

**Marktel** es una empresa **Full BPO** dedicada a **Outsourcing de Procesos de Negocio, 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 los servicios que presta tanto a sus clientes como clientes finales, la gestión del medio ambiente, la seguridad en la información, identificando y gestionando los riesgos e impactos asociados a la operativa de los recursos y los procesos de la organización y planteando objetivos para el correcto cumplimiento de los Sistemas Integrados de Gestión alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Todos estos propósitos son llevados a cabo con el fin de cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, así como los requisitos legales y aquellos a los que Marktel se ha adscrito de manera voluntaria.

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

- Mejorar de manera continua del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los más alto estándares a nivel internacional en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad en la Información, Gestión de Servicio, Gestión del riesgo, Continuidad del Negocio, Centros de Contacto con el Cliente (UNE-EN ISO 9001, UNE- EN ISO 14001, UNE-EN ISO/ IEC 27001, UNE-ISO/IEC 20000-1 , UNE-ISO 31000, UNE-EN ISO 22301 y UNE-EN ISO 18295-1) asegurando que el Sistema Integrado de Gestión cumple con los resultados previstos y el alineamiento con el negocio. Esta mejora se refleja en la continua revisión del Sistema y auditorias periódicas.
- Establecer objetivos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad en la Información, Gestión de Servicio, Gestión del riesgo, Continuidad del Negocio y Centros de Contacto con el Cliente y Seguridad.
- Incluir 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. Marktel se compromete a prevenir y minimizar los impactos derivados del desarrollo de su actividad sobre el entorno natural y sobre los efectos del cambio climático. Para ello, pondremos en marcha medidas que aseguren el fomento del uso eficiente de la energía y de los recursos materiales utilizados.
- Cumplir de manera estricta con la legislación y reglamentación aplicable a nuestras actividades, así como con aquellos requisitos a los que la organización se ha suscrito de forma voluntaria.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de prestación de los Servicios.

- Cumplir con los requisitos del servicio con el fin de satisfacer a nuestros clientes, ofreciendo un servicio excelente y específico a sus necesidades, identificándonos con sus objetivos y aportando nuestra creatividad y experiencia y focalizando el esfuerzo en la eficiencia operativa y en la mejora continua y apoyándose en las tecnologías más adecuadas para cada caso.
- Asegurar la disposición de recursos materiales necesarios, así como personal competente y formado para llevar a cabo las tareas con garantías de calidad.
- Disponer de un conjunto sistemático de metodologías y prácticas probadas que incrementen la capacidad de respuesta ante situaciones de desastre y/o incidentes disruptivos no deseados, incrementando la resiliencia y asegurando a un nivel predeterminado recuperar la continuidad operacional con el menor impacto al negocio.
- Hacer un uso responsable de los recursos materiales y energéticos y minimizar la generación de residuos
- Llevar a cabo un control exhaustivo de los consumos y residuos generados, sustituyendo materiales y realizando cambios en los procesos por otros menos perjudiciales con el medio ambiente
- Asegurar la prevención y minimización de los riesgos laborales significativos manteniendo un compromiso de mejora continua de la actuación preventiva.
- 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.
- Poner en marcha los controles necesarios para minimizar y controlar los riesgos en lo referente a la Seguridad y Salud en el trabajo de todos nuestros empleados.
- Salvaguardar los intereses de las partes interesadas, de los empleados y de la empresa.

- Fomentar la información, formación y concienciación del personal en relación con el desarrollo operativo de la actividad de la empresa, así como en todos aquellos ámbitos que sea necesario.
- Delegar en cada persona la autoridad necesaria para que, 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.

La política integrada está documentada, implantada y es revisada por la Dirección con el fin de garantizar su continua adecuación.

Madrid, a 05 de marzo de 2020

**MOLINA  
CARRON  
MIGUEL  
ANGEL -  
52754267H**

Firmado digitalmente por  
MOLINA CARRON  
MIGUEL ANGEL -  
52754267H  
Fecha: 2020.03.05  
16:47:55 +01'00'

D. Miguel Ángel Molina Carrón

Consejero Delegado de Marktel