

Informe de progreso 2021

Tunstall **televida**



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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.



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.	Visión, misión, valores y cultura.....	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.....	19
3.2.	NORMATIVA LABORAL	20
3.2.1.	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	20
3.2.2.	Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	21
3.2.3.	Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.....	21
3.2.4.	Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación	22
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.....	30
3.3.3.	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	36
3.4.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	37
3.4.1.	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	37
4.	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	39
5.	ANEXO I: Principios del Pacto Mundial	44

1. RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Una vez más nos complace renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde 2015 nuestra organización está adherida a esta iniciativa, que apoyada por nuestra filosofía de mejora continua nos ha ayudado a desarrollar nuestros servicios y por tanto nuestra actividad de forma sostenible.

El presente Informe de Progreso se refiere a nuestra actividad durante el año 2021, 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).

De nuevo, este periodo se ha visto marcado por la situación de crisis sanitaria en nuestro país derivado de la pandemia de la COVID-19 que todavía, a día de hoy, se mantiene presente en nuestra sociedad. 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, se han llevado a cabo diferentes acciones para reforzar los Servicio de Teleasistencia buscando el apoyo a las personas mayores y/o con discapacidad. Como consecuencia de la pandemia y las medias de confinamiento, este colectivo ha sufrido situaciones difíciles y se han incrementado los casos de soledad que se tratan de paliar de alguna forma a través de los servicios de teleasistencia.

Un año más, hemos reforzado nuestros servicios destinados a las personas mayores y en situación de dependencia evolucionando y ampliado la implementación de distintos programas psicosociales específicos. A día de hoy prestamos servicio a más de 380.000 personas y hemos incrementado el número de clientes que confían en la calidad y la atención de nuestros servicios.

Actualmente en Televida, contamos con un modelo de gestión corporativa que integra diferentes materias: gestión de riesgos, medio ambiente, calidad, seguridad de la información, control y prevención de delitos penales, antisoborno y como no, las mejoras prácticas de gestión de servicios de teleasistencia. Por todo ello y con afán de acreditarlo de manera independiente mantenemos certificaciones reconocidas según las normas y estándares ISO 9001, ISO 14001, UNE 158401, ISO 27001, y certificado de conformidad con el ENS.

Como empresa centrada en la prestación de servicios sociosanitarios, 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 sociales y de atención sanitaria a las personas mayores desde un un punto de vista tanto reactivo como preventivo nos permite tener una perspectiva integral que 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 servicios y productos. Apostamos por ser una organización sostenible y demostrarlo día a día en nuestras acciones de protección del entorno y en aquellas que buscan satisfacer las expectativas de millones de personas en todo el mundo.

En este sentido, mantenemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible que 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.

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 380.000 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 (4), Murcia (1) y País Vasco (2)



Televida en cifras

+1.445
profesionales en
todo
el territorio español

Operando
desde
1994

26 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 (4), Murcia (1) y País Vasco (2)

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.

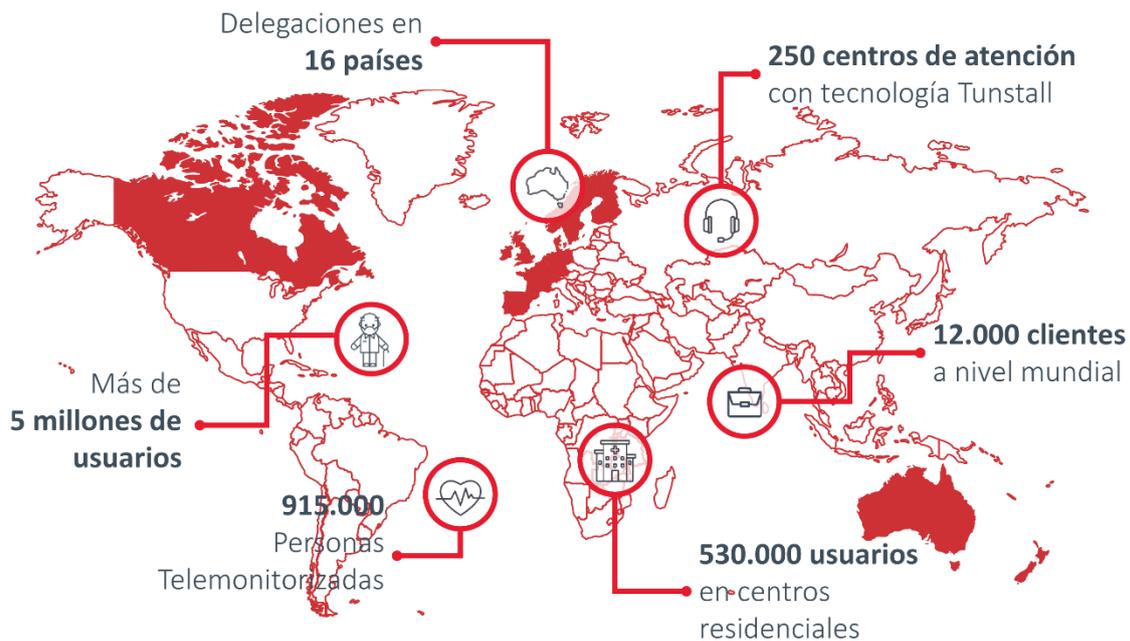
Desde hace más de 60 años, Tunstall Healthcare, compañía de origen británico, ha estado a la vanguardia del uso de la tecnología para dar apoyo a aquellas personas que necesitan atención sociosanitaria para vivir de la forma más independiente posible en el lugar de su elección. Actualmente cuenta con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

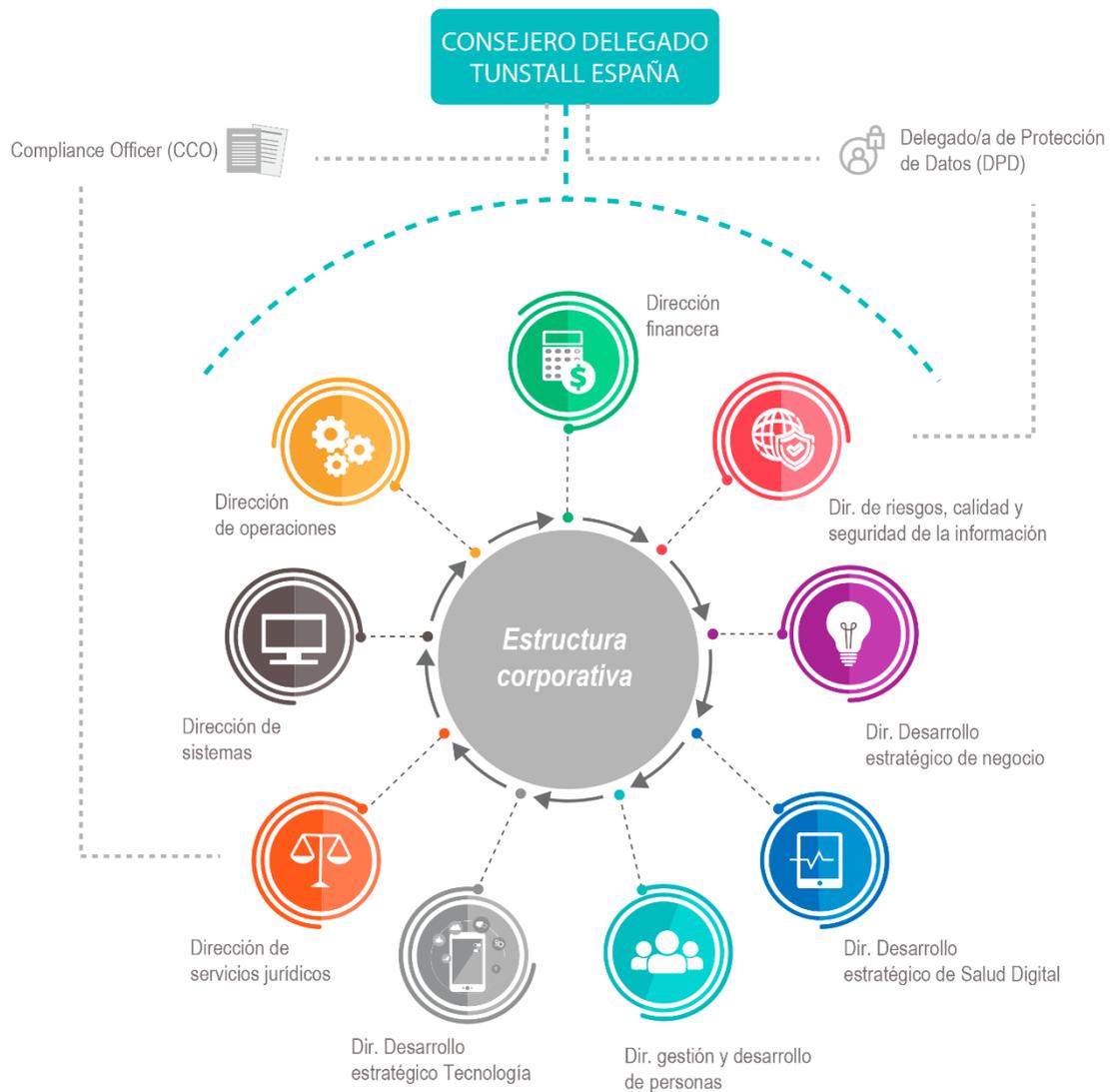
Operando en 38 países



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. Visión, misión, valores y cultura

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.

CULTURA

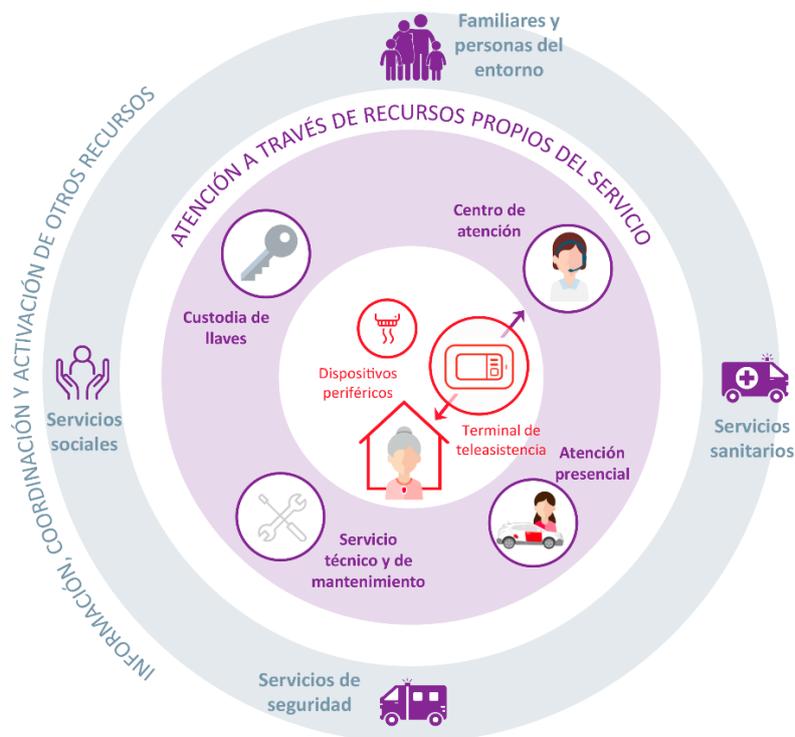
- Trabajamos en equipo con nuestros clientes entendiendo sus necesidades particulares y aportándoles capacidades y experiencias globales.
- Somos eficientes, ágiles y nos enfocamos en crear valor para nuestras personas usuarias y nuestros clientes.
- Nuestros equipos de profesionales son artífices de la generación de valor.
- Damos un servicio integral enfocado a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas usuarias, esforzándonos en exceder sus expectativas.
- Supervisamos de forma continua la calidad de los servicios que prestamos y su adecuación a la legislación vigente.

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.

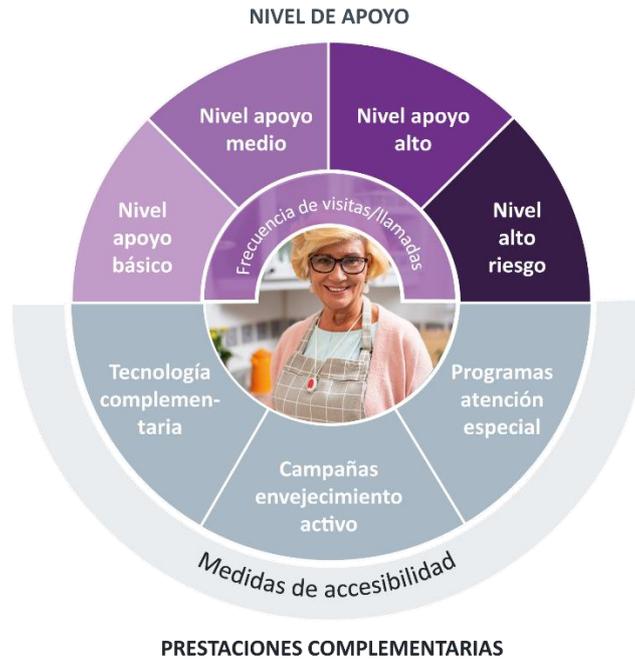
De esta forma, intensificamos la atención de quienes están en situación especial de riesgo o vulnerabilidad y evitamos la sobreprotección en aquellas personas en las que sea más recomendable fomentar su autonomía, realizando a través del servicio una acción preventiva.

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.

02

Valoración continua

Revisión de nivel de apoyo y plan de atención personalizado



2.7. Estrategia y organización

Nuestras políticas cubren todos los asuntos relacionados con la responsabilidad corporativa y son aplicables 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.



PARTES INTERESADAS	
ACCIONISTAS	Trasparencia de la gestión de la organización, el cumplimiento de objetivos y mejora continua. Compromiso con el seguimiento de unos estándares de calidad y medioambiental.
DIRECCIÓN	Impulsa las buenas prácticas como método de mejora continua, cumplimiento de requisitos externos y diferenciación de otros competidores, ofreciendo mayores medidas de seguridad.
PLANTILLA	Profesionales que trabajan en Televida. Cumplimiento de políticas y normas de gestión corporativa
CLIENTES	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
PROVEEDORES, COLABORADORES Y ALIANZAS	Proveedores de productos y servicios, infraestructuras y suministros, entidades de inspección, certificación, verificación, auditoría. Entidades con las que existen alianzas de colaboración (Ej. GSR, IMQ, ...), organizaciones sindicales, asociaciones empresariales (ACRA, CEAPS), Instituciones de ámbito social, etc.
MERCADO/COMPETENCIA	Grupo, empresas de la competencia, etc.
SOCIEDAD	Organizaciones patronales, asociaciones, ONG's, instituciones de ámbito social, etc.
GOBIERNO/AUTORIDAD	Órgano regulador. Cumplimiento de la legislación vigente de aplicación a la empresa. Atención a posibles requerimientos y peticiones de las autoridades.

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**
- Plan de atención centrado en la persona.
- Terminales y dispositivos de seguridad.
- Campañas de promoción de la autonomía personal y del envejecimiento activo y hábitos de vida saludable.
- Protocolos de actuación específicos: prevención del suicidio, atención en catástrofes, detección y actuación ante signos de maltrato en personas usuarias y soledad.
- Programa de teleasistencia como apoyo al cuidador.
- Prevención del deterioro cognitivo asociado a la edad.

La capacidad de adaptación, la organización y el seguimiento de la evolución de la pandemia han seguido estando presentes en este ejercicio, aunque con menor intensidad han requerido de acciones de adaptabilidad que han resultado muy satisfactorias en su desempeño y resultados. Todo esto, se ha conseguido en parte gracias a la implicación del Comité de Crisis formado por el CEO, y las Direcciones de Operaciones, Sistemas, RRHH y Riesgos y en parte a la vocación de todos los profesionales que conforman Televida. Este comité continúa activo y se reúne periódicamente.

Así, Televida ha seguido promoviendo 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, el entorno social, etc.

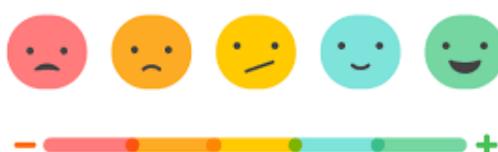
Satisfacción del cliente y de las personas usuarias

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 2020, la encuesta se realizó a **2.047 personas** que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta.

La valoración de la Satisfacción General con el Servicio de Teleasistencia recibido ha obtenido en 2020 una puntuación promedio ligeramente superior al período anterior. El ISM (Índice de Satisfacción Media) ha obtenido para el conjunto de los estudios una puntuación de 4,613 sobre 5.

Estos indicadores dan idea de una situación de estabilidad en el nivel de satisfacción de las personas usuarias, que no se ha visto afectado por la pandemia COVID-19.



Atención de sugerencias, quejas y felicitaciones

El sistema de **gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones** está recogido en los procedimientos de Seguimiento y Control del Sistema de Gestión Integrado de la organización: Tratamiento de quejas y reclamaciones, Gestión de producto no conforme y Tratamiento de sugerencias y felicitaciones.

A través de este proceso se busca 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 prestados de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.

Las quejas y reclamaciones son clasificadas por categorías como pueden ser: errores en la aplicación o cumplimiento de procedimientos, no adecuación del servicio o retraso en su realización, errores o problemas relacionados con la facturación o trámites administrativos, incidencias en la gestión de llamadas, problemas técnicos de la tecnología instalada en domicilios, otras causas.

Para un promedio mensual de alrededor de 380.000 personas usuarias de los distintos servicios de teleasistencia gestionados la ratio de quejas en promedio por cada 1000 personas usuarias ha sido durante este periodo (octubre 2019- septiembre 2020) de un 19%, que se reduce al 7,9% en el caso de las quejas procedentes.

Estos valores están por debajo del límite de aceptabilidad establecido y en lo que se refiere a los indicadores del % de quejas sobre el total de usuarios, el límite establecido no se ha superado en ninguna medición.



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 y Medio Ambiente** de Televida recoge los principios de nuestra organización en esta materia.

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

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** y 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**. (Pública para consultar en la web corporativa 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 de on-boarding
- 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 mantenido las diferentes actuaciones establecidas en el periodo anterior, atendiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

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

Este programa gratuito para los profesionales de Televida proporciona asistencia psicológica ilimitada, salud emocional y psicosocial, además de otros servicios adicionales que forman parte del programa de beneficios sociales de la organización: asistencia psicológica, sesiones de coaching en habilidades, orientación legal y financiera. El programa está disponible para los profesionales las 24 horas del día, los 365 días del año.

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

- **Distancia de seguridad puestos de trabajo.**

Se mantiene la distribución de los puestos de trabajo garantizando la distancia de seguridad en todo momento.

- **Aforos en los centros de trabajo.**

Limitación de aforos en salas 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.**

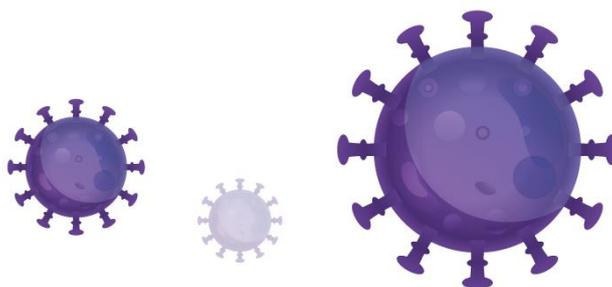
Mascarillas, batas, gel hidroalcohólico, etc.

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

Las personas que se incorporan a la plantilla de Televida previamente a comenzar a prestar sus servicios están obligadas a realizar una acción formativa en la materia. Además, se mantiene un canal de información a todas las personas trabajadoras.

- **Protocolos COVID-19.**

Se mantienen las adaptaciones COVID realizadas en la operativa diaria para la prestación del servicio de teleasistencia, ya sea desde los Centros de Atención o en los propios domicilios de las personas usuarias.



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, la responsabilidad social y la privacidad de la información personal.

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

- Características del producto, precio y condiciones de pago.
- Autorizaciones y/o registros oficiales, garantías de solvencia.
- Niveles de acuerdo de servicio, y capacidad de suministro en los tiempos requeridos.
- Comunicación, flexibilidad y características del servicio post-venta.
- Imagen comercial y referencias obtenidas del proveedor.
- Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales
- Experiencias previas y otras características como: Sistemas de Gestión certificados (Calidad, Gestión Ambiental, Compliance, etc), sanciones, compromiso de responsabilidad social corporativa, ...

Con el objetivo de mejorar los procesos internos y con las distintas partes interesadas, se ha reestructurado el equipo y formado un nuevo Departamento de Compras.

El objetivo de este departamento es:

- Agilizar y mejorar la gestión de compras de la organización.
- El seguimiento y control del procedimiento de homologación y evaluación de proveedores.
- Establecer canales de contacto más ágiles con los proveedores y colaboradores de la organización.

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:

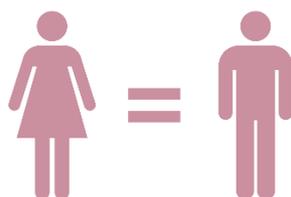
- "Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)" (V. II Plan de Igualdad de Televida).
- Medidas adoptadas para promover el empleo: Creación de bolsa de trabajo interna para la formación y posterior incorporación de las personas 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).

En el caso de Televida la plantilla de profesionales cuenta con un 62,93% de mujeres. Además, las mujeres representan el 63,16% de los mandos en la compañía.

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.

Actuación en casos de violencia de género

De acuerdo con todas las partes involucradas, se ha aprobado y difundido este procedimiento tiene como objetivo proporcionar un apoyo global y coordinado en la organización a aquellas trabajadoras que padecen violencia de género en la concreción definida en la Ley Orgánica 1/2004. Este procedimiento tiene carácter interno en la organización y no excluye ni condiciona las acciones legales que puedan ser ejercidas por parte de las mujeres en esta situación.

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 con un Sistema de Gestión Ambiental que da cumplimiento a los requisitos de la norma **ISO 14001**. De nuevo se han realizado auditorías externas para la renovación del certificado ampliando además su alcance, con resultados satisfactorios.

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 identificamos y evaluamos 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
CONSUMOS	Agua	Agotamiento de recursos naturales	El consumo relacionado con la limpieza de las dependencias, el agua de bebida del personal
	Energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales	En las instalaciones, todo el consumo relacionado con la emisión y recepción de llamadas, así como el trabajo de oficina y almacén.
	Combustible	Agotamiento de recursos naturales	Desplazamientos del personal para la atención de personas usuarias. Desplazamientos del personal para acciones complementarias de gestión
	Material de embalaje	Agotamiento de recursos naturales	Logística de la tecnología asociada a la actividad central
	Tóner	Contaminación de suelos y acuíferos	La actividad habitual de una oficina requiere del uso de impresoras que funcionan a partir de este tipo de consumibles
	Papel y cartón	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.
EMISIONES ATM	Gases	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
	Ruido	Contaminación acústica	El proceso de atención telefónica y el desplazamiento para la atención domiciliaria
VERTIDOS	Aguas de saneamiento	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
RESIDUOS	Urbanos	Ocupación del suelo	Residuos asimilables a urbanos derivados de la actividad en las oficinas
	Asimilables a urbanos: papel, vidrio, plástico		
OTROS RESIDUOS	Fluorescentes y luminarias	Contaminación de suelos y acuíferos	Mantenimiento y gestión de la tecnología instalada en domicilios de usuarios y de las infraestructuras
	Pilas		
	RAEES		
	Equipación fuera de uso		

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
Emisiones atmosféricas. Aguas residuales	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
Emisiones atmosféricas. Aguas residuales	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
Emisiones atmosféricas. Emisión a la atmósfera de gases	Ligera contaminación del aire, contribución al efecto invernadero	Fisura en los conductos de aire acondicionado. Error en la manipulación. Elevado uso del generador y las emisiones de combustible que conllevaría Ej: Fuga gas refrigerante	Observar buen funcionamiento de los aparatos. Manipulación de AA por personal cualificado. Supervisión del mantenimiento
Residuos peligrosos del producto derramado, suelos contaminados	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 **octubre de 2019 a septiembre de 2020** en relación a los factores de emisión publicados por el MITECO en su calculadora de huella de carbono en 2020:

Delegaciones 2019-2020	Alcance 1			Total emisiones Alcance 1 t CO ₂ eq	Alcance 2	Total emisiones Alcance 1 y 2 t CO ₂ eq
	Instalaciones fijas (grupos electrógenos)	Desplazamiento en vehículos	Refrigeración / climatización		Consumo eléctrico	
TOTAL (t CO ₂ eq)	2,06	381,08	4,09	387,23	178,58	565,81

Esta tabla muestra las **emisiones octubre de 2020 a septiembre de 2021**, en relación a los factores de emisión publicados por el MITECO en su calculadora de huella de carbono en 2021:

Delegaciones 2020-2021	Alcance 1			Total emisiones Alcance 1 t CO ₂ eq	Alcance 2	Total emisiones Alcance 1 y 2 t CO ₂ eq
	Instalaciones fijas (grupos electrógenos)	Desplazamientos en vehículos	Refrigeración / climatización		Consumo eléctrico	
TOTAL (t CO ₂ eq)	1,75	475,08	0,34	477,17	158,90	636,07

A pesar de observarse un aumento de emisiones de un año para otro, es necesario especificar que en este ciclo se ha introducido un nuevo servicio y tres centros de trabajo adicionales con las consecuentes emisiones correspondientes, en caso de no contar con este servicio se observa un descenso de las emisiones de un período al siguiente del 9,54%, como se puede observar en los datos que especificamos en la siguiente tabla.

Delegaciones 2020-2021	Alcance 1			Total emisiones Alcance 1 t CO ₂ eq	Alcance 2	Total emisiones Alcance 1 y 2 t CO ₂ eq
	Instalaciones fijas (grupos electrógenos)	Desplazamientos en vehículos	Refrigeración / climatización		Consumo eléctrico	
TOTAL (t CO ₂ eq)	1,50	390,07	0	391,58	120,26	511,84

El aumento de la monitorización de los aparatos de refrigeración ha contribuido a la disminución de las emisiones totales, así como el **incremento de vehículos que utilizan GLP** en lugar de gasoil. Se observa un mayor número de emisiones derivadas de vehículos debido a que los desplazamientos a los domicilios de las personas usuarias tras las primeras olas del COVID19 se han ido normalizando según se han flexibilizado las medidas de distanciamiento social impuestas por la pandemia.

Destacar que 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 **40% de la energía generada en fuentes renovables**, según datos del **CNMC para el 2020**.

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

- **Consumo de papel**

Recopilados y analizado el consumo de papel y cartón por parte de la organización derivado de distintas actuaciones, se aprecia cómo hasta 2021 la cantidad generada de papel y cartón disminuye año tras año. Para este último año el incremento de terminales y dispositivos puestos en el mercado ha supuesto un incremento en la generación de cartón que se refleja en los kilos gestionados. El papel y cartón generados son gestionados por el gestor de residuos autorizado.

Año	Kg de papel y cartón gestionados por gestor autorizado (incluida doc. confidencial)
2018	5.907
2019	4.456
2020	4.389
2021	4.656 (de enero a octubre)

Algunas medidas adoptadas para la minimización de estos residuos y de su impacto 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 tabletas 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:

- Difusión de 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, éstos 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 y LED.

- **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 de buenas prácticas ambientales.
- Participación en encuesta anual de ACRA con objeto de recoger las Buenas Prácticas de las entidades que la conforman y presentar así un informe conjunto con las medidas tomadas por el conjunto de las entidades.
- Promover que la flota de vehículos evolucione hacia una flota más sostenible.



Plan de comunicación y sensibilización

Desde la Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información, en el ámbito de las funciones de gestión ambiental y responsabilidad social corporativa, se envían comunicaciones a toda la plantilla con el objetivo de fomentar la responsabilidad ambiental.

Algunas de estas comunicaciones han sido las siguientes:

Si no ves bien esta imagen, abre el archivo adjunto

Responsabilidad Social Corporativa

Tunstall

Tunstall renueva el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información

Estimad@s compañer@s,

Nos complace comunicaros que hemos renovado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Tanto Tunstall Ibérica como Televida Servicios Sociosanitarios mantienen este compromiso con la Red Española del Pacto Mundial desde 2007 y 2015 respectivamente.

¿En qué consiste el Pacto?

El Pacto supone la mayor iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial en el mundo. Es una llamada a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con **diez principios universales** sobre **derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, y lucha contra la corrupción**, y a tomar medidas que promuevan los **objetivos de desarrollo sostenible** (ODS) y el Acuerdo de París.

¿Qué son los ODS?

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

En la **Agenda 2030** se detallan los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** que son metas que garantizarán un futuro mejor para todos.



1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ACCESIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Puedes encontrar **más información sobre los ODS** en el primer enlace y consultar con más detalle la **información facilitada en los Informes de Progreso al Pacto** en el segundo y tercer enlace:



Si no ves bien esta imagen, abre el archivo adjunto

Medio Ambiente

Tunstall

Tunstall se une al movimiento #GeneraciónRestauración con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente



Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información

Estimadas compañeras y compañeros:

En este 2021 la temática del Día Mundial del Medio Ambiente que se celebra el 5 de junio, es la **restauración de los ecosistemas**, bajo el lema «**Reimagina, recrea, restaura**». Problemática de gran impacto, dado que el estado de los ecosistemas es clave para la salud del planeta, sus habitantes y el control del cambio climático.



DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE



En **Tunstall**, con el objetivo de cumplir nuestra visión «Un mundo en el que las personas tienen libertad para vivir la vida al máximo en el lugar que elijan», trabajamos para contribuir en conseguir un **medio ambiente más sano y saludable**, que ayude a **mejorar la salud de las personas**.

Desde el **Área de Calidad y Medio Ambiente**, trabajamos en la mejora continua de los procesos, sostenida por la **Responsabilidad Social Corporativa** de gestionar los impactos que nuestra actividad genera. Mantenemos un Sistema de Gestión Corporativo vinculado a normas como la ISO 14001:2015 de Gestión medioambiental, participamos en la Red Española del Pacto Mundial y calculamos nuestra Huella de Carbono con el fin de conocer y mitigar nuestras emisiones.

Por todo ello, deseamos celebrar con todos y todas las profesionales de **Tunstall** este día, uniéndonos al movimiento **#GeneraciónRestauración**.

REIMAGINA el futuro.

RECUPERA la parte del ecosistema que está en tu mano.

RESTAURA aquello que sea reutilizable evitando residuos.



**REIMAGINA
RECREA
RESTAURA**
#GeneraciónRestauración



Juntos podemos contribuir a hacer las paces con la naturaleza.

¡Feliz Día del Medio Ambiente!

Te invitamos a leer nuestro artículo completo en el blog haciendo clic en el siguiente enlace. 



<https://www.tunstalltelevida.es/noticias-y-eventos/blog/2021/06/dia-mundial-del-medio-ambiente-reimagina-recrea-restaura.-somos-la-generacionrestauracion/>

¡Muévete de una forma más rápida, saludable y sostenible!



Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información

Estimadas compañeras y compañeros:

Os anunciamos el **nuevo servicio de transporte del Parque Empresarial San Fernando, Skybus**.

Una alternativa de transporte sostenible con nuevas rutas a Madrid que entrará en funcionamiento a partir del 13 de septiembre.

¿Cuáles son las ventajas de SKYBUS?

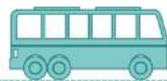
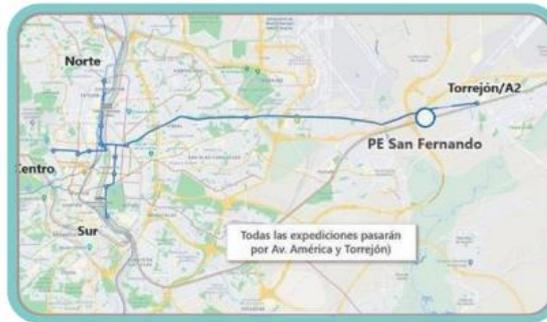
- ➔ **Servicio sin coste para el usuario final al acceder a la reserva del servicio.**
- ➔ **Apoyo al servicio de transporte público y privado:** Adiós a los problemas para aparcar, menos estrés, emisiones y contaminación.
- ➔ **Ampliación de horarios.**
- ➔ Sistema de uso: **reserva a través de la app de Skybus**, en lugar de acceder con la tarjeta del parque empresarial.
- ➔ **Mejora la calidad de vida y el rendimiento de la plantilla.**
- ➔ **Ampliación de rutas de conexión** desde Madrid y Torrejón Cercanías, Norte, Centro y Sur (paradas en estaciones de Metro).

san
fernando
business
park

Conexiones:

Conexión actual de la Lanzadera

Nuevas conexiones a Madrid (norte, sur y centro) y Torrejón



Sistema de reserva:

Puedes reservar tu plaza a través de la **web** o **descargándote la app de Skybus**, disponible para Android & IOS. Para ello, hemos facilitado al Parque Empresarial los datos necesarios para estar dados de alta en la base de datos de la **app de Skybus**, y te reconocerán por el dominio de tu correo corporativo.

Más información de las líneas, horarios y el sistema de reserva en el siguiente enlace:



Como parte del plan de comunicación y sensibilización nos adherimos a la campaña del Pacto Mundial de Naciones Unidas **#apoyamoslosODS** para lo que se diseñó un plan de comunicación que incluía, entre otras, las siguientes acciones:

- **Publicación de artículo en la web:**

<https://www.tunstall.es/noticias-y-eventos/articulos/2021/10/ods-ano-6-la-agenda-2030-desde-un-enfoque-sectorial-creando-sinergias-entre-empresas/>

- **Twitter**

🗨️ Tunstall comprometida con los **#ODS**, cada sector es parte de la vía para acelerar las transformaciones económicas, sociales y ambientales que requiere la **#Agenda2030 #SectoresXLosODS #ApoyamoslosODS**

➡️ Más información: <https://www.tunstall.es/noticias-y-eventos/articulos/2021/10/ods-ano-6-la-agenda-2030-desde-un-enfoque-sectorial-creando-sinergias-entre-empresas/>



@PactoMundial

- **Linkedin**

Tunstall comprometida con los **#ODS**, cada sector es parte de la vía para acelerar las transformaciones económicas, sociales y ambientales que requiere la **#Agenda2030**.

Los sectores relacionados con la salud son esenciales para contribuir a los retos de la Agenda 2030. Especialmente relacionados con el ODS 3: Salud y bienestar.

Las oportunidades que ofrecen los ODS a los sectores relacionados con la salud son incontables, y están estrechamente vinculados con aspectos como la **#digitalización**, la **#innovación** y las **#nuevasTecnologías**. Quizá la oportunidad más evidente sea la relativa a **#teleasistencia**, el proceso de incorporar las tecnologías al trato con los pacientes se ha potenciado especialmente desde la pandemia de la COVID-19. En 2020, el 80% del personal médico utilizaron aplicaciones digitales en su prestación sanitaria.

Tecnologías como el **#BigData** están revolucionando el sector farmacéutico y sanitario tal y como lo conocemos. Gracias a la recopilación masiva de datos provenientes de registros electrónicos de salud o ensayos clínicos es posible aumentar la seguridad de tratamientos, mejorar la investigación en fármacos o perfeccionar procedimientos quirúrgicos.

“Junto a la teleasistencia, la **#telemedicina** comienza a visibilizarse como un servicio esencial. La posibilidad de prestar apoyos domiciliarios a distancia, proactivos e incluso predictivos, ya sean sanitarios, sociales, educativos o de otra índole es un reto para la sociedad, pero a la vez una oportunidad para contribuir a los ODS.”

#SectoresXLosODS #ApoyamoslosODS #teleasistencia #saludDigital #eHealth #digital #innovación #salud #telemonitorizacion #telemedicina

- Comunicado interno y blog público en la web corporativa

Si no ves bien esta imagen, abre el archivo adjunto

Responsabilidad Social Corporativa

Tunstall

Tunstall con los Objetivos de Desarrollo Sostenible #apoyamoslosODS

Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información

Estimadas y estimados compañeros,

Nos complace comunicaros que en el marco del quinto aniversario de la aprobación de los ODS, nos hemos adherido a la **Campaña Altavoz ODS** lanzada y promovida para las organizaciones miembros que hemos sido pioneras en alinear nuestra estrategia corporativa con dichos objetivos.

Para recordarte cuáles son estos objetivos, te los mostramos a continuación:




OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERD	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ACCESIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde la compañía, vamos a realizar diferentes acciones de difusión en distintos canales como nuestros perfiles de RRSS, emailing, cartelería, etc. con el fin de dar a conocer la campaña y poner en valor nuestro compromiso con la Agenda 2030.

Tú también eres muy importante en esta campaña, por eso te animamos a que participes con el hashtag #apoyamoslosODS en tus perfiles de redes sociales y te hagas eco del compromiso que hemos adquirido entre todo el equipo que formamos Tunstall.

A continuación, te mostramos algunas de las principales acciones y estrategias que llevamos a cabo en nuestra alineación con los ODS:



“ODS 3: Salud y Bienestar” distribuimos tecnología adaptada, y prestamos servicios de teleasistencia y salud digital, que favorecen la salud y el bienestar de las personas usuarias de los mismos. Contamos con un modelo de prestación de servicios específico, actualizado y avanzado.



“ODS 4: Educación de calidad”, organizamos e impartimos de talleres para personas usuarias de nuestros servicios . Además contamos con un plan anual de formación y concienciación para los profesionales de la organización.

Si quieres saber cuáles son el resto de nuestras principales acciones y estrategias alineadas con los ODS, haz clic en el siguiente enlace para leer la publicación que hemos compartido en nuestro blog.



<https://www.tunstalltelevida.es/noticias-y-eventos/blog/2021/07/tunstall-apoya-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-apoyamoslosods/>

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 de Televida exigen que se 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 el 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									
 Objetivo 1: Fin de la pobreza	1	2	3	4	5	6				
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo										
 Objetivo 2: Hambre cero	1	2					7	8	9	
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible										
 Objetivo 3: Salud y Bienestar	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"> • Modelo de prestación del servicio de teleasistencia centrado en la personal. • Emisión de llamadas a personas usuarias de los servicios, para aportar consejos de protección y prevención de contagio. • Medidas de protección de la plantilla frente a las consecuencias de la pandemia y beneficio sociales asociados para el bienestar de los/as empleados/as. <ul style="list-style-type: none"> ○ Programa de apoyo a los profesionales de teleasistencia y beneficios sociales: asistencia psicológica, sesiones de coaching en habilidades, orientación legal y financiera ○ Medidas de ventilación, refuerzo de limpieza y desinfección ○ Distancia de seguridad puestos de trabajo y aforos en los centros de trabajo. ○ Aprovisionamiento y distribución de EPIs. ○ Formación e información a toda la plantilla ○ Protocolos COVID-19 • Plan de Prevención de Riesgos Laborales 										
 Objetivo 4: Educación de calidad	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"> • Organización e impartición de talleres para personas usuarias de los servicios de teleasistencia • Relación profesionales vs empresa. Formación de onboarding, inicial y continua. • Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. 										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial									
 Objetivo 5: Igualdad de género	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"> • Plan de Igualdad y Comisión paritaria de Igualdad • Política de reclutamientos y selección en igualdad de oportunidades. • Prevención del acoso laboral por razón de sexo. • Actuación en casos de violencia de género • Planes de conciliación familiar y laboral. 										
 Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento	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"> • Campaña de sensibilización para el uso del agua de forma sostenible. 										
 Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante	1	2					7	8	9	
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.										
<ul style="list-style-type: none"> • Control de contaminación. Huella de Carbono • 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 y LED. 										
 Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico	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"> • Selección, reclutamiento. Y proceso de acogida. • Formación continua • Conversaciones periódicas de desempeño • Relaciones laborales. Convenios colectivos y mejoras. • Plan de Prevención de Riesgos Laborales. 										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial									
 Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura			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"> • Economía circular. Prevención y gestión de residuos. 										
 Objetivo 10: Reducción de las desigualdades	1	2	3	4	5	6				10
Reducir la desigualdad en y entre los países										
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Igualdad. • Política de reclutamiento y selección en igualdad de oportunidades. 										
 Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles	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"> • Compromiso ciudadano por la sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona. • Plan de Acción B+S (Barcelona + Sostenible) • Campaña del Pacto Mundial de Naciones Unidas #apoyamoslosODS 										
 Objetivo 12: Producción y consumo responsable							7	8	9	
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles										
<ul style="list-style-type: none"> • Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. • Campaña del Pacto Mundial de Naciones Unidas #apoyamoslosODS 										
 Objetivo 13: Acción por el clima							7	8	9	
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.										
<ul style="list-style-type: none"> • Control de contaminación. Huella de Carbono • 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 y LED. 										

Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.)	Principios Pacto Mundial										
 Objetivo 14: Vida submarina									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"> • Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. Reciclaje. 											
 Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres									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"> • Concienciación. Plan de sensibilización medioambiental y de responsabilidad social corporativa. Reciclaje. 											
 Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	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"> • Plan de Prevención de Delitos. Sistemas de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno. • Nombramiento de Compliance Officer (CCO) • Canal de denuncias 											
 Objetivo 17: Alianza para lograr los objetivos	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"> • Mantener y fortalecer nuestro compromiso como Socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. • Adhesión a programas locales como: Compromiso ciudadano por la sostenibilidad del Ayuntamiento de Barcelona y el Plan de Acción B+S 											

Los diez principios de la Red Española del Pacto Mundial.

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

