

TUNSTALL IBÉRICA

INFORME DE PROGRESO

2017



Facilitamos la vida independiente

Índice

Índice	1
Carta de Renovación del compromiso	3
Perfil de la Entidad	6
1. Información general	7
2. Estrategia y gobierno.....	9
3. Objetivos y temáticas de las Naciones Unidas	10
Metodología	13
Análisis.....	14
CLIENTES.....	15
1. Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	16
2. Satisfacción del cliente	18
EMPLEADOS/AS.....	21
1. Formación como medio para mejorar la profesionalidad de la plantilla	22
2. Identificación del/la empleado/a con la organización	24
3. Modelo de Organización Saludable.....	25
4. Prevención de conductas ilícitas dentro de la organización	27
5. Conciliación familiar y laboral	29
6. Integración de personas con discapacidad (LISMI)	31
7. Salud y seguridad en el lugar de trabajo	31
8. Prevención del acoso laboral	33
9. Igualdad de género.....	34

PROVEEDORES.....	36
1. Evaluación de proveedores	37
MEDIO AMBIENTE	39
1. Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	40
2. Programas de mejora del desempeño ambiental	44
3. Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	45
4. Reducción de los residuos generados	46



Carta de Renovación del compromiso

Un año más en **Tunstall Ibérica** nos complace renovar el compromiso con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, así como mantener el apoyo al desarrollo de los **10 Principios** que inspiran esta iniciativa.

En el tiempo como firmantes del Pacto Mundial, acompañados en el último año de nuestra empresa asociada Televida, hemos reforzado nuestra vocación de desarrollar soluciones tecnológicas que se puedan poner al servicio de las personas en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, mantenemos nuestro interés por estrechar los vínculos con las Administraciones Públicas para colaborar en el desarrollo de servicios sociosanitarios eficientes, basados en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El liderazgo de Tunstall en el campo de la tecnología de Teleasistencia y Telemonitorización nos obliga a estar en la vanguardia de la innovación técnica y social para ofrecer las 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 oportunidades para la atención a personas en situación de debilidad, manteniendo la sostenibilidad de este tipo de servicios, especialmente cuando implican recursos públicos.

Durante este año 2017 hemos puestos a disposición de los distintos operadores de Teleasistencia en España cerca de **100.000 unidades domiciliarias** con la tecnología Tunstall más avanzada. Este significa que miles de hogares de personas de avanzada edad o en situación de dependencia utilizan nuestros equipos para aumentar su seguridad y mantener su autonomía en el entorno en el que han desarrollado gran parte de su vida.

Los equipos que nuestra organización distribuye y comercializa se utilizan en muy diferentes ámbitos y situaciones de vulnerabilidad. Persona mayores, enfermos de Alzheimer, con patologías crónicas, con dificultades de comunicación o las sometidas a la inaceptable situación de la violencia de género, son algunos ejemplos de los colectivos que se benefician de la utilización de la tecnología Tunstall.

Tunstall 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 el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas Tunstall 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, en el Grupo Tunstall 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 e ISO 13485. 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, confiamos en 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 22 de enero de 2018.



Fdo. Abel Delgado Maya
CEO- Chief Executive Officer



Perfil de la Entidad

1. Información general

Nombre Completo (Razón Social) Tunstall Ibérica S.A.	Tipo de empresa Pequeña empresa
Dirección Avda. de Castilla, 2 PE San Fernando. Edif. Múnich, 2ª planta. Localidad San Fernando de Henares	Provincia Madrid Comunidad Autónoma Comunidad de Madrid
Dirección Web http://www.tunstalltelevida.es	Sector Comercio de equipos electrónicos y de comunicaciones
Nombre del máximo cargo ejecutivo Abel Delgado Maya Persona de contacto Rafael Retana Ruíz	Número de empleados directos 42

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización y servicio postventa de equipos de teleasistencia, telemonitorización y sistemas de comunicación integral para Centros Sociosanitarios y hospitales.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Cientes, Empleados, Proveedores y Medioambiente.

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

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

- Criterio de proximidad, por ser grupos que interactúan de manera directa con los objetivos de la empresa, especialmente los internos.
- Criterio de influencia, por la capacidad de estos grupos para influir en el desarrollo de la actividad de la organización.
- Criterio de responsabilidad, por las implicaciones legales o normativas que tienen los productos y servicios desarrollados por nuestra organización.

→ Criterio de dependencia, Por la influencia que tiene sobre ciertos colectivos la actividad desarrollada por Tunstall, tanto por sus productos como por los servicios prestados.

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España

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

España, es el alcance y país sobre el que Tunstall Ibérica reporta información en este Informe de progreso.

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

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

¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?

Este documento es difundido entre el personal que conforma la organización. También se da acceso para su consulta pública a través de la web de Red Española de Pacto Mundial, así como en la página internacional de Global Compact: 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/>

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

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

2. Estrategia y gobierno

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

- Con los Clientes: Por medio de reuniones periódicas bilaterales 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.

Naturaleza jurídica de la entidad

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

Los 10 Principios del Pacto Mundial se integran en la gestión de la organización 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, 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](#)

3. Objetivos y temáticas de las Naciones Unidas

Tunstall Ibérica 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 y la Atención médica conectada**. A medida que el mundo avanza hacia un futuro digital, Tunstall pretende liderar el cambio utilizando el potencial de la tecnología para unir a pacientes, usuarios, servicios sociosanitarios y residenciales, mejorando significativamente la rentabilidad y la calidad de atención proporcionada en el hogar.

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, ofreciendo un modelo para la prestación de servicios de salud que incluye tecnología online, ayudando a hacer un uso más eficiente de los recursos, permitiendo que se proporcione asistencia sanitaria en la cualquier zona y facultando a los pacientes para que asuman un papel activo en la gestión de su propia salud.

Desarrollamos soluciones que permiten prestar una atención eficiente, preventiva y coordinada dentro de la comunidad. A medida que estas soluciones se vuelven cada vez más digitales y basadas en la nube, crean un mundo más conectado e inteligente, que puede:

- Monitorizar la salud, la seguridad y el bienestar
- Aumentar la confianza y fomentar la movilidad
- Mejorar la calidad de vida
- Aumentar las opciones disponibles para
- permitir que las personas continúen en sus propios hogares a medida que envejecen.
- Favorecer el autocuidado
- Facilitar apoyo e información a los cuidadores y proporcionar el nivel de atención adecuado.





Todo esto se relaciona con el **Objetivo 3 - Salud y Bienestar**.

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

Con respecto al **Objetivo 9 - Industria, innovación e infraestructura**, Tunstall Ibérica mantiene una estrecha relación con su socio prestador de servicios de Teleasistencia domiciliaria, Tunstall Televida, 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.



Otra vía de innovación es la que representa la tecnología digital en las unidades domiciliarias de teleasistencia.

La **tecnología digital** dibuja una gran oportunidad para mejorar la calidad de vida, aumentando las opciones disponibles y salvando incompatibilidades tecnológicas existentes, para que las personas permanezcan activas y puedan permanecer en sus propios hogares a medida que envejecen. Este modelo de comunicación permitirá la conexión en una amplia gama de sensores y dispositivos con la posibilidad de interactuar entre ellos. Buscamos ser más eficientes, con el objetivo de seguir aumentando las posibilidades de atención.

En cuanto al **Objetivo 12 - Producción y consumos responsables**, Tunstall Ibérica cuenta con un sistema de gestión ambiental que incluye programas ambientales de reducción del consumo de energía, de papel y consumibles de oficina. Asimismo, se desarrollan programas junto con la Plataforma Recyclia (Fundación Ecopilas y Fundación 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, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

Análisis

DERECHOS HUMANOS



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

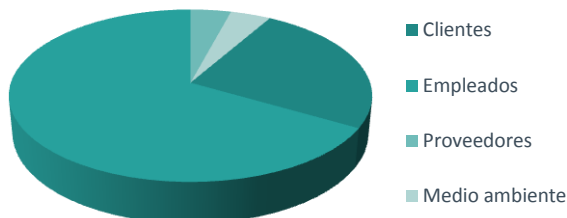
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



Cantidad de políticas aplicadas

Clientes: 4

Empleados: 9

Proveedores: 2

Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



347



Grupo de Interés

CLIENTES

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 y satisfacción necesario de las personas usuarias, clientes y empleados. Un adecuado nivel de calidad en nuestros productos y servicios nos ayuda a proyectar a la sociedad una imagen de solvencia y eficacia muy importante en el ámbito sociosanitario.

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.

Política de Calidad

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

- 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.
- 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.
- Impulsar la aplicación de las nuevas tecnologías en los servicios sociosanitarios, estableciendo acuerdos y alianzas con proveedores y otras entidades públicas y privadas.
- Planificar nuestra actividad en base a programas en los que se establezcan objetivos y metas orientados a la mejora continua de la organización.
- Incluir en el proceso de mejora las acciones de seguimiento y control que permitan asegurar los resultados esperados.
- Llevar a cabo, siempre que sea técnica y económicamente factible, acciones para controlar los aspectos ambientales significativos de nuestras actividades.
- Optimizar el consumo de energía y recursos, así como reducir la producción de residuos y emisiones contaminantes.
- 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.
- Trasladar nuestros valores de calidad, sostenibilidad y responsabilidad a nuestros colaboradores y clientes.
- Impulsar la comunicación y colaboración con las administraciones públicas, así como con entidades privadas, como forma impulsar el desarrollo del sector sociosanitario.

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

Objetivos

1. Desarrollar la Política de la Calidad de la compañía a través de un sistema de gestión actualizado, en base a los siguientes principios:

- 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.

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 Ibérica tiene implementado un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001:2008 de Calidad. Desde hace más de diez años, sometiendo el sistema de gestión a auditorías externas que han permitido obtener su certificación y mantener los estándares de calidad requeridos.

Objetivos

1. Implementar 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 Ibérica tiene reconocimiento y certificación a través de 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 gestión basado en el análisis de riesgos y el Compliance.

2. Satisfacción del cliente

Conocer la opinión de nuestros clientes es fundamental para una organización 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 identificar nuestras propias fortalezas y debilidades, sobre 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 e incluso puedan demandar otros productos nuevos adicionales en el futuro.
- Los clientes satisfechos comunican a otros sus experiencias positivas con nuestros productos y servicios.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. De este modo, nuestra empresa obtiene como beneficio el mantenimiento de su posición en el mercado.

Encuesta de satisfacción del cliente

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido procesos para la evaluación periódica de la satisfacción de los clientes que reciben nuestros servicios. En Tunstall Ibérica nos parece también muy interesante conocer su opinión, los resultados de

estas encuestas son utilizados como un indicador de la calidad de nuestros servicios y sirven para la implementación de acciones para su mejora.

Para llevar a cabo esta evaluación anualmente se envía una encuesta dirigida a aquellas entidades a las que se realizan mantenimientos preventivos, correctivos y evolutivos de las plataformas tecnológicas de teleasistencia que Tunstall Ibérica ha puesto en funcionamiento en sus organizaciones. Evaluar, en definitiva, el proceso de soporte a clientes.

Por otro lado también en 2017 se realizaron más de 2000 encuestas a personas usuarias finales de tecnología Tunstall. Esto nos permite conocer la opinión de los usuarios finales de nuestra tecnología, especialmente en los aspectos relacionados con la fiabilidad, facilidad de uso y manejo de la tecnología instalada. La puntuación media del 2017 a esta cuestión fue de 4.57 sobre 5, evidenciando la facilidad de uso de los productos Tunstall relacionados con la prestación de servicios de teleasistencia domiciliaria.

Objetivos

- 1. Evaluar el grado de satisfacción de los responsables de los Centros de Atención con relación al Servicio de Soporte Técnico que ofrece Tunstall Ibérica.**
- 2. Analizar de forma periódica los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora en los servicios.**

El resultado de las encuestas se ha incorporado al análisis de riesgos y oportunidades de la organización. 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.
- 3. Obtener información que permita a la Dirección de Tunstall Ibérica planificar nuevos objetivos de mejora dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad.**

Los resultados de estas encuestas son utilizados internamente por distintas áreas de la compañía, ya que la satisfacción del cliente es un aspecto estratégico para la organización.
- 4. Identificar los aspectos del Servicio de Soporte que son mejor valorados, con el fin de potenciarlos.**

La finalidad de las encuestas de satisfacción es identificar áreas de mejora y evaluar las acciones implantadas para dar una respuesta totalmente ajustada y afín a las necesidades y las expectativas de los clientes.
- 5. Identificar aquellos aspectos que son peor valorados, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.**
- 6. Permitir la comparación futura del estado y evolución del Servicio de Soporte Técnico, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.**





Grupo de Interés

EMPLEADOS/AS

1. Formación como medio para mejorar la profesionalidad de la plantilla

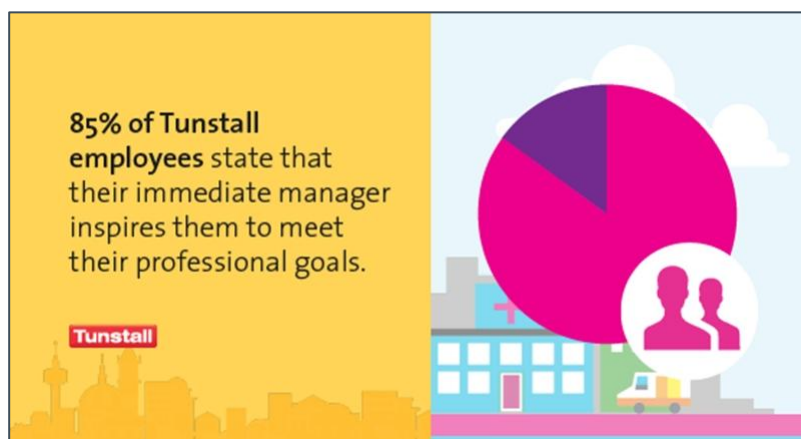
Estudio y aprovechamiento de las capacidades del personal de la organización

Tunstall Ibérica 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 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.

Formación como inversión de futuro

La evaluación del rendimiento es de aplicación a todos los puestos y niveles. 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.

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 Ibérica debe tener la formación necesaria para desempeñar el puesto de trabajo para el que ha sido contratado.

Por ese motivo procuramos que la formación sea siempre continua y adaptada a las necesidades de los/las trabajadores/as.

Cada acción formativa desarrollada del Plan de formación anual es evaluada cualitativamente. Una evaluación de la calidad basada en la opinión de todos los participantes.

En 2017 se realizaron en 23 acciones formativas, que completaron 508 horas de formación. En estas acciones formativas participaron 147 trabajadores y trabajadoras de las diferentes áreas de la organización, con un promedio de 12 horas por empleado. El nivel de satisfacción expresado por los participantes en las acciones formativas superó el 91% del valor máximo de la escala utilizada.

Objetivos

1. **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.

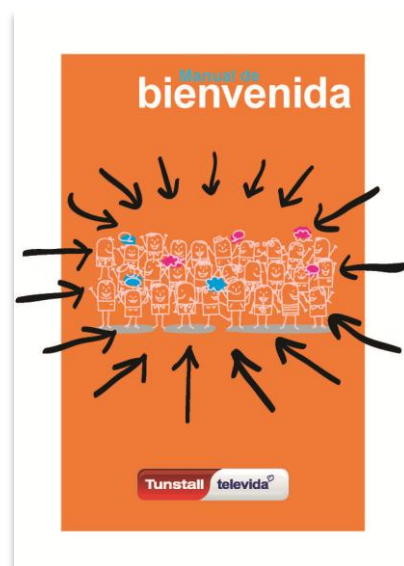
2. Identificación del/la empleado/a con la organización

Para una empresa comprometida con la innovación y el desarrollo de soluciones para ayudar a las personas mayores y a las personas en situación de fragilidad a vivir de la forma más independiente posible es necesario que la totalidad de su personal entienda la importancia de su trabajo y la responsabilidad que sume en la organización. En este sentido, es importante que los y las empleadas compartan la filosofía de la empresa y compartan los principios del Grupo Tunstall.

Política de RRHH

Tunstall facilita un Manual de Acogida en el proceso de contratación, con el objetivo de facilitar la incorporación en la compañía, transmitir nuestra filosofía 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, ayuda a situar a las nuevas incorporaciones. Todo ello con el objetivo principal de conseguir que las personas que empiezan a



trabajan en Tunstall 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 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.

3. Modelo de Organización Saludable

Tunstall 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, 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 personal fidelizado y con conocimientos y experiencia en el sector.

Certificación como Organización Saludable

En el año 2016 Tunstall obtuvo la certificación como Organización Saludable 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.

En el 2017, tras la realización de la auditoria de primer seguimiento por parte de la entidad certificadora Bureau Veritas, se renovó la certificación alcanzando la calificación de ORGANIZACIÓN SALUDABLE EXCELENTE.

El modelo de organización saludable implementado se basa en la valoración de 100 indicadores agrupados 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 legislación vigente, y que se amplían para

mejorar las condiciones de seguridad, salud y bienestar, tanto en el ámbito laboral como extralaboral, del personal de la compañía.

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.

4. 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, se tienen en cuenta tres tipos de acciones:

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

Política Anticorrupción

Los valores éticos que sirven como referencia y que constituyen los pilares de conducta de la plantilla de Tunstall 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 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 cumplan estrictamente con la legalidad vigente en cada momento y respeten íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por la compañía en sus relaciones contractuales con terceros.

En este último año se ha revisado el Código de Ética y Conducta de Tunstall 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 Ibérica y de las empresas participadas por el Tunstall Group 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.

5. Conciliación familiar y laboral

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, se promueven 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 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.

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 integra la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en su gestión.

Bajo esta perspectiva, se fomentan 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.

Buen ambiente laboral

En Tunstall Ibérica 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.

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.

6. Integración de personas con discapacidad (LISMI)

La incorporación de 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 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 Ibérica.

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.

7. Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Somos conscientes de que toda actividad laboral puede llevar aparejado un cierto riesgo. Por tanto, la prevención de riesgos laborales es un elemento muy importante para nuestra

organización, que además está regulado. En esta materia, la actuación de la organización se ha de desarrollar en base a dos principios fundamentales:

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

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, 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 está representada 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.

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

8. 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 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.

9. 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-.

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 mantiene un firme compromiso con la igualdad de oportunidades, evitando la discriminación por razón de género. 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 a utilizar 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

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 la organización, palabras claramente no sexistas.
- Instaurar el uso de una comunicación no sexista en todas las áreas de la empresa.



Grupo de Interés

PROVEEDORES

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 productos y 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
- Femarec
- Lasercart
- 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.

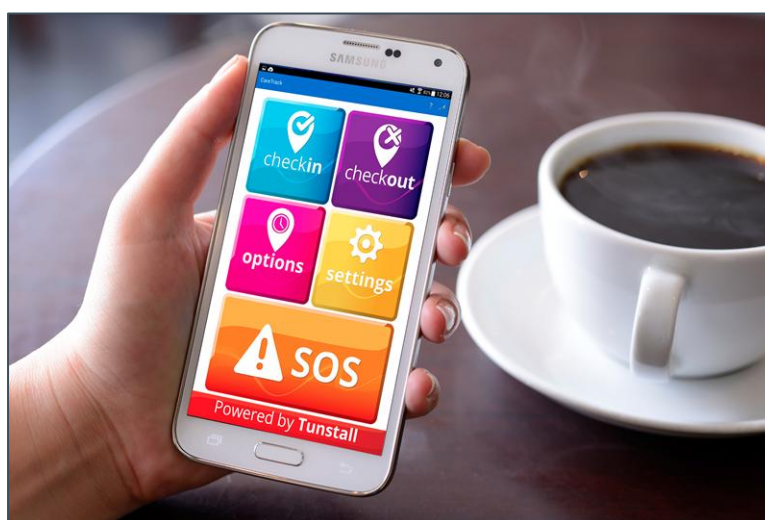
Se ha elaborado y puesto en práctica un nuevo procedimiento de evaluación de proveedores, para ajustarla a la situación actual de la compañía. La evaluación continua se basa en una serie de indicadores de desempeño que se puntúan de acuerdo a una escala establecida:

- **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.

3. Llevar a cabo una revisión del método utilizado para la evaluación de proveedores, tanto en su homologación inicial como en el seguimiento de su desempeño.

Realizando evaluaciones de proveedores siguiendo criterios sociales y ambientales, que contribuyan a la minimización de nuestro impacto ambiental derivado de la generación de residuos y de consumo de energía.

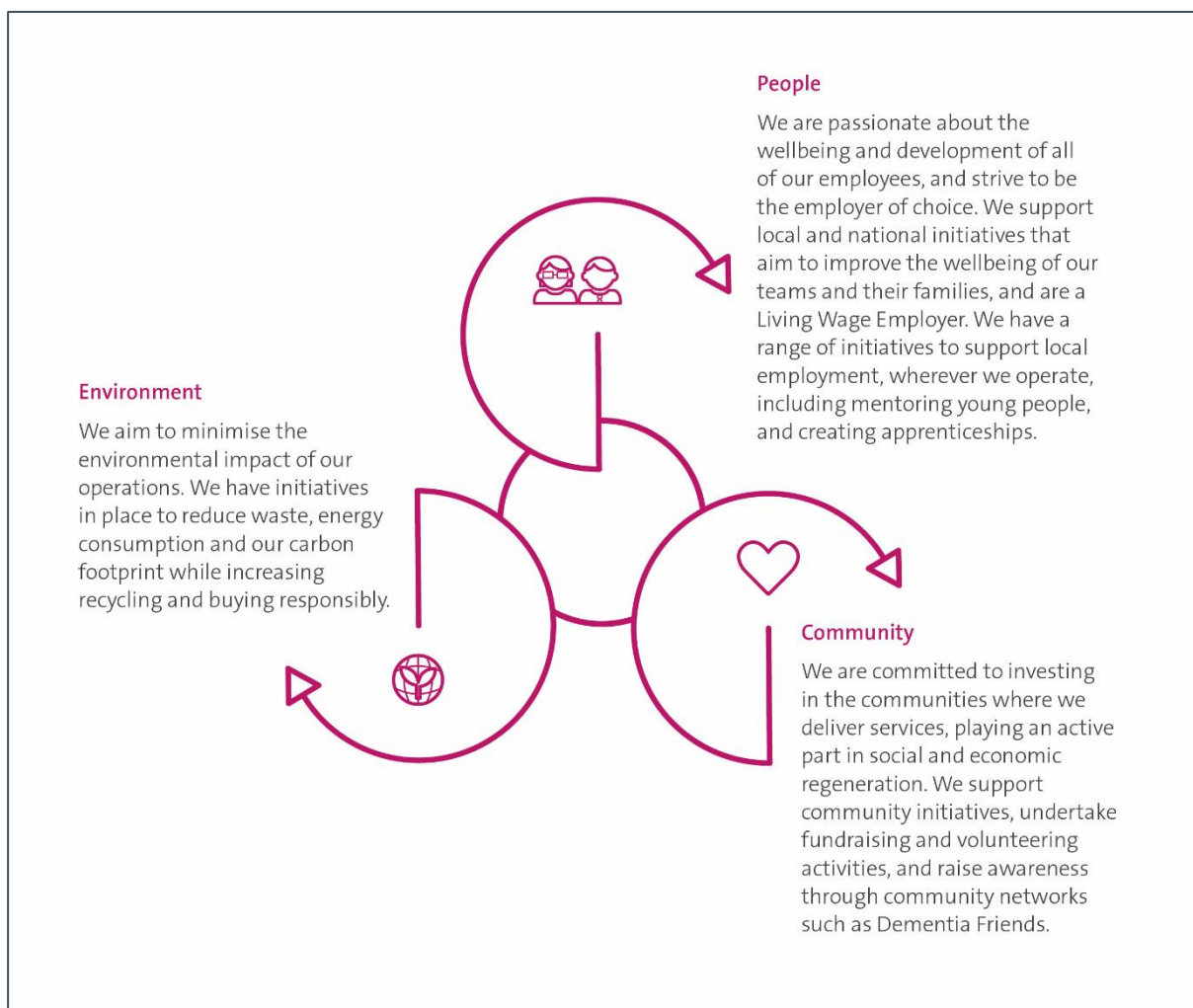
En el último ejercicio económico se ha evaluado a 115 proveedores. Sobre una escala de valoración de 1 a 5, la puntuación promedio obtenida ha sido de 2,83. Esta puntuación se encuentra en la zona de calificación como Bueno (entre 2 y 3,49).





Grupo de Interés

MEDIO AMBIENTE



1. Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Estamos comprometidos 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. 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 nuestros clientes y proveedores. 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 aprobó 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 causas y entidades en la lucha contra el Cambio Climático.

Esta política sirve de base para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental que Tunstall 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).

Objetivos

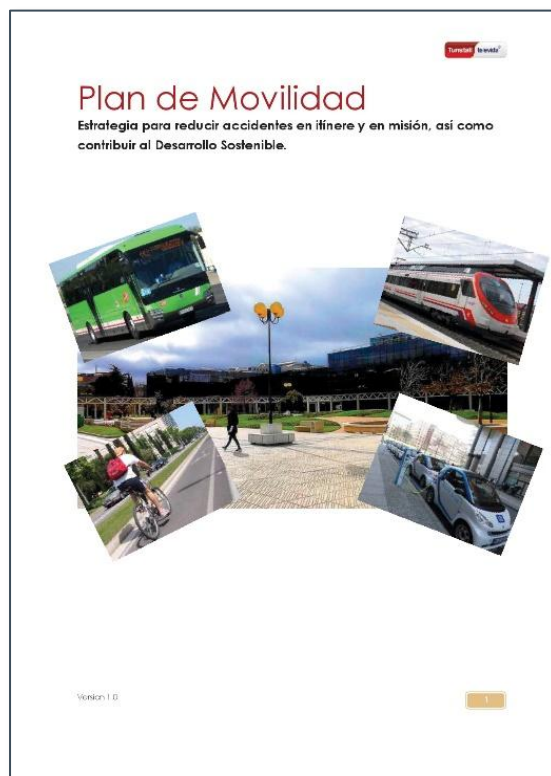
1. Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, en su versión de 2015.

Tunstall tiene implementado un Sistema de Gestión Ambiental, basado en la norma ISO 14001. El cumplimiento de los requisitos de esta norma es certificado por la entidad TÜV Rheinland.

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.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

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 desperdicios 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 los alimentos producidos –el equivalente a 1300 millones de toneladas valoradas en un billón de dólares aproximadamente– acaba pudriéndose en los cubos de la basura de los consumidores y los minoristas, o bien se estropea debido al transporte y las pérdidas 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 9.600 millones para 2050, harían falta casi 3 planetas para proporcionar las recursos naturales necesarios para mantener las vidas 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 otras 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: ONU
<https://undp.org/es/objetivos-12-garantizar-modalidades-de-consumo-y-produccion-sostenibles>

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-garantizar-modalidades-de-consumo-y-produccion-sostenibles>

ON POR EL

es para combatir sus efectos

fenómeno que y personas del global continúa en de gases de actualmente un niveles que se calcula que más hasta 2030, el planeta son calentamiento to del nivel del de los polos y los extremos, prolongados y de terrenos y inundaciones y

sectan además sobre la población, especialmente sobre los grupos más vulnerables, desplazados 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.

El cambio de actitudes se acelera a medida que más personas están recurriendo a la energía renovable y a otras soluciones para reducir las emisiones. Pero el cambio climático es un reto global que no respeta las fronteras nacionales. Las emisiones en un punto del planeta afectan a otros lugares lejanos. Es un problema que requiere que la comunidad internacional trabaje de forma coordinada y precisa de la cooperación internacional para que los países en desarrollo avancen hacia una economía baja en carbono.

"El ODS 13 pretende introducir el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta"

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



EL CAMBIO CLIMÁTICO EN CIFRAS

- Entre 1880 y 2012, la temperatura media mundial aumentó 0,85 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 otros cultivos importantes, de 40 millones 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 los últimos decenios desde 1979, con una pérdida de hielo de 1,07 millones de km² cada decenio.
- Dada la actual concentración y las continuas emisiones de gases de efecto invernadero, es probable que a finales de siglo el incremento de la temperatura mundial supere los 1,2 grados centígrados en comparación con el período comprendido entre 1850 y 1900 en todas las regiones menos en una. Las acciones del mundo según calentamiento 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 relacionadas con el cambio climático persistirán durante muchos siglos, a pesar de que se frenen las emisiones.
- Las emisiones mundiales de dióxido de carbono (CO₂) han aumentado casi un 50% desde 1990.
- Entre 2000 y 2010 se produjo un incremento de las emisiones mayor que en los tres decenios 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 los niveles preindustriales.

Fuente:
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-13-luchar-contras-el-cambio-climatico>

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 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: ONU
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-13-luchar-contras-el-cambio-climatico>

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 la organización, 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**.
- **Disminución del consumo eléctrico en la oficina**, 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 2016 se encargó a una consultora especializada la realización de una auditoría energética de los centros de trabajo del Grupo Tunstall, 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.

Las recomendaciones resultantes de esa auditoría han servido para implementar planes de eficiencia energética basados en una mejor gestión de los sistemas de iluminación y climatización.

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 la plantilla, 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 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 online 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. Reducción de los residuos generados

Más del 70% de los residuos que se generan en nuestra actividad están compuestos de papel y cartón.

La Dirección de Tunstall 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.

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 Teleasistencia se tratan a través de sistemas colectivos de gestión. Tunstall, en aplicación de su responsabilidad ampliada envía a gestores autorizados. De este modo garantizamos que todos los residuos peligrosos reciben un tratamiento adecuado, conforme a la normativa ambiental vigente.

En el 2017 Tunstall Ibérica gestionó la retirada de 19 toneladas de RAEEs, procedentes de diferentes clientes dentro del territorio español.

3. Aumentar la eficiencia de los procesos y actividad de los servicios de Atención Técnica de Tunstall.

Procurando el aumento de número de reparaciones de la tecnología de nuestros clientes, alargando la vida útil de nuestra tecnología. Manteniéndolos en la economía durante el mayor tiempo posible, y reduciendo la generación de residuos e implementando principios básicos de una economía circular en nuestra realidad empresarial.

4. Impulsar la aplicación de los principios de la Economía Circular.

A través de nuestro servicio técnico (SAT) reparamos y ponemos de nuevo en servicio un gran número de equipos de Teleasistencia, incluso si están fuera del periodo legal de garantía.

En el año 2017, se han reparado más de 4500 equipos de Teleasistencia, alargando la vida útil de muchos de ellos.

Tunstall

Facilitamos la vida independiente



Transformamos el hoy,
cuidamos del mañana

60
YEARS OF TUNSTALL
INNOVATION