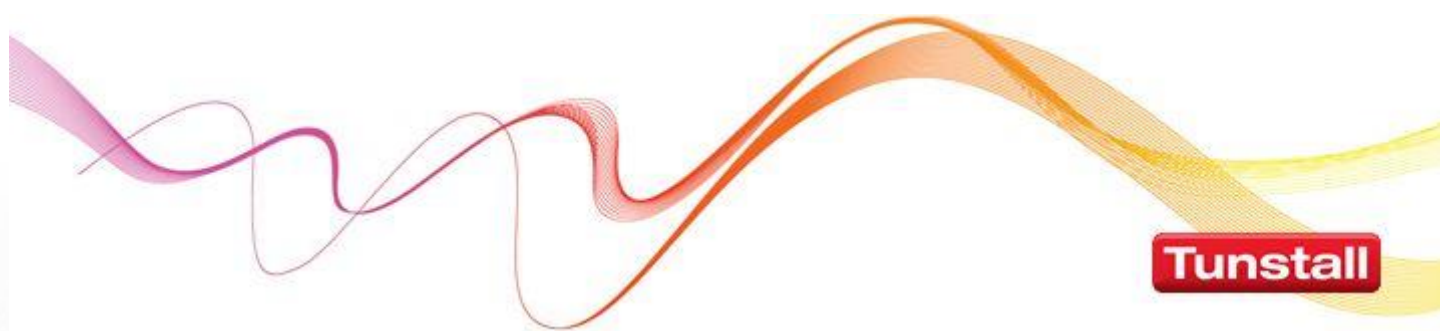


Tunstall Ibérica, S.A



INFORME DE PROGRESO 2014



Tunstall Ibérica, S.A
Avd. Castilla, 2 Edif. Munich, 2ª planta.Parque Empresarial San
Fernando
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Mediante la publicación de este Informe de Progreso, desde **Tunstall Ibérica S.A.** queremos renovar, un año más, nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos adherimos allá por el año 2007.

Desde entonces, llevamos mucho camino andado, hemos evolucionado e influido en nuestro ámbito de acción, en nuestras casas todos conocen esta inmensa iniciativa y algunos hemos tenido que explicarlo incluso más allá del ámbito laboral.

Sin duda después de estos 7 años podemos considerar implantados e interiorizados los **10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**. Y esto ha sucedido de tal forma que algunos de nuestros clientes y proveedores nos han seguido en esta andadura, de lo cual nos podemos sentir especialmente orgullosos.

Mediante este informe ponemos de manifiesto nuestra continuidad con este proyecto y el profundo respeto que acciones como estas, que ayudan a mejorar nuestro futuro y el de nuestros hijos, nos provocan.

Actualmente nos encontramos en un proceso de reestructuración, unificación y de evolución de nuestros sistemas gestión y gobierno, pero todos ellos se están realizando manteniendo el apoyo a esta iniciativa y respetando profundamente los 10 principios.

Sin duda el año 2015 será para nosotros un año lleno de retos y cambios que ya iniciamos en el año anterior, pero en todos ellos mantendremos el foco en la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente, las acciones de buen gobierno y la transparencia.

En 2015, al igual que ya lo hicimos en todos estos años, seguiremos trabajando y mejorando en la implementación de los todos los Principios del Pacto Mundial de acuerdo con nuestra estrategia corporativa y apostando por la divulgación de los mismos dentro de nuestro ámbito de influencia





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Tunstall Ibérica, S.A

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avd. Castilla, 2 Edif. Munich, 2ª planta.Parque
Empresarial San Fernando

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.tunstall.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo Sotomayor Moral

Persona de contacto

Penélope Paredes Izquierdo

Número de empleados directos

40

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Sistemas de Teleasistencia, Telemedicina y Sistemas
de Llamadas

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de
Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga
presencia

España

Periodo cubierto por la información contenida en la
memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de
desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de
desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los

Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Desde Tunstall Ibérica se hace difusión mediante la página Web corporativa, <http://www.tunstall.es>, a nuestros clientes y se difunde entre nuestros proveedores mediante información directa. Entre nuestros empleados se difunde en las formaciones internas y en los planes de acogida.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Tunstall Ibérica S.A. forma parte del grupo internacional Tunstall.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Tunstall Ibérica dispone desde el año 2006 de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 así como de la ISO 14001 para la gestión ambiental, ambos sistemas de gestión integrados de calidad y medio ambiente, son una muestra de la implicación de la dirección en el seguimiento de los procesos empresariales. Se dispone de un completo sistema de indicadores entre los cuales se mide por ejemplo el impacto ambiental de la actividad y se realiza una evaluación anual de los proveedores, así como encuestas de satisfacción del cliente.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Desde la dirección de la empresa se llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno siguiendo las directrices del grupo internacional Tunstall.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Actualmente no tenemos ningún proyecto en curso de estas características. Si bien se realizan campañas de difusión internas, tales como la difusión de los objetivos del milenio o de las iniciativas de Global Compact.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.tunstall.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



10

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



8

Desafíos u Oportunidades
contemplados

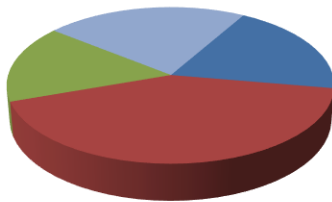
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 6
Empleados: 13
Proveedores: 5
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



21

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

En Tunstall somos conscientes de la importancia que tiene la protección de los datos de nuestros clientes y por ello disponemos de un departamento de gestión de LOPD. Tunstall tiene registrados los ficheros ante la agencia de protección de datos de los grupos de interés.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

No se han recibido denuncias en esta materia a lo largo del año 2014

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Política de Seguridad de la Información - Política

A lo largo del año 2014 se ha trabajado para definir una política de gestión del control y de gestión de los riesgos, cuyo principal objetivo es establecer los principios básicos y el marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrentan las empresas del grupo.

Mediante la implantación de esta política se permitirá controlar e identificar los riesgos en materia de LOPD y seguridad de la información así como los requisitos legales y las normativas aplicables, además de establecer los mecanismos para prevenir y gestionar los incidentes relacionados.

Se establece como objetivo para el 2015 implantar la política y establecer el comité seguridad de la organización.

Manual LOPD - Herramienta de seguimiento

Tunstall ha incorporado al manual de gestión de calidad un apartado específico de LOPD.

Mediante el comité de Riesgos que queda constituido a finales de 2014 se revisará la política de LOPD establecida.

Impulsar el comité de riesgos desde la dirección de Tunstall mediante reuniones periódicas continuadas.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Dentro del plan de acogida de nuevos trabajadores se entrega la política de seguridad de la información, así como las normas de buen uso de los sistemas existentes y las cláusulas de LOPD.

A lo largo del año 2015 se establecerán formaciones relacionadas con la política en materia de seguridad de la información.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se encuentra planificado para el 2015 la realización de una auditoría externa.

Realizar y evaluar la auditoría de LOPD de las empresas del grupo.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Todos los productos que fabrica Tunstall han sido diseñados para facilitar su uso y velar por la seguridad de los usuarios finales. Todos nuestros productos cumplen con la normativa vigente, mencionando especialmente la normativa electromagnética y el marcado CE.

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado a cabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Accesibilidad de los productos y servicios

Tunstall fabrica y diseña dispositivos basados en la accesibilidad de uso para todos los colectivos, poniendo especial cuidado en los colectivos más vulnerables. Nuestra tecnología esta pensada para facilitar el acceso a personas con deficiencias visuales y auditivas (siendo pioneros en dotar de aplicaciones móviles a este colectivo). Nuestras aplicaciones han sido validadas por la fundación Once para el empleo de sistemas complementarios que faciliten el acceso a personas con discapacidad visual severa.

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado a cabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo. La política de calidad y medio ambiente se difunde a través de la página web de la empresa a los grupos de interés. Renovar el certificado de calidad y medio ambiente a lo largo del 2015.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Llevar a cabo una nueva encuesta de satisfacción de producto entre nuestros clientes a lo largo del próximo año.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Tunstall dispone de un departamento de soporte al cliente que se ocupa de dar soporte a todos nuestros clientes en la puesta en marcha y el mantenimiento de

los dispositivos. Nuestros clientes disponen de un sistema de reclamaciones y no conformidades que son seguidos y evaluados por la dirección de la empresa mediante el informe de anual de revisión del sistema. El departamento de Soporte y atención al cliente dispone de indicadores dentro del sistema de gestión de calidad, a través de los cuales se realiza un seguimiento de la evolución del mismo.

Blanqueo o lavado de dinero

Tunstall publica sus cuentas de resultados siguiendo con la normativa vigente y realiza auditorias externas con carácter anual. Se realizan formaciones anticorrupción y se dispone de una política al respecto en línea con la existente en grupo.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

No se han recibido denuncias en esta materia a lo largo del año 2014

Etiquetado e información transparente al cliente

Tunstall difunde todos sus productos mediante la página Web corporativa, estando disponible para todos los grupos de interés.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Procedimiento de Atención al Cliente - Política

Dentro del manual de calidad de la empresa existe un apartado destinado a la gestión de la atención del cliente.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

La política de Calidad se difunde mediante la página Web corporativa a los grupos de interés.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento

Todos los productos puestos por Tunstall en el mercado español disponen de un correcto etiquetado así como del cumplimiento normativo específico.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se ha llevado a cabo la auditoría externa del sistema de calidad en Diciembre de 2014, siendo renovada la misma por la empresa acreditada sin presentar desvíos de la norma.

Renovar la certificación a lo largo del año 2015

Satisfacción del cliente

Tunstall realiza encuestas de satisfacción de clientes en todos nuestros ámbitos de acción. Estas encuestas son evaluadas por la dirección dentro del comité de calidad, desde donde se determinan las acciones a tomar en los diferentes escenarios. Así mismo se dispone de un sistema gestión de reclamaciones y no conformidades.

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado acabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

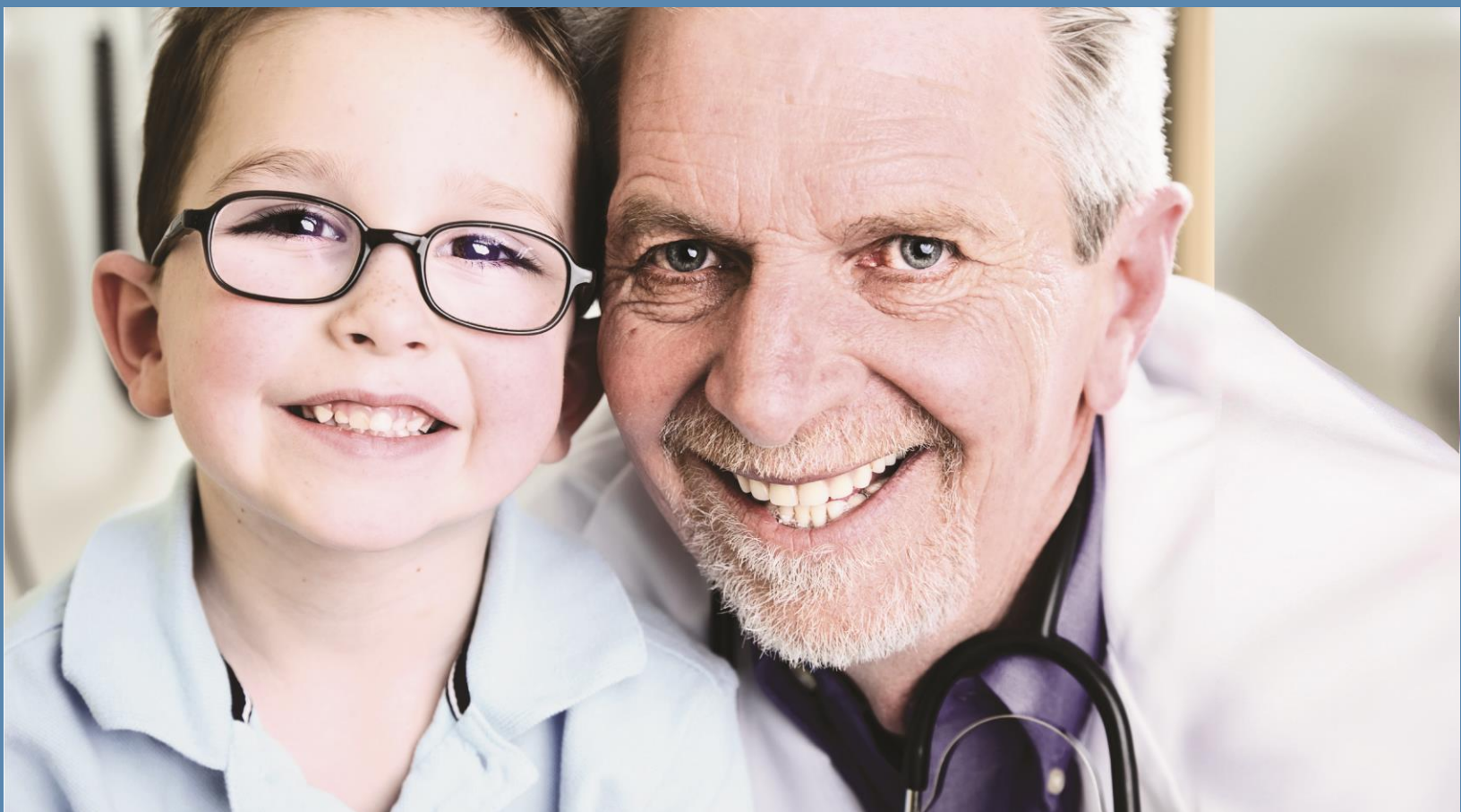
En la revisión de la dirección del sistema de gestión de calidad existe un apartado específico para la gestión de la satisfacción del cliente. Durante el 2014 se han enviado encuestas de satisfacción a nuestros principales clientes.

Se establece como objetivo para el 2015 continuar con el plan de satisfacción al cliente establecido en la revisión por la dirección del año anterior.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Salud y seguridad en el lugar de trabajo

A lo largo del año 2014 no se han producido accidentes laborales derivados de deficiencias en la salud o seguridad en el lugar de trabajo.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Tunstall dispone de un plan de formación interna donde se solicita a los trabajadores que indiquen los aspectos fundamentales sobre los que incidir anualmente. De esta forma se potencian las capacidades de todos nuestros empleados.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Plan de Igualdad - Política

Implantar el plan de igualdad a lo largo del año 2015 y realizar el seguimiento del mismo mediante el comité de igualdad.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Durante el próximo año se establecerán formaciones entre los trabajadores del grupo para dar a conocer los planes de oportunidades, de igualdad y de no discriminación.

Contratación de mano de obra infantil

En Tunstall estamos en contra de cualquier forma de trabajo infantil.

Política de Compras - Política

Contrato de Trabajo - Política

Todos nuestros trabajadores disponen de contrato laboral regulado según la legislación vigente. El contrato es explicado a todos los trabajadores por el departamento de recursos humanos del grupo. Este departamento se encuentra a disposición de todos los trabajadores para cualquier duda o aclaración necesaria. Desde el departamento de recursos humanos se trabaja para facilitar en el plan de acogida de los trabajadores de información clara y detallada en todo lo relacionado con la contratación.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos. Durante el año 2014 se han realizado grupos de trabajo para desarrollar la política de recursos humanos con diferentes colectivos implicados. A lo largo del año 2015 se implantará la nueva política de recursos humanos, en esta política se evaluarán todos los aspectos relacionados con la contratación, los procesos de selección, la no discriminación, los planes de igualdad y la seguridad en el trabajo.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Una vez que la política de recursos humanos se encuentre establecida se realizará una campaña de difusión de la misma entre los grupos de interés.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Desde el departamento de Recursos Humanos se informa a todos los nuevos contratados de la condiciones del mismo. El área de recursos humanos se encuentra accesible a todos los trabajadores para solventar cualquier duda con su contrato o sus condiciones laborales.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Una vez aprobada la política de igualdad se ha establecido dentro del grupo un comité para velar por el cumplimiento de la misma.

Realizar un seguimiento de la misma, así como la difusión y formación entre los grupos de interés.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Existe un plan de acogida de los trabajadores en el que se incluirán las medidas asociadas al plan de igualdad. Revisar el plan de acogida.

Plan de Igualdad - Política

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

En Tunstall consideramos que a través de la sensibilización medioambiental que transmitimos a nuestros trabajadores y que aplican en su día a día, estamos contribuyendo a mejorar nuestro entorno. Disponemos de una política

medioambiental, así como un documento de buenas prácticas ambientales y varios programas de reciclaje.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

A lo largo del año 2014 nuestros trabajadores han recibido formación para la realización y gestión de sus puestos de trabajo, poniendo especial interés en la gestión del estrés y en la motivación.

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado a cabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Combatir los casos de soborno

Nuestros empleados han recibido formación antisobornos dentro del marco regulado por el grupo internacional Tunstall.

Política de Compras - Política

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Tunstall está en contra de cualquier forma de discriminación, la plantilla actual se encuentra formada por personal de diferentes estamentos de edad, destacamos que casi 55% de nuestros empleados tiene menos de 35 años y el 11% más de 50 años. Además de haber ido incrementando a lo largo de los años el porcentaje de mujeres en plantilla hasta superar el 27% en el año 2014

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Plan de Igualdad - Política

Discriminación por discapacidad

Tunstall fomenta la integración de personas con discapacidad incluyendo entre sus programas, por ejemplo la realización de prácticas formativas a lo largo del 2014 de personas con discapacidad.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Plan de Igualdad - Política

Conciliación familiar y laboral

Sabedores de que el pilar fundamental de nuestra empresa es el capital humano se fomenta la conciliación laboral mediante opciones tales como el teletrabajo y la flexibilidad horaria. Desde Tunstall se facilita el acceso a la reducción de jornada de aquellas personas que tienen menores a su cargo.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Discriminación por edad

En Tunstall creemos en la diversidad y por ello disponemos de una plantilla en la que el 55% de nuestros trabajadores menores de 35 años se apoyan en 45% restante de personal que supera los 35 años destacando un segmento del 11% de personas con más de 50 años.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Plan de Igualdad - Política

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Buen ambiente laboral

Nuestras oficinas han sido diseñadas y son mantenidas para dotar a nuestros trabajadores de entornos amigables y seguros de trabajo, todo ello basado en la normativa de protección de riesgos laborales.

Política de Igualdad - Política

Se ha desarrollado una política de igualdad dentro del grupo que va permitir evolucionar aún más en materia de igualdad y conciliación.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Tunstall apoya la libertad de asociación de todos sus trabajadores, así como el derecho a la negociación colectiva.

Contrato de Trabajo - Política

Todos nuestros trabajadores disponen de contrato laboral regulado según la legislación vigente.

Política de RRHH - Política

Mediante la nueva Política de Recursos Humanos desde Tunstall queremos continuar con el camino emprendido hace años y continuar mejorando en protección y derechos humanos.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

No se han recibido denuncias en esta materia a lo largo del año 2014

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Debido al tipo de proveedores con los que trabaja Tunstall es poco probable que estos vulneren los derechos humanos, pero en cualquier caso se prestará especial atención en el seguimiento de los mismos en esta materia.

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado a cabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo

Dentro de la política de calidad existe un apartado detallado en el que se describe el proceso de contratación de proveedores, recomendándose el cumplimiento en materia de recursos humanos a la hora de establecer la selección de los mismos. Se busca favorecer el acceso a proveedores que se encuentren certificados en sistemas de gestión de calidad.

Mantener la política de calidad y gestión de proveedores se establecen como los próximos objetivos al respecto.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Mediante la evaluación continua de proveedores y el sistema de registro de reclamaciones y no conformidades ambos plenamente establecidos podemos considerar adecuadamente implantado este principio.

A lo largo del año 2015 se realizará la evaluación anual de proveedores.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Las reclamaciones y no conformidades de los

proveedores se encuentran establecidas dentro del plan de indicadores del sistema de gestión de calidad. Se establece como objetivo la continuidad de este indicador dentro del sistema calidad de la empresa.

Política de Compras - Política

Falta de colaboración continúa con los proveedores

Anualmente se realiza una evaluación global de todos nuestros proveedores siguiendo la política de proveedores existentes dentro de nuestro sistema de Calidad. Además se realiza un seguimiento continuado de los mismos mediante los indicadores establecidos al respecto, las reclamaciones y las no conformidades.

Política de Compras - Política

Política de Calidad - Política

Desde el año 2006 en Tunstall se encuentra implantada una política de calidad que nos ha llevado a lo largo de estos años hacia el camino de la mejora continua. Durante este tiempo se han llevado a cabo diferentes revisiones del sistema para adaptarlo tanto a la evolución de la normativa vigente, como a las necesidades de nuestros grupos de interés. Nuestro sistema empresarial se basa en la gestión de la calidad y el desarrollo

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Contratar a proveedores que

cumplan con criterios de RSE

En Tunstall basamos los criterios de selección de nuestros proveedores en el cumplimiento de estos de la normativa vigente y seleccionando preferentemente aquellos que estén adheridos a los principios del pacto mundial.

Política de Compras - Política

Mediante la política de compras establecida se potenciará la contratación de proveedores que cumplan con los principios de RSE

Protocol de Compras - Política

En Tunstall se dispone de un procedimiento de compras que establece y regula estas acciones para que se establezcan dentro del sistema de gestión de calidad de la empresa.
Se establece como objetivo mantener y evolucionar el procedimiento establecido de evaluación y compras con los proveedores.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

En Diciembre de 2014, Tunstall ha pasado sin ninguna no conformidad el proceso de auditoria externa del sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente.
Renovar la certificación tanto en la ISO 9001, como en ISO 14001

Cumplimiento de la normativa

Siempre que sea posible por la actividad que desempeñan, Tunstall solicita certificaciones de Calidad y cumplimiento legal a todos sus proveedores.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Política de Compras - Política

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Evaluación de proveedores

Desde Tunstall existe una política de selección y evaluación de proveedores que entre otras acciones solicita que tengan certificados algún sistema de gestión de calidad, así como una evaluación continua de los mismos en función de la actividad desempeñada.

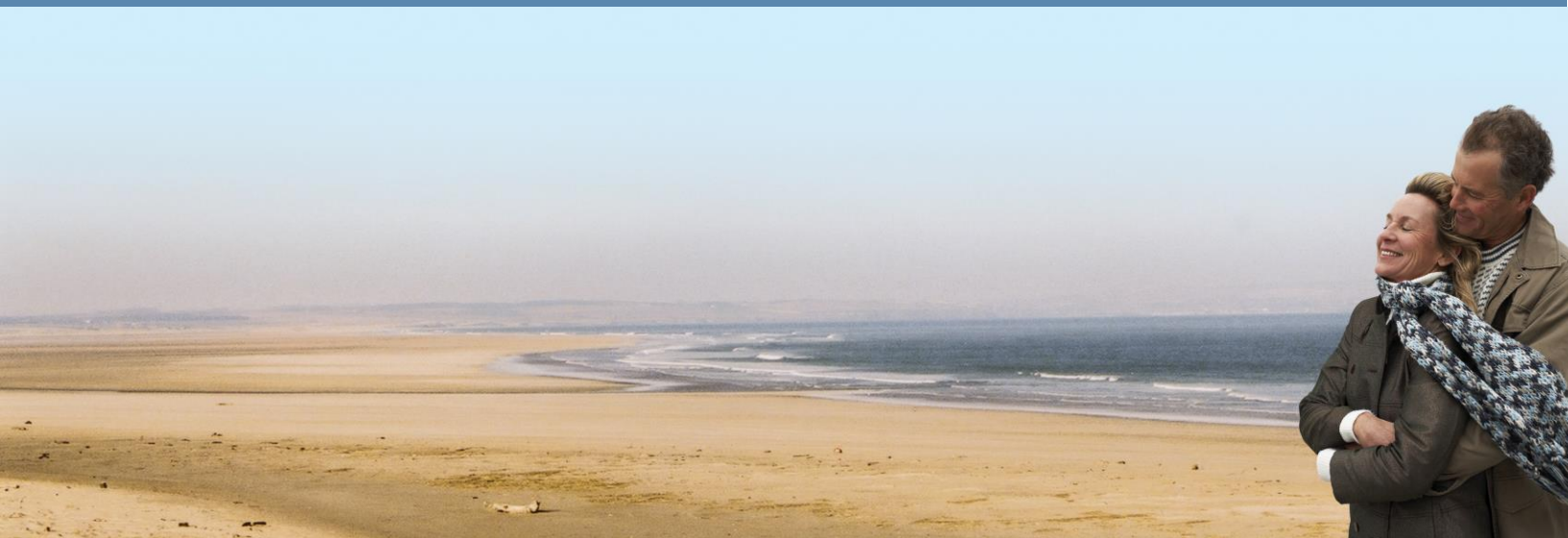
Política de Calidad - Política

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores dentro del marco del sistema de gestión de la calidad de la empresa.
Realizar un seguimiento continuo de los proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Para el año 2015 hemos definido un objetivo que nos llevará a calcular la huella de carbono de las instalaciones de Madrid y que nos permitirá emprender acciones para mejorar nuestra huella energética.

Política de Reciclaje - Política

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Optimizar el uso de papel en la entidad

A lo largo de los últimos 8 años hemos llevado a cabo políticas de reducción del consumo de papel por persona habiendo conseguido altos índices éxito. A lo largo del año 2015 se continuará manteniendo el control sobre este elemento respecto al año anterior.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Mediante los objetivos establecidos en años anteriores se realizó un control sobre el consumo de papel por persona reduciéndose de forma sustancial. La evolución del año 2014 frente al 2013 muestra un ligero aumento en el consumo por persona aproximadamente de dos kilos anuales. Se ha establecido un objetivo ambiental para el 2015 relacionado con el seguimiento del consumo del papel en el entorno.

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Dentro de los indicadores del sistema de gestión medioambiental existen dos indicadores relacionados con el control del consumo del papel. Continuar con el objetivo relacionado con el consumo del papel y realizar un seguimiento de los valores

obtenidos mediante los indicadores. Realizar campañas de difusión entre los empleados que fomenten la reducción del consumo del papel.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

A lo largo del año 2014 se ha realizado un consumo de 1122 kilos de papel. El papel empleado en Tunstall se encuentra libre de procesos de blanqueamiento con cloro y tiene la etiqueta ecológica europea. Controlar el consumo del papel mediante el seguimiento de los indicadores establecidos y de los planes ambientales.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Desde Tunstall estamos constantemente trabajando en aplicar las nuevas tecnologías en nuestro día a día favoreciendo el uso de aquellas que son más respetuosas con el entorno.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

En Tunstall llevamos años fomentando iniciativas que implique entre nuestros trabajadores, clientes y proveedores una mayor concienciación en la responsabilidad ambiental. Hemos llevado a cabo campañas de gestión de los residuos, de las pilas y sobre la gestión y el consumo de papel. Haciendo especial hincapié en la reducción del consumo eléctrico en nuestro entorno.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente

Desde Tunstall diseñamos sistemas respetuosos con el medio ambiente, cumpliendo con la normativa de reciclado de los dispositivos y las normativas de fabricación.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

La obtención de la normativa ISO 14001 en el año 2006 fue el primer paso para conseguir una empresa respetuosa con el entorno. Realizamos un análisis anual de impacto ambiental tomando acciones sobre aquellos aspectos que para nuestra empresa tienen un impacto alto.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Falta de control del volumen de materiales impresos

Se han establecido objetivos medioambientales a lo largo de los años basados en el control de los materiales impresos y se trabaja para emplear elementos digitales.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

