

**Estado de  
información no  
financiera  
CONSOLIDADO  
TUNSTALL**



**octubre 2021 – septiembre 2022**

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

La divulgación de información no financiera o relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. El ejercicio de esta responsabilidad resulta esencial para la gestión de la transición hacia una economía mundial sostenible que combine la rentabilidad a largo plazo con la justicia social y la protección del medioambiente.

Tunstall es la empresa líder en España en prestación del Servicio de Teleasistencia y provisión de tecnología y software para desarrollo de nuestro servicio y de Salud Digital. Formamos parte de Tunstall Healthcare, la compañía internacional con mayor proyección en el sector de la atención y la salud conectadas, con más de 60 años de experiencia.

Nuestros profesionales trabajan con el objetivo de mejorar la calidad de vida y proporcionar seguridad y tranquilidad a quienes atendemos y a sus familias. Desarrollamos nuestro trabajo ahora con la misma ilusión con la que hace más de 25 años instalamos el primer terminal en España.

Eso supone ofrecer el servicio más completo y mejor adaptado a las necesidades de cada persona a lo largo de su proceso de envejecimiento. Así, somos pioneros en los avances del sector de la Teleasistencia y la Salud Digital, creando un servicio integral, con programas especializados en envejecimiento activo, personas cuidadoras, personas con déficits auditivos o de comunicación. Nuestro modelo de servicio nos permite ser más eficaces, aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar sustancialmente su calidad de vida. Eso, ni más ni menos, es lo que nos mueve.

En Tunstall estamos comprometidos con las políticas sociales llevadas al terreno laboral, se encuentra en vigor nuestro II Plan de Igualdad que incluye medidas en todos los ámbitos para promover el bienestar de todos los profesionales que integramos la compañía. Además, contamos con el Distintivo en Materia de Igualdad de la Región de Murcia y somos firmantes del acuerdo, con esta misma Región de empresas por una sociedad libre de violencia de género.

Nuestro compromiso con la Calidad en todo lo que hacemos, ha sido certificado por Bureau Veritas, bajo los más exigentes parámetros de las normas ISO 9001 y UNE 158401.

Igualmente, en materia de Seguridad de la Información, hemos obtenido el Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su nivel más alto y renovado un año más la ISO 27001.

Tenemos una política de tolerancia cero con la comisión de delitos, para lo cual se ha diseñado, implantado y certificado un ambicioso plan de prevención de delitos, implicando y formando a todos los profesionales para asegurar su cumplimiento. Habiendo obtenido la certificación de nuestro sistema de gestión en UNE 19601 e ISO 37001.

Los profesionales de Tunstall nos hemos comprometido a cumplir con las medidas establecidas en nuestro Sistema de Gestión Ambiental de modo que se reduzcan los efectos que el impacto de nuestra actividad pueda ocasionar en el medioambiente. Habiendo renovado por tres años más nuestra Certificación Ambiental en ISO 14001 en todos los centros y el registro en EMAS en los Servicios Centrales de la compañía como ejemplo de la correcta gestión ambiental.

Y todo ello lo medimos y analizamos, para reflejar

los resultados no financieros de cada ejercicio en estos estados, e informar de todo lo que estamos haciendo al respecto y nuestro compromiso con la sociedad, poniendo nuestro granito de arena para construir un mundo mejor.

Abel Delgado Maya  
Director general



<sup>1</sup> El ejercicio de TUNSTALL consolidado comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022

## Índice

1	Introducción .....	2
2	Políticas .....	16
3	Cuestiones medioambientales.....	18
4	Cuestiones sociales y relativas al personal.....	30
5	Información sobre el respeto de los derechos humanos.....	41
6	Lucha contra la corrupción y el soborno.....	46
7	Información sobre la sociedad.....	49

Anexo I: Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

*Sin perjuicio de los requisitos de divulgación aplicables al estado de información no financiera consolidado previstos en esta Ley, este informe se pondrá a disposición del público de forma gratuita y será fácilmente accesible en el sitio web de la sociedad dentro de los seis meses posteriores a la fecha de finalización del año financiero y por un período de cinco años. (<https://www.tunstall.es/ley-112018/>)*

## 1 Introducción

### 1.1 Nuestra Compañía

TUNSTALL en España está integrado por dos compañías: Televida Servicios Sociosanitarios, SLU y las UTE'S en las que participa (en adelante Televida) y Tunstall Ibérica SAU (en adelante TISA) Tunstall es la unión de dos empresas privadas con vocación de servicio público, unión del primer operador nacional de teleasistencia, Televida y el primer suministrador de tecnología y software al mercado de teleasistencia, TISA, ambos pertenecientes al grupo internacional Tunstall Healthcare, líder en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud "atención conectada".

Desde principios de los 90 en España, Tunstall desarrolla soluciones tecnológicas que garantizan una atención inmediata gracias al Servicio de Teleasistencia y a la incorporación de la telemonitorización de la salud. Estas soluciones, combinadas con el poder del mundo digital, nos permiten ofrecer servicios y productos adaptados a todas las etapas del envejecimiento y/o la fragilidad. Cuidamos tanto de la persona que envejece o avanza en un proceso de dependencia como de aquellos que las atienden.

### 1.2 El Grupo en el mundo

El grupo Tunstall Healthcare, de origen británico, mantiene presencia en el sector desde 1957. Con un equipo de 3.000 profesionales en 22 países de todo el mundo, Tunstall tiene una posición estratégica incomparable en el sector de la atención y salud conectadas a nivel mundial

Impulsamos la eficiencia centrada en los cuidados a través de la innovación. Nuestro enfoque hacia la innovación nos llevó a ser los primeros en comercializar un sistema de alarmas para personas mayores y con movilidad reducida. Desde entonces, hemos seguido desarrollando nuestra tecnología y nos mantenemos a la

Pertenece a un grupo que fabrica la tecnología y desarrolla el software que utilizamos lo cual nos permite evolucionar dotando al servicio de nuevas mejoras. Nuestra misión es proporcionar soluciones y ofrecer modelos eficientes y eficaces para la gestión de la salud y la atención en el entorno comunitario.

Con amplio recorrido histórico en el sector público operamos en gran parte de territorio español. Desde nuestros centros de atención, trabajamos en coordinación con profesionales de la salud y prestadores de atención social diariamente, colaborando en la gestión y cuidado de las personas que atendemos. Esto, nos permite desarrollar soluciones digitales, cada vez más avanzadas, para facilitar la vida independiente e incrementar la eficiencia en la atención sociosanitaria.

vanguardia del sector de la salud digital y atención conectadas en todo el mundo.

En definitiva, ofrecemos una amplia gama de soluciones de salud y atención conectada para ayudar a las personas mayores, personas con enfermedades crónicas y otros colectivos vulnerables a vivir de la forma más independiente posible y con la mejor calidad de vida.

.Las cifras nos avalan:

- 5 millones de terminales suministrados
- 15 centros de atención Tunstall, repartidos por todo el mundo

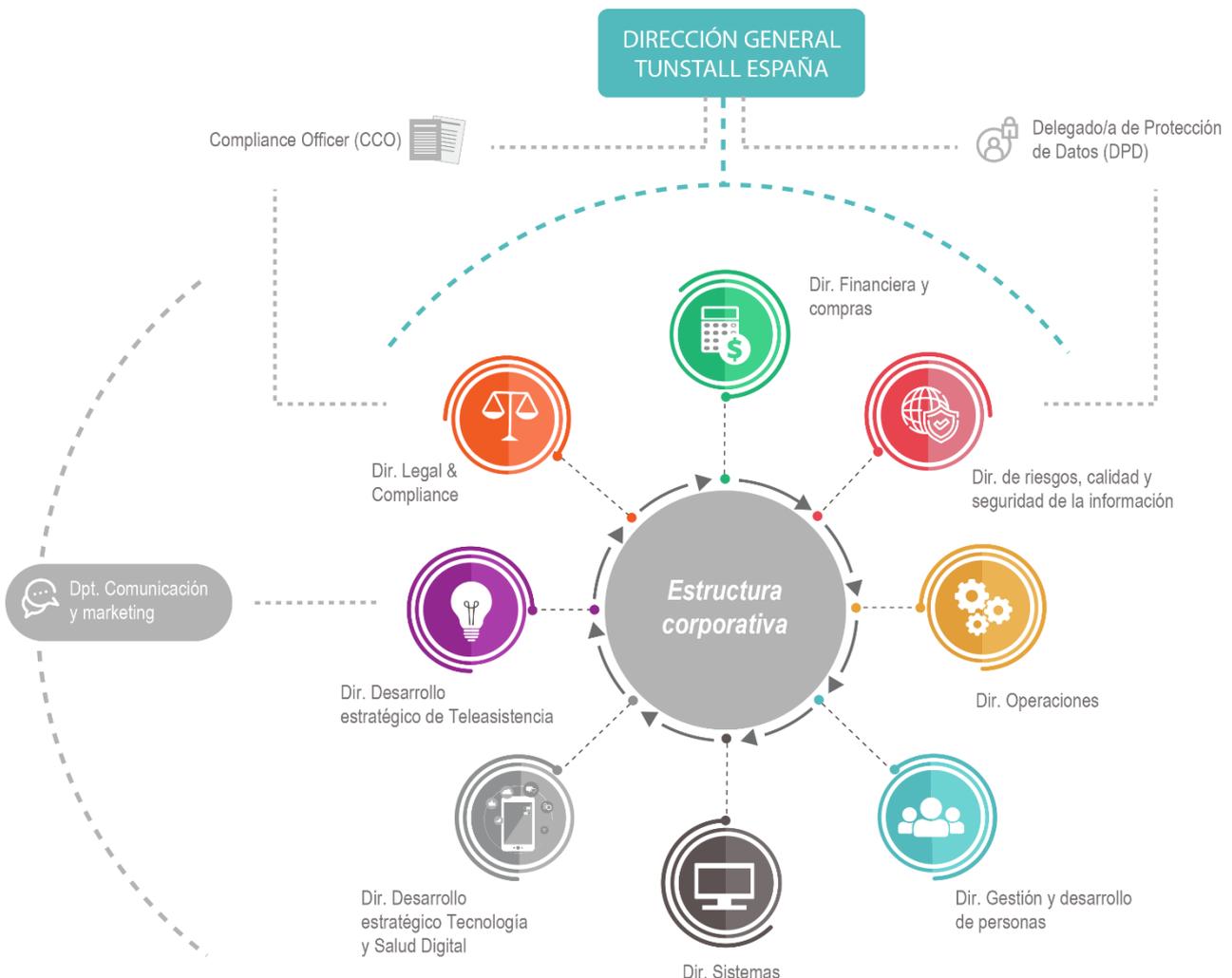
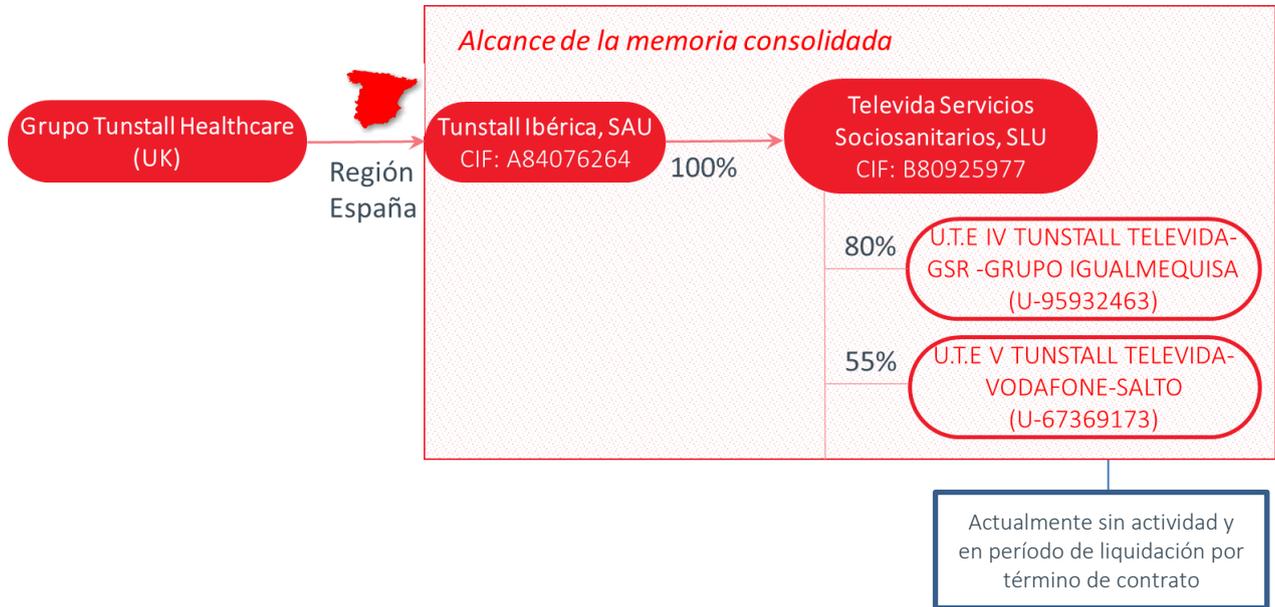
- 1.4 millones de personas monitorizadas a nivel mundial
- 235 centros de atención al cliente.

A través de la telemonitorización, la teleasistencia y la tecnología digital para conectar a los usuarios, familias y profesionales de la atención sociosanitaria, ofrecemos libertad, flexibilidad y opciones para mejorar y potenciar la vida independiente y la atención a los pacientes.

Conectamos salud y cuidados en cualquier momento, en cualquier lugar. La conectividad digital basada en la nube, ofrece una oportunidad única para mantener a las personas informadas y conectadas a través de aplicaciones y el intercambio de datos. Nuestras soluciones inteligentes proporcionan información relevante y permiten a nuestros clientes prestar sus servicios de atención sociosanitaria de una forma eficiente, proactiva, preventiva y coordinada.

### 1.3 El Grupo en España

Para entender el alcance de este informe, se hace necesario explicar la estructura societaria de la compañía en España.



Tunstall Ibérica, SAU es la filial del Grupo Tunstall Healthcare en España, comercializa, vende y distribuye todo el equipamiento y software necesario para la prestación de Servicios de Teleasistencia y telemonitorización de la salud. Tunstall Ibérica es propietaria al 100% de la Sociedad Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.

En la actualidad, contamos con la confianza de más de mil entidades públicas para cuidar de más de 390.000 personas, el 40 % de las personas que utilizan servicios de teleasistencia en España. Asimismo, el 70 % de la tecnología (software para plataformas de atención y terminales) que se usa en el país para esta prestación ha sido desarrollada por nosotros. Más de 1.400 profesionales, y una sede corporativa en Madrid, que trabajan cada día en nuestras delegaciones territoriales para ofrecer un servicio integral con altos estándares de calidad. Estamos presentes en: Catalunya, Castilla-La Mancha, Murcia, Euskadi, Madrid, y la reciente incorporada Majadahonda. Manteniendo la confianza de nuestros clientes desde hace más de 10 años.

Delegación / Oficina

Barcelona  
Girona  
Reus  
Lleida  
Bilbao  
Vitoria  
San Sebastián

Delegación / Oficina

Murcia  
Albacete  
Guadalajara  
Toledo  
Ciudad Real  
Cuenca  
Majadahonda  
Madrid (San Fernando y Manoteras)

## 1.4 Grupos de interés: necesidades y expectativas

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente se han analizado las diferentes “partes interesadas” en los dos ámbitos de cumplimiento (matrices de partes interesadas), sus necesidades y expectativas, en el ámbito de los procesos y actividades de la empresa, desde el punto de vista de su calidad y mejora continua.

Partes interesadas y su contexto:

Contexto interno:

Dirección: ha sido la impulsora en la implantación del SGI, entendiendo que además de ser una mejora en la eficiencia de los servicios, puede suponer en primer lugar atender a los requisitos externos de la Administración Pública y, por otro lado, diferenciarse de otros competidores, ofreciendo mayores medidas de seguridad.

Accionistas: La implantación del SGI, supone una mejora de la transparencia de la gestión de la organización y así como de su compromiso con el medio ambiente.

Gestión y Desarrollo de Personas: el personal que forma parte del equipo de trabajo de TUNSTALL sin duda es un factor importante dentro del contexto interno de la empresa. Con la Implantación del SGI, se han fortificado la formación de todo el personal, así como se está pendiente también de sus requisitos, tanto de formación, como de cualquier otra índole.

Se elabora un Plan de Formación de carácter anual y se realiza de forma periódica sensibilización al personal.

Recursos Financieros: si el personal es el corazón de una empresa, el recurso financiero es el motor, sin el cual no puede funcionar. Para la implantación del SGI, la Dirección ha tomado la decisión de mejorar su posicionamiento en relación con sus competidores, destacándose por una mejora en sus sistemas de gestión, obteniendo el certificado donde queda reflejado el compromiso de todos por el respeto a la gestión de la calidad y el medio ambiente. Asimismo, es un esfuerzo de TUNSTALL, dotar de recursos financieros no solo para la implantación del SGI, sino también todas aquellas mejoras que se deriven a raíz de su implementación.

Servicios relacionados: La implantación del SGI, requiere una identificación de los principales riesgos asociados a los mismos, es una de las

fuentes del análisis de riesgos, con el objeto de garantizar los servicios prestados por la organización.

La implementación del SGI, se realiza bajo la premisa de establecer una metodología de trabajo y toma de decisiones conforme a los requisitos de la norma, así como de los requisitos legales.

Disponemos de una matriz global diseñada para analizar los riesgos, a través del método Mosler para evaluar riesgos globales, además de los evaluados para la UNE 19601 e ISO 37001. En cada sistema de gestión se evalúan los riesgos de forma individual y se realiza una evaluación de los mismos.

Contexto externo:

Proveedores: Cualquier empresa que preste un servicio o venta de productos para la empresa. Es importante identificar en primer lugar los proveedores conforme la criticidad y dependencia de los servicios que prestan o productos que suministran.

Clientes/ Usuarios: Los requisitos establecidos y las expectativas por parte de los clientes de TUNSTALL, son:

- Cumplimiento de los requisitos legales por parte de la empresa.
- Ofrecer nuestros servicios con la mejor calidad, conforme las mejores prácticas internacionales implantadas.
- Atender cualquier queja o sugerencia que puedan suponer una mejora continua de nuestros procesos internos que pudiera afectar en la prestación de los servicios.
- Cumplir con los SLAs firmados con nuestros clientes.
- Responder con los compromisos asumidos en los procesos de licitaciones presentados y adjudicados de las AAPP, que han confiado en la empresa.

Competidores: Las expectativas y requisitos derivados de las relaciones con los competidores de la empresa son:

- Compromiso de no realizar prácticas de competencia desleal, pactando precios de servicios con la competencia o bien delimitando en zonas de actuación previo pacto.
- Cualquier acción que pueda suponer incumplimiento de la Ley de Competencia Desleal.

- Preservación de la confidencialidad para garantizar el secreto profesional de los servicios y productos del grupo, así como de sus políticas internas.

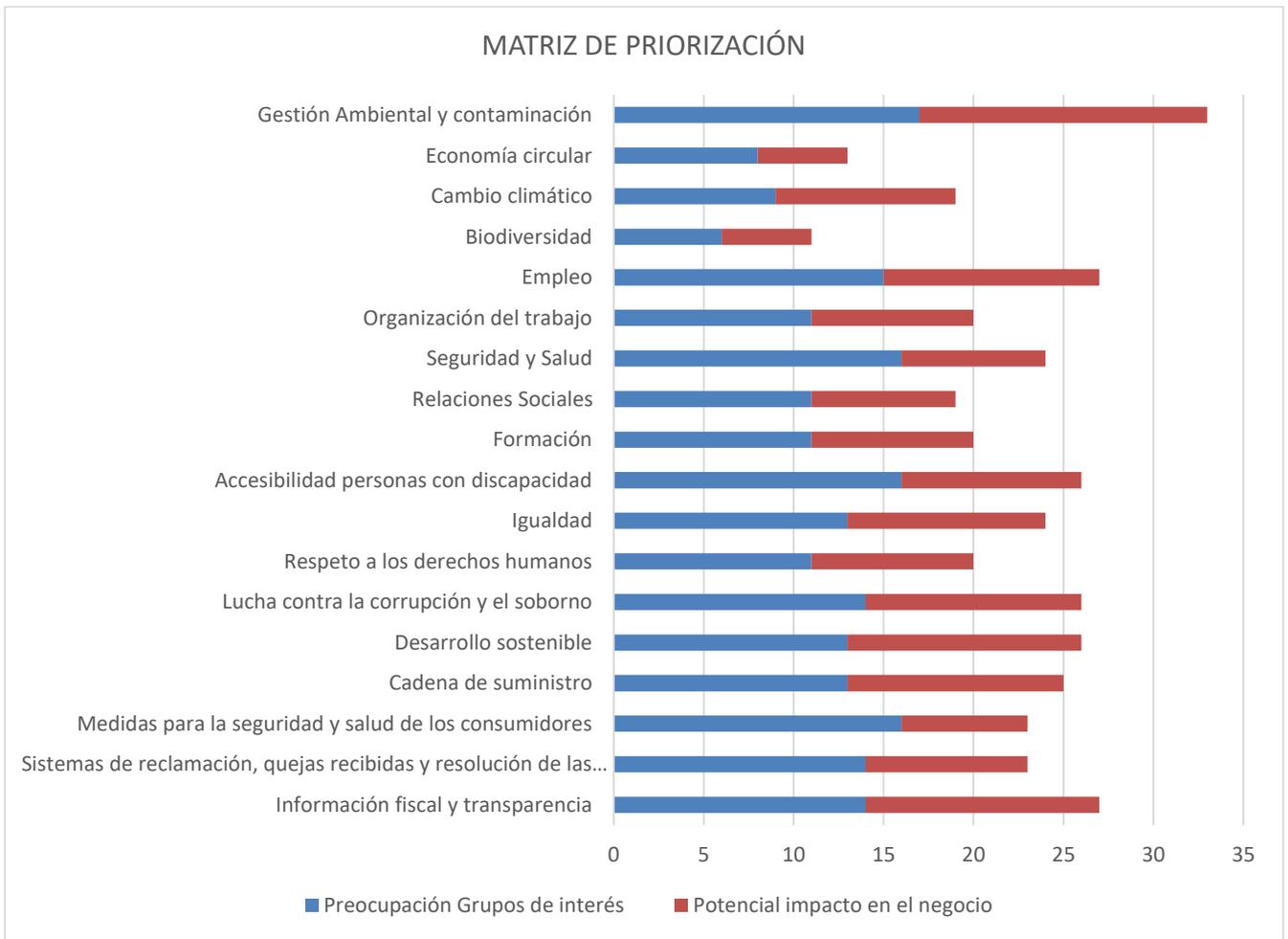
Sociedad: La empresa se compromete a realizar sus servicios conforme a las mejores prácticas internacionales, en materia de calidad y medio ambiente. Los requisitos y expectativas de la sociedad que puedan derivarse de nuestros servicios son:

- Cumplimiento de nuestras políticas internas
- Atender aquellas peticiones de sugerencias y quejas planteadas por los ciudadanos en tiempo y forma, de tal manera que garanticen la mejora continua.

Gobierno o instituciones (internacional, estatal, autonómico, local): Los requisitos por parte del gobierno, entendemos que son traducidos como el cumplimiento de los requisitos legales que puedan afectar a la dinámica de trabajo de la organización, y es el cumplir con los requerimientos legales.

Autoridad: Los requisitos por parte de la autoridad (cuerpos de seguridad del estado, autoridad judicial, autoridad agencia tributaria o agencia protección de datos, bomberos, sanidad, etc.) deberán ser atendidos de forma rápida y colaboradora, si fuera necesaria se contará con la intervención de un asesor jurídico para posible defensa de los intereses de la empresa.

Asimismo, para el cumplimiento de los requisitos legales en materia medioambiental se dispone de un asesor específico que nos mantiene al día de las novedades legislativas que en este campo pueden afectarnos y generar impacto en el negocio así como preocupación en las partes interesadas.



## 1.5 Alcance del Estado de Información No Financiera y marco de reporting

El periodo que abarca el Estado de Información No Financiera es el comprendido entre el 1 de octubre del año 2021 al 30 de septiembre del año 2022 (en correspondencia con el año fiscal).

El Estado de Información No financiera alcanza a las actividades que Televida Servicios Sociosanitarios, SLU realiza bajo el CIF B80925977, y las dos UTE's en las que participa con % mayoritario y como gestor de los contratos para los cuales fueron creadas estas UTE's, U.T.E IV TELEVIDA - GSR - GRUPO IGUALMEQUISA (U-95932463) y U.T.E V TELEVIDA VODAFONE SALTO (U-67369173), esta última sin actividad actualmente y en proceso de liquidación.

Estas actividades están todas relacionadas con el objeto social de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU:

*La sociedad tiene por objeto la realización y desarrollo de las siguientes actividades:*

*La explotación del sistema de Teleasistencia mediante su servicio básico de recepción y respuesta de llamadas y avisos, cursados y originados por personas mayores, discapacitadas o dependientes que protagonicen situaciones de aislamiento, soledad, enfermedad o similares, y realizados bien a través de dispositivos instalados de forma fija en los propios domicilios de los mismos, bien a través de dispositivos móviles, pudiendo prestar, así mismo, servicios complementarios opcionales o de servicio básico anteriormente referenciado, derivado de este, en el ámbito de la seguridad especializada para este colectivo de usuarios.*

*La prestación de servicios de ayuda a realizar en los propios domicilios del colectivo anteriormente referido, entendiéndose dicha ayuda como aquella que tiene por objeto facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal en las actividades de la vida diaria*

*y en las actividades domésticas en dichos domicilios, prevenir el deterioro individual o social de los usuarios, promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia previniendo situaciones de crisis personal o familiar y prestando atenciones y servicios de carácter doméstico, social y rehabilitador a los individuos y familias que se hallen en situación de especial necesidad, incapacidad o dependencia contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, y evitando con ello y en lo posible, la institucionalización mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, preventivo y social.*

*Las actividades que integran el objeto social podrán desarrollarse total o parcialmente de modo indirecto mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades con objeto idéntico o análogo.*

Del mismo modo el Estado de Información No financiera alcanza a las actividades que Tunstall Ibérica, SAU realiza bajo el CIF A84076264, relacionadas con su objeto social:

*1.- La comercialización, adquisición, fabricación, importación, exportación, representación promoción, venta y distribución de toda clase de servicios, artículos, productos, dispositivos y mercancías primordialmente en los campos de teleasistencia llamada de enfermeras y atención a personas mayores.*

*2.- Suministro, servicios de mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informáticos y de telecomunicaciones.*

*3.- Suministro, desarrollo, diseño y mantenimiento de programas de ordenador, páginas web y plataformas informáticas.*

*4.- Servicios de captura de información por medio electrónico, informático y telemáticos.*

*5.- La inversión, adquisición, enajenación y/o participación, directa o indirectamente en cualesquiera negocios, operaciones y/o actividades relacionadas con la teleasistencia y en general la operación de negocios mercantiles de todas clases relacionados con el cumplimiento de los anteriores objetivos.*

- **Marco de reporting del informe:**

En la elaboración de este informe, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI). En este contexto, a través de EINF, la empresa tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al persona y en relación a los derechos humanos relevantes para la empresa en la ejecución de las actividades propias del negocio.

En el Anexo I “Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” se incluye una relación con los contenidos del EINF de acuerdo con la normativa indicada anteriormente.

## 1.6 Nuestra oferta de servicios y productos

---

### Cuidados conectados: Teleasistencia

El Servicio de Teleasistencia ofrece atención profesional al domicilio las 24 horas del día y los 365 días del año.

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 del servicio y, en caso necesario, contactará con otros recursos públicos o propios de la persona usuaria.

### Salud Conectada

Enfoque personalizado en salud digital.

No solo ofrecemos soluciones de telemonitorización y gestión remota de pacientes. Como socio tecnológico, nuestros profesionales ayudan en cada etapa del proceso, desde la puesta en marcha y consultoría hasta la implementación e instalación.

Entendemos la importancia de combinar los puntos de vista desde la parte clínica con los de la parte técnica para crear un enfoque estructurado para la prestación de los servicios, que mejore la productividad, permita un rápido despliegue, reduzca los tiempos de inactividad no planificados y ayude al éxito del servicio. Soluciones de salud digital estratégicas e innovadoras para ahora y para el futuro.

Enfoque centrado en el paciente

A través de una amplia gama de dispositivos y plataformas interconectados entre sí, ponemos a las personas en el centro de sus cuidados. Nuestro objetivo es mantener el rango de salud normal de la persona, facilitar un nivel óptimo de atención y reducir y/o mitigar los eventos adversos que pudieran precisar de una respuesta de emergencia

Utilizando la más avanzada tecnología digital, nuestras soluciones ayudan a gestionar enfermedades crónicas, como EPOC, diabetes, demencia, salud mental y adicción a sustancias, entre otras.

Tanto en entornos comunitarios como clínicos, nuestra capacidad para la gestión remota de pacientes y captura de datos ayudan a prestar una atención eficiente y de alta calidad, mitigar los eventos adversos y maximizar las capacidades clínicas.

#### Nuestra tecnología

Nuestra tecnología y servicios conectados se adaptan a las necesidades de los clientes y usuarios siendo un sistema escalable, rentable y configurable de forma remota con una potente y fiable conectividad e infraestructura. Permite que las últimas actualizaciones de firmware y software se realicen remotamente, por lo que siempre está funcionando en su versión más actualizada.

#### Terminales y dispositivos

Disponemos de una gran amplia gama de terminales y pulsadores con tecnología complementaria:

- Terminales domiciliarios
- Pulsadores

- Detectores de seguridad
- Detectores funcionales
- Teleasistencia móvil
- Teleasistencia adaptada
- Soluciones para las actividades de la vida diaria

Para más información consultar:

<https://www.tunstall.es/nuestra-tecnologia/terminales-y-dispositivos/>

#### Plataformas

- DMP: Device Management Platform
- ICP: Integrated Care Platform
- PNC 8.3
- TSP: Tunstall Service Platform

Para más información consultar:

[www.tunstall.es/nuestra-tecnologia/plataformas/](http://www.tunstall.es/nuestra-tecnologia/plataformas/)

### 1.7 Mercados y sectores de actividad

---

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

Los sectores de actividad en los que presta servicio Televida Servicios Sociosanitarios, SLU son los que determinan los siguientes CPV (Common Procurement Vocabulary - Vocabulario Común de Contratación Pública) del Ministerio de Hacienda y Función Pública :

- 85300000-2 Servicios de asistencia social y servicios conexos
- 85310000-5 Servicios de asistencia social
- 85311000-2 Servicios de asistencia social con alojamiento
- 85311100-3 Servicios de bienestar social proporcionados a ancianos

- 85312000-9 Servicios de asistencia social sin alojamiento

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU presta servicio principalmente para las administraciones públicas, basándose en un modelo de colaboración público-privada. Las Administraciones públicas contratan a Televida Servicios Sociosanitarios, SLU según los procedimientos que marca la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público determinando las características del servicio a prestar a los ciudadanos/as en función de los

Pliegos vinculados al procedimiento de contratación, de la oferta presentada y del resto de legislación vigente.

Según datos a cierre de 2018 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU representaba el 42% del mercado público de Teleasistencia

También existe una línea privada de servicio, aunque minoritaria en la cual se prestan los servicios de teleasistencia básica y Más sesenta.

+60 es un servicio de emergencia personal que garantiza la atención inmediata las 24 horas del día, los 365 días del año.

Tunstall Ibérica SAU, tiene a su vez dos mercados diferentes:

a) venta, distribución y mantenimiento de dispositivos y software para la prestación de los servicios de teleasistencia, que sería coincidente con el de Televida, pero abierto a la venta de tecnología a entidades públicas (ASSDA, Ajuntament de Barcelona) y al resto de empresas privadas que prestan servicios de teleasistencia y confían en la tecnología Tunstall y sus plataformas para la producción de estos servicios.

En este caso los CPV son:

- 32500000-8 Equipo y material para telecomunicaciones.
- 32510000-1. Sistema inalámbrico

#### Perspectiva sobre la evolución del mercado:

El alto índice de envejecimiento y la preocupación del Estado (IMSERSO) por la atención a las personas más vulnerables y sobre todo la independencia y retraso de una institucionalización de las personas mayores con posibilidad de seguir viviendo en sus hogares, asistidos a través de tecnología evolucionada y adaptada, puede hacer que en los próximos años vivamos un auge de la teleasistencia, en especial la teleasistencia avanzada para personas dependientes gestionada directamente por las CCAA.

A finales del año 2017 asistimos a la publicación del Acuerdo de 19 de octubre de 2017 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. En este acuerdo las CCAA y el IMSERSO hacen una definición precisa

de telecomunicaciones

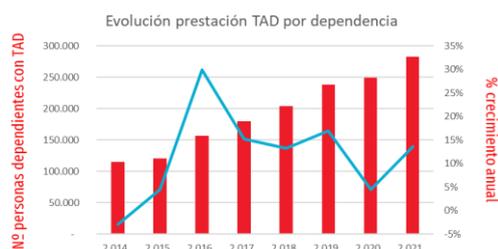
- 38431000-5. Aparatos detectores.
- 72268000-1 Servicios de suministro de software
- 72600000-6 Servicios de Apoyo Informático y Consultoría
- 72500000-0 Servicios informáticos.
- 72267100-0 Mantenimiento de software de Tecnologías de la Información

b) Salud conectada: soluciones de telemonitorización y gestión remota de pacientes, en este caso hay un mercado público incipiente y con mucho futuro centrado principalmente en las entidades públicas que proveen servicios de salud y un mercado privado de empresas que proveen servicios sanitarios (mutuas, farmacéuticas, etc.)

Los CPV relacionados con esta actividad:

- 48810000-9 Sistemas de información
- 72268000-1 Servicios de suministro de software
- 85100000 Servicios de salud

y amplia del Servicio de Teleasistencia Avanzada, que probablemente abra las puertas a que más CCAA gestionen el Servicio de Teleasistencia directamente y promuevan la Teleasistencia Avanzada como prestación esencial para la dependencia.



Fuente: IMSERSO / Datos de gestión Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) / Estadísticas

Por otra parte, la salud conectada ha experimentado un enorme auge en el último año que se materializado con un interés y demanda incipiente, el SNS ha superado los trámites digitales relativos a receta electrónica, historia clínica o cita por internet y ahora le llega el turno a la telemonitorización, cada vez son más las

licitaciones e intereses público privados en plataformas para la gestión remota de pacientes, y ahora ven su financiación en los fondos *Next Generation* y la transformación digital de los servicios de salud, aunque probablemente se empezarán a ver los resultados dentro de un par de años.

<sup>2</sup> En el contexto macroeconómico, el pasado decenio en España ha estado caracterizado por la recesión económica mundial, y mientras continuaba creciendo el desempleo y seguían reduciéndose los ingresos de los hogares. Y, a pesar de ello, el presupuesto global sanitario en España ha ido creciendo de forma constante en los últimos años (más de 57.000 millones en 2017, más de 59.000 millones en 2018 y más de 61.000

millones en 2019). La atención primaria sigue siendo la columna vertebral del sistema sanitario y, sin embargo, el gasto público en este área (incluido el gasto farmacéutico) ha disminuido, pasando del 38% en 2002, al 31% en 2014. En cuanto al presupuesto para todo lo relativo a aplicación de las tecnologías de la información y el conocimiento, podemos ver una disminución en el presupuesto para el último año (que aprox. pasa de 728 millones a 707 millones).

Y la inversión global se ha reducido también (pasando de 735 millones a 715 millones), no solo por el menor presupuesto de partida de las CCAA, sino por una menor aportación también por parte de Ministerio y Red.es.

## 1.8 Actividades centradas en las Personas

---

En Tunstall 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:

- 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.
- Salud conectada: programas de telemonitorización y atención a crónicos a través de tecnología digital innovadora

## 1.9 Principales clientes

---

### 1.9.1 Segmentación por zonas geográficas

Tunstall Ibérica SAU presta sus servicios a clientes privados y públicos en todo el territorio nacional y cuenta con su sede en San Fernando de Henares (Madrid).

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU presta servicios de teleasistencia en

Madrid, Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid, Murcia y País Vasco en algunas de ellas nuestro cliente es la propia administración autonómica y en otras además lo son las entidades locales.

### 1.9.2 Niveles de Satisfacción

Para el ejercicio 2021 las encuestas de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Teleasistencia se han encargado a las mismas entidades que las realizaron en 2020. Concretamente, la mayor parte de los estudios los ha realizado la Asociación Catalana de Esclerosis Múltiple que cuenta con un Call Center en Barcelona, que es a su vez un centro especial de empleo de la Federación de Esclerosis Múltiple (FEMCET). Para el estudio de los usuarios del Servicio de Teleasistencia de Euskadi se seleccionó a la empresa IKERFEL, que garantizaba su realización en euskera.

Las encuestas fueron realizadas desde octubre de 2021 hasta enero de 2022, la encuesta se realizó a 2.587 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta, con un nivel de confianza del 95%, Margen de error máximo del 5%.

En la valoración de la Satisfacción General con el Servicio de Teleasistencia Se observa una tendencia creciente en los 4 últimos años, superando el 4,5 de muy alto nivel de satisfacción para 2020 y 2021. Se observa un ligero ascenso en el nivel de recomendación (98,09 %) respecto a 2020, a pesar de no alcanzar el nivel de 2019 y manteniéndose por encima de 2018.

*El ISM (Índice de Satisfacción Media) ha obtenido para el conjunto de los estudios una puntuación de 4,763 sobre 5, mientras que en el periodo anterior era de 4,613 sobre 5.*

Además, uno de nuestros grandes clientes realizó su propia encuesta sobre el servicio en la cual el servicio público de teleasistencia prestado a través de Televida Servicios sociosanitarios, SLU, recibió una puntuación de 9,4 sobre 10 en la valoración global del servicio, *mientras que en el periodo anterior era de 9,3 sobre 10.*

### 1.9.3 Sistema de atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones

El sistema de gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones está recogido en los procedimientos de Seguimiento y Control del Sistema de Gestión Integrado de la organización: *SEPO1 Tratamiento de quejas y reclamaciones, SEPO2 Gestión de producto no conforme y SEP 06 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 o Telemonitorización, en relación con los productos y/o servicios prestados de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU y Tunstall Ibérica SAU.

El número de reclamaciones recibidas y gestionadas durante el periodo oct-21 a sept-22

han sido 1.066. No obstante, sólo un 47% (502) de ellas tras su análisis han resultado procedentes, por territorio: Andalucía (67%), Castilla-La Mancha (42%), Cataluña (52,47%), Madrid (57%), Murcia (49%) y País Vasco (35%). En el período anterior el % de procedentes era algo mayor por lo que se ve una mejora respecto a este, se ha pasado del 63% de quejas procedentes al 47% actual.

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 395.684 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 de 0,24 o lo que es lo mismo 1 queja por cada 4396 usuarios, que se reduce al 0,1143 en el caso de las quejas procedentes, o lo que es lo mismo 1 queja procedente por cada 9698 personas usuarias. Respecto al período anterior estos datos han empeorado ligeramente pasando de 1 queja por cada 5238 usuarios a 1 por cada 4396, en el caso de las procedentes pasamos de 1 queja procedente por cada 12.560 a 1 queja procedente por cada 9698 personas usuarias.

Estos valores están por debajo del límite de aceptabilidad: 0,2% (1 por cada 500 usuarios) para las quejas totales y 0,15% para las procedentes. En lo que se refiere a los indicadores del % de quejas sobre el total de usuarios, el límite (0,2%) no se ha superado ningún mes en ninguna de las delegaciones /servicios. Tampoco se superó el umbral del 0,15% mensual para el caso de las quejas procedentes.

En cuanto al plazo medio de resolución de las reclamaciones, ha sido de 7,67 días, valor inferior al máximo establecido por la compañía (15 días con carácter general). Este promedio se mejora respecto al del periodo anterior que estaba en 8,54 días.

## 2 Políticas

### 2.1 Misión, Visión, Valores y Código Ético

#### 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.

#### VISIÓN

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

#### VALORES

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

#### CULTURA

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

El código ético de Tunstall, se encuentra disponible en la web: <https://www.tunstall.es>

### 2.2 Política de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo

Tunstall ha diseñado y mantiene implantado un sistema de gestión integrado basado en el modelo de gestión de calidad UNE-EN ISO 9001:2015, y el modelo de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001:2015, así como en las especificaciones contenidas en la norma de

referencia del sector y actividad de Teleasistencia domiciliaria UNE 158401:2019, en la normativa de Seguridad y Salud en el trabajo.

Las políticas de Tunstall se hacen públicas a través de la web de (<https://www.tunstall.es>)

### 2.3 Otras Políticas

Dentro del mismo apartado en la web (<https://www.tunstall.es>) podemos encontrar también:

- 2.3.1** Política de Seguridad de la información
- 2.3.2** Política de Compliance Penal y Antisoborno

#### 2.3.3 Adhesión

El Sistema de Gestión de Seguridad de la información y el Sistema de Gestión de cumplimiento normativo penal cuentan con otras políticas que en general contribuyen a la prevención de los riesgos identificados para cada uno de los sistemas como por ejemplo la *política de prevención de la corrupción y el soborno*.

## 2.4 Objetivos y planes

Para el establecimiento de objetivos y planes de mejora en el ámbito de la Calidad y el Medioambiente la Dirección de forma anual define estos objetivos teniendo en cuenta su alineamiento con el negocio, con la Política de Calidad y Medioambiente, los aspectos ambientales significativos detectados, así como de los requisitos legales aplicables, la opinión de las partes interesadas y las posibilidades técnicas y económicas de la organización.

El seguimiento del grado de consecución de los objetivos y metas se pone de manifiesto mediante la revisión del sistema evidenciado en los Informes de Revisión por la Dirección, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Esta metodología está definida en el procedimiento de "Control de Sistemas de Gestión de Tunstall" que describe además el compromiso de realizar de forma periódica auditorías con el fin de determinar si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de las normas aplicables, si ha sido implantado de manera efectiva y paralelamente se mantiene actualizado.

En el ámbito del Sistema de Calidad se han previsto para este ejercicio 2022-2023 los siguientes objetivos:

- 2.4.1 Integración del Servicio de Teleasistencia prestado al Ayuntamiento de Majadahonda en el Sistema de Gestión Integrado de la organización.
- 2.4.2 Mejora y optimización del proceso de quejas y reclamaciones
- 2.4.3 Mejora de los procesos de satisfacción del cliente/persona usuaria.

En cuanto a los grandes objetivos ambientales de la compañía:

- 2.4.4 Reducción del consumo y emisiones derivados del consumo de energía eléctrica.

En el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información este ejercicio, se establecieron los siguientes objetivos:

- 2.4.5 Mejora de la gestión de los dispositivos móviles, mediante la implantación de plataforma MdM.
- 2.4.6 Implantación completa de mecanismos de autenticación de doble factor en los accesos remotos (VPN)

Los objetivos relativos al Plan de prevención de delitos "compliance penal y prevención de la corrupción y el soborno":

- 2.4.7 En lo que se refiere a la gestión corporativa: liquidar UTE III y fusión TISA - TELEVIDA
- 2.4.8 Adecuar las certificaciones UNE 19601 Y UNE-ISO 37001, a la estructura de la fusión.
- 2.4.9 Procedimiento de prevención del soborno con terceros: proveedores y socios de negocio.
- 2.4.10 Mejorar los repositorios de contratos públicos de tecnología y el control de los contratos de servicios privados.

Los objetivos globales relativos al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022:

- 2.4.11 Mantenimiento del sistema de Gestión de SST del servicio de prevención mancomunado del grupo Tunstall Televida. Integrar los procesos necesarios para el control de la COVID-19.
- 2.4.12 Integración de la prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos los niveles jerárquicos.
- 2.4.13 Implantación de medidas para la mejora de las condiciones de trabajo y la reducción de la accidentabilidad (Índice de incidencia  $\leq$  28).

- 2.4.14** Impulsar acciones en el ámbito de la organización saludable y al bienestar de las personas trabajadoras.

Los objetivos relativos al Plan de igualdad de género en Tunstall se mantienen hasta 2023

dentro del plan (*se han eliminado los que ya se han cumplido, respecto a informes anteriores*):

- 2.4.15** Adopción de medidas favorecedoras de la conciliación de la vida familiar, laboral y personal.
- 2.4.16** Incorporación de la perspectiva de género en Salud Laboral y PRL.
- 2.4.17** Mantener el distintivo de igualdad de la Región de Murcia.
- 2.4.18** Con respecto a las directrices estratégicas marcadas por el Comité estratégico se enmarcan la Teleasistencia avanzada, la Telemonitorización y la implementación de la inteligencia artificial en nuestra tecnología

### 3 Cuestiones medioambientales

Los efectos ambientales del Grupo Tunstall están asociados principalmente a dos tipos de aspectos:

- El suministro de los equipos y dispositivos de Teleasistencia, en relación con su distribución, utilización y la generación de RAEEs.
- La actividad productiva tanto en los Centros de Atención como en las operaciones de intervención domiciliaria. Los efectos ambientales en este ámbito están asociados al consumo de energía eléctrica, consumo de combustible y emisiones atmosféricas de los vehículos y la generación de residuos asimilables a urbanos en nuestros centros de trabajo.
- La generación de RAEEs y de residuos de baterías y pilas utilizadas en los equipos de Teleasistencia constituye el principal efecto ambiental de nuestra organización y es aquí donde se centran la mayor parte de las acciones de gestión ambiental.

#### 3.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

El sistema de gestión ambiental está certificado por la entidad Bureau Veritas para todos los centros de trabajo. Y el Registro EMAS se audita por Bureau Veritas en el Edificio Múnich, donde se ubica la sede central de la compañía.

En el caso de Tunstall, el sistema de gestión ambiental, integrado con el de calidad, se ha certificado con alcance a todas las ubicaciones de las que la organización dispone, esto se organiza y dirige con la colaboración de todos los proyectos y la gestión general del resto de servicios como el almacén y los Dptos. de Mantenimiento, Administración, RR.HH y Formación, todos ellos afectados por los requisitos de la norma ISO 14001.

Fue en el ejercicio anterior cuando la organización decidió llevar a cabo la ampliación del alcance del certificado bajo la norma ISO 14001 a todas las sedes de la empresa, dando un paso adelante en el

compromiso y control medioambiental de la compañía que ha podido constatar en la revisión del sistema llevada a cabo en este ejercicio.

Dentro del sistema integrado de gestión, las actividades ambientales se agrupan en cuatro procedimientos principales:

- 3.1.1 GAP\_01 Identificación y evaluación de aspectos ambientales
- 3.1.2 GAP\_02 Evaluación de cumplimiento de normativa ambiental
- 3.1.3 GAP\_03 Gestión de residuos
- 3.1.4 GAP\_04 Preparación y respuesta ante emergencias

#### 3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Se emplean los siguientes recursos humanos, económicos y materiales a la prevención de riesgos ambientales en la organización:

Recursos Humanos destinados a mantener y evolucionar el Sistema de Gestión Ambiental:

- 3.2.1 1 Responsable de área a jornada completa
- 3.2.2 1 técnico ambiental a jornada completa.

### Servicio de asesoramiento y seguimiento de legislación ambiental

Con objeto de contar con un control más eficiente de la normativa y legislación ambiental aplicable a todos los centros de trabajo de Tunstall, en Julio de 2021 se contrató un servicio de asesoramiento y seguimiento de legislación ambiental con la compañía WordLex por importe inicial de 2.500 €+IVA, dicho servicio se mantiene activo durante el ejercicio 2022 y se prevé darle continuación.

### Gestión de RAEEs y Pilas:

DECLARACIÓN PUESTA EN MERCADO	FECHA	IMPORTE ECOASIMELEC	KILOS DECLARADOS	IMPORTE ECOPILAS	KILOS DECLARADOS
2.021 CUARTO TRIMESTRE	19/01/2022	2.743,70 €	27.818	3.904,05 €	3.837,66
2.022 PRIMER TRIMESTRE	21/04/2022	1.190,35 €	12.020	1.852,17 €	1.891,95
2.022 SEGUNDO TRIMESTRE	19/07/2022	1.735,09 €	17.718	3.304,45 €	2.903,64
2.022 TERCER TRIMESTRE	20/10/2022	1.900,94 €	19.224	2.501,50 €	3.100,64
	TOTAL	6.379,73 €	76.780 kg	11.562,17	11.733,65

**3.2.3** Retirada de documentación confidencial (Lantegi Batuak) 63,50 €

**3.2.4** Retirada de pilas alcalinas, tóner y documentación confidencial (FEMAREC) 58,36 € + IVA el viaje

### Certificaciones y verificaciones:

**3.2.5** Sistema de Gestión Integrado ISO 9001, ISO 14001 (BUREAU VERITAS): 10.875,00 € + IVA.

**3.2.6** Certificación UNE 158401 (BUREAU VERITAS): 2.625,00 € + IVA.

**3.2.7** Declaración Ambiental EMAS (BUREAU VERITAS); 1.500,00 € + IVA.

**3.2.8** Cuota del pacto mundial Televida Servicios Sociosanitarios SLU: 1.200,00 €.

**3.2.9** Cuota del pacto mundial Tunstall Ibérica SAU: 600,00 €.

No obstante, a las anteriores la organización cuenta con un departamento de Mantenimiento de infraestructuras y control de flotas que lleva a cabo el diseño, implantación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de mantenimiento de todas las infraestructuras relacionadas con la compañía, así como de la flota que presta servicio. Se aplica como principal sistema de prevención de riesgos ambientales un completo sistema de gestión del mantenimiento correctivo y preventivo de todas sus instalaciones.

Del mismo modo el área de formación de la compañía introduce acciones formativas en materia medioambiental en todos los planes de formación y desde el Área de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa se lanzan comunicados divulgativos y de concienciación a toda la plantilla.

Para la gestión ambiental de la organización, se cuenta con el Área de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Corporativa dependiente de la Dirección de Riesgos, Calidad y Seguridad de la Información, formado por dos personas con formación universitaria y una de ella con

especialización en materia de Medioambiente. Este departamento se ocupa de mantener y actualizar el sistema de gestión, así como coordinar las actividades para su certificación.

El sistema de gestión ambiental es sometido anualmente a auditorías externas para mantener su certificado. Estas auditorías de cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 se integran en el programa anual de auditorías del Sistema de Gestión Integrado del Grupo Tunstall en España. La entidad externa que realizó las auditorías en el mes de noviembre de 2021 fue Bureau Veritas.

Asimismo, para la gestión de RAEEs y pilas, Tunstall como empresa productora/distribuidora de aparatos eléctricos y electrónicos gestiona su responsabilidad ampliada como productor (RD 110/2015). Para ello, la gestión de este tipo de residuos se lleva a cabo a través de los sistemas colectivos de gestión (SCRAP) a los que está asociada: ECOASIMELEC y ECOPILAS.

Para otro tipo de residuos asimilables a urbanos, se utilizan distintos medios de gestión:

- Servicios municipales de recogida de RSU, con el pago de las correspondientes tasas bien directamente o a través de la propiedad de los

locales alquilados en los que se ubican los centros de trabajo.

- Gestores autorizados de residuos: Para papel/cartón y tóneres de impresora, entre otros residuos.
- Centros municipales de recogida de residuos peligrosos (Puntos Limpios), en donde se depositan las pequeñas cantidades de residuos especiales generados en la actividad de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU (Ej. Fluorescentes, envases de productos químicos...)

### 3.3 Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el Medioambiente

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

Aspectos Ambientales identificados	Impacto ambiental relacionado	Proceso Implicado	Significancia*	
<b>Consumos</b>	Agua	Agotamiento de recursos naturales	El consumo relacionado con la limpieza de las dependencias, el agua de bebida del personal	No significativo
	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.	Significativo
	Combustible	Agotamiento de recursos naturales	Desplazamientos del personal para la atención de personas usuarias. Desplazamientos del personal para acciones complementarias de gestión	No significativo
	Material de embalaje	Agotamiento de recursos naturales	Logística de la tecnología asociada a la actividad central	No significativo
	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	No significativo
	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.	No significativo
<b>Emisiones Atm</b>	Gases climatización	Contaminación atmosférica	Mantenimiento de equipos de climatización. Desplazamientos del personal para la atención de las personas usuarias.	No significativo
	Gases electricidad		Desplazamientos del personal para acciones complementarias de gestión	Significativo
	Gases vehículos			significativo
	Ruido	Contaminación acústica	El proceso de atención telefónica y el desplazamiento para la atención domiciliaria	No significativo
<b>Vertidos</b>	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	No significativo
<b>Residuos</b>	Urbanos	Ocupación del suelo	Residuos asimilables a urbanos derivados de la actividad en las oficinas	No significativo
	Asimilables a urbanos: papel, vidrio, cartón, plástico			
<b>Otros residuos</b>	Fluorescentes y luminarias	Contaminación de suelos y acuíferos	Mantenimiento y gestión de la tecnología instalada en domicilios de usuarios y de las infraestructuras	No significativo
	Pilas			
	RAEES			
	Equipación fuera de uso			

(\*) El nivel de significancia de un aspecto ambiental está asociado a tres variables:

- Frecuencia: Probabilidad de que ocurra
- Magnitud: Cuantificación del aspecto, para ello se ha de disponer de datos de consumos, de vertidos, de cantidades de residuos.
- Peligrosidad: Gravedad, incidencia

En la medida de lo posible se trata de determinar de forma objetiva el nivel de significancia, utilizando para ello criterios medibles y/o cuantificables. En base a las valoraciones y niveles de significancia se fijan actuaciones con el fin de minimizar estos impactos. Entre las acciones que la organización está tomando a medio y largo plazo para reducir significativamente los impactos relacionados con la actividad están:

- Reducción de emisiones atmosféricas de gases de efecto invernadero relacionadas con el consumo energético en los diferentes servicios mediante la revisión del % de energía

- Reducción del consumo energético y sus emisiones asociadas a través de buenas prácticas y revisión de las distribuidoras.
- Reducción de emisiones atmosféricas de gases de efecto invernadero relacionadas con la actividad de la flota de vehículos en los diferentes servicios:
  - Utilización de vehículos scooter en aquellos servicios urbanos en que lo permitan y preferiblemente eléctricas.
  - Sustitución de vehículos diésel o gasolina por vehículos híbridos, GLP o eléctricos. Actualmente se mantiene una flota formada por 182 vehículos, distribuidos de la siguiente manera:
    - 48 coches funcionan con GLP
    - 21 coche híbrido
    - 52 coches funcionan a gasoil
    - 11 coches funcionan con gasolina
    - 7 motos de combustión
    - 3 coches eléctricos
    - 40 motos eléctricas

### 3.4 Principio de precaución

En relación a este principio se evalúan los aspectos ambientales en condiciones anormales y en condiciones de emergencia. En condiciones anormales observamos aquellos aspectos como agua, residuos o emisiones que estarían afectados en caso de que la operativa normal se viera impedida, como por ejemplo: Escapes de agua, fugas de combustible o gases refrigerantes, producciones anormales de residuos. En el último año la operativa no se ha visto afectada en este sentido por lo que no hay aspectos anormales que destacar.

En relación con los aspectos ambientales identificados en condiciones de emergencia en las diferentes instalaciones, se han identificado y evaluado los siguientes:

Aspecto ambiental		Localización aspecto (actividad/suceso)	Impacto ambiental (consecuencias)	Medidas preventivas v/o de control
CONSUMOS	Agua	Fugas de agua	Desperdicio de agua potable, desperfectos ocasionados por el agua que generan residuos	El correcto mantenimiento de las instalaciones
	Electricidad	Incendio	Contaminación atmosférica por gases de combustión Contaminación de las aguas por vertido de las aguas de extinción, Residuos del incendio	Equipos de detección y extinción de incendios Medidas de emergencia
EMISIONES	Gases y Partículas	Fugas de gas refrigerante	Contaminación del aire	Observar buen funcionamiento de los aparatos
	Gases y Partículas	Incendio	Contaminación atmosférica por gases de combustión Contaminación de las aguas por vertido de las aguas de extinción Residuos del incendio	Equipos de detección y extinción de incendios Medidas de emergencia
RESIDUOS	Suelos contaminados	Derrame. Accidente o avería de un vehículo	Contaminación del suelo por vertido de producto peligrosos	Conducción conforme a las pautas establecidas y control
	Generación de residuos	Incendio	Contaminación atmosférica por gases de combustión Contaminación de las aguas por vertido de las aguas de extinción Residuos del incendio	Equipos de detección y extinción de incendios Medidas de emergencia

Dada la actividad inocua y la magnitud de los riesgos ambientales identificados, no se han previsto medidas especiales de garantía, más allá de disponer de un Seguro de Responsabilidad Civil y de una instrucción técnica que responde a un plan de emergencias ambientales la cual se encuentra publicada en la web interna de gestión corporativa de la organización y recoge las buenas prácticas y pautas de actuación en caso de emergencias.

Para la prevención de los riesgos ambientales se establecen medidas de inspección y vigilancia periódicas:

- Revisión y control de sistemas de refrigeración en previsión de eventuales fugas de refrigerantes. Estas inspecciones y controles se llevan a cabo por empresas y profesionales autorizados para para el tratamiento de este tipo de gases.
- Inspección y mantenimiento periódico de las instalaciones de protección contra incendios en los distintos centros de trabajo.
- Supervisión del estado de los vehículos, así como inspecciones periódicas (ITV) a través de entidades autorizadas.

Los RAEEs y pilas se mantienen en los almacenes de San Fernando, Barcelona y Bilbao hasta su retirada por transportistas autorizados. La retirada de RAEEs y pilas se lleva a cabo a través de Tunstall en aplicación de su responsabilidad ampliada de productor. Tunstall está asociada a ECOASIMELEC y ECOPILAS y cuando se requiere la retirada de residuos se solicita a través de la plataforma de RECYCLIA. Una vez retirados, el transportista/gestor emite un albarán de retirada y hoja de transporte. Asimismo, una vez recibido en el centro de tratamiento se emite un certificado con las cantidades y tipo de residuos retirados. Estos certificados están disponibles en la plataforma de RECYCLIA y pueden descargarse.

### 3.5 Indicadores ambientales:

---

#### 3.5.1 Contaminación (atmosférica, ruido y luz)

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

- Cálculo de la huella de carbono en los diferentes servicios de teleasistencia y territorios en los que opera la compañía.

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022:  
Y teniendo en cuenta los dos alcances siguientes:

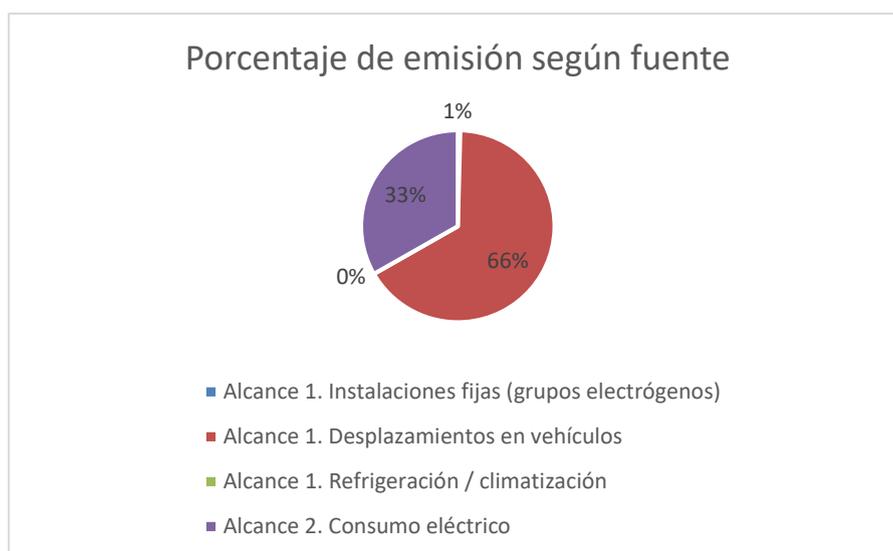
Alcance 1.

- Instalaciones fijas (grupos electrógenos)
- Desplazamientos en vehículos (emisiones de los litros de combustible)
- Refrigeración / climatización

Alcance 2.

- Consumo eléctrico

Servicio – Territorio	Total emisiones alcance 1 y 2 t CO2 eq
Andalucía	13,99
Barcelona (Ayto)	58,11
Barcelona (Diputación)	218,02
Barcelona (Vincles)	2,97
Castellón	2,88
Castilla-La Mancha	120,99
Girona-Lleida-Reus	58,49
Madrid (Ayto)	177,85
Murcia	38,15
País Vasco	106,87
San Sebastián (Salud Digital)	0,04
SSCC Televida (San Fernando)	21,27
SSCC Tunstall (San Fernando)	27,11
<b>TOTAL</b>	<b>846,74</b>



Servicio – Territorio	Total emisiones alcance 1 y 2 t CO2 eq
TOTAL 2021-2022 (factores emisión 2021)	846,74
TOTAL 2020-2021 (factores emisión 2020)	660,16
TOTAL 2020-2021 (factores emisión 2021)	797,53

En este caso nos encontramos que los factores de emisión utilizados en el período oct 2020 – sept 2021 eran los de 2020 a pesar de que el período pertenece en su mayoría al 2021. En el período actual los factores son los de 2021, a pesar de que el período es mayoritariamente 2022. Esto sucede debido a que los factores de emisión se publican en abril-mayo del año siguiente. Por tanto, para poder hacer una comparativa se considera necesario calcular el alcance del período 20-21 con factores de 2021. Una vez hecho este re cálculo observamos que la diferencia entre el período actual y el anterior no es tan acusada, a pesar de ello las emisiones se han incrementado en el periodo actual y esto se debe a dos factores: un mayor consumo de combustible dado que en el período 2020-2021 aún no se habían normalizado del todo los desplazamientos a los hogares de los usuarios finales y un cambio en la distribuidora de luz que perjudica la emisión de CO2.

- Sustitución progresiva de vehículos diésel por otros de GLP, híbridos o motocicletas eléctricas, en aquellos servicios que lo permitan por las características del territorio.
- 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 (Barcelona)
- Aislamiento y acondicionamiento acústico de los Centros de Atención.

- **Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de contaminación lumínica.**

- Tunstall no dispone de rótulos o elementos que produzcan contaminación lumínica por lo tanto no es un aspecto a minimizar

### 3.5.1 Economía circular y prevención y gestión de residuos

- **Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.**

- Acuerdo global con un gestor de residuos para la retirada controlada en todas las sedes de la organización, en todo el territorio nacional, FEMAREC.
- Promoción de la segregación de residuos urbanos en origen (Materia orgánica, papel, envases...) por medio de contenedores de residuos separados en los centros de trabajo
- Gestión de RAEEs y de pilas a través de gestores autorizados de residuos que recuperan sus componentes para nuevos procesos productivos (Ej. Recybérica Ambiental). Estos gestores forman parte de la red de ECOSIMELEC y ECOPILAS que tratan los RAEEs y pilas generados en la actividad de las compañías.
- Gestión de tóneres y cartuchos de tinta agotados a través de gestores y centros especiales de empleo dedicados a su reciclaje (Ej. FEMAREC)

Recogidas	Kg de RAEES recogidos	Kg de pilas recogidas
Oct 2020 – Sep 2021	26.473	2.443
Oct 2021 – Sep 2022	15.886	7.813

En el período 2021-2022 destaca un mayor número de kg de pilas recogidos debido a una actualización del proceso en la que se lleva a cabo la separación de las pilas de los dispositivos para asegurar el correcto tratamiento de las mismas.

- **Acciones para combatir el desperdicio de alimentos**
- Tunstall no dispone de comedores de empresa por lo que no se han tenido que aplicar acciones para impedir el desperdicio de alimentos.

### 3.5.2 Uso sostenible de los recursos (agua, materias primas, energía)

- **El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales**

La actividad que realiza Tunstall no comporta consumos de agua excesivos más allá del uso normal de una actividad de oficinas, principalmente en los aseos. En todas las ubicaciones el origen del agua es la red municipal de abastecimiento de agua y el destino la red municipal de saneamiento de agua. Disponemos de datos de consumo en varias delegaciones, de las que anteriormente no teníamos datos, como se ve en las tablas que siguen en el período 20-21 sólo teníamos datos para Murcia y Andalucía donde el consumo fue menor que en el período que nos ocupa probablemente debido a la menor afluencia de personal a la delegación.

Como medidas tomadas para prevenir el consumo de agua el 28/06/2022 se lanzó un comunicado recordando que junio es el mes del medio ambiente donde se incluían recordatorios de la importancia de recordar días internacionales con mensajes indirectos sobre cuidar los océanos y vigilar las sequías, el objetivo de este es aportar una visión global sobre estas problemáticas y los impactos que pueden ocasionar para reforzar las buenas prácticas ya comunicadas en períodos anteriores.

2021-2022	Total m <sup>3</sup>	Consumo persona	Plantilla media
Murcia	175	4,94	35,42
Andalucía	121	7,41	16,33
Castilla-La Mancha	5	0,06	83,33
Girona	100	3,63	27,56
Ayto. Madrid	265	1,99	133,40

2020-2021	Total m <sup>3</sup>	Consumo persona	Plantilla media
Murcia	111	3,04	36,33
Andalucía	106	6,51	16

- **Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso**
- Reducción del consumo de papel a través de la digitalización de registros (mantenimiento de registros de actividad soporte digital a través de tablets).
- Preferencia en el uso de papel reciclado en impresoras y fotocopiadoras.

- Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para consumo de materias primas directo e indirecto.

Consumo de papel por empleado. Cabe decir que el incremento en el consumo no responde a un consumo real, para obtener estos datos nos basamos en la compra de papel y en varias de las delegaciones se ha hecho copia de este material debido a las recomendaciones de los proveedores, la falta de disponibilidad en el mercado y las fuertes subidas de precio como consecuencia de la situación político-económica derivada de las acciones de la guerra entre Rusia y Ucrania.

		Papel adquirido	Consumo por persona	Plantilla total
2020-2021	Total hojas	316.000	218,69 hojas/año	1445
	Total masa kg	1580	1,09 kg/año	
2021-2022	Total hojas	651.000	434,75 hojas/año	1497
	Total masa kg	3255	2,17 kg/año	

- Consumo de energía.

Servicio – Territorio 10/2021-09/2022	Total consumo eléctrico kwh / emplead@
Andalucía	1.327,50
Barcelona (Ayuntamiento)	418,35
Barcelona (Diputación)	225,07
Barcelona (Vincles)	760,24
Castellón	1515,50
Castilla-La Mancha	812,52
Girona - Lleida - Reus	626,35
Madrid (Ayuntamiento)	945,42
Murcia	701,41
País Vasco	615,64
San Sebastian (salud digital)	90,00
SSCC Televida (San Fernando)	2.231,74
SSCC Tunstall (San Fernando)	2.285,83

Periodo	Consumo total kwh	Consumo por persona	Plantilla total
2020 - 2021	1.220.415,09	844,58	1445
2021 - 2022	1.101.428,55	735,55	1497

Como se observa en la tabla anterior el consumo total de electricidad ha disminuido ligeramente en el período que nos ocupa y el aumento de plantilla ha hecho que se refleje de forma más acusada en el consumo por persona, donde el descenso es del 12,91%, mientras que en consumo total es del 9,75%.

- **Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.**
  - Revisión de las instalaciones para el control del nivel de instalaciones eléctricas con elementos de bajo consumo.
  - Webinars preparadas por formadores externos relacionadas con conceptos de consumo responsable, reciclaje y aire limpio.
  - Comunicación de buenas prácticas a la plantilla.

### 3.5.3 Cambio climático

- **Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa**
  - Emisiones de gases de combustión por la flota de vehículos utilizados para la prestación de Servicios de Teleasistencia por parte del Departamento de Intervención Domiciliaria (SID).
  - A continuación, se muestra el seguimiento y control del consumo de combustible a los 100km.

Servicio/Territorio	Combustible	litros a los 100 km oct 21 - sept 22	litros a los 100 km oct 20 - sept 21
Andalucía	GLP / gasolina	13,32	10,88
	Gasóleo	11,32	5,81
Barcelona (AYTO)	GLP / gasolina	6,75	9,62
Barcelona (DIBA)	GLP / gasolina	9,51	6,24
	Gasóleo	6,38	4,5
Castellón	GLP / gasolina	18,58	10,28
Castilla-La Mancha	Gasóleo	12,15	6,39
Euskadi	Gasolina	9,11	7,91
	Gasóleo	4,47	5,46
Girona, Lleida i Reus	GLP / gasolina	14,50	9,26
	Gasóleo	4,15	11,16
Madrid (AYTO)	GLP / gasolina	13,10	8,88
	Gasóleo	10,48	10,12
Murcia	GLP / gasolina	10,58	10,52
	Gasóleo	3,40	10,27

- **El uso de los bienes y servicios que produce**
  - El consumo eléctrico promedio de un terminal de Teleasistencia es de unos 3 wH. Esto equivale a unos 27 kWh al año (aprox 11 kg CO2 eq)
- **Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático**

Entendemos que las consecuencias del cambio climático llevarán consigo una reducción considerable de los recursos que se emplean para la realización de nuestra actividad por ello cualquier medida de reducción de impactos se puede considerar una medida de adaptación a las consecuencias del cambio climático.

  - Sustitución de baterías en los terminales por baterías de litio.
  - Sustitución de vehículos de flota por eléctricos, híbridos y GLP.
  - Sustitución de botellines de agua por fuentes con reducción importante en la generación de residuos de envases.
  - Sustitución de luminarias por otras de bajo consumo.
- **Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.**
  - Reducción del 2% en el consumo promedio de gasóleo en los vehículos del SID. Incremento del % de vehículos de GLP e híbridos.

#### 3.5.4 Protección de la biodiversidad

- **Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad**

Por la actividad desarrollada y la ubicación de las oficinas en parques empresariales y edificios de oficinas no aplica tomar medidas en este ámbito.
- **Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.**

TunSTALL no realiza ninguna actividad en este tipo de áreas.

## 4 Cuestiones sociales y relativas al personal

### 4.1 Procedimientos relativos al personal

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

- Selección del personal, incluyendo Manual de Bienvenida y prácticas tutorizadas en puesto.
- Formación (con planes anuales de formación por cada proyecto / Delegación y personalizados según el puesto de trabajo).
- Procedimiento de fidelización del personal: reciclaje y promoción.
- II Plan de igualdad de Tunstall (2019-2023).
- Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (incluyendo planes de prevención de riesgos laborales específicos para cada servicio).
- Conversación trimestral del desempeño entre los responsables y sus equipos para seguimiento de objetivos (PCC-Performance Coach Conversation).
- Procedimiento de Autorización de Reclutamiento (ATR).

### 4.2 Indicadores relativos a personas

#### 4.2.1 Empleo

##### 1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional

Personal	Mujeres (edad)			Hombres (edad)		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirección	-	7	5	-	5	2
Mando Intermedio	-	19	3	1	10	1
Técnico	2	11	1	4	12	2
Operativo	137	455	175	58	291	113
Administración	12	48	44	8	5	4

Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022

Total, plantilla promedio periodo 21-22: 1.435 // periodo 20-21: 1445 (solo Televida anterior informe).

*Dirección: Director/a, Director/a Centro Telesistencia, Director/a Provincial, Director/a Territorial (Directivos).*

*Mando intermedio: Jefe/a de Sección, Jefe/a de Ventas, Project Coordinator, Regional Deployment Manager, Responsable de selección, Responsable Nacional SID.*

*Técnico: Abogado/a, Analista Operativo CA, Analista Sistemas, Auxiliar Programación, Ingeniero/a-Programador/a, Oficial I, Programador/a de Aplicaciones, Senior Developer, Software tester, Técnico/a*

*Informático/a, Titulado/a Medio/a, Titulado/a Superior.*

*Operativo: Coordinador/a, Enfermero/a, Instalador/a, Mozo, Oficial de Telesistencia, Oficial Telesistencia - Instalador/a, Oficial Telesistencia -llaves, Psicólogo/a, Supervisor/a, Técnico Almacén, Teleoperador/a, Terapeuta Ocupacional.*

*Administrativo: Auxiliar Administrativo, Oficial Administrativo, Telefonista Recepcionista*

2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Modalidad de Contrato	Tiempo jornada	Nº. Total
INDEFINIDO	COMPLETO	<b>1064</b>
	PARCIAL	<b>173</b>
DURACIÓN DETERMINADA	COMPLETO	<b>142</b>
	PARCIAL	<b>56</b>

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

3. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.

CONTRATOS INDEFINIDOS

sexo	tiempo	Edad	Categoría profesional				
			Dirección	Mando Intermedio	Técnico	Operativo	Administrativo
Mujer	Completo	<30	-	-	-	45	6
		30-50	8	16	7	125	43
		>50	5	3	1	330	32
	Parcial	<30	-	-	-	16	1
		30-50	-	1	4	68	2
		>50	-	-	-	35	2
Hombre	Completo	<30	-	1	3	24	4
		30-50	5	11	11	232	6
		>50	2	-	2	96	2
	Parcial	<30	-	-	-	5	-
		30-50	-	-	-	26	-
		>50	-	-	-	8	-

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA

sexo	tiempo	Edad	Categoría profesional				
			Dirección	Mando Intermedio	Técnico	Operativo	Administrativo
Mujer	Completo	<30	-	-	-	36	3
		30-50	-	1	-	37	4
		>50	-	-	-	11	5
	Parcial	<30	-	-	2	14	-
		30-50	-	-	-	13	-
		>50	-	-	-	10	-
Hombre	Completo	<30	-	-	1	21	3
		30-50	-	-	-	27	1
		>50	-	-	-	8	-
	Parcial	<30	-	-	-	2	-
		30-50	-	-	-	6	-
		>50	-	-	-	3	-

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

4. número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Categoría profesional	Mujeres (edad)			Hombres (edad)		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirección	-	-	-	-	-	-
Mando Intermedio	-	-	-	-	1	1
Técnico	-	-	-	-	-	-
Administrativo	1	2	-	-	-	-
Operativo	3	8	4	4	3	3

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

5. Remuneraciones medias mensuales y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.

Categoría	Rango Edad	2021		2022	
		Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Mando intermedio	<30	1.556 €	-	-	1.664 €
	30-50	1.539 €	1.521 €	1.951 €	1.767 €
	>50	1.540 €	1.521 €	1.790 €	1.808 €
Operativo	<30	1.283 €	1.182 €	1.449 €	1.319 €
	30-50	1.282 €	1.173 €	1.317 €	1.402 €
	>50	1.281 €	1.179 €	1.287 €	1.381 €
Técnico	<30	1.445 €	1.457 €	1.493 €	1.396 €
	30-50	1.506 €	1.435 €	1.704 €	1.847 €
	>50	1.569 €	1.519 €	1.741 €	1.626 €
Administrativo	<30	1.086 €	1.088 €	1.219 €	1.176 €
	30-50	1.084 €	1.085 €	1.240 €	1.418 €
	>50	1.086 €	1.084 €	1.188 €	1.209 €

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

6. Remuneración media de los consejeros y directivos

La retribución media de Consejeros y Directivos de Tunstall, durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre de 2021 y el 30 de Septiembre de 2022 es de 7034 € en el caso de las mujeres y 7173€ en el caso de los hombres.

7. Brecha salarial

En Tunstall no existe brecha salarial en los términos establecidos por el artículo 28 del Estatuto de los Trabajadores, en redacción dada por el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo.

*Se producirá la presunción de discriminación salarial, en empresas con al menos 50 trabajadores, cuando el promedio de las retribuciones a los trabajadores de un sexo sea superior a los del otro en un 25% o más, (...).*

Basándonos en la tabla del apartado 5, y haciendo el promedio de salarios por categorías en el año 2022, podemos comprobar que el valor de la brecha salarial permanece invertido.

Categoría	Mujeres	Hombres	Brecha
Mando Intermedio	1.871 €	1.740 €	-7,53%
Operativo	1.348 €	1.367 €	1,40%
Técnico	1.646 €	1.623 €	-1,41%
Administrativo	1.210 €	1.267 €	4,51%

*Datos 1 octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022*

## 8. La remuneración de puestos de trabajo iguales por categorías sin agrupar

Categoría Profesional	Bruto Medio	Categoría Profesional	Bruto Medio
Abogado/a	2.145,96 €	Supervisor/a	2.157,13 €
Analista Operativo CA	3.930,75 €	Técnico Almacén	1.567,13 €
Auxiliar Administrativo	1.512,48 €	Técnico Informático	2.007,75 €
Business Analyst	3.733,00 €	Telefonista Recepcionista	1.279,34 €
Coordinador/a	1.703,14 €	Teleoperador/a	1.516,62 €
Enfermero/a	2.155,21 €	Terapeuta Ocupacional	1.458,86 €
Ingeniero/a Programador/a	3.287,49 €	Titulado/a medio/a	2.835,43 €
Instalador/a	1.469,01 €	Titulado/a superior	4.988,58 €
Jefe/a de Sección	2.917,07 €		
Oficial Administrativo I	2.098,29 €		
Oficial de Teleasistencia	1.696,38 €		
Oficial Teleasistencia - Instalador/a	1.458,50 €		
Oficial Teleasistencia -llaves	1.949,34 €		
Psicólogo/a	1.588,40 €		
Responsable de Selección	2.156,05 €		
Responsable Nacional SID	4.001,77 €		

## 9. Implantación de políticas de desconexión laboral

Se ha elaborado una *Política de Desconexión Digital*, conforme al artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

## 10. Empleados con discapacidad

La Empresa cuenta en su plantilla a 30 de septiembre de 2022 con 125 personas trabajadoras discapacitadas, lo que suponen 96 personas trabajadoras discapacitadas más que la cuota de reserva exigida por el artículo 42.1 de la Ley General de las Personas con discapacidad.

### 4.2.2 Organización del trabajo

#### • Organización del tiempo de trabajo:

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

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

Coexisten diferentes convenios colectivos en los territorios y las horas de trabajo vienen definidas en cada uno de ellos.

#### • Número de horas de absentismo:

En el período transcurrido entre el 01/10/2021 al 30/09/2022 se han producido un total de 251.843 horas de absentismo por:

I Temporal derivada de: Enfermedad común, accidente con baja, maternidad, paternidad, riesgo de embarazo, pago directo, Covid-19 y accidente no laboral.

2021	2022	Conclusión
243.296	251.843	Aumento del 3,5 % por bajas derivadas del COVID- 19, paternidad y accidente no laboral

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

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

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

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

3.- Elaboración de un Reglamento del programa de ayudas del Plan de acción social de Tunstall 2021 – 2022, que se encuentra disponible y accesible para todos los empleados/as de la compañía.

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

1.- Escolarización temprana (guardería).

3.- Familias numerosas y/o con hijos/as con discapacidad.

2.- Comedor escolar.

4.- Ayuda vuelta al cole.

#### 4.2.3 Salud y seguridad

- **condiciones de salud y seguridad en el trabajo**

Las empresas Tunstall en España, tienen organizada la prevención de riesgos laborales bajo la modalidad de servicio de prevención mancomunado (SPM). Disponiendo de los medios humanos, técnicos y materiales, acordes a lo establecido en la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y en el reglamento de los servicios de prevención RD 39/1997.

El SPM asume directamente las tres disciplinas técnicas:

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

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

Partiendo de una política clara en materia de prevención de riesgos laborales

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

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

- accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad), desagregado por sexo.

Periodo octubre 2021- Septiembre 2022	Accidentes				Mujeres	Hombres
	Total	Leves	Graves	Muy Graves y/o Mortales		
Accidentes Con Baja	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	11	32
Accidentes Con Baja In Itinere	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	-	11	11
Accidentes Sin Baja	<b>27</b>	<b>27</b>	-	-	11	16
Accidentes Sin Baja In Itinere	<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	12	3

- Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.

En el periodo referido no se han notificado enfermedades profesionales.

#### 4.2.4 Relaciones sociales

- Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.

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

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

Cada uno de los proyectos o servicios que lleva a cabo 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%. En aquellos proyectos donde el tamaño de la plantilla no es suficiente para constituir un comité de seguridad y salud, la consulta y la participación en materia de seguridad y salud se canaliza mediante el o la delegada de prevención. Todos los proyectos nombran los correspondientes Delegados de prevención, según procedimiento establecido en la legislación vigente.

La RLT de Televida Servicios Sociosanitarios está compuesta por un total de 61 representantes en activo: 29 (CCOO), 15 (CGT), 14 (UGT) y 3 (CSI-CSIF).

A su vez la RLT de UTE IV Televida Servicios Sociosanitarios, SLU-GSR-Grupo Igualmequisa está compuesta por 9 representantes activos: 3 (LAB), 2 (ELA), 1(CCOO), 2 (Independientes LSB-USO) y 1 (UGT).

- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo:

El 100% de los/las empleados/as de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, están cubiertos por el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y promoción de la autonomía personal (BOE de 21/09/2019).

El 100% de los/las empleados/as de Tunstall Ibérica, SA están cubiertos por el Convenio colectivo de comercio del metal de la Comunidad de Madrid (BOCM de 01/10/2022).

Además, la empresa tiene un convenio colectivo de empresa para la UTE que presta el servicio en Euskadi y sendos Acuerdos de Eficacia Limitada con mejoras de convenio en CLM y Catalunya:

- UTE IV: Convenio colectivo para la empresa UTE IV TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SLU-GSR-GRUPO IGUALMEQUISA para los años 2018,2019,2020, y 2021 publicado en el Boletín Oficial del País Vasco de fecha 1 de abril de 2019.

- MEJORA CLM: Acta final reunión presidentes de los comités de empresa de castilla la mancha de 25 de enero de 2018 y acta final de reunión y acuerdo de fecha 24 de abril de 2018.
- MEJORA CATALUÑA: Acta final de la mesa de trabajo Televida Servicios

Sociosanitarios, SLU Cataluña de 2 noviembre de 2017.

El Consejero Delegado es el único profesional que se encuentra fuera de convenio puesto que tiene un contrato mercantil de alta dirección.

- **El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.**

En el período de referencia (Octubre-2021 a Septiembre-2022), Televida Servicios Sociosanitarios, SLU no ha suscrito ningún Convenio colectivo ni Acuerdo de Eficacia Limitada, aplicando el Convenio colectivo anteriormente referenciado, habiendo cumplido durante dicho período, tanto el Convenio colectivo como los Acuerdos de Eficacia Limitada suscritos con anterioridad al día

1 de octubre de 2018, sin que se haya producido huelgas ni movilizaciones en dicho período en relación al cumplimiento de dichos Acuerdos Colectivos.

Todas las actividades realizadas en el contexto de seguridad y salud quedan recogidas en la memoria anual de la actividad preventiva.

#### 4.2.5 Formación

- **las políticas implementadas en el campo de la formación**

En Tunstall creemos en la importancia de la formación inicial y continua del personal para la mejora de la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y por ello trabajamos para proporcionar un modelo de formación de calidad, debidamente estructurado, técnico y adaptado a las necesidades y demandas de los/as empleados/as y de la compañía.

Entendemos la formación desde una perspectiva estratégica, es decir, como una herramienta alineada con el negocio y con nuestra cultura, en la que tenemos muy presentes la misión, visión y valores de la compañía. La estrategia de formación y desarrollo se apoya en este modelo e impulsa políticas centradas en cada profesional y en nuestro modelo de servicio de teleasistencia.

Abogamos por una cultura de formación y desarrollo continua como parte integral de la estrategia empresarial y alineada con los objetivos de la compañía.

Nuestro objetivo es que el aprendizaje impacte en el desempeño del profesional y que el conocimiento y las habilidades

adquiridas retornen a la compañía, incidiendo de manera positiva en la calidad

del servicio y de los productos que ofrecemos a las personas usuarias y a nuestros clientes.

Siguiendo esta línea de actuación, al inicio del ejercicio planteamos una serie de actividades y acciones formativas que recogimos en nuestro Plan Anual de Formación 2021-2022, encaminadas a cubrir las demandas de formación, tanto de la plantilla como de la organización.

La formación impartida durante el ejercicio 2021-2022 ha sido:

- De carácter transversal, permitiendo a los/as empleados/as adquirir y mejorar competencias sociales y personales.
- De carácter técnico, vinculada a las necesidades que tiene cada profesional en función del puesto que desempeña.
- De carácter estratégico, centrada en las políticas, protocolos y procedimientos que son clave para la compañía.
- De carácter obligatorio, ya que están recogidas en las normativas de aplicación

al sector y a la empresa.

- De sensibilización, de cara a concienciar en aspectos de interés social y cultural.

Las áreas en las que se ha centrado la formación impartida han sido las siguientes (se incluyen algunos ejemplos de cursos realizados):

- Formación de Onboarding para nuevos/as empleados/as (formación corporativa y formación técnica inicial específica por puesto).
- Formación específica en COVID19.
- Formación estratégica para la compañía (cumplimiento penal y anticorrupción, normas y usos de sistemas de información, protección de datos, gestión de residuos, formación en emergencias ambientales, campaña de concienciación en materia de medio ambiente, igualdad en la empresa y prevención y actuación frente al acoso, etc.). Plataforma LMS.
- Formación en prevención de riesgos y salud laboral (prevención de riesgos laborales según el puesto de trabajo, uso seguro de la silla elevadora raizer, vida saludable, sobrecarga de la voz, higiene postural y espalda sana, seguridad vial y conducción segura, primeros auxilios, etc.).
- Formación técnica para el personal del servicio de teleasistencia (detección y prevención del maltrato, protocolo de suicidio, revaluaciones, intervención telefónica, atención y apoyo psicosocial en domicilio, afrontamiento del duelo, protocolo prevención de caídas, acompañamiento en situaciones de soledad, atención telefónica de calidad en el servicio de teleasistencia, emergencias en crisis sanitarias, accesibilidad universal, programa de envejecimiento activo

y saludable, monitorización en llamadas del centro de atención, etc.).

- Formación específica para el personal de estructura (tributación, Excel, reforma laboral, Asterisk básico y superior, etc.).
- Formación interna en nuevos productos, dispositivos, plataformas y softwares tecnológicos implantados en la empresa (MIMAL-TAM, terminales GSM, detectores de fuego y humo, sensores ALL IN - SMART HABIT, PTAC, plataforma SOTI MOBI CONTROL, dispositivos funcionales, etc.).
- Formación en habilidades transversales (gestión del cambio, mindfulness y gestión del bienestar laboral, técnicas de comunicación efectiva, etc.).
- Formación Onboarding destinada a todas las nuevas incorporaciones en la compañía, que comprende varios módulos, entre ellos un manual de la compañía, igualdad, prevención y seguridad en el trabajo, normas de uso de las TIC, compliance penal y protección de datos y seguridad de la información. Se realiza un cuestionario para evaluar la formación.

Programas específicos de desarrollo (programa de inglés, programa ser líder en Tunstall 2, programa experiencias de crecimiento).

- Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.

Personal	Nº empleados	Horas totales	Horas por empleado y categoría
Directivo	19	349	18,36
Mando Intermedio	34	1.052	30,94
Técnico	32	1.198	37,43
Administrativo	121	1.941	16,04
Operativo	1.229	23.487	19,11
Total, horas formación		128.027	

Ha habido un incremento considerable del número total de horas de formación facilitadas a la plantilla con respecto al ejercicio anterior. Esto es debido a tres factores principalmente; el primero de ellos es el foco que está poniendo el Área de Formación y Desarrollo en incrementar el número de formaciones facilitadas al empleado/a cada año, además de la calidad de las mismas.

El segundo de los factores es el incremento en el número de contrataciones debido a la rotación de personal, lo cual tiene un impacto directo en el aumento del número de horas de formación de On-boarding facilitadas a las nuevas incorporaciones. En este sentido, el incremento mayor ha tenido lugar en la operativa, ya que es donde se produce ese mayor porcentaje de rotación de personal. En cuanto al resto de categorías, se mantienen

valores similares al ejercicio anterior, ya que su estructura es más estable.

Y el tercero de los factores a tener en cuenta es que se ha reducido la transmisión del virus de la COVID-19 durante este ejercicio, lo cual nos ha permitido retomar la actividad formativa presencial.

(personal directivo y técnico y mandos intermedios), con formaciones técnicas y transversales realizadas a través de modalidad online y virtual (haciendo uso de sistemas como Teams y Webex). Formaciones que se han llevado a cabo en la plataforma de la compañía One

Tunstall Learning Center, contratada para poder cubrir las nuevas necesidades de la organización en materia de formación y en plataformas elearning de proveedores externos

#### 4.2.6 Atención a la discapacidad

- **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

A inicios del año 2019, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU resulto adjudicatario del contrato para la prestación del servicio de teleasistencia en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, este proyecto incluía numerosas acciones para garantizar la accesibilidad universal del servicio, se ha diseñado un plan de acción específico, el apartado del proyecto técnico de accesibilidad universal en teleasistencia obtuvo la mayor puntuación en la valoración con bastante diferencia respecto a sus competidores.

A fecha de 2022, el número global de trabajadores/as con discapacidad en Televida Servicios Sociosanitarios, SLU asciende a 128 (Sobre una plantilla global de 1.394 empleados/as, lo que representa un 9,18% de personas empleadas con discapacidad), y supone un 7,18% por encima del porcentaje mínimo que establece la ley, con respecto al número de empleados/as con discapacidad.

Algunos de los proyectos más innovadores asociados a la accesibilidad, desarrollados o participados por Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en España:

- Años 2008-2010 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en su vertiente dedicada a la tecnología participo activamente en el proyecto Telpes: Estrategias y recomendaciones para el desarrollo de sistemas de teleasistencia para personas mayores sordas (© 2011. Fundación Vodafone España).
- En el año 2010, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU junto con FESOCA diseña, valida e implanta en el SLT de Barcelona el primer sistema de comunicación Ó n para personas sordas al que bautiza con el nombre SETAPS, germen del actual y evolucionado sistema CareSOS.
- En el Año 2010, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU resulta adjudicatario del primer contrato de teleasistencia para personas dependientes, adaptando la teleasistencia a las necesidades específicas de este colectivo e incorporando por primera vez, un programa de teleasistencia como apoyo a las personas cuidadoras.
- Años 2015/2017 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU diseña e implanta el primer Modelo de Teleasistencia de Atención Personalizada.
- Adicionalmente, la compañía cuenta con una silla de evacuación de emergencias adaptada a personas discapacitadas en las delegaciones que se requiere, para prevenir la evacuación y complementar el protocolo de emergencias en el caso de los trabajadores discapacitados/as.

#### 4.2.7 Igualdad

- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres (V. Capítulo X del II Plan de Igualdad de Tunstall en el que se desglosan, por áreas de intervención, las medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres).
- "Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)" (V. II Plan de Igualdad de Tunstall)
- 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.
- Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo.

La empresa cuenta con un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso

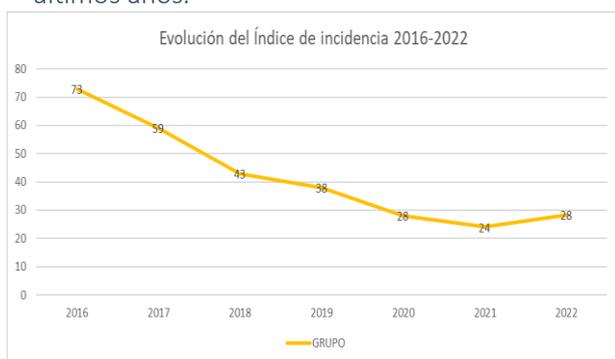
psicológico (mobbing).

- Protocolo de actuación para la igualdad de oportunidades personas LGTBIQ+
- La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. La Empresa integra a las personas discapacitadas mediante la incorporación laboral a su plantilla, por encima de la exigencia legal de cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo a personas con discapacidad. Tunstall 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).

#### 4.2.8 Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la salud y la seguridad

Los efectos de la actividad de la empresa sobre la seguridad y la salud de las personas trabajadoras en el periodo comprendido entre octubre 2021 – septiembre 2022 se muestra mediante los siguientes índices de accidentabilidad:

Además, a continuación, se muestra la evolución del Índice de Incidencia (I.I.), mostrándose una reducción significativa en el histórico de los últimos años.



El Índice de Gravedad (I.G) calculado para este periodo 1 oct 2021 al 30 sept 2022, es de 0.61 jornadas por cada 1.000 horas de trabajo.

El índice de Frecuencia (I.F.) calculado para este periodo 1 de oct 2021 al 30 sept 2022, es de 18,74 ( $Accidentes/horas trabajadas * 10^6$ ).

La reducción de la accidentabilidad se trabaja desde la aplicación de diferentes actividades preventivas tales como: la evaluación periódica de los riesgos laborales, la implantación de acciones preventivas, la formación específica, la revisión y actualización de los equipos de protección individual, la información y sensibilización a las personas trabajadoras, la actualización de las Instrucciones Técnicas de Trabajo, introduciendo nuevos equipos de trabajo que ayuden a seguir reduciendo el nivel de accidentabilidad de la compañía.

Por otra parte, se desarrollan actividades encaminadas al fomento de la salud en el marco de la Organización Saludable y bienestar emocional de las personas trabajadoras.

## 5 Información sobre el respeto de los derechos humanos

### 5.1 Procedimientos en materia de derechos humanos

Las empresas de Tunstall en España pertenecientes al Grupo Tunstall Healthcare, son firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Dicho Pacto Mundial y sus principios forman parte de la estrategia, cultura y acciones cotidianas de Tunstall y de todo el grupo empresarial al que pertenece.

Principios:

Tunstall aboga por ser una organización sostenible y demostrarlo día a día en sus acciones de protección del entorno y su apuesta por tecnologías limpias. Su vocación es la de satisfacer las expectativas de millones de personas en todo el mundo.

Tunstall, basa 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.

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.

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, Tunstall:

- Apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Se asegura de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

- Apoya la erradicación del trabajo infantil.
- Apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantiene un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomenta las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En los Informes de Progreso presentados al Pacto Mundial anualmente se materializan unas tablas en las que se especifican las actividades llevadas a cabo en relación a los ODS concretos, dichos objetivos son:

- ODS 1: Fin de la pobreza
- ODS 2: Hambre cero
- ODS 3: Salud y Bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 5: Igualdad de género
- ODS 6: Agua limpia y saneamiento
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS 10: Reducción de las desigualdades
- ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 12: Producción y consumo responsable
- ODS 13: Acción por el clima
- ODS 14: Vida submarina
- ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17: Alianza para lograr los objetivos

## 5.2 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos

---

En lo que se refiere al respecto de derechos humanos Tunstall, cumple con los siguientes compromisos:

Esclavitud moderna, trabajo infantil y forzado: toma todas las medidas razonables para especificar que no se utilizan el trabajo esclavo dentro de sus cadenas de suministro, incluido el cumplimiento de los términos de la Ley de esclavitud moderna 2015 (cuando corresponda) y la no ocupación de trabajo infantil. Los niños o jóvenes menores de 18 años no serán empleados de noche o en condiciones peligrosas. No debe haber trabajo forzado, en condiciones de servicio o involuntario.

Salud, seguridad e higiene: sus empleados trabajan en un entorno seguro y saludable. Se toman las medidas adecuadas para evitar accidentes que ocurran en el curso normal del trabajo. Los trabajadores reciben formación y capacitación adecuada en salud y seguridad en el trabajo. Se cuenta con distintos protocolos o procedimientos de protección de sus trabajadores, como son:

- Ficha de riesgos por puesto de trabajo.
- Medidas de protección de los trabajadores sensibles.

Medidas de protección de las trabajadoras embarazadas.

Disciplina: El abuso físico o la disciplina, la amenaza de abuso físico, el acoso sexual u otro tipo y el abuso verbal u otras formas de intimidación no serán aceptables. Los procedimientos disciplinarios y de quejas se documentan claramente y comunican a todos los empleados. Se registran todas las medidas disciplinarias de naturaleza grave o muy grave de acuerdo con la legalidad vigente. Se dispone, además:

- Procedimiento para la resolución de conflictos laborales.

- Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo.

Horas de trabajo: las horas de trabajo cumplen con las leyes nacionales pertinentes. Las horas extra deben ser voluntarias y conforme a Ley. Igualdad de trato: se aboga por una completa eliminación la discriminación en el acceso al empleo, capacitación y las condiciones de trabajo, por motivos de raza, color, sexo, edad, religión,

### 5.3 Denuncias

No hay ninguna denuncia relacionada con este tema.

Se adjuntan las últimas cartas de renovación del compromiso como firmantes del Pacto Mundial. Asimismo, en el siguiente enlace de la Red Española del Pacto Mundial aparecen como socios Signatory tanto Tunstall como Televida:

opinión política, extracción nacional, orientación sexual, discapacidad u origen social y promover la igualdad de oportunidad y trato.

A este respecto se cuenta con los siguientes Protocolos, Planes y Comisiones:

- Código ético
- Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- Plan de Igualdad.
- Manual de estilo de lenguaje no sexista.
- Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género.
- Medidas de fomento de la conciliación familiar y laboral.
- Ayudas sociales.

Remuneración: los salarios y beneficios ofrecidos a los trabajadores cumplen con los convenios colectivos y leyes nacionales aplicables, así como la información que se proporciona a los mismos.

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/71481>

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/9548>

### 5.4 Libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

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

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU está asociada a las organizaciones patronales

CEAP's y ACRA. Tunstall Ibérica, SAU está asociada a FENIN, Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria.

El derecho a la negociación colectiva se respeta, en primera instancia, a través de nuestra participación a través de la patronal del sector CEAP's en la negociación del VIII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a personas dependientes y promoción de la autonomía personal.

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

## 5.5 Medidas dirigidas a evitar la discriminación en el empleo y la ocupación

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

- Diseño de las solicitudes de empleo desde la óptica de la igualdad de oportunidades, eliminando requisitos que directa o indirectamente puedan excluir a personas de uno u otro sexo.
- Formar en materia de igualdad de oportunidades al equipo responsable de los procesos de selección.
- Establecer la preferencia de contratación del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en el puesto de trabajo de que se trate.
- Eliminar la segregación ocupacional revisando las funciones de los puestos de trabajo con el fin de incluir la perspectiva de género que facilite la concurrencia de las mujeres y los hombres a los puestos que hoy son ocupados mayoritariamente por otro sexo.
- Revisar con perspectiva de género de la descripción y los requisitos de los puestos de trabajo.
- Adecuar el procedimiento de reclutamiento y selección estandarizando los guiones de las entrevistas y las pruebas a realizar para ceñirse a criterios objetivos de aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades y competencias del candidato/a, eliminando de las entrevistas cualquier pregunta de carácter personal y la fotografía.
- Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de selección, desde una perspectiva de género.
- Asegurar la incorporación de los principios básicos de Igualdad de Oportunidades en el proceso de selección de personal, sensibilizando y orientando a las personas que participan en ellos para conseguir evitar toda discriminación.
- Incorporar CV's del género menos representado en los procesos de selección.
- Evitar cualquier tipo de discriminación incorporando la perspectiva de género en la gestión del proceso de selección de candidaturas.
- En caso de que sea una empresa externa la que seleccione al personal, Tunstall se asegura de que ésta garantice el proceso de selección en igualdad de condiciones para mujeres y hombres.
- Adecuación de su Procedimiento de Promoción Interna para adaptarlo a un lenguaje no sexista y a criterios objetivos.
- Formar al equipo responsable de los procesos de promoción en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de promoción desde una perspectiva de género.
- La empresa garantiza la paridad de los equipos de promoción del personal.
- Publicar todas las convocatorias de promoción interna en los canales que aseguren que la información es accesible a toda la plantilla, también para quienes están ejerciendo derechos de conciliación. Para ello, las convocatorias se remiten por correo electrónico a la dirección de correo electrónico corporativo del personal. La plantilla tiene acceso mediante nuestra plataforma de selección ([TeamTailor https://app.teamtailor.com/login](https://app.teamtailor.com/login)) a todas las ofertas aunque se encuentre con el contrato suspendido o esté ejerciendo derechos de conciliación.
- Acción positiva a favor de la mujer para cargos de responsabilidad y en igualdad de idoneidad, en puestos de responsabilidad en los que exista subrepresentación de la mujer.

- Medidas para mejorar la participación de mujeres en los procesos de promoción y desarrollo de carrera.
- Elaboración de un banco de datos de trabajadoras con potencial para la promoción.
- Actualización del procedimiento de formación continua, asegurando la participación de mujeres en las acciones formativas vinculadas a la promoción profesional.
- Establecer la preferencia de promoción del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en los puestos de trabajo de que se trate.
- Identificar los impedimentos o dificultades que se encuentran las mujeres para promocionar.
- Colaboración con diferentes asociaciones y fundaciones para la contratación de personas en riesgo de exclusión social.

#### 5.6 Medidas dirigidas a la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil

---

Tunstall no contrata ni subcontrata ninguna actividad que tenga o pueda tener que ver con empresas sospechosas de estas prácticas.

## 6 Lucha contra la corrupción y el soborno

### 6.1 Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

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

Tunstall cuenta desde octubre 2021 con el certificado UNE ISO 37001 para su sistema de gestión antisoborno por entidad acreditada por ENAC (Bureau Veritas), así como con el certificado en UNE 19601 para su sistema de gestión de *compliance* penal, por la misma entidad acreditada.

Tunstall 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 todos los empleados de esta Política se establece una Formación obligatoria para todos los empleados.

Política de viajes, gastos en 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.

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

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

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

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

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

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

- Evaluación y registro de las acciones formativas llevadas a cabo.

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

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

estas formaciones se especifican y concretan delitos penales relacionados directamente con el alcance de sus funciones.

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

### 6.1.3 Canal de denuncias en el marco del «compliance»

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

Creemos que es esencial crear un entorno en el que se sientan capaces de plantear cualquier asunto de preocupación sin temor a que se tomen medidas disciplinarias contra ellos, que se tomen

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

en serio y que los asuntos se investiguen de manera apropiada y, en la medida de lo posible, manteniendo la confidencialidad.

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

### Canal de denuncias alternativo “Safecall”

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

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

Cada uno de nosotros/as, como empleados/as del Grupo, debemos respetar, sin reservas, los principios y valores de nuestra empresa y, de ese

modo, contribuir a la protección de nuestro entorno ante cualquier práctica corrupta. Por ello, todas las comunicaciones efectuadas a través de este canal, son valoradas debidamente y nos ayudan a mejorar.

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

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

## 6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

---

No siendo la compañía sujeto obligado en los términos del Art. 2.1 y 2.5 de la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención de blanqueo de

capitales y de la financiación del terrorismo (LPBC), no estamos por tanto obligados a cumplir con las especiales medidas de diligencia debida, obligaciones de información, y medidas de control interno que la misma establece.

No estando, por tanto, obligados a cumplir con las especiales medidas de control que establece la LPBC, las medidas establecidas en la compañía para la lucha contra el blanqueo se concentran en las siguientes:

- 1) Aplicación de los protocolos Anti-Bribery y de doble autorización para determinados gastos e inversiones.
- 2) Las Medidas propias de control financiero, separación de funciones, firmas mancomunadas y Auditorías de Cuentas por organismo independiente.
- 3) La aplicación del Código Ético.
- 4) El contemplar el delito de blanqueo de capitales dentro del Plan de Prevención de Delitos en la Empresa, lo que supone:
  - La designación de un Compliance Officer y de un Comité de Cumplimiento Normativo,

dotados de los medios y la autonomía necesaria para velar, evitar y en su caso corregir, situaciones de blanqueo.

- Compromiso expreso por parte de la Dirección de la compañía de evitar acciones que pudieran derivar la comisión de delitos, entre ellos el de blanqueo.
- Se contempla dentro del Plan de Prevención de Delitos, la conducta delictiva del delito de blanqueo de capitales previsto y penado en el artículo 301.1 del Código Penal, valorándose el riesgo y definiendo los correspondientes controles para mitigarlo.
- Establecimiento de un sistema efectivo de control implementado para anular o, al menos, disminuir eficazmente el riesgo de comisión en el seno de la empresa de ese delito.
- Establecimiento de un canal de denuncias.
- Establecimiento de un régimen disciplinario, para corregir incumplimientos.
- Formación e información adecuada en la materia.

## 6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

---

Tunstall no ha realizado durante este ejercicio ninguna aportación a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.

## 7 Información sobre la sociedad

### 7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

- **El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local**

Tunstall emplea en todos sus proyectos a personal local, colabora con las entidades locales de búsqueda de empleo, y genera riqueza en todos los municipios en los que opera, bien mediante la contratación directa de profesionales o mediante el consumo de productos y servicios locales. Un claro ejemplo son los convenios con las empresas de restauración local para la negociación de los tickets restaurante del personal que realiza jornada partida o para

los catering en eventos, charlas y formaciones en nuestras instalaciones, el mantenimiento de las flotas de vehículos en talleres y concesionarios locales o las jornadas y talleres para las personas usuarias de servicios impartidos por profesionales locales.

Del mismo modo valida sus proyectos a través de contratos con Universidades y entidades de investigación y desarrollo como la UAB o el Institut de l'Envelleiment.

- **El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**

En este sentido las actividades que desarrolla Tunstall en sí misma tienen un impacto social significativo, son múltiples los beneficios que la teleasistencia o la telemonitorización de pacientes crónicos y la tecnología asociada ofrecen al usuario/paciente y a sus familiares:

- Permanencia en el hogar y entorno al que se está habituado.
- Realizamos actividades con Centros Especiales de Empleo a través de la contratación de sus servicios como proveedores en diversas actividades de estructura.

- Las personas usuarias verán alargarse su independencia.
- Aumenta el sentimiento de protección y seguridad en casa.
- Aumenta la seguridad para familiares y cuidadores.
- El ahorro, la teleasistencia o la telemonitorización son servicios sociales y sanitarios muy económicos en relación con sus beneficios.

- **Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales**

Tunstall desarrolla una actividad en la que es necesaria la colaboración público-privada para llevarse a cabo, no solamente porque gestiona servicios públicos, sino porque para gestionarlos es indispensable la relación con los actores principales de las entidades locales, a este respecto y a distintos niveles mantiene reuniones en el ámbito

de los servicios sociales con: los representantes políticos de las entidades, responsables de las áreas de servicios sociales y técnicos encargados del servicio público de teleasistencia, la frecuencia y contenidos varían en función del tipo de reunión, planificación, estrategia o seguimiento de los servicios.

- **Las modalidades del diálogo con las comunidades locales**

El diálogo con las comunidades locales y sus actores principales se realiza por diferentes vías:

responsables de los SS y Tunstall a fin de hacer un seguimiento pormenorizado y on time de la gestión del servicio.

- Con los representantes de las entidades locales a niveles políticos y técnico:
- ✓ Reuniones personales ordinarias o extraordinarias entre diferentes miembros de las diferentes áreas de la

compañía y representantes políticos, jefes de servicio o técnicos de SS de cada entidad local. Estas reuniones se realizan

- con frecuencias diferentes según el tipo.
- ✓ Online: a través de la plataforma creada para la comunicación efectiva entre los
  - Con las personas usuarias y/o pacientes de los diferentes servicios públicos que gestiona Tunstall, son frecuentes las charlas y actividades que organiza en los diferentes municipios, las charlas pueden ser informativas del servicio o relacionadas con algún aspecto de interés para los usuarios.

- ✓ Con los servicios públicos de emergencia y agentes del orden público como policías locales, autonómicas, bomberos, etc. Son frecuentes las reuniones de coordinación que se realizan con estos servicios a fin de establecer protocolos en casos de actuación de emergencia del servicio. En numerosas localidades Tunstall mantiene convenios con la policía local para la prestación del servicio de custodia de
- **Las acciones de asociación o patrocinio.** Televida Servicios Sociosanitarios, SLU está asociada a las organizaciones patronales CEAPS (Círculo Empresarial de Atención a las personas) y ACRA (Asociación Catalana de Recursos Asistenciales). También tiene suscritos convenios con asociaciones a nivel local como la Asociación Síndrome de Down de Murcia. Tunstall Ibérica, SAU está asociada a FENIN (Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria). Actualmente la compañía tiene marcos de colaboración con la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas), el CEAPAT (Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad), organizaciones de voluntariado como Fundación Amigos de los Mayores, Fundación María Zayas y Avismón.

llaves, este servicio permite que las llaves del domicilio de las personas usuarias las custodie la policía local pudiendo hacer uso de ellas en caso de una activación por emergencia en la que el usuario no puede permitir el acceso a su vivienda por medios propios.

En cuanto a nuestros proyectos siempre se busca el asesoramiento, información y validación de entidades y asociaciones especializadas como, por ejemplo:

- El programa en la modalidad “Hablemos de...” y sus contenidos, ha sido revisado y validado por la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP).
- Los contenidos de algunos talleres se han realizado con el asesoramiento y la colaboración de la Asociación Española de Psicogerontología (AEPG) con quien Televida Servicios Sociosanitarios, SLU tiene un convenio de colaboración.

## 7.2 Subcontratación y proveedores

- **La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales y ambientales**

A través de circulares, se informa a los proveedores/colaboradores de los criterios utilizados para la evaluación de su desempeño. Entre esos criterios se incluyen ciertas características valorables del proveedor como organización. Como serían:

- Empresa con Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

Empresa con Sistema de Gestión Ambiental certificado.

- Organización con Código ético, políticas de anticorrupción implantadas y/o Sistema de Gestión de Compliance
- Entidad con compromisos de responsabilidad social conocidos.
- Ausencia de sanciones conocidas.

- **consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;**

Cuando se prevé que la actividad de los proveedores puede ser generadora de efectos ambientales significativos o está sometida a una regulación ambiental, se solicita al proveedor documentación acreditativa del cumplimiento de sus

obligaciones ambientales y de sus compromisos voluntarios en relación a la protección del Medio Ambiente (Ej. Registro como gestor de residuos, autorización para la gestión de residuos, certificación ISO 14001, etc.)

- **sistemas de supervisión y resultados de las mismas.**

La organización mantiene implantado y actualizado un procedimiento específico para la homologación y evaluación de proveedores, especialmente de aquellos que se consideran críticos para la prestación de servicios a quienes tiene identificados y aplica medidas de control específicas.

El sistema de evaluación de cada uno de los proveedores según su tipología está definido en el procedimiento COP\_01 HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores de productos y servicios se evalúan atendiendo a cuatro categorías diferentes:

Atendiendo a la calificación del proveedor, existe una frecuencia de evaluación de su desempeño en el suministro de productos y prestación de servicios diferente (anual o bienal).

- Proveedor Estratégico
- Proveedor Normal
- Proveedor No Relevante

Tunstall Televida pone a disposición de sus proveedores, el contrato marco que cumple con los requisitos evaluados en el sistema de gestión, siempre en la medida de lo posible

### 7.3 Consumidores

- **medidas para la salud y la seguridad de los consumidores**

Los equipos y dispositivos de Telesistencia instalados en el domicilio de las personas usuarias cuentan con el correspondiente marcado CE en relación al cumplimiento de normas de seguridad eléctrica y compatibilidad electromagnética.

Así como la norma de Seguridad: EN60950

Los terminales utilizan la frecuencia 869.2125MHz, reservada en Europa para equipos de Telesistencia.

Los dispositivos de radio cumplen la norma EN300 220-2 Cat 1. Los receptores de categoría 1 están diseñados para garantizar que las transmisiones de las señales de radio de determinados dispositivos se reciben de forma fiable y no son interferidas por transmisiones de otros dispositivos de radio. Todos los productos de Telesistencia de Tunstall cumplen esta norma garantizando así la seguridad de los usuarios.

Los terminales instalados cumplen las normas de Compatibilidad Electromagnética (EMC): EN55022, EN55024, EN50130-4, EN301 489-1, EN301 489-3

- **sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas**

El sistema de gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones está recogido en los procedimientos de Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión Integrado

Los datos obtenidos durante este ejercicio se encuentran referenciados en el apdo. 1.9.3 *Sistema de atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones, del presente informe.*

#### 7.4 Información fiscal

---

- **los beneficios obtenidos.**

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU obtuvo un beneficio en el ejercicio 2022 de 2.417.367 euros. Tunstall Ibérica, SAU obtuvo un beneficio en el ejercicio 2022 de 482.357 euros.

- **los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.**

Impuesto sobre beneficios: El gasto por impuesto sobre sociedades consolidado en el ejercicio 2022 asciende a 76.037 €.

El pago del impuesto lo hace Tunstall Ibérica S.A. ya que ambas sociedades están en Régimen de Grupo Fiscal.

Subvenciones recibidas: En este ejercicio fiscal 2022 no se ha recibido ninguna subvención.

#### 7.5 Reconocimientos y premios

---

En el periodo comprendido desde octubre de 2021 hasta septiembre del año 2022, la denominación Tunstall Televida, SLU, ha obtenido una serie de reconocimientos y premios, los cuales son:

- Finalista a los premios europeos en Servicios Sociales de European Social Network en la categoría de Innovación, por el servicio local de Teleasistencia prestado en la Diputación de Barcelona.
- Finalista a los premios europeos PROCURA+, en la categoría de contratos innovadores en el ámbito de las TIC, por el servicio local de teleasistencia en la Diputación de Barcelona.
- Reconocimiento de Buenas Prácticas otorgado por el Ayto. de Barcelona impulsado por el Área de Derechos Sociales por el servicio prestado en el proyecto Vincles por su trayectoria como servicio municipal.

- Premio Voluntades de Fenin Institución Sociosanitaria con mención especial a la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, por su proyecto de Telemonitorización en el servicio de teleasistencia domiciliaria del ayuntamiento de Madrid.

Por otra parte, Tunstall Ibérica, SAU también ha sido galardonado con el Premio Voluntades de Fenin en Innovación a la iniciativa Better@Home, liderada por el Hospital Infanta Leonor de Madrid (SERMAS), con las soluciones tecnológicas de salud digital de Tunstall. Tunstall renovó la confianza de la Región de Murcia y mantiene el Distintivo de Igualdad, 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.

## Formulación del estado de información no financiera

En cumplimiento de la legislación vigente los administradores de las sociedades TUNSTALL IBÉRICA, SAU y TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANIATRIOS, SLU, formulan con fecha 30 de diciembre de 2022 el presente Estado de Información no Financiera consolidado que forma parte integrante del informe de gestión correspondiente al ejercicio terminado el 30 de septiembre de 2022. Dicho Estado de Información no Financiera está firmado, en representación de los Consejos de Administración de ambas sociedades, por Don Abel José Delgado Maya.

Abel José Delgado Maya  
Consejero Delegado  
Televida Servicios Sociosanitarios, SLU

Abel José Delgado Maya  
Consejero Delegado  
Tunstall Ibérica, SAU

**Anexo I:** Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-2, 102-3, 102-6, 102-7, 102-15	Apdo. 1 Introducción (págs. 2 - 14)
Políticas	Políticas aplicadas por el grupo	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2, 103-3	Apdo. 2 Políticas (págs. 15 - 17)
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan	102-11, 102-15	Apdo. 1.4. (pág. 5, 6 y 7)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		detectado, ofeciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		
Información sobre cuestionas medioambientales		Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	102-15, 102-29, 102-31	Apdo. 3.3 (págs. 20 y 21)
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	102-11, 102-29 y 102-30	Apdo. 3.1 (pág. 18)
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	102-29	Apdo. 3.2 (Págs. 18 - 20)
		Aplicación del principio de precaución	102-11	Apdo. 3.4 (págs. 22 y 23)
		Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	307-1	Apdo. 3.2 (págs. 18 - 20)
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO2 que afectan gravemente al medio ambiente	103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	Apdo. 3.5.1 (págs. 23 - 25)
		Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de cualquier forma de contaminación atmosférica (incluido ruido y contaminación lumínica)	416-1	Apdo. 3.5.1 (págs. 23 - 25)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención de residuos, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3	Apdo. 3.5.2 (pág. 26 y 27)
		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No aplica	
	Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1, 303-2, 303-3	Apdo. 3.5.3 (págs. 27 y 28)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
		Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1, 301-2, 301-3	Apdo. 3.5.3 (págs. 27 y 28)
		Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Apdo. 3.5.3 (págs. 27 y 28)
	Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce)	305-3	Apdo. 3.5.4 (pág. 29)
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	102.15, 103-2, 201-2, 305-5	Apdo. 3.5.4 (pág. 29)
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	103-2	Apdo. 3.5.4 (pág. 29)
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No aplica	
		Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas	No aplica	
	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-7, 102-8, 405-1
Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo			102-8	Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			102-8	Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional			401-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
		Brecha salarial	405-2 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
		Remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
		Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desgregada por sexo)	102-35, 102-36. 201-3 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
		Implantación de políticas de desconexión laboral	402-1, 402-2 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
		Empleados con discapacidad	405-1 Apdo. 4.2.1 (págs. 30 - 33)
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	102-8 Apdo. 4.2.2 (págs. 33 y 34)
		Número de horas de absentismo	403-2 Apdo. 4.2.2 (págs. 33 y 34)
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	401-3 Apdo. 4.2.2 (págs. 33 y 34)
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2 Apdo. 4.2.3 (págs. 34 y 35)
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por género	403-2, 403-3 Apdo. 4.2.3 (págs. 34 y 35) Apdo. 4.2.8 (pág. 40)
	Relaciones sociales	Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	102-43, 402-1, 403-1 Apdo. 4.2.4 (págs. 35 y 36)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Apdo. 4.2.4 (págs. 35 y 36)
		Balance de los convenios colectivos (particularmente el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	403-1, 403-4	Apdo. 4.2.4 (págs. 35 y 36)
	Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	Apdo. 4.2.5 (págs. 36 - 38)
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Apdo. 4.2.5 (págs. 36 - 38)
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas	103-2	Apdo. 4.2.6 (pág. 39)
	Igualdad	Medidas adoptadas par promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2	Apdo. 4.2.6 (pág. 39)
		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 40)
		Medidas adoptadas para promover el empleo	103-2, 404-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 40)
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 40)
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, integración protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 40)
		Protocolos contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2, 406-1	Apdo. 4.2.7 (pág. 40)
	Información sobre respeto a los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	414-2	Apdo. 5.1. (pág. 41)
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles		410-1, 412-1	Apdo. 5.2. (págs. 41 y 42)	

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
	abusos cometidos.			
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17, 419-1, 411-1	Apdo. 5.3. (pág. 42)	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	103-2	Apdo. 5.4. (págs. 42)	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y la lucha contra el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	103-2	Apdo. 6.1 (págs. 45 y 46)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103-2	Apdo. 6.2 (págs. 47)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2, 201-1, 203-1, 415-1	Apdo. 6.2 (págs. 47)	
Información sobre la sociedad	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, poblaciones locales y el territorio	203-1, 203-2, 204-1, 413-1, 413-2	Apdo. 7.1 (págs. 48 y 49)
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estas	102-43, 413-1	Apdo. 7.1 (págs. 48 y 49)
		Las acciones de asociación o patrocinio	102-13, 203-1, 201-1	Apdo. 7.1 (págs. 48 y 49)
	Subcontratación y proveedores	Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103-3	Apdo. 7.2 (págs. 49 y 50)
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9, 308-1, 308-2, 407-1, 409-1,	Apdo. 7.2 (págs. 49 y 50)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
			414-1, 414-2	
		Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	308-1, 308-2, 414-2	Apdo. 7.2 (págs. 49 y 50)
	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1, 416-2, 417-1	Apdo. 7.3 (pág. 50)
		Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	418-1	Apdo. 7.3 (pág. 50)
	Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	201-1	Apdo. 7.4 (pág. 51)
		Los impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Apdo. 7.4 (pág. 51)
		Las subvenciones públicas recibidas	201-4	Apdo. 7.4 (pág. 51)