



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.

# Informe de progreso 2019 - 2020



# Contenido

1.	RENOVACIÓN DEL COMPROMISO .....	3
2.	PRESENTACIÓN CORPORATIVA.....	5
2.1.	Quiénes somos.....	5
2.2.	Dónde estamos .....	6
2.3.	El Grupo en el mundo .....	7
2.4.	Gobierno corporativo.....	8
2.5.	Nuestra filosofía: visión, misión y valores .....	9
2.6.	Cuidados conectados: servicios de teleasistencia.....	10
2.7.	Estrategia y organización .....	13
2.8.	Partes interesadas.....	14
3.	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL .....	15
3.1.	DERECHOS HUMANOS .....	15
3.1.1.	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. ....	15
3.1.2.	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.....	20
3.2.	NORMATIVA LABORAL .....	21
3.2.1.	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. ....	21
3.2.2.	Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción .....	22
3.2.3.	Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.....	22
3.2.4.	Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación .....	23
3.3.	MEDIO AMBIENTE .....	25
3.3.1.	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.....	25
3.3.2.	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....	29
3.3.3.	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. ....	34
3.4.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	35
3.4.1.	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. ....	35
4.	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	37
5.	ANEXO I: Principios del Pacto Mundial .....	42

## 1. RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Un año más, nos complace renovar el compromiso de nuestra organización con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al que nos adherimos en el año 2015.

Apoyado por nuestra filosofía de mejora continua esto nos ha ayudado a desarrollar nuestra actividad de forma sostenible. Nuestra organización, Televida, cuenta con un modelo de gestión corporativa ambiental, de calidad, de gestión de servicios de teleasistencia y de seguridad de la información, certificado según las normas y estándares ISO 9001, ISO 14001, UNE 15840, ISO 27001 y Certificado de Conformidad con el ENS.

Adicionalmente a esto, internamente contamos con un Plan de Igualdad y la implantación de un Sistema de Gestión de Compliance Penal como acciones encaminadas a la mejora de las actividades de nuestra organización, basada en los criterios de los Principios del Pacto.

En este Informe de Progreso referido a nuestra actividad en parte del ejercicio 2019 y el 2020 completo, detallamos nuestras políticas y acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desarrolladas a lo largo del periodo alineadas con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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

En Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, basamos la responsabilidad social en la protección y el cuidado de las personas más vulnerables, a través del diseño de calidad y la fiabilidad de sus productos. Además, abogamos por ser una organización sostenible y demostrarlo día a día en nuestras acciones de protección del entorno y nuestra apuesta por tecnologías limpias. Nuestra vocación es la de satisfacer las expectativas de millones de personas en todo el mundo.

En este sentido, nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se concreta en la incorporación de los aspectos económicos, medioambientales y sociales en todas las actividades que desarrollamos. De acuerdo con dichos principios:

- ❖ Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- ❖ Aseguramos que las empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- ❖ Apoyamos la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ❖ Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ❖ Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.
- ❖ Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- ❖ Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- ❖ Fomentamos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ❖ Favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- ❖ Trabajamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Este periodo se ha visto marcado sin ninguna duda por **la pandemia de la COVID-19** que dio lugar al Estado de Alarma en el mes de marzo de 2020 y que todavía, a día de hoy, se mantiene con una segunda oleada. Esta pandemia ha tenido un impacto importante sobre la sociedad en su conjunto y obviamente también en los

servicios de Teleasistencia y la actividad de nuestro Grupo, tanto en España como en el resto del mundo. En este sentido, en colaboración con las Administraciones Públicas, se han llevado a cabo diferentes tipos de acciones para reforzar los Servicio de Teleasistencia, considerados esenciales, como apoyo a las personas mayores que como consecuencia de la pandemia y las medias de confinamiento, han sufrido una situación de soledad que se ha querido paliar de alguna forma a través de los servicios de Teleasistencia. Ello ha supuesto un notable esfuerzo tanto en la actividad como en la inversión realizada por la compañía para afrontar esta crisis sanitaria manteniendo el servicio a las más de 375.000 personas usuarias y en activo a toda nuestra plantilla.

En este año, hemos reforzado nuestros servicios sociosanitarios a las personas mayores y en situación de dependencia. No solo hemos incrementado el número de usuarios de este tipo de servicios, y ya son más de 375.000 sino que hemos ampliado también su contenido a través de la implementación de distintos programas psicosociales específicos.

**Abel Delgado Maya**

Consejero Delegado

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU

## 2. PRESENTACIÓN CORPORATIVA

### 2.1. Quiénes somos

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

Desde principios de los 90 en España, Televida desarrolla servicios de teleasistencia. La compañía viene prestando el servicio de teleasistencia desde que, en el año 1994, el IMSERSO la enmarca como una prestación dentro de la cartera de servicios sociales, por lo que somos una de las entidades pioneras en la puesta en marcha de este servicio en España y, en la aplicación de la tecnología al campo social.

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

En la actualidad, contamos con la confianza de más de mil entidades públicas para cuidar de más de **375.000** personas, el **40 %** de las personas que utilizan servicios de teleasistencia en España.



## 2.2. Dónde estamos

Contamos con presencia en 7 Comunidades Autónomas

- Sede Corporativa en Madrid
- Delegaciones y oficinas territoriales en Andalucía (1), Castilla-La Mancha (5), Cataluña (4), Comunidad Valenciana (1), Madrid (1), Murcia (1) y País Vasco (2)



### Televida en cifras

**+1.400**  
profesionales en  
todo  
el territorio español

Operando  
desde  
**1994**

**25 años**  
desarrollando soluciones tecnológicas  
y prestando servicios de teleasistencia

**Sede Corporativa** en Madrid,  
**Delegaciones y oficinas territoriales** en  
Andalucía (1), Castilla-La Mancha (5),  
Cataluña (4), Comunidad Valenciana  
(1), Madrid (1), Murcia (1) y País Vasco

**8 centros de atención**  
en Barcelona (2), Bilbao, Girona,  
Granada,  
Guadalajara, Madrid y Murcia

### 2.3. El Grupo en el mundo

Número uno mundial en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud.

Desde hace más de 60 años, Tunstall Healthcare, compañía de origen británico, ha estado a la vanguardia del uso de la tecnología para dar apoyo a aquellas personas que necesitan atención sociosanitaria para vivir de la forma más independiente posible en el lugar de su elección. Actualmente cuenta con más de 5 millones de usuarios en 38 países de todo el mundo

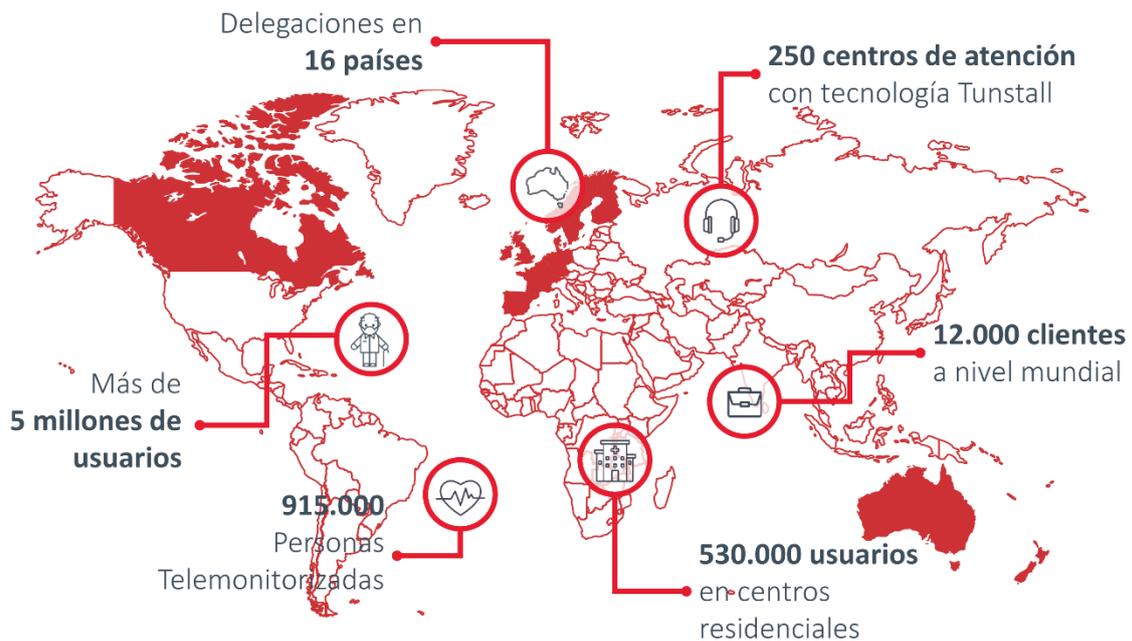
Nuestro objetivo es ofrecer tranquilidad y seguridad para mantener la independencia y proporcionar un apoyo personalizado que satisfaga las necesidades de las personas ahora y en el futuro

Con nuestro trabajo en la atención sociosanitaria, empoderamos a las personas para que tengan un papel activo en la gestión de sus cuidados. Este enfoque, nos ayuda a proporcionar los niveles adecuados de atención proactiva y así ofrecer servicios preparados para el futuro

Estamos comprometidos con la innovación y el desarrollo de soluciones para ayudar a las personas mayores y a las personas en situación de dependencia y fragilidad a vivir lo más independientes, seguros, saludables y felices que sea posible.

---

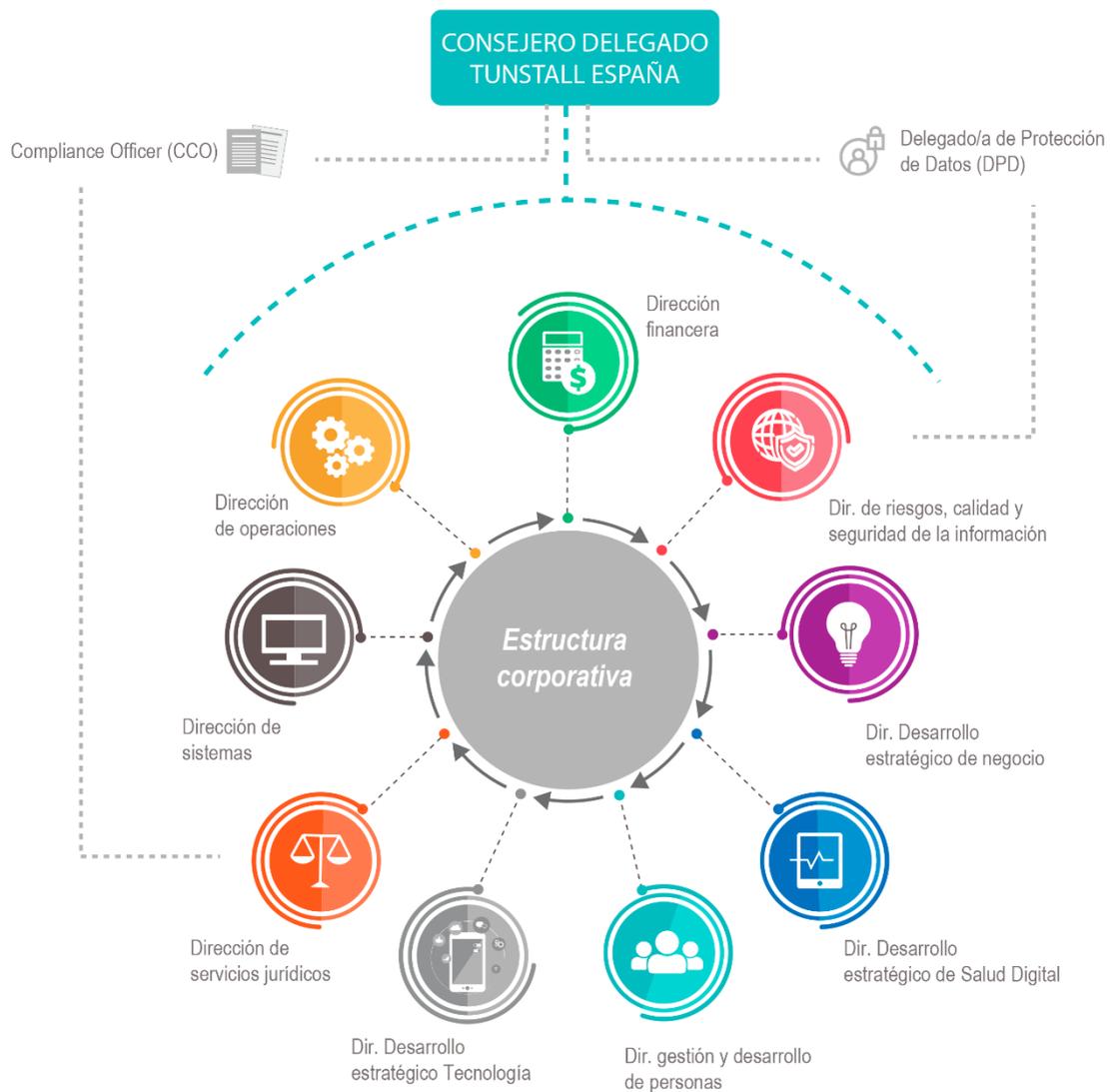
#### Operando en 38 países



## 2.4. Gobierno corporativo

La estructura corporativa de Televida está liderada por el Consejero Delegado y formada por profesionales distribuidos en las diferentes áreas de dirección.

El gobierno de Televida recae en el Comité de Dirección y sus comités dependientes de Estrategia, Operaciones y Gobernanza, que trabajan desde la excelencia en la gestión y el compromiso con los intereses de las diferentes partes interesadas de la organización.



## 2.5. Nuestra filosofía: visión, misión y valores

### NUESTRA VISIÓN

Un mundo en el que las personas tienen la libertad para vivir la vida al máximo en el lugar que elijan.

### NUESTRA MISIÓN

Proporcionar soluciones y servicios basados en datos y en tecnología para mejorar la capacidad de nuestros clientes de ofrecer nuevos modelos más eficientes y eficaces para la gestión de la salud y la atención en el entorno comunitario.

### NUESTROS VALORES

- **Enfoque en el cliente:** Apasionados por entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Colaboración:** Trabajando como un único equipo, un único Tunstall.
- **Innovación:** Buscando el avance continuo de nuestras y nuestros profesionales, procesos, productos y propuestas.
- **Responsabilidad:** Empoderando a nuestras y nuestros profesionales para que tengan éxito, permitiéndonos cumplir con nuestros objetivos y enorgullecernos de lo que hacemos.

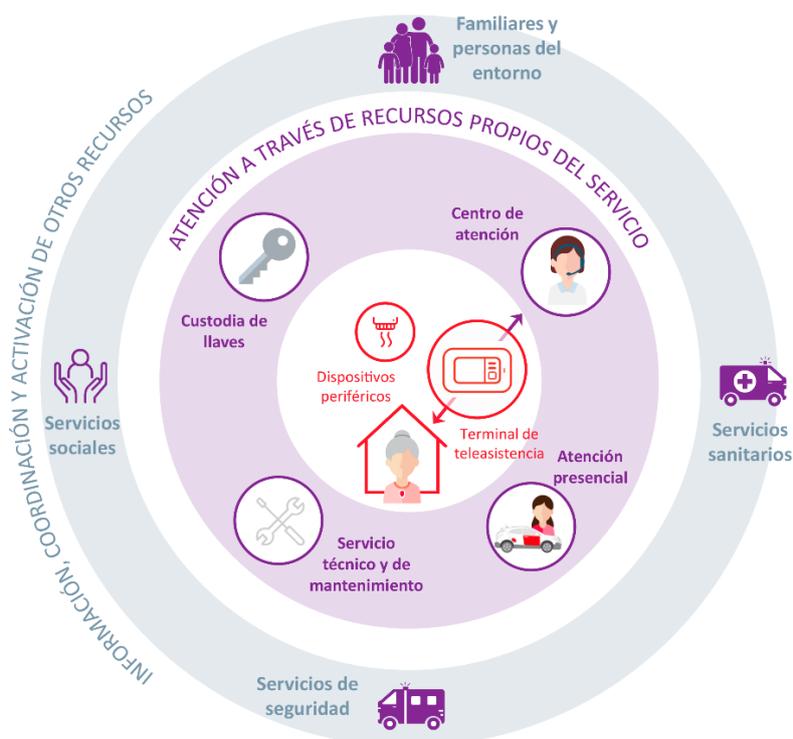


## 2.6. Cuidados conectados: servicios de teleasistencia

El servicio de teleasistencia que prestamos en Televida, ofrece atención profesional al domicilio las 24 horas del día y los 365 días del año. Su objetivo es ofrecer seguridad, compañía y apoyo a la persona usuaria y a sus familiares, en su entorno habitual.

Los servicios de teleasistencia combinan alarmas y sensores que detectan riesgos —humo, fugas de gas o una caída, por ejemplo— con un centro de atención activo 24 horas. Si se activa un dispositivo, automáticamente o por la persona usuaria, se recibirá inmediatamente una alerta en el centro de control. El personal teleoperador se pondrá en contacto con la familia o los servicios de emergencia para proporcionar ayuda. Esta respuesta rápida minimiza las consecuencias y proporciona tranquilidad a las personas usuarias y a sus familias.

Nuestras soluciones también pueden monitorizar los cambios en la actividad diaria, proporcionando apoyo proactivo y ayudando a planificar mejor las acciones de cuidado. Contamos con soluciones móviles para ayudar a las personas fuera de casa y con tecnología adaptada, que promueve la inclusión social, para personas con problemas de audición o de vocalización.



### Atención permanente y coordinación con otros recursos

El servicio de teleasistencia permite a la persona usuaria estar permanentemente conectada con un equipo de profesionales que la atienden y le ofrecen apoyo en caso de necesidad. El servicio atiende las necesidades de la persona usuaria a través de recursos propios y, en caso necesario, contactará con otros recursos públicos o propios de la persona usuaria.

**Atención telefónica:** el centro de atención funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

- ✓ Atención inmediata ante situaciones de emergencia
- ✓ Atención psicosocial y compañía
- ✓ Recordatorios personalizados
- ✓ Asesoramiento e información

- ✓ Control y seguimiento del estado de la persona usuaria.

### Atención presencial

- ✓ Coordinación: Visita de alta, tratamiento de casos e incidencias, coordinación con agentes públicos.
- ✓ Atención de emergencias (unidades móviles): no responde, caídas o accidentes en el hogar, apoyo en intervención de servicios de emergencia.
- ✓ Intervención técnica: instalación y retirada de la tecnología, mantenimiento y resolución de incidencias.

### Atención adaptada a las necesidades de cada persona

Nuestro modelo de servicio permite establecer el tipo de prestación que necesita cada persona en función de su perfil y sus necesidades. Para ello contamos con un sistema de valoración propio que establece la intensidad de servicio —el número de llamadas de control, la tecnología que se adapta mejor a su situación y el acceso a programas preventivos o de intervención— que necesita cada persona usuaria.

De esta forma, intensificamos la atención de quienes están en situación especial de riesgo o vulnerabilidad y evitamos la sobreprotección en aquellas personas en las que sea más recomendable fomentar su autonomía, realizando a través del servicio una acción preventiva.

Este modelo ha sido diseñado y registrado por Tunstall y ha contado con el asesoramiento y la validación científica de la Fundación Salud y Envejecimiento Activo de la Universidad Autónoma de Barcelona

### Plan de atención personalizado

A través de un instrumento de valoración propio y específico del servicio de teleasistencia se establece el nivel de apoyo y prestaciones que necesita recibir cada persona usuaria, definiendo así su **Plan de Atención Personalizado**.

Además, se incluye una valoración específica de las capacidades de la persona usuaria, con el objetivo de determinar si ésta precisa de algún tipo de medida de accesibilidad para recibir el servicio.



## Valoración continua

Para adaptar, a lo largo de la prestación, el Plan de Atención Personalizado a las necesidades y preferencias de la persona, se realiza una valoración en el momento del alta y revisiones continuas durante la permanencia en el servicio. Estas revaloraciones continuas se realizan de forma periódica, cuando se detectan situaciones de riesgo o bien cuando el sistema alerta de patrones de comportamiento anormales.



## 2.7. Estrategia y organización

Nuestra política cubre todos los asuntos relacionados con la responsabilidad corporativa y es aplicable a todos los empleados, proveedores y cualquiera con relación con Televida. Estamos comprometidos a comportarnos de una manera que sea beneficiosa para todas las partes interesadas, nuestro medio ambiente y la comunidad en general. Como grupo, estamos comprometidos a realizar nuestra actividad de manera responsable y sostenible.

Reconocemos 5 prioridades clave que contribuyen a la responsabilidad social empresarial.

- **Nuestra gente**

Respetamos y valoramos a cada persona que forma parte de nuestra organización y estamos comprometidos a crear una cultura de inclusión y diversidad.

- **Nuestros clientes**

Apoyamos a diferentes tipos de personas usuarias al facilitarles una vida independiente a través de nuestras diversas soluciones de software y productos.

- **Nuestras comunidades locales**

Creemos y apoyamos a nuestras comunidades locales. Estamos interesados en apoyar a las organizaciones benéficas locales que brindan valiosos servicios adicionales a nuestro grupo de clientes.

- **Nuestro medio ambiente**

Nos comprometemos con el medio ambiente y nos esforzamos continuamente por incorporar buenas prácticas ambientales en nuestro lugar de trabajo, adoptando un enfoque sostenible para la gestión de residuos y minimizando nuestro uso de recursos en toda la empresa.

- **Nuestros proveedores**

Nuestra reputación es muy importante para nosotros por ello trabajamos con proveedores que comparten nuestro compromiso de tratar con las partes interesadas de manera justa y ética.

Nuestro enfoque de adquisiciones se basa en los principios de licitación competitiva y trato con los proveedores de manera justa y abierta.

## 2.8. Partes interesadas

Se han tenido en cuenta fundamentalmente cuatro criterios para seleccionar los grupos de interés o partes interesadas relacionados con Televida:

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

---

<b>CLIENTES</b>	Personas usuarias del servicio de teleasistencia (público y privado) y potenciales personas usuarias, familiares y cuidadores/as de las personas usuarias del servicio.  Clientes privados y administraciones públicas, así como sus responsables políticos y técnicos en materia de Servicios Sociales
<b>PROVEEDORES</b>	Proveedores de productos y servicios, infraestructuras y suministros, entidades de inspección, certificación, verificación, auditoría.
<b>COLABORADORES Y ALIANZAS</b>	Entidades con las que existen alianzas de colaboración (Ej. GSR, IMQ, Qida...), organizaciones sindicales, asociaciones empresariales (ACRA, CEAPS), Instituciones de ámbito social, etc.
<b>PLANTILLA</b>	Profesionales que trabajan en Televida
<b>MERCADO/COMPETENCIA</b>	Grupo, empresas de la competencia, etc.
<b>SOCIEDAD</b>	Organizaciones patronales, asociaciones, ONG's, instituciones de ámbito social, etc.

---

## 3. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

### 3.1. DERECHOS HUMANOS

#### 3.1.1. Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

El cumplimiento de nuestro propio modelo de Gestión Corporativo y por supuesto de la legislación vigente, nos permite asegurar el **Principio 1 del Pacto Mundial** en relación a todos los grupos de interés, especialmente con sus **clientes y personas usuarias** y nuestra **plantilla**.

#### Modelo de prestación del servicio de teleasistencia

En Televida evolucionamos nuestro **modelo de prestación de servicio** constantemente con el objetivo de ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades de las personas que atendemos, el entorno en el que se desarrollan y la idiosincrasia del territorio en el que viven.

El actual modelo de servicio ha merecido un importante reconocimiento técnico por parte de numerosas entidades públicas. Nuestro modelo incluye todas las características para proporcionar teleasistencia avanzada a nuestros clientes y personas usuarias del servicio, como, por ejemplo:

- Información inicial y continua, a todas las personas usuarias y a sus familiares o contactos de sus **derechos y obligaciones**
- Dispositivos de seguridad
- Campañas de promoción de la autonomía personal y del envejecimiento activo y hábitos de vida saludable
- Protocolos de actuación específicos: maltrato, prevención del suicidio, atención en catástrofes de detección y actuación ante signos de maltrato en personas mayores y prevención del suicidio
- Programa de teleasistencia como apoyo al cuidador
- Prevención del deterioro cognitivo asociado a la edad

Sin duda alguna, las principales acciones llevadas a cabo por la compañía en este período han estado orientadas a **garantizar la continuidad de los servicios de Teleasistencia** en condiciones de eficacia y seguridad, condicionados por la **pandemia de COVID-19**.

La capacidad de adaptación, la organización y el seguimiento de la evolución de la pandemia han sido muy satisfactorios, en parte gracias a la implicación del Comité de Crisis formado por el CEO, y las Direcciones de Operaciones, Sistemas, RRHH y Riesgos. Este comité continúa activo y se reúne periódicamente. Llegado el mes de marzo la organización ha afrontado el cambio y la adaptación de sus procesos operativos, administrativos y organizacionales de forma que el negocio se ha mantenido activo al 100% y se ha prestado servicio a todos los clientes del Grupo.

Durante las primeras semanas de la pandemia, se han puesto en marcha diferentes **acciones dirigidas a proporcionar medidas de protección y prevención de contagio, detección de riesgos psicosociales y de personas con necesidades básicas sin cubrir**, así como indicaciones para hacer más llevadera la situación de confinamiento generada por el Estado de Alarma.

Así, Televida ha promovido la **emisión de llamadas** para:

- Aportar **consejos de protección y prevención de contagio**, priorizando el orden de llamada en función del riesgo de salud de las personas usuarias, su edad, la frecuencia con la que salen a la calle, etc. Se ha

tenido en cuenta tanto el riesgo de salud como el riesgo social. El objetivo de estas llamadas es **detectar situaciones de riesgo de salud y/o síntomas** relacionados con el coronavirus, la detección de otras necesidades de atención no cubiertas y también **trasladar información y recomendaciones de autocuidado y prevención**, según lo determinado por las autoridades sanitarias. Asimismo, se ha ofrecido **apoyo psicosocial para aquellas personas con más riesgo**.

- **Realizar seguimientos especiales: gestión del duelo y riesgo de maltrato.** La pérdida de un familiar en pleno coronavirus dificulta aún más la gestión del duelo. La imposibilidad de despedirse sin velatorio y/o entierro, la dificultad de retirar el cuerpo del difunto del domicilio, etc. Por ello, desde el servicio de teleasistencia se ha gestionado este tipo de llamadas con escucha activa, empatizando y ofreciendo alternativas de consuelo, entre otros consejos. Aquellas personas usuarias identificadas con riesgo de maltrato también pueden estar en mayor vulnerabilidad en situación de confinamiento. Se ha hecho un seguimiento telefónico especial, con la voluntad de recabar información sobre la situación, aportar apoyo en esta crisis e informar sobre los recursos disponibles que ofrece el gobierno. En caso de obtener información relevante y nuevos indicadores de maltrato, se han reportado a los servicios sociales municipales.
- **Acceso especial a los Centros de atención.** Televida ha establecido, como medida provisional y de contingencia, líneas telefónicas de contacto directo con el centro de atención, para aquellas personas mayores que no dispongan del servicio de teleasistencia. Así, se ha evitado el riesgo derivado del desplazamiento de profesionales de teleasistencia al domicilio.

Así mismo, y aunque se han visto alterados como consecuencia de la COVID-19 y las medidas de confinamiento, en este periodo se han introducido y consolidado algunos elementos especialmente relevantes de nuestro servicio:

- Desarrollo y generalización modelo de Servicio de Teleasistencia basado en la Atención Centrada en la Persona.
- La extensión en la aplicación de la tecnología IP en los servicios de Teleasistencia, con nuevas posibilidades de atención.
- La homogeneización de la plataforma de soporte para la gestión de todos los Servicios de Teleasistencia.

### **Satisfacción del cliente y de las personas usuarias**

Anualmente se llevan a cabo **encuestas de satisfacción** entre las personas usuarias de los servicios de Teleasistencia gestionados por Televida. Estas encuestas se encargan a empresas especializadas y se realizan habitualmente durante el último trimestre de cada año. Las últimas encuestas fueron realizadas a finales del año 2019, la encuesta se realizó a **2.446** personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. La valoración de la Satisfacción General con el Servicio de Teleasistencia recibido ha obtenido en 2019 una puntuación satisfactoria.

### **Atención de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones**

A través del **proceso de gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones** buscamos asegurar el adecuado registro, análisis y repuesta a las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias de los servicios de Teleasistencia, en relación con los productos y/o servicios recibidos de Televida.

Para un promedio mensual de algo más 330.000 usuarios de los distintos Servicios de Teleasistencia gestionados, durante el periodo entre octubre de 2019 y septiembre de 2020 el **promedio de quejas totales se ha reducido un 21,1%** con respecto al promedio del año anterior.

### Sistema de Gestión Corporativa

Televida ha renovado los certificados de su **Sistema de Gestión** que incluye, entre otros, los requisitos de las normas **ISO 9001 y UNE 158401**. De ese modo aseguramos, a través de las auditorías de terceros, que los servicios prestados cumplen los estándares de calidad establecidos. La **política de Calidad** de Televida recoge los principios de nuestra organización en esta materia.

### Privacidad y seguridad de la información

En relación a la **protección de sus datos personales**, Televida recoge de las personas usuarias y sus contactos, solo los datos necesarios para la prestación del servicio contratado y explica en todo momento el uso que se va a dar a los mismos, así como las correspondientes medidas de seguridad establecidas.

En materia de privacidad y seguridad de la información, Televida asegura el cumplimiento de **Reglamento Europeo de Protección de Datos**, así como de la **Ley Orgánica 3/2018**. Como valor añadido y como garantía de nuestro compromiso con la seguridad mantenemos implementado y certificado un **Sistema de Seguridad de la Información (SGSI)** basado en la norma **ISO 27001**.

Además, en este periodo hemos obtenido el certificado de conformidad con el **Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010)**.

Como parte de los requisitos de estas normas, se ha elaborado y aprobado una **Política de Seguridad de la Información**.

Todas las políticas de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU se hacen públicas a través de la web corporativa ([www.tunstall.es](http://www.tunstall.es)).

### Relación entre profesionales vs empresa

En Televida contamos con todos los procesos y procedimientos relacionadas con los profesionales y su relación con la empresa definidos y documentados, teniendo en cuenta en todo momento los derechos y deberes de cada una de las partes.

A partir de que una persona se interesa por formar parte de nuestra organización y comienza como candidato/a el proceso de selección y reclutamiento, se trasladan sus obligaciones y derechos en el caso de ser seleccionado.

#### ***Selección y reclutamiento de personal***

- Estableciendo un proceso de no discriminación y que asegura la selección en igualdad de condiciones

#### ***Proceso de acogida***

- Adaptado a cada perfil
- Manual de bienvenida

#### ***Formación continua***

- Formación inicial común
- Formación inicial específica según puesto de trabajo
- Formación continua. Planes de formación anuales

#### ***Conversación periódica del desempeño***

- Establecimiento y medición de objetivos
- Plan de desarrollo personal

## Medidas de protección frente a la COVID-19

Durante el periodo, y con motivo de la COVID.19, se han establecido diferentes actuaciones, atendiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes recogidas en el *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2* y al *Real Decreto ley 21/2020 de 9 de junio (artículo7), de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

- **Programa de apoyo a los profesionales de teleasistencia**

A través de este programa se proporciona asistencia psicológica ilimitada, salud emocional y psicosocial.

Este programa incluye asistencia psicológica, contiene sesiones de coaching en habilidades del día a día en la gestión del servicio, mejora las relaciones en el trabajo, proporciona ayuda para gestionar el estrés y el tiempo, o un asesor personal, que ayudará a los y las profesionales a encontrar soluciones a problemáticas personales del día a día, además de orientación legal y financiera. Este programa, está disponible para los profesionales las 24 horas del día, los 365 días del año.



- **Medidas de ventilación, limpieza y desinfección**

Se han establecido diferentes medidas de ventilación en función de las instalaciones y climatización de cada centro de trabajo. Se ha reforzado la limpieza, dotado de medios de desinfección y establecido ciclos de desinfección completo realizados por empresas especializadas.

- **Distancia de seguridad puestos de trabajo**

Se ha modificado la distribución de los puestos de trabajo en las instalaciones, de modo que se garantiza la distancia de seguridad en todo momento.

- **Establecimiento de sentido de circulación y aforos en los centros de trabajo.**

Se han definido distintos sentidos de circulación en los centros de trabajo, señalizado en el propio centro e informado con planos realizados para tal fin.

Además, se han fijado nuevos aforos en las sala y zonas comunes como aseos, office, etc. tratando de evitar aglomeraciones y cumpliendo así con la distancia de seguridad recomendada.

- **Aprovisionamiento y distribución de EPIs**

Desde el primer momento se ha tratado de aprovisionar los EPIs necesarios para el desempeño de nuestra actividad de forma segura.

- **Formación e información a toda la plantilla**

Se ha desarrollado una formación general en materia de riesgo biológico y COVID-19, obligatoria para todas las personas trabajadoras de la compañía y nuevas incorporaciones.

Se mantiene un canal de información periódica a todas las personas trabajadoras sobre el estado, evolución y nuevas medidas o acciones emprendidas por la empresa por motivo de la alarma sanitaria por COVID-19.

- **Definición e implantación de nuevos protocolos COVID-19**
  - Recomendaciones para la realización de visitas domiciliarias de coordinación (TLA), profesionales sociales y visitas de intervención técnica.
  - Protocolo de llamadas a las personas usuarias, antes de acudir al domicilio, para garantizar que no tienen sintomatología compatible con COVID19.
  - Protocolo de colocación, retirada, eliminación y/o desinfección de los equipos de protección individual (guantes, mascarillas FFP2, gafas, etc).
  - Protocolo de desinfección del material que ha podido entrar en contacto con personas usuarias en el domicilio (tablets, etc.).
  - Protocolo de desinfección de los vehículos antes de iniciar el turno y a la finalización del mismo.
  - Protocolo en caso de sospecha de sintomatología COVID19.
  - Protocolo personal sensible COVID19.
  - Protocolo casos positivos COVID19.

### 3.1.2. Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

De la misma manera que destacamos en el Principio 1, el cumplimiento de nuestro propio modelo de Gestión Corporativa y por supuesto de la legislación vigente, nos permite asegurar el **Principio 2 del Pacto Mundial** en relación a todos los grupos de interés, y en este caso especialmente con **proveedores y colaboradores y alianzas**.

#### Homologación y evaluación de proveedores y colaboradores.

En el marco del sistema de Gestión Corporativa de Televida, se establecen criterios para evitar que los Derechos Humanos sean vulnerados en alguna de las etapas de la prestación del servicio o de la cadena de suministro del producto.

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.

Algunos de los criterios para la homologación y evaluación de proveedores son los siguientes:

- Características del producto, Precio y condiciones de pago.
- Cumplimiento de requisitos de autorización y/o registros oficiales de los productos y/o servicios.
- Garantías de solvencia.
- Cumplimiento de Protección de Datos Personales y Seguridad la Información
- Capacidad de continuidad de servicio (Niveles de acuerdo de servicio)
- Capacidad de suministro en los tiempos requeridos.
- Características del servicio post-venta.
- Imagen comercial y referencias obtenidas del proveedor.
- Otras características valorables
  - Gestión de la Calidad certificado.
  - Gestión Ambiental certificado.
  - Entidad con compromisos de responsabilidad social conocidos.
  - Ausencia de sanciones conocidas.
  - Experiencias previas.

## 3.2. NORMATIVA LABORAL

### 3.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

#### Relaciones laborales

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

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

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

La empresa facilita a las diferentes secciones sindicales los espacios y medios necesarios para llevar a cabo su actividad, así como la comunicación con la plantilla.

Cada uno de los proyectos o servicios que lleva a cabo Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en los diferentes territorios tiene su propio Comité de Seguridad y Salud formado por miembros representantes del área social (sindicatos) y de la empresa al 50%. Además, en todos los proyectos están nombrados los correspondientes Delegados de prevención.

#### Convenio colectivo

El 100% de la plantilla de Televida está cubierta por el Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y promoción de la autonomía personal. Además, la empresa mantiene mejoras de convenio en algunos de los territorios en los que opera.

Televida está asociada a las organizaciones patronales CEAP's y ACRA. A través de nuestra actividad en la patronal del sector CEAP's participamos en la negociación del convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a personas dependientes y promoción de la autonomía personal.

### 3.2.2. Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Televida adopta un enfoque sólido y se compromete a prevenir la esclavitud moderna en sus actividades corporativas, suscribe el compromiso del Grupo Tunstall HealthCare en relación a la prevención de cualquier forma de esclavitud y tráfico de personas.

#### Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Toda actividad laboral puede comportar un cierto riesgo, tanto si se trata de un trabajo de oficina, como los que se realizan fuera de las instalaciones o en el domicilio de las personas usuarias de nuestros servicios. Por tanto, la prevención de riesgos laborales es un elemento muy importante para nuestra organización, que además está regulado.

Partiendo de una política clara en materia de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), tiene como principales funciones el velar por la seguridad y salud de todas las personas. Así como, trabajar para alcanzar la máxima integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades de la empresa y en todos sus niveles jerárquicos. Así, la actuación del SPM 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.

Estos principios constituyen uno de los pilares fundamentales en la organización y gestión de Televida, como forma de cuidar y proteger el capital humano para garantizar el buen funcionamiento de la empresa, así como la salud y calidad del trabajo realizado por el equipo de personas.

El mantenimiento de un sistema de prevención de riesgos laborales eficaz comporta una forma de evitar y/o reducir accidentes de trabajo y 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.

### 3.2.3. Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil

Televida se rige y cumple toda la normativa laboral de aplicación, que impide de forma expresa el trabajo infantil. No obstante, aunque no sea de aplicación directa para la actividad de Televida o sus proveedores directos, nuestra organización suscribe cualquier tipo de medida o iniciativa para prevenir el trabajo infantil y el respeto a todos los derechos de la infancia.

### 3.2.4. Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación

#### Igualdad

Las características de la empresa obligan, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, a llevar a cabo determinadas acciones, entre las que se destaca la elaboración e implantación de un **Plan de Igualdad**, 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. Se han puesto en práctica protocolos para la promoción de la igualdad en el empleo, así como para la prevención del acoso en el trabajo.

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. Dichas medidas se recogen en el Capítulo X del II Plan de Igualdad de Televida:

- "Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)" (V. II Plan de Igualdad de Televida).
- Medidas adoptadas para promover el empleo: Creación de bolsa de trabajo interna para la formación y posterior incorporación de las personas trabajadoras que forman parte de la misma, en las distintas Áreas y Departamentos de la Compañía.
- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La empresa cuenta con un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo y de acoso psicológico (*mobbing*), protocolo que ha sido negociado con la Representación Legal de los/las trabajadores/as.
- La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Televida integra a las personas discapacitadas mediante la incorporación laboral a su plantilla, por encima de la exigencia legal de cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo a personas con discapacidad.
- Televida garantiza que sus instalaciones son plenamente accesibles a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento, pudiendo ser utilizados sus servicios por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.
- La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad (V. apartado 7º del capítulo X del II Plan de Igualdad).

Recientemente el **Gobierno de la Región de Murcia** ha otorgado el **Distintivo de Igualdad** para empresas a Televida, en reconocimiento al Plan de Igualdad 2019-2023 de la compañía que incluye diferentes acciones en pro de la igualdad y sobre diversidad de género. La plantilla de profesionales cuenta con un 63,8% de mujeres. Además, las mujeres representan el 63,3% de los mandos en la compañía.

Asimismo, en el marco de los servicios de Teleasistencia, llevamos a cabo **programas de prevención del maltrato y apoyo psicosocial a las personas cuidadoras**, fundamentalmente mujeres. Estos programas van ganando fuerza en los servicios y se van incorporando cada vez en más territorios.

#### Política de reclutamiento y selección

Con el fin de desarrollar procesos de selección con perspectiva de género e instaurar en la organización una cultura empresarial basada en la igualdad y la perspectiva de género, 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 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). En el marco del II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, se adoptan medidas para la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género.

### Prevención del acoso laboral

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 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, además de sensibilizar a toda la plantilla ante este tipo de situaciones.

La prohibición del acoso sexual y por razón de sexo abarca los comportamientos en el lugar de trabajo o en funciones sociales ligadas al mismo, 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.

### Conciliación familiar y laboral

Además de asegurar el cumplimiento de la legislación laboral que aborda la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, se promueve la aplicación de otras medidas que permitan conseguir un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las de la plantilla. Facilitando, cuando sea posible por el tipo de actividad, formas de trabajo que faciliten la conciliación.

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. Aparte de las medidas contempladas en el II Plan de Igualdad, se han 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:



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

Además, como iniciativa de la empresa, y en el seno de la Comisión de Igualdad, se ha aprobado e implantado un Programa Ayudas Sociales, de carácter anual, para los/as empleados/as puedan acceder a un paquete de ayudas económicas para escolarización temprana (guardería), comedor escolar, familias numerosas y/o con hijos/as con discapacidad y ayuda vuelta al cole.

### 3.3. MEDIO AMBIENTE

#### 3.3.1. Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

##### Gestión ambiental

Televida ha implementado un marco de gestión corporativa un Sistema de Gestión Ambiental dando cumplimiento a los requisitos de la norma **ISO 14001**. En este año se han realizado nuevas auditorías para la renovación del certificado, con resultados 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, a la vez que ayuda a mantener un comportamiento ético y socialmente responsable. Este compromiso queda recogido en la política de calidad y medio ambiente de la organización.

De acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión tenemos identificados y evaluados los **aspectos ambientales derivados de nuestra actividad** que pudieran generar impactos sobre el medio ambiente y, en función de estos se establecen aquellas acciones que sean necesarias para minimizar sus consecuencias negativas.

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	Proceso implicado
Residuos urbanos e inertes	Ocupación del suelo	Residuos asimilables a urbanos derivados de la actividad en las oficinas
Residuos peligrosos	Contaminación de suelos y acuíferos	Mantenimiento y gestión de la tecnología instalada en domicilios de usuarios y de las infraestructuras
Aguas residuales	Contaminación de acuíferos	Derrames provenientes de las flotas de vehículos o de los generadores, en caso de que pudieran llegar a filtrar en el suelo
Ruido	Contaminación acústica	El proceso de atención telefónica y el desplazamiento para la atención domiciliaria
Consumo de agua	Agotamiento de recursos naturales	El consumo relacionado con la limpieza, con el agua de bebida del personal y con la limpieza de los vehículos
Consumo de electricidad	Agotamiento de recursos naturales	En las instalaciones, todo el consumo relacionado con con la emisión y recepción de llamadas,
Consumo de combustible	Agotamiento de recursos naturales	Desplazamientos del personal para la atención de personas usuarias. Desplazamientos del personal para acciones complementarias de gestión
Emisiones atmosféricas	Contaminación atmosférica	Mantenimiento de equipos de climatización. Desplazamientos del personal para la atención de las personas usuarias. Desplazamientos del personal para acciones complementarias de gestión
Consumo de papel	Agotamiento de recursos naturales	Muchos procesos del trabajo que se realiza en las oficinas utilizan papel, principalmente por la emisión de memorias e informes en papel requeridos por los clientes.

Asociados al principio de precaución, se contemplan **aspectos ambientales potenciales**, derivados de posibles accidentes o sucesos esporádicos que contribuirían de forma importante al impacto ambiental que la actividad habitual no genera de por sí. Los detallamos en la siguiente tabla:

Aspectos Medioambientales "Potenciales"	Impacto Ambiental (Consecuencias)	Accidente potencial Posibles causas	Medidas preventivas y/o de control
<b>Emisiones atmosféricas, Aguas residuales</b>	Contaminación atmosférica por gases de combustión. Contaminación de las aguas por vertido de las aguas de extinción. Residuos del incendio	Actividades que generen chispas en zonas de almacenamiento de material embalaje y equipos o cortocircuito eléctrico  Ej: Incendio en almacén	Equipos de detección y extinción de incendios. Medidas de emergencia. Plan de Autoprotección. Instrucción de respuesta
<b>Emisiones atmosféricas Aguas residuales</b>	Contaminación atmosférica por gases de combustión Contaminación de las aguas por vertido de las aguas de extinción Residuos del incendio	Actividades que generen chispas en zonas de mobiliario y archivo o cortocircuito eléctrico  Ej: Incendio en oficina	Equipos de detección y extinción de incendios Medidas de emergencia Plan de Autoprotección Instrucción de respuesta
<b>Emisiones atmosféricas Emisión a la atmósfera del gas refrigerante</b>	Ligera contaminación del aire, contribución al efecto invernadero	Fisura en los conductos de aire acondicionado. Error en la manipulación.  Ej: Fuga gas refrigerante	Observar buen funcionamiento de los aparatos. Manipulación de AA por personal cualificado. Supervisión del mantenimiento
<b>Residuos peligrosos del producto derramado, suelos contaminados</b>	Contaminación del suelo por vertido de producto peligrosos	Accidente o avería de un vehículo  Ej: Derrames de sustancias peligrosas (aceites, combustibles, etc.)	Conducción conforme a las pautas establecidas Plan de mantenimiento preventivo de los vehículos Instrucción de respuesta

Para todos los aspectos identificados se sigue una metodología que nos aporta un nivel de significancia o nivel de riesgo, estos nos indican la posibilidad de que se genere el impacto y la necesidad de implantar medidas o planes de acción que lo contengan o minimicen.

### Control de contaminación. Huella de Carbono.

Se toman medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente. Para ello, se controlan una serie de indicadores en todas las delegaciones, incluyendo el control de los equipos de climatización y llevando a cabo el cálculo de la **Huella de Carbono**, teniendo en cuenta los siguientes alcances:

- Instalaciones fijas (grupos electrógenos); desplazamientos en vehículos; refrigeración/climatización. (Alcance 1)
- Consumo eléctrico. (Alcance 2)

La siguiente tabla se corresponde con las emisiones generadas por las delegaciones de **enero a diciembre de 2019** en relación a los factores de emisión publicados por el MITECO en su calculadora de huella de carbono en 2020:

Delegaciones 2019	Alcance 1			Total emisiones Alcance 1 t CO <sub>2</sub> eq	Alcance 2 Consumo eléctrico	Total emisiones Alcance 1 y 2 t CO <sub>2</sub> eq
	Instalaciones fijas (grupos electrógenos)	Desplazamiento en vehículos	Refrigeración / climatización			
TOTAL (t CO <sub>2</sub> eq)	5,629	412,431	12,528	430,588	206,408	636,996

Esta tabla muestra una aproximación de las **emisiones de 2020**, se dispone de datos reales hasta septiembre/octubre dependiendo del indicador medido, se ha hecho una aproximación para los meses siguientes y se han aplicado los factores de emisión de 2019:

Delegaciones 2020	Alcance 1			Total emisiones Alcance 1 t CO <sub>2</sub> eq	Alcance 2 Consumo eléctrico	Total emisiones Alcance 1 y 2 t CO <sub>2</sub> eq
	Instalaciones fijas (grupos electrógenos)	Desplazamientos en vehículos	Refrigeración / climatización			
TOTAL (t CO <sub>2</sub> eq)	4,529	368,347	4,739	377,615	207,498	585,113

Hasta la fecha, con los datos obtenidos y comparando las emisiones de los dos años, con los factores de emisión de 2019 y las aproximaciones debidas a falta de datos, se observa como para este 2020 se han disminuido las toneladas de emisión de CO<sub>2</sub> equivalente totales. La mayor contribución a esta disminución se encuentra en el mayor control de los aparatos de refrigeración y en la disminución del combustible utilizado por parte de la flota de vehículos, así como el aumento dentro de la misma de los vehículos GLP y del efecto COVID, que ha supuesto durante parte del año la disminución de las visitas domiciliarias y por tanto del consumo de combustible. Así mismo, se lleva a cabo la instalación de sistemas de iluminación LED y la contratación del suministro eléctrico con la compañía Iberdrola que garantiza más de un 30% de la energía generada en fuentes renovables.

## Uso sostenible de los recursos. Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

### • Consumo de papel

Debido a varias actuaciones que se llevan a cabo en la compañía se aprecia como disminuye año tras año el consumo de papel y cartón.

El papel y cartón es r gestionado por el gestor de residuos de Televida.

Año	Kg de papel y cartón gestionados por gestor autorizado (incluida doc. confidencial)
2018	5.907
2019	4.456
2020	2.628 (de enero a septiembre)

Algunas medidas adoptadas son:

- Reutilización de embalajes de papel y cartón
- Reutilización de tecnología, con esto se consigue disminuir la tecnología nueva asociada a embalajes de papel y cartón
- Preferencias en el uso de papel reciclado en fotocopiadoras
- Reducción del consumo de papel a través de la digitalización de registros (mantenimiento de registros de actividad en soporte digital a través de tablets y smartphones).

### • Consumo de agua

La actividad que realiza Televida no comporta consumos de agua excesivos más allá del uso normal de una actividad de oficinas. Pese a no considerarse un aspecto ambiental significativo de la actividad, dado que no es un recurso utilizado en el desarrollo de la misma, se llevan a cabo algunas acciones relacionadas:

- Se han distribuido entre los trabajadores guías de buenas prácticas que incluyen acciones relacionadas con el consumo responsable del agua, no tirar toallitas por el WC, no dejar los grifos abiertos, etc.
- Cisternas de W.C. con doble carga.
- Dispensadores de agua filtrada para evitar el uso de agua embotellada y en caso de tener dispensadores con botellas, éstas son reutilizables y gestionadas por la empresa que las sirve.

### • Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.

- Sustitución progresiva de vehículos diésel por otros de GLP, híbridos o motocicletas eléctricas.
- Vigilancia y control de los sistemas de climatización y de su carga de refrigerantes.

- Promoción de medidas de ahorro del consumo de energía eléctrica como la sustitución de bombillas normales por las de bajo consumo.
- **Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de contaminación por ruido.**
  - Utilización de vehículos eléctricos (motocicletas) e híbridos en zonas urbanas.
  - Aislamiento y acondicionamiento acústico de los Centros de Atención.

### 3.3.2. Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

En referencia a este principio Televida busca impulsar la participación en actuaciones vinculadas a programas comprometidos con la sostenibilidad ambiental, social y económica que persiguen construir de forma colectiva ciudades responsables con las personas y el entorno.

#### Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona

Televida es una de las empresas firmantes del **Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona**, que promueve la participación, el intercambio de información y recursos, se da proyección a las iniciativas de las organizaciones adheridas y se crean oportunidades de colaboración.

#### Plan de Acción B+S

Presenta actuaciones sostenibles vinculadas al **Plan de Acción B+S de la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales**, las actuaciones relacionadas son:

- Prevención de residuos, busca convertir la oficina en una oficina más sostenible llevando a cabo acciones de eficiencia en la gestión de los recursos y mejorar en la gestión y reducción de residuos, así como en la gestión y reducción de residuos emitidos, así como en beneficios del personal y usuarios
- Información y comunicación., promover la adquisición y promoción del uso del kit de ambientalización facilitado por Barcelona + Sostenible para las entidades asociadas. Se ha utilizado el kit y distribuido por las oficinas, recordando al personal apagar la luz, cerrar la puerta de la nevera, no dejar los *standby* encendidos, fotocopiar por las dos caras, usar la doble descarga de la cisterna...
- Promover que la flota de vehículos evolucione hacia una flota más sostenible, cambiando por vehículos eléctricos, híbridos o GLP, dependiendo de las necesidades del proyecto.

#### Plan de sensibilización

Desde la Dirección de Riesgos, en el ámbito de las funciones de gestión ambiental, se envían comunicaciones medioambientales a toda la plantilla con el objetivo de fomentar la responsabilidad ambiental.

Algunas de estas comunicaciones han sido las siguientes:

# ¡SÚMATE AL RECICLAJE!

## ORGÁNICA



- Restos de alimentos
- Infusiones - Poso de café
- Papeles y cartones manchados de aceite
- Restos vegetales de hojas y flores
- Tapones de corcho



- Tiritas - Infusiones con grapas
- Cenizas - Restos de barrer
- Toallitas - Hilo dental
- Bastoncillos para los oídos - Algodón
- Uñas - Cabello

## ENVASES



- Latas de conserva y bebida - Aerosoles
- Tapones de botella - Botellas de bebida
- Bolsas de plástico - Bandejas de aluminio
- Tarrinas, yogures de plástico
- Envoltorios de aperitivos - Brics



- Pañales
- Juguetes
- CD's
- Electrodomésticos
- Zapatos de plástico

## PAPEL Y CARTÓN



- Cajas de cartón de: Zapatos, cereales, juguetes, congelados...
- Hueveras
- Bolsas de papel - Libros, revistas...



- Servilletas usadas - Pañuelos usados
- Cartones o papeles manchados de aceite
- Pañales - Brics

## VIDRIO



- Botellas de vidrio
- Botes de cosmética - Colonia
- Botes de mermelada y conservas



- Bombillas - Fluorescentes
- Vajilla y vasos rotos - Cristales
- Tapones metálicos o de corcho

## RESTO



- Tiritas - Infusiones con grapas
- Cenizas - Restos de barrer
- Toallitas - Pañales
- Hilo dental - Bastoncillos para los oídos
- Algodón - Uñas y cabello
- Zapatos de plástico



- Electrodomésticos
- Bombillas - Fluorescentes
- Juguetes

Nos unimos al  
**Compromiso Ciudadano por  
 la Sostenibilidad 2012-2022**  
 de la ciudad de Barcelona



En Tunstall somos firmantes del **Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad 2012-2022**. Una de las actuaciones que parten de este compromiso es la de llevar a cabo Planes de Acción Sostenible en las entidades o empresas de la ciudad de Barcelona.

Como integrantes de la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA), por segundo año consecutivo nos adherimos a su Plan de Acción con el fin de contribuir a la mejora de la sostenibilidad de la ciudad de Barcelona.

**Las líneas generales de este plan son:**

**Prevención de residuos:**

Continuamos trabajando para tener una oficina + sostenible llevando a cabo acciones que promuevan la eficiencia en la gestión de recursos y la reducción de residuos.



**Información y comunicación:**

Seguimos recordando la importancia de las pequeñas acciones diarias para contribuir a la protección del Planeta, apagar las luces y pantallas, separar bien los residuos, ahorrar el papel con impresiones a doble cara, etc.

**Derechos sociales, bienestar de las personas e inclusión:**

Participamos en el espacio coronavirus Sars-cov-2 y webinars del observatorio de ACRA



**Transporte y movilidad sostenible:**

Apostamos por una flota de vehículos cada vez + sostenible, adaptada a las necesidades de cada proyecto.

**Contamos con tu colaboración para hacer efectivos estos compromisos.**

Accede a la información sobre el compromiso en el siguiente enlace:

## Súmate al consumo responsable

El consumo responsable implica aplicar criterios éticos, sociales o ambientales a la hora de comprar y consumir productos.

Un consumo responsable ayuda a mejorar las condiciones de vida de seres humanos y animales y favorece la protección del medioambiente.

### A la hora de comprar, recuerda:

- ¿Lo que vas a comprar va a satisfacer una necesidad o un deseo?  
¿Es quizás una compra compulsiva?



- ¿Qué tipo de comercio quieres favorecer? Consumir productos locales, ecológicos, naturales, reutilizados o reciclados, es una buena opción social y medioambiental.

- ¿Qué repercusiones sociales y medioambientales tienen los bienes y servicios que vas a comprar? Pide información, es tu derecho. El comercio justo implica tener en cuenta el proceso productivo, así como el hecho de que hay personas detrás de este que elaboran los productos y sus condiciones laborales.



- Comprueba antes la calidad de lo que compras de cara a adquirir bienes más saludables y duraderos.

- Busca alternativas que minimicen la explotación de los recursos naturales: segunda mano, reutilizar, intercambios, reparación, etc.



- Es importante hacer un buen mantenimiento de lo que compras y, cuando acabe la vida útil de un producto, ten en cuenta las posibilidades de reciclar los materiales de los que está hecho.

**ecodes**  
tiempo de actuar

COMUNIDAD  
**#POR EL CLIMA**

el portal de la  
**ECONOMÍA  
SOLIDARIA**

**Si quieres saber más, haz clic en los siguientes enlaces:**

## Celebramos el Día Mundial del Ahorro de Energía



Área de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información

Hoy, **21 de Octubre de 2020**, desde Tunstall queremos hacerte partícipe del Día Mundial del Ahorro de Energía. Para ello, te recordamos unos consejos con el objetivo de reflexionar y reducir el consumo energético en nuestra vida cotidiana:

- 1. Desenchufa todo lo que puedas.** La energía más limpia es la que no se consume. Usa los aparatos eléctricos de forma inteligente. Asegúrate de desconectarlos totalmente cuando no los uses, te sorprendería saber lo mucho que consumen algunos que creemos apagados. Una regleta con interruptor es una forma de evitarlo.



- 2. No abuses de la posición en espera del ordenador:** el consumo es muy elevado. Úsalo sólo para paradas breves, no como alternativa al apagado.

- 3. Aprovecha la luz natural:** trabaja, lee cerca de las ventanas. Ahorrarás energía y cuidarás tu vista



- 4. Fíjate en la etiqueta energética:** un aparato eficiente cuesta un poco más pero a largo plazo ahorrarás mucha energía y dinero.

- 5. Ventila en el momento más adecuado:** cuando la temperatura exterior sea parecida a la que quieras en el interior. A mediodía en invierno y a las horas más frescas en verano.

- 6. ¿Te parece normal pasar frío en verano y calor en invierno? Usar ropa adecuada a la estación** permite racionalizar las temperaturas de calefacción y aire acondicionado. Haz un manejo apropiado de las persianas o contraventanas para aprovechar o evitar el calor pasivo del sol. Recuerda que la temperatura adecuada en el termostato se encuentra en los 21° en invierno y los 26° en verano.



- 7. Usa el doble pulsador de las cisternas** correctamente y no uses el inodoro como cubo de basura.

- 8. Al lavarte las manos, cierra el grifo** mientras las frota.



### 3.3.3. Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La tecnología de Teleasistencia comercializada en los servicios prestados por Televida 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.

#### Economía circular. Prevención y gestión de residuos.

Se establecen medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos:

- **Recuperación de equipos** de teleasistencia inicialmente destinados a SCRAP para su reutilización.
- **Gestión de RAEEES y pilas.** Para poder llevar a cabo el servicio se dispone de tecnología que se convierte en residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEES) y que a su vez tienen asociado para su funcionamiento el uso de pilas y baterías. Este tipo de aparatos una vez convertidos en residuos deben cumplir con la normativa asociada, en el caso de RAEEES el Real decreto 110/2015 y en el caso de pilas y baterías el Real Decreto 106/2008. Así como la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados.

En este sentido, tanto la normativa ambiental como los clientes institucionales exigen que Televida lleve a cabo una gestión adecuada de estos residuos. Para poder cumplir la normativa, el proveedor de tecnología de Televida, se hace cargo de la retirada de este tipo de residuos, enviando gestores autorizados para tratar este tipo de residuos a las instalaciones de Televida que se le comunican.

### 3.4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

#### 3.4.1. Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Las **medidas** establecidas por Televida para la lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales se concentran en las siguientes:

- Establecimiento de un Plan de Prevención de Delitos.
- Aplicación de los protocolos Anti-Bribery y de doble autorización para determinados gastos e inversiones.
- La aplicación del Código Ético.
- Medidas propias de control financiero como separación de funciones, firmas mancomunadas y Auditorías de Cuentas por parte de organismo independiente.
- 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 Gobernanza, 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.

#### **Política de prevención de la corrupción y el soborno**

Desde 1957 el Grupo Tunstall Healthcare basa su trabajo diario en la transparencia y los buenos códigos empresariales, entendiendo la ética y la transparencia como elementos intrínsecos al propio funcionamiento del Grupo.

Con el fin de implantar las acciones necesarias para promover una verdadera cultura ética empresarial y de respeto a la Ley, Televida declara su compromiso y responsabilidad en la implantación y mantenimiento de un **sistema de control y prevención de delitos penales según la norma UNE 19601:2019**, así como un **sistema de gestión antisoborno, según la norma ISO 37001:2016**.

En este marco, Televida cuenta con una **política de prevención de la corrupción y el soborno**, enmarcada dentro del Sistema de Gestión de Compliance y el Plan de Prevención de Delitos, esta política además está alineada con la política del grupo.

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

En este documento se recoge quien debe ajustarse a esta Política, cómo ha de cumplirse con lo dispuesto en esta Política, y lo que ocurre en caso de incumplimiento de la misma. Asimismo, se especifican cuáles son las conductas que quedan prohibidas. Para el conocimiento de toda la plantilla de esta Política se establece una Formación obligatoria.

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 sus relaciones comerciales. Para ello cumplirá con la normativa española y las buenas prácticas internacionales, evitando verse vinculado cualquier oferta, pago, solicitud o aceptación de sobornos, en cualquiera de sus modalidades.

#### **Procedimiento de formación y concienciación en cumplimiento normativo**

Enmarcado dentro del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos, Televida cuenta con un procedimiento de formación y concienciación en cumplimiento normativo penal.

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

#### **Canal de denuncias**

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

Creemos que es esencial crear un entorno en el que se sientan capaces de plantear cualquier asunto de preocupación sin temor a que se tomen medidas disciplinarias contra ellos, que se tomen en serio y que los asuntos se investiguen de manera apropiada y, en la medida de lo posible, manteniendo la confidencialidad.

Televida cree que cualquier empleado que conozca un acto ilícito en cualquiera de sus formas no debe permanecer en silencio. Nos tomamos muy en serio todos los asuntos de mala praxis, acciones impropias o malas acciones y se recomienda a los profesionales encarecidamente que planteen aquellas situaciones o comportamientos que no estén de acuerdo con la política, siguiendo cualquiera de las actuaciones descritas a continuación según el caso.

## 4. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

De forma complementaria a los principios del Pacto Mundial, en Televida queremos ser un agente de cambio, a través del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados en la Agenda 2030.

Con este fin hemos seleccionado aquellos objetivos y metas en los que nuestra actividad puede tener mayor repercusión, determinando las acciones llevadas a cabo por cada uno de ellos dentro de nuestra estrategia empresarial.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial									
 <b>Objetivo 1: Fin de la pobreza</b>	1	2	3	4	5	6				
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo										
 <b>Objetivo 2: Hambre cero</b>	1	2					7	8	9	
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible										
 <b>Objetivo 3: Salud y Bienestar</b>	1	2	3	4	5	6				10
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de prestación del servicio de teleasistencia.</li> <li>• Reconocimiento a la iniciativa social de Castilla-La Mancha, como situación al trabajo que desempeñan los profesionales en la prestación del servicio en general, y en especial, durante la crisis sanitaria.</li> <li>• Adaptación del servicio a la COVID19. Implantación de acciones dirigidas a proporcionar medidas de protección y prevención de contagio, detección de riesgos psicosociales y de personas con necesidades básicas sin cubrir.</li> <li>• Medidas de protección de la plantilla frente a la COVID-19. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa de apoyo a los profesionales de teleasistencia</li> <li>○ Formación e información a toda la plantilla</li> <li>○ Definición e implantación de nuevos protocolos COVID-19</li> </ul> </li> <li>• Plan de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>										
 <b>Objetivo 4: Educación de calidad</b>	1	2								
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización e impartición de talleres para personas usuarias de los servicios de teleasistencia</li> <li>• Relación profesionales vs empresa. Formación continua.</li> <li>• Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa.</li> </ul>										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial									
 <b>Objetivo 5: Igualdad de Género</b>	1	2	3	4	5	6				
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Igualdad y Comisión paritaria de Igualdad</li> <li>Distintivo de Igualdad del Gobierno de la Región de Murcia</li> <li>Política de reclutamientos y selección en igualdad de oportunidades.</li> <li>Prevención del acoso laboral por razón de sexo.</li> <li>Planes de conciliación familiar y laboral.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento</b>	1	2					7	8	9	
Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de sensibilización para el uso del agua de forma sostenible.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante</b>	1	2					7	8	9	
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de contaminación. Huella de Carbono</li> <li>Sustitución progresiva de vehículos diésel por otros de GLP, híbridos o motocicletas eléctricas.</li> <li>Vigilancia y control de los sistemas de climatización y de su carga de refrigerantes.</li> <li>Promoción de medidas de ahorro del consumo de energía eléctrica como la sustitución de bombillas normales por las de bajo consumo.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico</b>	1	2	3	4	5	6				
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno productivo y el trabajo decente para todos.										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo, incremento de la plantilla total en más de un 15% con la apertura de un nuevo centro de trabajo en la ciudad de Madrid.</li> <li>Establecimiento de bolsas de trabajo e incorporación de personal como parte del Plan de Contingencias ante la crisis sanitaria.</li> <li>Plan de Prevención de Riesgos Laborales.</li> </ul>										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial									
 <b>Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura</b>			3	4	5	6	7	8	9	
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía circular. Prevención y gestión de residuos.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 10: Reducción de las desigualdades</b>	1	2	3	4	5	6				10
Reducir la desigualdad en y entre los países										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Igualdad.</li> <li>• Política de reclutamiento y selección en igualdad de oportunidades.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles</b>	1	2					7	8	9	
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso ciudadano por la sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona.</li> <li>• Plan de Acción B+S (Barcelona + Sostenible)</li> </ul>										
 <b>Objetivo 12: Producción y consumo responsable</b>							7	8	9	
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa.</li> </ul>										
 <b>Objetivo 13: Acción por el clima</b>							7	8	9	
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de contaminación. Huella de Carbono</li> <li>• Sustitución progresiva de vehículos diésel por otros de GLP, híbridos o motocicletas eléctricas.</li> <li>• Vigilancia y control de los sistemas de climatización y de su carga de refrigerantes.</li> <li>• Promoción de medidas de ahorro del consumo de energía eléctrica como la sustitución de bombillas normales por las de bajo consumo.</li> </ul>										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial											
 <b>Objetivo 14: Vida submarina</b>										7	8	9
<p>Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible</p>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. Reciclaje</li> </ul>												
 <b>Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres</b>										7	8	9
<p>Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.</p>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. Reciclaje</li> </ul>												
 <b>Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas</b>			1	2	3	4	5	6				10
<p>Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles</p>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Prevención de Delitos</li> <li>• Nombramiento de Compliance Officer (CCO)</li> <li>• Canal de denuncias</li> </ul>												
 <b>Objetivo 17: Alianza para lograr los objetivos</b>			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<p>Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</p>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y fortalecer nuestro compromiso como Socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</li> <li>• Adhesión a programas locales como: Compromiso ciudadano por la sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona y el Plan de Acción B+S</li> </ul>												

## 5. ANEXO I: Principios del Pacto Mundial

### Los diez principios de la Red Española del Pacto Mundial.

<b>Derechos Humanos</b>	
1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
2	No ser cómplices de la vulnerabilidad de los Derechos
<b>Normas laborales</b>	
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
<b>Medio Ambiente</b>	
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
<b>Lucha contra la corrupción</b>	
10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

