

markt el	POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/10/2024
		Edición: 11
		Código: PO-SI-01. v11

markt

Política



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Marktel es una empresa de Full BPO especializada en Outsourcing de Procesos de Negocio, Multimedia Contact Center, Recobro y Outsourcing Tecnológico. Comprometidos con la excelencia en el servicio, hemos implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) orientado a la mejora continua. Este sistema asegura la calidad de nuestros servicios, tanto para nuestros clientes como para sus usuarios finales, y gestiona de manera efectiva el medio ambiente, la seguridad de la información y la privacidad.

Nos dedicamos a identificar y gestionar los riesgos e impactos asociados a nuestros recursos y procesos, estableciendo objetivos alineados con nuestra estrategia organizacional. Nuestra meta es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, así como cumplir con los requisitos legales y las normas voluntarias a las que Marktel se adhiere.

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 forma 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 y Privacidad, 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-EN/IEC 27701, 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 y Privacidad, Gestión de Servicio, Gestión del riesgo, Continuidad del Negocio y Centros de Contacto con el Cliente.
- Marktel se compromete a integrar criterios medioambientales en todas sus actividades, considerando los aspectos e impactos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestras operaciones y en situaciones de emergencia. Nuestra estrategia incluye:
Prevención y Minimización de Impactos: Nos dedicamos a prevenir y minimizar los impactos de nuestras actividades sobre el entorno natural y a abordar los efectos del cambio climático. Para ello, implementamos medidas que fomentan el uso eficiente de la energía y los recursos materiales.
Uso Responsable de Recursos: Promovemos un uso responsable de los recursos materiales y energéticos, buscando minimizar la generación de residuos. Llevamos a cabo un control exhaustivo de los consumos y residuos generados, sustituyendo materiales por opciones menos perjudiciales para el medio ambiente.
Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Integramos principios de sostenibilidad en todas nuestras operaciones, promoviendo la protección ambiental y la mejora continua en el uso eficiente de recursos, así como la responsabilidad social en nuestras actividades.
- 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.
- Marktel se compromete a actuar con integridad y ética en todas sus operaciones, promoviendo una cultura de transparencia y cumplimiento normativo.
- Garantizar la protección y el respeto de la privacidad de los datos personales que gestiona, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables y adoptando las mejores prácticas de seguridad y tratamiento responsable de los datos.
- 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.
- Fomentamos relaciones colaborativas y responsables con nuestros proveedores, asegurando que compartan nuestros valores y estándares de calidad, sostenibilidad y ética.
- 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.
- Trabajar por la correcta gestión de los objetivos en conflicto de la organización.
- Marktel se compromete a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos sus empleados. Promovemos la concienciación sobre la importancia de la seguridad y salud en nuestras actividades diarias, asegurando que se cumplan las normativas y mejores prácticas en esta área.
- Garantizamos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la implementación de políticas de ciberseguridad avanzadas, controles periódicos de vulnerabilidad y respuesta rápida ante incidentes.
- Analizar y gestionar de manera proactiva los riesgos, implementando un enfoque integral que permita identificar, evaluar y mitigar eficazmente los riesgos en todas nuestras áreas de actividad, garantizando la continuidad y el éxito de nuestras operaciones.
- Salvaguardar los intereses de las partes interesadas, de los empleados y de la empresa.
- Invertimos en el desarrollo continuo de nuestros empleados, no solo a nivel técnico, sino también en habilidades de liderazgo y bienestar, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y motivador.
- Garantizar que todos nuestros empleados posean la competencia y formación necesarias para cumplir con los más altos estándares de calidad, invirtiendo en su desarrollo continuo y asegurando que estén actualizados con las mejores prácticas y normativas vigentes.
- Delegamos en cada persona la autoridad y responsabilidad necesarias para que, dentro de su campo de actuación, puedan desarrollar de manera efectiva las actividades que les han sido asignadas, fomentando la autonomía, la toma de decisiones informada y el compromiso con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, siempre en alineación con los valores y estándares de la empresa.

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.