



markttel

**Desempeño
Ambiental 2018**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	2
3.	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	3
4.	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	3
5.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS QUE MARKTEL SUSCRIBA	4
6.	DESEMPEÑO AMBIENTAL	5
	6.1. Gestión ambiental y contaminación	9
	6.1.1. Emisiones a la atmósfera	9
	6.1.2. Vertidos	12
	6.1.3. Residuos	12
	6.1.4. Ruidos	12
	6.2. Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos	13
	6.2.1. Consumos de agua	13
	6.2.2. Consumo de materias primas	13
	6.2.3. Eficiencia energética	13
	6.3. Cambio climático	15
	6.4. Biodiversidad	16

1. INTRODUCCIÓN

Marktel comenzó sus actividades en 1986 con el objeto fundamental de ofrecer un servicio cualificado de telemarketing, en un mercado incipiente pero sumamente interesante y con excelentes proyectos. Desde entonces, la empresa ha crecido y evolucionado, consiguiendo no sólo un aumento de la calidad de los servicios de Telemarketing, sino ampliando también el concepto de Call Center hacia un sentido integral: Contact Center.

Tras más de 20 años en el sector, contamos con una plantilla superior a los 4000 empleados en las sedes de España y Portugal. La organización está inmersa en un proceso de mejora continua y una cultura corporativa innovadora que nos permite mantener una estrategia de crecimiento y expansión.

La filosofía de la organización es convertirse en socio tecnológico del Cliente y acompañarle en su crecimiento.

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

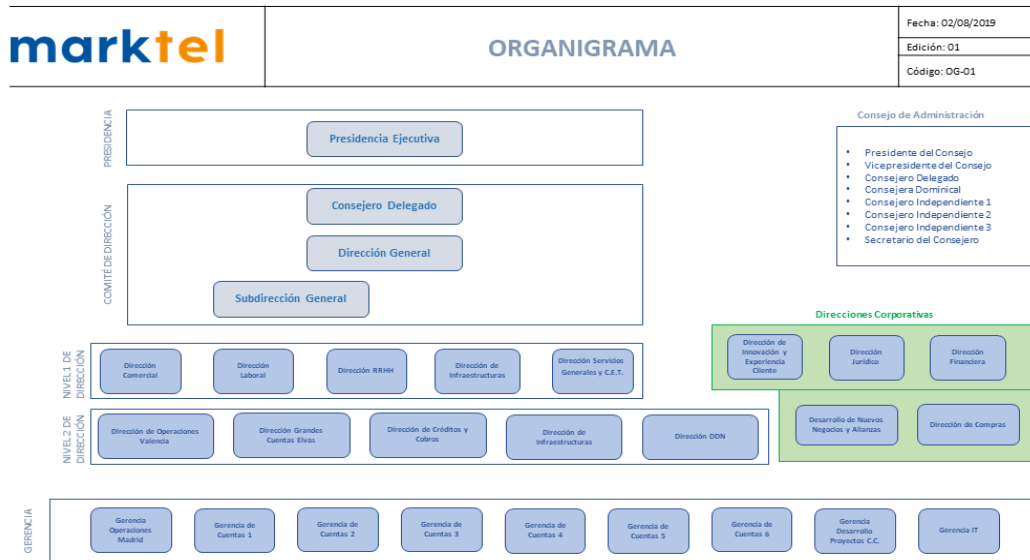
Marktel tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión según las Normas UN-EN ISO 9001, UNE- EN ISO 14001, UNE- EN ISO /IEC 27001, UNE-EN ISO/IEC 20000-1 y EA0031. Para desarrollar este Sistema, se han definido y diseñado una serie de procedimientos acordes con la operativa y el funcionamiento de la empresa que permiten que Marktel, a través de la sistemática desarrollada, no sólo alcance los objetivos marcados sino instaura un proceso de mejora continua, entre otros aspectos relevantes en lo relativo a la sostenibilidad ambiental.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión tiene como soporte los siguientes documentos:

- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Incluye la estructura organizativa de la empresa y la Política del Sistema.
- **Fichas de procesos, procedimientos e instrucciones técnicas:** Documentos en los que se detallan las actividades y se asignan responsabilidades.

El presente documento de Desempeño Ambiental se emite para comunicar a todas las partes interesadas toda la información relativa el comportamiento ambiental de nuestra organización.

3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



4. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

Las directrices que guían a Marktel en la consecución de la estrategia, se plasmas en la Política del Sistema Integrado de Gestión y son aprobadas por la Dirección de la empresa.

El objetivo último del Sistema es garantizar la calidad, el respeto al medio ambiente, la integridad, confidencialidad y correcto tratamiento a la hora de la gestión de la información, la correcta gestión del riesgo, asegurando la conformidad de nuestro servicio con las exigencias, especificaciones y requisitos establecidos en las normas que nos son de aplicación, los requeridos por el cliente, así como otro tipo de requisitos suscritos por la organización.

Se formaliza esta Política y se adjunta de este modo al presente documento:

PO-Política_Sistema_Integrado_Gestión.v5
Fecha: 05/03/2018



Marktel es una empresa dedicada a **Outsourcing de procesos de negocio (BPO), Multimedia Contact Center, Recobro y Outsourcing Tecnológico**. Por ello, Marktel ha implantado un Sistema Integrado de Gestión con el propósito de lograr la mejora continua, garantizando la calidad de sus servicios, la gestión del medio ambiente, la seguridad en la información, identificando y gestionando los riesgos, de acuerdo con los clientes y otras partes interesadas, así como los requisitos legales y los que han sido impuestos por la organización.

De esta manera, las directrices generales que surgen de esta política del Sistema Integrado de Gestión de Marktel, pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los más altos estándares a nivel internacional en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad en la Información, Gestión del Servicio y Gestión de Riesgos (UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, y EA0031) asegurando que el Sistema Integrado de Gestión cumple con los resultados previstos. Esta mejora se refleja en la continua revisión del Sistema y auditorías periódicas.
- Establecer objetivos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad en la Información, Gestión del Servicio y Gestión de Riesgos y la planificación de acciones para su consecución.
- Incluyendo criterios de medio ambiente en todas sus actividades, identificando los aspectos e impactos ambientales durante todo el ciclo de vida de éstas y las situaciones de emergencia. Además, **Marktel** se compromete a prevenir y minimizar el impacto de dichas actividades sobre el entorno, los efectos del cambio climático, fomentando el uso eficiente de la energía y los recursos adoptando medidas oportunas para prevenirlo.
- Compromiso con el estricto cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable a nuestras actividades, así como los requisitos suscritos de forma voluntaria.
- Cumplimiento de los requisitos del servicio con el fin de satisfacer a nuestros clientes, ofreciendo un servicio excelente y específico a sus necesidades, identificándonos con su filosofía, aportando nuestra creatividad y experiencia y focalizando el esfuerzo en la eficiencia operativa y en la mejora continua de los procesos y apoyándose en las tecnologías más adecuadas para cada caso.
- Asegurando la disposición de Recursos materiales necesarios, así como personal competente y formado para llevar a cabo las tareas con garantías de calidad.
- Asegurar la confidencialidad, integridad, protección y disponibilidad de la Información de la Organización.
- Analizar y gestionar los riesgos de manera adecuada, disponiendo de un método integral para su gestión en sus áreas de actividad.
- Delegando en casa persona la autoridad necesaria para, dentro de su campo de actuación, desarrolle las actividades asignadas.

La Dirección de **Marktel** se compromete a facilitar los medios necesarios para que la presente Política sea recibida, comprendida y llevada a cabo por todos los miembros de la Organización y esté disponible al público y partes interesadas comunicando así la importancia de una gestión eficaz y conforme a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión

el logo and company name." data-bbox="398 553 572 659"/>

Director General
marktel
servicio al cliente
telefónico
Luis S. Martín
© Marktel SMT, S.A.

5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS QUE MARKTEL SUSCRIBA

Marktel cumple con la Legislación vigente de aplicación y su compromiso alcanza también a cualquier otro requisito, que aun no siendo de carácter legal, se compromete a cumplir, tales como requisitos propios del cliente o de cualquier otra tipología.

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

La organización es consciente del impacto ambiental que la compañía genera debido a su labor. Es por ello que ha adoptado el compromiso con el medio ambiente previniendo y minimizando el impacto de dichas actividades sobre el entorno, los efectos del cambio climático, fomentando el uso eficiente de la energía y los recursos adoptando medidas oportuna para prevenirlo.

Así mismo, se identifican los aspectos ambientales, desde una perspectiva de ciclo de vida, tanto directos e indirectos como potenciales.

Aspectos ambientales Directos					
Etapa del ciclo de vida	Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto asociado	CONDICIONES DE OPERACIÓN	
				Normal	Anormal
1- Planificación	Reuniones	Generación de Residuos Sólidos urbanos o asimilables a urbanos	Contaminación del Suelo. Ocupación del territorio	X	
		Generación de pilas	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Consumo de energía	Agotamiento de los recursos naturales	X	
	Suministro externo	Consumo de material de oficina (folios)	Agotamiento de los recursos naturales	X	
		Consumo de materiales peligrosos (tóner impresoras, RAEEs, etc.)	Agotamiento de los recursos naturales. Posible Generación de residuos	X	
		Consumo de energía	Agotamiento de los recursos naturales	X	
	Formación	Generación de residuos sólidos urbanos o asimilables a urbanos	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Consumo de energía	Agotamiento de los recursos naturales	X	
	2. Fase de prueba/implantación	Mantenimiento de áreas	Generación de residuos de envases y restos de pintura	Contaminación del Suelo. Ocupación del territorio.	

		Generación de residuos voluminosos	Contaminación del Suelo. Ocupación del territorio.		X
		Generación de residuos de construcción y demolición	Contaminación del Suelo. Ocupación del territorio.		X
		Emisiones a la atmósfera (aire acondicionado)	Contaminación del aire	X	
		Emisiones a la atmósfera (grupo electrógeno)	Contaminación del aire		X
3. Operación	Actividades Administrativas	Consumo de energía	Agotamiento de los recursos naturales	X	
		Generación de RAAEs	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Generación de residuos de tóner	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Generación de residuos LED (iluminación)	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio		X
		Generación de residuos sólidos urbanos o asimilables a urbanos (papel de oficina)	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Consumo de energía eléctrica (SAI)	Agotamiento de los recursos naturales. Ocupación del territorio.		X
		Generación de baterías (SAI)	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio		X
		Consumo de combustible	Agotamiento de los recursos naturales.		X

			Ocupación del territorio.		
	Uso de baño	Consumo de agua	Agotamiento del recurso agua	X	
		Vertido de aguas residuales	Contaminación del agua	X	
	Uso de office	Generación de residuos sólidos urbanos o asimilables a urbanos	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	
		Consumo de agua	Agotamiento de los recursos naturales	X	
		Vertidos	Contaminación del agua	X	
Mantenimiento de equipos	Generación de RAEEs	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X		
4. Devolución del proyecto	Actividades Administrativas	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los Recursos Naturales	X	
		Generación de residuos sólidos urbanos o asimilables a urbanos (papel)	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio	X	

Aspectos ambientales potenciales		
SITUACIONES DE EMERGENCIA	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTO AMBIENTAL
Incendio y/o explosión	Generación de residuos especiales (enfermería y biológicos)	Contaminación del suelo y ocupación del territorio
	Generación de cenizas	Contaminación del suelo y ocupación del territorio
	Generación de emisiones	Contaminación atmosférica
Rotura de LED	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo y ocupación del territorio
Fuga del gas refrigerante del Aire Acondicionado con refrigerante R-410	Generación de emisiones atmosféricas	Contaminación del aire
Inundación	Generación de RAEEs	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio
	Vertido de aguas sanitarias	Contaminación del agua
	Consumo inapropiado de agua	Agotamiento del recurso agua
	Generación de RSUs	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio
	Generación de residuos inertes (mesas, etc.)	Contaminación del suelo. Ocupación del territorio

Los aspectos ambientales identificados son controlados de manera continuada a través de planes de supervisión tanto internos como externos como empresas certificadores o empresas mantenedoras autorizadas con el fin de tener información acerca de nuestro comportamiento ambiental y cumplir la legislación vigente.

Así mismo, la organización identifica, evalúa y gestiona sus riesgos ambientales.

Riesgos Ambientales		
Aspecto ambiental	Amenaza	Control
Consumo de material	Pérdida de imagen por la adquisición de productos sin la correcta aplicación de controles ambientales	Procedimiento de suministro externo donde se especifican los criterios de selección de proveedores
Generación de residuos	Sanciones por abandono, vertido o eliminación de residuos peligrosos	Contratación de gestores de residuos tanto peligrosos como no peligrosos de gestión específica
Consumo de agua	Consumo inapropiado de agua por fugas	Revisión de consumos de agua por parte de la comunidad
Residuos Biosanitarios Especiales	Incumplimiento de la correcta gestión de este tipo de residuos	Gestión con empresas externas
Emisiones asociadas al incendio	Emisiones de gases de combustión asociados al incendio	
Emisiones de gases refrigerantes	Fugas de gases refrigerantes	Control de fugas

Todos los riesgos identificados tienen asociado un punto de control con el fin de minimizar el impacto que generaría que ese riesgo se produjese, en el medio ambiente o la probabilidad de que suceda.

6.1. Gestión ambiental y contaminación

La organización, derivado de su compromiso con el medio ambiente, cumple con la legislación vigente en materia de medio ambiente, tanto en las certificaciones como inspecciones.

Los efectos sobre el medio ambiente derivados de nuestra actividad y sus mecanismos de control y gestión se detallan en los siguientes apartados.

6.1.1. Emisiones a la atmósfera

- Emisiones Directas

Las emisiones directas de gases contaminantes y de efecto invernadero se generan debido a la combustión de carburante (gasoil) por la puesta en marcha, en situaciones anormales de funcionamiento, de los grupos electrógenos y los aires condicionados.

Emisiones de GEI			
Grupo electrógeno	Potencia aparente (kva)	Potencia activa (kw/h)	Kg CO ₂ kw/h
1	150	120	33,6
2	100	80	22,4
3	110	88	24,6
4	150	120	33,6
TOTAL			114,2

(1) Los factores de conversión utilizados son los proporcionados por la metodología de cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Red Eléctrica España, SAU.

Emisiones gases (Kg) y partículas (PM)				
Grupo electrógeno	Combustible (L)	Emisiones SO ₂ (Kg)	Emisiones de Nox (Kg)	Emisiones PM
1	41	0,000000492	0,000489048	0,000098072
2	40	0,00000048	0,00047712	0,00009568
3	38	0,000000456	0,000453264	0,000090896
4	20	0,00000024	0,000238568	0,00004784

(1) El gasoil tiene una densidad (0,84 g/L)

(2) Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears (Factores de emisión de contaminantes emitidos a la atmosfera. Revisión de 24 de julio de 2017). Factor de emisión de 0,015 g SO₂ /kg de combustible, 14,910 g NO_x /kg de combustible y 2,990 g Partículas/kg de combustible

Por otro lado, no se han registrado fugas de gas refrigerante de los equipos de aire acondicionado y, por lo tanto, no hay emisiones fugitivas al respecto.

A continuación, se reflejan las emisiones derivadas de los vehículos de flota de la organización.

Emisiones de GEI

Vehículo	Consumo (L)	Kg CO2
1	840	2132,76
2	420	1066,38
3	495	1256,805
4	1400	3554,6
5	1400	3554,6
6	1400	3554,6
7	1400	3554,6
8	1400	3554,6
9	1400	3554,6
10	1400	3554,6
11	1400	3554,6
12	1400	3554,6
13	1400	3554,6

Factores de emisión propuestos por la OECC. Última actualización julio 2017.

- Emisiones Indirectas

En cuanto a las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica, la mayoría de las sedes de la organización, las emisiones indirectas generadas por este consumo son 0 debido a que la empresa comercializadora suministra energía 100% verde con 0 kh de CO2 por kWh consumido.

Por otro lado, algunas de las sedes si generan emisiones que, se detallan a continuación:

EMISIONES GEI	
Kg CO2	Comercializadora
54608,55	Iberdrola
70787,66	Endesa

En cuanto a los viajes de negocio de los empleados de la organización, estos son generalmente realizados en AVE.

VIAJES TREN	FACTOR DE CONVERSIÓN		21,1	g CO2/v*km	Tn CO2/v*km
	Km por ruta	Viajes	TOTALES		
Ruta					
Madrid-Valencia	353	580	204740	4320014	4,32
Madrid-Valladolid	189	4	756	15951,6	0,02
Sevilla-Valencia	885	4	3540	74694	0,07
Madrid-Toledo	72	4	288	6076,8	0,01
Madrid-Málaga	528	4	2112	44563,2	0,04
Madrid-Córdoba	393	8	3144	66338,4	0,07
Madrid-Albacete	253	1	253	5338,3	0,01
TOTALES	2673	605	214833	4532976,3	4,53

VIAJES AVION	FACTOR DE CONVERSION	Cálculo a través de la plataforma del ICAO (Organización de Aviación Civil Internacional)			
		Ruta	Número de pasajeros	Clase de cabina	Tipo de viaje
Madrid-Badajoz	1	Económico	Ida y vuelta	2516	178,6

Las medidas adoptadas por la organización para reducir las emisiones de GEI son la reducción de los viajes de empresa cuando pueda hacerse la reunión mediante medios alternativos como videoconferencia, comercializadoras de energías 100% verdes que generen 0 emisiones o minimizar el uso de los grupos electrógenos.

6.1.2. Vertidos

Los vertidos que se generan en los centros de trabajo de la organización son exclusivamente de aguas sanitarias derivadas de la utilización de los baños y los office de las oficinas. Las aguas residuales generadas son vertidas a la red de saneamiento municipal.

6.1.3. Residuos

La organización, se encuentra en plena implantación de un sistema de separación de residuos sólidos urbanos generados en sus oficinas. Por otro lado, los residuos de RAEEs, papel confidencial, tóner o baterías son gestionados por gestores autorizados de residuos.

Hay que indicar que, debido a su actividad, la organización genera una cantidad inferior a 10 toneladas de residuos peligrosos por lo que es pequeño productor de residuos peligrosos según lo que establece el artículo 22 del Real Decreto 833/1988.

6.1.4. Ruidos

La actividad de la compañía respecto al ruido ambiental es considerada como inocua, por lo que no es necesario llevar a cabo medidas concretas para la reducción de contaminación por dicha fuente ya que no se superan los umbrales establecidos en la legislación vigente.

Las máquinas exteriores (grupos electrógenos) cumplen con la legislación vigente en temas de ruidos y vibraciones.

6.2. Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos

La mayoría de los residuos generados en nuestros centros de trabajo son valorizables (residuos que se emplean para la obtención de nuevos materiales, o reciclado de parte de ellos, para evitar el uso de nuevas materias primas) y se corresponden a residuos sólidos urbanos.

Por ello, la organización un sistema de separación de residuos por fracciones según la comunidad autónoma correspondiente, en alguna de sus sedes y, en las restantes, se encuentra en pleno proceso de implantación de este sistema con el fin de llevar un control operacional ambiental en la generación de residuos.

Además, los equipos informáticos en buen estado, que ya no son aprovechables para la organización, son donados a colegios. Durante el periodo que nos ocupa, se han donado 20 ordenadores de sobremesa.

Con respecto a la gestión de residuos peligrosos gestionados, este año se han producido un aumento debido a la generación de tubos fluorescentes por su cambio a LED, correspondiente al plan de eficiencia energética llevado a cabo en las instalaciones.

6.2.1. Consumos de agua

La organización no tiene datos de consumo de agua ya que esta es pagada en conjunto con la comunidad. Por ello, en cuanto al control operacional del consumo de agua se ha orientado como concienciación. Para llevarlo a cabo, se han puesto carteles de concienciando sobre la cantidad de agua que se consume, dando tips de buenas prácticas, etc. en todos los grifos de los office y baños de algunas de las sedes y se encuentra en proceso de implantación en otras.

Por otro lado, por parte del Dpto. de mantenimiento se llevan a cabo controles de fugas de agua.

6.2.2. Consumo de materias primas

Los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad de la organización son equipos informáticos.

En el año 2018 se han adquirido 2294 equipos informáticos.

Por otro lado, en la política de compras existen criterios ambientales para estas tales como compra de folios reciclados, comprar los equipos que tengan un mayor ciclo de vida, y la preparación para la reutilización y arreglo de equipos antes de comprar otros nuevos.

6.2.3. Eficiencia energética

La organización mantiene un control sobre el consumo de energía en cada una de sus con el fin de obtener una mayor eficiencia energética.

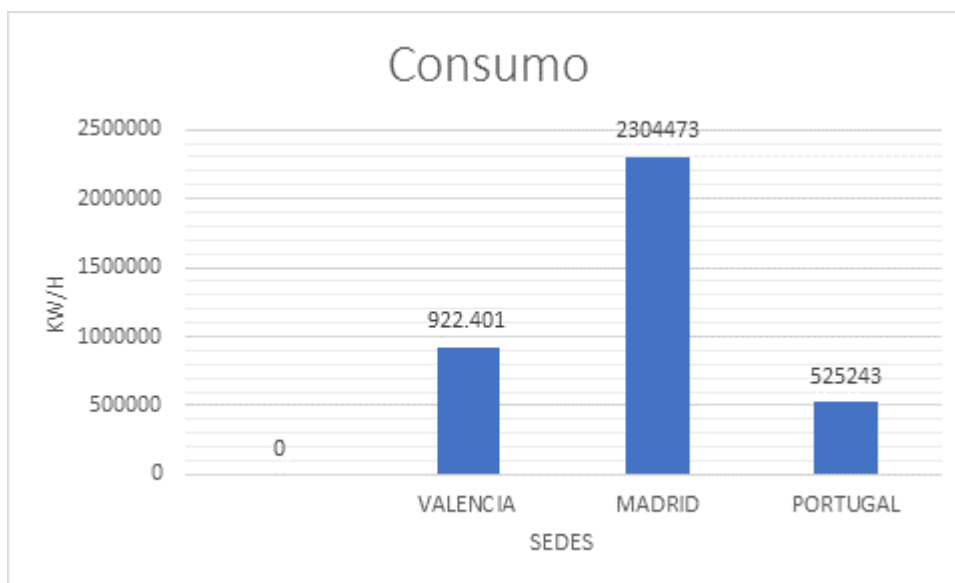
Para llevar a cabo dicho objetivo se llevan a cabo acciones que optimicen el empleo de la energía y por consiguiente reducir el consumo eléctrico y consumo de combustibles fósiles.

Así mismo, estas iniciativas tienen como fin reducir la emisión de gases de efecto invernadero por lo que se actúa con el propósito de reducir la contaminación y conservar el clima.

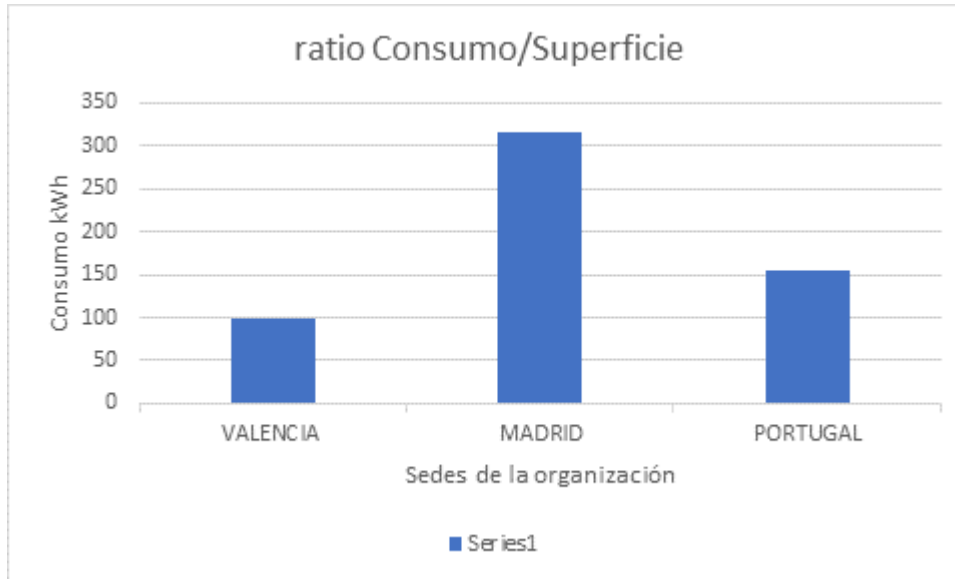
Para ello, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Control y seguimiento de los consumos eléctricos mediante los datos facilitados en las facturas de consumo eléctrico.
- Plan de renovación de luminarias por otras de tecnología más eficiente (LED), en todos los centros.
- Política de apagado de equipos al finalizar las jornadas.
- Política de apagado de luminarias en salas al finalizar las jornadas laborales.

Como resultado de dichas acciones se obtienen los siguientes consumos, agrupados por sedes:



	Consumo (kWh)	Superficie (m2)	Ratio consumo/superficie
VALENCIA	922.401	9260	99,6113391
MADRID	2304473	7300	315,681233
PORTUGAL	525243	3380	155,397337



La organización, en su estrategia económica y sostenible que está desarrollando, tiene proyectado la ejecución de llevar a cabo acciones de mejora respecto a la concienciación de los empleados respecto al consumo energético, así como medidas para reducir de manera directa e indirecta el consumo energético.

6.3.Cambio climático

La organización mantiene medidas de actuación para adaptarse al cambio climático:

- Reducción del consumo de energía eléctrica debido a la eficiencia de las nuevas instalaciones luminarias tipo LED, Lo que incide de manera indirecta en una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero en los procesos de obtención de energía eléctrica.
- Implantación en la organización campañas de concienciación sobre consumo de agua, establece planes de mantenimiento, control y vigilancia sobre las instalaciones para evitar consumos elevados debido a fugas.
- Utilización del tren como medio de transporte prioritario en los viajes de negocios, produciéndose de este modo una reducción de hasta 5 veces las emisiones a la atmósfera respecto a la utilización de otros medios de transporte como pueden ser vehículos y aviones. Lo que contribuye a la disminución del efecto invernadero.
- Uso generalizado en toda la organización de papel reciclado, reduciendo las emisiones de CO2 en un 20% en comparación con la utilización de papel no reciclado.
- Mantenimiento efectivo de los aparatos de refrigeración y grupos electrógenos minimización las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero.

- Gestión de procesos de reciclaje de los residuos generados por la compañía generando un ahorro de energía en el proceso de extracción, separación y tratamiento de los residuos cuyo resultado es la reducción en las emisiones de CO₂ atmosférico.
- Fomento de las acciones necesarias para concienciar al personal en relación a la economía circular, así como la puesta en marcha de las medidas pertinentes para reducir el impacto de los residuos generados en relación a las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

6.4. Biodiversidad

La organización considera las siguientes medidas para preservar la biodiversidad:

- **Formación y concienciación del personal sobre en el impacto que genera nuestra actividad.**

Objetivo: aumentar los conocimientos y la sensibilización del personal de la empresa respecto al cambio climático y sus consecuencias en la biodiversidad.

- **Fomentar el uso de papel con certificación FSC/PEFC, en materiales auxiliares.**

Objetivo: promover la gestión y conservación de bosques, su mantenimiento (evitar la deforestación) y por tanto preservar su flora y fauna.

- **Consumo sostenible de los recursos naturales.**

Objetivo: Fomentar la separación, gestión adecuada y reciclaje de los residuos valorizables. Promover la reutilización de materiales. Mantener los recursos naturales y reducir sus consumos.

