

TUNSTALL Ibérica

INFORME DE PROGRESO 2016



Tunstall Ibérica, S.A

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

Comunidad



Carta renovación del compromiso

San Fernando de Henares, a 8 de febrero de 2017

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 10 Principios que impulsa esta iniciativa.

Tunstall Ibérica, como parte del **Grupo Tunstall Televida**, es una organización que orienta su actividad al desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia, telemonitorización y sistemas de comunicación integral para centros sociosanitarios y hospitales. En este sentido, desde nuestra organización impulsamos la innovación y desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a la atención de personas que requieren apoyo para mantener su autonomía personal en las mejores condiciones de salud y seguridad.

Después de estos años como firmantes 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.

Siempre con la idea de proveer de productos de calidad que respondan a las necesidades de nuestros clientes y personas usuarias, Tunstall Ibérica 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)

Tunstall Ibérica S.A.

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

44

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia, telemonitorización y sistemas de comunicación integral para Centros Sociosanitarios y hospitales.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores 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 Ibérica:

- *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, 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 Tunstall Ibérica 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 Ibérica.

¿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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

<http://www.tunstalltelevida.es>

@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

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

- *Con los Clientes:* Por medio de reuniones periódicas bilaterales. La realización de jornadas informativas, así como con la participación en foros sectoriales (Ej. Comités de Normalización).
- *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 los/las responsables de área que las trasladan a la Dirección General.

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

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

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 Ibérica 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.

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 Ibérica 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 Ibérica 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 Ibérica ha desarrollado un Plan de Igualdad entre 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 Ibérica 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://www.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).

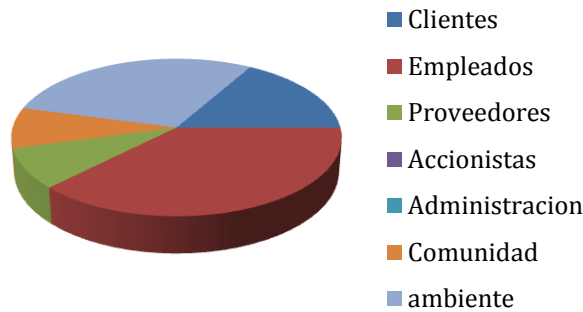
El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus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

ANÁLISIS





Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 4
Empleados: 9
Proveedores: 2
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 2
Medio ambiente: 7



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



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 Ibérica 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

- Obtener certificación ISO 9001 en su versión del 2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación ISO 9001:2008

Tunstall Ibérica ha implementado un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001 de sistemas de gestión de Calidad y en la ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental. 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 certificado ISO 9001 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 la nuestra 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.
-

Encuesta de satisfacción del cliente

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido procesos para la evaluación periódica de la satisfacción de los clientes que reciben nuestros servicios. En Tunstall Ibérica nos parece también muy interesante conocer su opinión, los resultados de estas encuestas son utilizados como un indicador de la calidad de nuestros servicios y sirven para la implementación de acciones para su mejora.

Para llevar a cabo esta evaluación anualmente se envía una encuesta dirigida a aquellas entidades a las que se realizan mantenimientos preventivos, correctivos y evolutivos de las plataformas tecnológicas de teleasistencia que Tunstall Ibérica ha puesto en funcionamiento en sus organizaciones. Evaluar, en definitiva, el proceso de soporte a clientes. En el 2016 la encuesta de satisfacción fue respondida por el 40% de clientes a los que fue enviada.

Objetivos

- Evaluar el grado de satisfacción de los responsables de los Centros de Atención con relación al Servicio de Soporte Técnico que ofrece Tunstall Ibérica.
- Identificar los aspectos del Servicio de Soporte que son mejor valorados, con el fin de potenciarlos.
- Identificar aquellos aspectos que son peor valorados, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.
- Obtener información que permita a la Dirección de Tunstall Ibérica planificar nuevos objetivos de mejora dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad.
- Permitir la comparación futura del estado y evolución del Servicio de Soporte Técnico, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.

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.

Mantenimiento de relaciones duradera con los clientes

Como empresa distribuidora de equipos y dispositivos para la Teleasistencia y Telemedicina, Tunstall Ibérica mantiene habitualmente relaciones comerciales con grandes operadores de Servicios de Teleasistencia así como con Administraciones Públicas.

Mantener relaciones duraderas, basadas en la mutua confianza y en la satisfacción de los intereses de los clientes es fundamental para nuestra organización.

Se da la circunstancia además que el suministro de tecnología a otras empresas y a Administraciones Públicas está sujeto en la mayor parte de ocasiones a licitaciones públicas, lo que obliga a nuestra compañía a ofrecer condiciones competitivas y adecuadas a las necesidades de los clientes, públicos y privados.

Investigación y Desarrollo (I+D+i)

Tunstall Ibérica, como distribuidor de los productos Tunstall Healthcare en España, traslada a sus clientes las novedades que, en materia de tecnología de Teleasistencia y Telemedicina, lleva a cabo la empresa matriz a través de su departamento de I+D.

Para ello, Tunstall Ibérica cuenta con un Departamento de Análisis de Producto que se encarga de evaluar la adecuación de los nuevos equipos y dispositivos desarrollados por Tunstall Healthcare a las necesidades de los clientes, reales y potenciales, en España.

Antes de su comercialización en España, los equipos y dispositivos deben someterse a un programa de pruebas.

Asimismo, toda la información sobre novedades en productos se traslada a los clientes para que puedan evaluar su utilidad y aplicación práctica según sus necesidades y características.

En colaboración con Televida, en los concursos de Teleasistencia se introducen propuestas para la incorporación de nuevos productos y tecnologías que redunden en un mejor servicio y atención a las personas usuarias.

Durante el año 2016 se han ofrecido a nuestros clientes, entre otras, las siguientes novedades:

- Nuevos terminales de Teleasistencia de tecnología IP
- Nuevos dispositivos periféricos
- Nuevos instrumentos de software para el desarrollo de servicios adaptados a personas con diversidad funcional
- Nuevo software para optimizar el funcionamiento de centros de atención
- Nuevo software para la gestión de los servicios de intervención domiciliaria y la seguridad de los/as trabajadores/as.

Comentarios

A lo largo de 2016 se ha participado, de forma directa o en asociación con Televida, en varios concursos públicos que han supuesto la renovación de los contratos existentes. Eso ha supuesto dar continuidad al 80 % de los servicios existentes, manteniendo la relación comercial con la práctica totalidad de clientes, públicos y privados, que en 2015.

Objetivos

- Mantener un sistema de comunicación directa con los clientes, informando de las novedades del sector.
- Llevar a cabo estudios para analizar las necesidades de los clientes en relación con el uso de tecnología de Teleasistencia y Telemedicina.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los/las empleados/as

Tunstall Ibérica lleva a cabo la evaluación del rendimiento de sus empleados/as, con el fin de determinar su desempeño y rendimiento global. Se procura que la mayor parte del personal obtenga retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo. Los/las 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 al personal que cumple o excede lo esperado.

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.

Se 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 Ibérica. 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.

Combatir los casos de soborno

Aunque el código de conducta de Tunstall Ibérica 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, se tienen 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.

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 y principios de la empresa, sintiéndose una parte importante del servicio.

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 dónde estamos presentes, qué 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 Ibérica 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 Ibérica, 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 Ibérica 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 Ibérica está comprometida con la protección del medio ambiente en el desarrollo de su actividad, 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 toda la plantilla, 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 en materia medioambiental de nuestros trabajadores y trabajadoras, pudiendo llegar a contribuir 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.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Somos conscientes de que toda actividad laboral puede llevar aparejado un cierto riesgo, 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 la organización 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, 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, 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 la plantilla, aumentando la productividad de la empresa.

En materia de seguridad y salud laboral, todas las personas que trabajan en Tunstall Ibérica están representados por delegados/as 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/las trabajadores/as 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:
 - o Evaluación de los riesgos
 - o Planificación de las acciones preventivas
 - o Información, formación, consulta y participación de los trabajadores
 - o Promoción y vigilancia de la salud
 - o Respuesta eficaz ante emergencias

Ergonomía en el trabajo

En el 2016 se han realizado diferentes acciones de cambio de mobiliario, entre ellas destacar el cambio de más del 50% de las sillas del personal técnico por modelos más ergonómicos y adecuados a su actividad laboral. Destacar también la incorporación del servicio de Fisioterapia en la Oficina. este servicio quincenal ofrece la oportunidad a los trabajadores/as de Tunstall de disponer de tratamientos de fisioterapia con tarifas reducidas.

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 Ibérica 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 de los/las trabajadores/as fomentando su integración en la empresa en igualdad de condiciones.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Tunstall Ibérica 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/as y generación de ambiente de trabajo hostil. Dentro de las medidas de prevención de la discriminación por razón 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 Ibérica 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 los/las trabajadores/as se sientan valorados/as y más comprometidos/as 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 fidelizar a personas con conocimientos y experiencia en el sector en la empresa.

Certificación Organización Saludable

En 2016 obtuvimos 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 del conjunto de sus trabajadoras y trabajadores.

Difusión de la Política

En Tunstall Ibérica 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 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

Tunstall Ibérica tiene una indudable base tecnológica, 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 los y las empleadas 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 Ibérica 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 2016 se realizaron 48 acciones formativas que se llevaron a cabo durante 888 horas de docencia. A estas acciones formativas asistieron 190 alumnos/as. El nivel de satisfacción medio expresado por los participantes fue de un 3.42 sobre 4, un 85,5% del valor máximo de la escala utilizada.

El 89% de la plantilla recibió formación durante 2016, con un promedio de 15,57 horas por empleado/a.

Objetivos

- Promover el desarrollo personal y profesional de nuestros/as empleados/as, 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 la plantilla basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Buen ambiente laboral

En Tunstall Ibérica 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/las trabajadores/as 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.

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas es el principal encargado 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 Ibérica integra la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en su gestión.

Bajo esta perspectiva, en la organización 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.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Tunstall Ibérica se preocupa por tener procesos de selección de personal eficaces, que aseguren la incorporación de nuevos/as empleados/as 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 las personas candidatas 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 Ibérica. 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 la organización, 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 componentes de 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 todas y todos los trabajadores de la organización, pudiendo solventar cualquier duda que se genere a lo largo de la relación contractual.

Kit formativo de bienvenida

Tunstall Ibérica 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.

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 continuo.

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



Conocimiento 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 Ibérica 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)

Tunstall Ibérica tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental para su actividad fundamental de desarrollo de software y fabricación de equipos 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 TÜV Rheinland.

Objetivos

- Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001 de 2015
- 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, 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, fueron previstos los siguientes programas:

- Impulsar la Oficina Sin Papel, procurando una reducción del 3% en el consumo de papel por persona.
- Disminución del consumo eléctrico en oficinas, procurando una reducción de al menos el 3%.
- Realizar auditorías energéticas en los centros de Tunstall Ibérica.
- Mejora de la eficiencia energética del parque de equipos de teleasistencia puestos en mercado.

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 Ibérica 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.

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.

Optimizar la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs)

Tunstall Ibérica, como empresa comercializadora de Aparatos Eléctricos y Electrónicos está sujeta a la normativa reguladora sobre esta materia (R.D. 110/2015) y colabora con los objetivos de reducción de reciclaje y recuperación de RAEEs impulsados por la Administración.

Para este fin, Tunstall Ibérica fue una de las empresas pioneras en asociarse a un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de residuos, a través de ECOASIMELEC y la Fundación Recyclia.

De igual modo, procuramos que las pilas y baterías que utilizan los equipos que comercializamos tengan un tratamiento adecuado cuando acaba su vida útil. Para ello, también participamos en el SIG promovido por la Asociación Ecopilas.

Impulsar la recuperación y tratamiento adecuado de RAEEs y residuos de pilas y baterías

Durante el año 2016, Tunstall Ibérica puso en el mercado aproximadamente 70 Tm de equipos eléctricos y electrónicos, principalmente en forma de terminales de teleasistencia.

Asimismo, las pilas y baterías incluidas en nuestros equipos fueron:

- Pilas botón: 279 kg
- Acumuladores portátiles: 10.500 kg

Tasas de recuperación

Tunstall ha retirado de sus empresas cliente casi 27.000 kg de RAEEs (26.936 kg) lo que supone una tasa de recuperación que supera el 38% de la cantidad puesta en el mercado.

Asimismo, se han retirado 608 kg de pilas.

Sobre el conjunto de aparatos, pilas y baterías puestos en el mercado, 80.779 kg, se han recuperado y tratado a través de gestores autorizados 27.544 kg de residuos. Esto supone una tasa de recuperación del 34%.

Objetivos

- Ampliar la vida útil de los equipos de teleasistencia por medio de la reparación y puesta de nuevo en servicio.
- Incrementar la tasa de recuperación de equipos en un 10%.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Impulsar el desarrollo de la telemedicina como forma de mejorar el control del estado de salud de enfermos con patologías crónicas

Las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen a los servicios de salud, públicos y privados, la posibilidad de atender a un gran número de pacientes reduciendo la utilización de recursos y facilitando el acceso a la atención sanitaria a colectivos que tienen dificultades para desplazarse a los centros sanitarios. La telemedicina, y más concretamente la telemonitorización, implica un cambio en la concepción, organización y gestión de los servicios de salud y que puede ayudar a su sostenibilidad, manteniendo los niveles de calidad asistencial adecuados.

La telemedicina es un método de trabajo que permite a los profesionales sanitarios explorar y/o tratar a los pacientes a distancia. Es por ello que su promoción y el estudio de sus posibilidades para la atención y seguimientos de distintos tipos de pacientes y patologías, ayudará a su desarrollo y a mejorar su eficiencia.

Tunstall Ibérica, en colaboración con otras entidades, está desarrollando soluciones tecnológicas para la telemonitorización de ciertas patologías crónicas.

Realización de Proyectos Piloto

Durante el año 2016, Tunstall Ibérica ha llevado a cabo diversos proyectos piloto en colaboración con entidades de reconocido prestigio en el ámbito universitario y sanitario:

- Ensayo clínico para monitorizar a 500 pacientes en Catalunya. Este proyecto, desarrollado con una mutua de accidentes incluye un grupo de intervención y otro de control. A estos pacientes se les facilitó, según su necesidad, tablets asociadas a distintos dispositivos sanitarios (pulsioxímetros, tensiómetros y pulseras de actividad). Incorpora como novedad la introducción de elementos de gamificación para promover el acceso a la plataforma de Teleasistencia y el seguimiento de las variables de control.
- Proyecto de telemonitorización en clientes de oficinas de farmacia para la promoción de hábitos de vida saludable. En este proyecto participan alrededor de 1000 usuarios
- Participación en el proyecto europeo DIET4Elders, con la telemonitorización de usuarios de servicios de comida a domicilio. Este proyecto abordaba el problema de la desnutrición de personas mayores causada por sus hábitos de auto-alimentación poco saludables. En Europa más del 15 % de la población mayor se ve afectada por la malnutrición y la desnutrición causada por los problemas asociados al envejecimiento, tales como disminución de la sensibilidad, la mala salud dental, la falta de transporte, dificultades físicas, falta de memoria y otros problemas.
- Experiencia de aplicación de la telemedicina en Latinoamérica, con la comercialización de kits de telemonitorización para más de 1000 pacientes en Chile.
- También en Portugal, a través de un proyecto piloto multicentro para evaluar la tecnología de distintos fabricantes. Monitorización de pacientes de EPOC con excelentes valoraciones en el nivel de satisfacción.

Objetivos

En el año 2017 se prevé seguir desarrollando experiencias que permitan la evaluación de las posibilidades de aplicación y ventajas de la telemonitorización para distintos colectivos.

En ese sentido se prevé la colaboración con una universidad de Catalunya para la monitorización de un grupo de pacientes de insuficiencia cardiaca.

Se está trabajando en el desarrollo de un proyecto para la aplicación de la telemonitorización para pacientes frágiles. En este caso se aplicará a un grupo de aproximadamente 200 pacientes con trasplante renal, incluyendo un grupo de intervención y otro de control.

Impulsar la integración de la Telemedicina con la Teleasistencia en varios municipios y comunidades autónomas. Se busca con ello evaluar los beneficios en la promoción de hábitos de vida saludables y de las relaciones sociales, tanto en el ámbito domiciliario como comunitario.

“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