclerosis Múltiple (ABDEM).
? Asociación de Personas con Diabetes de las Islas Baleares (ABIBA).
? Asociación Balear para la Lucha Contra las Enfermedades del Riñón (ALCER).
? Asociación Age Concern Mallorca y Asociación Age Concern Ibiza y Formentera.
? Asociación Balear de Parkinson.

? Federación de Jubilados y Pensionistas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
? Asociación Española Contra el Cáncer en Baleares (AECC).
? Encuentros con el tejido asociativo de colectivos como familiares de alzheimer, implantados cocleares y personas sordas.
En el proceso de gestionar y prestar servicios a las Administraciones Públicas, establecemos una relación y un diálogo constante con los actores de las entidades locales para las cuales realizamos nuestro trabajo. Nuestro objetivo principal es comprender sus inquietudes y necesidades, con el propósito de realizar mejoras de manera continua.
Nos esforzamos por mantener una relación sólida, fomentar la colaboración y promover la ejecución de iniciativas conjuntas con las entidades y profesionales que están relacionados con nuestra área de actividad.
A lo largo del año 2022, se llevaron a cabo diversas iniciativas que evidencian nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. A continuación, destacamos algunas de las acciones más relevantes:
? Acuerdos con diferentes entidades para promover la inserción laboral de colectivos como las personas mayores de 45 años o víctimas de violencia.
? Acuerdos con entidades relacionadas con la promoción del envejecimiento activo, como las ONGs del Programa de Soledad No Deseada que abordan dicha problemática.
? Convenio firmado con el Ministerio de Igualdad (Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género) para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa «Empresas por una sociedad libre de violencia de género»
? Convenio de colaboración con la Federación de personas con discapacidad física y orgánica (COCEMFE Cantabria), cuyo objetivo principal es apoyar el proceso de incorporación laboral de personas con discapacidad física u orgánica
? Colaboración con el Programa Viernes. Es un programa para la prevención de la soledad no deseada y el aislamiento social promovido por el Gobierno de Cantabria en colaboración con la Red Cántabra de Desarrollo Rural.
? Participación en el Proceso de Compra Precomercial (PCP) eCare, realizado a través del Proyecto Europeo eCare. Tiene como objetivo desarrollar herramientas tecnológicas disruptivas para la detección, prevención y atención de la fragilidad en las personas mayores.
? Colaboración con distintos centros de formación profesional y formación para el empleo en el área de atención a personas mayores y atención a la dependencia, realizando charlas sobre el servicio de teleasistencia y acogiendo a alumnos en prácticas
? En Zaragoza Atenzia mantiene acuerdos de formación con distintas entidades para la realización de prácticas como: Fundación Adunare, Océano Atlántico, Acción Laboral, Colegio Santo Domingo de Silos, IES Reyes Católicos, UNIZAR, CEPYME y CCOO. Durante el último año 2022 se han tutorizado a 71 personas, siendo el 44% de ellas, mujeres de más de 45 años
? Participación 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.

? Participación en I Jornada del OAS "La Soledad, tarea de todos", dentro del marco del taller 2 La Escucha de las personas mayores en soledad no deseada
? Prestación de servicio de promoción de la autonomía personal con programas modulares para personas en situación de dependencia del Gobierno Balear
? 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 domiciliaria 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.
? Durante el 2022 incorporamos a la flota coches híbridos, que tienen dos depósitos gasolina y gas licuado, en total 4 y en el 2023 otros 2, es decir, 6 coches en la flota.
? Habilitación de un nuevo espacio específico en nuestra oficina para el almacenaje de residuos como pilas, baterías, aerosoles, tóner y equipos informáticos para facilitar su gestión.
? 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 en la Diputación de Castellón
? Implementación del proyecto de tele-estimulación cognitiva domiciliaria con colectivo de personas mayores a través de la Dirección General de Personas Mayores de la Generalitat Valenciana.
? 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.
? 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)
? Obtención del Visado de Igualdad de la Generalitat Valenciana: Sello ?Fent Empresa. Iguals en Oportunitats?.
? Junto con la Cátedra de Transición Energética Urbana de la Universidad Politécnica de Valencia se ha puesto en marcha el proyecto Energía Social y Confort en el Hogar: Retos Mayores (ESM) para conocer en profundidad cómo identificar y mitigar situaciones de vulnerabilidad energética en personas mayores de la ciudad.
? 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 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.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

29.1. Información adicional.

Como se ha detallado en el apartado anterior, las acciones sociales llevadas a cabo están integradas en la estrategia de la empresa, se les asigna un presupuesto, se llevan a cabo con planes de acción específicos y, si la acción lo permite, se analizan los resultados obtenidos a raíz de su implantación.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

30.1. Información adicional

La mayor parte de las actuaciones en materia social se difunden a las personas empleadas (a través de las web, redes sociales, tablones de anuncios, reuniones) y a otros grupos de interés (AAPP y usuarios) si procede, con el objetivo de que tengan conocimiento de ello y, si la acción lo permite, participen.
Todas las acciones que se van realizando son comunicadas al público en general a través de nuestra página web, y son registradas en nuestra Memoria de RSC, que tambiés está accesible a través de la web.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

31.1. Información adicional

Atenzia trata de dar a conocer las actividades que se desarrollan en materia social, a nivel global, se utiliza el apartado de Noticias y Actividades de nuestra web, las redes sociales (FaceboocK, Twitter, Linkedin y Google+), también se realizan notas de prensa.
Para darlas a conocer a nuestros empleados, se utilizan los canales mencionados en el apartado anterior.
En las acciones que procede darlas a conocer a las Administraciones Públicas para las que trabajamos, tratamos de implicarlos en las mismas, se hace una recopilación en los proyectos de servicios a los que nos presentamos, y se incluyen en las Memorias e informes que realizamos de los servicios que prestamos para ellas.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

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

Disponemos de un sistema de gestión ambiental ISO 14001 con el siguiente alcance:

a) La prestación del servicio de teleasistencia fija y móvil con unidad móvil

b) La prestación del servicio de teleasistencia fija y móvil

c) La prestación del servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia (delegación de Aragón)

d) La prestación del servicio de telemonitorización y asistencia en remoto

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 son los siguientes:

Aspecto ambiental: Emisiones a la atmósfera
Impacto ambiental: Contaminación atmósférica
Proceso que lo genera:
a) Conexiones
b) Emergencias sanitarias y sociales
c) Mantenimiento de equipos de usuarios
d) Visitas a usuarios

Aspecto ambiental: Consumo de combustibles fósiles
Impacto ambiental: Agotamiento de recursos naturales
Proceso que lo genera:
a) Conexiones
b) Emergencias sanitarias y sociales
c) Mantenimiento de equipos de usuarios
d) Visitas a usuarios

Aspecto ambiental: Generación de residuos peligrosos
Impacto ambiental: Contaminación de suelos y acuíferos
Proceso que lo genera:
Mantenimiento de equipos e infraestructuras propios e instalados en usuarios

Aspecto ambiental: Consumo de energía electrónica
Impacto ambiental: Agotamiento de recursos
Proceso que lo genera:
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

Aspecto ambiental: Consumo de papel y tóner (fungibles de oficina)
Impacto ambiental: agotamiento de recursos
Proceso que lo genera:
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 saber actuar 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, con componentes con bajo

uso de energía, que utilizan fuentes de alimentación de bajo consumo, etc.
? Fomentamos la reutilización y/o reciclaje de componentes y dispositivos usados. De acuerdo con la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados, Atenzia está comprometida a:
o Realizar el tratamiento de residuos por sí misma.
o Encargar el tratamiento de residuos a empresa especializadas y registradas conforme a la Ley.
o Entregar los residuos a una entidad pública o privada de recogida de residuos, incluidas las entidades de economía social, para su tratamiento.
? 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.
Su objetivo es reducir la cantidad de residuos generados en los diferentes procesos de actuación en sus instalaciones, con especial interés en los residuos peligrosos.
? En el desarrollo de nuestra actividad es frecuente la necesidad de desplazamiento en vehículos de empresa (derivados de las visitas domiciliarias que periodicamente realizamos a los usuarios del servicios, derivados de la movilización de las unidades móviles ante llamadas de emergencia que requieran este recurso y, derivados de la necesidad de realizar mantenimientos o solución de incidencias técnicas de los dispositivos y terminales, entre otros), para minimizar el consumo de gasóleo y emisiones a la atmósfera, además de implantar planes de mantenimiento preventivo e ITV´s, nuestro personal recibe pautas para una conducción eficiente y responsable que ayude a reducir la contaminación.
? En 2015, se inició la introducción de vehículos eléctricos en nuestra flota de coches.

En 2021 nos unimos a la #Comunidadporelclima donde nos comprometemos a realizar acciones para proteger el clima y luchar contra el cambio climático.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

35.1. Información adicional.

Las acciones de gestión ambiental realizadas están accesibles al público general en el Informe de Progreso presentado al Pacto Mundial de Naciones Unidas, también se recogen en nuestra Memoria de Acciones de RSC Anual y en la recopilación de acciones de RSC llevadas a cabo que se presenta en el apartado de RSC de proyectos, memorias e informes que preparamos para las Administraciones Públicas con las que trabajamos y también en nuestra web.

Al estar certificados con la norma ISO 14001 nuestro sistema de gestión medioambiental es auditado externamente todos los años.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
5 - Capacitar a las personas de la empresa
6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
7 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Por nuestra razón de ser y vocación social, nuestro punto fuerte es la realización de acciones de RSC de ámbito social, contando con un gran número de medidas implantadas.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Debemos seguir mejorando nuestro sistema de selección y evaluación de proveedores e incorporar más requisitos de RSC y aspectos ambientales, sociales, éticos y laborales.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 13. Acción por el clima.