



Tunstall Ibérica, S.A.



**INFORME DE PROGRESO
2018**

Tunstall Ibérica, S.A.
Avenida de Castilla, 2 PE San Fernando.Edif. Múnich, 2ª planta
San Fernando de Henares (Madrid)

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso	5
02	Perfil de la Entidad	9
03	Metodología	18
04	Análisis	21
	Clientes	25
	Empleados	33
	Proveedores	48
	Medio ambiente	51
	Anexo. Correlación de desafíos y ODS	55

lifetime
CONNECT

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Tunstall

Tunstall

Desde **Tunstall** queremos expresar nuestra voluntad de renovar el compromiso de nuestra organización con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, que representa un estímulo para impulsar acciones que ayuden al desarrollo de sus Diez Principios, así como para aportar nuestro grano de arena en la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Este año ha servido a **Tunstall** para consolidar su posición empresarial. Ya son más de 320.000 las personas que utilizan los servicios de Teleasistencia que gestiona nuestra organización y más de 500.000 los usuarios de este tipo de servicios que cuentan con equipos Tunstall en sus domicilios. Nos agrada saber que la tecnología que nuestra organización produce y distribuye ayuda cada vez a más personas, mayores y en situación de dependencia, a mejorar su calidad de vida y a facilitar su autonomía conservando su entorno familiar y social todo el tiempo posible.



Nuestra organización está centrando sus esfuerzos en ofrecer nuevas alternativas tecnológicas que faciliten la prestación de servicios sociosanitarios adaptados a las necesidades específicas de cada persona y su entorno familiar. De ese modo contribuimos a que los servicios de Teleasistencia y Telemedicina sean progresivamente más eficientes y sostenibles. En este sentido, mantenemos el foco en contribuir a la consecución del **Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**. Los servicios de Teleasistencia avanzados y adaptados a las necesidades específicas de cada persona usuaria ayudan a la detección de situaciones de riesgo en colectivos vulnerables como el de las personas mayores, especialmente si viven solas.

Por otra parte, este año también hemos dado un importante impulso a nuestras soluciones de **Salud Conectada**, tanto con el desarrollo de productos propios como a través de alianzas con otros operadores y entidades vinculadas a las TICs y los servicios sanitarios. Las soluciones de telemonitorización de pacientes con patologías crónicas o en procesos de recuperación extrahospitalaria han demostrado ser una buena alternativa para el seguimiento de enfermedades y el diagnóstico precoz, al tiempo que se reducen costes.

En el plano interno, hemos continuado avanzando en la mejora de nuestros procesos, ahora con un enfoque basado en el análisis de riesgos y la evaluación de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la compañía. De ese modo hemos reestructurado el Sistema Integrado de Gestión, obteniendo la certificación de la implantación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Al mismo tiempo hemos renovado los certificados como Organización Saludable y el de la norma ISO 27001:2013 de Seguridad de la Información que en 2018 hemos reforzado con la aplicación de los requisitos del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

El futuro próximo lo enfocamos con nuevos retos basados en la aplicación de nuevas tecnologías al desarrollo de los servicios sociosanitarios. Entendemos la innovación tecnológica como una herramienta de apoyo a nuevas posibilidades de atención, aumentando su seguridad y eficacia. Asimismo, el impulso de la Economía Circular, la contribución a la lucha contra el Cambio Climático, la Responsabilidad Social y la Gestión Ética son otros valores que tenemos presente en nuestro camino como organización que busca ser un referente tecnológico en los servicios sociosanitarios.

En San Fernando de Henares, a 5 de febrero de 2019.


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



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Tunstall Ibérica, S.A.

Tipo de empresa

Pequeña empresa

Dirección

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

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://tunstalltelevida.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Abel Delgado Maya

Persona de contacto

Rafael Retana Ruíz

Número total de empleados

47

Sector

Comercio de equipos electrónicos y de comunicaciones

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Comercialización y servicio postventa de equipos de teleasistencia, telemonitorización y sistemas de comunicación integral para Centros Sociosanitarios y hospitales.

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:

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

Países en los que está presente tu 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 Tunstall Ibérica, S.A.(en adelante Tunstall) reporta información en este Informe de progreso.

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

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

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
Se ha comunicado a nuestros principales clientes y colaboradores la adhesión a Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

<http://www.tunstall.es>

<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

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

- **Con las Administraciones Públicas:** A través de la realización de reuniones y jornadas informativas, así como con la participación en foros sectoriales (Ej. Comités de Normalización).
- **Con los Clientes:** Por medio de reuniones periódicas bilaterales y nuestra web de cliente.
- **Con los Empleados/as:** A través de 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 área, que las trasladan a los Servicios Centrales del Grupo Tunstall y a la Dirección General.

Nuestra relación con las Administraciones Públicas titulares de los servicios sociosanitarios que gestionamos o utilizan nuestra tecnología 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, así como para recoger sus indicaciones y sugerencias.

Naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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 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 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 mantiene un **Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres**. Como parte de ese plan, se ha constituido una Comisión de Igualdad en la que participan representantes de la empresa y de los/las trabajadores/as.

También se han puesto en práctica protocolos para la promoción de la igualdad en el empleo, así como para la prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo.

Con respecto al **Objetivo 9 - Industria, innovación e infraestructura**, Tunstall Ibérica participa, en colaboración con Tunstall Healthcare, en el desarrollo de distintos tipos de proyectos de innovación para mejorar el funcionamiento y la eficacia de los servicios de Teleasistencia y Telemedicina.

En este sentido, en el último año se han llevado a cabo varios proyectos para la introducción de dispositivos Tunstall de alarma en caso de caídas en el ámbito domiciliario (Ej. Proyecto Vibby). La aplicación de este tipo de soluciones innovadoras en los servicios de teleasistencia aumenta el nivel de seguridad de las personas usuarias. A través de programas como el Vibby se da confianza a cualquier persona que esté en riesgo de caerse, como las personas con movilidad limitada, las personas mayores y las personas con afecciones a largo plazo, como la epilepsia, la diabetes o la enfermedad de Parkinson.

El desarrollo de software para la Gestión de los servicios de Teleasistencia es otro campo en el que Tunstall lleva a cabo una importante actividad. El desarrollo de nuevas versiones del software PNC para la Gestión de Centros de Control, así como de otras aplicaciones complementarias constituye un campo de actividad permanente de nuestra organización. En relación con el **Objetivo nº 11 – Ciudades sostenibles**, Tunstall colabora con múltiples entidades municipales y locales en acciones para el apoyo a personas en situación de dependencia. La aplicación de soluciones tecnológicas para la Teleasistencia Móvil, ayuda a las personas mayores a moverse con seguridad en su entorno, tanto domiciliario como social.

En cuanto al **Objetivo 12 - Producción y consumos responsables**, Tunstall 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).

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web: <http://tunstall.es>



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

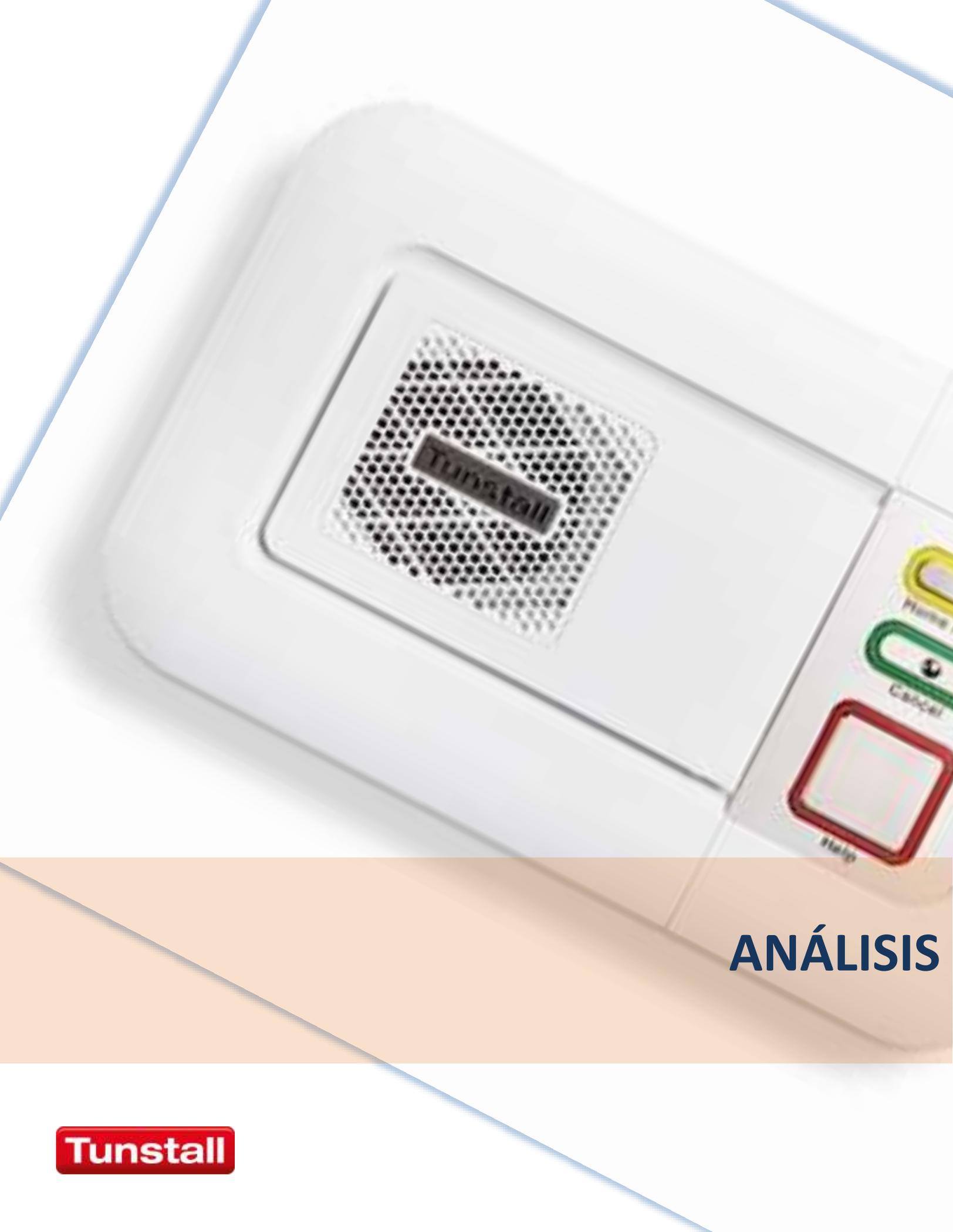
Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

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

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

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

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



ANÁLISIS

Tunstall

DERECHOS HUMANOS



8

NORMAS LABORALES



4

MEDIOAMBIENTE



4

ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Riesgos	5
Oportunidades	3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Riesgos	1
Oportunidades	3

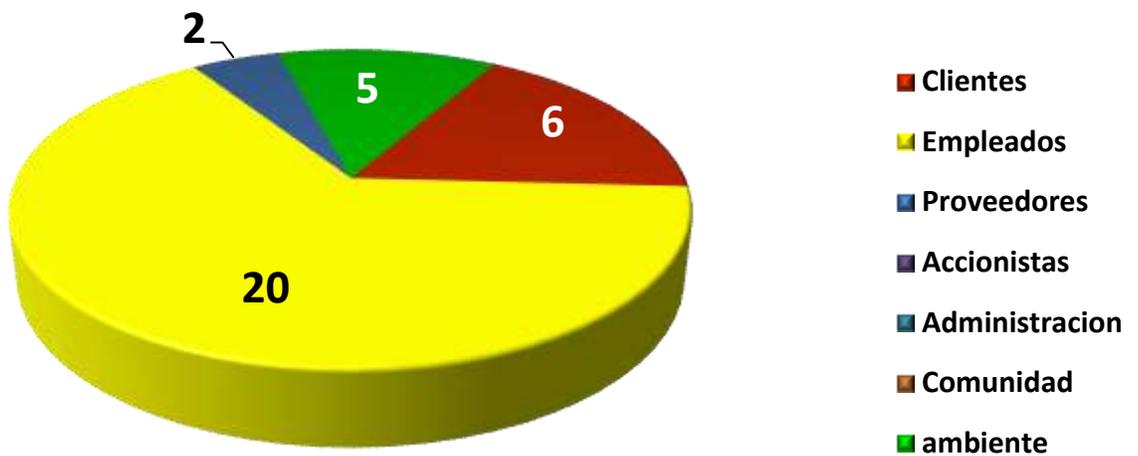
Desafíos u Oportunidades contemplados

Riesgos	2
Oportunidades	2

Desafíos u Oportunidades contemplados

Riesgos	1
Oportunidades	0

Políticas aplicadas por grupos de interés





Grupo de interés CLIENTES

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

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

La Calidad es un elemento esencial de nuestra actividad, pues gracias a ella se genera el nivel de confianza necesario de las personas usuarias y de los clientes (públicos y privados) que utilizan la tecnología Tunstall en sus servicios de Teleasistencia. Un adecuado nivel de calidad en nuestros productos y servicios nos ayuda a proyectar a la sociedad una imagen de solvencia y eficacia que es muy importante cuando se trata de la gestión de servicios públicos.

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

Tunstall participa en distintos foros internacionales para el desarrollo de la tecnología en servicios sociales y sanitarios.

ABORDAJE

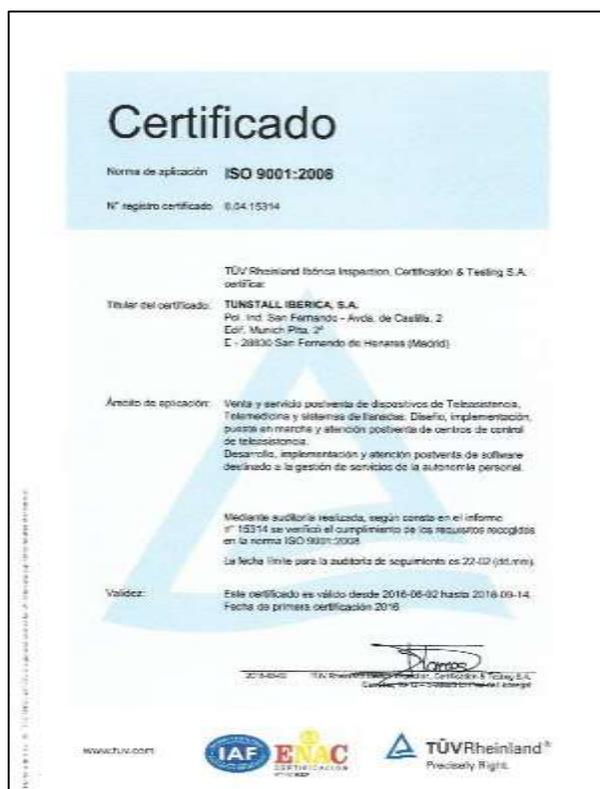
POLÍTICAS

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Observaciones Genéricas

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

- 1. Cumplir la normativa aplicable**, tanto nacional como autonómica, así como otros requisitos que tengan su origen en nuestros clientes y otros grupos de interés.
- 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 distintas entidades.
- 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.



Satisfacción del cliente

Conocer la opinión de nuestros clientes es fundamental para una organización como Tunstall 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.

ABORDAJE

POLÍTICAS

CARTA DE DERECHOS DEL CLIENTE

Comentarios

Como empresa que colabora en la prestación de servicios para distintas entidades públicas, Tunstall ha asumido el compromiso de cumplir con los requisitos de las **Cartas de Servicio** que puedan establecer dichas entidades.

Estos compromisos incluyen la prestación de servicio y suministros en las condiciones especificadas, así como el cumplimiento de ciertos indicadores de calidad.

Objetivos

1. **Asegurar el cumplimiento de los derechos** recogidos en las Cartas de Servicio adoptadas por las

Objetivos

Contar con una **Política de la Calidad** que establezca los principios generales de actuación de Tunstall 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, etc.)

[Descargar documento adjunto](#)

ACCIONES/PROYECTOS

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Comentarios

Tunstall ha implementado y certificado un Sistema Integrado de Gestión que incluye los requisitos de la norma ISO 9001:2015. De ese modo se asegura, a través de las auditorías de terceros, que los servicios prestados por Tunstall 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. Adecuar nuestros sistemas de gestión a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de renovar el certificado antes de finalizar el año 2018.

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.

[Descargar documento adjunto](#)

Administraciones Públicas para las cuales Tunstall gestiona servicios o proporciona tecnología.

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 ENTIDADES A LAS QUE SE LES OFRECE SOPORTE TÉCNICO DE SUS CENTROS DE CONTROL Y DE LA TECNOLOGÍA DE TELEASISTENCIA.

Comentarios

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se han establecido procesos para la **evaluación periódica de la satisfacción de los clientes del Servicio Técnico.**

Con periodicidad anual se llevan a cabo las encuestas de satisfacción entre las entidades clientes de los servicios de soporte técnico..

Durante el año 2018 se han realizado encuestas de satisfacción que se han dirigido a todos los centros de atención a los que Tunstall ofrece soporte técnico.

Para realizar estas encuestas de medición de la satisfacción se utiliza una plataforma on line (Survey Monkey)

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.

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

Objetivos

- 1. Disponer de información sobre el nivel de satisfacción de los clientes** con respecto a nuestros servicios soporte técnico.
- 2. Analizar de forma periódica los resultados** de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora en los productos y servicios.

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

Tunstall 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 a los que tiene acceso nuestra organización en los sistemas informáticos y de comunicaciones que se utilizan en los Servicios de Teleasistencia y Telemedicina, la aplicación de la LOPD y del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) son un elemento esencial para el desarrollo de nuestra actividad empresarial.

Contar con las medidas de seguridad adecuadas garantiza la privacidad y la integridad de los datos personales de los usuarios de los servicios sociosanitarios. 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 de 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 son las siguientes:

- Mantener la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de la información contenida en los sistemas informáticos mantenidos por Tunstall.
- 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 ha de tener 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, 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 es periódicamente evaluada y revisada, para contribuir a la minimización de los riesgos y mejora continua del proceso de seguridad, asimismo se realizan auditorías para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

ABORDAJE

POLÍTICAS

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Comentarios

Tunstall ha implementado un Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma UNE-EN ISO/IEC 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.
- **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.
- **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 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 tiene en cuenta los principios básicos enunciados en el Esquema Nacional de Seguridad, junto con las recomendaciones y buenas prácticas recogidas en las norma de la serie ISO/IEC 27000:

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

Nuestra organización cuenta con una Responsable de la Seguridad de la Información (DPO) 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 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 (GDPR)

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

SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

Comentarios

Conscientes de la importancia de asegurar la integridad y privacidad de la información de las personas usuarias de los servicios de Teleasistencia y telemedicina y dada la relevancia que tienen los Sistemas de Información en el negocio, la Dirección de Tunstall 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 2700:2013.



**Grupo de interés
EMPLEADOS**

Impulsar entre los empleados la sensibilización en materia medioambiental

La actividad desarrollada por Tunstall 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.

ABORDAJE

POLÍTICAS

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Comentarios

La Dirección ha aprobado una Política de Calidad y Medio Ambiente, que se comunica a todo el personal de nuevo ingreso, incluyéndola en el manual de acogida del empleado/a. Junto con la política se informa de los objetivos ambientales de la organización y de las buenas prácticas a llevar a cabo en el puesto de trabajo.

Objetivos

Dar a conocer la Política de Calidad y Medio Ambiente en toda la organización y a todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

ACCIONES/PROYECTOS

FORMACIÓN (Sensibilización Ambiental)

Comentarios

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.

En 2018, se realizaron a través de la plataforma de formación on line 42 horas de formación de sensibilización ambiental para el personal de nuevo ingreso.

Objetivos

Actualizar los contenidos del programa de formación para la sensibilización ambiental.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Tunstall 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.

ABORDAJE

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 sistema permite detectar problemas y eventuales faltas de eficiencia, al tiempo que se hace posible fomentar las fortalezas del personal que conforma la plantilla de la organización.

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 incentiviación en varios niveles de la organización.

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

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 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.

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 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.

ABORDAJE

POLÍTICAS

CÓDIGO ÉTICO / CONDUCTA

Comentarios

Tunstall asume el compromiso de desarrollar todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación en los que desarrolla su actividad, por lo que se exige que los empleados/as 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.

En este último año se ha revisado el Código de Ética y Conducta de Tunstall con el fin de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de la compañía y de toda su plantilla en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales. Las conductas recogidas en el Código de Ética son de obligado cumplimiento para los consejeros, directivos y plantilla de Tunstall y de las empresas participadas por el Grupo en España.

Todos nuestros empleados/as son responsables de conocer, cumplir y hacer cumplir las leyes, políticas y protocolos de actuación que le sean de aplicación según su función, responsabilidad y lugar de trabajo. El Comité de Dirección de la compañía y la **Comisión de Riesgos y Ética** velan por el cumplimiento de las normas. De este modo, se busca que todas las decisiones tomadas en la empresa sigan un mismo criterio ético, alineado a los principios y valores de la cultura empresarial. Como tal, el Código es conocido y de aplicación a todos los empleados.

Objetivos

1. Evaluar el riesgo potencial de responsabilidad penal de la compañía, con el fin de aplicar medidas efectivas de control. Se ha encargado a una prestigiosa entidad consultora la realización de un estudio sobre los riesgos penales y reputacionales de la compañía.

2. Elaboración de un plan de actuación para mejorar los aspectos más sensibles.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Comentarios

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

- **Compromiso y responsabilidad** con nuestras personas usuarias, nuestros clientes, nuestra plantilla y con la sociedad en general.
- **Igualdad y no discriminación**. Integramos en nuestra empresa la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en todas sus variables.

- **Cooperación**. Tenemos vocación de servicio público fomentando la cooperación público-privada para el desarrollo de la tecnología a 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**. LLa 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

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

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

En Tunstall 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. 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 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.

ABORDAJE

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, 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 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.

Durante el último año se ha reorganizado el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Tunstall y se han puesto en marcha distintos programas preventivos orientados a la vigilancia de la salud y el control de las condiciones ambientales en los centros de trabajo. Asimismo, se ha desarrollado un plan de medidas para la prevención de la lipoatrofia semicircular

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.

[Descargar documento adjunto](#)

Modelo de Organización saludable

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

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

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

ACCIONES/PROYECTOS

CERTIFICACIÓN COMO ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Comentarios

En el año 2016 Tunstall obtuvo la certificación como Organización Saludable, otorgada por la entidad Bureau Veritas. De este modo nos convertimos en la primera empresa de España reconocida según este modelo.

A través de este reconocimiento queríamos demostrar la preocupación de la compañía por el desarrollo de buenas prácticas en relación con la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras. El modelo de organización saludable implementado en Tunstall se basa en la valoración de **100 indicadores** que se agrupan en 13 áreas:

- IND-1: Seguridad en el trabajo
- IND-2: higiene industrial
- IND-3: Ergonomía
- IND-4: Organización del trabajo
- IND-5: Beneficios sociales
- IND-6: Clima laboral
- IND-7: Formación
- IND-8: Comunicación y participación
- IND-9: Alimentación
- IND-10: Salud de los empleados
- IND-11: Actividad física saludable
- IND-12: Compromiso de la Dirección
- IND-13: Participación en la comunidad

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

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

- Promoción del consumo de fruta
- Menús saludables
- Seguro medico

- Seguro de accidents
- Promoción de actividades deportivas
- Servicio de fisioterapia
- Colaboración con iniciativas sociales
- Espacios para descanso
- Mindfulness
- Etc.

En el mes de marzo de 2018 se realizó la auditoría de seguimiento por parte de la entidad certificadora Bureau Veritas, dando como resultado el mantenimiento del certificado y la obtención de la calificación de Organización Saludable Plus.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Igualdad de género

La **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, impulsa la realización de determinadas acciones, entre las que se destaca la elaboración e implantación de un **Plan de Igualdad.**, si bien no son exigibles a Tunstall Ibérica por sus características.

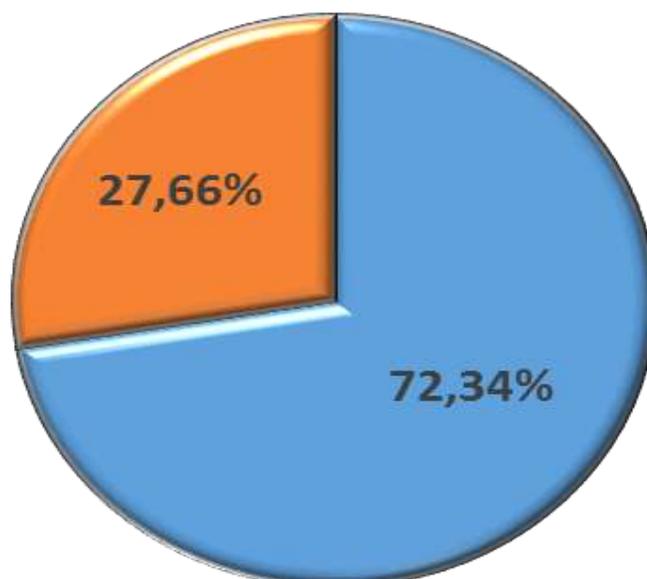
No obstante, independientemente de la obligatoriedad o no de implantar un plan específico, consideramos que acometer medidas de igualdad efectiva en el trabajo constituye un ejercicio necesario, sin perjuicio de las ventajas inmediatas - mejorar la imagen y la competitividad en el mercado, incrementar el compromiso personal de trabajadoras y trabajadores que se benefician de las medidas de conciliación de su vida laboral y personal-.

En Tunstall 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.

Distribución plantilla Tunstall Ibérica, 2018

■ Hombres

■ Mujeres



ABORDAJE

POLÍTICAS

POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Comentarios

Tunstall 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 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).

Objetivos

Desarrollar procesos de selección con perspectiva de género

ACCIONES/PROYECTOS

MEDIDAS DE GÉNERO

Comentarios

En Tunstall contamos con un **Manual de estilo desde la perspectiva de género** que tiene por objetivo servir de referencia en la tarea de lograr la integración de la mujer en la empresa y contribuir a su visibilidad haciendo un uso correcto de la lengua en las relaciones entre todos los miembros de la organización.

Las prácticas que en este documento se describen sirven como instrumento para la homogenización del estilo en todas las áreas y documentos de la empresa y de consulta para la resolución de dudas.

Entendemos que una de las primeras medidas para conseguir una implementación efectiva del principio de igualdad de oportunidades en las acciones de comunicación recogidas en el **Plan de Igualdad** es

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

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

A través de este Manual de Estilo pretendemos:

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

Objetivos

Instaurar en la organización una cultura empresarial basada en la igualdad y la perspectiva de género

Buen ambiente laboral

En Tunstall damos gran importancia al mantenimiento de un buen clima laboral. Entendemos que un ambiente “tóxico” puede derivar en consecuencias perniciosas para los trabajadores y las trabajadoras, a la vez que puede tener un impacto económico negativo en la empresa.

No cabe duda que un mal estado físico y emocional de los empleados repercute directamente sobre la productividad. En una organización como la nuestra, el equipo humano es un elemento fundamental y, como partes de un sistema, todos los componentes de la organización deben desarrollar su actividad para lograr un fin común. Si el componente humano de nuestros servicios no funciona de forma óptima la organización no podrá conseguir sus objetivos.

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

ABORDAJE

POLÍTICAS

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

Comentarios

Se ha desarrollado un Código Ético que ha sido aprobado por la Dirección y puesto a disposición de todo el personal.

Objetivos

Extender el conocimiento del Código Ético a toda la plantilla de la empresa.

ACCIONES/PROYECTOS

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (HORARIO FLEXIBLE, TELETRABAJO, ETC.)

Comentarios

Un buen ambiente laboral es condición indispensable para la realización de un buen trabajo y la prestación de

un servicio excelente, por lo que de manera constante se estudian y promueven medidas para la conciliación de la vida profesional y personal y la realización de encuestas de clima laboral.

Uno de los valores de la organización es su capital humano. Por ese motivo Tunstall integra la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en su gestión. Bajo esta perspectiva, en Tunstall se fomentan medidas concretas de conciliación de la vida laboral y familiar, facilitando la opción de teletrabajo, la flexibilización horaria y acceso a la reducción de jornada por guarda legal, entre otras.

Nuestras oficinas han sido diseñadas y son mantenidas para dotar a nuestros trabajadores de entornos confortables y seguros de trabajo, todo ello basado en la normativa de prevención de riesgos laborales. Con el fin de evaluar el clima laboral de la organización, se realizan estudios para la evaluación de los riesgos psicosociales. Para ello se llevan a cabo encuestas periódicas entre los empleados de la compañía en sus diferentes territorios y servicios.

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

IMPLEMENTAR Y CERTIFICAR LA NORMA ISO 45001:2018

Comentarios

Se ha iniciado el proceso de implantación de la norma ISO 45001:2018. Para ello se realizó un diagnóstico de necesidades sobre la base del modelo actual de gestión de la prevención de riesgos laborales. Asimismo, el equipo responsable de la implantación está realizando formación sobre la norma y su auditoría

Objetivos

Certificar la gestión preventiva de la empresa tras la implementación de la norma ISO 45001:2018. El horizonte previsto para la implantación y certificación está en el mes de diciembre de 2019.

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

ENCUESTA CLIMA LABORAL

Comentarios

Se ha realizado una Encuesta General de Clima Laboral y Liderazgo para todas las empresas del Grupo Tunstall Healthcare. Asimismo, se han realizado algunas encuestas de evaluación de factores psicosociales en varias delegaciones.

Objetivos

Una vez realizada la encuesta general de Clima Laboral y evaluados sus resultados, el objetivo de la organización realizar otras encuestas específicas en las distintas delegaciones de la empresa, evaluando las medidas aplicadas en cada caso.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

Comentarios

Las horas de formación por empleado es un indicador que se mide habitualmente y que se utiliza para la gestión de la calidad.

Objetivos

Superar el promedio de 20 horas de formación por trabajador al año.

Prevención del acoso

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

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

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

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

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

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

POLÍTICAS

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 y la Representación 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.

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.

Tunstall, 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.

ABORDAJE

ACCIONES/PROYECTOS

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (HORARIO FLEXIBLE, TELETRABAJO, ETC.)

Comentarios

En Tunstall se han puesto en marcha medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar que van más allá de lo que establece la normativa actual. Este año, dando continuidad al trabajo iniciado en años anteriores, se planificó el **Plan de Ayudas** anual de la compañía.

En 2018 y siguiendo con esta línea de apoyo, se consideró interesante conocer la opinión de la plantilla sobre nuevos conceptos para conciliar la vida familiar y laboral. Una mejora de aplicación en el periodo, ha sido la concesión de licencias retribuidas de Parentesco Social. Se ideó esta mejora valorando la situación actual de la sociedad en la que vivimos e intentando adoptar soluciones acorde a las nuevas maneras de relacionarse, fomentando la conciliación más allá de los grados de parentesco que recogen en las normativas vigentes.

De este modo se equiparan las licencias de los parentescos de consanguinidad o afinidad recogidos en la normativa vigente, con los parentescos que no tienen este grado.

Objetivos

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

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

PORCENTAJE DE EMPLEADOS SOBRE EL TOTAL QUE DISFRUTAN DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (FLEXIBILIDAD HORARIA %, JORNADA REDUCIDA %, TELETRABAJO %, FLEXIBILIDAD EN LOS DÍAS DE VACACIONES O DÍAS DE PERMISO %, OTROS

Comentarios

El cálculo del número de trabajadoras y trabajadores que hacen uso de medidas de conciliación ya se realiza de forma habitual.

Objetivos

Mantener el cálculo de los indicadores relacionados con las medidas de conciliación, dentro del cuadro de mando del área de RR.HH

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En Tunstall 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. Los beneficios de contar con personas con diversidad funcional en la estructura empresarial no solo pasan por la percepción positiva de la empresa, sino que influyen positivamente en el funcionamiento y productividad de la misma.

El ejemplo de superación de las personas con discapacidad ofrece un estímulo extra al resto de la plantilla, valorando positivamente el esfuerzo y las

gananzas por vencer las propias limitaciones. En este sentido, ayuda al desarrollo personal de todos los empleados y empleadas de Tunstall.

ABORDAJE

POLÍTICAS

POLÍTICA DE RRHH

Comentarios

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

Objetivos

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

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

PORCENTAJE DE PERSONAS CON LIMITACIÓN DE CAPACIDADES SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA

Comentarios

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

Asimismo, se han establecido acuerdos de colaboración con centros de integración y talleres especiales de empleo para la realización de ciertas actividades y servicios (Ej. Gestión de residuos, limpieza de instalaciones, etc.).



**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.

ABORDAJE

POLÍTICAS

POLÍTICA DE CALIDAD

Comentarios

La Dirección de Tunstall ha aprobado y puesto a disposición de las partes interesadas una Política de Calidad que sirve de base al Sistema de Gestión implementado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Como parte del cumplimiento de los requisitos de esta norma, los productos y servicios proporcionados por entidades externas son evaluados y controlados atendiendo al impacto que pueden tener en la actividad de Tunstall y sobre nuestros clientes.

Objetivos

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

- Mantener una política general de calidad adaptada a las características de la empresa
- Difundir la política entre todas las partes interesadas.
- Desarrollar acciones formativas que ayuden a la comprensión de la política de calidad de la compañía.

[Descargar documento adjunto](#)

ACCIONES/PROYECTOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Comentarios

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) implementado, se ha definido un proceso general de Compras en el que se incluye la evaluación de los proveedores.

En el desarrollo de este proceso se ha establecido un procedimiento interno para la evaluación de proveedores, tanto inicial como de evaluación continua. Con periodicidad anual, el Departamento de Compras lleva a cabo una evaluación del desempeño de todos los proveedores que han realizado suministros o han prestado servicios continuados a la compañía.

Esta evaluación se lleva a cabo teniendo en cuenta distintos criterios preestablecidos y sobre la base de la información recogida durante la prestación de los servicios o la realización de los suministros. Como resultado de esta evaluación, se determina el grado de adecuación de cada proveedor. Esta información se tiene en cuenta a la hora de contratar nuevos suministros/servicios, así como a la hora de establecer condiciones para los mismos.

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

En el último ejercicio económico, la evaluación de los proveedores ha determinado una calificación 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

Programas de mejora del desempeño ambiental

Parte de los requisitos de la norma ISO 14001 en la que se basa el sistema de gestión ambiental de Tunstall, se ha desarrollado un procedimiento específico para llevar a cabo la medición y estimación de los efectos ambientales de la organización. Como resultado de ese diagnóstico se establecen Programas en los que se marcan objetivos ambientales para cada año.

ABORDAJE

ACCIONES/PROYECTOS

PLANES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Comentarios

Nuestra organización ha elaborado planes de movilidad sostenible para sus principales centros de trabajo. Estos planes han sido publicados y puestos a disposición de las trabajadoras y trabajadores de la empresa. 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 en itinere.

Objetivos

- Ampliar el número de planes de movilidad, extendiéndolos a todos los centros de trabajo.
- Realizar una encuesta de movilidad para conocer el interés de los trabajadores y trabajadoras por alternativas de transporte más sostenible para acceder a sus centros de trabajo.

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

La actividad de Tunstall 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 lleve a cabo una gestión adecuada de estos residuos.

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

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

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

ABORDAJE

ACCIONES/PROYECTOS

GESTIONAR LOS RAEEs A TRAVÉS DE SCRAP (SISTEMAS COLECTIVOS DE RESPONSABILIDAD AMPLIADA DEL PRODUCTOR)

Comentarios

Tunstall 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.

Objetivos

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

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

INDICADOR DEL % DE RAEES GESTIONADOS A TRAVÉS DE SCRAP EN RELACIÓN AL TOTAL DE NUEVOS APARATOS INSTALADOS

Comentarios

Tunstall ha incorporado este indicador a su sistema de gestión ambiental. En el año 2018 la ratio de RAEEs (kg) con relación al peso de los equipos nuevos puestos en mercado supero el 30%. Frente a los casi 70000 kg de equipos comercializados, se retiraron más de 21000 kg de equipos obsoletos procedentes de distintos clientes.

Objetivos

Mantener el cálculo del indicador como parte del cuadro de mando del sistema de gestión ambiental de la organización.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno

La evaluación de aspectos ambientales es el primer paso para su gestión. La aplicación de metodologías objetivas para la evaluación de aspectos ayuda a su cuantificación y a la comparación en distintos periodos. Esto permite la medición de la eficacia de las medidas aplicadas.

Tunstall está comprometida con la sostenibilidad de nuestras actividades y consideramos que contar con un Sistema de Gestión Ambiental representa una oportunidad para contribuir a la protección del medio ambiente.

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

La sociedad actual demanda de las empresas un comportamiento ético y socialmente responsable. En un ámbito de actividad como en el que se desenvuelve nuestra compañía, muy próximo a los servicios sociales

y de la salud, no podemos estar al margen de estos compromisos.

ABORDAJE

POLÍTICAS

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Comentarios

Tunstall 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.

Objetivos

Mejorar de forma continua la implantación del Sistema de Gestión Ambiental

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Comentarios

Como parte de su Sistema de Gestión Ambiental, Tunstall ha desarrollado y puesto en práctica un procedimiento para la evaluación de los aspectos ambientales de su actividad. En este procedimiento se tienen en cuenta los aspectos relacionados con:

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

Objetivos

Mejorar de forma continua la metodología de evaluación de aspectos ambientales, adaptándola a las características y necesidades de la organización.

[Descargar documento adjunto](#)



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
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
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
Empleados		
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	10 5	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	10 5 8	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	10 8	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
Cientes		
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
Comunidad		
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
Socios		
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"> 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva. 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación. | <ul style="list-style-type: none"> 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas. |
|--|--|





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.

