



# Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.

**INFORME DE PROGRESO  
2018**

Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.  
Avda. de Castilla, 2 PE San Fernando.Edif. Múnich, 2ª planta  
Madrid

## Tabla de Contenidos

<b>01</b>	<b>Carta de Renovación del Compromiso</b>	<b>5</b>
<b>02</b>	<b>Perfil de la Entidad</b>	<b>9</b>
<b>03</b>	<b>Metodología</b>	<b>25</b>
<b>04</b>	<b>Análisis</b>	<b>27</b>
	<b>Clientes</b>	<b>29</b>
	<b>Empleados</b>	<b>43</b>
	<b>Proveedores</b>	<b>57</b>
	<b>Medio ambiente</b>	<b>59</b>
	<b>Anexo. Correlación de desafíos y ODS</b>	<b>63</b>



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Un año más, nos complace renovar el compromiso de nuestra organización con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

En este año, hemos reforzado nuestros servicios socio-sanitarios a las personas mayores y en situación de dependencia. No solo hemos incrementado el número de usuarios de este tipo de servicios, y ya son casi 325000, sino que hemos ampliado también su contenido a través de la implementación de distintos programas psicosociales específicos.

Estos últimos meses han servido también para consolidar un modelo de atención centrado en la persona (Respuesta Eficiente de Teleasistencia) que nos ha permitido, a nosotros y a las Administraciones Públicas titulares de los servicios que gestionamos, un uso más eficiente de los recursos. De este modo, ayudamos a la mejora de la calidad de vida, la seguridad y la salud de las personas mayores en su entorno social y familiar, así como a la sostenibilidad de los servicios sociales públicos.



Siendo la actividad principal de Tunstall Televida la prestación de servicios sociosanitarios de proximidad, nuestra contribución a la consecución de los ODS se mantiene enfocada en el **Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**. La atención de las necesidades de atención sanitaria, psicológica y social a las personas mayores desde una perspectiva integral y preventiva resulta una forma muy eficiente de ayudar al bienestar de este colectivo especialmente vulnerable.

Junto con los programas de **Salud Conectada** que ya iniciamos en años anteriores, hemos reforzando nuestros servicios de Teleasistencia con nuevos programas, tanto para las personas mayores como para su entorno familiar. En este sentido, hemos desarrollado un **Programa de Apoyo a Cuidadores (PTAC)**, destinado a las personas que ejercen las funciones de cuidadoras informales de familiares en situación de dependencia y que en muchas ocasiones están sometidas a una sobrecarga física, psicológica y emocional que afecta negativamente a su salud. También hemos llevado a cabo varios proyectos para la prevención del maltrato y el suicidio en personas mayores.

En otro plano de nuestra actividad, hemos reforzado el compromiso ambiental que la certificación del sistema de gestión con la norma **ISO 14001:2015** representa. Para ello, hemos implementado diferentes tipos de medidas para reducir nuestra Huella de Carbono, así como para el apoyo a distintas iniciativas de Sostenibilidad.

Nuestros próximos retos se encaminan a la ampliación de los productos y servicios sociosanitarios basados en las nuevas y enormes posibilidades de las tecnologías de información y comunicación.

San Fernando de Henares, a 15 de noviembre de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Abel Delgado Maya'.

Fdo. Abel Delgado Maya  
CEO- Chief Executive Officer Southern Europe







# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

**Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U.**

Tipo de empresa

**Empresa grande no cotizada**

Dirección

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

Localidad

**San Fernando de Henares**

Provincia

**Madrid**

Comunidad Autónoma

**Comunidad de Madrid**

Dirección Web

**<http://tunstalltelevida.es>**

Nombre del máximo cargo ejecutivo

**Abel Delgado Maya**

Persona de contacto

**Rafael Retana Ruíz**

Número total de empleados

**913**

Sector

**Otros**

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios  
**Prestación de servicios de Teleasistencia Domiciliaria fija y móvil. Servicios de Telemonitorización de la Salud.**

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

**24 - 48 millones**

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

**Empleados, Proveedores, Medioambiente, Clientes**

Criterios seguidos 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 *(Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso)*

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

Tunstall Televida (\*) es una empresa privada con vocación de servicio público, nacida de la unión del primer operador nacional de teleasistencia Televida Servicios Sociosanitarios y el grupo internacional Tunstall Healthcare, líder en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud.

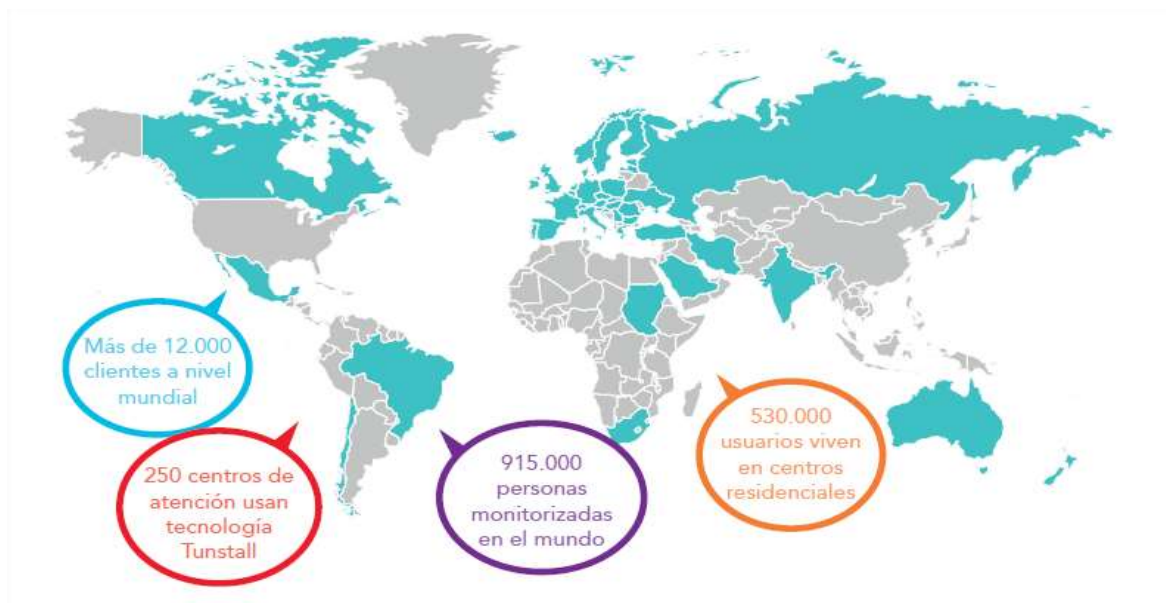
La compañía viene prestando el servicio de Teleasistencia desde que, en el año 1994, el IMSERSO la enmarca como una prestación dentro de la cartera de servicios sociales, por lo que somos una de las entidades pioneras en la puesta en marcha de este servicio en España y, en la aplicación de la tecnología al campo social.

Nuestro recorrido histórico en el sector público comenzó en Andalucía incorporando posteriormente otros territorios como Murcia, Catalunya, Euskadi, Castilla-La Mancha y Comunidad Valenciana, en todos los territorios prestamos servicios integrales y centrados en la persona que van desde la no dependencia hasta la dependencia, adaptando la intensidad del servicio y sus características a las necesidades de las personas usuarias.

Nuestra vinculación con la tecnología y el desarrollo del software que utilizamos, nos permite evolucionar e innovar para dotar al servicio de nuevas características y mejoras.

El grupo Tunstall Healthcare, de origen británico, mantiene presencia en el sector desde 1957. Es número uno mundial en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud. Cuenta con más de 4 millones de usuarios en 51 países.

(\*) Tunstall Televida es la marca comercial de TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SLU. El alcance de este informe de progreso incluye **TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SLU.**



En la actualidad, Televida Servicios Sociosanitarios atiende en España a más de 310.000 personas, lo que supone el 39% del sector público de Teleasistencia. Nuestro modelo de servicio centrado en la persona está ya implantado con éxito en la mayor parte de los que territorios en los que operamos.

- La compañía cuenta con más de 900 profesionales en 6 delegaciones territoriales, 15 oficinas provinciales y una sede corporativa en la C.A. de Madrid.



Contamos con la confianza de más de 1.000 entidades públicas.

- Estamos presentes en 7 comunidades autónomas: Andalucía, Catalunya, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Euskadi, Madrid y Murcia.
- Mantenemos la confianza de nuestros clientes desde hace más de 10 años.
- Proporcionamos el 70% de la tecnología de teleasistencia (software para las plataformas de atención y terminales). A través de Tunstall Ibérica SAU.

TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SLU tiene por objeto social la realización y desarrollo de las siguientes actividades:

- La explotación del sistema de teleasistencia mediante su servicio básico de recepción y respuesta de llamadas y avisos, cursados y originados por personas mayores, discapacitadas o dependientes que protagonicen situaciones de aislamiento, soledad, enfermedad o similares, y realizados bien a través de dispositivos instalados de forma fija en los propios domicilios, bien a través de dispositivos móviles, pudiendo prestar, así mismo, servicios complementarios opcionales o de servicio básico anteriormente referenciado, derivado de este, en el ámbito de la seguridad especializada para este colectivo de usuarios.
- La prestación de servicios de ayuda a realizar en los propios domicilios del colectivo anteriormente referido, entendiendo dicha ayuda como aquella que tiene por objeto facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal en las actividades de la vida diaria y en las actividades domésticas en dichos domicilios, prevenir el deterioro individual o social de los usuarios, promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia previniendo situaciones de crisis personal o familiar y prestando atenciones y servicios de carácter doméstico, social y rehabilitador a los individuos y familias que se hallen en situación de especial necesidad, incapacidad o dependencia contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, y evitando con ello y en lo posible, la institucionalización mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, preventivo y social.

## **¿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 de 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).

Nuestra adhesión a Pacto Mundial se ha comunicado a nuestros principales clientes y colaboradores.

## **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**

**Año calendario**

## **Ciclo de presentación del Informe de Progreso Anual**

### **Notas**

<http://www.tunstalltelevida.es>

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

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

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

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

**No**

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

**No**

## **¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?**

**No**

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

- **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.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente de Tunstall Televida, se han analizado las diferentes “partes interesadas” considerando sus necesidades y expectativas en un sentido amplio.



Partes interesadas	Necesidades	Expectativas
<p><b>Personas usuarias de los servicios de Teleasistencia domiciliaria</b> (usuarios públicos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio de preste en las condiciones comprometidas</li> <li>• Recibir información clara y completa del servicio</li> <li>• Contar una tecnología eficiente y segura en su funcionamiento</li> <li>• Que sus quejas y reclamaciones sean atendidas con eficacia</li> <li>• Que el servicio de Teleasistencia se ajuste a sus necesidades específicas dentro de las alternativas posibles</li> <li>• Que se garantice la privacidad de su información personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio ofrecido por Tunstall Televida incluya prestaciones adicionales a las inicialmente previstas</li> <li>• Que la información recibida se adapte a sus capacidades de comprensión</li> <li>• Que la tecnología no genere molestias adicionales o requiera visitas frecuentes de mantenimiento</li> <li>• Que el servicio sea gratuito</li> <li>• Que Tunstall Televida haga una revisión de las condiciones del servicio ante cualquier posible variación de la situación de la persona usuaria</li> <li>• Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información</li> </ul>

<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<p><b>Personas usuarias de los servicios de Teleasistencia domiciliaria</b> (usuarios privados)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio de preste en las condiciones comprometidas</li> <li>• Recibir información clara y completa del servicio</li> <li>• Contar una tecnología eficiente y segura en su funcionamiento</li> <li>• Que la facturación de los servicios se haga de acuerdo al precio pactado</li> <li>• Que se garantice la privacidad de su información personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio ofrecido por Tunstall Televida incluya prestaciones adicionales a las inicialmente previstas</li> <li>• Que la información recibida se adapte a sus capacidades de comprensión</li> <li>• Que la tecnología no genere molestias adicionales o requiera visitas frecuentes de mantenimiento</li> <li>• Que se ofrezcan facilidades para el pago del servicio</li> <li>• Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información</li> <li>• Que Tunstall Televida actualice la instalada en el domicilio para ofrecerle las alternativas más avanzadas</li> </ul>
<p><b>Familiares de personas usuarias de Servicios de Teleasistencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de información clara y completa del servicio que va a recibir su familiar</li> <li>• Ser informado previamente de los requisitos técnicos que requiere el Servicio de Teleasistencia</li> <li>• Que sus quejas y reclamaciones sean atendidas con eficacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información de cualquier incidencia que ha tenido la persona usuaria</li> <li>• Recibir una comunicación rápida y completa de las situaciones que requieran su intervención (Ej emergencia o acceso al domicilio)</li> </ul>
<p><b>Cuidadores no profesionales de personas dependientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información de las características del servicio que recibe la persona dependiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir apoyo psicológico por parte del Servicio de Teleasistencia</li> <li>• Que Tunstall Televida desarrolle programas de atención y apoyo específicos para personas cuidadoras</li> </ul>
<p><b>Usuarios potenciales de Servicios de Teleasistencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir una información clara y precisa del servicio de Teleasistencia cuando hacen alguna consulta sobre el mismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de canales de información fáciles y accesibles para consultar información sobre este tipo de servicios</li> </ul>



Partes interesadas	Necesidades	Expectativas
<b>Cientes Institucionales (Administraciones Públicas) de servicios de Teleasistencia.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir de Tunstall Televida ofertas adaptadas a los requisitos del Servicio Solicitado en tiempo y forma</li> <li>• Que los servicios se desarrollen en los términos contratados o acordados</li> <li>• Recibir información periódica del desarrollo de los servicios en los términos acordados</li> <li>• Que la tramitación de los cobros de servicios (facturación) se realice en los tiempos y métodos acordados</li> <li>• Que se garantice la privacidad de la información de las personas usuarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir ofertas para sus licitaciones de servicios que mejoren los requisitos del pliego desde un punto de vista técnico y económico</li> <li>• Que durante el periodo de ejecución de los contratos se ofrezcan nuevas mejoras en los servicios</li> <li>• Recibir de Tunstall Televida información adicional que supere los mínimos acordados</li> <li>• Que los requerimientos adicionales sean atendidos con prontitud y eficacia</li> <li>• Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información</li> <li>• Que se informe de cualquier aspecto relacionados con la administración de datos personales de las personas usuarias</li> </ul>
<b>Responsables políticos de Administraciones Públicas contratantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio de Teleasistencia se desarrolle de modo que contribuya a la buena imagen de los servicios sociales públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Tunstall Televida colabore en la iniciativas de divulgación de los servicios sociosanitarios promovidas por las Administraciones Públicas</li> </ul>
<b>Técnicos de Administraciones Públicas contratantes (Servicios sociales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información periódica del desarrollo del servicio de Teleasistencia</li> <li>• Participar en el análisis de casos</li> <li>• Proceder al alta de usuarios en el Servicio de Teleasistencia en los plazos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información de casos de interés social detectados desde el Servicio de Teleasistencia</li> <li>• Recibir información adicional sobre casos de interés</li> <li>• Llevar a cabo las altas en plazos inferiores a los máximos establecidos</li> </ul>

<b>Partes interesadas</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<b>Proveedores de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información de las características del servicio solicitado</li> <li>• Establecer compromisos contractuales en los que se determinen las condiciones de realización del servicio</li> <li>• Recibir de Tunstall Televida información sobre los criterios utilizados para la evaluación de su desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información complementaria que les ayude a una mejor prestación del servicio</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información clara para la colaboración solicitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Tunstall Televida facilite los recursos requeridos para la colaboración</li> </ul>
<b>Entidades con las que existen alianzas de colaboración (Ej. GSR, IMQ, Qida,...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la colaboración quede recogida en acuerdos documentados</li> <li>• Disponer de información para el desarrollo de la colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la colaboración (alianza) se desarrolle en términos satisfactorios para ambas partes</li> <li>• Que cualquier discrepancia en los acuerdos se resuelva de forma amistosa entre las partes</li> </ul>
<b>Organizaciones sindicales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que por parte de Tunstall Televida se respete la normativa laboral</li> <li>• Que se respeten los derechos de los trabajadores en materia de representación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que puedan negociarse con Tunstall Televida condiciones más ventajosas que las ofrecidas por la normativa o los convenios colectivos</li> <li>• Que exista una comunicación fluida y eficaz con el Dpto. de RR.HH. de Tunstall Televida</li> </ul>
<b>Asociaciones empresariales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Tunstall Televida colabore con las asociaciones empresariales del sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Tunstall Televida participe en los foros sectoriales</li> </ul>

Partes interesadas	Necesidades	Expectativas
<b>Trabajadoras y trabajadores de Tunstall Televida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El respeto por parte de Tunstall Televida de sus obligaciones empresariales</li> <li>• Disponer de los recursos y medios técnicos para el desarrollo adecuado de su actividad</li> <li>• Recibir la formación suficiente y adecuada para el desempeño del puesto de trabajo</li> <li>• Contar con información suficiente y actualizada para realizar su actividad</li> <li>• Que se garantice su seguridad y salud durante su trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los medios proporcionados por Tunstall Televida sean adaptados a las características personales</li> <li>• Recibir formación adicional por parte de la empresa orientada también a su desarrollo personal y profesional</li> <li>• Disponer de una acceso fácil a la información</li> <li>• Que Tunstall Televida promueva iniciativas de Empresa Saludable</li> </ul>
<b>Grupo Tunstall Healthcare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la actividad de Tunstall Televida se realice en condiciones controladas desde el punto de vista empresarial y financiero</li> <li>• Que se respeten las directrices marcadas para la gestión de Tunstall Televida</li> <li>• Que no se produzcan situaciones que puedan afectar a los resultados de la organización o a su imagen (marca Tunstall)</li> <li>• Recibir información periódica de la situación de la compañía y de su entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la gestión de Tunstall Televida ofrezca altos niveles de confianza</li> <li>• Que las directrices se apliquen con prontitud y eficacia, evaluando los resultados</li> <li>• Que Tunstall Televida analice sus riesgos y establezca medidas de prevención y control eficaces</li> <li>• Que la información recibida supere los mínimos requeridos</li> </ul>
<b>Empresas de la competencia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la actividad de Tunstall Televida se lleve a cabo en el marco de las reglas del mercado</li> <li>• Que se puedan establecer acuerdos de cooperación para determinados asuntos de interés común</li> </ul>

Partes interesadas	Necesidades	Expectativas
<b>Instituciones de ámbito sociosanitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer acuerdos previos de colaboración (Ej. Custodia de llaves)</li> <li>• Recibir por parte de Tunstall Televida de la información suficiente para realizar sus intervenciones (Ej. SEM, 112)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir apoyo por parte de Tunstall Televida en determinados casos</li> </ul>
<b>ONGs (voluntariado)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer con Tunstall Televida acuerdos de colaboración</li> <li>• Recibir de Tunstall Televida información adecuada para desarrollar sus actividades de voluntariados (Ej. Amics de la Gent Gran)</li> </ul>	
<b>Entidades de certificación/acreditación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de información adecuada para realizar su actividad auditora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que por parte de Tunstall Televida se facilite la realización de las auditorías</li> </ul>

## Naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

**Tunstall Televida** forma parte del grupo internacional **Tunstall Healthcare**, como filial del mismo 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.

## Medición del progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores

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

- **Mediante la definición de objetivos específicos**, normalmente de carácter anual, en el marco de los sistemas de gestión implementados (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, etc.). El seguimiento de estos objetivos se realiza por medio de indicadores específicos establecidos ad hoc para cada caso. Asimismo, desde el Departamento de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social se hace un seguimiento periódico de las actividades y de los resultados obtenidos, de acuerdo con la planificación previa establecida.
- **Mediante la incorporación de los principios a la gestión de los distintos procesos de la organización**. De este modo, tanto la definición de los propios procesos como los procedimientos, instrucciones y directrices internas que establecen la forma de llevar a cabo las distintas actividades, incluyen aspectos orientados al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial. Asimismo, se dispone de cuadros de mando con indicadores generales y específicos para el seguimiento de los procesos, que sirven para evaluar el avance en el desarrollo de los mismos. Nuestro Comité de Dirección utiliza estos indicadores para la evaluación del desempeño de los procesos y el establecimiento de estrategias empresariales.

## Estructura de gobierno y procesos de decisión para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial.

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



## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

**Proyectos de colaboración y acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas** (UNICEF, UNWOMEN, *Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.*)

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 Teleasistencia, llevamos a cabo programas de prevención del maltrato y apoyo psicosocial a las personas cuidadoras, fundamentalmente mujeres.

Recientemente Tunstall Televida ha recibido el Premio Senda a la Prevención de Violencia de Género por su innovador protocolo de prevención y detección de maltrato a través de su servicio de teleasistencia.

El Grupo Senda y la Fundación Mayores de Hoy hicieron así un reconocimiento al trabajo innovador de Tunstall Televida en la creación de un protocolo de prevención de maltrato a través del servicio de teleasistencia, que incluye acciones dirigidas a la sensibilización y concienciación sobre el maltrato a personas mayores.

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 relación con el **Objetivo nº 11 – Ciudades sostenibles**, 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. 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 permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



11



3



4



4

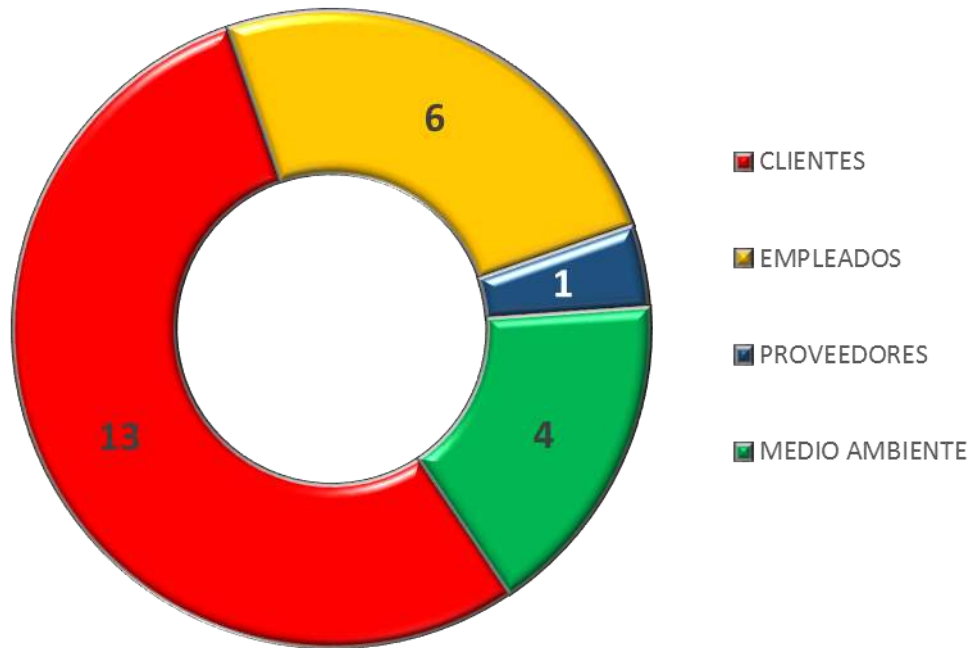
Desafíos u Oportunidades  
contemplados

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

### MEDIDAS CLASIFICADAS POR GRUPOS DE INTERÉS





## Grupo de interés CLIENTES

El servicio de Telesistencia de Tunstall Televida se presta a través de la línea telefónica durante las 24 horas del día, todos los días del año, desde una central de telesistencia atendida por profesionales específicamente cualificados, capaces de ocuparse de las necesidades de las personas usuarias y/o movilizar los recursos necesarios en caso de emergencia social o sanitaria.

El mercado de Tunstall Televida en España es el de los Servicios Sociales y en concreto el que tiene que ver con la telesistencia básica y avanzada, dentro y fuera del domicilio. En la actualidad Tunstall Televida es el principal operador en la prestación de servicios de telesistencia.

Los sectores de actividad en los que presta servicio Tunstall Televida son los que determinan los siguientes CPV (Common Procurement Vocabulary - Vocabulario Común de Contratación Pública):

- 85300000-2 Servicios de asistencia social y servicios conexos
- 85310000-5 Servicios de asistencia social
- 85311000-2 Servicios de asistencia social con alojamiento

- 85311100-3 Servicios de bienestar social proporcionados a ancianos
- 85312000-9 Servicios de asistencia social sin alojamiento

Tunstall Televida presta servicio principalmente para las administraciones públicas, basándose en un modelo de colaboración público privada. Las Administraciones públicas contratan a Tunstall Televida según los procedimientos que marca la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, determinando las características del servicio a prestar a los ciudadanos/as en función de los Pliegos vinculados al procedimiento de contratación, de la oferta presentada y del resto de legislación vigente.

Según datos a cierre de 2018 Tunstall Televida representaba el 42% del mercado público de telesistencia.



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

El centro de atención funciona las 24 horas del día, los 365 días del año

- Atención inmediata ante situaciones de emergencia.
- Atención psicosocial y compañía.
- Recordatorios personalizados.
- Asesoramiento e información.
- Control y seguimiento del estado de la persona usuaria.



### ATENCIÓN PRESENCIAL

Departamento de coordinación:

- Visita de alta.
- Tratamiento de casos e incidencias.
- Coordinación con los agentes públicos.

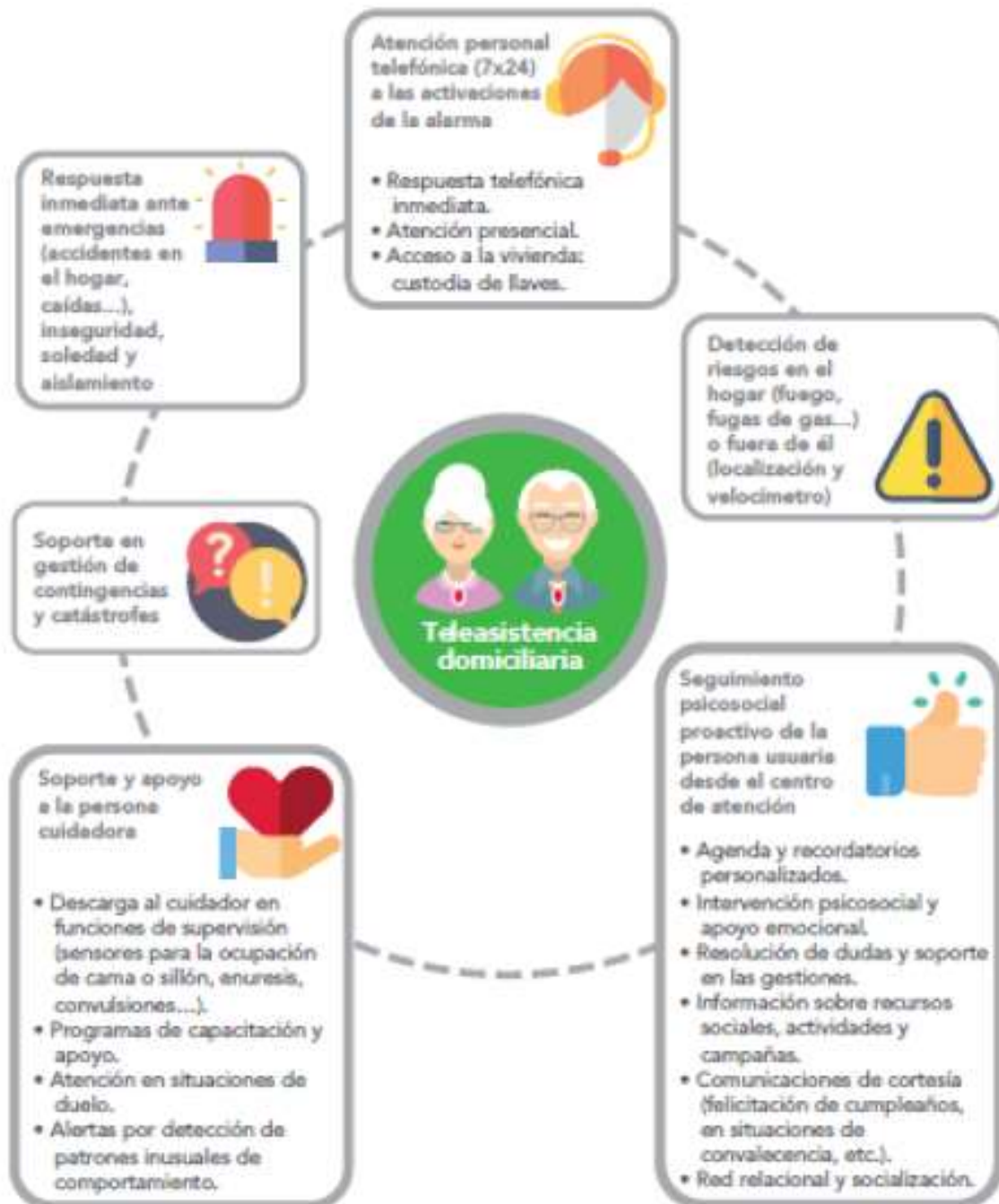
Unidades móviles:

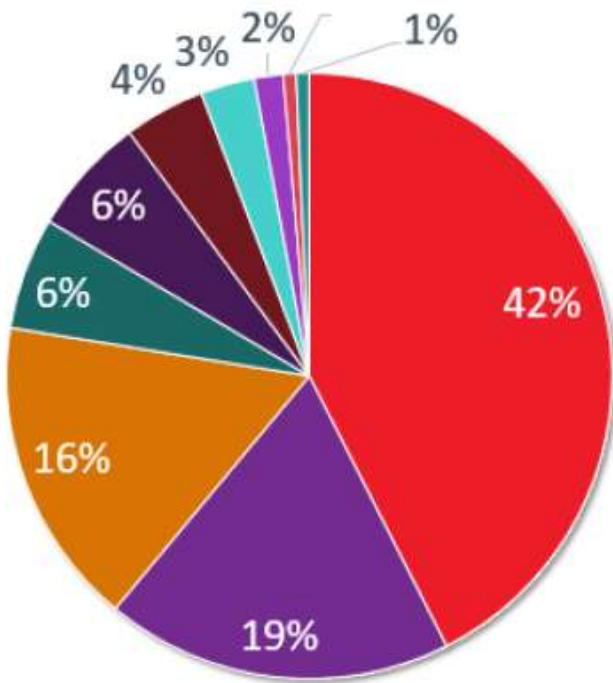
- Atención de emergencias: no responde, caídas o accidentes en el hogar, fallecimiento, apoyo a los servicios de emergencias...

Intervención técnica:

- Instalación de la tecnología.
- Retirada de la tecnología.
- Mantenimiento y resolución de incidencias técnicas.







% mercado TAD público

- TELEVIDA SERV. SOCIOSSANITARIOS, S.L.U.
- SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A. (ATENZIA)
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA DIV. TELEASISTENCIA
- ILUNION SOCIOSSANITARIO, S.A.
- ASISPA
- GRUPO DOMUSVI
- EULEN SERVICIOS SOCIOSSANITARIOS, S.A.
- CLECE, S.A. (DIVISIÓN MAYORES)
- FERROVIAL SERVICIOS, S.A.
- SANIVIDA, S.L.

Fuente: Informe SAD y TAD ALIMARKET Dic 2018

## Fomentar la Calidad a todos los niveles de la organización

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 y otros grupos de interés.

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 los recursos.

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.





## **POLÍTICAS**

### **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

#### **Observaciones Genéricas**

El Sistema de Gestión Integrada de Tunstall Televida se basa en una **política de Calidad** que recoge los principios de nuestra organización:

- 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.

#### **OBJETIVOS**

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

Actualizar esta política cuando sea necesario y comunicarla a todos nuestros clientes, así como a otros grupos de interés (proveedores, colaboradores, empleados,...)

[Descargar documento adjunto](#)

## **ACCIONES/PROYECTOS**

### **CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015**

#### **Comentarios**

Tunstall Televida ha implementado y certificado un Sistema Integrado de Gestión que incluye los requisitos de la norma **ISO 9001:2015**. Además, para los servicios de Telesistencia ha implementado y certificado un sistema de gestión específico basado en el cumplimiento de la norma **UNE 158401:2007**. De ese modo se asegura, a través de las auditorías de terceros, que los servicios prestados por Tunstall Televida cumplen los estándares de calidad establecidos.

#### **Objetivos**

- 1. Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. En el mes de octubre de 2018 se realizó la auditoría de renovación del certificado.
- 2. Obtener el reconocimiento del SGC a través de su certificación** por una entidad independiente de reconocido prestigio.
- 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.



## Satisfacción de los clientes

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.



## POLÍTICAS

### CARTA DE DERECHOS DEL CLIENTE

#### Comentarios

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).

Estos compromisos incluyen la prestación del servicio en las condiciones especificadas, así como el cumplimiento de ciertos indicadores de calidad. De ello 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 servicios.

**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 de los clientes para satisfacer sus expectativas.
- **Liderazgo.** Para que el personal pueda involucrarse con el logro de los objetivos de la organización.
- **Compromiso y Competencias de las Personas.** Para aprovechar las habilidades del personal en su beneficio y el de la organización.
- **Gestión de Procesos.** En la idea alcanzar los resultados de manera más eficiente.
- **Mejora continua.** 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.

## ACCIONES/PROYECTOS

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

#### Comentarios

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 de muestreo 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.

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. Durante el año 2018 se han realizado encuestas de satisfacción en todos los territorios y servicios gestionados por Tunstall Televida. El estudio de la satisfacción de las personas usuarias se ha ampliado a los servicios de Teleasistencia de: DIPSALUT, Ayuntamiento de Girona y Ayuntamiento de Castellón. Esto ha supuesto un aumento del tamaño de la muestra en 386 unidades, para llegar a un total de 2324 y manteniendo el error muestral en el 2,1% para un universo de estudio 311.680 personas usuarias.

A esto hay que añadir las 800 personas entrevistadas en la encuesta de usuarios del Ayuntamiento de Barcelona, con lo que se ha consultado a más de **3300 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 valoración de la **Satisfacción General** con el Servicio de Teleasistencia recibido ha obtenido en 2018 una puntuación promedio de **4,55** sobre 5.

El **ISM** (Índice de Satisfacción Media) ha obtenido para el conjunto de los estudios una puntuación de 4,45 sobre 5. Este dato es un 2,3% superior al obtenido en el conjunto de estudios de 2017 (4,35).

Ambos indicadores dan idea de una situación de estabilidad en el nivel de satisfacción de las personas usuarias. 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.

**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.

Un indicador que se considera importante es el que se obtiene de la respuesta a la pregunta sobre la valoración de la Satisfacción General con el Servicio de Teleasistencia. En el estudio de 2018 esta pregunta una puntuación media ponderada de 4,55 sobre 5. En cuanto a la utilidad percibida del Servicio, el 90,82% de las personas usuarias considera que la Teleasistencia les ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones.

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL**

### **Comentarios**

En Tunstall Televida nos parece 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

En el año 2018 se han dirigido encuestas al 100% de los responsables y técnicos de las organizaciones clientes de Tunstall Televida. La ampliación del número de contactos disponibles ha permitido también obtener un mayor número de respuestas (119) que en 2017 (71). Con ello se ha conseguido un error de muestreo (e) del 8% con un nivel de confianza (NC) del 95%.

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. Los resultados de las encuestas realizadas en 2018 han dado como resultado un Índice de Satisfacción Media (ISM) de todos nuestros clientes institucionales por encima de 4,26 sobre una escala de 5.

## OBJETIVOS

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

3. **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.

## ACCIONES/PROYECTOS

### ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS

#### Comentarios

En Tunstall Televida nos preocupamos por adaptar permanentemente nuestro modelo de prestación de servicio constantemente con el objetivo de ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades de las personas que atiende, el entorno en el que se desarrollan y la idiosincrasia del territorio en el que viven.

Nuestro sistema de valoración permite proporcionar una respuesta personalizada a cada persona usuaria, mediante un programa abierto y flexible.

#### Teleasistencia avanzada

Permite prescindir de excesivas llamadas de control y ofrecer un servicio menos invasivo sin renunciar a la seguridad que necesita la persona usuaria. Estos dispositivos facilitan información inmediata en caso de detectar situaciones de riesgo, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la independencia y autonomía de la persona.

#### Campañas de promoción de la autonomía personal y del envejecimiento activo y hábitos de vida saludable

Fomentan la autonomía personal con la incorporación de hábitos de vida saludables y con el incremento de la participación social de las personas usuarias en su comunidad, convirtiéndolos así en sujetos activos de la vida de su entorno.

Se dirigen a seis áreas principales:



#### Atención en catástrofes

Avisos a personas afectadas en caso de activación de planes de emergencia, difusión de recomendaciones y medidas de protección, localización y seguimiento de personas afectadas.



## Prevención del deterioro cognitivo asociado a la edad

Nuestra organización trabaja en la prevención del deterioro cognitivo asociado a la edad. Con este programa se entrena la memoria, las habilidades visoespaciales y de comunicación a través del uso de la tecnología. Las personas usuarias cuentan con juegos de entrenamiento cognitivo que adaptan su dificultad de forma automática en función del nivel cognitivo de cada usuario.

### OBJETIVOS

- Ofrecer a las personas usuarias servicios de Teleasistencia cada vez más completos y adaptados a sus necesidades físicas, psicológicas y sociales.

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD)

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 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es un elemento esencial para el desarrollo de nuestra actividad empresarial.

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:

- 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.



## **POLÍTICAS**

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### **Comentarios**

Tunstall Televida ha implementado un Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma UNE-EN ISO 27001:2013. 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 normas 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 una Responsable de la Seguridad de la Información 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.

Durante el año se han realizado varias acciones formativas para dar a conocer la política de seguridad de la información y las medidas para la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

## **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.

## ACCIONES/PROYECTOS

### SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

#### Comentarios

Conscientes de la importancia de asegurar la confidencialidad, integridad y privacidad de la información que manejamos relativa de las personas usuarias de nuestros servicios y dada la relevancia que tienen los Sistemas de Información en el negocio, la Dirección de Tunstall Televida ha establecido 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.



#### Objetivos

Extender el alcance del Sistema de Gestión de la Información y la certificación ISO 27001:2013





# Grupo de interés EMPLEADOS

# Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

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.

Tunstall Televida tiene documentados, entre otros, los siguientes procedimientos y planes relativos a la gestión de los profesionales que trabajan en la compañía:

- Selección del personal, incluyendo Manual de Bienvenida y prácticas tutorizadas en puesto.
- Entrevista de retorno: se aplica cuando algún trabajador vuelve a su puesto después de una baja de larga duración, con un training específico y una adaptación personalizada para que se haga mucho más fácil y efectiva su reincorporación
- Evaluación por competencias (evaluaciones 360º para el personal de nueva incorporación y para toda la plantilla por parte de sus responsables).
- Formación (con planes anuales de formación por cada proyecto / Delegación y personalizados según el puesto de trabajo).
- Procedimiento de fidelización del personal: reciclaje y promoción
- El Plan de igualdad de Tunstall Televida (en proceso de registro en la DG de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social)
- Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (incluyendo planes de prevención de riesgos laborales específicos para cada servicio)

## POLÍTICAS

### POLÍTICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



#### Comentarios

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.

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 2018 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.

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 Teleasistencia.

#### 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.

## **ACCIONES/PROYECTOS**

### **FORMACIÓN (General para el puesto)**

#### **Comentarios**

Aunque la actividad de Tunstall Televida tiene una indudable base tecnológica, la atención a personas 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.

Tunstall Televida elabora de manera anual un **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. Durante el año 2018 se realizaron en Televida 348 acciones formativas, que completaron 23396 horas de formación. En estas acciones formativas participaron 2362 alumnos.

En el conjunto de centros de Televida, el promedio de horas de formación fue de 25,96 h/empleado.

En relación a la formación/entrenamiento en el puesto de trabajo, en este ejercicio se han realizado los siguientes tipos de acciones formativas:

- Estrategias comunicativas para la atención de personas con dificultades de comunicación.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Formación de reciclaje en equipos y dispositivos.
- Formación inicial especializada en los puestos de trabajo según los perfiles (Centro de Atención, Instalción, Unidades Móviles, etc).
- Acompañamiento en el proceso de duelo.
- Protocolo de actuación ante la detección de posible maltrato en los usuarios.

- Evaluación, intervención y seguimiento de la conducta suicida como medida preventiva.
- Concienciación y sensibilización sobre el suicidio en las personas mayores.
- Programa de asesoramiento para la prevención de caídas.
- Prevención de agresiones e intervenciones domiciliarias.

En relación con el desarrollo de competencias, se han realizado acciones formativas del tipo:

- Comunicación y trabajo en equipo.
- Dirección y desarrollo de personas.
- Taller de Feedback.
- Gestión del tiempo.
- Liderazgo y motivación.
- Gestión de la resiliencia.

#### **Objetivos**

Desarrollar planes de formación adaptados a las necesidades y expectativas de los trabajadores y trabajadoras, contando con su participación.

## **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.

## **POLÍTICAS**

### **CÓDIGO ÉTICO y de CONDUCTA**

#### **Comentarios**

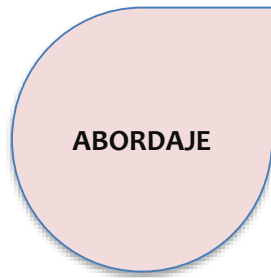
Tunstall Televida asume el compromiso de desarrollar todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación en los que desarrolla su actividad, por lo que se exige que los empleados/as cumplan estrictamente con la legalidad vigente en cada momento y respeten íntegramente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

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.

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 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.

#### **OBJETIVOS**

- **Evaluar y controlar el riesgo potencial de responsabilidad penal de la compañía.**

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

### Comentarios

Tunstall Televida ha implementado una política de prevención de la corrupción y el soborno, enmarcada dentro del Sistema de gestión de compliance y el plan de prevención de delitos, esta política además está alineada con la política del Grupo Tunstall Healthcare a nivel internacional.

En esta Política se establecen las medidas que todos los empleados han de tomar para prevenir el soborno y la corrupción en todas sus formas.

En este documento se recoge quien debe ajustarse a esta Política, cómo ha de cumplirse con lo dispuesto en ella, y lo que ocurre en caso de su incumplimiento. Asimismo se especifican cuáles son las conductas que quedan prohibidas.

Para el conocimiento de esta Política se ha establecido una Formación obligatoria para todos los empleados.

La Política de viajes, gastos regalos, hospitalidad y entretenimiento, se encuentra incluida en la anterior y tiene por objetivo el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas nuestras relaciones comerciales. Para ello se exige el cumplimiento con la normativa española y las buenas prácticas internacionales, evitando que los empleados y la propia organización se vean vinculados a cualquier oferta, pago, solicitud o aceptación de sobornos, en cualquiera de sus modalidades.

En este sentido, se espera que cualquier miembro de Tunstall Televida:

- Se comporte con honestidad, dando buen ejemplo;
- Haga un uso adecuado de los recursos de Tunstall Televida en el mejor interés de la empresa;
- No pague o acepte sobornos o comisiones ilegales;
- Haga una clara distinción entre los intereses de Tunstall Televida y sus intereses privados, evitando en todo caso posibles conflictos de interés. Para ello, se evitará aceptar, invitaciones u otras ventajas que pudieran contradecir este principio;
- Informar de incidentes en relación con el cumplimiento de la Política de Anticorrupción y Anti-Soborno.

## OBJETIVOS

- Extender el conocimiento de la política anticorrupción a toda la organización, actualizando su contenido.

## ACCIONES Y PROYECTOS

### CONCIENCIACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

#### Comentarios

Enmarcado dentro del sistema de gestión de prevención de delitos, Tunstall Televida cuenta con un procedimiento PR-CNP-003: Procedimiento de «FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO PENAL».

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática que utiliza Tunstall Televida para llevar a cabo el proceso de toma de conciencia por parte de todo el personal y la formación obligatoria en materia de cumplimiento normativo penal. Este proceso implica:

- Planificación de las acciones de concienciación y formación, teniendo en cuenta los recursos y medios a emplear, así como los objetivos de las acciones formativas.
- Evaluación y registro de las acciones formativas llevadas a cabo.

Este procedimiento alcanza a toda la compañía en lo relativo a la concienciación y en cuanto a la formación, se distinguen dos niveles diferentes según la criticidad de las funciones y operaciones que realizan los profesionales de la compañía:

- Nivel específico: formación para aquellos profesionales que ocupan posiciones especialmente expuestas a riesgos penales cuya actividad consiste en interactuar directamente con clientes (privados o administraciones públicas), proveedores, socios de negocio y/o personas usuarias de los servicios cuando sus actuaciones puedan comportar un riesgo directamente relacionado con un delito penal. En esta formación se especifican y concretan delitos penales relacionados directamente con el alcance de sus funciones.

- Nivel general: el resto de profesionales cuya posición no está especialmente expuesta a la comisión de delitos penales, reciben una formación de carácter general en compliance penal.

La responsabilidad de la planificación y contenido de las acciones de concienciación y formación recae sobre el área jurídica y en concreto sobre el CCO de la compañía, mientras que la ejecución y registro de dichas acciones será competencia del área de Recursos Humanos.

#### OBJETIVOS

- Concienciar a los empleados/as de Tunstall Televida sobre las normas de conducta internas y el respeto a la normativa.

### CANAL DE DENUNCIAS (COMPLIANCE)

#### Comentarios

Tunstall Televida tiene como objetivo realizar negocios con los más altos estándares de ética, honestidad e integridad, y reconoce el importante papel que tiene cada profesional que desempeñar para mantener este objetivo. Se recomienda a todos los empleados preocupados por cualquier forma de mala práctica, acción indebida o mala conducta de la compañía, sus empleados u otras partes interesadas que informen sobre el asunto a través del canal de denuncias habilitado a tal fin.

Creemos que es esencial crear un entorno en el que se sientan capaces de plantear cualquier asunto de preocupación sin temor a que se tomen medidas disciplinarias contra ellos, que se tomen en serio y que los asuntos se investiguen de manera apropiada y, en la medida de lo posible, manteniendo la confidencialidad. Tunstall Televida cree que cualquier empleado que conozca un acto ilícito en cualquiera de sus formas no debe permanecer en silencio. Nos tomamos muy en serio todos los asuntos de mala praxis, acciones impropias o malas acciones y se recomienda a los profesionales encarecidamente que informen de aquellas situaciones o comportamientos que no estén de acuerdo con la política.

### Canal de denuncias "Safecall"

Desde nuestra matriz en Reino Unido, se está introduciendo un nuevo proceso consistente en habilitar una línea confidencial o canal interno de denuncias a través de un servicio externo (llamado "Safecall"), para que los profesionales tengan la posibilidad de plantear cualquier preocupación que puedan tener sobre una conducta potencialmente poco ética o una actividad ilegal dentro de la organización.

Se trata de un método alternativo de información destinado a ser utilizado en aquellos casos en los que no desees, por la razón que sea, establecer un contacto directo con alguien dentro de la empresa sobre dicho tipo de conducta o actividad.

Cada empleado/a del Grupo, debe respetar, sin reservas, los principios y valores de nuestra empresa y, de ese modo, contribuir a la protección de nuestro entorno ante cualquier práctica corrupta. Por ello, todas las comunicaciones efectuadas a través de este canal, serán valoradas debidamente y nos ayudarán a mejorar.

Este sistema de denuncias se rige, entre otros, por los principios de procedimiento justo, presunción de inocencia, proporcionalidad y protección a los/las informantes.

Safecall proporciona una línea de información confidencial independiente donde se puede plantear cualquier inquietud. Las llamadas son atendidas por personal cualificado y serán tratadas con total confidencialidad, Safecall no revelará los datos identificativos.

#### OBJETIVOS

- Facilitar a los empleados un canal seguro de comunicación de situaciones o comportamientos ilícitos o pocos éticos.

### PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS

#### Comentarios

No siendo la compañía sujeto obligado en los términos del Art. 2.1 y 2.5 de la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (LPBC), no estamos por tanto obligados a



## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

cumplir con las especiales medidas de diligencia debida, obligaciones de información, y medidas de control interno que la misma establece.

No obstante, Tunstall Televida ha establecido diversas medidas para la lucha contra el blanqueo:

- a) Aplicación de los protocolos Anti-Bribery y de doble autorización para determinados gastos e inversiones.
- b) Las Medidas propias de control financiero, separación de funciones, firmas mancomunadas y Auditorías de Cuentas por organismo independiente.
- c) La aplicación del Código Ético.
- d) El contemplar el delito de blanqueo de capitales dentro del Plan de Prevención de Delitos en la Empresa, lo que supone:
  - La designación de un Compliance Officer y de un Comité de Cumplimiento Normativo, dotados de los medios y la autonomía necesaria para velar, evitar y en su caso corregir, situaciones de blanqueo.
  - Compromiso expreso por parte de la Dirección de la compañía de evitar acciones que pudieran derivar la comisión de delitos, entre ellos el de blanqueo.
  - Se contempla dentro del Plan de Prevención de Delitos, la conducta delictiva del delito de blanqueo de capitales previsto y penado en el artículo 301.1 del Código Penal, valorándose el riesgo y definiendo los correspondientes controles para mitigarlo.
  - Establecimiento de un sistema efectivo de control implementado para anular o, al menos, disminuir eficazmente el riesgo de comisión en el seno de la empresa de ese delito.
  - Establecimiento de un canal de denuncias.
  - Establecimiento de un régimen disciplinario, para corregir incumplimientos.
  - Formación e información adecuada en la materia.
- e) Se ha realizado este ejercicio una Tax Due Diligence, por Auditora independiente de reconocido prestigio.

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.

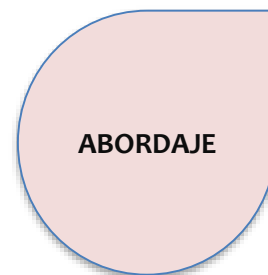
### POLÍTICAS

#### **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

##### **Comentarios**

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.

El Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de Tunstall Televida asume directamente las tres disciplinas técnicas:

- Ergonomía y psicología
- Higiene industrial
- Seguridad en el trabajo

Y tiene concertada la Vigilancia de la salud con una entidad especializada y acreditada.

Partiendo de una política clara en materia de prevención de riesgos laborales emanada de la dirección general del grupo, el SPM, tiene como principales funciones el velar por la seguridad y salud de todas las personas pertenecientes al grupo. Así como, trabajar para alcanzar la máxima integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades de las empresas del grupo y en todos sus niveles jerárquicos.

Para ello, el SPM elabora, mantiene y difunde un plan de prevención y un sistema de gestión, que permanece público en la red de calidad interna de la compañía e impulsa todas aquellas actividades necesarias para lograr los objetivos fijados. Así mismo, el sistema de gestión de la prevención es sometido a auditorías externas reglamentarias, para garantizar su eficacia y el estricto cumplimiento de los requisitos legales.

A futuro, se está trabajando y llevando las acciones pertinentes, para certificar el sistema de gestión en materia de seguridad y salud a los estándares establecidos en la ISO 45001.

### **Organización del tiempo de trabajo**

El trabajo se organiza principalmente en turnos rotatorios de mañana, tarde y noche para el personal operativo dado que prestamos el servicio de teleasistencia los 365 días al año, durante 24 horas diarias. Para el personal de servicios generales y

administración, el trabajo se organiza en jornada partida de lunes a viernes.

En el caso del trabajo a turnos, la secuencia de días de trabajo y de descanso implantada mayoritariamente en Tunstall Televida, es de 6 días de trabajo seguidos de 3 días de descanso.

## **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.

## **Relaciones Laborales**

El diálogo social se estructura esencialmente a través de reuniones con los distintos Comités de Empresa y Secciones Sindicales, así como con las Organizaciones Sindicales con representación en dichos Comités de Empresa y Secciones Sindicales.

Los procedimientos para informar y/o consultar al personal y negociar con la plantilla se ajustan en todo momento a las disposiciones contempladas en los artículos 41, 51 y 64 del Estatuto de los Trabajadores.

Cada uno de los proyectos o servicios que lleva a cabo Tunstall Televida en los diferentes territorios tiene su propio Comité de Seguridad y Salud formado por miembros representantes del área social (sindicatos) y de la empresa al 50%. Además en todos los proyectos están nombrados los correspondientes Delegados de prevención. La Representación Legal de los Trabajadores (RLT) de Televida Servicios Sociosanitarios está compuesta por 37 representantes activos.



## **ACCIONES/PROYECTOS**

### **NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

#### **Comentarios**

El 100% de los/las empleados/as de Tunstall Televida, están cubiertos por el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y promoción de la autonomía personal.

Además, la empresa tiene un convenio especial para el servicio en Euskadi y mejoras de convenio en CLM y Catalunya:

- UTE IV: Convenio colectivo para la empresa UTE IV TUNSTALL TELEVIDA-GSR-GRUPO IGUALMEQUISA para los años 2018, 2019, 2020 y 2021.
- MEJORA Castilla-La Mancha: Acta final reunión presidentes de los comités de empresa de castilla la mancha de 25 de enero de 2018 y acta final de reunión y acuerdo de fecha 24 de abril de 2018.
- MEJORA CATALUÑA: Acta final de la mesa de trabajo Tunstall Televida Cataluña de 2 noviembre de 2017.

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la **libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva**.

Tunstall Televida respeta la libre sindicación de sus empleados y empleadas, sin que en ningún caso se pida información a nadie sobre su posible afiliación a una organización sindical, y sin que se adopte ninguna medida que, directa o indirectamente, pueda discriminar o perjudicar a las personas trabajadoras por su afiliación o actividad sindical.

Tunstall Televida está asociada a las organizaciones patronales CEAP's y ACRA.

El derecho a la negociación colectiva se respeta, en primera instancia, a través de nuestra participación a través de la patronal del sector CEAP's en la negociación del VIII Convenio colectivo marco estatal

de servicios de atención a personas dependientes y promoción de la autonomía personal.

En una segunda instancia, el respecto a este derecho tiene su plasmación en la firma de Acuerdos de Eficacia Limitada con la Representación Legal de los/las trabajadores/as para determinadas materias y ámbitos.

## 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.

Las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres se recogen en el Capítulo X del II Plan de Igualdad de Tunstall Televida:

- "Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)" (V. II Plan de Igualdad de Tunstall Televida).
- Medidas adoptadas para promover el empleo: Creación de bolsa de trabajo interna para la formación y posterior incorporación de las personas trabajadoras que forman parte de la misma, en las distintas Áreas y Departamentos de la Compañía.
- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La empresa cuenta con un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo y de acoso psicológico (mobbing), protocolo que ha sido negociado con la Representación Legal de los/las trabajadores/as.

- La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Tunstall Televida integra a las personas discapacitadas mediante la incorporación laboral a su plantilla, por encima de la exigencia legal de cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo a personas con discapacidad.
- Tunstall Televida garantiza que sus instalaciones son plenamente accesibles a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento, pudiendo ser utilizados sus servicios por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.
- La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad (V. apartado 7º del capítulo X del II Plan de Igualdad).

### POLÍTICAS

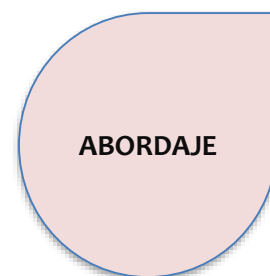
#### **POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

#### **Comentarios**

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).



Tunstall Televida, en el marco de su II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, adopta las siguientes medidas para la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género:

1. Diseño de las solicitudes de empleo desde la óptica de la igualdad de oportunidades, eliminando requisitos que directa o indirectamente puedan excluir a personas de uno u otro sexo.
2. Formar en materia de igualdad de oportunidades al equipo responsable de los procesos de selección.
3. Establecer la preferencia de contratación del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en el puesto de trabajo de que se trate.
4. Eliminar la segregación ocupacional revisando las funciones de los puestos de trabajo con el fin de incluir la perspectiva de género que facilite la concurrencia de las mujeres y los hombres a los puestos que hoy son ocupados mayoritariamente por otro sexo.
5. Revisar con perspectiva de género de la descripción y los requisitos de los puestos de trabajo.
6. Adecuar el procedimiento de reclutamiento y selección estandarizando los guiones de las entrevistas y las pruebas a realizar para ceñirse a criterios objetivos de aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades y competencias del candidato/a, eliminando de las entrevistas cualquier pregunta de carácter personal y la fotografía.
7. Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de selección, desde una perspectiva de género.
8. Asegurar la incorporación de los principios básicos de Igualdad de Oportunidades en el proceso de selección de personal, sensibilizando y orientando a las personas que participan en ellos para conseguir evitar toda discriminación.
9. Incorporar CV's del género menos representado en los procesos de selección.
10. Evitar cualquier tipo de discriminación incorporando la perspectiva de género en la gestión del proceso de selección de candidaturas.
11. En caso de que sea una empresa externa la que seleccione al personal, Tunstall Televida se asegura de que ésta garantice el proceso de selección en igualdad de condiciones para mujeres y hombres.
12. Adecuación de su Procedimiento de Promoción Interna para adaptarlo a un lenguaje no sexista y a criterios objetivos.

13. Formar al equipo responsable de los procesos de promoción en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
14. Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de promoción desde una perspectiva de género.
15. La empresa garantiza la paridad de los equipos de promoción del personal.
16. Publicar todas las convocatorias de promoción interna en los canales que aseguren que la información es accesible a toda la plantilla, también para quienes están ejerciendo derechos de conciliación. Para ello, las convocatorias se remiten por correo electrónico a la dirección de correo electrónico corporativo del personal. En aquellos casos en los que el/la trabajador/a esté ejerciendo derechos de conciliación, se le informa de las convocatorias mediante SMS a su teléfono móvil, que debe de proporcionar a la empresa.
17. Acción positiva a favor de la mujer para cargos de responsabilidad y en igualdad de idoneidad, en puestos de responsabilidad en los que exista subrepresentación de la mujer.
18. Medidas para mejorar la participación de mujeres en los procesos de promoción y desarrollo de carrera.
19. Elaboración de un banco de datos de trabajadoras con potencial para la promoción.
20. Actualización del procedimiento de formación continua, asegurando la participación de mujeres en las acciones formativas vinculadas a la promoción profesional.
21. Establecer la preferencia de promoción del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en los puestos de trabajo de que se trate.
22. Identificar los impedimentos o dificultades que se encuentran las mujeres para promocionar.

## OBJETIVOS

- Desarrollar procesos de selección con perspectiva de género
- Instaurar en la organización una cultura empresarial basada en la igualdad y la perspectiva de género

## DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO.

### Comentarios

A través de la Comisión de Igualdad se ha desarrollado un Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual y el Acoso por razón de sexo. La Dirección de Tunstall Televida y la Representación Legal de los Trabajadores han aprobado un Protocolo con objeto de prevenir, eliminar y gestionar las situaciones constitutivas de acoso, así como establecer el procedimiento a seguir en caso de conductas que puedan suponer acoso laboral, sexual o por razón de sexo en el ámbito de la empresa, además de sensibilizar a toda la plantilla ante este tipo de situaciones.

Este protocolo es de aplicación a toda la plantilla. Se incluyen también las trabajadoras y trabajadores contratados por terceras personas y que presten sus servicios en los centros de trabajo de Tunstall Televida.

La prohibición del acoso sexual y por razón de sexo abarca los comportamientos en el lugar de trabajo o en funciones sociales ligadas al trabajo, durante los viajes o misiones emprendidas en relación con el trabajo o durante la labor realizada sobre el terreno en relación con proyectos en los que participe el personal de la empresa.

Tanto el Departamento de Recursos Humanos como los y las representantes de las personas trabajadoras deberán proporcionar información y asesoramiento a cuantas personas empleadas lo requieran sobre el tema objeto de este protocolo, así como de las posibles maneras de resolver las reclamaciones en materia de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.

### OBJETIVOS

- Extender el conocimiento del protocolo de prevención del acoso a todo el personal de la compañía.

## Conciliación familiar y laboral

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

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

### ACCIONES/PROYECTOS

#### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

#### Comentarios

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.

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 años anteriores, se planificó el Plan de Ayudas anual de la compañía.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.



## Inserción de personas con discapacidad

Aparte de las contempladas en el II Plan de Igualdad, Tunstall Televida ha implantado dos medidas más en materia de conciliación no contempladas en la normativa legal ni en el Convenio colectivo, y que han sido aprobadas en el seno de la Comisión de Igualdad:

1.- Licencia retribuida por parentesco social: Derecho a disfrutar en las mismas condiciones del permiso retribuido previsto en el Convenio colectivo por cuidado de familiar, extensivo a una persona que sin tener la condición de familiar del trabajador/a, tenga vínculos con él/ella.

2.- Posibilidad de distribuir libremente de hasta 3 días al año del período anual vacacional por necesidades de conciliación familiar.

3.- Además como iniciativa de la Empresa, y en el seno de la Comisión de Igualdad, se ha aprobado e implantado un Programa Ayudas Sociales para que nuestros/as empleados/as puedan acceder a un paquete de ayudas económicas para:

- Escolarización temprana (guardería).
- Comedor escolar.
- Familias numerosas y/o con hijos/as con discapacidad.

4.- Ayuda vuelta al cole.

### OBJETIVOS

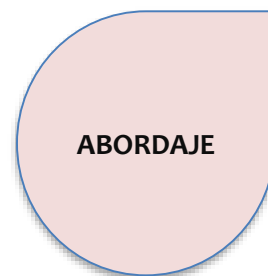
- Facilitar, cuando sea posible por el tipo de actividad, formas de trabajo que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar: - Jornadas reducidas - Horario flexible – Teletrabajo
- Facilitar la conciliación de la actividad profesional con la vida personal y familiar, especialmente para las mujeres.

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.

### INDICADORES

**PORCENTAJE DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA**



### Comentarios

La Empresa cuenta en su plantilla con 80 personas trabajadoras con algún grado de discapacidad, lo que suponen 59 personas más con relación a la cuota de reserva exigida por el artículo 42.1 de la Ley General de las Personas con discapacidad.

Con este fin Tunstall Televida garantiza que sus instalaciones son plenamente accesibles a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento, pudiendo ser utilizados sus servicios por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.

### OBJETIVOS

- Incorporar criterios de integración de personas con discapacidad en los procedimientos de selección.
- Dar cumplimiento adecuado a la normativa vigente en materia de integración.





# Grupo de interés **PROVEEDORES**



## Evaluación de proveedores

Dentro de nuestra cadena de suministro, los proveedores juegan un papel muy importante ya que de la calidad de sus productos y servicios depende en buena medida que nuestros servicios también lo sean.

Por este motivo la selección y evaluación de nuestros proveedores es un aspecto muy importante 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.



### **ACCIONES/PROYECTOS**

### **INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

### **Comentarios**

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001+ISO 14001) se han desarrollado procedimientos y medidas orientados a mejorar la comunicación con nuestros proveedores y colaboradores, así como para incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de selección y evaluación del desempeño.

En este sentido, se han incluido en la política de compras cuestiones sociales y ambientales:

- A través de circulares, se informa a los proveedores/colaboradores de los criterios utilizados por Tunstall Televida para su evaluación de desempeño. Entre esos criterios se incluye el Desempeño ambiental, cuando la actividad del proveedor de productos o servicios pueda tener un impacto significativo sobre el Medio Ambiente. En la evaluación periódica se tiene en cuenta la información sobre su desempeño ambiental, especialmente en

relación con el cumplimiento de los requisitos de la normativa ambiental que le sea aplicable.

- Conducta ética, cumplimiento legal y medidas anticorrupción.

En este apartado, se valora el conocimiento y cumplimiento de las medidas y de los compromisos establecidos en el Código Ético, así como del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos en la Empresa y de la Política Anticorrupción y Antisoborno.

Del 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.

En el último ejercicio económico se han evaluado 443 proveedores con una puntuación promedio de 5,6 sobre 10.

### **OBJETIVOS**

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



## Grupo de interés **MEDIO AMBIENTE**

# Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015)

Tunstall Televida ha implementado un Sistema Integrado de Gestión que incluye, entre otros elementos, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015 de gestión ambiental. En este año se han realizado nuevas auditorías para la renovación del certificado, con resultados muy satisfactorios.

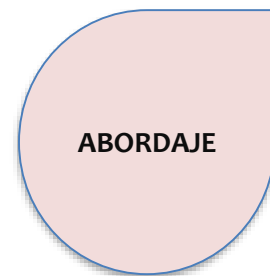


Nuestra organización está comprometida con la Sostenibilidad y consideramos que contar con un Sistema de Gestión Ambiental representa una oportunidad para contribuir a la protección del medio ambiente.

La sociedad actual demanda de las empresas un comportamiento ético y socialmente responsable. Por nuestro ámbito de actividad, nuestra compañía no puede estar al margen de esas demandas sociales.

## ACCIONES/PROYECTOS

### EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES



#### Comentarios

El Sistema de gestión ambiental de Televida se basa en la medición y evaluación de los efectos ambientales de la nuestra organización. Como resultado de ese diagnóstico se establecen Programas en los que se marcan objetivos ambientales para cada año. Para ello Tunstall Televida mantiene un procedimiento para la evaluación de los aspectos ambientales de su actividad, en el que se tienen en cuenta:

- La producción de residuos
- El consumo de materias primas y agua
- El consumo de energía
- Las emisiones contaminantes

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.

A través de la aplicación del procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales, se han identificado los siguientes y se ha valorado su nivel de Significancia (\*)

Aspecto identificado	Nivel de significancia
RSU e inertes	Medio
Residuos peligrosos	Alto
Aguas residuales	Bajo
Ruido	Bajo
Consumo de agua	Bajo
Consumo de electricidad	Medio
Consumo de combustible	Medio
Emisiones atmosféricas	Medio
Consumo de papel	Bajo
Consumo de material de embalaje	Bajo

En base a las valoraciones y niveles de significancia se fijan actuaciones con el fin de minimizar estos impactos.

(\*) El nivel de significancia de un aspecto ambiental está asociado tanto al tipo de impacto ambiental que puede producirse como a la intensidad del mismo. En la medida de lo posible se trata de determinar de forma objetiva el nivel de significancia, utilizando para ello criterios medibles y/o cuantificables.

## PLANES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

### Comentarios

Nuestra organización ha elaborado planes de movilidad sostenible para sus principales centros de trabajo. En este último año se ha ampliado el número de centros de trabajo para los que se han elaborado planes de movilidad. En la actualidad se disponen de planes para las delegaciones de:

- Madrid
- Barcelona
- Girona
- Bilbao
- Guadalajara
- Murcia

Estos planes han sido publicados y puestos a disposición de las trabajadoras y trabajadores de cada centro. Por medio de estos planes se pretende:

- Favorecer el uso de alternativas de transporte distintas al vehículo privado.
- Concienciar a la plantilla de los problemas derivados de la contaminación y el cambio climático.
- Reducir los accidentes in itinere.

### OBJETIVOS

- Ofrecer a los empleados alternativas de movilidad sostenible para acceder a los centros de trabajo.

## OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (RAEEs)

### Comentarios

La actividad de Tunstall Televida implica la generación de una cantidad relativamente significativa de RAEEs que deben ser gestionados adecuadamente. En este sentido, tanto la normativa ambiental como los clientes institucionales exigen que Tunstall Televida lleve a cabo una gestión adecuada de estos residuos.

Tunstall Televida gestiona los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) que genera su actividad a través del Sistema Colectivo de Gestión de Residuos de la Fundación ECOASIMELEC a la que está asociada Tunstall. Asimismo, las pilas y acumuladores también se

gestionan a través del SCRAP de la Fundación ECOPILAS.

Durante el año 2018 se gestionaron a través de ECOASIMELEC 21.330 kg de RAEEs. Asimismo, se gestionaron 486 kg de pilas fuera de uso a través de ECOPILAS.

### OBJETIVOS

- Asegurar la gestión del 100% de los RAEEs generados a través de los sistemas colectivos de gestión de residuos.

## Impulsar entre los empleados la sensibilización en materia medioambiental

Consideramos como algo 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.

La actividad desarrollada por Tunstall Televida no genera un impacto negativo importante sobre el entorno. Por ese motivo las acciones a desarrollar por la organización en materia de protección del Medio Ambiente han de orientarse principalmente a la concienciación del personal sobre buenas prácticas ambientales aplicables tanto en el entorno laboral como en su vida privada.

### ACCIONES/PROYECTOS

#### FORMACIÓN Sensibilización Ambiental

### Comentarios

Durante este año se han realizado varias acciones formativas/informativas para dar a conocer la política ambiental de Tunstall Televida y las buenas prácticas ambientales promovidas por la organización. Asimismo, todos l@s emplead@s de nueva incorporación realizan de forma sistemática un curso inicial que incluye los fundamentos de la gestión ambiental.







# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS





CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores	ODS	Principios
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Cientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10



## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|--|--|







Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

