



Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.

INFORME DE PROGRESO
2016



Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.

Avda. de Castilla, 2 PE San Fernando. Edif. Múnich, 2ª planta
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del
Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

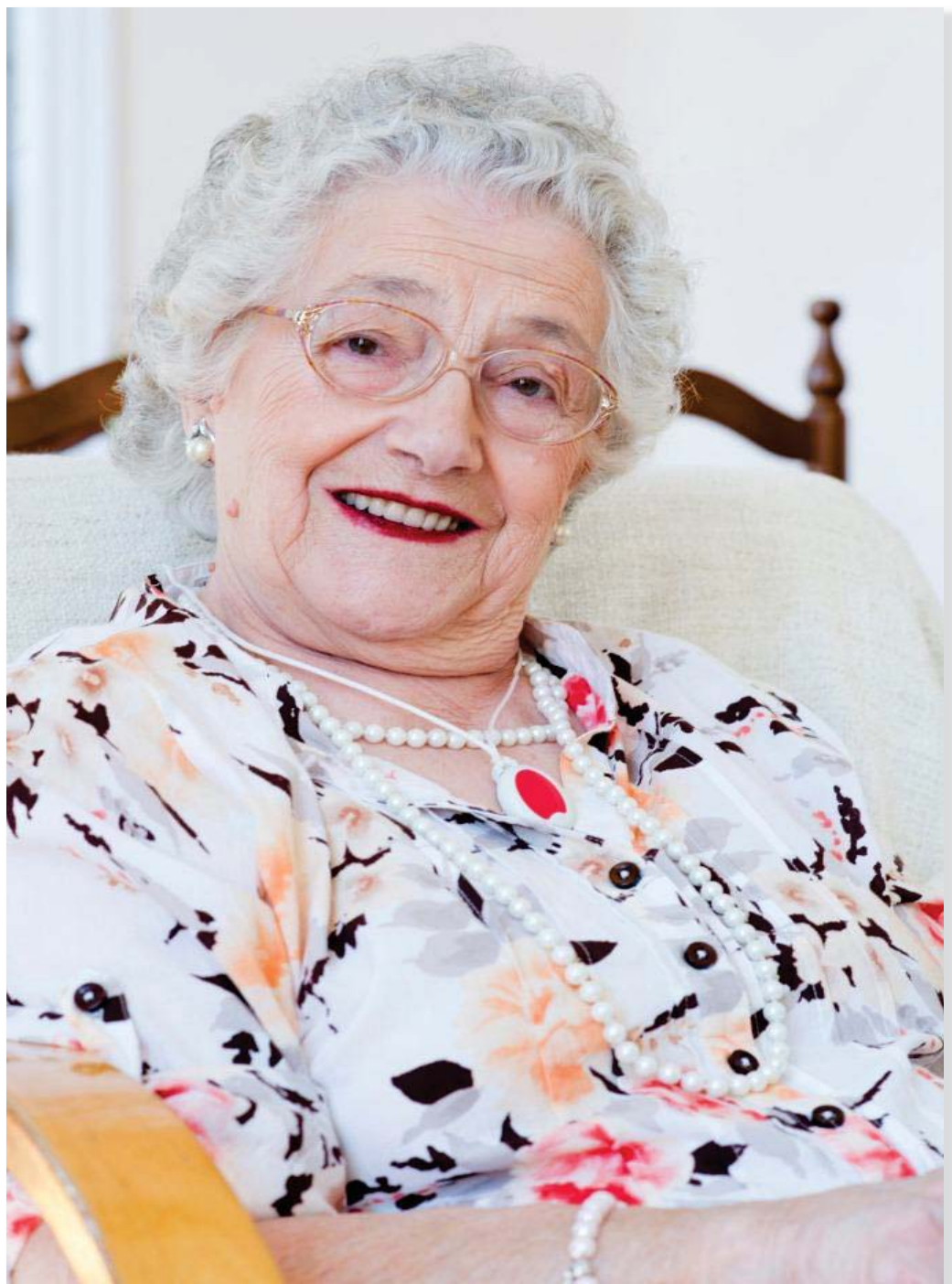
03 | Metodología

04 | Análisis
 Clientes

 Empleados

 Proveedores

 Medioambiente



Carta renovación del compromiso

San Fernando de Henares, a 14 de noviembre de 2016.

Por medio de esta carta me gustaría transmitir el interés de nuestra organización en seguir formando parte del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, así como nuestro compromiso con el desarrollo de los Diez Principios que impulsa esta iniciativa.

Televida Servicios Sociosanitarios, como parte del **Grupo Tunstall Televida**, es una organización que orienta su actividad al desarrollo de servicios sociosanitarios de proximidad para personas en situación de dependencia, principalmente relacionados con la Teleasistencia. En este sentido, desde nuestra organización impulsamos la aplicación de soluciones tecnológicas innovadoras en la atención a personas que requieren apoyo para mantener su autonomía personal en las mejores condiciones de salud y seguridad.

Después de este primer año como firmante del Pacto Mundial, queremos seguir evolucionado, influyendo en nuestro ámbito de actividad. Para ello, seguiremos trabajando y mejorando en la implementación de los Principios del Pacto Mundial de acuerdo con nuestra estrategia corporativa y apostando por la divulgación de los mismos. En este sentido, la naturaleza de nuestra actividad empresarial, estrechamente ligada a la atención a personas en situación de debilidad en colaboración con las Administraciones Públicas, se alinea perfectamente con esos principios así como con buena parte de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

Siempre con la idea de proveer servicios de calidad que respondan a las necesidades de nuestros clientes y personas usuarias, Tunstall Televida cuenta con un **Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente** basado en las normas **ISO 9001** e **ISO 14001**. Asimismo, nuestra preocupación por nuestras trabajadoras y nuestros trabajadores nos ha llevado a implantar en este año un **Modelo de Organización Saludable** a través del que desarrollar nuestras políticas de seguridad, salud y responsabilidad social.

Continuaremos trabajando para que los valores que inspiran nuestra conducta nos permitan alcanzar el objetivo de ser protagonistas en la construcción de un mundo en el que las personas de edad avanzada y personas con necesidades crónicas puedan tener la libertad de vivir su vida de manera tan independiente, feliz, saludable y segura como les sea posible en el lugar que elijan.

En 2017 será para nosotros un año lleno de retos y cambios, 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.



Fdo. Abel Delgado Maya
CEO- Chief Executive Officer





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Avda. de Castilla, 2 PE San Fernando. Edif. Múnich, 2ª planta.

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://tunstalltelevida.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Abel Delgado Maya

Persona de contacto

Rafael Retana Ruíz

Número de empleados directos

751

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Prestación de servicios de Teleasistencia Domiciliaria fija y móvil (con y sin unidad móvil).
Prestación de servicios de Ayuda a Domicilio y servicios de Telemonitorización de la Salud.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Administraciones Públicas y Medioambiente.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés:

Se han tenido en cuenta fundamentalmente cuatro criterios para seleccionar los grupos de interés relacionados con Tunstall Televida:

- *Criterio de proximidad*, por ser grupos que interactúan de manera directa con los objetivos de la empresa, especialmente los internos.
- *Criterio de influencia*: por la capacidad de estos grupos para influir en el desarrollo de la actividad de la organización.
- *Criterio de responsabilidad*: por las implicaciones legales o normativas que tienen los productos y servicios desarrollados por nuestra organización.
- *Criterio de dependencia*: Por la influencia que tiene sobre ciertos colectivos la actividad desarrollada por Tunstall Televida, tanto por sus productos como por los servicios prestados.

Países en los que está presente el negocio o tiene producción.

España

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:

España, es el alcance y país sobre el que Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U. (en adelante Tunstall Televida) reporta información en este Informe de progreso.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Han sido definidos a partir de la identificación de nuestros grupos de interés principales, con la colaboración y análisis de los diferentes responsables de área de Tunstall Televida.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?

Este documento es difundido entre el personal que conforma la organización.

También se da acceso para su consulta pública a través de la web de Red Española de Pacto Mundial, así como en También en la página internacional de Global Compact:

www.unglobalcompact.org

En 2016 se ha comunicado a nuestros principales clientes y colaboradores la adhesión a Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

<http://www.tunstalltelevida.es>

<https://televida.wordpress.com/>

@TunstallTlevida

<http://www.twitter.com/TunstallTlevida>

<https://www.youtube.com/user/TelevidaSS>

¿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

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Tunstall Televida desarrolla estrategias de interlocución distintas para cada uno de los grupos de interés identificados:

- *Con las Administraciones Públicas:* A través de la realización de reuniones y jornadas informativas, así como con la participación en foros sectoriales (Ej. Comités de Normalización).
- *Con los Clientes:* Por medio de reuniones periódicas bilaterales y nuestra web de cliente.
- *Con los Empleados/as:* A través de la Representación legal de los trabajadores (RLT) y los comités internos (Ej. Comité de seguridad y salud, Comisión de Igualdad,...). Asimismo contamos con buzones de sugerencias y un portal del empleado.
- *Con los Proveedores:* A través de comunicaciones directas y foros sectoriales.
- *Con el Medio Ambiente:* Tomando como referencia la normativa ambiental aplicable y participando en foros e iniciativas públicas y privadas de temática ambiental.

De este modo, definimos estrategias específicas para facilitar la recepción de las sugerencias de cada grupo de interés a través de los canales de comunicación más eficaces. Estas sugerencias y observaciones son dirigidas inicialmente a través de I@s responsables de cada delegación o área, que las trasladan a los Servicios Centrales de la compañía y a la Dirección General.

Nuestra relación con las Administraciones Públicas titulares de los servicios sociosanitarios que gestionamos es fluida y transparente. En aplicación de los requisitos establecidos en los contratos de prestación y convenios de colaboración, trasladamos a las administraciones toda la información solicitada a través de informes

periódicos. Asimismo aplicamos procedimientos de comunicación para trasladar a las entidades públicas con las que colaboramos cualquier información que resulta relevante en la prestación del servicio, así como para recoger sus indicaciones y sugerencias.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama.

Tunstall Televida forma parte del grupo internacional Tunstall Healthcare como filial del grupo en España. Tunstall Televida es una entidad privada.

No obstante, a través de los correspondientes concursos y licitaciones, se encarga también de la gestión de servicios públicos de Teleasistencia y otros tipos de prestaciones sociosanitarias.

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

Los 10 Principios del Pacto Mundial se integran en la gestión de Tunstall Televida de dos formas distintas:

- Mediante la definición de objetivos específicos, normalmente de carácter anual, en el marco de los sistemas de gestión implementados (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, etc.). El seguimiento de estos objetivos se realiza por medio de indicadores específicos establecidos ad hoc para cada caso. Asimismo, desde el Departamento de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social se hace un seguimiento periódico de las actividades y de los resultados obtenidos, de acuerdo con la planificación previa establecida.
- Mediante la incorporación de los principios a la gestión de los distintos procesos de la organización. De este modo, tanto la definición de los propios procesos como los procedimientos, instrucciones y directrices internas que establecen la forma de llevar a cabo las distintas actividades incluyen

aspectos orientados al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial. Asimismo, se dispone de cuadros de mando con indicadores generales y específicos para el seguimiento de los procesos, que sirven para evaluar el avance en el desarrollo de los mismos.

Nuestro Comité de Dirección utiliza estos indicadores para la evaluación del desempeño de los procesos y el establecimiento de estrategias empresariales.

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.

El Consejero Delegado para el Sur de Europa de Tunstall Healthcare, así como los miembros del Comité de Dirección, llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de las actuaciones en materia de RSE en sintonía con los principios del Pacto Mundial.

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 Tunstall Televida respecto a la puesta en práctica de los Objetivos de Desarrollo Sostenible está participando en proyectos de promoción de la Telemedicina y la telemonitorización del estado de salud. Los proyectos piloto como el de Mutua Terrassa y Apocare tienen como finalidad dar a conocer las posibilidades de la telemonitorización para hacer un seguimiento del estado de salud de los enfermos crónicos, posibilitando la reducción de costes para el Servicio Público de Salud y ofreciendo alternativas de seguimiento médico para profesionales y personas dependientes, especialmente en las zonas rurales. Todo esto se relaciona con el **Objetivo 3 - Salud y Bienestar**.

En cuanto al **Objetivo 12 - Producción y consumos responsables**, Tunstall Televida cuenta con un sistema de gestión ambiental que incluye programas ambientales de reducción del consumo

de energía, de papel y consumibles de oficina. Asimismo, se desarrollan programas junto con la Fundación Reciclya (Ecopilas y Ecoasimelec) para la gestión sostenible de pilas y baterías, así como de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs).

En cuanto al **Objetivo 5 - Igualdad de género**, Tunstall Televida ha desarrollado un Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres. Como parte de ese plan, se ha constituido una Comisión de Igualdad en la que participa tanto la empresa como la representación legal de los/las trabajadores/as. También se han puesto en práctica protocolos para la promoción de la igualdad en el empleo, así como para la prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo.

Con respecto al **Objetivo 9 - Industria, innovación e infraestructura**, Tunstall Televida ha llevado a cabo durante 2016 varios proyectos de innovación y desarrollo en el campo de las tecnologías de la comunicación y su aplicación al ámbito sociosanitario.

Más información

Dirección Web

<http://tunstalltelevida.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



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

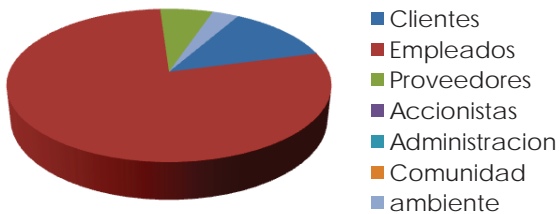
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 7
Empleados: 23
Proveedores: 2
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 5

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



317

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

(incluye las Administraciones Públicas contratantes)



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Al igual que ocurre en otros sectores, en la actualidad nuestra organización se enfrenta a importantes retos relacionados con la competitividad, en un mercado de servicios sociosanitarios cada vez más exigente. La buena calidad es una característica que deben tener nuestros servicios para obtener los mejores resultados de forma sostenida, cumpliendo las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes.

La Calidad dentro de nuestra organización es un factor importante, que genera satisfacción a los clientes, empleados y otros grupos de interés, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Por otra parte, hoy en día es necesario cumplir con estándares de calidad y llevar a cabo una gestión basada en la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la normalización y el control de los procesos.

En este sentido, nuestra organización ha adoptado los estándares ISO 9001 y UNE 158000 como referencia para asegurar un adecuado nivel de calidad en nuestros servicios.

Política de Calidad

Tunstall Televida ha adoptado distintas políticas que inspiran su sistema de gestión integral. En este sentido, la política de Calidad aprobada incluye los fundamentos de la conducta de la compañía en esta materia:

1. Cumplir la normativa aplicable, tanto nacional como autonómica, así como otros requisitos que tengan su origen en nuestros clientes y otros grupos de interés, que hayan sido adoptados por la organización.
2. Mejorar de forma continua la gestión de nuestros procesos, con el fin asegurar su eficiencia y la satisfacción de los clientes y otros grupos de interés.
3. Impulsar la aplicación de las nuevas tecnologías en los servicios sociosanitarios, estableciendo acuerdos y alianzas con proveedores y otras entidades públicas y privadas.
4. Planificar nuestra actividad en base a programas en los que se establezcan objetivos y metas orientados a la mejora continua de la organización.
5. Incluir en el proceso de mejora las acciones de seguimiento y control que permitan asegurar los resultados esperados.
6. Llevar a cabo, siempre que sea técnica y económicamente factible, acciones para controlar los aspectos ambientales significativos de nuestras actividades.
7. Optimizar el consumo de energía y recursos, así como reducir la producción de residuos y emisiones contaminantes.
8. Formar y sensibilizar a nuestro personal sobre los compromisos de la organización en relación con la calidad y el respeto al entorno natural y social.
9. Trasladar nuestros valores de calidad, sostenibilidad y responsabilidad a nuestros colaboradores y clientes.
10. Impulsar la comunicación y colaboración con las administraciones públicas, así como con entidades privadas, como forma impulsar el desarrollo del sector sociosanitario.

El desarrollo de estos valores se lleva a cabo a través del Sistema de Gestión implementado.

Objetivos

Contar con una Política de la Calidad que establezca los principios generales de actuación de Tunstall Televida en esta materia.

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación ISO 9001:2008

Tunstall Televida ha implementado un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001 de Calidad y UNE 15800 de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. Desde hace más de diez años, nuestra organización ha sometido el sistema de gestión a auditorías externas que han permitido obtener su certificación. En la actualidad se dispone de un certificado ISO 9001, UNE 158301 y UNE 158401 emitido por la entidad TÜV Rheinland.

Objetivos

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Obtener el reconocimiento del SGC a través de su certificación por una entidad independiente de reconocido prestigio.

Desarrollar como herramienta de gestión el uso de indicadores de procesos y de resultados, que permitan un seguimiento adecuado y la determinación de los niveles de calidad alcanzados.

Satisfacción del cliente

Conocer la opinión de nuestros clientes es fundamental para una organización como Tunstall Televida que está orientada a la excelencia. Medir la satisfacción de nuestros clientes -además de ser un requisito de algunos de los estándares de gestión adoptados por nuestra organización- nos permite conocer nuestras propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podremos trazar las estrategias de mejora que resulten más convenientes.

Enfocar la gestión hacia la satisfacción del cliente ofrece a nuestra organización tres tipos de beneficios:

- Mantener la fidelidad de los clientes satisfechos, de modo que permanezcan en el servicio e incluso puedan demandar otros nuevos adicionales en el futuro.
 - Los clientes satisfechos comunican a otros sus experiencias positivas con nuestros servicios. De este modo se obtiene como beneficio una difusión voluntaria que el cliente satisfecho realiza con las personas y organizaciones de su entorno.
 - El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. De este modo, nuestra empresa obtiene como beneficio el mantenimiento de su posición en el mercado.
-

Carta de Derechos del Cliente

Como empresa que se encarga de la prestación de servicios para distintas entidades públicas, Tunstall Televida ha asumido el compromiso de cumplir con los requisitos de las Cartas de Servicio publicadas por dichas entidades.

Estos compromisos incluyen la prestación del servicio en las condiciones especificadas, así como el cumplimiento de ciertos indicadores de calidad. Del cumplimiento de estos requisitos se informa periódicamente a las Administraciones Públicas titulares de los respectivos servicios.

Objetivos

Asegurar el cumplimiento de los derechos recogidos en las Cartas de Servicio adoptadas por las Administraciones Públicas para las cuales Tunstall Televida gestiona los servicios de Teleasistencia y de otro tipo.

Objetivos

Redactar y aprobar una Política de la Calidad que recoja los principios de la organización en relación con la satisfacción de los clientes y la eficiencia en la gestión:

1. *Enfoque al Cliente.* Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y personas usuarias, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo.* Para crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.
3. *Compromiso y Competencias de las Personas.* Con el fin de aprovechar de la manera más eficiente la habilidades del personal para beneficio de la organización y de los propios trabajadores/as.
4. *Enfoque basado en Procesos.* En la idea de que los resultados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.
5. *Mejora.* Para impulsar como objetivo permanente de la organización la mejora continua en el desempeño global.
6. *Toma de Decisiones Informadas.* Bajo la idea de que las decisiones acertadas deben tomarse en base a hechos y datos.
7. *Gestión de las Relaciones.* Sobre la idea de que el beneficio mutuo de las partes aumenta la capacidad de ambas para crear valor.

Encuestas de Satisfacción de las Personas Usuarias de los servicios sociosanitarios

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido procesos para la evaluación periódica de la satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios.

Con periodicidad anual se llevan a cabo las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias de los servicios prestados por Tunstall Televida. Estas encuestas se diseñan y llevan a cabo para cada servicio/territorio, asegurando la fiabilidad estadística de los resultados. Como norma general, se seleccionan muestras con errores muestrales que no superen el 5% con niveles de confianza mayores del 95%.

Asimismo, bien como respuesta a los requisitos establecidos por las Administraciones Públicas o por iniciativa propia, se establecen umbrales de puntuación mínima en el nivel de satisfacción observado, de acuerdo con escalas y criterios previamente aprobados.

Durante el año 2016 se han realizado encuestas de satisfacción en todos los territorios y servicios gestionados por Tunstall Televida. Se han entrevistado a más de 3000 personas usuarias para conocer su opinión sobre el servicio que reciben. En todos los casos la calificación obtenida en la valoración del Índice de Satisfacción Media (ISM) ha superado el 93% de la puntuación máxima de la escala utilizada. Este alto nivel se mantiene, con mínimas oscilaciones, a lo largo de los últimos 5 años.

La evaluación lleva a cabo por entidades externas a Tunstall Televida, que aseguran la independencia y objetividad de los resultados. La evaluación de la satisfacción se realiza normalmente a través de encuestas cuyo contenido es validado previamente por las Administraciones Públicas que supervisan la actividad de la compañía. Los resultados de estas encuestas son utilizados como un indicador de la calidad de nuestros servicios y sirven para la implementación de acciones de para su mejora.

Asimismo, a través de estas encuestas se recogen sugerencias de las personas usuarias y sus familias en relación con sus necesidades de atención, que son trasladadas a las administraciones competentes.

Objetivos

Disponer de información sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes y personas usuarias de nuestros servicios sociosanitarios.

Conocer de forma periódica y sistemática las necesidades de los clientes con el fin de poder adaptar la actividad de la empresa para su satisfacción.

Encuesta de satisfacción del cliente institucional

Junto con la medición del nivel de satisfacción de las personas usuarias, en Tunstall Televida no parece también muy interesante conocer la valoración de los clientes institucionales hacen de nuestros servicios. Las Administraciones y empleados públicos necesitan también que las entidades colaboradoras den adecuada respuesta a sus requisitos de información y comunicación.

Para llevar a cabo esta evaluación de la satisfacción de los clientes institucionales anualmente se lleva a cabo una encuesta que se dirigen a todas las entidades, departamentos y puestos de relevancia con los que nuestra organización tiene relación durante la prestación y gestión de los servicios (Ej. Consejerías de Servicios Sociales, Ayuntamientos, etc.).

A través de estas encuestas se busca conocer la opinión de los clientes sobre distintos aspectos de la gestión como:

- Disponibilidad
- Capacidad de reacción
- Puntualidad en la prestación
- Integridad
- Profesionalidad
- Valoración departamental
- Relación Calidad/precio
- Satisfacción global

Los resultados de las encuestas realizadas en 2016 han dado como resultado un Índice de Satisfacción Media (ISM) de todos nuestros clientes institucionales por encima del 90% del valor máximo de la escala de puntuación utilizada.

Objetivos

Sistematizar la realización de encuestas de satisfacción a clientes institucionales.

Analizar de forma periódica los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora en los servicios y en la relación con los clientes.

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

Debido a la naturaleza de los datos que maneja nuestra organización para la prestación de servicios sociosanitarios, la aplicación de la LOPD es un elemento esencial para el desarrollo de nuestra actividad empresarial.

Contar con las medidas de seguridad adecuadas es una forma de evitar el elevado importe de las sanciones derivadas de un incumplimiento de la normativa vigente. No obstante, más allá de evitar el gasto de las posibles sanciones, el mantenimiento de un Sistema de Seguridad de la Información eficaz representa un valor añadido sobre la confianza que se otorga a nuestros clientes, proveedores y emplead@s.

Política de Seguridad de la Información

Tunstall Televida ha implementado un Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma UNE-EN ISO 27001:2014. Como parte de los requisitos de esta norma, se ha elaborado y aprobado una Política de Seguridad de la Información basada en los siguientes principios:

- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales tal como se expresa en los reglamentos y legislación de Protección de Datos aplicable, que protege la privacidad del sujeto de teleasistencia.
- Mantener las mejores prácticas establecidas en cuanto a privacidad y seguridad en informática en el ámbito Sociosanitario y de las Administraciones Públicas.
- Dar respuesta eficaz a las necesidades de seguridad identificadas en las situaciones habituales Sociosanitarias.
- Asegurar la confianza pública en las organizaciones de Servicios Sociosanitarios y en los sistemas de información de los que dependen estas organizaciones.
- Facilitar la interoperabilidad entre los sistemas de las Administraciones Públicas Clientes, ya que la información social y sanitaria es clave para la colaboración entre los diferentes organismos.

Asimismo, en la toma de decisiones en materia de seguridad de la información, Tunstall Televida tiene en cuenta los principios básicos enunciados en el Esquema Nacional de Seguridad, junto con las recomendaciones y buenas prácticas recogidas en las norma de la serie ISO/IEC 27000:

- La seguridad como un proceso integral.

- Gestión de la seguridad basada en los riesgos.
- Prevención, reacción y recuperación.
- Líneas de defensa.
- Reevaluación periódica.
- La seguridad como función diferenciada.

Comentarios

Se ha designado un Responsable de la Seguridad de la Información (CISO) que se ocupa de velar por la adecuada implantación del SGSI y de cumplir los requisitos tanto legales como de la norma ISO 27001.

La política de seguridad de la información ha sido aprobada por la Dirección y divulgada en toda la organización.

Asimismo, se desarrollan de forma periódica acciones formativas para dar a conocer esta política y las medidas de seguridad establecidas por la organización en esta materia.

Objetivos

Redactar y aprobar una Política de Seguridad de la Información que establezca las directrices de la compañía para asegurar la integridad, privacidad y disponibilidad de la información que utiliza la organización para llevar a cabo su actividad.

Divulgar la citada política y sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de llevar a cabo las medidas de seguridad y control previstas

[Descargar documento adjunto](#)

Política expresa de tratamiento de datos según LOPD difundida a personal y clientes vía mail.

En aplicación de la normativa vigente, Tunstall Televida cuenta con un Documento de Seguridad en el que se recogen las distintas acciones que lleva a cabo la organización para asegurar la calidad de la información con datos personales que se utilizan en el desarrollo de la actividad empresarial.

Estas acciones están orientadas a asegurar:

- Que se hace un uso pertinente de la información, evitando su utilización para fines no previstos.
- Que se cuenta con el consentimiento informado de los titulares de los datos que se tratan.
- Que se asegura la integridad de la información durante el tiempo en el que la empresa es responsable de ellos.
- Que se aplican las medidas de seguridad que evitan el acceso a la información por personas o entidades no autorizadas.
- Que la información se mantiene actualizada.
- Que se garantiza el ejercicio de los derechos (ARCO) que asisten a los titulares de los datos.

En el citado Documento de Seguridad se incluyen los procedimientos a seguir para dar cumplimiento a los compromisos legales y de otro tipo adoptados por la organización en materia de protección de datos.

Comentarios

La política de protección de datos de Tunstall Televida responde a los requisitos legales y a las especificaciones que en esta materia establecen las distintas Administraciones Públicas para las cuales se gestionan los Servicios de Teleasistencia y de otro tipo.

Esta política es conocida por toda la plantilla, habiendo sido distribuida a través de distintos canales:

- Formación inicial on line
- Intranet
- Web corporativa
- Sesiones formativas específicas

Asimismo, el grado de implantación de la Política de Protección de datos y de las medidas de seguridad se evalúa de forma periódica a través de auditorías por entidades independientes.

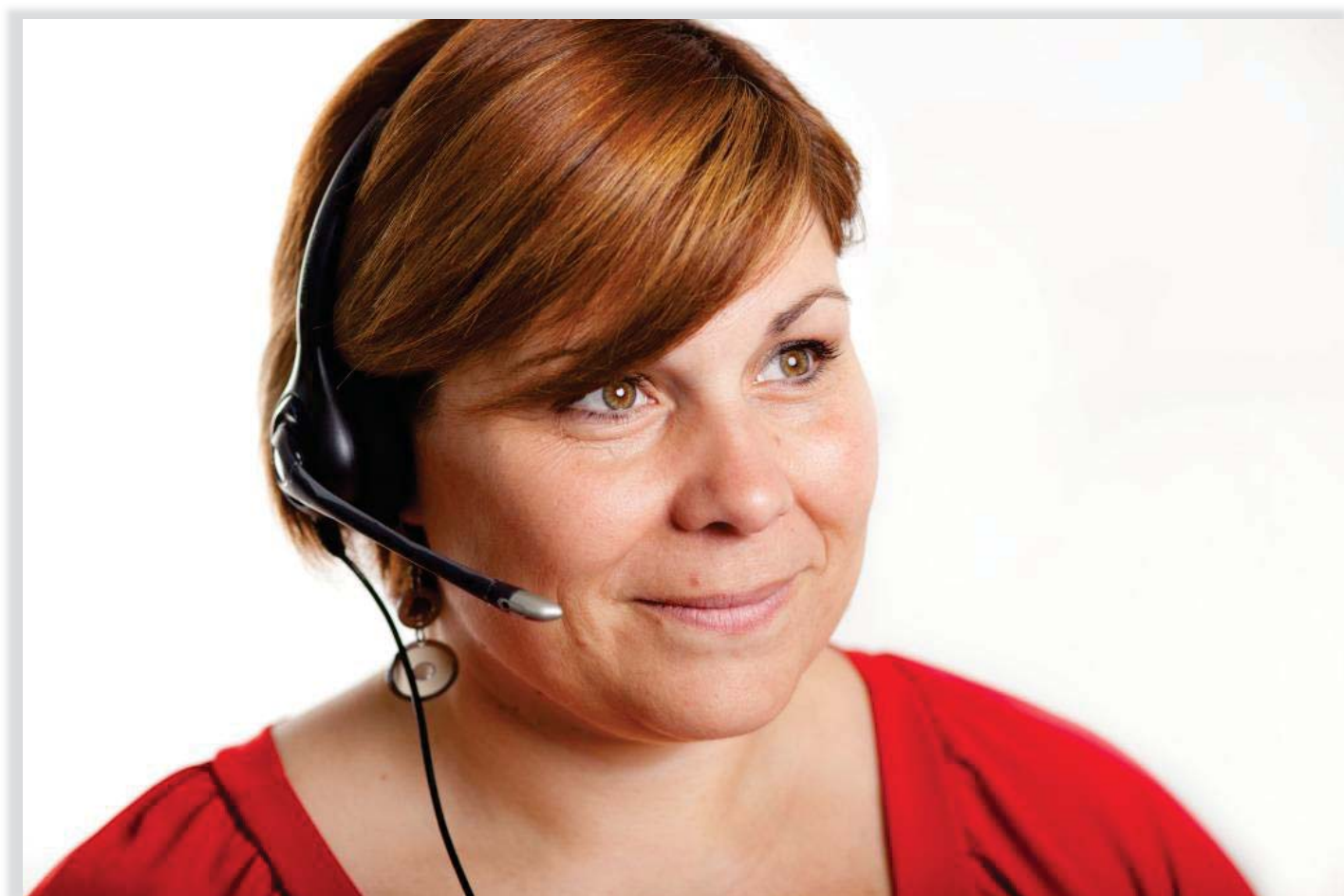
Objetivos

Elaborar, aprobar y difundir una política específica de protección de datos personales.

Establecer un sistema general de gestión para asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal (LOPD y RLOPD).

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Estudio y aprovechamiento de las capacidades de l@s emplead@s

Tunstall Televida lleva a cabo la evaluación del rendimiento de sus emplead@s, con el fin de determinar su desempeño y rendimiento global. Se procura que la mayor parte de l@s emplead@s obtenga retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y l@s responsables que tienen a su cargo la dirección de otras personas deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento Gestión y Desarrollo de Personas puede identificar a l@s emplead@s que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen, asimismo puede evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación y tomar decisiones sobre promociones internas, compensaciones, etc.

Política de Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño se está utilizando en la compañía como un instrumento para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos individuales marcados a los/las empleados/as de la misma. Este sistema permite detectar problemas y eventuales faltas de eficiencia, al tiempo que se hace posible fomentar las fortalezas del personal que conforma la plantilla de la organización.

Tunstall Televida elabora de manera anual el plan de formación después de solicitar a la plantilla sus necesidades formativas para que estos indiquen los aspectos fundamentales sobre los que incidir. Se ha procedimentado el modelo de evaluación del rendimiento del personal, estableciéndolo como herramienta de seguimiento y desarrollo de los recursos humanos de la compañía.

Objetivos

Diseñar un sistema de evaluación del rendimiento que incluya las siguientes dimensiones:

- Desempeño del puesto de trabajo en relación a sus funciones y resultados esperados.
- Desarrollo de las competencias profesionales necesarias para cada puesto de trabajo.
- Implementar el sistema de evaluación diseñado para el desarrollo de estrategias retributivas y formativas dentro de la organización.

Formación

La evaluación del rendimiento es de aplicación a todos los puestos de Tunstall Televida. Toda cargo superior tiene la obligación de evaluar el rendimiento de sus colaboradores/as inmediatos/as dentro de los plazos y forma establecidos por la dirección del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Para lograrlo se planifican periódicamente formaciones para describir el modelo de evaluación del rendimiento y para que sea asumido por los responsables de aplicarlo como una herramienta de seguimiento y desarrollo de los recursos humanos de la compañía. Esta evaluación es común a todos los trabajadores y las trabajadoras de los distintos proyectos y servicios de Tunstall Televida.

Combatir los casos de soborno

Aunque el código de conducta de Tunstall Televida ya lo contemplaba con anterioridad, la publicación de la Ley Orgánica 1/2015 por la que se reforma el código penal ha hecho que la compañía tome mayor conciencia de los riesgos asociados a malas prácticas que impliquen una posible responsabilidad penal la entidad como persona jurídica.

Para la prevención de conductas corruptas en el seno de la compañía, Tunstall Televida tiene en cuenta tres tipos de acciones:

- En primer lugar, la ejemplaridad, que proviene de la cúpula directiva de la compañía para concienciar y potenciar una cultura empresarial ética.
- En segundo lugar, mediante un uso eficiente de las herramientas de cumplimiento normativo.
- La prevención con una Due Diligence ética y de anticorrupción, adicional a las legales, financieras o reputacionales.

Política Anticorrupción

Consideramos de vital importancia la regulación de aceptación de regalos por parte de los empleados, por ello se ha elaborado un Código Ético y de Conducta con respecto a este tema y otros relacionados con el comportamiento ético y de transparencia de los empleados.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En Tunstall Televida entendemos que contar con personas con discapacidad en plantilla supone un compromiso voluntario de la compañía que contribuye al apoyo a colectivos vulnerables y a la igualdad de oportunidades. En el caso concreto de nuestra organización además se alinea perfectamente con nuestro compromiso social, que se relaciona con la propia actividad sociosanitaria.

Esta forma de contribución social, de evolucionar a la vez que lo hace la sociedad y de ayudar a su desarrollo repercute indirectamente en la mejora de la imagen corporativa.

No obstante, los beneficios de contar con personas con diversidad funcional en la estructura empresarial no solo pasan por la percepción positiva de la empresa, sino que influyen positivamente en el funcionamiento y productividad de la misma. El ejemplo de superación de las personas con discapacidad ofrece un estímulo extra al resto de la plantilla, valorando positivamente el esfuerzo y las ganas por vencer las propias limitaciones. En este sentido, ayuda al desarrollo personal de tod@s l@s trabajador@s.

Aunque no sea la motivación principal, la incorporación de personas con discapacidad en nuestra plantilla supone también beneficios fiscales y bonificaciones.

Política de RRHH

Se han incluido criterios para dar prioridad a personas con discapacidad en los procesos de selección de personal y promoción interna.

Objetivos

Incorporar criterios de integración de personas con diversidad funcional en los procedimientos de selección.

Normativa Vigente

A través de los distintos Servicios de Teleasistencia gestionados por la organización, se han incorporado a la plantilla un porcentaje de personas con diversidad funcional que supera el 2% recogido en la LISMI. Actualmente en Televida hay un 4,6% de personas con algún grado de discapacidad en la plantilla. No obstante, en alguno de los servicios este porcentaje es muy superior llegan a cifras próximas al 34%.

Objetivos

Dar cumplimiento adecuado a la normativa vigente en materia de integración en la plantilla de personas con diversidad funcional.

Porcentaje de personas con discapacidad sobre el total de la plantilla

Nuestra organización ha desarrollado distintos tipos de estrategias para la incorporación de personas con diversidad funcional en la plantilla. En este sentido, en la actualidad el Grupo Tunstall Televida cuenta como promedio con un 8,5% de personas con distintos tipos de discapacidad. En el caso de Televida Servicios Sociosanitarios, este promedio llega al 4,6%, si bien en algunos de los servicios de Teleasistencia gestionados por nuestra organización este indicador está próximo al 34%. Asimismo, se han establecido acuerdos de colaboración con Centros de Integración y Talleres Especiales de Empleo para la realización de ciertas actividades y servicios (Ej. Gestión de residuos, etc.).

Objetivos

Asegurar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente en la integración de personas con diversidad funcional en la plantilla (LISMI).

Facilitar la incorporación de personas con discapacidad en los distintos departamentos de la organización, en niveles superiores a los establecidos por la normativa.

Identificación del empleado con la entidad

Para una empresa que se dedica a la prestación de servicios sociosanitarios es necesario que sus empleados entiendan la importancia de su trabajo y la responsabilidad que asume la organización. En este sentido, es importante que los empleados compartan la filosofía de la empresa y se sientan una parte importante del servicio de atención de personas en situación de dependencia (Ej. personas mayores) y compartan los principios de Tunstall Televida.

Política de RRHH

Las nuevas incorporaciones de personal reciben un actualizado manual de acogida. Asimismo, buscamos facilitar la incorporación a la compañía, aportando información sobre quién somos, nuestra misión, nuestros valores y nuestra cultura de empresa. Explicar donde estamos presentes, que hacemos, cómo nos organizamos, cuál es nuestra responsabilidad social y la prevención de la salud laboral que realizamos. Todo ello con el objetivo principal de conseguir que las personas que empiezan a trabajar en Tunstall Televida se identifiquen con la idiosincrasia de la organización.

Formación

A lo largo del 2015 y 2016 la compañía ofreció, a la mayoría de sus mandos intermedios y equipo directivo, la oportunidad de participar en un programa de liderazgo, el Personal Leadership Programme (PLP).

Este programa combina teoría, debate y ejercicios, conjuntamente con historias personales, que ayudan a establecer un entorno afectivo para compartir información. Entre otros, los objetivos del Personal Leadership Programme es que aquellas personas participantes sean capaces de desarrollar relaciones humanas más efectivas, tanto en un ámbito laboral como familiar, buscar la eficiencia y la productividad en el entorno de trabajo, identificar y elegir el estilo propio de liderazgo y entender creencias que condicionan comportamientos. Empoderar a unos, brindarles las herramientas necesarias para poder transmitir una cultura de empresa basada en lo colaborativo.

En definitiva empoderar a las personas de nuestra plantilla, forjando una mejor identificación con los valores de la organización, generando un mejor ambiente de trabajo y pudiéndolo transmitir al personal directo con el que trabajan.

Conciliación familiar y laboral

Tunstall Televida, además de asegurar el cumplimiento de la legislación laboral que aborda la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promueve la aplicación de otras medidas que permitan conseguir un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las de la plantilla.

Las actividades sobre conciliación de la vida familiar y personal con la laboral que promueve nuestra compañía son diversas y afectan principalmente al ámbito de la organización del trabajo y de las políticas de salud.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Para Tunstall Televida la responsabilidad social de la empresa no se enfoca únicamente a nivel externo. Internamente se han puesto en marcha medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar superiores a las que determina la legislación y, además, este año, por primera vez, se han establecido ayudas para el pago de gastos de guarderías y comedores escolares de aquellos trabajadores/as que lo pudieran necesitar.

Objetivos

Facilitar la conciliación de la actividad profesional con la vida personal y familiar, especialmente para las mujeres.

Ofrecer, en la medida que sea posible, medidas de conciliación que contribuyan a la motivación de la plantilla y a un adecuado clima laboral.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Tunstall Televida está comprometida con la protección del medio ambiente en el desarrollo de su actividad, aunque ésta no tenga un impacto ambiental importante en comparación con otros sectores. Por ese motivo, disponemos de sistema de gestión ambiental certificado, basado en la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

El mantenimiento y mejora de este sistema de gestión ambiental supone la colaboración de todo@sistemasempleados.com, así como de los proveedores de productos y servicios, cuya participación se solicita mediante folletos, boletines informativos y circulares internas que se envían a través de nuestra red de comunicación.

Formación

Consideramos fundamental la sensibilización medioambiental de nuestros trabajadores y trabajadoras, contribuyendo de manera indirecta a la mejora del entorno más cercano. Prueba de ello es que la formación en materia ambiental está incluida como un área más, dentro de la formación inicial que impartimos a nuestras nuevas incorporaciones.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

El respeto y cumplimiento de la normativa vigente, y más concretamente la de índole laboral, es un principio básico de actuación para Tunstall Televida.

Convenio Colectivo

En línea con ese compromiso, en nuestra compañía respetamos escrupulosamente el derecho a la negociación colectiva laboral y la fuerza vinculante del convenio colectivo. Defendemos el diálogo entre todos los agentes sociales para afrontar los problemas que van surgiendo en el trabajo. Con ello buscamos construir una relación de confianza y cultivar relaciones colaborativas de ayuda mutua entre l@s trabajador@s y l@s directiv@s, para lograr objetivos positivos para ambos.

Como expresión del cumplimiento de los objetivos concretos en esta materia, se ha facilitado la elección de representantes de los trabajadores en todos los centros de trabajo. Asimismo, se mantienen mesas de diálogo con los delegados y delegadas de personal, en las que se abordan distintos temas de interés (Ej. Comité de Seguridad y Salud). También se planifican reuniones periódicas con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) y a petición de cualquiera de las partes.

Objetivos

Adoptar un marco normativo para facilitar la negociación entre la empresa y la representación legal de los trabajadores.

Establecimiento de foros de diálogo entre empresa y trabajadores para resolver las situaciones que se plantean en la relación laboral.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Aunque Tunstall Televida es una empresa de servicios, somos conscientes de que toda actividad laboral puede llevar aparejado un cierto riesgo. Tanto si se trata de un trabajo relativamente cómodo como el de oficina, como los que se realizan fuera de nuestras instalaciones o en el domicilio de las personas usuarias de nuestros servicios. Por tanto, la prevención de riesgos laborales es un elemento muy importante para nuestra organización, que además está regulado. En esta materia, la actuación de Tunstall Televida se ha de desarrollar en base a dos principios fundamentales:

- El primer principio implica la idea de afrontar que los accidentes laborales son algo evitable, es decir, no creer o aceptar que los accidentes laborales son algo más del trabajo.
 - El segundo principio implica entender que si los riesgos son analizados y evaluados, se pueden planificar medidas, métodos de trabajo y recursos que faciliten su eliminación o reducción, de modo que los trabajos se realicen de forma controlada y segura.
-

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Nuestra organización, a través de la Comisión de Igualdad, ya ha elaborado y difundido un procedimiento interno para la prevención del acoso en el trabajo. Este procedimiento interno contempla tanto las acciones preventivas como el protocolo de actuación para el caso de detectarse una situación de este tipo.

Asimismo, se han llevado a cabo acciones formativas sobre esta materia, así como otras específicas para los miembros de la Comisión de Igualdad que tengan que intervenir en el tratamiento de eventuales casos de acoso.

Objetivos

El objetivo inicial es establecer un procedimiento interno en el que se establezcan medidas de carácter preventivo para situaciones de acoso en el trabajo, tanto en el plano estrictamente laboral (mobbing) como en relación al acoso sexual o por razón de sexo.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

La Prevención de Riesgos Laborales constituye uno de los pilares fundamentales en la organización y gestión de Tunstall Televida, como forma de cuidar y proteger nuestro capital humano para garantizar el buen funcionamiento de la empresa, así como la salud y calidad del trabajo realizado por ese equipo de personas. Damos gran importancia al mantenimiento de un sistema de Prevención de Riesgos Laborales eficaz como forma de evitar y/o reducir accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, facilitar el trabajo en condiciones seguras, dar cumplimiento a las normas vigentes para evitar posibles sanciones, mejorar la gestión de la empresa, la satisfacción y la motivación de l@s trabajador@s, aumentando la productividad de la empresa.

En materia de seguridad y salud laboral, tod@s l@s trabajador@s de Tunstall Televida están representados por delegad@s de prevención según las tablas establecidas en el Art. 35 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. En todos los centros de trabajo se ha constituido un Comité de Salud y Seguridad Laboral con una composición paritaria de representantes de los trabajadores y de la empresa.

Objetivos

Dar adecuado cumplimiento a la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Establecer las bases para el desarrollo de un sistema preventivo basado en los principios de:

- Evaluación de los riesgos
- Planificación de las acciones preventivas
- Información, formación, consulta y participación de los trabajadores
- Promoción y vigilancia de la salud
- Respuesta eficaz ante emergencias

Igualdad de género

Las características de nuestra empresa obligan, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, a llevar a cabo determinadas acciones, entre las que se destaca la elaboración e implantación de un Plan de Igualdad. No obstante, independientemente de la obligatoriedad o no de implantar un plan específico, consideramos que acometer medidas de igualdad efectiva en el trabajo constituye un ejercicio necesario, sin perjuicio de las ventajas inmediatas - *mejorar la imagen y la competitividad en el mercado, incrementar el compromiso personal de trabajadoras y trabajadores que se benefician de las medidas de conciliación de su vida laboral y personal*-.

En Tunstall Televida entendemos que las medidas de promoción de la igualdad de oportunidades son una garantía de calidad y de mejora del clima laboral, que contribuye a la rentabilidad de nuestra empresa.

La igualdad de oportunidades, en definitiva, nos ayuda a construir un proyecto profesional coherente que respeta los derechos del personal trabajador fomentando su integración en la empresa en igualdad de condiciones.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Tunstall Televida mantiene un firme compromiso con la igualdad de oportunidades, evitando la discriminación por razón de género. Entendemos que esta problemática no se basa únicamente en las diferencias de género, sino también en cómo las personas reciben un trato diferente. Confiamos que evitar la discriminación de género en el lugar de trabajo sea también una forma de prevenir la rotación de empleados y generación de ambiente de trabajo hostil. Dentro de las medidas de prevención de la discriminación de género incluimos también las que van contra el acoso y la posible violencia en el ámbito laboral.

Medidas de Género

Nuestro manual de estilo con perspectiva de género, tiene por objetivo servir de referencia en la tarea de lograr la integración de la mujer en la empresa y contribuir a su visibilidad haciendo un uso correcto de la lengua en las relaciones entre todos los miembros de la organización. Las prácticas que en este documento se describen sirven como instrumento para la homogenización del estilo en todas las áreas y documentos de la empresa y de consulta para la resolución de dudas.

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Tunstall Televida viene desarrollando una política de beneficios sociales que van más allá de los recogidos en la normativa o en convenios colectivos. Consideramos que en el ámbito de los beneficios sociales existen muchas posibilidades interesantes, de manera que l@s emplead@s se sientan valorad@s y más comprometid@s con la empresa.

Este tipo de medidas ayudan a que nuestro personal se sienta más a gusto en la compañía, ofreciendo un mayor rendimiento, al tiempo que nos permite contar con personas que trabajen para la empresa de manera fiel, con conocimientos y experiencia en el sector.

Certificación Organización Saludable

Tunstall Televida empezó el año 2016 obteniendo la certificación otorgada por Bureau Veritas como Organización Saludable, convirtiéndose en la primera empresa de España reconocida según este modelo. Esta es una muestra de la preocupación de la compañía por el desarrollo de buenas prácticas en relación con la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar de todos sus trabajadores y trabajadoras.

Difusión de la Política

En Tunstall Televida mantenemos acuerdos con numerosas instituciones en todos los territorios en los que trabajamos, para fomentar la ocupación de personas que tienen un acceso más complicado al mercado laboral por su condición social, física o intelectual y contamos entre nuestros proveedores con centros especiales de empleo que permiten la integración de personas con diferentes capacidades.

Objetivos

El objetivo de la compañía es participar activamente en todas aquellas iniciativas públicas que respalden nuestra visión de la empresa de mejorar la calidad de vida de las personas en el lugar en el que residen.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Aunque la actividad de Tunstall Televida tiene una indudable base tecnológica, la atención a personas en situación de dependencia está condicionada en gran medida por el grado de competencia de las trabajadoras y trabajadores que dan soporte al servicio de Teleasistencia y de Ayuda a Domicilio. En este sentido, la cualificación inicial y la mejora continua de las competencias profesionales de nuestra plantilla forman parte de la estrategia general de nuestra organización.

Si bien es cierto que la experiencia diaria nos enriquece y ayuda a cumplir las expectativas marcadas, también debemos tener en cuenta que la formación no es una pérdida de tiempo o un gasto para la empresa, debe considerarse como una inversión a largo plazo. Por esto, no sólo la

empresa tiene que entender la formación como una inversión, también l@s trabajador@s deben valorarlo así.

Somos conscientes de que los resultados de la empresa pueden ser mejores si se lleva a cabo una formación eficaz.

Plan de Formación y Desarrollo

La falta de formación para el empleado puede derivar en diferentes tipos de desafíos relacionados con la salud e integridad y con la desmotivación y la frustración. En consecuencia, estamos convencidos que el personal de Tunstall Televida debe tener la formación necesaria para desempeñar el puesto de trabajo para el que han sido contratados. Por ese motivo procuramos que la formación sea siempre continua y adaptada a las necesidades de los/las trabajadores/as.

El Departamento de Formación elabora un Plan de Formación anual sobre la base de las necesidades detectadas dentro de la organización. A este fin se ha establecido un procedimiento interno por el que los distintos departamentos y áreas de la compañía comunican las necesidades formativas identificadas. Asimismo, sobre cada acción formativa realizada se lleva a cabo una evaluación de la calidad basada en la opinión de los participantes.

Durante el año 2015 (último año del que se tiene información completa) se realizaron 439 acciones formativas que se llevaron a cabo durante 17485 horas de docencia. A estas acciones formativas asistieron 2794 alumnos/as. El nivel de satisfacción expresado por los participantes en las acciones formativas superó el 87% del valor máximo de la escala utilizada.

El 82% de la plantilla recibió formación durante 2015, con un promedio de 20 horas por emplead@.

Objetivos

Promover el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Desarrollar políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Buen ambiente laboral

En Tunstall Televida damos gran importancia al mantenimiento de un buen clima laboral. Entendemos que un mal ambiente laboral puede derivar en consecuencias negativas para los trabajadores y las trabajadoras, a la vez que puede tener un impacto económico negativo en la empresa. No cabe duda que un mal estado físico y emocional de los empleados repercute directamente sobre la productividad.

En una organización como la nuestra, el equipo humano es un elemento fundamental y, como partes de un sistema, todos los componentes de la organización deben desarrollar su actividad para lograr un fin común. Si el componente humano de nuestros servicios no funciona de forma óptima la organización no podrá conseguir sus objetivos.

Nuestro Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas se ocupa de vigilar el mantenimiento de un buen clima laboral.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Un buen ambiente laboral es condición indispensable para la realización de un buen trabajo y la prestación de un servicio excelente, por lo que de manera constante se estudian y promueven medidas para la conciliación de la vida profesional y personal y la realización de encuestas de clima laboral.

Uno de los valores de la organización es su capital humano. Por ese motivo Tunstall Televida integra la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en su gestión.

Bajo esta perspectiva, en Tunstall Televida se fomentan medidas reales de conciliación de la vida laboral y familiar, facilitando la opción de teletrabajo, la flexibilización horaria y acceso a la reducción de jornada por guarda legal, entre otras. Nuestras oficinas han sido diseñadas y son mantenidas para dotar a nuestros trabajadores de entornos confortables y seguros de trabajo, todo ello basado en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Con el fin de evaluar el clima laboral de la organización, se realizan estudios para la evaluación de los riesgos psicosociales. Con este fin se llevan a cabo encuestas periódicas entre los empleados de la compañía en sus diferentes territorios y servicios.

Falta de información a los emplead@s

Tunstall Televida es consciente que l@s emplead@s de la compañía necesitan tener acceso y recibir información relacionada con ellos y su trabajo, el cargo, la división y la organización. Para ello el sistema de información se debe ajustar a las necesidades y conveniencias.

Consideramos fundamental para la compañía contar con una estrategia en materia de Recursos Humanos basada en:

- La equidad,
- Un sistema de administración salarial,
- Un sistema de evaluación del desempeño,
- Un sistema de compensación variable,
- El desarrollo de competencias, etc.

En materia de comunicación interna, la empresa ha establecido canales tanto formales como informales a través de los que se traslada información y se lleva a cabo la consulta con l@s trabajador@s.

Código Ético / Conducta

Tunstall Televida cuenta con un Código Ético aprobado por el Consejo de Administración. El Comité de Dirección de la compañía y la Comisión de Riesgos, Ética y cumplimiento normativo velarán por el cumplimiento de lo descrito en esta norma. Tiene como objetivo principal que todas las decisiones tomadas en la empresa sigan un mismo criterio ético, alineado a los principios y valores de la cultura empresarial. Como tal, el Código es conocido y de aplicación a todos los empleados.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Tunstall Televida se preocupa por tener procesos de selección de personal eficaces, que aseguren la incorporación de nuev@s emplead@s competentes y que se integren de forma adecuada en la organización. Para ello, tanto durante la entrevista inicial como durante el periodo de acogida, la compañía procura que l@s candidat@s comprendan claramente cada tarea que les será asignada. El respeto a la ley y el sometimiento a los preceptos de la Justicia son elementos básicos e inexorables de la conducta de Tunstall Televida. En este sentido, el cumplimiento de las condiciones contractuales y la normativa laboral son principios básicos de nuestra organización.

Normativa Interna

El Área de Gestión y Desarrollo de personas de Tunstall Televida, anteriormente llamado Dpto. de Recursos Humanos, se encarga de informar a todas las personas que se incorporan nuevas a la compañía de las condiciones contractuales a las que están sujetas.

El acceso y contacto con los profesional@s que trabajan en esta área es fácil y ágil para cualquier persona de la plantilla, de manera presencial o a través de la herramienta digital "Portal del empleado" donde se pueden realizar gran cantidad de gestiones relacionadas con la administración de personal como puede ser consulta y extracción de nominas, certificados de ingresos y retenciones entre otras muchas. Por tanto accesibilidad para tod@s los trabajador@s de la organización, pudiendo solventar cualquier duda que se genere a lo largo de la relación contractual.

Kit formativo de bienvenida

Tunstall Televida facilita un Manual de Acogida en el proceso de contratación, con el objetivo de facilitar la integración en la compañía, transmitir nuestra cultura así como algunos de los principales aspectos de la Política de Recursos Humanos.

A través de este manual se obtiene información básica sobre quiénes somos y qué hacemos, además de contar con información relevante que te facilita la adaptabilidad en los primeros días de proceso de adaptación a la organización.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Dentro de nuestra cadena de suministro, los proveedores juegan un papel muy importante ya que de la calidad de sus productos y servicios depende en buena medida que nuestros servicios también lo sean. Por este motivo la selección y evaluación de nuestros proveedores es un aspecto muy importante que debe realizarse con cuidado y considerando con los parámetros más adecuados. Estos criterios de evaluación han de incluir tanto aspectos económicos, de logística y calidad de los productos/servicios, como otros relacionados con el respeto al medio ambiente, la salud laboral y la responsabilidad social.

Política de Calidad

Tunstall Televida ha adoptado distintas políticas que inspiran su sistema de gestión integral. En este sentido, la política de Calidad aprobada incluye los fundamentos de la conducta de la compañía en esta materia:

1. Cumplir la normativa aplicable, tanto nacional como autonómica, así como otros requisitos que tengan su origen en nuestros clientes y otros grupos de interés, que hayan sido adoptados por la organización.
2. Mejorar de forma continua la gestión de nuestros procesos, con el fin asegurar su eficiencia y la satisfacción de los clientes y otros grupos de interés.
3. Impulsar la aplicación de las nuevas tecnologías en los servicios sociosanitarios, estableciendo acuerdos y alianzas con proveedores y otras entidades públicas y privadas.
4. Planificar nuestra actividad en base a programas en los que se establezcan objetivos y metas orientados a la mejora continua de la organización.
5. Incluir en el proceso de mejora las acciones de seguimiento y control que permitan asegurar los resultados esperados.
6. Llevar a cabo, siempre que sea técnica y económicamente factible, acciones para controlar los aspectos ambientales significativos de nuestras actividades.
7. Optimizar el consumo de energía y recursos, así como reducir la producción de residuos y emisiones contaminantes.
8. Formar y sensibilizar a nuestro personal sobre los compromisos de la organización en relación con la calidad y el respeto al entorno natural y social.
9. Trasladar nuestros valores de calidad, sostenibilidad y responsabilidad a nuestros colaboradores y clientes.
10. Impulsar la comunicación y colaboración con las administraciones públicas, así como con entidades privadas, como forma impulsar el desarrollo del sector sociosanitario.

El desarrollo de estos valores se lleva a cabo a través del Sistema de Gestión implementado.

Comentarios

Las distintas políticas de gestión, entre las que se incluye la de Calidad, han sido aprobadas por la Dirección de la compañía y distribuidas a toda la plantilla a través de distintos canales (Formación inicial on line, Web corporativa, intranet y sesiones formativas específicas). Estas políticas son revisadas anualmente por parte de la Dirección, a fin de evaluar su adecuación a la situación de la compañía. En este sentido, las políticas actualmente en vigor se consideran adecuadas a nuestra organización.

Objetivos

El objetivo principal de esta medida es disponer de una Política de Calidad, aprobada por la Alta Dirección, en la que se establezca el marco general de actuación de la compañía en relación con la gestión de los servicios, la satisfacción de los clientes y la eficiencia interna.

Son objetivos de esta acción:

- Redactar una política general de calidad adaptada a las características de la empresa y aprobada por la Dirección.
- Difundir esa política entre todas las partes interesadas, empezando por los empleados y clientes.
- Desarrollar acciones formativas que ayuden a la comprensión de la política de calidad de la compañía.

Manual del Sistema de Gestión

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) implementado, se ha definido un proceso general de Compras en el que se incluye la evaluación de los proveedores. En el desarrollo de este proceso se ha establecido un procedimiento interno para la evaluación de proveedores, tanto inicial como continua.

Comentarios

Con periodicidad anual, el Departamento de Compras lleva a cabo una evaluación del desempeño de todos los proveedores que han realizado suministros o han prestado servicios continuados a la compañía. Esta evaluación se lleva a cabo teniendo en cuenta distintos criterios preestablecidos y sobre la base de la información recogida durante la prestación de los servicios o la realización de los suministros.

Como resultado de esta evaluación, se determina el grado de adecuación de cada proveedor. Esta información se tiene en cuenta a la hora de contratar nuevos suministros/servicios, así como a la hora de establecer condiciones para los mismos.

En el caso de nuevos proveedores, se solicita de ellos información que permita evaluar su capacidad inicial para atender a las necesidades de la compañía. En este sentido, se valora tanto las acreditaciones aportadas como otros aspectos que permitan determinar su competencia y calidad.

Objetivos

Desarrollar un procedimiento para la evaluación de los proveedores de la compañía en cuanto a su capacidad para suministrar productos y prestar servicio de forma continuada, asegurando los niveles de calidad requeridos de forma homogénea.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Hoy en día la sociedad demanda a las organizaciones que se impliquen en la protección del Medio Ambiente. En este sentido, Tunstall Televida está comprometida con la sostenibilidad de nuestras actividades, aunque éstas no conlleven impactos ambientales importantes sobre el entorno. No obstante, consideramos que contar con un Sistema de Gestión Ambiental representa una oportunidad para mejorar nuestro comportamiento ambiental.

La implantación de un sistema de gestión ambiental requiere a nuestra organización identificar aquellos aspectos ambientales derivados de nuestra actividad que puedan tener un impacto sobre el medio ambiente y, en consecuencia, establecer las acciones pertinentes para actuar sobre ellos y minimizar sus consecuencias negativas.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

Televida Servicios Sociosanitarios ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental para su Servicio de Teleasistencia, basado en la norma ISO 14001:2004. El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001 ha sido certificado por la entidad APPLUS, sin que se haya identificado en 2016 de ninguna situación de no conformidad.

Objetivos

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001. Desarrollar, en el marco del sistema, acciones para promover la mejora del desempeño ambiental de la organización.

[Descargar documento adjunto](#)

Nombrar un Responsable de Medioambiente

En el marco del Sistema de Gestión Integrado (SGI) implementado en Tunstall Televida, se ha designado un responsable de Medio Ambiente. Esta designación ha recaído en el Responsable del Área de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de la organización. Asimismo, la empresa cuenta con una técnica de calidad y medio ambiente que se encarga de supervisar la implantación del sistema de gestión (SGI) en varios servicios y territorios.

Objetivos

Designar de un Responsable de Medio Ambiente para que se encargue de planificar y controlar el desempeño ambiental de la organización.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Como forma de dar cumplimiento a uno de los principales requisitos de la norma ISO 14001, hemos desarrollado un procedimiento específico para llevar a cabo la medición y estimación de los efectos

ambientales de la organización. Como resultado de ese diagnóstico se han establecido Programas en los que se marcan objetivos ambientales para cada año.

En este sentido, para el año 2016, se han previsto los siguientes programas:

- Impulsar la Oficina Sin Papel, procurando una reducción del 3% en el consumo de papel por persona.
- Reducir el consumo de combustible en la flota de vehículos, mediante la modernización de la misma.
- Disminución del consumo eléctrico en oficinas, procurando una reducción de al menos el 3%.
- Reciclar los equipos informáticos que queden obsoletos o fuera de uso y prepararlos para la utilización por parte de entidades con fines sociales.
- Adhesión a iniciativas de compromiso ciudadano para la sostenibilidad.
- Realizar auditorías energéticas en los centros de Tunstall Televida.

Objetivos

Establecer, en el marco del Sistema de Gestión Ambiental, objetivos ambientales orientados al control de los efectos ambientales calificados como significativos dentro de la organización.

Desarrollar un procedimiento de evaluación sistemática de los efectos ambientales de la organización.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Más del 70% de los residuos que se generan en nuestras oficinas y centros de trabajo están compuestos de papel y cartón. Nuestras oficinas también son los lugares de mayor utilización del papel, lo que las convierte en los espacios más adecuados para procurar un uso lo más eficiente posible de productos de papel y cartón.

La Dirección de Tunstall Televida está comprometida con el ahorro de papel y para ello ha aprobado medidas para reducir el consumo de papel en las distintas actividades de la compañía. Tanto nuestro personal como nuestros clientes, colaboradores, proveedores, etc. han de conocer la implicación de nuestra empresa con el uso eficiente de este recurso, con la esperanza de que sea compartida por todas las personas relacionadas con nuestra organización.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

Televida Servicios Sociosanitarios ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental para su Servicio de Teleasistencia, basado en la norma ISO 14001:2004. El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001 ha sido certificado por la entidad APPLUS, sin identificación de ninguna situación de no conformidad.

Objetivos

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001.

Desarrollar, en el marco del sistema de gestión ambiental, acciones para promover la mejora del desempeño ambiental de la organización.

Consumo de papel en el año

Se han establecido, para varios centros de trabajo, objetivos para la reducción el consumo de papel. Para el año 2016 se ha establecido como uno de los programas ambientales de la organización, la reducción de un 3% el consumo de papel por persona. Para ello se han llevado a cabo medidas de sensibilización entre el personal, así como otras acciones orientadas al mantenimiento de documentos en soporte digital, reemplazando los que anteriormente se archivaban impresos en papel.

Objetivos

Implementar un instrumento para el seguimiento de la eficacia de las acciones propuestas para reducir el consumo de papel en la organización.

Utilizar los datos de los indicadores de consumo para establecer estrategias de mejora del desempeño ambiental de la empresa.



Network Spain
WE SUPPORT

“ Imaginamos un futuro en el que los mayores, las personas con enfermedades crónicas y necesidades asistenciales tengan la capacidad de elegir dónde quieren vivir, controlando los servicios que reciben y con la libertad de llevar una vida plena.

Creemos que, combinando las soluciones adecuadas con los apoyos convenientes, este futuro imaginario puede ser ya posible. ”

Tunstall **televida** 

