

Tunstall Ibérica, S.A.U.



INFORME DE PROGRESO

2019

Tunstall Ibérica, S.A.U.
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	23
04	Análisis	27
	Clientes	31
	Emplead@s	43
	Proveedores	59
	Medio ambiente	63
	Anexo. Correlación de desafíos y ODS	71



**CARTA DE RENOVACIÓN DEL
COMPROMISO**

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

Con el apoyo de nuestra tecnología, tanto en hardware como en software, en este último año se ha incrementado el número de personas que se benefician de los servicios de **Teleasistencia** y de **Salud Conectada**. Más del 85% de las personas que se benefician de los Servicios de Teleasistencia en España utilizan tecnología de Tunstall, tanto para sus terminales básicos como para sus dispositivos de ayuda avanzada.



Nos complace poder afirmar que nuestra tecnología ayuda a un gran número de personas mayores y dependientes a mejorar su calidad de vida y a mantener su independencia, viviendo en su domicilio en condiciones de seguridad y confort. Esta es nuestra humilde contribución a **garantizar una vida sana y la promoción del bienestar en todas las edades (ODS 3)**.

Nuestra organización está centrando sus esfuerzos no solo en llegar a un número cada vez mayor de usuarios, sino también a 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 el ámbito de la **Innovación (ODS 9)**, nuestra organización con el apoyo de Tunstall Healthcare en Reino Unido, ha realizado un importante esfuerzo en la digitalización de los servicios de Teleasistencia. La progresiva utilización de equipos con base en la **tecnología IP** como el Smart Hub está permitiendo desarrollar modelos de atención de carácter preventivo y predictivo. La generación de una mayor cantidad y calidad de datos, la mejor administración y el aprendizaje de los mismos ayuda a la detección de situaciones de riesgo y a anticipar futuros problemas sociales y sanitarios. En este sentido, el uso de nuevos sensores y dispositivos de alarma (de fuego, gas, caídas, convulsiones,...) en la Teleasistencia avanzada, así como la Teleasistencia móvil contribuyen, en nuestra opinión, a que las viviendas y el entorno de las personas dependientes sean cada vez más seguros y adaptados a su diversidad funcional, haciéndolos más **inclusivos y sostenibles (ODS 11)**.

Este año también nos ha servido para impulsar soluciones más efectivas en el campo de la **Salud Digital**, dirigidas a la prestación de servicios de atención integral no presencial a pacientes crónicos, con soluciones de Telemedicina y Telemonitorización clínica. De este modo buscamos empoderar a las personas usuarias mediante proyectos de ayuda o de autocuidado, garantizando la atención continuada las 24 horas del día, todos los días del año.

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 integración de servicios sociales y sanitarios mediante la aplicación de soluciones que permitan una atención más efectiva, aprovechando las enormes posibilidades de la tecnología digital.

San Fernando de Henares, a 7 de febrero de 2020


Fdo. Abel Delgado Maya
Consejero Delegado



PERFIL DE LA ENTIDAD

Tunstall es la empresa líder en España en la provisión de tecnología y software para teleasistencia y telemonitorización de la salud. Formamos parte de Tunstall Healthcare, la compañía internacional con mayor proyección en el sector de la atención y la salud conectadas, con más de 60 años de experiencia. Más de 1.300 personas trabajan con un único objetivo: mejorar la calidad de vida y proporcionar seguridad y tranquilidad a quienes atendemos y a sus familias.

TUNSTALL HEALTHCARE

Es la empresa matriz del Grupo Tunstall, con origen en el Reino Unido, siendo Tunstall Ibérica su filial en España. Su presencia en el sector se remonta a 1957 y actualmente es número uno mundial en prestación de servicios, 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.

Durante los últimos sesenta años, Tunstall ha sido pionera en el uso de la tecnología para facilitar la vida independiente, creando la industria de la Atención Conectada tal y como la conocemos hoy en día y ayudando a más de cinco millones de personas y a sus familias en todo el mundo.

Tunstall fue la primera empresa en diseñar sistemas de alarma para personas mayores y lidera el mercado desde entonces, situándose en la vanguardia de desarrollos como la teleasistencia y la telemonitorización de la salud hasta el día de hoy. Nuestros productos combinan el diseño y la fabricación propia con la innovación de terceros y la experiencia de los más de cincuenta países en los que estamos presentes. Colaboramos con nuestros clientes para aprovechar todo el potencial de la tecnología digital, desarrollando las soluciones más innovadoras destinadas a mejorar la vida de las personas usuarias.



INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Tunstall Ibérica, S.A.U.

Tipo de empresa

Pequeña empresa

Dirección

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

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<https://www.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 CNAE: 4652 - Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes

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.

Ampliación del objeto social: La explotación del sistema de teleasistencia o telemedicina 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.

SUMINISTRO, SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS E INSTALACIONES INFORMATICOS Y DE TELECOMUNICACIONES.

Rango de Ventas: > 2,5 M €

Tunstall Iberica S.a.u. ocupa la posición 15.158 en el Ranking de Empresas Nacional, la 3.637 en el ranking de empresas de MADRID, y el lugar 125 en el ranking de su sector CNAE "Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes".

TUNSTALL IBERICA S.A.U. es una empresa de tamaño mediano. Su último depósito de cuentas disponible es el de 2018 y su último anuncio en BORME ha sido publicado el 13/11/2019, en el Registro Mercantil de Madrid, Boletín 218, Referencia 468470.

• ¿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

<https://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

Para cada uno de los grupos de interés identificados: Tunstall 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.
- **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, así como para recoger sus indicaciones y sugerencias.

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

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Personas usuarias de los servicios de Teleasistencia domiciliaria (usuarios públicos)	Que el servicio de preste en las condiciones comprometidas	Que el servicio ofrecido por Tunstall incluya prestaciones adicionales a las inicialmente previstas
	Recibir información clara y completa del servicio	Que la información recibida se adapte a sus capacidades de comprensión
	Contar una tecnología eficiente y segura en su funcionamiento	Que la tecnología no genere molestias adicionales o requiera visitas frecuentes de mantenimiento
	Que sus quejas y reclamaciones sean atendidas con eficacia	Que el servicio sea gratuito
	Que el servicio de Teleasistencia se ajuste a sus necesidades específicas dentro de las alternativas posibles	Que Tunstall haga una revisión de las condiciones del servicio ante cualquier posible variación de la situación de la persona usuaria
	Que se garantice la privacidad de su información personal	Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información
Personas usuarias de los servicios de Teleasistencia domiciliaria (usuarios privados)	Que el servicio de preste en las condiciones comprometidas	Que el servicio ofrecido por Tunstall incluya prestaciones adicionales a las inicialmente previstas
	Recibir información clara y completa del servicio	Que la información recibida se adapte a sus capacidades de comprensión
	Contar una tecnología eficiente y segura en su funcionamiento	Que la tecnología no genere molestias adicionales o requiera visitas frecuentes de mantenimiento
	Que se garantice la privacidad de su información personal	Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información
		Que Tunstall actualice la tecnología instalada en el domicilio para ofrecerle las alternativas más avanzadas
Familiares de personas usuarias de Servicios de Teleasistencia	Disponer de información clara y completa del servicio que va a recibir su familiar	Recibir información de cualquier incidencia que ha tenido la persona usuaria
	Ser informado previamente de los requisitos técnicos que requiere el Servicio de Teleasistencia	Recibir una comunicación rápida y completa de las situaciones que requieran su intervención (Ej emergencia o acceso al domicilio)
	Que sus quejas y reclamaciones sean atendidas con eficacia	
Cuidadores no profesionales de personas dependientes		Contar con soluciones tecnológicas que facilitan las labores de cuidado de las personas dependientes

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Clientes Institucionales (Administraciones Públicas) de servicios de Teleasistencia.	Recibir de Tunstall ofertas adaptadas a los requisitos del Servicio Solicitado en tiempo y forma	Recibir ofertas para sus licitaciones de servicios que mejoren los requisitos del pliego desde un punto de vista técnico y económico
	Que los servicios se desarrollen en los términos contratados o acordados	Que durante el periodo de ejecución de los contratos se ofrezcan nuevas mejoras en los servicios
	Recibir información periódica del desarrollo de los servicios en los términos acordados	Recibir de Tunstall información adicional que supere los mínimos acordados
	Que se garantice la privacidad de la información de las personas usuarias	Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información Que se informe de cualquier aspecto relacionados con la administración de datos personales de las personas usuarias
Responsables políticos de Administraciones Públicas contratantes	Que el servicio de Teleasistencia se desarrolle de modo que contribuya a la buena imagen de los servicios sociales públicos	Que Tunstall colabore en la iniciativas de desarrollo tecnológico e innovación promovidas por las Administraciones Públicas
Clientes de Tecnología Tunstall	Recibir información clara y completa de los productos Tunstall	
	Recibir los suministros en las condiciones (tipo, cantidad y plazo) acordados	Recibir los suministros en plazos reducidos
	Que sus quejas o reclamaciones sean atendidas de forma satisfactoria	
		Recibir información actualizada sobre nuevos productos
	Que Tunstall se haga cargo de los equipos obsoletos o averiados que se generen en los servicios de otros clientes en aplicación de la responsabilidad ampliada del productor	Que la gestión de RAEEs se haga de forma gratuita y fácil para los clientes
	Que Tunstall mantenga precios competitivos en sus productos	Que el catálogo de Tunstall contenga una amplia gama de productos para diferentes tipos de usuarios
Clientes institucionales de Servicios de Salud Digital	Recibir de Tunstall ofertas competitivas a sus licitaciones en r	Que las ofertas de Tunstall mejoren las condiciones iniciales de licitación
	Que Tunstall cuente con los recursos y licencias adecuados para la prestación de servicios de Salud Digital	
	Que el funcionamiento de los kits y la plataforma de telemonitorización sea fiable	Que se realicen revisiones periódicas de los equipos

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Que se garantice la privacidad de los datos personales de las personas usuarias	Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información
Personas usuarias de productos sanitarios de Tunstall	Que la información recibida sobre los sistemas de telemonitorización instalados en su domicilio sea completa y comprensible	Que las soluciones tecnológicas de Salud Digital de Tunstall sean fácilmente modulables y parametrizables
	Ser atendido de forma eficaz ante cualquier duda que se plantee en el funcionamiento de los sistemas de telemonitorización	Que los sistemas de telemonitorización les ayuden a un mejor control de su salud
Proveedores de productos (suministros)	Disponer de información clara y completa de las características de los productos requeridos por Tunstall	Que Tunstall aplique las medidas de seguridad y control adecuadas sobre la información
	Establecer compromisos contractuales en los que se determinen las condiciones de suministro	
Proveedores de servicios	Recibir información de las características del servicio solicitado	Recibir información complementaria que les ayude a una mejor prestación del servicio
	Establecer compromisos contractuales en los que se determinen las condiciones de realización del servicio	
Colaboradores	Recibir información clara para la colaboración solicitada	Que Tunstall facilite los recursos requeridos para la colaboración
Entidades con las que existen alianzas de colaboración	Que la colaboración quede recogida en acuerdos documentados	Que la colaboración (alianza) se desarrolle en términos satisfactorios para ambas partes
	Disponer de información para el desarrollo de la colaboración	
Organizaciones sindicales	Que por parte de Tunstall se respete la normativa laboral	Que cualquier discrepancia en los acuerdos se resuelva de forma amistosa entre las partes
		Que puedan negociarse con Tunstall condiciones más ventajosas que las ofrecidas por la normativa o los convenios colectivos

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Que se respeten los derechos de los trabajadores en materia de representación	Que exista una comunicación fluida y eficaz con el Dpto. de RR.HH. de Tunstall
Asociaciones empresariales	Que Tunstall colabore con las asociaciones empresariales del sector	Que Tunstall participe en los foros sectoriales
Trabajadoras y trabajadores de Tunstall	El respeto por parte de Tunstall de sus obligaciones empresariales	
	Disponer de los recursos y medios técnicos para el desarrollo adecuado de su actividad	Que los medios proporcionados por Tunstall sean adaptados a las características personales
	Recibir la formación suficiente y adecuada para el desempeño del puesto de trabajo	Recibir formación adicional por parte de la empresa orientada también a su desarrollo personal y profesional
	Contar con información suficiente y actualizada para realizar su actividad	Disponer de un acceso fácil a la información
	Que se garantice su seguridad y salud durante su trabajo	Que Tunstall promueva iniciativas de Empresa Saludable
Grupo Tunstall Healthcare	Que la actividad de Tunstall se realice en condiciones controladas desde el punto de vista empresarial y financiero	Que la gestión de Tunstall ofrezca altos niveles de confianza
	Que se respeten las directrices marcadas para la gestión de Tunstall	Que las directrices se apliquen con prontitud y eficacia, evaluando los resultados
	Que no se produzcan situaciones que puedan afectar a los resultados de la organización o a su imagen (marca Tunstall)	Que Tunstall analice sus riesgos y establezca medidas de prevención y control eficaces
	Recibir información periódica de la situación de la compañía y de su entorno	Que la información recibida supere los mínimos requeridos
Empresas de la competencia		Que la actividad de Tunstall se lleve a cabo en el marco de las reglas del mercado
		Que se puedan establecer acuerdos de cooperación para determinados asuntos de interés común
ONGs (voluntariado)	Establecer con Tunstall acuerdos de colaboración	Recibir donaciones o colaboraciones que ayuden al mantenimiento de las actividades y proyectos de las ONG
	Recibir de Tunstall información adecuada para desarrollar sus actividades de voluntariado	

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.

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 participa tanto la empresa como la representación legal de los/las trabajadores/as.

También se han puesto en práctica protocolos para la promoción de la igualdad en el empleo, así como para la prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo. Asimismo, en el marco de los servicios públicos de Telesistencia, participamos junto con Televida en programas de prevención del maltrato y apoyo psicosocial a las personas cuidadoras, fundamentalmente mujeres. La tecnología Tunstall sirve de apoyo a estos programas, proporcionando distintas soluciones según las necesidades específicas de las personas usuarias y sus cuidadoras.

Recientemente Tunstall 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 telesistencia.

Con respecto al **Objetivo 9 - Industria, innovación e infraestructura**, Tunstall lleva a cabo distintos tipos de proyectos de innovación para mejorar la atención a las personas dependientes. Asimismo, estamos desarrollando nuevos productos basados en la Tecnología IP, tanto para Telesistencia como para Telemedicina.

En la línea de lo realizado en los últimos años, en 2019 se han introducido nuevos dispositivos orientados a mejorar la seguridad de las personas usuarias (Ej. Nuevos dispositivos detectores de fuego/humo, para la detección de caídas, etc.), así como nuevos paquetes de software para mejorar la gestión de los servicios de Telesistencia.

En relación con el **Objetivo nº 11 – Ciudades sostenibles**, Tunstall 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 telesistencia municipales se ayuda a estas personas en la atención a sus necesidades, facilitando su permanencia en el domicilio habitual. Por otra parte, Tunstall 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 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 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).

ACCIONES GENERALES RELACIONADAS CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

PRINCIPIO 1 *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia*

Por el tipo de actividad comercial Tunstall Ibérica y por el ámbito nacional en la que está se desarrolla, resulta altamente difícil que produzca una contribución, consciente o inconsciente, a la vulneración de Derechos Humanos. Bien al contrario, la actividad que lleva a cabo Tunstall contribuye a facilitar el cumplimiento de algunos de ellos. La implementación y certificación de distintas normas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, etc.) así como otros compromisos en materia de Responsabilidad Social son prueba de nuestro respeto de los Derechos Humanos en todas sus dimensiones y forma de expresión.

PRINCIPIO 2 *Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos*

En la evaluación de proveedores se establecen criterios para prevenir que los Derechos Humanos no son vulnerados en ninguna etapa de la cadena de suministro.

(Ver apartado de Grupo de Interés PROVEEDORES)

PRINCIPIO 3 *Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

Tunstall respeta y cumple la normativa laboral española, incluyendo aquella que se refieren a la libertad sindical y la negociación colectiva.

(Ver apartado de Grupo de Interés EMPLEADOS)

PRINCIPIO 4 *Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

Tunstall Ibérica suscribe el compromiso del Grupo Tunstall Healthcare en relación a la prevención de cualquier forma de esclavitud y tráfico de personas.

En aplicación de la Modern Slavery Act 2015, Tunstall prepara una declaración de Modern Slavery and Human Trafficking para cada año fiscal. La legislación estipula que esta declaración debe incluir los pasos que está tomando en el año fiscal, para garantizar que la esclavitud y la trata de personas no se produzcan en ninguna parte del negocio o de la cadena de suministro.

Tunstall reconoce que tiene la responsabilidad de adoptar un enfoque sólido sobre la esclavitud y la trata de personas. Esta declaración establece las intenciones de Tunstall Group de comprender todos los riesgos potenciales de esclavitud moderna relacionados con su negocio y establecer

medidas para garantizar que no haya esclavitud ni trata de personas en su propio negocio y sus cadenas de suministro. Esta declaración se refiere a acciones y actividades durante el año fiscal del 1 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019. Tunstall se compromete a prevenir la esclavitud moderna y la trata de personas en sus actividades corporativas y a garantizar que su cadena de suministro esté libre de esclavitud y trata de personas.

PRINCIPIO 5 *Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*

La normativa laboral por la que se rige Tunstall Ibérica y Tunstall Group impiden de forma expresa el trabajo infantil. No obstante, y aunque no sea de aplicación directa para la actividad de Tunstall o sus proveedores directos, nuestra organización suscribe cualquier tipo de medida e iniciativas para prevenir el trabajo infantil y el respeto a todos los derechos de la Infancia.

PRINCIPIO 6 *Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación*

Tunstall respeta y cumple la normativa española en materia de igualdad, así como las acciones impulsadas por las distantes AA.PP. en esta materia.

Tunstall ha creado una Comisión de Igualdad en la que participan tanto representantes de la empresa como de l@s trabajador@s. Esta Comisión se ocupa de velar por la correcta aplicación del Plan de Igualdad y de resolver cualquier cuestión relacionada con acciones de posible discriminación o desequilibrio en los roles de género dentro de la organización.

Asimismo, se han desarrollado y puesto en práctica procedimientos de selección y promoción interna desde una perspectiva de género.

(Ver apartado de Grupo de Interés EMPLEADOS)

PRINCIPIO 7 *Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

Tunstall ha implementado un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. En el marco de este sistema de gestión, se establecen programas ambientales, normalmente de alcance anual, para controlar y reducir progresivamente los efectos ambientales negativos de la actividad empresarial.

(Ver apartado Grupo de interés MEDIO AMBIENTE)

PRINCIPIO 8 *Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

Como parte de los programas ambientales del sistema de gestión de Tunstall, se llevan a cabo también acciones de concienciación de la plantilla de la empresa en relación con los problemas del Cambio Climático y las medidas para su prevención.

En este sentido, Tunstall Ibérica ha calculado su Huella de Carbono como base para el desarrollo de planes de prevención de la contaminación ambiental. Esos planes incluyen medidas de ahorro energético y la promoción de la movilidad sostenible entre los empleados.

(Ver apartado Grupo de interés MEDIO AMBIENTE)

PRINCIPIO 9 *Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.*

La tecnología de Teleasistencia y Telemedicina comercializada por Tunstall Ibérica va incorporando progresivamente elementos para la reducción de sus efectos ambientales a lo largo de todo su ciclo de vida.

En este sentido, se incorporan al catálogo de productos nuevos equipos con menor consumo

energético y con baterías más eficientes que sustituyen a modelos anteriores.

(Ver apartado Grupo de interés MEDIO AMBIENTE)

PRINCIPIO 10 *Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

Tunstall ha adoptado la Política de prevención de la Corrupción del Grupo Tunstall Healthcare.

En este sentido, el Código Ético de la compañía incluye medidas para la prevención del soborno y otras formas de corrupción.

El departamento de Compliance se encarga de velar por la aplicación de estas medidas de prevención, así como de concienciar al personal sobre su aplicación y efectos.

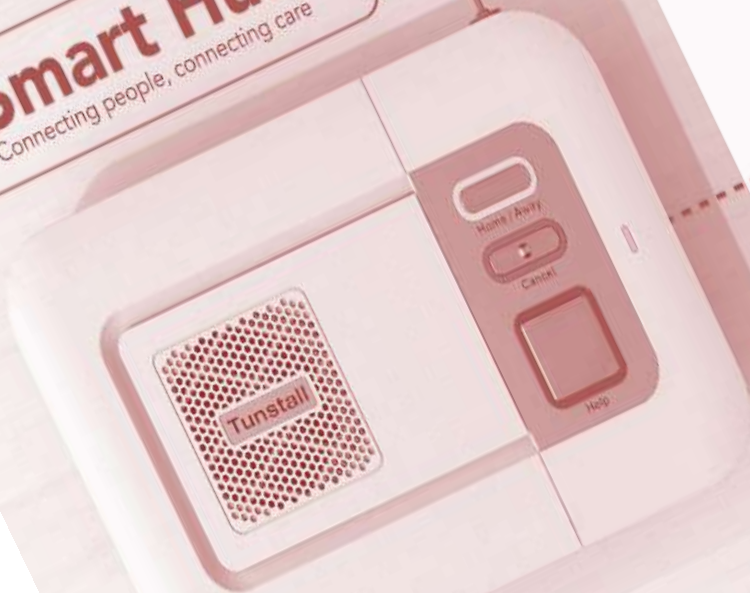
(Ver apartado de Grupo de Interés EMPLEADOS)

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<https://www.tunstall.es>

Smart Hub
Connecting people, connecting care



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



5



12



6



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

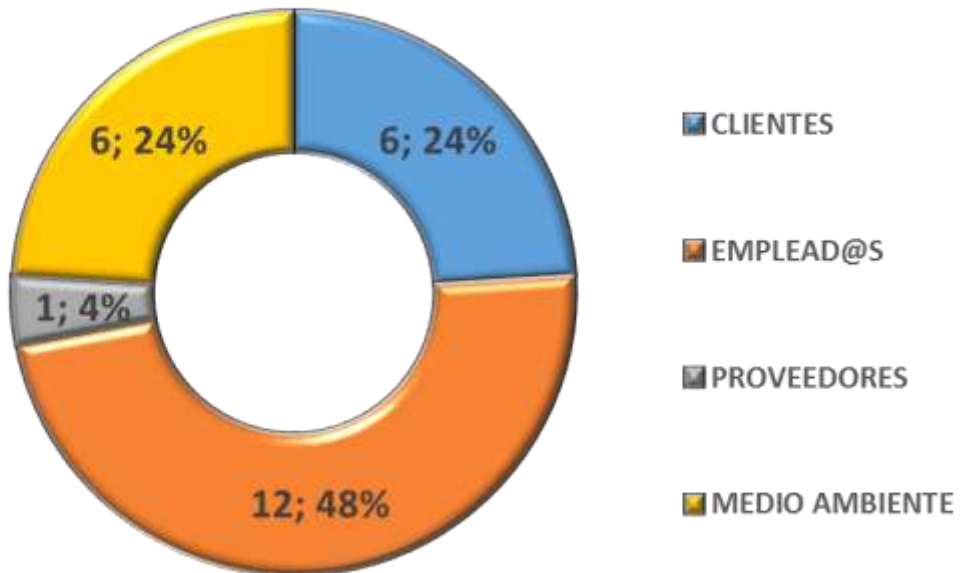
Riesgos 1
Oportunidades 4

1 3
4 9

1 5

1 5

Acciones aplicadas por Grupos de Interés





**Grupo de interés
CLIENTES**

Tunstall

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 productos nos ayuda a proyectar a la sociedad una imagen de solvencia y eficacia que es muy importante cuando se trata de suministros a 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 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 y de la tecnología aplicada en ellos.



POLÍTICAS

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión Integrada de Tunstall 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 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 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. En el mes de octubre de 2019 se superó satisfactoriamente la auditoría de seguimiento 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 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 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 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 PRODUCTOS TUNSTALL

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 productos de Teleasistencia.

Con periodicidad anual se llevan a cabo las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias de los servicios prestados por Tunstall. 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 2019 se han realizado encuestas de satisfacción en todos los territorios y servicios gestionados por Tunstall para llegar a un total de 2324 personas y manteniendo el error muestral en el 2,1% para un universo de estudio 320000 personas usuarias.

En relación con el funcionamiento de y uso de la tecnología Tunstall se han incluido varias preguntas en los cuestionarios empleados en las encuestas, con los resultados que se indican a continuación.

OBJETIVOS

- 1. Disponer de información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias y su entorno** con respecto a nuestros productos 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.

Tratamiento óptimo de los 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 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, 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 auditorias para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



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 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 se compromete a promover su puesta en práctica a todos los niveles de la organización,

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)**Comentarios**

Conscientes de la importancia de asegurar la 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 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.

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 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.

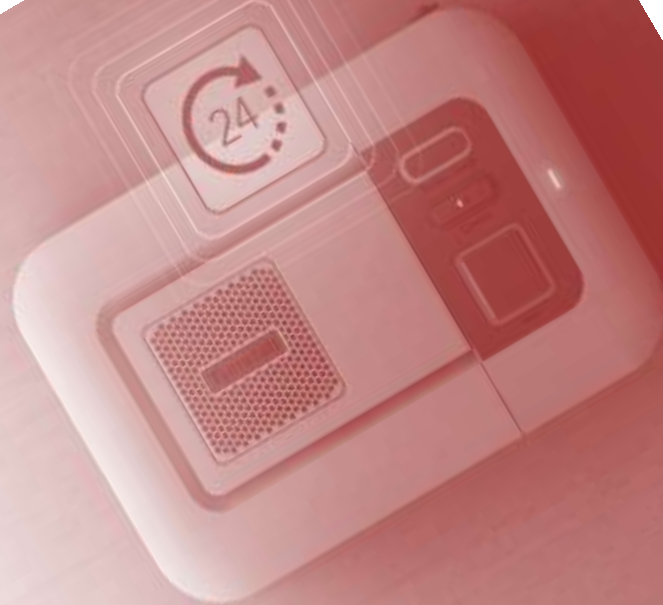
Nuestra organización cuenta con una Responsable de la Seguridad de la Información (DPO) que se ocupa de velar por la adecuada implantación del SGSI y de cumplir los requisitos tanto legales como de la norma ISO 27001. Para la divulgación y correcta asimilación de las líneas en materia de seguridad de 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 (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.

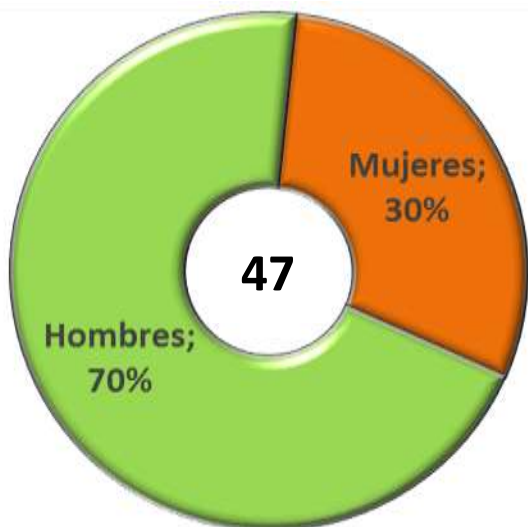
2. Llevar a cabo acciones de divulgación de la citada política y sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de llevar a cabo las medidas de seguridad y control previstas. Hasta la fecha, el 100% de los empleados de nuevo ingreso en la empresa ha recibido un curso sobre protección de datos y las medidas de seguridad a aplicar en su puesto de trabajo.



Grupo de interés EMPLEAD@S

Tunstall Ibérica comparte algunos recursos organizativos con otras empresas del Grupo Tunstall, esto hace que algunas actividades generales que afectan a Tunstall Ibérica sean realizadas por personal del Grupo.

La plantilla directamente asignada a Tunstall Ibérica es de 47 personas y se reparte del siguiente modo:



El 100% de l@s emplead@s de Tunstall están adscritos al Convenio Colectivo del Comercio del Metal de la Comunidad de Madrid (nº 28000745011982)

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de l@s emplead@s

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 las diferentes áreas o departamentos de la organización que tienen a su cargo la dirección de otras personas, deben evaluar su desempeño individual para decidir las acciones que deben llevarse a cabo para procurar el desarrollo profesional de cada emplead@.

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 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 un Manual de Bienvenida y prácticas tutorizadas en el puesto.
- **Entrevista de retorno** que se aplica cuando algún trabajador/a 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 generales y personalizados según el puesto de trabajo).
- Procedimiento de **fidelización del personal**: reciclaje y promoción
- **Plan de igualdad de Tunstall** (registrado 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)

ACCIONES/PROYECTOS

FORMACIÓN (General para el puesto)

Comentarios

Aunque la actividad de Tunstall tiene una indudable base tecnológica, consideramos que es importante que el personal conozca la aplicación práctica de esa tecnología en la atención social. 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, sino una inversión a largo plazo. 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. Durante el año 2019 se realizaron en Tunstall Ibérica 19 acciones formativas, que completaron 693 horas de formación. En estas acciones formativas participaron 89 alumnos.

En comparación con el año anterior, se ha producido un descenso del 35% en el número de acciones formativas. No obstante, se han triplicado las horas efectivas de formación (302%) y se ha aumentado en un 46% el número de alumnos.

El promedio de horas de formación en 2019 fue de 13 horas por emplead@.

A esta formación hay que añadir las jornadas de integración en las que los trabajadores/as de Televida pasan una o varias jornadas conociendo de primera mano el funcionamiento de los Servicios de Telesistencia en los que se aplica la tecnología Tunstall.



POLÍTICAS

POLÍTICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Comentarios

La evaluación de desempeño se está utilizando en Tunstall como un instrumento para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos individuales marcados a cada emplead@.

Este modelo de evaluación del rendimiento del personal se ha establecido como herramienta de seguimiento y desarrollo de los recursos humanos de la compañía.

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.

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.

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

- Formación de acogida
- Formación en primeros auxilios
- Sistema integrado de gestión: iso 9001 e iso 14001
- Formación en Excel
- Talleres de comunicación y feedback
- Taller de dirección y desarrollo de personas
- Taller de gestión del tiempo y estrés/ mindfulness
- Taller de liderazgo y motivación

Objetivos

- **Desarrollar planes de formación adaptados a las necesidades y expectativas de l@s trabajador@s**, contando con su participación.
- **Incluir acciones formativas específicas** relacionadas con los Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030.

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 de 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.

POLÍTICAS

CÓDIGO ÉTICO y de CONDUCTA

Comentarios

Tunstall asume el compromiso cumplir con la normativa 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 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 son los siguientes:

- Compromiso y responsabilidad con 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 y 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 como 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 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 del Grupo Tunstall Healthcare a nivel internacional.

En esta Política se establecen las medidas que todos l@s emplead@s 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 qué 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:

- Se comporte con honestidad, dando buen ejemplo;
- Haga un uso adecuado de los recursos de Tunstall en el mejor interés de la empresa;
- No pague o acepte sobornos o comisiones ilegales;
- Haga una clara distinción entre los intereses de Tunstall 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 cuenta con un procedimiento PR-CNP-003 de «FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO PENAL».

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática que utiliza Tunstall 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 sobre las normas de conducta internas y el respeto a la normativa.**

CANAL DE DENUNCIAS (COMPLIANCE)

Comentarios

Tunstall tiene como objetivo realizar negocios con los más altos estándares de ética, honestidad e integridad, y reconoce el importante papel que tiene cada profesional para mantener este objetivo. Se recomienda a todos I@os emplead@os preocupados por cualquier forma de mala práctica, acción indebida o mala conducta de la compañía, colaboradores u otras partes interesadas que informen sobre el asunto a través del canal de denuncias habilitado a tal fin. Este **canal de denuncias** también está abierto a la comunicación de situaciones que, a juicio de cualquier emplead@ pueda suponer la vulneración de derechos humanos.

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 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.

COMPLIANCE SISTEMA DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO PENAL **Tunstall Televisión**

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS

La responsabilidad de todos nuestros negocios es nuestro trabajo con ética, estamos realizando acuerdos que puedan suponer la comisión de delitos y su infracción que en nuestra organización se asegure este tipo de comportamientos e acciones.

¿POR QUÉ?

Porque las empresas pueden cometer delitos penales y nosotros formamos parte de un gran grupo internacional con una política de cumplimiento en todos los países donde opera.

¿CÓMO?

Identificando los delitos que la empresa puede cometer en el transcurso de sus actividades. De 34 delitos posibles, en Tunstall Televisión hay riesgo de cometer 24 de ellos. Algunos con graves consecuencias, desde multas hasta penas de cárcel. Para prevenirlos, tenemos a tu disposición:

- Código Ético.
- Política de prevención de la corrupción y el soborno.
- Política de seguridad de la información.
- Política de persecución de riesgos laborales.
- Norma interna para prevenir estafas en el servicio: Al contactar una cita SD, advierte a la persona que la visita no comporta ningún coste.

Todos estos documentos y otros que te pueden resultar útiles, los encontrarás en el portal del empleado.

En caso de detectar una conducta ilícita... ¿DÓNDE LO COMUNICAR?

CANAL DE DENUNCIAS - SAFECALL

Comunicarlo con el responsable de cumplimiento normativo penal en el 01 655 58 30 o a través del correo: compliancelegal@television.es. Si lo prefieres, puedes comunicarte directamente con el responsable de cumplimiento normativo del Grupo Tunstall Healthcare, Jon Furniss, en la siguiente dirección de correo: Jon.Furniss@tunstall.com

Safecall: 00 800 7255 2255 - www.safecall.co.uk/report

CONFIDENTIAL

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

No obstante, Tunstall 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.

OBJETIVOS

- **Establecer un sistema de control eficaz para eliminar o limitar en el mayor grado posible el riesgo de conductas ilícitas.**

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Aunque Tunstall 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 nuestros almacenes. Por tanto, la prevención de riesgos laborales es un elemento muy importante para nuestra organización.

En esta materia, la actuación de Tunstall se 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, 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.



El Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de Tunstall 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 a cabo las acciones pertinentes, para certificar el sistema de gestión en materia de seguridad y salud a los estándares establecidos en la ISO 45001.

Durante el pasado año solo se registró un accidente leve sin baja médica.

OBJETIVOS

1. Desarrollar un sistema preventivo eficaz basado en los principios de:

- **Evaluación** de los riesgos
- **Planificación** de las acciones preventivas
- **Información, formación, consulta y participación**
- **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.

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.

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.

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**:

- **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).

- **La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.** Tunstall integra a las personas con diversidad funcional mediante la incorporación laboral a su plantilla, por encima de la exigencia legal de cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo.
- Tunstall 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 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).

Tunstall, en el marco de su II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, ha adoptado 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 se asegura de que ésta garantice el proceso de selección en igualdad de condiciones para mujeres y hombres.
12. Adecuación del 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. Garantizar 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 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.

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 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.



ACCIONES/PROYECTOS

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (HORARIO FLEXIBLE, ...)

Comentarios

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.

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.

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

Aparte de las contempladas en el II Plan de Igualdad, Tunstall 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:

- a. Escolarización temprana (guardería).
- b. Comedor escolar.
- c. 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**
- **Facilitar la conciliación de la actividad profesional con la vida personal y familiar, especialmente para las mujeres.**



**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 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.

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 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 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

(*) 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.

PLAN DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO (CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO)

Comentarios

La Huella de Carbono comprende la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por vía directa o indirecta por una organización, evento, producto o individuo. Por lo tanto, identifica todas o parte de las fuentes emisoras de GEI y permite, teniendo en cuenta este conocimiento, disponer de unas medidas de reducción efectivas. En todo caso, habrá que tener en cuenta que la reducción será parcial, debido a que hay un porcentaje de emisiones indirectas muy difícil de calcular y más todavía de controlar, llamado de alcance 3, debido a las emisiones generadas en varios campos: el transporte de los trabajadores ya sea de casa al trabajo o en viajes de trabajo, emisiones de servicios subcontratados, la compra de productos, etc. Estas emisiones de alcance 3 serían aquellas que aún estando asociadas a la actividad de la organización no dependen de la misma y, por tanto no pueden estar controladas por ella.

Así, el análisis de huella de carbono nos proporciona como resultado un dato que puede ser utilizado como indicador ambiental global de la actividad que desarrolla la organización. Este dato puede convertirse en un punto de referencia para establecer actuaciones de reducción de emisiones, ya sea a través del consumo de energía o del uso de recursos y materiales con mejor comportamiento medioambiental.

El cálculo de la huella de carbono que proporciona el Ministerio para la Transición Ecológica, detalla que las emisiones asociadas a las operaciones de una organización se pueden clasificar como emisiones directas o indirectas:

- a. **Emisiones directas de GEI:** se trata de emisiones de fuentes que son propiedad de o están controladas por la organización. De una manera muy simplificada, podrían entenderse como las emisiones liberadas in situ en el lugar donde se produce la actividad, por ejemplo, las emisiones debidas al sistema de calefacción si éste se basa en la quema de combustibles fósiles.
- b. **Emisiones indirectas de GEI:** son emisiones consecuencia de las actividades de la organización, pero que ocurren en fuentes que son propiedad de o están controladas por otra organización. Un ejemplo de emisión indirecta es

la emisión procedente de la electricidad consumida por una organización, cuyas emisiones han sido producidas en el lugar en el que se generó dicha electricidad.

Una vez definidas cuáles son las emisiones directas e indirectas de GEI y para facilitar la detección de todas ellas, se definen tres alcances:

- a. **Alcance 1:** emisiones directas de GEI. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc., que son propiedad de o están controladas por la entidad en cuestión. También incluye las emisiones fugitivas (p.ej. fugas de aire acondicionado, fugas de CH₄ de conductos).
- b. **Alcance 2:** emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización.
- c. **Alcance 3:** otras emisiones indirectas. Algunos ejemplos de actividades de alcance 3 son la extracción y producción de materiales que adquiere la organización, los viajes de trabajo con medios externos, el transporte de materias primas, de combustibles y de productos (por ejemplo, actividades logísticas) realizados por terceros o la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

Al realizar el cálculo de la Huella de Carbono se pretende obtener un dato que pueda ser utilizado como un indicador global de la actividad que se desarrolla a nivel ambiental, estableciendo un valor inicial de medida con el objetivo de trabajar para su disminución y/o mantenimiento. Este cálculo, constituye una oportunidad para a través de la reducción del mismo, obtener una reducción de los costes que implica el consumo de energía para iluminación, climatización y calefacción y, por otro lado, contribuye a la reducción de las emisiones de GEI y a una mayor concienciación medioambiental, lo cual supone una ventaja de cara también a los consumidores.

Por tanto, la entidad al calcular su huella de carbono, además de contribuir a la lucha contra el cambio climático, tiene las siguientes ventajas:

- a. Identificación de oportunidades de reducción de emisiones de GEI. La mayor parte de ellas se derivarán de la reducción de consumos energéticos y por tanto se obtendrán ahorros económicos.

- b. Formar parte de esquemas voluntarios nacionales (Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono), regionales o privados.
- c. Mejorar la reputación corporativa y el posicionamiento de la empresa. Obtención de reconocimiento externo por el hecho de realizar acciones voluntarias tempranas de reducción de emisiones.
- d. Identificar nuevas oportunidades de negocio: atraer inversionistas y clientes sensibilizados con el cambio climático y el medio ambiente.

Grado de alcance	Fuente de emisión	kg CO ₂ eq
alcance 1	combustible generador	326,83
alcance 2	consumo eléctrico	59.143,77
total emisiones Kg CO ₂ equivalente		59.470,60
total emisiones t CO₂ equivalente		59,47
Emisiones por trabajador (76) t CO ₂ eq		0,78
Emisiones por nº equipos puestos en mercado (107.073) t CO ₂ eq		0,000007

Resultados

La Huella de Carbono de la actividad de Tunstall Ibérica en el centro de trabajo de San Fernando (2018) ha sido:

59,57 t CO₂ eq

OBJETIVOS

- Disponer de información objetiva y comparable sobre la contibución de la empresa al Cambio Climático.
- Establecer las bases para acciones orientadas a reducir la contribución a la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

PLAN DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO (MOVILIDAD SOSTENIBLE)

Comentarios

Nuestra organización ha elaborado y actualizado un Plan de Movilidad Sostenible para el centro de trabajo de Tunstall Ibérica.

Este Plan ha sido publicado y puesto a disposición de l@s trabajador@s. Por medio de este plan 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.



INDICADORES AMBIENTALES

Comentarios

Como parte del Sistema de Gestión Ambiental de Tunstall, se utilizan indicadores ambientales de diverso tipo. Entre ellos, se incluyen algunos relacionados con el consumo de energía y materias primas.

Estos indicadores sirven de base para la definición de programas ambientales orientados a la mejora. Para el año 2019 se establecieron los siguientes programas:

- a. **Reducción consumo de electricidad en las oficinas centrales Tunstall en San Fernando de Henares.** Disminuir la cantidad de electricidad consumida en la oficina y en el almacén de San Fernando de Henares. Disminuir un 1,5 % el consumo promedio de electricidad por trabajad@r.

En 2019 se han consumido en San Fernando un promedio de 254,9 KWh/persona-mes en la oficina y 134,6 KWh en el almacén. Esto supone una reducción de 5 KWh/persona-mes en la oficina y 14,6 KWh en almacén. La reducción del consumo es del 1,9% con respecto al promedio de consumo de 2018 en la oficina y del 9,8% menos en el almacén.

- b. **Mejora de la eficiencia energética del parque de equipos de teleasistencia puestos en mercado.**

Introducir en el mercado nuevos terminales de Teleasistencia con un menor consumo energético, contribuyendo a que el parque de equipos de Teleasistencia en uso tenga un menor impacto ambiental.

En total se han retirado del mercado 10823 unidades, que han sido sustituidas en su práctica totalidad por terminales LifeLine Vi y Vi+. Esto ha supuesto para el conjunto de equipos en servicio un ahorro de 19520078 Kwh al año. Se estima que el ahorro energético ha supuesto una reducción de **780 Tn de CO2** a la atmósfera en un año.

OBJETIVOS

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

GESTIÓN EFICIENTE DE LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS FUERA DE USO – RAEEs. (Acciones para la ECONOMÍA CIRCULAR)

Comentarios

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 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 2019 se gestionaron a través de ECOASIMELEC 22638 kg de RAEEs. Asimismo, se gestionaron 1976 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 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

ABORDAJE

Durante este año se han realizado varias acciones formativas/informativas para dar a conocer la política ambiental de Tunstall 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.

OBJETIVOS

- Sensibilizar a l@s trabajador@s de Tunstall sobre aspectos relacionados con la protección del Medio Ambiente, la lucha contra el Cambio Climático y la Sostenibilidad en general.



 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Preparado en colaboración con **INDULRACIA - COMPANY** | info@indulraccia.com | +1 312 638 1616

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	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
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.

