

**Oct-19
Sept-20**

Estado de Información No Financiera

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Le presentamos el «Estado de información no financiera de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU correspondiente al ejercicio 2019 | 2020¹», 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 medio ambiente.

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU es la empresa líder en España en prestación del servicio de teleasistencia. 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 un único objetivo: 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.

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, 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU estamos comprometidos con las políticas sociales llevadas al terreno laboral, actualmente hemos firmado el II Plan de igualdad que incluye medidas en todos los ámbitos para promover el bienestar de todos los profesionales que integramos la compañía.

Tenemos una política de tolerancia cero con la comisión de delitos, para lo cual se ha diseñado e implantado un ambicioso plan de prevención de delitos, implicando y formando a todos los profesionales para asegurar su cumplimiento.

Los profesionales de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.



Abel Delgado Maya
Director general

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU

¹ El ejercicio de Televida Servicios Sociosanitarios comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020

Índice

1	Introducción	2
2	Políticas	9
3	Cuestiones medioambientales	11
4	Cuestiones sociales y relativas al personal	19
5	Información sobre el respeto de los derechos humanos	29
6	Lucha contra la corrupción y el soborno	33
7	Información sobre la sociedad	36

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU (el alcance de este informe es para Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, y las UTE'S en las que participa) es una empresa privada con vocación de servicio público, nacida de la unión del primer operador nacional de teleasistencia Televida Servicios Sociosanitarios y el grupo internacional Tunstall Healthcare, líder en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud.

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

Nuestro recorrido histórico en el sector público comienza en Andalucía incorporando hasta el momento otros territorios como Murcia, Catalunya, Euskadi, Castilla-La Mancha y

Comunidad Valenciana, en todos los territorios prestamos servicios integrales y centrados en la persona que van desde la no dependencia hasta la dependencia, adaptando la intensidad del servicio y sus características a las necesidades de las personas usuarias.

Nuestro factor diferenciador es que pertenecemos a un grupo que fabrica la tecnología y desarrolla el software que utilizamos, lo cual nos permite evolucionar e innovar para dotar al servicio de nuevas características y mejoras.

Nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo se hace visible en todos nuestros proyectos.

A nivel internacional, el grupo cuenta con un centro que permite incubar, analizar y desarrollar las mejores ideas surgidas en la compañía en todo el mundo, lo que repercute en importantes beneficios para nuestros clientes, los profesionales y las personas usuarias.

1.2 El Grupo en el mundo

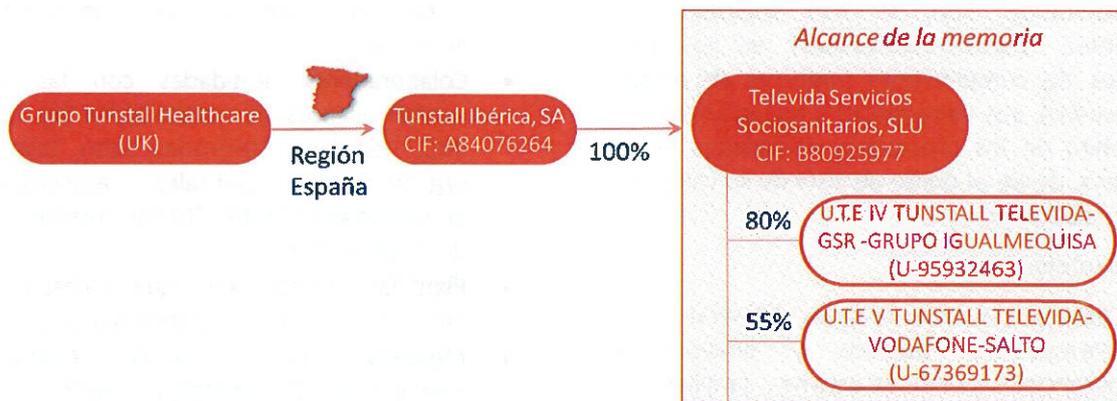
El grupo Tunstall Healthcare, de origen británico, mantiene presencia en el sector desde 1957. Es número uno mundial en prestación de servicio, desarrollo de software y fabricación de equipos de teleasistencia y telemonitorización de la salud. Cuenta con más de 4 millones de usuarios en 51 países.

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

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

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.



En la actualidad, Televida Servicios Sociosanitarios atiende en España a más de 330.000 personas, lo que supone el 40% del sector público de teleasistencia, al que Tunstall Ibérica proporciona el 70% de la tecnología.

- Contamos con la confianza de más de 1.000 entidades públicas.
- Estamos presentes en 7 comunidades autónomas: Andalucía, Catalunya, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Euskadi, Madrid y Murcia.
- Mantenemos la confianza de nuestros clientes desde hace más de 10 años.
- Proporcionamos el 70% de la tecnología de teleasistencia (software para las plataformas de atención y terminales). A través de Tunstall Ibérica SAU.
- La compañía cuenta con más de 1.000 profesionales en 6 delegaciones territoriales, 15 oficinas provinciales y una sede corporativa en Madrid.

Delegación / Oficina

Barcelona
Girona
Reus
Lleida
Castellón
Murcia
Granada
Bilbao

Delegación / Oficina

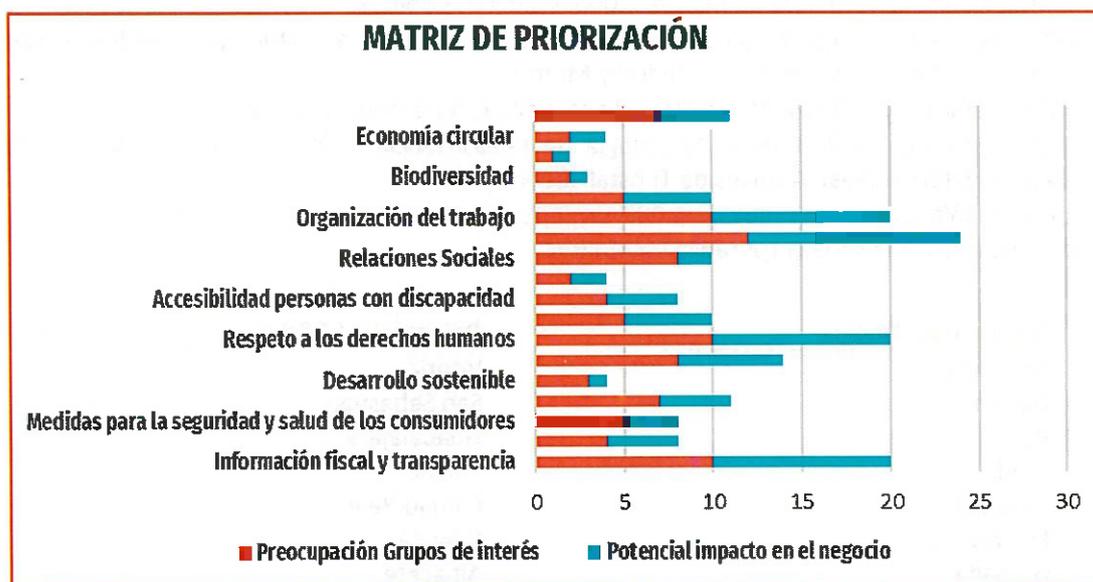
Vitoria
San Sebastián
Guadalajara
Toledo
Ciudad Real
Cuenca
Albacete
Madrid (San Fernando)

1.4 Grupos de interés: necesidades y expectativas

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, 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:

- **Cientes:** personas usuarias del servicio de teleasistencia (público y privado) y potenciales personas usuarias, familiares y cuidadores/as de las personas usuarias del servicio, Clientes Institucionales (AAPP) y sus responsables políticos y técnicos en materia de Servicios Sociales.
- **Proveedores:** proveedores de servicios, infraestructuras y suministros, entidades de inspección, certificación, verificación, auditoría.
- **Colaboradores:** entidades con las que existen alianzas de colaboración (Ej. GSR, IMQ, Vodafone, Electrónica Saltó, Qida,...), organizaciones sindicales, asociaciones empresariales (ACRA, CEAPS), Instituciones de ámbito social.
- **Plantilla:** profesionales que trabajan en Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.
- **Mercado:** Grupo Tunstall Healthcare, empresas de la competencia, ONG’s.
- **Sociedad en general**



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 2019 al 30 de septiembre del año 2020** (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).

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.

- **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

El servicio de teleasistencia se presta a través de la línea telefónica durante las 24 horas del día, todos los días del año, desde una central de teleasistencia atendida por profesionales específicamente cualificados, capaces de ocuparse de las necesidades de las personas usuarias y/o movilizar los recursos necesarios en caso de emergencia social o sanitaria.

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

- Atención inmediata ante situaciones de emergencia
- Atención psicosocial y compañía
- Recordatorios personalizados
- Asesoramiento e información
- Control y seguimiento del estado de la persona usuaria.

Atención presencial

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

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 servicios 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):

- 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

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*

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.

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 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.



1.8 Actividades centradas en las Personas

En Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

1.9 Principales clientes

1.9.1 Segmentación por zonas geográficas

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU presta servicios de teleasistencia pública en seis Comunidades Autónomas (Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana,

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

Anualmente se llevan a cabo encuestas entre las personas usuarias de los servicios de Teleasistencia gestionados por Televida. Estas encuestas se encargan a empresas especializadas y se realizan habitualmente durante el último trimestre de cada año.

Las últimas encuestas fueron realizadas a finales del año 2019, la encuesta se realizó a 2.446 personas que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta (no se consideraron los cuestionarios parcialmente respondidos). Nivel

de confianza del 95%, Margen de error máximo del 5%, error de muestreo considerando una sola población: 1,97% con NC=95% (2,59% para NC=99%).

La valoración de la Satisfacción General con el Servicio de Teleasistencia recibido ha obtenido en 2019 una puntuación promedio de 4,51 sobre 5.

El ISM (Índice de Satisfacción Media) ha obtenido para el conjunto de los estudios una puntuación de 4,40 sobre 5.

Ambos indicadores dan idea de una situación de estabilidad en el nivel de satisfacción de las personas usuarias, que no se ha visto afectado ni por la incorporación de nuevos de servicios de Teleasistencia, ni por los cambios introducidos en algunos de ellos con el nuevo modelo de atención personalizada en teleasistencia.

1.9.3 Sistema de atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones

El sistema de gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones está recogido en el proceso SE03 Tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del Sistema Integrado de Gestión.

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 recibidos de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.

El número de reclamaciones recibidas y gestionadas durante el periodo oct-19 a sept-20 han sido 664 solo el 33% (219) de ellas tras su análisis han resultado procedentes, por territorio: Andalucía (5%), Castilla-La Mancha (4%), Cataluña (48%), Murcia (15%) y País Vasco (28%).

Del total de quejas recibidas solo el 33% se han considerado procedentes por haber concurrido algunas de estas circunstancias: 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,

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.

incidencias en la gestión de llamadas, problemas técnicos de la tecnología instalada en domicilios, otras causas.

Para un promedio mensual de algo más 333.000 personas usuarias de los distintos servicios de teleasistencia gestionados la ratio de quejas en promedio por cada 1000 personas usuarias ha sido durante este periodo de 0,19 o lo que es lo mismo 1 queja por cada 5029 usuarios, que se reduce al 0,065 en el caso de las quejas procedentes, o lo que es lo mismo 1 queja procedente por cada 15249 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, en casi todos los casos está por debajo del máximo establecido (15 días con carácter general).

2 Políticas

2.1 Misión, Visión, Valores y Código Ético

MISIÓN

Proporcionar soluciones y servicios basados en la tecnología para mejorar la capacidad de nuestros clientes de ofrecer nuevos modelos más eficientes y eficaces para la atención social y sanitaria en la comunidad.

VISIÓN

Un mundo dónde las personas tengan la libertad de vivir su vida de forma plena en el lugar que elijan.

VALORES

Enfoque al cliente, colaboración, innovación, cumplimiento y responsabilidad.

El código ético de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, se encuentra disponible en la web: <https://www.tunstalltelevida.es>

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU ha diseñado y mantiene implantado un sistema de gestión que actualmente está 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 158401:2007, en la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

Las políticas de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU se hacen públicas a través de la web de (<https://www.tunstalltelevida.es>).

2.3 Otras Políticas

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

- Política de Seguridad de la información
- Política de compliance penal

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 en el **ámbito de la calidad y el medioambiente** se aplica lo previsto en el proceso de Objetivos y planes de Mejora. En el ámbito de los servicios de Teleasistencia relacionados con el **sistema de calidad** se han previsto para este ejercicio

- Mejorar la gestión de quejas y reclamaciones en los servicios de Teleasistencia.
- Mejorar la Comunicación Interna.

En cuanto a los grandes **objetivos ambientales** de la compañía:

- Reducir el consumo eléctrico.
- Continuar ampliando la vida útil de aquellos terminales de teleasistencia que lo permitan, para retrasar al máximo el momento en el que se convierten en residuo (SCRAP).
- Trabajar en la formación y sensibilización del personal respecto a temas ambientales relacionados con las emisiones de huella de Carbono de la actividad llevada a cabo, con el fin de reducirla.

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

- Mejorar ratios incidencias (menos de 3 días).
- Gestión de vulnerabilidades reportadas por las diferentes fuentes (Auditorías técnicas, sondas y monitorización).

Los objetivos relativos al **Plan de prevención de delitos "compliance penal"**:

- Certificarnos bajo los criterios de la norma UNE 19601, Sistemas de gestión de *compliance penal*.
- Certificarnos bajo los criterios de la norma UNE-ISO 37001, Sistemas de gestión antisoborno.

Los objetivos globales relativos al **Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo** para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020:

- Mantenimiento del sistema de Gestión de SST del servicio de prevención mancomunado. Integrar los procesos necesarios para el control de la **COVID-19**.
- Integración de la prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos los niveles jerárquicos (Plan de prevención).
- Implantación de medidas para la mejora de las condiciones de trabajo y la reducción de la accidentabilidad (**Índice de incidencia ≤ 38**).
- Impulsar la creación de espacios cardio protegidos y otras acciones en el ámbito de la organización saludable.

Los objetivos relativos al **Plan de igualdad de género** en Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en los últimos dos años:

- Introducir criterios para la no discriminación por razón de género en los procesos de reclutamiento y selección.
- Adopción de medidas favorecedoras de la conciliación de la vida familiar, laboral y personal.
- Incorporación de la perspectiva de género en Salud Laboral y PRL.
- Elaboración y aplicación del protocolo de prevención y actuación en situaciones de acoso por razón de sexo y acoso psicológico.
- Implantación de condiciones laborales especiales para el colectivo de mujeres víctimas de violencia de género.
- Redacción e implantación del II Plan de Igualdad de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.
- Obtención de distintivos de igualdad en las CCAA en las que opera Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.

3 Cuestiones medioambientales

Los efectos ambientales de Televida Servicios Sociosanitarios están asociados principalmente a dos tipos de aspectos:

- El uso de los equipos y dispositivos de Teleasistencia, en relación con su distribución, utilización y 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 TÜV Rheinland para los centros de trabajo de San Fernando de Henares (Servicios Centrales) y Barcelona, si bien sus medidas generales se aplican también a otros centros.

En el caso de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, el sistema de gestión ambiental, integrado con el de calidad, se ha certificado por el momento con alcance a los servicios centrales desde los que se organizan y dirigen todos los proyectos y se ha incluido la Delegación de Barcelona desde la que se dirigen los proyectos de Ayuntamiento y Diputación de Barcelona y la gestión general del resto de servicios de Cataluña como el almacén y los Dptos. de Mantenimiento, Administración, RR.HH y Formación, todos ellos afectados por los requisitos de la norma ISO 14001.

Los criterios utilizados para haber delimitado el alcance de este modo son:

- Limitaciones económicas, con el fin de reducir los costes asociados al mantenimiento del sistema gestión integrado.
- Magnitud de los efectos ambientales de la actividad de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, en relación en el tipo de servicio y número de usuarios.
- Duración prevista de los contratos públicos, considerando aquellos que los que la

implantación del sistema de gestión ambiental no se viera afectada por la finalización del contrato de prestación.

- Estrategia de implementación progresiva de la norma ISO 14001 en los distintos proyectos, empezando por aquellos de mayor importancia para la empresa.

No obstante, los procedimientos del sistema de gestión ambiental se aplican a todas las Delegaciones y proyectos, aunque en los que están fuera del alcance no existan los correspondientes registros de seguimiento y evaluación que requiere la norma UNE- EN ISO 14001, sí que se obtienen todos los datos correspondientes a los impactos generados por la actividad.

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

- GA01 Evaluación de aspectos y riesgos ambientales
- GA03 Evaluación de cumplimiento de normativa ambiental
- GA04 Gestión de residuos y emisiones
- GA06 Planificación y mejora ambiental

3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Televida Servicios Sociosanitarios emplea 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:

- 2 técnicos ambientales a jornada completa.

Gestión de RAEES y Pilas:

DECLARACIÓN	FECHA	IMPORTE ECOASIMELEC	IMPORTE .ECOPILAS
2.020 TERCER TRIMESTRE	23/10/2019	706,23€	1.342,75 €
2.020 SEGUNDO TRIMESTRE	24/07/2019	715,33 €	1.364,35 €
2.020 PRIMER TRIMESTRE	17/04/2019	854,00 €	1.954,68 €
2.019 CUARTO TRIMESTRE	21/01/2019	1.645,26 €	1.549,51 €
TOTAL		3.920,82 €	10.873,07 €

- Retirada de tóner por gestor autorizado **60,00€ + IVA lasercart**

Certificaciones:

- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 (TÜV Rheinland): **5.250, 00 € + IVA**
- Cuota del pacto mundial: **1.200,00 €**

No obstante a las anteriores Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 anualmente formación en materia medioambiental en todos los planes.

Para la gestión ambiental de la organización, se cuenta con el Departamento de Calidad y Medio Ambiente formado por dos personas con formación universitaria en materia de Medio Ambiente. 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 Integrado de Gestión del Grupo Televida Servicios Sociosanitarios, SLU. La

entidad externa que realizó las auditorías en el mes de octubre de 2020 fue TÜV Rheiland y ya están planificadas las de 2021 para próximo mes de octubre.

Asimismo, para la gestión de RAEES y pilas, Televida se sirve de Tunstall como empresa productora/distribuidora de aparatos eléctricos y electrónicos y de su responsabilidad ampliada como productor (RD 110/2015). En este sentido, 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 Tunstall: 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
- 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 medio ambiente

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 (*):

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

(*) El nivel de significancia de un aspecto ambiental está asociado tanto al tipo de impacto ambiental que puede producirse como a la intensidad del mismo. En la medida de lo posible se trata de determinar de forma objetiva el nivel de significancia, utilizando para ello criterios medibles y/o cuantificables.

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:

- La sustitución de las baterías del parque de terminales y ya de serie en todos los terminales nuevos por baterías de Litio, estas baterías aseguran una duración de cinco años, cuando las anteriores estaban entre tres y cinco, a largo plazo el residuo peligroso relacionado con las baterías será reducido considerablemente.
- Reducción de emisiones atmosféricas de gases de efecto invernadero relacionadas con la actividad de la flota de vehículos de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en los diferentes servicios de teleasistencia:
 - 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 Televida Servicios Sociosanitarios mantiene una flota formada por 152 vehículos (36 GLP/híbridos) y 46 motocicletas de las cuales 37 son eléctricas.

3.4 Principio de precaución

En relación con los riesgos ambientales en las instalaciones sometidas al alcance de certificación, se ha identificado y evaluado los siguientes:

Accidente potencial Posibles causas	Situaciones de emergencia previsible.	Aspectos Medioambientales "Potenciales"	Impacto Ambiental (Consecuencias)	Medidas preventivas y/o de control
Realizar actividades que generen chispas en zonas de almacenamiento de material combustible (donde hay grupo electrógeno) o cortocircuito eléctrico	Incendio en el almacén o zona de SAT	Emisiones atmosféricas Aguas residuales	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
Realizar actividades que generen chispas en zonas de mobiliario y archivo o cortocircuito eléctrico	Incendio en las oficinas	Emisiones atmosféricas Aguas residuales	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
Fisura en los conductos de aire acondicionado	Fuga de gas refrigerante	Emisión a la atmósfera del gas refrigerante	Ligera contaminación del aire	Observar buen funcionamiento de los aparatos
Accidente o avería de un vehículo	Derrames de sustancias peligrosas (aceites, combustibles, etc.)	Residuos peligrosos del producto derramado, suelos contaminados	Contaminación del suelo por vertido de producto peligroso	Conducción conforme a las pautas establecidas

Dada la actividad de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU y la magnitud de los riesgos ambientales identificados, no se han previsto medidas especiales de garantía, si bien se dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil.

Para la prevención de los riesgos identificados 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 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.

Asimismo, el personal de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU recibe información y formación sobre buenas prácticas ambientales y pautas de actuación en caso de emergencias.

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 2019 y el 30 de septiembre de 2020:

Y teniendo en cuenta los dos alcances siguientes:

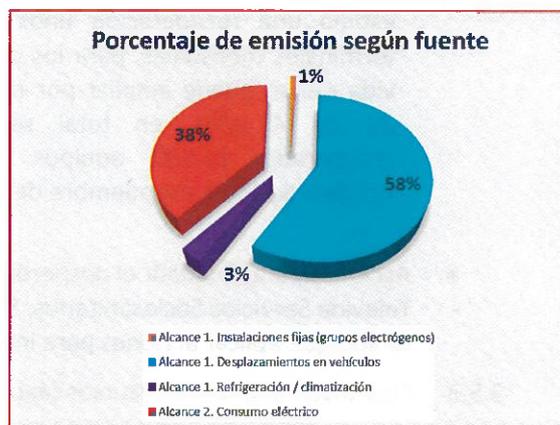
Alcance 1.

- Instalaciones fijas (grupos electrógenos)
- Desplazamientos en vehículos
- Refrigeración / climatización

Alcance 2.

- Consumo eléctrico

Servicio - Territorio	Total emisiones alcance 1 y 2 t CO ₂ eq
Andalucía	15,53
Barcelona (Ayto.)	52,45
Castellón	3,36
Castilla – La Mancha	100,62
Barcelona (provincia)	194,20
Euskadi	97,61
Girona, Lleida y Reus	40,41
Madrid	15,82
Murcia	42,65
TOTAL	562,66
EINF 2019	718,52



- **Sustitución progresiva de vehículos diésel por otros de GLP, híbridos o motocicletas eléctricas**, en aquellos servicios que lo permitan por las características del territorio.
- **Promoción de la Movilidad Sostenible entre el personal** de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU a través de la difusión de Planes de Movilidad, estos

consisten en la difusión de documentos informativos orientados a promover alternativas de movilidad sostenible, reduciendo el uso del vehículo privado. Estos planes incluyen información sobre alternativas específicas de transporte público para el acceso a los centros de trabajo, así como de otras posibilidades de transporte (utilización de bicicletas,

vehículos eléctricos, opciones de carpooling,...)

- 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

- Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de contaminación por ruido.

- Utilización de vehículos eléctricos (motocicletas) e híbridos en zonas urbanas (Barcelona).

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

- Televida Servicios Sociosanitarios, SLU no dispone de rótulos o elementos que produzcan contaminación lumínica por lo tanto no es un aspecto a minimizar.

sustitución de bombillas normales por las de bajo consumo.

- Aislamiento y acondicionamiento acústico de los Centros de Atención.

3.5.2 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.

- 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.

- Recuperación de equipos de algunos servicios de Teleasistencia inicialmente destinados a SCRAP para su reutilización en otros servicios de Teleasistencia. Se estima una recuperación unos 1208 terminales mensuales, para los que su vida útil se puede ampliar por encima de los 4 años, en total se han recuperado 14.500 equipos entre octubre de 2019 y septiembre de 2020.

- 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 ECOASIMELEC y ECOPILAS que tratan los RAEEs y pilas generados en la actividad de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU.

- Gestión de tóneres y cartuchos de tinta agotados a través de gestores y centros especiales de empleo dedicados a su reciclaje (Ej. Lasercart).

- Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

- Televida Servicios Sociosanitarios, SLU no dispone de comedores de empresa por lo que no se han tenido que aplicar acciones para impedir el desperdicio de alimentos.

3.5.3 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU no comporta consumos de agua excesivos más allá del uso normal de una actividad de oficinas, principalmente en los aseos, nos obstante se han distribuido entre los trabajadores guías de buenas prácticas que incluyen acciones relacionadas

con el consumo responsable del agua, así como de las actividades de depuración, no tirar toallitas por el WC, no dejar los grifos abiertos, etc.

- 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 y smartphones).
 - Preferencia en el uso de papel reciclado en fotocopiadoras
- Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para consumo de materias primas directo e indirecto.
 - Consumo de papel en Servicios Centrales (San Fernando de Henares): 91,28 udes. A4 por persona/mes.
 - Consumo de papel en la Delegación de Barcelona): 51,75 udes. A4 por personas.
- Consumo de energía

Servicio - Territorio	Consumo electricidad Kwh/empleado	EINF 2019
Andalucía	1.528,94	1.875,00
Barcelona (Ayto.)	531,22	632,40
Castellón	1.620,80	1.932,00
Castilla – La Mancha	513,44	150,52
Barcelona (provincia)	1091,28	1.178,98
Euskadi	794,03	208,48
Girona, Lleida y Reus	668,55	725,45
Madrid	2.519,17	3.300,19
Murcia	641,86	677,91

- Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
 - Instalación de sistemas de iluminación LED (en Delegación de Barcelona).
 - Contratación de suministro eléctrico con compañía Iberdrola que garantiza más de un 30% de la energía generada en fuentes renovables.

3.5.4 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 del Servicio de Intervención Domiciliaria (SID). Promedio de consumo de combustible: 8,60 litros de combustible/100 km (incluye gasolina, gasóleo y GLP) y 7,86 litros de gasóleo/100 km. (EINF 219: 6,7 litros de gasóleo/100 km)
- El uso de los bienes y servicios que produce
 - El consumo eléctrico promedio de un terminal de Teleasistencia es de unos 3 kWh. 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 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 el % de vehículos de GLP e híbridos.

- Reducción de las emisiones indirectas de CO2 provocadas por el consumo eléctrico de la tecnología domiciliar instalada en el domicilio de las personas usuarias. La sustitución de unos 40.000 terminales entre 2018 y 2020 supondrá la reducción de unas 500 Teq de CO2 en ese periodo.

3.5.5 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.**

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU no realiza ninguna actividad en este tipo de áreas.

4 Cuestiones sociales y relativas al personal

4.1 Procedimientos relativos al personal

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.
- Proceso de entrevista de retorno: se aplica cuando algún trabajador vuelve a su puesto después de una baja de larga duración, con un training específico y una adaptación personalizada para que se haga mucho más fácil y efectiva su reincorporación.
- 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU (en proceso de registro en la DG de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social).
- Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (incluyendo planes de prevención de riesgos laborales específicos 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	-	10	4	-	5	1
Mando Intermedio	1	14	2	1	9	3
Técnico	-	5	1	3	11	2
Operativo	95	356	152	52	214	65
Administración	10	48	36	4	6	4

Datos 1 octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020

Total, plantilla promedio periodo 19-20: 1.114 // periodo 18-19: 1.060

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

Mando intermedio: Jefe/a de Sección, Responsable de selección, Responsable Nacional SID.

Técnico: Analista Operativo CA, Auxiliar Programación, Ingeniero/a-Programador/a, Técnico/a Informático/a, Titulado/a Medio/a, Titulado/a Superior.

Operativo: Coordinador/a, Instalador/a, Oficial de Telesistencia, Oficial Telesistencia - Instalador/a, Supervisor/a, Técnico Almacén, Teleoperador/a

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	803
	PARCIAL	77
DURACIÓN DETERMINADA	COMPLETO	195
	PARCIAL	42

Datos 1 octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020

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	-	1	-	37	7
		30-50	10	12	5	273	39
		>50	4	1	1	104	28
	Parcial	<30	-	-	-	8	-
		30-50	-	1	-	34	3
		>50	-	-	-	15	2
Hombre	Completo	<30	-	1	1	27	2
		30-50	5	9	10	166	6
		>50	2	2	2	47	2
	Parcial	<30	-	-	-	4	-
		30-50	-	-	-	8	-
		>50	-	-	-	2	-

Datos 1 octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020

CONTRATOS DE DURACIÓN DETERMINADA

sexo	tiempo	Edad	Categoría profesional				
			Dirección	Mando Intermedio	Técnico	Operativo	Administrativo
Mujer	Completo	<30	-	-	-	43	3
		30-50	1	-	-	47	5
		>50	-	-	-	16	7
	Parcial	<30	-	1	-	15	-
		30-50	-	-	-	10	1
		>50	-	-	-	6	1
Hombre	Completo	<30	-	-	-	21	2
		30-50	-	-	1	37	-
		>50	-	-	-	10	1
	Parcial	<30	-	-	-	5	-
		30-50	-	-	-	3	-
		>50	-	-	-	1	-

Datos 1 octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020

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	-	-	-	-	1	1
Mando Intermedio	1	1	1	-	-	-
Técnico	-	-	1	-	1	-
Administrativo	-	2	-	1	1	-
Operativo	-	3	3	1	1	-

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

Categoría	Rango Edad	2019		2020	
		Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Mando intermedio	<30	1.527 €	1.484 €	1.548 €	1.505 €
	30-50	1.515 €	1.504 €	1.534 €	1.521 €
	>50	1.484 €	1.486 €	1.503 €	1.501 €
Operativo	<30	1.246 €	1.108 €	1.269 €	1.123 €
	30-50	1.196 €	1.221 €	1.211 €	1.237 €
	>50	1.243 €	1.188 €	1.258 €	1.203 €
Técnico	<30	-	1.301 €	1.383 €	1.317 €
	30-50	1.499 €	1.417 €	1.518 €	1.433 €
	>50	1.539 €	1.492 €	1.556 €	1.511 €
Administrativo	<30	1.051 €	852 €	1.065 €	1.001 €
	30-50	1.087 €	1.164 €	1.101 €	1.181 €
	>50	1.062 €	1.033 €	1.076 €	1.048 €

6. Remuneración media de los consejeros y directivos

La retribución media de Consejeros y Directivos de Televida Servicios Sociosanitarios, durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre de 2019 y el 30 de Septiembre de 2020 es de 4.023€ en el caso de las mujeres y 4.481€ en el caso de los hombres.

7. Brecha salarial

En Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 2020, podemos comprobar que el valor de la brecha salarial permanece invertido.

Categoría	Mujeres	Hombres	Brecha
Mando Intermedio	1.528 €	1.509 €	-1,28 %
Operativo	1.246 €	1.188 €	-4,91 %
Técnico	1.486 €	1.420 €	-4,60 %
Administrativo	1.081 €	1.077 €	-0,37%

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

Categoría Profesional	Bruto Medio	Categoría Profesional	Bruto Medio
Auxiliar Administrativo	1.460,39 €	Oficial Teleasistencia - Instalador/a	1.585,85 €
Auxiliar Programación	1.920,99 €	Supervisor/a	2.135,62 €
Coordinador/a	1.644,02 €	Técnico Almacén	1.464,92 €
Ingeniero/a-Programador/a	3.236,98 €	Técnico Informático	2.216,27 €
Instalador/a	1.395,97 €	Telefonista Recepcionista	1.259,18 €
Jefe/a de Sección	3.078,15 €	Teleoperador/a	1.556,99 €
Oficial Administrativo	1.821,22 €	Titulado/a Medio/a	3.326,66 €
Oficial de Teleasistencia	1.722,99 €	Titulado/a Superior	5.786,26 €
Analista Operativo CA*	3.136,86 €	Responsable Nacional SID*	2.570,04 €
Responsable de selección*	1.719,83 €		

*Nuevas categorías en este ejercicio

9. Implantación de políticas de desconexión laboral

En la actualidad se está trabajando en la elaboración e implantación de un **Protocolo de Desconexión Digital**, conforme al artículo 88 de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

10. Empleados con discapacidad

La Empresa cuenta en su plantilla a 30 de septiembre de 2020 con **87 personas trabajadoras discapacitadas**, lo que suponen **65 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 01/10/2019 al 30/09/2020 se han producido un total de **163.597 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.

2019	2020	Conclusión
120.899	163.597	Aumento del 35% por el efecto del COVID-19

- **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, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU ha implantado dos medidas más en materia de conciliación no contempladas en la normativa legal ni en el Convenio colectivo, y que han sido aprobadas en el seno de la Comisión de Igualdad:

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

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

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).
2.- Comedor escolar.

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

4.- Ayuda vuelta al cole.

4.2.3 Salud y seguridad

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

Las empresas del Grupo Tunstall Televida 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 y un sistema de gestión, que permanece público en la red de calidad interna de la compañía e impulsa todas aquellas actividades necesarias para lograr los objetivos fijados. Así mismo, el sistema de gestión de la prevención es sometido a auditorías externas reglamentarias, para garantizar su eficacia y el estricto cumplimiento de los requisitos legales.

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

Periodo octubre 2019- Septiembre 2020	Accidentes				Mujeres	Hombres
	Total	Leves	Graves	Muy Graves y/o Mortales		
Accidentes Con Baja	37	37	-	-	16	21
Accidentes Con Baja In Itinere	14	14	-	-	10	4
Accidentes Sin Baja	17	17	-	-	9	8
Accidentes Sin Baja In Itinere	9	9	-	-	5	4

- Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.

En el periodo referido no se han producido 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%. Además, en todos los proyectos están nombrados los correspondientes Delegados de prevención.

La RLT de Televida Servicios Sociosanitarios está compuesta por **57 representantes activos**: 27 (CCOO), 14 (UGT), 14 (CGT) y 2 (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) 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).

Además, la empresa tiene un convenio especial para la UTE que presta el servicio en Euskadi y 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-2018 a Septiembre-2019), 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

Televida Servicios Sociosanitarios evoluciona dentro de un entorno económico y tecnológico internacional con una estrategia clara y unificada, enfocada en proporcionar un apoyo personalizado que satisfaga las necesidades de las personas. La estrategia de formación y desarrollo se apoya en este modelo e impulsa **políticas centradas en cada profesional**.

Abogamos por una cultura de formación y desarrollo continua como parte integral de la política y estrategia empresarial y alineada con los objetivos de la compañía para incrementar su efectividad e impacto en la calidad de nuestros Servicios y Productos.

Entendemos la formación y el desarrollo desde una perspectiva estratégica, es decir, como herramientas que forman parte de la cultura organizacional, en la que tenemos muy presente nuestra misión, visión y valores.

El objetivo último de nuestra actividad es que el aprendizaje impacte de manera positiva en el desempeño del profesional y que el conocimiento y las habilidades adquiridas retornen a la organización, incidiendo de manera positiva en la calidad del Servicio y de los Productos que ofrecemos a nuestros usuarios y clientes.

Siguiendo esta línea de actuación, al inicio del ejercicio planteamos una serie de actividades, que recogimos en un Plan de Formación y Desarrollo, encaminadas a cubrir las demandas de formación tanto de la plantilla como de la organización.

Esta planificación tuvo que ser revisada en marzo de 2020 debido a la emergencia sanitaria, adaptándola a las nuevas necesidades y generando nuevos recursos tecnológicos que nos permitieran mantener la actividad formativa.

En líneas generales, la formación impartida durante el ejercicio 2019-2020 ha sido de carácter general, permitiendo a los/as empleados/as adquirir conocimientos y habilidades transversales; de carácter técnico, vinculadas a las necesidades que tiene cada profesional en función del puesto que desempeña y de carácter teórico-práctico sobre la COVID19. Así mismo, se han impartido acciones formativas recogidas en las normativas de aplicación al sector y a la empresa y que son consideradas como obligatorias.

Más concretamente, las áreas en las que se ha centrado la formación impartida han sido las siguientes:

- Formación de acogida.
- Formación inicial en el puesto.
- Formación específica en COVID19, riesgos biológicos y colocación de EPIs.
- Prevención de riesgos y salud laboral.
- Plan de emergencias y extinción de incendios.
- Seguridad Vial.
- Formación técnica para el personal del Servicio de Teleasistencia (atención telefónica y atención al cliente, detección y prevención del

- suicidio y del maltrato, duelo, protocolo de actuación ante conductas alteradas, transferencias y movilización de personas usuarias, dependencias, detectores y periféricos, etc.).
 - Formación en nuevos productos, dispositivos, plataformas y softwares tecnológicos implantados en la empresa.
 - Formación en habilidades transversales (liderazgo, motivación y compromiso, gestión del estrés, gestión del cambio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, etc.).
 - Contabilidad y administración.
 - Inglés.
 - TIC
- Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.

Personal	Nº empleados	Horas totales	Horas por empleado y categoría
Directivo	25	581	23
Mando Intermedio	37	973	26
Técnico	26	331	13
Administrativo	154	1.546	10
Operativo	1.201	12.202	10
Total, horas formación		15.633	

La media de horas de formación recibidas por el personal administrativo y operativo ha sido baja debido al impacto que ha tenido la emergencia sanitaria en la organización. Desde marzo de 2020, este personal se ha centrado en reforzar el Servicio de Teleasistencia, reduciendo así las horas de dedicación a actividades formativas.

Igualmente ha impactado en la reducción casi total (salvo las imprescindibles) de las

formaciones en modalidad presencial, para cumplir así con la normativa en materia de salud pública para detener la transmisión del virus de la COVID-19 y proteger la salud de nuestros/as empleados/as.

Estos factores han generado que el total de horas de formación recibidas por la plantilla sea menor al del ejercicio anterior.

4.2.6 Atención a la discapacidad

- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

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 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, tal y como se comenta en el apartado 4.2.1, se supera cuota de reserva exigida en el artículo 42.1 de la Ley General de las Personas con discapacidad, con 80 personas trabajadoras discapacitadas en plantilla.

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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU).
- Medidas adoptadas para promover el empleo: Creación de bolsa de trabajo interna para la formación y posterior incorporación de las personas trabajadoras que forman parte de la misma, en las distintas Áreas y Departamentos de la Compañía.
- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La empresa cuenta con un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo y de acoso psicológico (mobbing), protocolo que ha sido negociado con la Representación Legal de los/las trabajadores/as.
- La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. 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. Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 se evidencian en las tasas de accidentabilidad. En el periodo comprendido entre octubre 2019 – septiembre 2020 todos los accidentes acontecidos a consecuencia de la actividad que se desarrolla en la empresa han sido calificados como leves.

A continuación, se muestra la evolución del *Índice de Incidencia (I.I.)* en los últimos años, mostrándose una reducción significativa de la accidentabilidad en los últimos años.



El *Índice de Gravedad (I.G)* calculado para este periodo 1 oct 2019 al 30 sept 2020, es de **0,32 jornadas por cada 1.000 horas de trabajo**. (EINF 19: 0,82)

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, empresa perteneciente al Grupo Tunstall Healthcare, es firmante 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU y de todo el grupo empresarial al que pertenece.

Principios:

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, 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, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, y el Grupo de empresas al que pertenece:

- 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.

5.2 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos

En lo que se refiere al respecto de derechos humanos Televida Servicios Sociosanitarios, SLU y todo el grupo empresarial al que pertenece, 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, 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.

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:

<https://www.pactomundial.org/nuestros-socios/>

<https://compactlink.pactomundial.org/ficha-de-socio?params=eyJlbnRpdHkiOjEzNTU1fQ==>

<https://compactlink.pactomundial.org/ficha-de-socio?params=eyJlbnRpdHkiOjYxNzI9>

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.

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, 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, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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. En aquellos casos en los que el/la trabajador/a esté ejerciendo derechos de conciliación, se le informa de las convocatorias mediante SMS a su teléfono móvil, que debe de proporcionar a la empresa.
- 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.

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 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

6.1.2 Procedimiento de formación y concienciación en cumplimiento normativo

Enmarcado dentro del sistema de gestión de prevención de delitos, Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU:

- Se comporte con honestidad, dando buen ejemplo;
- Haga un uso adecuado de los recursos de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en el mejor interés de la empresa;
- No pague o acepte sobornos o comisiones ilegales;
- Haga una clara distinción entre los intereses de Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

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

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

Nivel general: el resto de profesionales cuya posición no está especialmente expuesta a la comisión de delitos penales, reciben una

formación de carácter general en compliance penal.

La responsabilidad de la planificación y contenido de las acciones de concienciación y formación

6.1.3 Canal de denuncias en el marco del «compliance»

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 **Canal de denuncias alternativo “Safecall”**

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

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

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

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.

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.

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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.

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

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

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

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.
- 5) Se ha realizado este ejercicio una Tax Due Diligence, por Auditora independiente de reconocido prestigio.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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**
Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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'Envellement.
- **El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**
En este sentido la actividad que desarrolla Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en sí misma tiene un impacto social significativo, son múltiples los beneficios que la teleasistencia ofrece al usuario y a sus familiares:
 - Permanencia en el hogar y entorno al que se está habituado.
 - Las personas usuarias verán alargar su independencia.
 - Aumenta el sentimiento de protección y seguridad en casa.
 - Aumenta la seguridad para familiares y cuidadores.
 - El ahorro, la teleasistencia es el servicio social más económico en relación con sus beneficios.
- **Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales**
Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 dialogo con las comunidades locales y sus actores principales se realiza por diferentes vías:
 - **Con los representantes de la 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 responsables de los SS y Televida Servicios Sociosanitarios, SLU a fin de hacer un seguimiento pormenorizado y on time de la gestión del servicio.
 - **Con las personas usuarias** de los diferentes servicios públicos que gestiona Televida Servicios Sociosanitarios, SLU, son frecuentes las charlas y actividades que organiza Televida Servicios Sociosanitarios, SLU en los diferentes municipios, las charlas pueden ser informativas del servicio o relacionadas con algún aspecto de interés para los usuarios. Todas estas acciones se pueden comprobar en el enlace: <https://televida.wordpress.com/>

- 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 Televida Servicios Sociosanitarios, SLU mantiene convenio con la policía local para la prestación del

- 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.

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.

servicio de custodia de 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 por Televida Servicios Sociosanitarios, SLU para su evaluación de desempeño. Entre esos criterios se incluye:

6. Desempeño ambiental.

Cuando la actividad del proveedor de productos o servicios pueda tener un impacto significativo sobre el Medio Ambiente, en la evaluación se tendrá en cuenta la información sobre su desempeño ambiental, especialmente en

relación con el cumplimiento de los requisitos de la normativa ambiental que le sea aplicable.

(...)

8. Conducta ética, cumplimiento legal y medidas anticorrupción.

En este apartado, se valorará el conocimiento y cumplimiento de las medidas y de los compromisos establecidos en el Código Ético, así como del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos en la Empresa y de la Política Anticorrupción y Antisoborno."

- **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 aceites, certificación ISO 14001, etc.)

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

Televida Servicios Sociosanitarios, SLU 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 COO1_PRO1 HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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 bianual).

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

Los proveedores se califican en base a su evaluación como: Excelente, bueno, apto o no satisfactorio.

- Proveedor Estratégico
- Proveedor Sensible
- Proveedor Normal
- Proveedor Ocasional

7.3 Consumidores

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

Los equipos y dispositivos de Teleasistencia 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 Teleasistencia.

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 Teleasistencia 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 el proceso SE03 Tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del Sistema Integrado

de Gestión. Los datos obtenidos durante este ejercicio se encuentran referenciados en el apdo. 1.8.3 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 2020 de **1.047.012 euros**.

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

Impuesto sobre beneficios: El gasto por impuesto sobre sociedades reflejado en el ejercicio 2019 en Televida asciende a **193.610 €**. 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 no se ha recibido ninguna subvención

7.5 Reconocimientos y premios

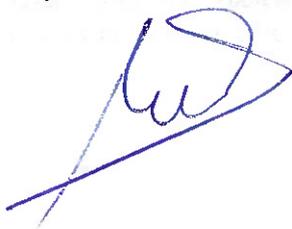
En el año 2020,

Tunstall Televida recibe el reconocimiento a la iniciativa social de Castilla-La Mancha, en la categoría de Acción Social a los profesionales del servicio de teleasistencia.

Tunstall Televida recibe el Distintivo de Igualdad de la Región de Murcia, 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 la sociedad TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANIATRIOS, SLU, formulan con fecha 30 de diciembre de 2020 el presente Estado de Información no Financiera que forma parte integrante del informe de gestión correspondiente al ejercicio terminado el 30 de septiembre de 2020. Dicho Estado de Información no Financiera está firmado, en representación del Consejo de Administración, por Don Abel José Delgado Maya.



Abel José Delgado Maya
Consejero Delegado

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, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	Apdo. 1 Introducción (págs. 2 – 8)
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. 9 y 10)
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	102-11, 102-15	Apdo. 1.4. (pág. 4)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
			materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.
Información sobre cuestiones medioambientales		102-15, 102-29, 102-31	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad Apdo. 3.3 (págs. 13 y 14)
		102-11, 102-29 y 102-30	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental Apdo. 3.1 (pág. 11)
		102-29	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales Apdo. 3.2 (págs. 12 y 13)
		102-11	Aplicación del principio de precaución Apdo. 3.4 (págs. 14 y 15)
		307-1	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales Apdo. 3.2 (págs. 12 y 13)
	Contaminación	103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO2 que afectan gravemente al medio ambiente. Apdo. 3.5.1 (págs. 15 y 16)
	416-1	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de cualquier forma de contaminación atmosférica (incluido ruido y contaminación lumínica) Apdo. 3.5.1 (págs. 15 y 16)	

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
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. 16)
	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. 16 y 17)
	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. 16 y 17)
	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. 16 y 17)
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 (págs. 17 y 18)
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	102-15, 103-2, 201-2, 305-5	Apdo. 3.5.4 (págs. 17 y 18)
	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 (págs. 17 y 18)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
	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 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo	102-8 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Brecha salarial	405-2 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		Remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)
		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 disgregada por sexo)	102-35, 102-36, 201-3 Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	402-1, 402-2	Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)	
	Empleados con discapacidad	405-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 19-22)	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	102-8	Apdo. 4.2.2 (págs. 22 y 23)
		Número de horas de absentismo	403-2	Apdo. 4.2.2 (págs. 22 y 23)
		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. 22 y 23)
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2	Apdo. 4.2.3 (págs. 23 y 24)
		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. 23 y 24) Apdo. 4.2.8 (págs. 27 y 28)
	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. 24 y 25)
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Apdo. 4.2.4 (págs. 24 y 25)
		Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	403-1, 403-4	Apdo. 4.2.4 (págs. 24 y 25)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
	Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	Apdo. 4.2.5 (págs. 25 y 26)
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Apdo. 4.2.5 (págs. 25 y 26)
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas	103-2	Apdo. 4.2.6 (págs. 26 y 27)
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 27)
		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. 27)
		Medidas adoptadas para promover el empleo	103-2, 404-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 27)
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 27)
		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. 27)
		Protocolos contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2, 406-1	Apdo. 4.2.7 (pág. 27)
	Información sobre respeto a los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	414-2	Apdo. 5.1. (pág. 29)
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso,		410-1, 412-1	Apdo. 5.2. (págs. 29 y 30)	

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa	
	medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos			
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17, 419-1, 411-1	Apdo. 5.3. (pág. 30)	
	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 colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	103-2	Apdo. 5.4. (págs. 30 y 31)	
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. 33 y 34)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103-2	Apdo. 6.2. (págs. 34 y 35)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2, 201-1, 203-2, 415-1	Apdo. 6.3. (pág. 35)	
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. 36 y 37)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	102-43, 413-1	Apdo. 7.1. (págs. 36 y 37)

Contenido de la Ley 11/2018		Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
	Las acciones de asociación o patrocinio	102-13, 203-1, 201-1	Apdo. 7.1. (págs. 36 y 37)
Subcontratación y proveedores	Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103-3	Apdo. 7.2. (págs. 37 y 38)
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9, 308-1, 308-2, 407-1, 409-1, 414-1, 414-2	Apdo. 7.2. (págs. 37 y 38)
	Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	308-1, 308-2, 414-2	Apdo. 7.2. (págs. 37 y 38)
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1, 416-2, 417-1	Apdo. 7.3. (pág. 38)
Consumidores	Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	418-1	Apdo. 7.3. (pág. 38)
	Los beneficios obtenidos país por país	201-1	Apdo. 7.4 (págs. 38 y 39)
Información fiscal	Los impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Apdo. 7.4 (págs. 38 y 39)
	Las subvenciones públicas recibidas	201-4	Apdo. 7.4 (págs. 38 y 39)

