



Network Spain  
WE SUPPORT

# Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.

---

INFORME DE PROGRESO

2017

---

**Tunstall** **televida** 

# Índice

Carta de renovación del Compromiso .....	3
Perfil de la entidad.....	6
I. Información general .....	7
II. Estrategia y gobierno .....	9
III. Objetivos y temáticas de las Naciones Unidas .....	11
Metodología .....	13
Análisis.....	14
CLIENTES / ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	15
1.1 Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles .....	16
1.2 Satisfacción del cliente .....	18
1.3 Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD).....	21
EMPLEADOS/AS .....	24
2.1 Estudio y aprovechamiento de las capacidades del personal .....	25
2.2 Prevención de conductas ilícitas dentro de la organización .....	26
2.3 Integración de personas con discapacidad (LISMI).....	28
2.4 Identificación del empleado con la entidad.....	29
2.5 Conciliación familiar y laboral.....	30
2.6 Modelo de Organización Saludable .....	31
2.7 Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva.....	32
2.8 Salud y seguridad en el lugar de trabajo.....	33
2.9 Prevención del acoso laboral.....	34
2.10 Igualdad de género.....	35
2.11 Formación como medio para mejorar la profesionalidad de la plantilla .....	37
2.12 Buen ambiente laboral.....	38
2.13 Acceso a la información.....	39

PROVEEDORES.....	42
3.1 Evaluación de proveedores .....	43
MEDIO AMBIENTE .....	45
4.1 Conocimiento del impacto ambiental de la entidad .....	46
4.2 Programas de mejora del desempeño ambiental.....	49
4.3 Impulsar la sensibilización en materia medioambiental.....	51
4.4 Reducción de los residuos generados .....	52



# Carta de renovación del Compromiso

Estimadas/os señoras y señores:

Un año más en **Televida Servicios Sociosanitarios** nos complace renovar el compromiso con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, así como mantener el apoyo al desarrollo de los Diez Principios que inspiran esta iniciativa.

El primer año como firmantes de Pacto Mundial nos ha servido para renovar nuestra vocación de servicio social, integrando la iniciativa privada y la colaboración con las Administraciones Públicas.

El liderazgo de Tunstall Televida en el ámbito de los servicios de teleasistencia nos obliga a estar en la vanguardia de los avances tecnológicos y sociales que permitan ofrecer nuevas y mejores alternativas de apoyo a las personas en situación de dependencia, en cualquiera de las formas en las que ésta se presente. Consideramos que de este modo contribuimos a una sociedad más justa y solidaria, ofreciendo asistencia a quienes se encuentran, por razones de edad, salud u otras circunstancias, en situación de debilidad.

Durante este año hemos superado la cifra de **300.000 personas usuarias** de los servicios de teleasistencia que gestiona nuestra organización. Esto supone millones de comunicaciones, intervenciones y acciones de ayuda, muchas de ellas relacionadas con situaciones de emergencia. Más de mil profesionales de nuestra organización dedican su esfuerzo y conocimiento a garantizar la mejor atención posible los 365 días del año.

La extensión de los servicios de teleasistencia gestionados por Tunstall Televida no se ha producido solo en el número de usuarios, con ser éste muy importante, sino también en el tipo de actividades llevadas a cabo. En este sentido, a los programas de envejecimiento saludable en los que han participado miles de personas, hemos añadido un plan de prevención del maltrato que ha ayudado a identificar numerosas situaciones de riesgo y ha facilitado la intervención de los Servicios Sociales públicos. Asimismo, hemos desarrollado programas de apoyo psicológico y social a las personas cuidadoras, conscientes del importante papel que realizan en la atención de sus familiares.

Televida ha asumido como propio el Objetivo nº 3 del Desarrollo Sostenible (Salud), contribuyendo a “garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades”. En este sentido, hemos puesto en marcha un proyecto de “**Salud Conectada**” que permite la telemonitorización de personas con patologías crónicas o en procesos de rehabilitación. Sirva como ejemplo indicar que más del 40% de la población mayor de 65 años presenta diabetes Tipo 2, siendo muy importante el control de la enfermedad para evitar complicaciones posteriores.

Con la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TICs) Tunstall Televida contribuye a mejorar el diagnóstico y seguimiento de estos pacientes, ofreciendo a los profesionales sanitarios datos muy útiles sobre su estado de salud, de forma continua y remota. De este modo, es posible la atención sanitaria efectiva limitando las molestias de los

desplazamientos y con un coste más reducido, con lo que se contribuye a la sostenibilidad de los sistemas públicos de salud.

Ya en el ámbito de la organización interna estamos avanzando en la mejora de todos nuestros procesos y también hemos continuado sometiendo nuestros sistemas de gestión a la evaluación externa de entidades independientes. Fruto de ello, hemos mantenido las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, UNE 158401 e ISO 27001. Asimismo, hemos mejorado nuestra calificación como **Organización Saludable**, alcanzando el nivel de excelente, siendo una de las pocas empresas que cuentan actualmente con este reconocimiento.

El próximo año se presenta lleno de nuevos retos que esperamos superar apoyándonos en los principios de innovación, cooperación, sostenibilidad y gestión ética. De ese modo, esperamos seguir ofreciendo soluciones a las personas que quieren mantener una vida independiente en su domicilio y entorno socio familiar, en las mejores condiciones de seguridad y salud.

San Fernando de Henares, a 20 de noviembre de 2017



Fdo. Abel Delgado Maya  
CEO- Chief Executive Officer



# Perfil de la entidad

## I. Información general

<b>Nombre Completo (Razón Social)</b> Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.	<b>Tipo de empresa</b> Empresa grande no cotizada
<b>Dirección</b> Avda. de Castilla, 2 PE San Fernando. Edif. Múnich, 2ª planta. <b>Localidad</b> San Fernando de Henares	<b>Provincia</b> Madrid <b>Comunidad Autónoma</b> Comunidad de Madrid
<b>Dirección Web</b> <a href="http://www.tunstalltelevida.es">http://www.tunstalltelevida.es</a>	<b>Sector</b> Otros
<b>Nombre del máximo cargo ejecutivo</b> Abel Delgado Maya <b>Persona de contacto</b> Rafael Retana Ruíz	<b>Número de empleados directos</b>  1.012

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Prestación de servicios de Teleasistencia Domiciliaria fija y móvil. Servicios de Telemonitorización de la Salud.

### Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Clientes/Administraciones Públicas, 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 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 ámbito 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.

## **¿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 la página internacional de Global Compact: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

En 2017 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

## **¿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

## **Contacto**

<http://www.tunstalltelevida.es>

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

@TunstallTelevida

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

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

---

## II. Estrategia y gobierno

---

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 los 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, facilitamos 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.

### **Naturaleza jurídica de la entidad**

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 domiciliaria y otros tipos de prestaciones sociosanitarias.

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.

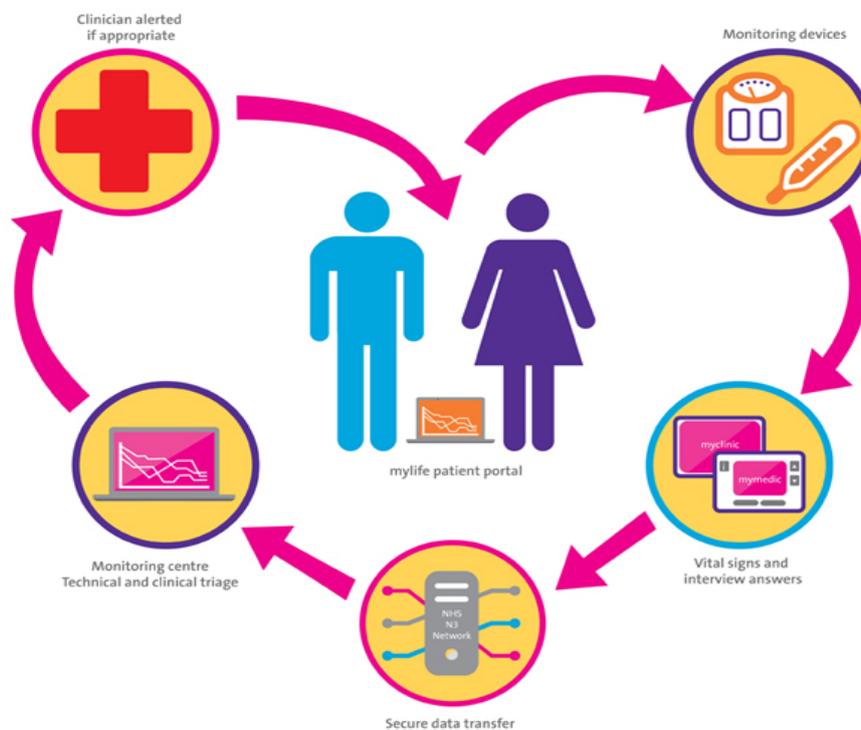
Esta información sirve de base para la toma de decisiones y gobernanza de la organización, que recae en el Comité de Dirección y en el Consejero Delegado para el Sur de Europa de Tunstall Healthcare.

## **Organigrama**

[Descargar elemento adjunto](#)

### III. Objetivos y temáticas de las Naciones Unidas

Tunstall Televida colabora en el desarrollo y consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente a través de proyectos de promoción del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el campo de la Salud. En este sentido colaboramos con distintas entidades públicas y privadas del ámbito sanitario y farmacéutico en el desarrollo de programas de telemonitorización 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 5 - Igualdad de género**, Tunstall Televida mantiene 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. Asimismo, en el marco de los servicios públicos de Telesistencia, llevamos a cabo programas de prevención del maltrato y apoyo psicosocial a las personas cuidadoras, fundamentalmente mujeres.

Con respecto al **Objetivo 9 - Industria, innovación e infraestructura**, Televida Servicios Sociosanitarios mantiene una estrecha relación con su socio tecnológico Tunstall, llevando a cabo distintos tipos de proyectos de innovación para mejorar la atención a las personas dependientes. En este sentido, en el último año se han llevado a cabo varios proyectos para la introducción de dispositivos de alarma en caso de caídas en el ámbito domiciliario (Ej. Proyecto Vibby).



La introducción de este tipo de soluciones innovadoras en los servicios de teleasistencia aumenta el nivel de seguridad de las personas usuarias. A través de programas como el Vibby se da confianza a cualquier persona que esté en riesgo de caerse, como las personas con movilidad limitada, las personas mayores y las personas con afecciones a largo plazo, como la epilepsia, la diabetes o la enfermedad de Parkinson.

En relación con el **ODS nº 11 – Ciudades**, Tunstall Televida colabora con múltiples entidades municipales y locales en el desarrollo de políticas de apoyo social, especialmente para el colectivo de personas mayores. A través de los servicios de teleasistencia municipales se ayuda a estas personas en la atención a sus necesidades, facilitando su permanencia en el domicilio habitual. Durante el año 2017 se ha atendido a más de 100.000 personas en servicios municipales de teleasistencia.

Por otra parte, Tunstall Televida colabora con iniciativas como la de Barcelona + Sostenible en el desarrollo de actividades orientadas a dotar a la ciudad de una Agenda 21 Local. En el marco del Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad 2012-2022, Tunstall Televida es una de las más de 1.000 organizaciones firmantes que dan apoyo a distintas iniciativas transformadoras en el ámbito municipal.

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).

# 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 permite 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**



11

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

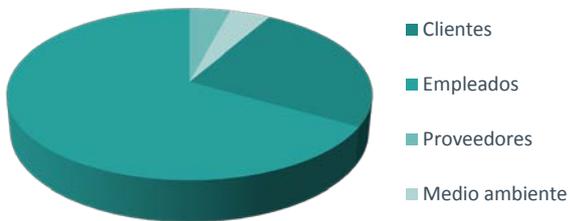
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS

Clientes: 6

Empleados: 16

Provedores: 1

Medio ambiente: 1

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



347



Grupo de Interés

# CLIENTES / ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## 1. Clientes / Administraciones Públicas

### 1.1 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 es un elemento esencial de nuestra actividad, pues gracias a ella se genera el nivel de confianza necesario de las personas usuarias y de las entidades públicas en relación con el Servicio de Teleasistencia. Un adecuado nivel de calidad en nuestros servicios nos ayuda a proyectar a la sociedad una imagen de solvencia y eficacia que es muy importante cuando se trata de la gestión de servicios públicos.

Por otra parte, y como beneficio interno de nuestra organización, el mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestros procesos y a un uso más eficiente de recursos.

Nuestro compromiso con la calidad de los Servicios de Teleasistencia no se limitan a nuestra propia organización, sino que se extienden al conjunto de este tipo de servicios, en aras de asegurar un desempeño profesional y en unas condiciones adecuadas para las personas usuarias, sus familiares y también para los trabajadores. Es por ello que Tunstall Televida participa como vocal en el Comité Técnico de Normalización CTN 158 de la Asociación Española de Normalización (AENOR) en el desarrollo y actualización de la norma UNE 158401 en la que se recogen los requisitos que han de cumplir los Servicios de Teleasistencia.

#### 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.

[Descargar documento adjunto](#)

## Objetivos

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

*La política de la calidad ha sido aprobada por la alta Dirección de la empresa y divulgada a todo el personal a través de la web corporativa, el portal del empleado y los manuales de acogida.*

*Asimismo, esta política ha sido comunicada a todos nuestros clientes, así como a nuestros principales proveedores y colaboradores.*

## Certificación ISO 9001:2008

Tunstall Televida ha implementado un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001:2008 de Calidad y UNE 158401:2007 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 y mantener los estándares requeridos.

## Objetivos

1. **Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.**

*Actualmente estamos trabajando de la actualización de nuestros sistemas de gestión a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de renovar el certificado en el año 2018.*

2. **Obtener el reconocimiento del SGC a través de su certificación por una entidad independiente de reconocido prestigio.**

*Tunstall Televida ha implantado las normas ISO 9001:2008 y UNE 158401:2007 en sus sistemas de gestión. Esta implantación ha sido certificada en 2017 por la entidad TÜV Rheinland.*

3. **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.**

*Durante 2017, se ha llevado a cabo la actualización del 70% de los procesos de servicio, incidiendo en el desarrollo de un modelo de atención centrado en la personas. Con este fin se han desarrollado nuevos cuadros de mando y se ha incorporado un 32% más de indicadores.*

## 1.2 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 ayuda a conocer nuestras propias fortalezas y debilidades, en base a las que diseñar 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 (Ej. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Ayuntamiento de Madrid,...)

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

- 1. 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.**
- 2. 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:**
  - *Enfoque al Cliente.* Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y personas usuarias, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.
  - *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.
  - *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.
  - *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.

- *Mejora.* Para impulsar como objetivo permanente de la organización la mejora continua en el desempeño global.
- Toma de Decisiones Informadas. Bajo la idea de que las decisiones acertadas deben tomarse en base a hechos y datos.
- *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 2017 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 85% de la puntuación máxima de la escala utilizada.

La evaluación de la satisfacción se 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 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

- 1. Disponer de información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias y su entorno con respecto a nuestros servicios de teleasistencia domiciliaria.**  
*Del resultado de las encuestas de satisfacción realizadas en 2017 se ha obtenido un nivel de satisfacción promedio de 4,3 sobre 5, con un nivel de confianza del 95,5%.*
- 2. Conocer de forma periódica y sistemática las necesidades de las personas usuarias con el fin de poder adaptar la actividad de la empresa para su satisfacción.**

*Como parte de los compromisos recogidos en los contratos con las Administraciones Públicas y en la norma UNE 158401 implantada por nuestra organización, realizamos encuestas anuales en todos los Servicios de Teleasistencia que gestionamos. En el año 2017 se han entrevistado a 3140 personas usuarias. Estas encuestas se realizan por entidades externas especializadas y debidamente autorizadas por nuestros clientes.*

**3. Analizar de forma periódica los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora en los servicios y en la relación con las personas usuarias de los mismos.**

*El resultado de las encuestas se ha incorporado al análisis de riesgos y oportunidades de la organización.*

### Encuesta de satisfacción del cliente institucional

Junto con la medición del nivel de satisfacción de las personas usuarias, en Tunstall Televida nos parece también muy interesante conocer la valoración que 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.

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

### Objetivos

**Sistematizar la realización de encuestas de satisfacción a clientes institucionales, incorporando plataformas on line .**

*En el año 2017 se han dirigido encuestas al 100% de los responsables y técnicos de las organizaciones clientes de Tunstall Televida. Se ha obtenido respuesta de un 24% de las personas consultadas con un error de muestreo aproximado del 10%.*

**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.**

*El análisis de las encuestas de satisfacción se lleva a cabo anualmente como parte del proceso de Revisión de los Sistemas de Gestión por la Dirección. Estos resultados sirven de base para el diseño de estrategias en la compañía.*

**Disponer de información sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes 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.**

*Los resultados de las encuestas realizadas en 2017 han dado como resultado un Índice de Satisfacción Media (ISM) de todos nuestros clientes institucionales por encima de 4,42 sobre una escala de 5. Este promedio es ligeramente superior al obtenido en la encuesta anterior (4,39) de 2016.*

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

Tunstall Televida considera que la información es un activo fundamental y es consciente de la dependencia de los servicios en los Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones para alcanzar los objetivos del negocio.

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.

Conscientes de estos aspectos y dada la importancia que tienen los Sistemas de Información así como la Información de que se dispone para la actividad del negocio, Tunstall Televida establece a través de su Dirección un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001:2013, aplicando las mejores prácticas internacionales, además de la regulación normativa y legislativa vigente en materia de seguridad de la información.

Contar con las medidas de seguridad adecuadas asegura la privacidad y la integridad de los datos personales que necesitamos utilizar para prestar nuestros servicios. Por ese motivo mantenemos un Sistema de Gestión con el que buscamos dar confianza sobre seguridad de la información que utilizamos.

Las directrices generales establecidas para la gestión de la seguridad de la información por parte todos los empleados o colaboradores que tengan o puedan tener acceso a la información de la empresa o información relacionada directa o indirectamente con la misma, a través de la prestación de sus servicios son las siguientes:

- El principal objetivo es el de mantener la confidencialidad de información, la disponibilidad y la integridad, para el desempeño de los servicios de teleasistencia al usuario.
- La información debe recibir un nivel adecuado de protección en base a unas directrices de clasificación (según su valor, los requisitos legales, la sensibilidad y la criticidad)

- La Seguridad de la Información tiene en cuenta el cumplimiento de la legislación vigente y los requisitos contractuales.
- Las medidas de seguridad deben aplicarse con un enfoque orientado a la gestión de riesgos.
- La Seguridad de la Información es responsabilidad de todo el personal de Tunstall Televida, que debe estar formado y concienciado para el satisfactorio cumplimiento de sus responsabilidades.
- Todo el personal debe guardar confidencialidad de la información a la que pueda tener acceso, así como cumplir con la obligación de aplicar las normas de seguridad implementadas y los controles establecidos.
- La Dirección establece los recursos necesarios para un mantenimiento eficaz del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- La Seguridad de la Información de Tunstall Televida es periódicamente evaluada y revisada, para contribuir a la minimización de los riesgos y mejora continua del proceso de seguridad, asimismo se realizan auditorias para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### 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 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.

La política en materia de seguridad de la información ha sido aprobada por la Dirección y divulgada por toda la organización y sus colaboradores, estando a disposición de cualquier persona que muestre interés por ella. La Dirección de Tunstall Televida se compromete a promover su puesta en práctica a todos los niveles de la organización, así como a proporcionar los recursos necesarios para su adecuado desarrollo, y a efectuar el correspondiente seguimiento de su eficacia.

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.

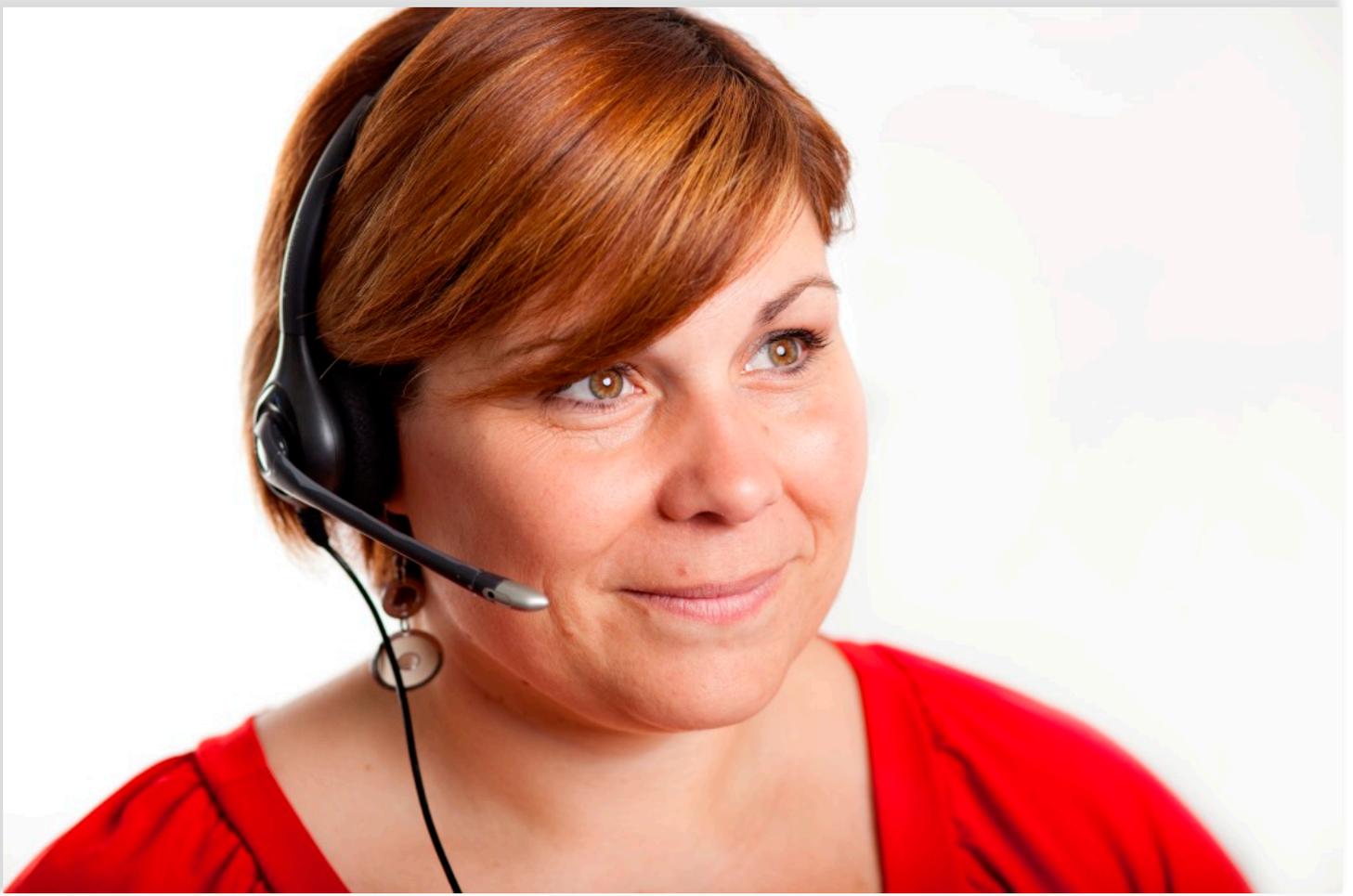
Nuestra organización cuenta con un Responsable de la Seguridad de la Información (CISO) que se ocupa de velar por la adecuada implantación del SGSI y de cumplir los requisitos tanto legales como de la norma ISO 27001.

Para la divulgación y correcta asimilación de las líneas en materia de seguridad de Tunstall Televida 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

- 1. Mantener una Política de Seguridad de la Información** que recoja 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.  
*La política de Seguridad de la Información y Protección de Datos ha sido aprobada por la Dirección y divulgada a todo el personal a través de la web corporativa y el portal del empleado.*
- 2. Llevar a cabo acciones de divulgación de la citada política y sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de llevar a cabo las medidas de seguridad y control previstas.**  
*Hasta la fecha, el 100% de los empleados de nuevo ingreso en la empresa ha recibido un curso sobre protección de datos y las medidas de seguridad a aplicar en su puesto de trabajo.*

[Descargar documento adjunto](#)



Grupo de Interés

# EMPLEADOS/AS

## 2. Empleados/as

### 2.1 Estudio y aprovechamiento de las capacidades del personal de la Organización

Tunstall Televida lleva a cabo la evaluación del rendimiento de sus empleados y empleadas, con el fin de determinar su desempeño y rendimiento global. Se procura que la mayor parte de la plantilla obtenga retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo; los responsables de la organización 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 las personas 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 al personal 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 general. Previamente se solicita a la totalidad de la plantilla sus necesidades formativas, pudiendo indicar los aspectos fundamentales sobre los que incidir. Este modelo de evaluación del rendimiento del personal se ha establecido como herramienta de seguimiento y desarrollo de los recursos humanos de la compañía. En 2017 se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de todas las fichas de puesto de la organización, así como de la definición y asignación de competencias según perfil.

#### Objetivos

- 1. Implementar 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.
  - Desarrollo de estrategias retributivas y formativas dentro de la organización.

*Durante el último ejercicio se han elaborado y actualizado varios procedimientos internos para la evaluación del rendimiento y la promoción interna. Asimismo, se han establecido programas de incentivación en varios niveles de la organización, al tiempo que se han organizado diversas mesas de negociación en los distintos servicios de Telesistencia.*

## Formación

La evaluación del rendimiento es de aplicación a todos los puestos de Tunstall Televida. Todos los cargos de responsabilidad tienen 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.

## 2.2 Prevención de conductas ilícitas dentro de la organización

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 impropias 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

Los valores éticos que sirven como referencia y que constituyen los pilares de conducta de la plantilla de Tunstall Televida son los siguientes:

- **Compromiso y responsabilidad:** con nuestras personas usuarias, nuestros clientes, nuestra plantilla y con la sociedad en general.
- **Igualdad y no discriminación:** integramos en nuestra empresa la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en todas sus variables.
- **Cooperación:** tenemos vocación de servicio público fomentando la cooperación público-privada para el desarrollo de la tecnología aplicada a los servicios sociosanitarios.
- **Excelencia:** a través de la innovación continua búsqueda de la mejora continua.
- **Experiencia:** de la compañía y de las personas que la conforman como garantía de éxito.
- **Ética e integridad personal y profesional:** la forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- **Pasión:** Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.

Los anteriores valores inspiran la conducta de toda nuestra plantilla, a la hora de cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo con arreglo a los principios de buena fe, integridad y lealtad a la empresa y respeto a la legalidad vigente. Estos valores, son comunicados a todo el personal y se han publicado a través de los canales internos de la organización: web corporativa, portal del empleado, manuales de acogida y carteles.

## Código Ético / Conducta

Tunstall Televida asume el compromiso de desarrollar todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación en los que desarrolla su actividad, por lo que se exige que los empleados/as de Tunstall Televida cumplan estrictamente con la legalidad vigente en cada momento y respeten íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por Tunstall-Televida en sus relaciones contractuales con terceros.

En este último año se ha revisado el Código de Ética y Conducta de Tunstall Televida con el fin de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de la compañía y de toda su plantilla en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

Las conductas recogidas en el Código de Ética son de obligado cumplimiento para los consejeros, directivos y plantilla de Tunstall Televida y de las empresas participadas por el Grupo en España.

Todos nuestros empleados/as son responsables de conocer, cumplir, y hacer cumplir las leyes, políticas y protocolos de actuación que le sean de aplicación según su función, responsabilidad y lugar de trabajo.

El Comité de Dirección de la compañía y la Comisión de Riesgos y Ética velan por el cumplimiento de las normas. De este modo, se busca 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.

## Objetivos

- 1. Evaluar el riesgo potencial de responsabilidad penal de la compañía, con el fin de aplicar medidas efectivas de control.**

*Se ha encargado a una prestigiosa entidad consultora la realización de un estudio sobre los riesgos penales y reputacionales de la compañía. Como resultado del estudio se ha determinado un riesgo bajo debido a los antecedentes estudiados y las medidas aplicadas dentro de la organización. No obstante, se ha previsto la elaboración de un plan de actuación para mejorar algunos aspectos más sensibles.*

## 2.3 Integración de personas con discapacidad (LISMI)

En Tunstall Televida entendemos que incorporar personas con diversidad funcional a nuestra organización forma parte nuestro compromiso con el apoyo a colectivos vulnerables y con la igualdad de oportunidades. La integración de personas con distintas capacidades se alinea perfectamente con nuestro compromiso social, que se relaciona con la propia actividad sociosanitaria de la compañía.

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 todos los empleados y empleadas de Tunstall Televida.

### Objetivos

**1. Mejorar los procedimientos de selección, incorporando criterios de integración de personas con diversidad funcional.**

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

**2. Dar cumplimiento adecuado a la normativa vigente en materia de integración en la plantilla de personas con diversidad funcional (LISMI).** Facilitar la incorporación de personas con discapacidad en los distintos departamentos de la organización, en niveles superiores a los establecidos por la normativa.

*En el marco de la política de RSC de la compañía el área de acciones sociales para la comunidad es especialmente relevante. En esta línea se ha llegado a acuerdos, en los diferentes territorios donde operamos, con Centros especiales de Empleo y con diferentes instituciones, asociaciones y fundaciones para favorecer la formación y la inclusión laboral de personas en situación de riesgo social o de personas con discapacidad. De la misma manera, colaboramos con instituciones públicas para construir o bien mejorar entornos que faciliten la atención de las personas mayores i/o con discapacidad, patrocinando actividades que organizan diferentes ONG.*

*Nuestra organización ha desarrollado distintos tipos de estrategias para la incorporación de personas con diversidad funcional en la plantilla. En este sentido, el promedio de contratación de personas con diversidad funcional llega hasta el 5.43%.*

*En los servicios ubicados en Catalunya, en los que se concentran más de 57% del total de la plantilla de Tunstall Televida, el porcentaje llega a un 4.83%.*

*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, limpieza de instalaciones, etc.).*

## 2.4 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 mayores y/o en situación de dependencia y compartan los principios de Tunstall Televida.

### Política de RRHH

Las nuevas incorporaciones de personal reciben un actualizado manual de acogida. 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 Televida se identifiquen con la idiosincrasia de la organización.

### Formación

Buscamos que nuestros profesionales sean capaces de desarrollar relaciones humanas más efectivas, tanto en un ámbito laboral como familiar, buscando la eficiencia y la productividad en el entorno de trabajo, identificando y eligiendo el estilo propio de liderazgo.

En definitiva se pretende 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.

### Objetivos

- 1. Desarrollar un programa de acogida para todo el personal de nueva incorporación.**  
*Se han elaborado procedimientos para facilitar la integración del personal de nuevo ingreso. Asimismo, se ha actualizado el manual de acogida que se entrega a todos los empleados y se han llevado acciones de sensibilización y “empatía” en las que trabajadoras/es de distintos departamentos y delegaciones visitan y comparten experiencias con el fin de conocer la naturaleza del servicio prestado y las necesidades internas de las diferentes áreas de la organización. El 100% de las incorporaciones de 2017 han recibido esta información.*
- 2. Promover el desarrollo personal de las trabajadoras y trabajadores de los diferentes servicios de la organización.**  
*En el periodo 2016-2017 se ha dado continuidad los programas de desarrollo personal. En esta línea se han incorporado Permisos Individuales de Formación (PIF) y/o la financiación de cursos que facilitan el acceso del personal a la formación reglada, tanto de grado como de posgrado de formación profesional.*

## 2.5 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

En Tunstall Televida se han puesto en marcha medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar que van más allá de lo que establece la normativa actual.

Este año, dando continuidad al trabajo iniciado en 2015, se planificó el Plan de Ayudas anual de la compañía. En 2017 y siguiendo con esta línea de apoyo, se consideró interesante conocer la opinión de la plantilla sobre nuevos conceptos para conciliar la vida familiar y laboral; a través de una sencilla encuesta se aportaron ideas que sirvieron para ampliar el abanico de ayudas, no sólo para descendientes, sino también para personas con diversidad funcional y ascendientes.

Una mejora de aplicación en el periodo, ha sido la concesión de licencias retribuidas de Parentesco Social.

Se ideó esta mejora valorando la situación actual de la sociedad en la que vivimos e intentando adoptar soluciones acorde a las nuevas maneras de relacionarse, fomentando la conciliación más allá de los grados de parentesco que recogen en las normativas vigentes. De este modo se equiparan las licencias de los parentescos de consanguinidad o afinidad recogidos en la normativa vigente, con los parentescos que no tienen este grado.

### Objetivos

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

*Se han negociado descuentos para trabajadoras/es en algunas guarderías cercanas al centro de trabajo.*

*En el curso 2016 -2017 se han realizado dos convocatorias de ayudas para gastos de guardería, escuelas infantiles y comedores escolares. De estas ayudas se han beneficiado más de 50 personas.*

## 2.6 Modelo de Organización Saludable

Tunstall Televida tiene como propósito desarrollar un modelo de Organización Saludable sobre la base del cuidado del capital humano y la consecución de empleados altamente motivados que buscan alcanzar objetivos personales, esforzándose por cumplir con las metas de la empresa. En este sentido, incentivamos la superación personal, el aprendizaje continuo, la capacitación y la motivación.

Las medidas que aplicamos a este fin son de muy diverso tipo: horarios flexibles cuando ello es posible, autonomía, buena comunicación entre directivos, supervisores y empleados, visibilidad de la participación de los empleados en el servicio final de la empresa, diversificación de tareas, programas de incentivos, estimulación de la creatividad, programas de prevención de riesgos laborales, reuniones frecuentes de equipo, liderazgo participativo, etc. 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 como Organización Saludable

En el año 2016 Tunstall Televida obtuvo la certificación como Organización Saludable en varios de sus centros de trabajo, otorgada por Bureau Veritas. De este modo nos convertimos en la primera empresa de España reconocida según este modelo. A través de este reconocimiento queríamos demostrar 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 los trabajadores y trabajadoras.

El modelo de organización saludable implementado en Tunstall Televida se basa en la valoración de 100 indicadores que se agrupan en 13 áreas:

IND-1: SEGURIDAD EN EL TRABAJO
IND-2: HIGIENE INDUSTRIAL
IND-3: ERGONOMÍA
IND-4: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
IND-5: BENEFICIOS SOCIALES
IND-6: CLIMA LABORAL
IND-7: FORMACIÓN
IND-8: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
IND-9: ALIMENTACIÓN
IND-10: SALUD DE LOS EMPLEADOS
IND-11: ACTIVIDAD FÍSICA SALUDABLE
IND-12: COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
IND-13: PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

La valoración de todas las áreas requiere de la implementación de medidas orientadas en primer lugar al cumplimiento de la normativa y que se amplían para mejorar las condiciones de seguridad, salud y bienestar, tanto en el ámbito laboral como extralaboral.

Con este fin, se ponen en práctica iniciativas para la promoción de la vida saludable de las trabajadoras y trabajadores, así como de sus familias:

- Promoción del consumo de fruta
- Menús saludables
- Seguro médico
- Seguro de accidentes
- Promoción de actividades deportivas
- Servicio de fisioterapia
- Colaboración con iniciativas sociales
- Espacios para descanso
- Mindfulness
- Etc.



## Objetivos

### 1. Mantener el reconocimiento como organización saludable, consolidando las medidas adoptadas.

*En el mes de marzo de 2017 se realizó la auditoría de seguimiento por parte de la entidad certificadora, dando como resultado el mantenimiento del certificado y la obtención de la calificación de Organización Saludable Excelente.*

## 2.7 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 los trabajadores y la patronal, 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) a petición de cualquiera de las partes.

## Objetivos

1. **Adoptar un marco normativo para facilitar la negociación entre la empresa y la representación legal de los trabajadores.**
2. **Establecimiento de foros de diálogo entre empresa y trabajadores para resolver las situaciones que se plantean en la relación laboral.**

## 2.8 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 lleva a cabo 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.

### 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 los/las trabajadores/as, aumentando la productividad de la empresa.

En materia de seguridad y salud laboral, la totalidad de la plantilla de Tunstall Televida están representados por delegados 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.

[Descargar documento adjunto](#)

## Objetivos

- 1. 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

*Durante el último año se ha reorganizado el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Tunstall Televida y se han puesto en marcha distintos programas preventivos orientados a la vigilancia de la salud y el control de las condiciones ambientales en los centros de trabajo.*

*Asimismo, se ha desarrollado un plan de medidas para la prevención de la lipoatrofia semicircular*

- 2. Hacer un seguimiento de los indicadores generales de accidentalidad,** con el fin de desarrollar programas preventivos eficaces.

## 2.9 Prevención del acoso laboral

En el ámbito laboral las situaciones de violencia, aunque sean de baja intensidad, acaban generando entornos nocivos y tóxicos lo que repercute no sólo sobre los actores directamente implicados, sino también sobre la empresa en su conjunto y, en cierta medida, sobre la sociedad. Es por ello que en Tunstall Televida nos preocupamos por la prevención de este tipo de situaciones.

Somos consciente de que los efectos negativos de la violencia en el trabajo tienen una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a estas situaciones, a través del deterioro de las condiciones de trabajo y organizativas. Pero también la empresa se ve perjudicada. En primer lugar, porque una proliferación de comportamientos violentos podría otorgar una sensación de impunidad a los agresores y de indefensión a las potenciales víctimas y esta dinámica acabaría viciando el ambiente de trabajo. En segundo lugar, porque los costes económicos derivados del absentismo y de la falta de rendimiento pueden ser importantes.

Para abordar el problema del acoso en el trabajo, se aplican las siguientes medidas preventivas:

- Actuación sobre las personas implicadas en la situación conflictiva
- Instauración de un protocolo para tratar los casos de acoso
- Evaluación de riesgos psicosociales.

Este tipo de actuaciones se complementan como medidas preventivas que repercuten sobre el conjunto de la organización y sobre el resto de sus miembros.

Nuestra organización, a través de la Comisión de Igualdad, ha establecido un marco de actuación interna para el tratamiento de estos casos, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de todas las partes implicadas y aplicar medidas eficaces.

## Objetivos

- 1. Establecer un protocolo 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.**

*Se 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.*

- 2. Realización de acciones de información y sensibilización sobre la problemática del acoso laboral.**

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

## 2.10 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 unos mejores resultados 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 reclutamiento y selección en igualdad de oportunidades

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.

El objeto de este protocolo de reclutamiento y selección de personal en igualdad de oportunidades es definir la metodología utilizada por Tunstall Televida en todas las fases de la actividad de reclutamiento y selección de personal destinada a cubrir los puestos vacantes de la organización, de forma que se produzca aplicando políticas de igualdad y no discriminación (igualdad de oportunidades y de trato).

### Medidas de Género

En Tunstall Televida contamos con un **Manual de estilo desde la perspectiva de género**, y 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.

Entendemos que una de las primeras medidas para conseguir una implementación efectiva del principio de igualdad de oportunidades en las acciones de comunicación recogidas en el Plan de Igualdad es utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista.

La recomendación de uso de un lenguaje no sexista es extensiva a las imágenes y las ilustraciones. El cuidado escrupuloso de los contenidos y las situaciones presentes en las imágenes utilizadas en cualquier folleto, guía, cartel o contenido de difusión puede servir para visibilizar a las mujeres como personas igualmente activas en la empresa, o por el contrario, traducirse en imágenes estereotipadas, poco representativas.

Asimismo, consideramos importante que dichas imágenes reflejen la diversidad de las mujeres. La experiencia femenina no es única. Las mujeres son distintas entre sí, tanto por su posición social y experiencia vivida como desde el punto de vista de su edad, su procedencia o contexto cultural, orientación sexual, estado de salud, etc.

A través de este Manual de Estilo pretendemos:

- Exponer los mecanismos lingüísticos para evitar discriminaciones en el lenguaje de la organización.
- Evitar la ambigüedad en los mensajes y resaltar la presencia de la mujer tanto a nivel interno de la empresa como fuera de ella, sin incurrir en incorrecciones gramaticales.
- Servir como instrumento para la homogenización del estilo en todos los documentos de la empresa y consulta para la resolución de dudas.
- Exponer mediante ejemplos del día a día de Tunstall Televida, palabras claramente no sexistas.
- Instaurar el uso de una comunicación no sexista en todas las áreas de la empresa.

## 2.11 Formación como medio para mejorar la profesionalidad de la plantilla

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 personas que trabajan en los servicios de teleasistencia. 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 el personal debe 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 las/os empleadas/os podrían 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 curso 2016-2017 se realizaron en Tunstall Televida 311 acciones formativas, que completaron 23.741 horas de formación. En estas acciones formativas participaron 2.362 trabajadores y trabajadoras de las diferentes áreas de la organización. El nivel de satisfacción expresado por los participantes en las acciones formativas superó el 87% del valor máximo de la escala utilizada. El 65.22 % de la plantilla recibió formación durante 2016, con un promedio de 25 horas por empleado.

### Objetivos

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

*Se ha diseñado un programa de formación plurianual orientado a mandos medios que tiene como objetivo mejorar sus competencias en el campo de la comunicación, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales.*

2. **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.**

*Se ha previsto impulsar la aplicación del protocolo de reclutamiento y selección bajo la perspectiva de género.*

## 2.12 Buen ambiente laboral

En Tunstall Televida damos gran importancia al mantenimiento de un buen clima laboral. Entendemos que un ambiente “tóxico” puede derivar en consecuencias perniciosas 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 fomenta medidas concretas 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. Para ello se llevan a cabo encuestas periódicas entre los empleados de la compañía en sus diferentes territorios y servicios.

## 2.13 Acceso a la información

Tunstall Televida es consciente que los/las empleados/as 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 cuales se traslada información y se lleva a cabo la consulta con el personal.

## 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 nuevos empleados 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 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 se encarga de informar a todo el personal que se incorpora a la compañía de las condiciones contractuales a las que están sujetas.

El acceso y contacto con los profesionales que trabajan en esta área es fácil y ágil para cualquier persona de la plantilla, de manera presencial o a través del acceso web “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 todos los integrantes de la organización, pudiendo solventar cualquier duda que se genere a lo largo de la relación contractual.

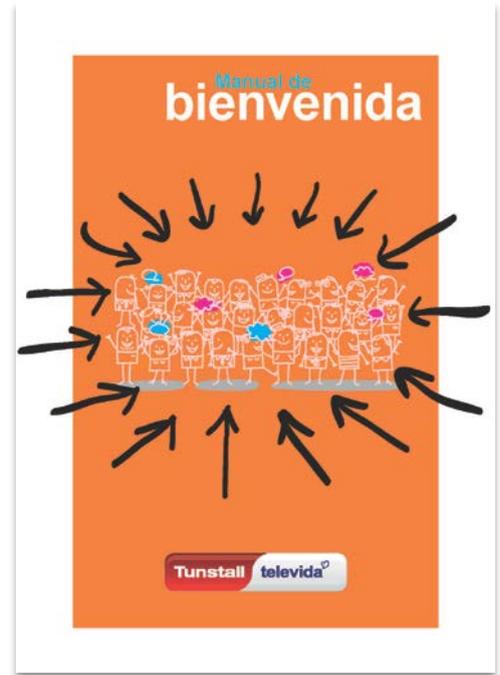


© Grupo Castilla 2003-2017. Todos los derechos reservados.

### 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

## 3. Proveedores

### 3.1 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 de nuestra gestión.

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.

#### 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 de evaluación continua.

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

##### **1. Priorizar la contratación de suministros y servicios con entidades de marcada orientación social.**

*Durante el último año se han llevado a cabo nuevas contrataciones y se han renovado acuerdos de colaboración con distintas organizaciones sociales:*

- Proazimut
- Asproseat
- Femarec
- Lasercart
- Icaria
- Etc.

**2. 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.**

*Se ha elaborado y puesto en práctica un nuevo procedimiento de evaluación de proveedores, para ajustarla a la situación actual de la compañía. La evaluación continua se basa en una serie de indicadores de desempeño que se puntúan de acuerdo a una escala establecida:*

- **Relación económica:** *En la que se tienen en cuenta (la calidad/precio, facilidades de pago, aplicación de descuentos y promociones, etc.).*
- **Capacidad de cumplimiento de los compromisos adquiridos:** *Se tienen en cuenta aspectos como la rapidez, el cumplimiento de plazos, la eficiencia, las mejoras, etc.).*
- **Atención al cliente,** *teniendo en cuenta el tratamiento de incidencias registradas, amabilidad, reclamaciones, quejas, etc.*
- **Relación con el proveedor,** *en donde se valoran aspectos como la flexibilidad, adaptación nuestras necesidades, recursos, propuestas, políticas sociales, comportamiento ambiental, etc.).*

En el último ejercicio económico se ha evaluado 456 proveedores con una puntuación promedio de 6 sobre 10.



Grupo de Interés

# MEDIO AMBIENTE

## 4. Medio Ambiente

### 4.1 Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

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 contribuir a la protección del medio ambiente.

La implantación de un sistema de gestión ambiental requiere 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.

La sociedad actual demanda de las empresas un comportamiento ético y socialmente responsable. En un ámbito de actividad como en el que se desenvuelve nuestra compañía, muy próximo a los servicios sociales y de la salud, no podemos estar al margen de estos compromisos. Por eso motivo, la incorporación de nuevos modelos de gestión basados en la norma ISO 14001 o Empresa Saludable nos han de servir para desarrollar estos aspectos que contribuyan al mantenimiento de un buen clima laboral, a la buena relación con el entorno (ambiental y social) y con las Administraciones Públicas. La sostenibilidad pasará a ser no solo un requisito de nuestros clientes sino un instrumento de mejora de nuestra competitividad.

#### Política de Medio Ambiente y Sostenibilidad

La Dirección de Tunstall Televida aprobó en octubre de 2015 una política ambiental en la que expresaba la voluntad de la organización de llevar a cabo su actividad procurando limitar el impacto negativo que ésta pudiera tener sobre el medio ambiente, así como colaborar con las Administraciones Públicas en las medidas para la lucha contra el Cambio Climático.

Esta política sirve de base para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental que Televida ha implementado en varios de sus centros de trabajo.

Como principios generales de esta política ambiental y sostenibilidad se pueden destacar los siguientes:

- Cumplir la normativa ambiental aplicable, tanto nacional como autonómica
- Planificar nuestra actividad en base a objetivos y metas para la mejora continua del desempeño ambiental de la organización.
- Llevar a cabo acciones para prevenir o reducir los impactos negativos asociados nuestras actividades.
- Evaluar a nuestros proveedores bajo criterios ambientales, procurando utilizar tecnología que sea segura para las personas y respetuosa con el medio ambiente.
- Optimizar el consumo de energía.
- Controlar la generación de residuos y su tratamiento, especialmente los que puedan considerarse peligrosos.

- Formar y sensibilizar a nuestro personal sobre los compromisos ambientales de la organización.
- Trasladar los valores ambientales a nuestros colaboradores y clientes.
- Impulsar la comunicación y colaboración con otras empresas y entidades (públicas y privadas).

[Descargar documento adjunto](#)

## Objetivos

### 1. Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, en su versión de 2015.

*Tunstall Televida tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental para su servicio de teleasistencia, basado en la norma ISO 14001. El cumplimiento de los requisitos de esta norma es certificado por la entidad APPLUS. En 2017 la auditoría realizada por esta entidad concluyó sin haberse detectado ninguna situación de no conformidad.*

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

*La empresa viene realizando distintos tipos de acciones relacionadas con la protección del medio ambiente y la reducción de la contaminación:*

- Campañas de sensibilización a través de boletines informativos mensuales
- Acciones formativas de sensibilización
- Programas de recogida de residuos peligrosos (Ej. pilas)
- Programas de segregación de residuos urbanos (plásticos, papel, vidrio,...)
- Planes de Movilidad para la promoción del transporte público.

**SALUD y VIDA**  
ABRIL 2017  
2ª quincena

BOLETÍN N° 14

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una empresa saludable es aquella en la que "los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo".

**THINK POSITIVELY**  
**EXERCISE DAILY**  
**EAT HEALTHY**  
**WORK HARD**  
**STAY STRONG**  
**WORRY LESS**  
**DANCE MORE**  
**LOVE OFTEN**  
**BE HAPPY**

La OMS define la Salud como "Un estado de completo bienestar físico, mental y social y no la simple ausencia de enfermedad". En este sentido, el concepto entorno laboral saludable ha experimentado un notable avance, pasando de un enfoque exclusivo sobre el ambiente físico a otro en el que se tienen en cuenta también los aspectos psicosociales, los estilos de vida y los nexos con la comunidad.

Un entorno de trabajo saludable, es también un signo de organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos, estando la salud de trabajadores y trabajadoras estrechamente vinculada con los fines de la empresa.

Una empresa saludable es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad (OMS). Esto proporciona a todos los miembros de la organización condiciones que protegen y promueven la salud y la seguridad.

Asimismo, una empresa saludable es también una organización que cuida su entorno y se preocupa porque su actividad sea sostenible y no cause daños al medio ambiente.

En definitiva, ser una empresa saludable implica muchos aspectos que suponen una mejora para sus trabajadoras y trabajadores, para la empresa y para el entorno. Para ello resulta básico llevar a cabo una continua búsqueda de ideas que puedan ayudar a aumentar el bienestar.

Fuente: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/healthy-workplaces>

**Pensa en positiu!**

Que tinguis un bon dia depèn de tu.  
Canvia la teva actitud.

Tria la forma de veure les coses, enfoca't en allò positiu.

Un pensament negatiu genera una actitud negativa.  
Un pensament positiu genera una actitud positiva.

Tunstall Televida

# Plan de Movilidad

Estrategia para reducir accidentes en itine y en misión, así como contribuir al Desarrollo Sostenible.



Version 1.0

Tumbador

BOLETÍN N° 13



## Objetivo 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos, incrementando las ganancias netas de bienestar de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación durante todo el ciclo de vida, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida. En ese proceso participan distintos interesados, entre ellos empresas, consumidores, encargados de la formulación de políticas, investigadores, científicos, minoristas, medios de comunicación y organismos de cooperación para el desarrollo.

Todo lo que producimos y consumimos tiene una repercusión positiva o negativa en la economía, el medio ambiente y el desarrollo social. El uso de modalidades de consumo y producción sostenibles aumenta la eficiencia y productividad, asegura que las actividades humanas se mantengan dentro de la capacidad de sustentación del planeta y se respetan los derechos de las generaciones futuras.

El consumo y la producción sostenibles significan hacer más y mejores cosas con menos recursos. Se trata "del uso de bienes y servicios que responden a necesidades básicas y proporcionan una mejor calidad de vida, al mismo tiempo que minimizan el uso de recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones de desechos y contaminantes sobre el ciclo de vida, de tal manera que no se ponen en riesgo las necesidades de futuras generaciones".

El consumo y la producción sostenibles engloban el objetivo de desvincular sistemáticamente el crecimiento económico de la utilización creciente de los recursos y la degradación del medio ambiente, a fin de "hacer más con menos". La desvinculación se logrará mediante la reducción del uso intensivo de materiales y energía en las actividades económicas actuales y la reducción de las emisiones y los desechos provenientes de la extracción, la producción, el consumo y la eliminación.

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



### MUNDIAL

- Para 2050, la población mundial alcanzará los 9.500 millones, de los cuales el 70% vivirá en zonas urbanas que consumirán una gran cantidad de recursos.
- A su vez, de aquí a 2040 se sumarán a la economía mundial 3.000 millones de consumidores de clase media.
- Se calcula que cada año alrededor de una tercera parte de las dietas producidas—el equivalente a 1300 millones de toneladas valoradas en un billón de dólares aproximadamente—acaba pudriéndose en las cubas de la basura de las comunidades y las municipalidades, o bien se estruja debido al transporte y las métodos de recolección deficientes.
- Si la población mundial empezara a utilizar bombillas de bajo consumo, se ahorrarían 120.000 millones de dólares anuales a nivel mundial.
- Si la población mundial llega a los 9600 millones para 2050, harían falta casi 3 planetas para proporcionar los recursos naturales necesarios para mantener los modos de vida actuales.
- Mientras que cada año se desperdician 3.000 millones de toneladas de alimentos, casi 1.000 millones de personas están subalimentadas y otros 1.000 millones padecen hambre.
- Las hogares consumen el 29% de la energía mundial y, en consecuencia, contribuyen al 21% de las emisiones de CO2 resultantes.
- Más de 1.000 millones de personas todavía no tienen acceso a agua dulce.

Fuente: UNEP

<https://sustainabledevelopment.un.org/es/objetivos-12-garantizar-modalidades-de-consumo-y-produccion-sostenibles-sin-quebrantar-el-medio-ambiente>

Con el horizonte del año 2030, las metas que se plantea la Asamblea General de la ONU para este objetivo son las siguientes:

- Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
- Reducir a la mitad el desperdicio mundial de alimentos per cápita en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y distribución, incluidas las pérdidas posteriores a las cosechas.
- Para 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir de manera significativa su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de reducir al mínimo sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.
- Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.
- Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
- Promover prácticas de contratación pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.
- Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
- Apoyar a los países en desarrollo en el fortalecimiento de su capacidad científica y tecnológica a fin de avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.
- Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-12>

BOLETÍN N° 13

Página 3

## Objetivo 13: ACCIÓN POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

El cambio climático es un fenómeno que afecta a todos los países y personas del mundo. El calentamiento global continúa aumentando, las emisiones de gases de efecto invernadero son actualmente un 50% superiores a los niveles que teníamos en 1990 y se calcula que aumentarán en un 45% más hasta 2030. Las consecuencias sobre el planeta son directas, provocando el calentamiento de los océanos, el aumento del nivel del mar, la descongelación de los polos y fenómenos meteorológicos extremos, tales como olas de calor prolongadas e incendios, desertificación de terrenos y sequías, terremotos, inundaciones y tsunamis.

Estos fenómenos impactan además sobre la población, especialmente sobre los grupos más vulnerables, desplazándolos de sus hogares y comunidades, destruyendo cultivos y alimentos, dificultando el acceso al agua, provocando enfermedades e impidiendo un verdadero progreso social y económico.

Las consecuencias del cambio climático pueden ser irreversibles si no se toman medidas urgentes. Tenemos a nuestro alcance soluciones viables para que los países y empresas puedan tener una actividad económica más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



### EL CAMBIO CLIMÁTICO EN CIFRAS

- Entre 1880 y 2012, la temperatura media mundial aumentó 0,83 grados centígrados. Esto quiere decir que por cada grado que aumenta la temperatura, la producción de cereales se reduce un 5% aproximadamente. Se ha producido una reducción significativa en la producción de maíz, trigo y otras culturas importantes, de 40 megatonas anuales a nivel mundial entre 1981 y 2002 debido a un clima más cálido.
- Las acciones se han calentado, la cantidad de nieve y de hielo ha disminuido, y ha subido el nivel del mar. Entre 1901 y 2010, el nivel medio del mar aumentó 19 cm, pero las acciones se expandieron debido al calentamiento y al deshielo. La extensión del hielo marino del Ártico se ha reducido en las últimas décadas desde 1979, con una pérdida de hielo de 1,07 millones de km<sup>2</sup> cada década.
- Dado la actual concentración y las continuas emisiones de gases de efecto invernadero, se proyecta que a finales de siglo el incremento de la temperatura mundial supere los 1,5 grados centígrados en comparación con el promedio comprendido entre 1850 y 1900 en todas las regiones terrestres y continuará el deshielo. Se prevé una elevación media del nivel del mar de entre 24 y 30 cm para 2065 y entre 40 y 63 cm para 2100. La mayor parte de las costas ribereñas con el cambio climático persistirá durante muchos siglos, a pesar de que se frenen las emisiones.
- Las emisiones mundiales de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) han aumentado casi un 50% desde 1990.
- Entre 2000 y 2010 se produjo un incremento de las emisiones mayor que en las tres décadas anteriores.
- Si se adopta una amplia gama de medidas tecnológicas y cambios en el comportamiento, aún es posible limitar el aumento de la temperatura media mundial a 2 grados centígrados por encima de las niveles preindustriales.

Fuente:

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-13>

Con el horizonte del año 2030, las metas que la ONU plantea para este objetivo son las siguientes:

- Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.
- Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.
- Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático con el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares anuales para el año 2020, procedentes de todas las fuentes, a fin de atender a las necesidades de los países en desarrollo, en el contexto de una labor significativa de mitigación y de una aplicación transparente, y poner en pleno funcionamiento el Fondo Verde para el Clima capitalizándolo lo antes posible.
- Promover mecanismos para aumentar la capacidad de planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, centrándose en particular en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.

Fuente: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-13>

## 4.2 Programas de mejora del desempeño ambiental

Parte de los requisitos de la norma ISO 14001 en la que se basa el sistema de gestión ambiental de Televida, se ha 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 establecen Programas en los que se marcan objetivos ambientales para cada año.

### Objetivos

1. **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.**

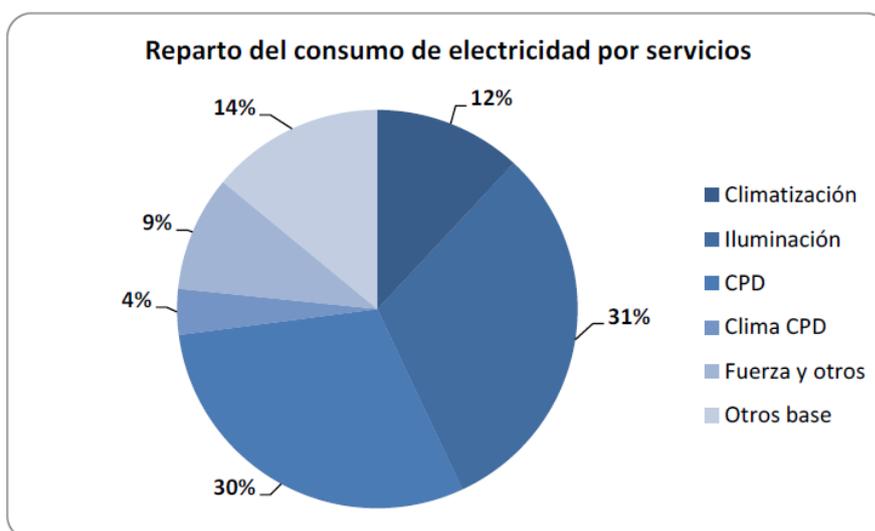
*Para el año 2017, los principales programas ambientales desarrollados han sido:*

- *Impulsar la Oficina Sin Papel, procurando una **reducción del 3% en el consumo de papel por persona.***
- ***Reducción del 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% con respecto al promedio del pasado año.*
- ***Reciclar los equipos informáticos** que queden obsoletos o fuera de uso y prepararlos para la utilización por parte de entidades con fines sociales.*

2. **Desarrollo de programas de eficiencia energética sobre la base de un diagnóstico objetivo de la los consumos eléctricos.**

*A finales del año 2017 se encargó a una empresa externa la realización de una auditoría energética de los centros de trabajo del Grupo Tunstall Televida, en aplicación de lo dispuesto en el RD. 56/2016.*

*Las auditorías energéticas se centraron en los centros en los que se producía el 85% de su consumo global. En total, se estimó un consumo de referencia en el año anterior de 2.195.370 kWh.*



### 3. Desarrollo de programas de ahorro de combustible y reducción de las emisiones contaminantes en la flota de vehículos.

En el último año se ha hecho un análisis de los consumos de combustible de la flota de vehículos de Televida, con el fin de identificar aquellos menos eficientes en el consumo y los que generaban mayores emisiones de CO<sub>2</sub>.



**95 Vehículos** tipo turismo o furgoneta



**17 Vehículos** tipo motocicleta



**206.925 litros** de gasóleo y **11.604 litros** de gasolina



**3.042.038 kilómetros** recorridos



**565,3 TCO<sub>2</sub>** emitidas a la atmosfera



**226.226 €** de coste de combustible



**7,184 litros/100 km** de consumo específico medio



**3,8 años** de antigüedad media de la flota

Como resultado de ese diagnóstico se han adoptado varias medidas de orientadas a mejorar la eficiencia energética de la flota:

- Reducir en un 25% las emisiones de CO<sub>2</sub> por km recorrido de los vehículos del servicio de la Diputación de Barcelona. Para ello se ha procedido a la sustitución de parte de los vehículos de gasoil por otros de GLP, con lo que se reduce la emisión de CO<sub>2</sub> a de 129 gr por kilómetro.
- Incorporación de vehículos eléctricos a la flota.

### 4.3 Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Este es un aspecto que la Dirección quiere potenciar, por entender que son nuestros trabajadores y trabajadoras quienes constituyen nuestro principal activo como empresa y que son ellos y ellas los que con su compromiso y esfuerzo hacen que la empresa alcance sus objetivos, tanto comerciales y de negocio, como ambientales y sociales.

El mantenimiento y mejora de este sistema de gestión ambiental supone la colaboración de todas las personas que conforman Tunstall Televida, así como de los proveedores de productos y servicios, y de nuestros Clientes.

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.

#### Objetivos

- 1. Llevar a cabo acciones formativas para la sensibilización del personal de Tunstall Televida en relación con los requisitos del sistema de gestión ambiental y el compromiso de la organización con la sostenibilidad.**

*En el último año se ha incorporado a la plataforma de formación on line de la compañía un nuevo módulo de sensibilización ambiental que debe realizar todo el personal de nueva incorporación.*



## 2. Mantener una información permanente al personal sobre Buenas Prácticas Ambientales.

A través de los distintos canales de comunicación interna de la organización: web corporativa, portal del empleado, SharePoint, etc. Se divulga información relativa a buenas prácticas de trabajo para la reducción del impacto ambiental.



### 4.4 Reducción de los residuos generados

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.

#### Objetivos

##### 1. Reducción del consumo de papel en las oficinas.

*Se han establecido, para varios centros de trabajo, objetivos para la reducción el consumo de papel. Para el año 2017 se ha dado continuidad al programa ambiental de la reducción del consumo de papel. Para lograr alcanzar el 3% de reducción por persona, se han planificado 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.*

**2. Tratamiento adecuado del 100% los residuos calificados como peligrosos.**

*En aplicación de lo dispuesto en el R.D. 110/2015 sobre gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs), el 100% de los que se generan en los servicios de Telesistencia se tratan a través de sistemas colectivos de gestión. Para ello, se remiten a los fabricantes (Tunstall) para que, en aplicación de su responsabilidad ampliada envíen a gestores autorizados. De este modo garantizamos que todos los residuos peligrosos reciben un tratamiento adecuado, conforme a la normativa ambiental vigente.*