



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

MARKTEL

ÍNDICE

1.	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
2.	BASES DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	2
3.	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	3
3.1.	Objetivos estratégicos:	3
3.2.	Líneas de actuación:	4
3.2.1.	Estructura organizativa:	4
3.2.2.	Ámbito Social:	4
3.2.3.	Ámbito medioambiental:	6
3.2.4.	Ámbito económico:	7
4.	DESARROLLO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	9
5.	EVALUACIÓN	9
6.	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO	9
7.	REVISIÓN Y MODIFICACIONES	10
8.	APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA	10

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política de Responsabilidad Social Empresarial tiene por objeto:

- a) Establecer formalmente los principios que guiarán el desarrollo responsable y sostenible de las actividades de Marktél en sus vertientes social, económica, ambiental y en lo relativo a la estructura organizativa de la compañía.
- b) Fomentar en Marktél una cultura de responsabilidad empresarial que contribuya a la creación de valor de forma sostenible para la organización y para sus grupos de interés.

Esta Política Corporativa estará complementada por políticas y normas internas de gestión, relativas tanto a las áreas operativas como funcionales de Marktél.

Marktél es responsable de integrar la Política de Responsabilidad Social Empresarial en la estrategia del negocio, estando implicada en la aceptación, impulso e implantación de dicha política la alta dirección, Presidencia y Consejo de Administración

Así mismo, la presente Política es de obligado cumplimiento para todas las empresas y profesionales que integran Marktél.

La Política será revisada periódicamente por el comité de RSE, para impulsar el cumplimiento de las directrices establecidas en la misma y para incorporar las actualizaciones necesarias a fin de alinearla con las expectativas y prioridades de los grupos de interés.

2. BASES DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Marktél integra la Responsabilidad Social Empresarial en su estrategia de negocio, apoyándose en los **principales valores** de la compañía: Innovación, transparencia, Integridad, responsabilidad medioambiental y desarrollo sostenible.
- Compromiso en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Pacto Mundial. Marktél está adherida desde 2013 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por el que se compromete como socio integrante, a incorporar en su estrategia prácticas para el cumplimiento de los diez principios de conducta y acción sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- En la Política se recogen los distintos principios que dan respuesta a las necesidades y expectativas de los **Grupos de Interés** de Marktél.

GRUPOS DE INTERES DE MARKETEL	
Consejo de Administración/Socios Accionistas	
Clientes	
Proveedores	Críticos
	No Críticos

Comité de Dirección	
Representantes de los trabajadores	
Empleados	Operaciones
	Estructura
Autoridades y Administraciones Públicas	
Sociedad	Entorno local
	Entorno empresarial
	ONGs y Entidades Sociales

- Las **líneas de actuación** que se reflejan en la presente política corresponden a los ejes que tomamos de referencia en el Plan de Responsabilidad Social Empresarial aprobado por el comité de RSE de Marktel:
 - Estructura Organizativa
 - Social
 - Ambiental
 - Económico
- Marktel cuenta con una **matriz de materialidad** alineada con los criterios establecidos por *Global Reporting Initiative (GRI)*, que refleja los aspectos más relevantes para la compañía con base en su impacto sobre el entorno en el que se enmarca su actividad, y lo que es pertinente para sus grupos de interés. Este análisis ha servido de punto de partida para la confección de la presente Política.

3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1. Objetivos estratégicos:

Los principales objetivos de la Política de RSE se resumen a continuación en base a las diferentes líneas de actuación tomadas como referencia:

- a) Eje de la estructura organizativa:
 - Disponer de órganos de gobierno RSE
 - Definir una cultura organizacional socialmente responsable
- b) Eje Social:
 - Desarrollo humano y formación
 - Salud, seguridad y bienestar en el trabajo
 - Calidad del empleo
 - Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación
- c) Eje Medioambiental:
 - Eficiencia energética

- Gestión de residuos
- d) Eje Económico:
- Desempeño económico
 - Presencia en el mercado
 - Transparencia, anticorrupción y competencia desleal

3.2. Líneas de actuación:

3.2.1. Estructura organizativa:

La estructura de gobierno de la organización es responsable de la definición de la estrategia empresarial, lo que conlleva una responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental. Por ello es importante para Marktel implicar a todos los niveles de la compañía en un modelo de negocio sostenible.

- **Órganos de gobierno de RSE:**

Marktel dispone de una estructura organizativa propia que desarrolla estrategias de negocio en materia de RSE.

Con el fin de impulsar la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la actividad de Marktel, el Comité de Dirección, ha decidido constituir un **Comité de RSE**, órgano interno permanente, de carácter informativo y consultivo, desde el que se elaboran, actualizan e implantan las políticas y estrategias en materia de RSE.

- **Cultura organizacional socialmente responsable:**

Como punto de partida de esta cultura organizacional Marktel se unió a la iniciativa del **Pacto Mundial** de Naciones Unidas en 2013 comprometiéndose con el cumplimiento de los 10 principios y con el calendario 2030 para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde entonces, Marktel se ha implicado en el desarrollo de estrategias, objetivos y planes concretos que se materializan en acciones que permiten la evolución de la organización bajo una perspectiva de sostenibilidad.

3.2.2. Ámbito Social:

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera. En este sentido, Marktel ha dado prioridad a varias líneas de actuación con repercusión directa sobre las personas que integran la compañía.

- **Desarrollo Humano y formación:**

Marktel considera necesario proporcionar a los empleados acceso al desarrollo de habilidades, formación, aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria.

Por ello promueve la creación de un entorno de trabajo que favorece el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Algunas de las líneas de actuación en este sentido son las siguientes:

- La Compañía apuesta por la formación, como uno de los pilares básicos para su crecimiento. La formación está dirigida a todos los empleados, tanto personal de operaciones (teleoperadores) como trabajadores de estructura.
- La formación del personal de operaciones está constituida por cursos que se diseñan a medida para cada servicio, e incluyen temáticas que cubren todos los aspectos relevantes en el trabajo diario de los empleados.
- Los programas de formación incluyen acciones específicas para las nuevas incorporaciones que han de superar un curso de formación inicial antes de incorporarse a trabajar en el servicio. Con ello se asegura la adecuada preparación de la persona para desarrollar las funciones específicas del puesto.
- Markt el apuesta por la promoción interna del personal, por ello, la mayor parte de puestos de coordinación y supervisión del área de operaciones son cubiertos internamente con empleados con aptitudes, resultados, implicación, disponibilidad y capacidad para acometer nuevas funciones y abarcar nuevos retos. En los últimos años han aumentado progresivamente las personas promocionadas en todas las sedes donde Markt el está presente.

- **Salud, seguridad y bienestar en el trabajo:**

Markt el tiene entre sus objetivos promover y mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social de los empleados y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales.

- Formación/información a los trabajadores. La empresa trabaja por la concienciación y formación de sus empleados en materia de seguridad laboral, con la puesta en marcha de iniciativas formativas y campañas de información que favorecen este hecho.
- Evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo e instalaciones: Desde el área de prevención de riesgos laborales de Markt el se realizan evaluaciones periódicas en las distintas sedes para asegurar el estado óptimo y el cumplimiento normativo de los puestos de trabajo y de las instalaciones. Se persigue un Entorno Laboral Saludable, sustentado en un proceso de mejora continua para lograr un espacio que proteja, promueva y apoye el bienestar de los trabajadores.
- Prevención de situaciones conflictivas. Markt el ha implementado un Protocolo de prevención y erradicación del acoso sexual y por razón de sexo que tiene por objeto establecer medidas necesarias para prevenir este tipo de situaciones y determinar concretamente las actuaciones a llevar a cabo en caso de que se produzcan.

- **Calidad del empleo:**

Markt el se compromete a poner en marcha iniciativas para garantizar que el empleo ofrecido es legal, seguro, decente y justo, y que los empleados tienen libertad de asociación y negociación colectiva.

- Markt el cumple de manera estricta con la legislación de aplicación con relación a los procesos de calidad del empleo, además de con diferentes estándares y normas internacionales de reporting que aseguran que el empleo se desarrolla en condiciones legales, justas y seguras. Markt el trabaja bajo las premisas recogidas en diferentes estándares ISO en materia de calidad del empleo, en concreto en las normas UNE-EN ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, UNE-EN ISO

18295-1:2017, Centros de Contacto Cliente y UNE-EN ISO 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad en la Información.

- La organización reporta información respecto al eje social y ambiental según los estándares GRI en cumplimiento de la Ley 11/2018
- Existe libertad de asociación y negociación colectiva del convenio
- Se desarrollan políticas internas y planes que garantizan la calidad del empleo desde diferentes perspectivas, respetando la individualidad del empleado sin discriminación por motivos de sexo, raza, religión, ideología, etc.

- **Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación**

Marktél dispone de recursos que proporcionan un entorno laboral libre y seguro donde se fomentan los principios de diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación a través del desarrollo de políticas que integran los principios anteriormente nombrados, así como la puesta en marcha de programas que fomentan la inserción de persona en riesgo de exclusión. Las iniciativas que emprende para lograrlos son las siguientes:

- o El acceso a empleo en Marktél tiene las mismas facilidades tanto para hombres, mujeres como para personas con diversidad funcional, no siendo discriminada ninguna candidatura. En los procesos de selección se atiende exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades de la empresa.
- o Marktél colabora con diversas instituciones, organismos y entidades para poner en marcha iniciativas dirigidas a promover la integración sociolaboral en igualdad de condiciones de los colectivos en riesgo de exclusión.
- o Desde el punto de vista de la igualdad de género, Marktél ha implantado un plan de igualdad con medidas específicas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y para prevenir y erradicar aquellos comportamientos discriminatorios, por razón de sexo.

3.2.3. **Ámbito medioambiental:**

El eje de actuación medioambiental se centra en la mejora de la eficiencia y la adecuada gestión de los insumos derivados de la actividad de la organización, todo ello conduce a un mismo fin: la reducción del impacto negativo sobre el medio ambiente, fundamentalmente desarrollando estrategias que permitan la reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera, contando para ello con planes que actúan sobre el foco tanto directo de la actividad, como indirecto de los procesos que apoyan la operativa de la organización y la intención de causar un impacto positivo a medio y largo plazo, contribuyendo de un modo u otro al entorno en el que operamos. Derivado de este compromiso, en el año 2017, la organización obtuvo la Certificación UNE-EN ISO 14001.2015, respecto a su Sistema de Gestión

Ambiental y desde el año 2019 reporta información en este sentido bajo la metodología recogida en los estándar GRI en el informe anual de Estado de Información no Financiera.

- **Eficiencia energética**

Marktel ha desarrollado, y desarrolla distintos protocolos y estrategias, alineadas con la legislación de aplicación y diferentes normativas y estándares internacionales con el fin de disminuir las emisiones de CO₂ asociadas al consumo energético de la organización para ello:

- Lleva a cabo auditorías energéticas de manera periódica que permitan conocer los focos necesarios de actuación que permitan una reducción significativa en los consumos, lo que repercute de manera directa en el impacto generado por la organización en este sentido.
- Trabajamos en el desarrollo e implantación de planes que permitan mejoras en cuanto a reducción de emisiones y eficiencia de nuestro parque automovilístico, migrando a sistemas de *renting* de vehículos respetuosos los cuales cuenten con distintivo ambiental ECO/0.
- Estamos inmersos en un proceso de mejora de eficiencia energética en cuanto al tipo de luminaria utilizada, migrando a un sistema 100% LED, lo que permitirá, por un lado, una reducción del consumo energético y una reducción de las emisiones de CO₂ atmosférico, y por otro lado la reducción de la cantidad de los residuos generados, debido a que este tipo de iluminación tiene un tiempo de vida superior a las luminarias tipo fluorescentes clásicas.

Desde el punto de vista de monitoreo de consumos y por ende, de emisiones, se trabaja por implantar un sistema de monitorización continua que permitirá conocer, en todas las sedes de la organización en tiempo real el consumo que se está llevando a cabo en kwh, lo que permitirá tener un mayor control sobre las acciones a tomar a fin de mejorar la eficiencia energética de la organización.

- **Gestión de residuos**

Todo el personal de la organización es consciente del impacto de la actividad en la organización y de la necesidad de ser consecuentes con nuestra interacción con el medio, es por ello que, a fin de reducir nuestra huella en el medio ambiente, desde el seno de la empresa, se llevan a cabo:

- Desde el año 2017, contamos con la certificación UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
- Marktel, desde el año 2019, es una empresa colaboradora de Ecoembes. Disponemos de proveedores especializados en el tratamiento de residuos especiales como RAES, SAIs, residuos peligrosos, luminaria, etc.
- Diseñamos estrategias que permitan disponer de un Sistema de Reciclaje Integral en la organización separando en origen diferentes fracciones en función de la normativa local, regional, estatal de aplicación.

3.2.4. **Ámbito económico:**

- **Desempeño económico**

Marktél cree en un modelo de negocio sostenible, en el que la búsqueda de la rentabilidad va de la mano con la contribución al progreso y al bienestar de las comunidades en donde está presente. Por ello, la política de RSE destaca dos aspectos principales en cuanto al desempeño económico de Marktél:

- *Transparencia:* Marktél ha definido varios canales de comunicación adaptados a cada Grupo de Interés a través de los cuales se informa sobre los aspectos más relevantes de la compañía. Entre ellos destacan los Informes de Estados no Financieros y de Progreso, así como las memorias de sostenibilidad. En todos ellos se identifican los criterios de materialidad de la compañía y se priorizan las inquietudes e intereses de cada Grupo de Interés identificado.
- *Sostenibilidad:* para Marktél la satisfacción de sus clientes se encuentra en la prioridad de su desempeño diario. Es por ello que se esfuerza por establecer sistemas de medición de la calidad de los servicios aportando valor al negocio. Para ello, tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la norma internacional UNE – EN ISO 9001:2008. El sistema está orientado a la mejora continua y establece controles exhaustivos en los procesos de gestión de centros multicanales de atención a Clientes, gestión de recobro telefónico y servicios de back office. Igualmente, Marktél fomenta el desarrollo de procesos innovadores para ofrecer servicios de outsourcing con las mejores soluciones tecnológicas.

Por otro lado, el crecimiento alcanzado en los últimos años por Marktél nos ha permitido seguir apoyando el desarrollo de las comunidades locales donde opera, con nuevos contratos a proveedores de la zona, el pago de impuestos, la contratación de trabajadores y el desarrollo de iniciativas sociales. De esta manera, Marktél apoya y contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades locales donde se encuentra presente aportando valor a la sociedad y favoreciendo el estado de bienestar.

- **Presencia en el mercado**

Nuestro valor de marca radica en nuestra misión, visión y valores, nuestra estrategia basada en ofrecer a nuestros clientes una CX/UX satisfactoria alineados con los más altos estándares internacionales en cuanto a calidad y ofrecer soluciones innovadoras basadas en tecnologías de vanguardia, todo ello, desde una perspectiva de crecimiento responsable y de causar un impacto positivo en el entorno en el que operamos. El desarrollo sostenible como parte del ADN de nuestra gestión, logrando disponer de un carácter diferenciador, alineándonos con las necesidades de la sociedad y creando alianzas que contribuyendo al equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

- **Transparencia, anticorrupción y competencia desleal**

Los principios de actuación de transparencia, anticorrupción y competencia desleal de la organización, se basan en políticas internas de actuación en este ámbito, así como en el Código ético disponible, en este sentido, desde Marktél, trabajamos en los siguientes ejes:

- Cumplimiento de la legislación, actuando alineadamente conforme a los valores recogidos en el código ético de la organización.
- Promoción de la cultura de cumplimiento legal en la organización, lo que favorece la lucha contra la corrupción y prevención de delitos.
- Implementar modelos de control y prevención de delitos y programas antrifraude de manera transversal en todas las empresas amparadas bajo la marca Marktél
- Dar la adecuada formación sobre ética y cumplimiento, a través de diferentes canales que permitan la capilaridad de estos preceptos en todos los miembros de la organización.
- Disponer y fomentar el uso del canal de denuncias anonimizado, en todos los niveles de la organización sobre posibles delitos que se estén cometiendo en el seno de Marktél en este sentido
- Analizar e investigar, cualquier denuncia sobre una conducta contraria al Código Ético o la normativa de aplicación, aplicando el principio de confidencialidad, no represalia y protección de datos de carácter personal a todas las personas afectadas por el proceso de investigación, prestando especial atención al denunciante y al denunciado.
- Colaborar con las Fuerzas de Seguridad del Estado o con cualquier cuerpo jurídico y/o administrativo en relación con la investigación de supuestos hechos delictivos por parte de empleados y administradores de la organización
- Imponer las medidas disciplinarias correspondientes a las personas responsables de conducta o comportamientos corruptos, o que contravengan lo dispuesto en el Código Ético de la organización y a quienes, con su comportamiento o práctica laboral encubran y/o obstaculicen la investigación o el esclarecimiento de hechos presuntamente delictivos, todo ello conforme al régimen sancionador aplicable en la jurisdicción de referencia

4. DESARROLLO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

Corresponde al Comité de RSE de Marktél, y en última instancia al Presidente del mismo, controlar la implantación, desarrollo y cumplimiento de la presente Política en toda la compañía, así como coordinar la implantación de programas u otras acciones de Responsabilidad Social Empresarial orientadas a la creación de valor sostenible.

5. EVALUACIÓN

El Comité de RSE evaluará anualmente el cumplimiento y eficacia de esta Política y de los programas y acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se ejecuten en todo Marktél en la correspondiente Memoria Anual de Actividad del comité de RSE.

6. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO

Corresponde al Departamento de Marketing y Comunicación, en colaboración con el Comité de RSE, las acciones de difusión, formación y comunicación oportunas para garantizar el efectivo conocimiento de la presente Política, así como de cualquier norma interna que desarrolle la misma, incluyendo su eventual difusión y publicación interna o externa en los distintos medios de los que Marktél dispone.

Marktél cuenta con múltiples cauces y herramientas de comunicación y participación de los distintos grupos de interés. Estos canales garantizan que los grupos de interés serán atendidos en tiempo y forma por el personal de la organización con competencias en la materia.

La organización cuenta con instrumentos y canales de comunicación y contacto que se encuentran a disposición del público a través de la página web corporativa.

Desde el seno de la organización se fomenta la transparencia en la difusión de información a los grupos de interés, adoptando en todo momento prácticas de comunicación responsables.

7. REVISIÓN Y MODIFICACIONES

1. Esta Política Corporativa será revisada periódicamente, por el Comité de RSE.
2. Cualquier modificación de la presente Política partirá del Comité de RSE de la compañía y será aprobada en reunión ordinaria/ extraordinaria por la mayoría de los miembros del comité.

8. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

1. La presente Política de RSE fue aprobada por el Comité de RSE, en su reunión de fecha 16 de septiembre de 2020, entrando en vigor y estando vigente desde ese día para todo Marktél.
2. Cualquier modificación de la presente Política habrá de ser aprobada por mayoría absoluta por el Comité de RSE