



marktel

# Informe de progreso

Responsabilidad  
Social Empresarial

2017



## ÍNDICE

<b>CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO</b>	<b>3</b>	<i>Conciliación de la vida profesional y personal</i>	<i>37</i>
<b>SOBRE MARKTEL</b>	<b>5</b>	<i>Buen ambiente laboral</i>	<i>39</i>
<b>ACERCA DEL INFORME</b>	<b>8</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS 3: SOCIOS/ACCIONISTAS</b>	<b>41</b>
<b>GRUPO DE INTERÉS 1: CLIENTES</b>	<b>11</b>	<i>Satisfacción de las expectativas</i>	<i>43</i>
<i>Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles</i>	<i>12</i>	<b>GRUPO DE INTERÉS 4: COMUNIDAD</b>	<b>45</b>
<i>Satisfacción y relación duradera con el cliente</i>	<i>16</i>	<i>Invertir en las generaciones futuras</i>	<i>46</i>
<i>Transparencia en el ejercicio de la actividad con el cliente</i>	<i>18</i>	<i>Alianzas entre asociaciones y empresas</i>	<i>49</i>
<i>Tratamiento óptimo de las bases de datos (LOPD)</i>	<i>20</i>	<b>GRUPO DE INTERÉS 5: MEDIO AMBIENTE</b>	<b>52</b>
<b>GRUPO DE INTERÉS 2: EMPLEADOS</b>	<b>23</b>	<i>Optimizar el uso de papel y controlar el volumen de materiales impresos</i>	<i>54</i>
<i>Inserción de personas con discapacidad (La Ley General de Discapacidad, antigua LISMI)</i>	<i>25</i>	<i>Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde operamos y uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</i>	<i>55</i>
<i>No discriminación por discapacidad, género, raza o edad y mejora de la diversidad de la plantilla</i>	<i>27</i>	<b>GRUPO DE INTERÉS 6: ADMINISTRACIÓN</b>	<b>57</b>
<i>Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados</i>	<i>31</i>	<i>Rechazo de cualquier tipo de soborno, tráfico de influencias y corrupción</i>	<i>59</i>
<i>Seguridad y salud en el lugar de trabajo</i>	<i>34</i>	<b>GRUPO DE INTERÉS 7: PROVEEDORES</b>	<b>61</b>
<i>Identificación del empleado con la entidad</i>	<i>36</i>	<i>Contratar proveedores de servicios que cumplan con los derechos humanos</i>	<i>63</i>
		<b>RESUMEN ACTIVIDAD RSE MARKTEL</b>	<b>65</b>



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

*Estimados amigos:*

*Como todos los años, éste que comenzamos, lo iniciamos con la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial. Como hemos comentado muchas veces, es algo ya innato, consustancial con la Empresa, el desarrollo continuado sostenible que es altamente positivo para Marktel y para nuestra sociedad a la que aportamos nuestra pequeña colaboración.*

*El pasado año, nuestro comité de ética ha continuado trabajando para analizar y poner en práctica las medidas necesarias para seguir garantizando que nuestra actividad se realiza acorde con los valores y principios que definen nuestra cultura corporativa en lo concerniente a la gestión*

*de los Recursos Humanos, la calidad y profesionalidad de los procesos, la orientación al cliente y el compromiso adquirido con la sociedad.*

*En esta línea, en Marktel mantenemos el compromiso con el empleo y la igualdad de oportunidades, así como con el desarrollo de carrera de nuestros profesionales en un entorno de trabajo motivador y competitivo. Igualmente, en colaboración con la Fundación Progres, promovemos la integración socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión bajo una perspectiva inclusiva que contribuye al progreso de la sociedad en la que ejercemos nuestra actividad.*

*Es importante subrayar el esfuerzo que venimos realizando en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa encuadrado en una colaboración y un diálogo constante con los trabajadores y con los representantes sindicales, que han mostrado su voluntad de colaborar con la Empresa, con el objetivo de mejorar en todos sus aspectos el desarrollo del trabajo diario. Son constantes las iniciativas que en este sentido se han venido desarrollando en los diferentes Centros, algunos con notable éxito como la Fiesta de los Reyes Magos para los niños, Festivales de Carnaval, Recogida*



*de Alimentos, etc. Cerramos el año con 5.000 puestos de trabajo, Esto significa un incremento de mil puestos de trabajo más en comparación con el pasado año, con lo que ello representa de crecimiento, producto del esfuerzo, de todos, y cada uno de los que componen la Empresa con nuevas instalaciones que soportan dicho crecimiento con un incremento en el presente año de las actividades a desarrollar en colaboración con el Centro Especial Tutelar.*

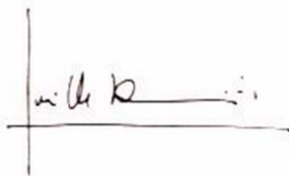
*Esta actuación viene complementada con una continua formación profesional que hace que los que van a incorporarse en un nuevo puesto de trabajo como los ya existentes vean enriquecida su formación con la implantación de nuevas tecnologías y nuevos métodos de trabajo que se traducen en un mejor servicio a nuestros clientes y al aumento paulatino que venimos teniendo en su nivel de satisfacción.*

*Solo me queda dar las gracias a todos por su esfuerzo y por su colaboración, sin los cuales no podríamos situarnos en una senda de crecimiento y consolidación que tanto deseamos.*

*Un cordial saludo,*

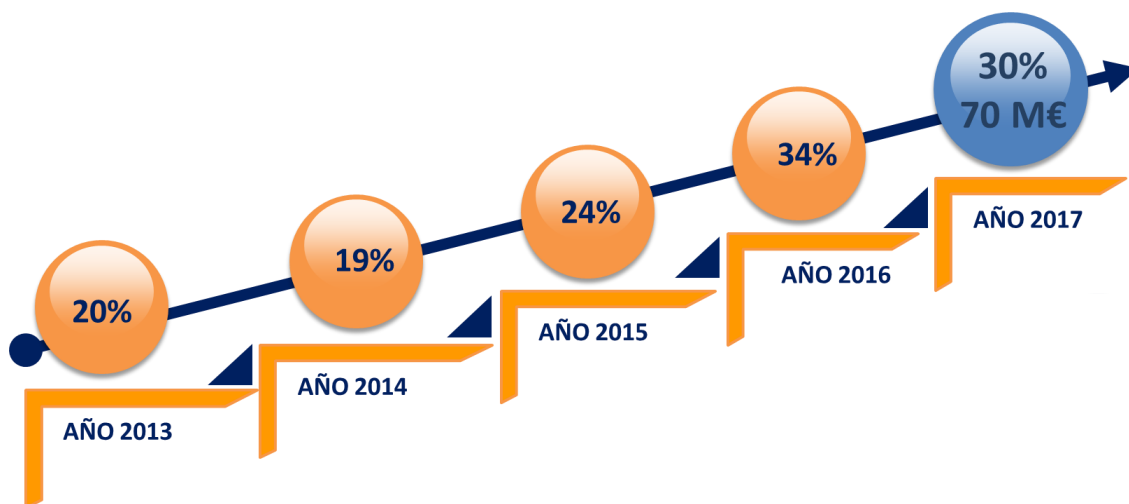
Fdo.: D. José M<sup>a</sup> Horrillo López del Rey

Presidente

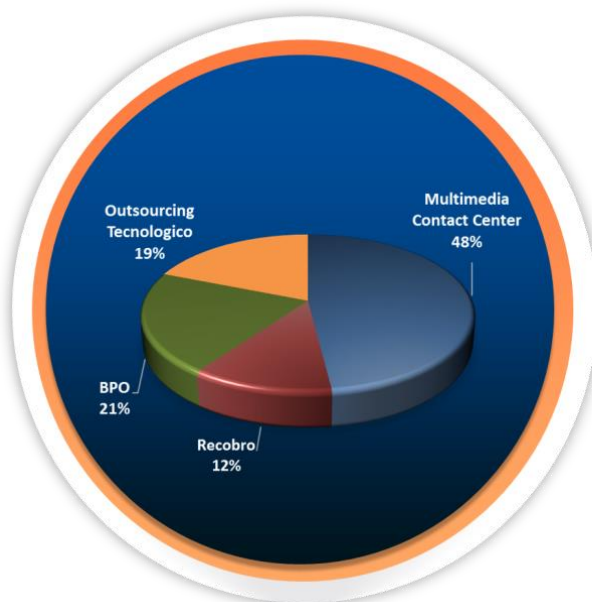
A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'José M. Horrillo López del Rey', is written over a horizontal line. A vertical line intersects the horizontal line on the left side of the signature.

## SOBRE MARKTEL

### 1. Cifras y evolución:



### 2. Áreas de negocio:



	<b>VENTA Y CONTRATACIÓN</b> Comercialización de bienes y servicios Venta Directa y Venta Cruzada Concertación de Visitas Gestión de Pedidos Verificación de Ventas o Verificación por Terceros.
	<b>ATENCIÓN Y SOPORTE</b> CAC - Centros de Atención al Cliente CAU – Centros de Atención a Usuarios Help Desk y Soporte Técnico
	<b>FIDELIZACIÓN RETENCIÓN</b> Incremento de Valor Cartera Retención de Clientes Gestión de Reclamaciones Up-grade / Down-grade Portabilidad / Anticipadas
	<b>RECOBRO Y FRAUDE</b> Gestión amistosa de impagados Gestión especializada en recobro Ámbito prejudicial y judicial Recuperación de IVA Venta de Cartera Fallida Gestión de Fraude

### 3. Presencia:

## 10 centros con más de 3.600 posiciones



### 4. Estrategia y gobierno:

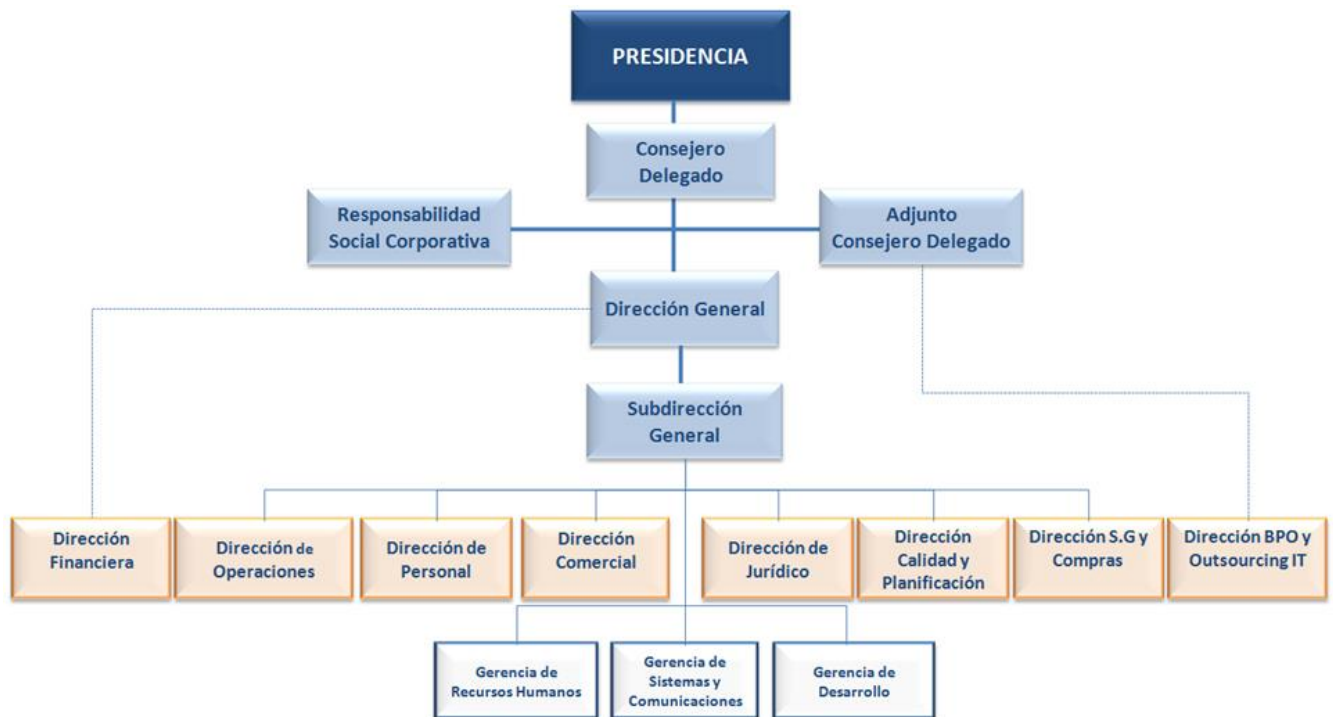
Los miembros de la junta directiva de Marktel han sido los fundadores del Comité Ético, y por tanto, han sido los pioneros en la implantación de medidas afines a Los 10 Principios en las diferentes políticas rectoras de la compañía.

Dentro del Reglamento de Régimen Interno del Comité de Ética, se obliga a sus miembros, a la elaboración de una memoria en la que se hace un seguimiento con diferentes datos de la implantación de estos 10 Principios, por lo que se puede afirmar que el seguimiento del progreso



en la implantación de los 10 Principios por parte de los Directivos de Marktel es real y efectiva.

En el año 2013 Marktel afianza esta intención dando un paso más al unirse como miembro de la Red Española del Pacto Mundial. Desde entonces, año tras año, este compromiso ha continuado renovándose, y afianzándose.



## ACERCA DEL INFORME

### Metodología:

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier Organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

Para la elaboración del siguiente Informe de Progreso se han desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:



**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.



**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.



**Herramientas:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.



**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).



El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

## Aspectos destacados de nuestro Informe de Progreso:

### 1. RELACIÓN DE NUESTRA ACTIVIDAD CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNCIAL:

Los 10 Principios del Pacto Mundial derivan de las declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal:

#### Derechos Humanos



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

#### Normas Laborales



3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

#### Medio Ambiente



7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

#### Anticorrupción



10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

## 2. VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).

En septiembre del año 2015 Naciones Unidas presentó la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que sustituyen a los ODM como metas del desarrollo mundial hasta 2030.



En el presente informe, Marktel hace alusión a los ODS con los que se relaciona cada acción desarrollada.

## 3. LOS GRUPO DE INTERÉS.

Los grupos de interés que Marktel mantiene en la actualidad son los siguientes:



## Difusión del Informe de Progreso:

El informe de Progreso se está difundiendo a través del Comité de Ética/mandos intermedios, jefes de equipo, a través de las web de Global Compact y de Red Española; así como en la Web de Marktel.

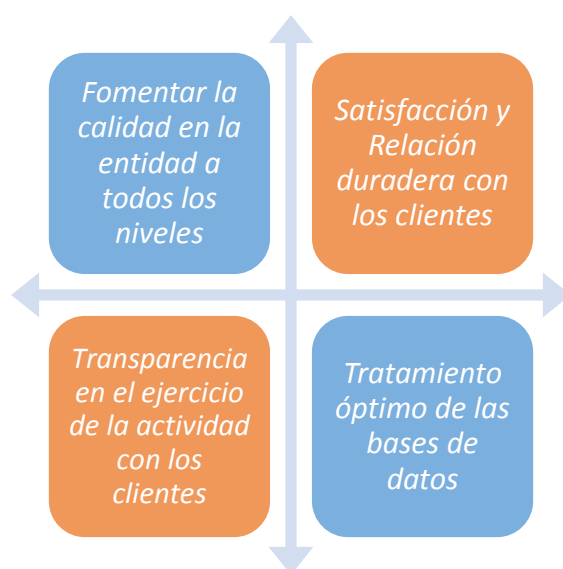
Ésta última puede ser consultada por todas las personas que integran la Organización, teniendo todas ellas acceso instantáneo al Código Ético elaborado por Marktel, en el que se recogen nuestros valores y los 10 principios del Pacto Mundial.

## Grupo de interés 1: **CLIENTES**



*Los clientes son la razón de ser de nuestro negocio. Comprender, cumplir y anticiparnos a las expectativas de aquellos que utilizan nuestras soluciones, productos y servicios es parte fundamental de nuestra estrategia. Por lo tanto, valoramos el mantenimiento de una fuerte intimidad con nuestros clientes con el fin de identificar rápidamente las áreas de mejora, y utilizar métodos innovadores y tecnologías que nos permitan superar sus expectativas.*

*Proporcionamos información clara, veraz y en plazo, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias.*



## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles





El valor de Marktel es buscar la excelencia en los servicios prestados a nuestros clientes, por ello nos esforzamos en alinear todas las áreas y estructuras de la compañía para la consecución de este objetivo.



Desde el firme convencimiento de que es necesario fomentar la transparencia, el buen gobierno, el respeto a los derechos humanos la paz y la estabilidad, hacemos nuestra aportación a la sociedad, incorporando a nuestra compañía procesos que aporten la mayor transparencia, y donde la buena calidad del servicio, sea la premisa sobre la que construir nuestras líneas de actuación.



Velamos por la innovación para mejorar la eficacia en los procesos, con ello pretendemos impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales de calidad.

## Políticas:

<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	Trabajamos para implantar en nuestro Código Ético, pautas para mantener el nivel de calidad exigido, vetando las conductas contrarias a estos reglamentos dentro de nuestro ámbito de actuación.
<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<p>Calidad como cultura asumida por toda la Organización y referente de todas sus actividades. Calidad de servicio como sinónimo de excelencia y liderazgo empresarial.</p> <p>Con esta premisa y tras años de experiencia en la gestión de proyectos, en Marktel, hemos desarrollado nuestra Política de Calidad, basada en reglas y normas de actuación excelentes en el ámbito del Contact Center, tomando como modelo basado en la Norma COPC.</p>
<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	<p>Velamos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias que nos aplican, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas.</p> <p>Por otra parte ajustamos nuestra actividad en base al cumplimiento de las normas que acreditan la obtención de certificaciones de la mano de entidades certificadoras como AENOR o IQNet.</p>
<b>POLÍTICA RSE</b>	En nuestra política de RSE, adoptamos y aplicamos diversas estrategias orientadas a mejorar la calidad de nuestros servicios, procesos, y las habilidades de nuestro talento humano.
<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD</b>	Por el tipo de actividad de nuestra Compañía, manejamos información personal de los clientes respetando siempre escrupulosamente la normativa prevista a tal efecto.

## Acciones:

### PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Marktel elabora e implanta para cada uno de sus proyectos, un **sistema de gestión de continuidad de negocio** específico para amortiguar y minimizar los efectos de posibles contingencias, reduciendo el tiempo en la recuperación de la información y restaurando los procesos operacionales clave de sus recursos y servicios de IT, todo ello para facilitar la continuidad de los servicios, causando el menor impacto en los mismos.

### FORMACIÓN

En MARKTEL consideramos que la Formación es una pieza clave para que los servicios se presten de una manera eficaz. La formación de nuestros empleados tiene un impacto directo en la calidad y excelencia de nuestros servicios. Por ello, nuestro personal, en su incorporación a la compañía, recibe una **formación inicial** antes de empezar con las tareas específicas a desarrollar en el servicio. Estas medidas han sido tomadas, para asegurar que éstos disponen de los conocimientos y formación necesaria para el desarrollo de la actividad que se le ha asignado.

Una vez iniciado el servicio, incorporamos a nuestros empleados en **planes de formación** adaptados a cada perfil y en **cursos de reciclajes** pensados para aumentar la productividad y competitividad de nuestro personal, y por ende, el de nuestra empresa.

### DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Marktel divulga periódicamente sus políticas de Calidad, de Respeto de los Derechos Humanos, Medio Ambiente, su Código Ético y RSE, acciones formativas y divulgativas en materia de seguridad y confidencialidad de los datos personales y conocimiento de la LOPD, a través de **documentación** entregada al comenzar a trabajar en la empresa, **publicaciones en tableros** y en la **Web corporativa**, así como a través de **acciones formativas**.

### REUNIONES DE EQUIPO

En Marktel, pensamos que el trabajo en equipo es fundamental para la consolidación y el éxito de un proyecto. Las reuniones de equipo son una herramienta valiosa para alcanzar los mejores resultados y el logro de todos los objetivos, sin olvidar que con esto se da una integración de ideas, propósitos y metas organizacionales.

### DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Tiene como objetivo cerciorarse de que se cumplen las políticas de la empresa. Se asegura de que los objetivos sean cumplidos en los plazos previstos. Por tanto, se encarga de adaptar e implementar las exigencias del Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, hace cumplir el marco legal y jurídico previsto.

Cada servicio telefónico prestado para nuestros clientes, cuenta con la figura de un "Quality", el cual es el encargado de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por Teleoperadores y Gestores asignados a cada campaña.

## Herramientas de seguimiento:

### Evaluaciones periódicas

- El área comercial y nuestros directivos llevan a cabo reuniones de seguimiento periódicas como sistema de seguimiento de los servicios que estamos prestando. Este estudio se basa en la información recibida a través del área de negocio y los responsables de servicio.
- Con estas evaluaciones lo que se pretende es actuar rápidamente en aquellos puntos de inflexión de los servicios, evitar deficiencias y proponer mejoras.

### Auditorías

- Las auditorías nos ayudan a controlar el cumplimiento de las políticas y a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.
- Marktel lleva a cabo auditorías tanto internas como externas para la renovación y obtención de certificaciones.

### Aplicación de calidad

- Marktel utiliza aplicaciones específicas para registrar toda la información relativa a procesos de calidad y para el registro de los datos que servirán como indicativo del cumplimiento de los procesos de calidad definidos.
- Cabe destacar una **herramienta propia** diseñada para el registro y seguimiento de la calidad obtenida en cada servicio telefónico prestado.
- Esta herramienta permite recopilar información detallada sobre las auditorías llevadas a cabo por parte del departamento de calidad y establecer en términos cuantitativos los porcentajes de calidad en la llamada que se han alcanzado en cada servicio mes a mes.

## Indicadores de seguimiento:

### • Ratios obtenidos en las evaluaciones de calidad de cada servicio:

- A través de la aplicación de calidad se obtienen ratios sobre el la calidad de la llamada, el cumplimiento del procedimiento establecido para cada llamada, y la efectividad a la hora de realizar gestiones administrativas
- En el año 2017, el departamento de calidad de Marktel ha realizado alrededor de **70.000 evaluaciones** de calidad de las llamadas telefónicas realizadas en los servicios prestados a nuestros clientes.
- El ratio de calidad obtenido ha sido del **88% de efectividad**.

### • Renovación de certificaciones superando Auditorías de calidad:

- Como se ha señalado, las auditorías son herramientas habituales de Marktel que aseguran la calidad del servicio prestado.
- Somos auditados por Aenor para el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015, renovando anualmente nuestra certificación.
- Así mismo, nos encontramos preparando la certificación para la Norma ISO 27001.
- Internamente, también obtenemos diversos indicadores de la calidad de los servicios, a través de auditorías internas que miden: La excelencia telefónica, la operativa de cada servicio, y el cumplimiento de la LOPD.



## Satisfacción y relación duradera con el cliente

La satisfacción del cliente a largo plazo representa una garantía de fidelidad y de crecimiento. Marktel trabaja para responder a las realidades del mercado y a las necesidades de sus clientes, aspirando, cada vez más, a adelantarse a éstas.

Marktel tiene una trayectoria avalada por la fidelidad de la cartera de clientes. Algunos de ellos con una antigüedad superior a 15 años.



Implantar medidas que favorezcan la fidelidad de nuestros clientes, y por tanto, la continuidad del negocio, facilita el crecimiento económico de la comunidad donde Marktel desarrolla su actividad.



Desde Marktel velamos por la innovación para mejorar la eficacia en la puesta en marcha de los servicios prestados a nuestros clientes, con ello pretendemos impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales de calidad.

## Políticas

<b>POLÍTICA RSE</b>	Intentamos concienciar a nuestro personal, a todos los niveles, de la importancia y trascendencia del mantenimiento de una política de RSE activa y práctica, no sólo para contribuir con el desarrollo social y proteger el medio ambiente, sino también para la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Cada vez nuestros clientes valoran más este tipo de iniciativas.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	Actuamos con transparencia e integridad para generar confianza en nuestros clientes. Poseemos una actitud basada en la comunicación, claridad y honestidad, siendo la base para construir relaciones de negocio duraderas en el tiempo.  Uno de los valores recogidos en nuestro código es la "ORIENTACIÓN AL CLIENTE".
<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	La calidad de los servicios guarda una relación directa con la satisfacción y el mantenimiento de una relación duradera con los clientes. Como hemos comentado en el anterior apartado, nuestra Política de Calidad se ha orientado hacia la excelencia de los servicios, estableciendo mecanismos específicos para cumplir con este cometido.
<b>POLÍTICAS INTERNAS DE GESTIÓN</b>	En Marktel, implantamos procesos, que ayudan a eliminar las barreras que dificultan las relaciones con el cliente y nos preocupamos en que todo el personal de la organización esté en constante formación, manteniendo al día los sistemas de trabajo, calidad y seguridad de la empresa.



## Acciones:

### COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

En Marktel, hemos apostado por la implantación de varios canales de comunicación tanto internos como externos, para fomentar el intercambio de mensajes directos, claros y transparentes con nuestros clientes.

- La **Comunicación Interna** de MARKTEL con sus trabajadores, tiene como objetivo facilitar los procesos de cambio, mejorar la relación entre los mandos y sus equipos, reforzar la sintonía que existe entre las diferentes áreas y hacer llegar a todos los trabajadores la visión de negocio y la cultura de nuestra compañía, lo cual repercute directamente en la calidad de los servicios.
- Hemos establecido medidas para mejorar la **comunicación externa** con nuestros clientes. Tratamos de esta manera, de aminorar el tiempo de respuesta ante sus requerimientos, velando por el correcto funcionamiento de los servicios y por consiguiente la satisfacción de nuestros clientes por nuestra atención personalizada. .

### FORMACIÓN DE SUS EMPLEADOS

A través de nuestras acciones formativas ayudamos a preparar y formar a nuestros empleados para su inserción en los servicios, aportando a nuestros clientes candidatos con gran valía y con adecuados conocimientos para el desempeño de sus funciones.

### ACCESIBILIDAD A NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este año hemos continuado trabajando para que nuestra Web sea más fácil de usar por nuestros clientes, con el fin de que puedan acceder a la información que necesiten con rapidez, en especial a los servicios que ofrecemos en todo el Grupo. La Web actual es más visual e intuitiva, y ha añadido un formulario a través del cual los clientes pueden remitir sus consultas con rapidez y facilidad. <http://www.grupomarktel.com/>

### PRIORIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LOS SERVICIOS A CLIENTES

Marktel ha desarrollado aplicaciones y herramientas propias para la gestión de incidencias en los servicios que ofrece.

Con ello pretendemos mejorar los tiempos de respuesta ante incidencias que paralicen la actividad del servicio.

Las incidencias registradas por personal que se encuentra prestando servicio al cliente, sin duda, tienen prioridad máxima para su resolución.

## Herramientas de seguimiento:

### Herramientas de comunicación con el cliente

- Consideramos la comunicación como una herramienta fundamental para mantener el grado de satisfacción con nuestros clientes. Por ello definimos diversas vías para que los clientes tengan un fácil acceso a cada área en base a sus necesidades:
- Nuestra **aplicación de incidencias, email, teléfono de atención al cliente, nuestra newsletter corporativa.**

### Encuestas de satisfacción a nuestros clientes

- Las encuestas que puntualmente son remitidas a nuestros clientes, son una herramienta útil para conocer su grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados, así como una vía de comunicación más para proponer mejoras o recibir críticas constructivas.

## Indicadores de seguimiento:



- Ratios obtenidos en la resolución de incidencias

Como se ha comentado antes, a través de **la aplicación de gestión de incidencias** se obtienen ratios sobre el tipo de incidencia, urgencia de la misma, tiempo que se ha tardado en solventar y **grado de satisfacción** tras la resolución de la misma.

El Tiempo medio de resolución de Incidencias técnicas de 2017 fue de 8,8 minutos.

- Resultados de Autorías

- Las auditorías nos **sirven para garantizar el cumplimiento de los objetivos** establecidos por el cliente.
- Los resultados son analizados para determinar el grado de cumplimiento, desde la premisa de que si cumplimos objetivos, nuestros clientes van a estar satisfechos y van a continuar requiriendo nuestros servicios.

- Resultados de las encuestas de satisfacción

Los resultados de las encuestas de satisfacción son analizados por el área de operaciones para definir el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado.

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con el cliente

Toda Organización debe ejercer su actividad cumpliendo las normas legalmente establecidas.

En Marktel velamos porque nuestro quehacer diario cumpla escrupulosamente esta premisa, y trasladamos la misma a nuestro trato con el cliente, asegurando un alto grado de transparencia en prestación de nuestros servicios.

***Toda la información que transmitimos desde la Organización ha de ser clara y veraz.***



Marktel hace su aportación a este ODS cumpliendo con la legislación nacional, tanto en sus operaciones directas, como a través de la cadena de suministros. Prestamos un especial cuidado a que la información que transmitimos a nuestros clientes sea transparente y veraz.

Aplicamos nuestro código ético, asegurando una gestión transparente y un comportamiento ético por parte de todos los empleados.

## Políticas

<b>CÓDIGO ÉTICO COMERCIAL</b>	<p>En la base de nuestro código ético se encuentra la premisa de “fomentar relaciones basadas en la confianza entre todos los stakeholders implicados en la práctica del outsourcing”</p> <p>Marktel tiene establecido como objetivo primordial “satisfacer al cliente mediante una amplia gama de soluciones, información clara, veraz y en plazo, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias”.</p>
<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	<p>Mantenemos una relación transparente y acorde al derecho internacional con los gobiernos de los países en los que opera la empresa, para prevenir la corrupción y el soborno.</p>

## Acciones:

### COMUNICACIÓN CUIDADA CON EL CLIENTE

Como hemos comentado con anterioridad, una buena comunicación con el cliente es clave a múltiples niveles. En este sentido, es fundamental que la **información que se traslada al cliente sea lo más veraz y exacta posible**. Para ello, se ha establecido a nivel empresarial una serie de actuaciones generales que se aplican en cada información trasladada al cliente:

- Los informes remitidos al cliente siempre aportarán datos cuantitativos y cualitativos lo más **objetivos** posibles.
- En el caso de detección de errores o contradicciones en la información suministrada, se informa al cliente de manera inmediata, aportando soluciones y asumiendo las responsabilidades derivadas de dichos fallos de información.

## Herramientas de seguimiento:

### Informes de seguimiento del servicio

- Son informes encargados de transmitir al cliente información sobre cómo transcurre el servicio contratado. Desde nuestros servicios se realizan informes de diversa frecuencia (de hora en hora, cada día, a la semana... etc.). Al inicio de cada servicio, acordamos con el cliente, el contenido de los mismos, frecuencia y procedimiento de envío.

### Subcomités de seguimiento interno y departamento de calidad

- Cada **responsable de servicio** es el encargado de velar por el transcurso del mismo. Mucha de la información obtenida en el transcurso del servicio es analizada por este área con el fin de detectar desviaciones con respecto a los objetivos.
- El **Dpto. de calidad** también es una herramienta fundamental para comprobar que los servicios se ciñen a los parámetros de calidad estipulados por el cliente.

## Indicadores de seguimiento:

- **Resultados de Autorías internas y externas**

- Las auditorías externas son una buena herramienta de control sobre la transparencia en la actividad de una compañía.
- En Marktel, utilizamos el resultado de las mismas, como indicador ya que aportan información relevante sobre el cumplimiento de los requisitos del servicio y de la normativa vigente.
- Como se ha mencionado con anterioridad, el área de calidad realiza evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio, con el fin de prevenir desviaciones y velar por el cumplimiento de los objetivos marcados por el cliente.

- **Resultados de las encuestas de satisfacción**

- Resultados de las encuestas de satisfacción

## Tratamiento óptimo de las bases de datos (LOPD)

Debido a nuestra actividad, manejamos grandes bases de datos de clientes, lo cual hace necesario contar con un sistema que garantice que las mismas se encuentran actualizadas y que cumplen los requisitos legales que aseguren la confidencialidad y la protección de las mismas.



La creación de una política de seguridad, parte del compromiso por parte de Marktel de velar por el derecho de los clientes a defender su privacidad, controlando por sí mismos el uso que se hace de sus datos personales.

## Políticas

<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	Respetamos la normativa relativa a la protección de datos personales española de Protección de Datos ( <b>AEPD</b> ).
<b>POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD</b>	Marktel ha creado su propia política de seguridad, a través de la cual se establecen los protocolos que aseguran la confidencialidad del tratamiento de las BBDD para el cumplimiento de la normativa vigente y de nuestros criterios de calidad.



## Acciones:

### MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE BBDD

Para poder atender a nuestro cliente de forma óptima, y para poder dirigirnos a él, ya sea para fines comerciales o en el marco de la relación contractual, es esencial que contemos con una base de datos en perfecto estado, que contenga datos actualizados, fiables, no duplicados y completos respecto a nuestro cliente.

### SISTEMAS PARA ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS BBDD

En cumplimiento con la legislación vigente, Grupo Marktel, ha puesto en marcha una serie de medidas para mantener la confidencialidad de la información a la que tienen acceso sus empleados. Esta seguridad también se aplica a los **sistemas tecnológicos** que permiten resguardar y proteger la información buscando la manera de mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

### DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD EMPLEADOS:

En Marktel, todos los trabajadores en el momento de su incorporación al servicio, firman un acuerdo que les compromete a guardar absoluta confidencialidad en la custodia y tratamiento de datos, sancionando expresamente su uso indebido, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

En servicios en los que se maneja información especialmente sensible, se dispone de sistemas de seguridad en las instalaciones diseñados expresamente para cuidar la confidencialidad de la información.

## Herramientas de seguimiento:

### Sistemas tecnológicos para asegurar la confidencialidad

- Las aplicaciones informáticas diseñadas por Marktel, pasan diversos filtros para asegurar la confidencialidad de los datos que se manejan de clientes.

### Auditorías

- Son utilizadas como sistemas de seguimiento de la aplicación de esta estricta política.
- Estamos preparando las auditorías en materia de seguridad de la información como lo son las Normas ISO 27001 y PCI.



## Indicadores de seguimiento:

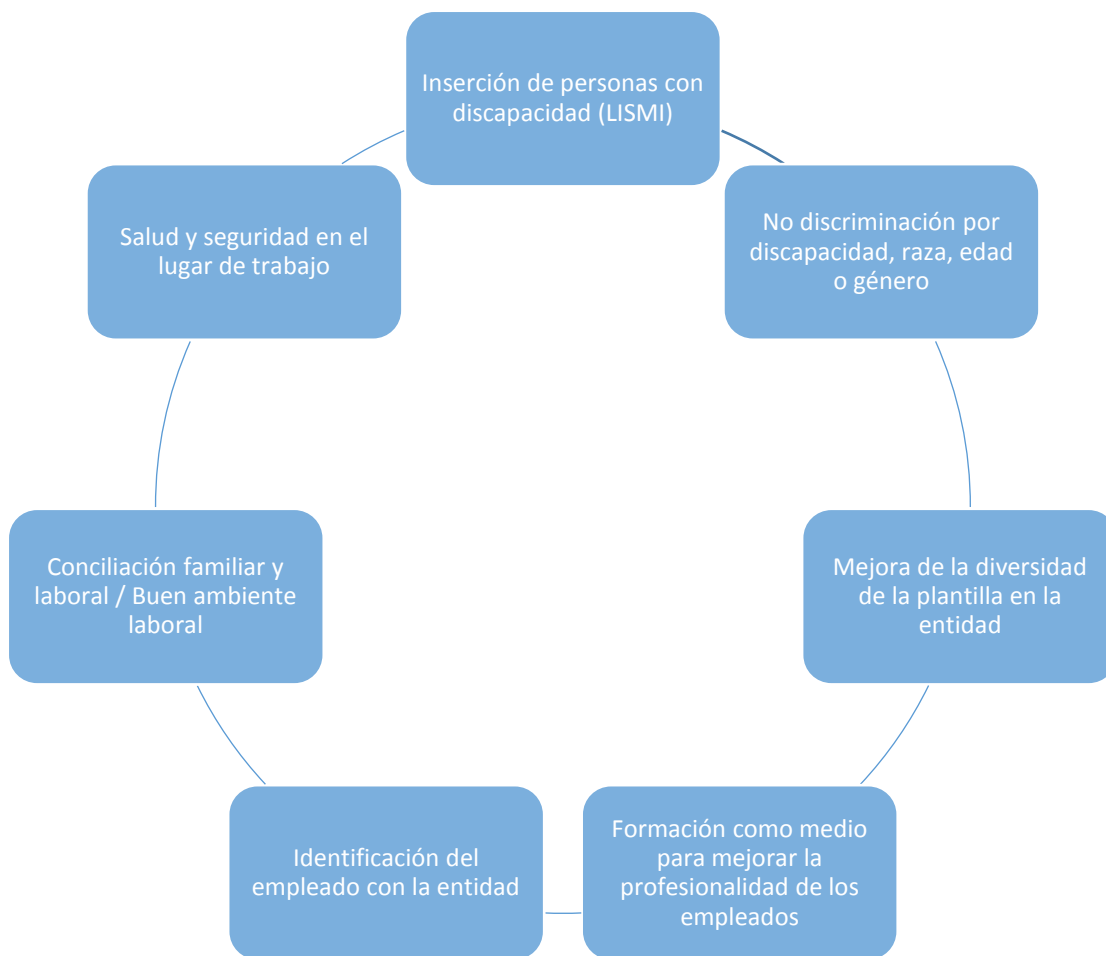
- **Resultados de Autorías**
- Las auditorías externas son una buena herramienta de control sobre el cumplimiento de la normativa de seguridad y confidencialidad de las BBDDs.
- En Marktel, utilizamos el resultado de las mismas, como indicador ya que aportan información relevante sobre su cumplimiento. En el año 2017 se han superado con éxito las mismas, lo que, implica un buen cumplimiento de la norma.



## Grupo de interés 2: **EMPLEADOS**

*Marktel gestiona el talento, la formación y el desarrollo de sus empleados sin desvincularlo al cumplimiento real de los estándares laborales y los derechos inherentes a las personas.*

*Contamos con un plan de RRHH definido entorno a los valores personales de nuestros empleados, para alentarlos a su desarrollo personal y profesional, lo que tiene un impacto directo en la calidad y excelencia de los servicios, la satisfacción de nuestros clientes, y por ende un gran beneficio para nuestra Organización.*



## Inserción de personas con discapacidad (La Ley General de Discapacidad, antigua LISMI)

Es uno de nuestros compromisos más fuertes.

Desde hace más de 10 años Marktel ha trabajado para incorporar personas con discapacidad al mercado laboral, ya sea contratando directamente trabajadores con discapacidad en su plantilla, como colaborando con proyectos y entidades afines a este colectivo.



Fomentando la contratación de personas con discapacidad y a través de la colaboración con entidades sociales a favor de este colectivo, Marktel pretende contribuir a la creación de una sociedad inclusiva y justa, con oportunidades de acceso laboral para todas las personas y el respeto de los derechos humanos.



Marktel colabora con este principio adoptando políticas de igualdad dentro de la empresa, para proporcionar igualdad de oportunidades laborales a todos los trabajadores, independientemente de cualquier característica individual y fomentando estas prácticas en la cadena de suministros.

## Políticas

<b>POLÍTICA DE RSE</b>	La <b>igualdad</b> es uno de los principios asumidos por Marktel en materia de RSE. Para alcanzarla, se establece en nuestra Política, la aplicación de criterios de selección respetuosos que evitan la discriminación por discapacidad.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	En nuestro Código Ético se recoge la intención de Marktel de favorecer a través de diferentes iniciativas la inserción de personas con discapacidad.
<b>POLÍTICA Y PLAN DE IGUALDAD</b>	En el año 2017 Marktel ha establecido un plan de igualdad donde se recogen la totalidad de medidas que la entidad realiza desde sus diferentes áreas para favorecer la igualdad de oportunidades laborales, tanto entre hombres y mujeres, como a favor de colectivos en riesgo de exclusión social.

## Acciones:

### ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES

Tenemos firmados más de una veintena de acuerdos de colaboración con entidades y asociaciones que trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social, prestando especial atención a las personas con diversidad funcional.

A través de dichos acuerdos, desarrollamos proyectos formativos, compartimos ofertas de empleo, realizamos donaciones o llevamos a cabo acciones de voluntariado corporativo.

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS O COMPRA DE SUMINISTROS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Marktel no solo colabora con este tipo de entidades como medida alternativa para el cumplimiento de la legislación vigente, si no que en el último año ha favorecido la contratación de servicios y la compra de productos a centros especiales de empleo como una medida más para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad. Actualmente contratamos con estas entidades servicios de limpieza, servicios administrativos y de imprenta,

### PUESTOS DE TRABAJO RESERVADOS PARA PROFESIONALES CON DISCAPACIDAD

En el año 2017 se han llevado a cabo varios procesos de selección en los que se realizaba una discriminación positiva hacia candidatos que aportaban un certificado de discapacidad en vigor, dando prioridad a estos candidatos en la participación de los procesos de selección con respecto a candidatos que no cumplieran este requisito.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Es una acción que tratamos de potenciar cada año. La intención de las mismas es que nuestro personal también participe en proyectos solidarios con entidades sociales colaboradoras que precisan voluntarios para llevar a cabo proyectos a favor de colectivos desfavorecidos.

## Herramientas de seguimiento:

### Unidad de apoyo a la inserción y puesta en marcha de proyectos

- Marktel, tiene un equipo especializado en ayudar a la inserción laboral de personas con discapacidad. Su labor es realizar seguimiento de su evolución y desempeño en los puestos de trabajo asignados.
- Este equipo de trabajo también se encarga de la puesta en marcha de proyectos de colaboración con entidades sociales.



## Indicadores de seguimiento:

- **Cumplimiento de la LGD (Ley General de Discapacidad)**

Como se ha comentado, Marktel cumple con la legislación vigente a través de diversas medidas, tanto de contratación directa de trabajadores con discapacidad, como mediante medidas alternativas a favor de este colectivo. El porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados es un buen indicador sobre el grado de inserción de este colectivo en la empresa.

- **Acuerdos y proyectos de colaboración**

Para verificar que nuestras medidas de apoyo a este colectivo continúan activas año tras año, podemos comprobar utilizar como indicador el número de acuerdos de colaboración firmados con entidades, o los proyectos en los que Marktel participa a favor de las personas con diversidad funcional.

- **Nuevos CEE's incorporados en su lista de proveedores**

La intención de Marktel durante el año 2017 es continuar incorporando nuevos Centros Especiales de Empleo entre su lista de proveedores, como una medida más de apoyo a la inserción laboral de las personas con diversidad funcional.

Esta progresión es fácilmente cuantificable, observando la facturación dedicada a la compra de servicios y suministros procedentes de los mismos.

## No discriminación por discapacidad, género, raza o edad y mejora de la diversidad de la plantilla

*En el escenario actual ya no se concibe el desarrollo de una empresa sin que tenga en cuenta el factor de la diversidad tanto a nivel interno, como de cara a la sociedad hacia la que dirige sus productos o servicios. Y es que, en los últimos años la gestión de la diversidad se ha convertido en un factor imperativo para la sostenibilidad de las compañías.*

*Unido a lo expuesto en el punto anterior, Marktel, ha considerado importante hacer extensibles las medidas implantadas para evitar la discriminación en la inserción laboral de personal con discapacidad, también a las discriminaciones por género, raza o edad.*





Adoptamos políticas de igualdad dentro de la empresa, para proporcionar igualdad de oportunidades laborales a todos los trabajadores, independientemente de cualquier característica individual.

A través de nuestra colaboración con entidades sociales, facilitamos que personas procedentes de colectivos en riesgo de exclusión, tengan la oportunidad de acceder al mercado laboral.



Marktel hace su aportación a este ODS proporcionando condiciones laborales adecuadas a sus trabajadores, que les permitan acceder a condiciones de vida dignas y poniendo en marcha políticas de igualdad en la empresa, dando a las mujeres la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.

Así mismo, llevamos a cabo medidas de diversidad, proporcionando a los grupos desfavorables igualdad de oportunidades laborales.



La política salarial de Marktel asegura una igual retribución por igual trabajo, independientemente del género del empleado.



Marktel apoya este ODS al llevar a cabo medidas de diversidad en la empresa, proporcionando a las mujeres, jóvenes y grupos desfavorables la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.

## Políticas:

<b>POLÍTICA DE RSE</b>	Los valores y principios de actuación de Marktel, en base a los compromisos adquiridos en materia de Responsabilidad Social Empresarial, recoge entre uno de sus principios la <b>Igualdad</b> . Como en el caso de la discapacidad, los procesos de selección del grupo evitan cometer cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, edad o género.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	En nuestro Código Ético se recoge la intención de Marktel de favorecer a través de diferentes iniciativas la inserción de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social.
<b>POLÍTICA Y PLAN DE IGUALDAD</b>	Desde Marktel se está trabajando para establecer una política formal donde se recojan la totalidad de medidas que la entidad realiza desde sus diferentes áreas para favorecer la igualdad de oportunidades laborales, tanto entre hombres y mujeres, como a favor de colectivos en riesgo de exclusión social.
<b>POLÍTICA DE RRHH</b>	Desde el departamento de Recursos Humanos y el área Legal velan por el cumplimiento de la legalidad en relación a la protección y respeto de los Derechos Humanos de todas las personas que trabajan y colaboran en Marktel.

## Acciones:

### ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES

En el año 2017, hemos continuado colaborando con entidades sociales, llevando a cabo diversas acciones para favorecer la diversidad y la igualdad de oportunidades.

### PRÁCTICAS LABORALES E INSERCIÓN DE COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN



Nuestra colaboración con entidades sociales, culmina con la incorporación laboral de usuarios remitidos a través de dichas entidades. Cuando surge una oferta de empleo, en muchas ocasiones, es compartida con nuestras entidades colaboradoras para que usuarios que cumplan con el perfil solicitado accedan al proceso de selección

*En el año 2017, Marktel ha continuado colaborando con la Fundación Progreso, Norte Joven, Eslabón y el Ayuntamiento de Madrid, en varios cursos de formación a favor de colectivos en riesgo.*

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Mediante el voluntariado corporativo pretendemos involucrar y hacer partícipes a nuestros empleados de proyectos a favor de la sociedad.

En el año 2017 hemos continuado participando en actividades solidarias llevadas a cabo a través de entidades sociales.

## Herramientas de seguimiento:

#### Canal de denuncia

- Se trata de un canal de denuncia de cualquier comportamiento susceptible de considerarse discriminatorio o vejatorio. Este canal consiste en una dirección de email, por la cual, cualquier trabajador de Marktel, puede denunciar cualquier conducta que observe en el entorno laboral y que pueda ser considerada discriminatoria. Estos emails se escriben y se reciben de forma anónima.

## Indicadores de seguimiento:

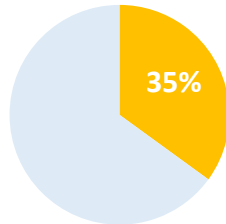
- **Denuncias por discriminación:**

Hasta la fecha no hemos recibido ninguna denuncia relativa a discriminación en ninguna de nuestras empresas.

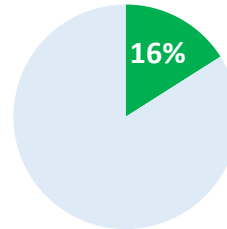
- **Volumen de empleados pertenecientes a colectivos en riesgo:**

El porcentaje de hombres y mujeres, de empleados mayores de 45 años o de personas con discapacidad, son buenos indicadores de la diversidad de la plantilla.

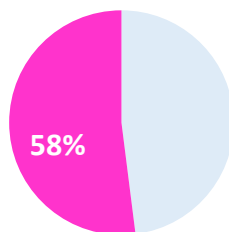
Menores de 30 años



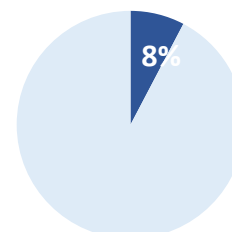
Mayores de 45 años



Mujeres



Personas de otras nacionalidades



- Participación en proyectos de inclusión social (número de acciones y beneficiarios):

En el año 2017, Marktel ha continuado colaborando estrechamente con la Fundación Progresas.

Buena parte de la acción social desarrollada se canaliza a través de esta colaboración con la fundación y su centro especial de empleo (Centro Especial Tutelar).

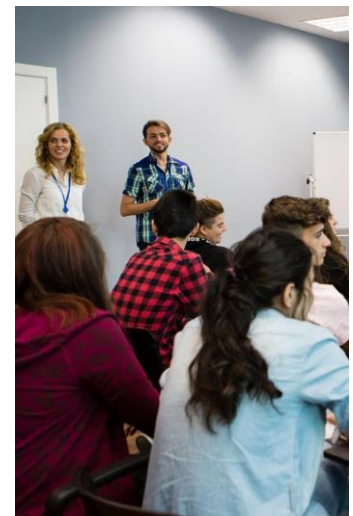


- ✓ **Cursos de Iniciación al telemarketing para colectivos en riesgo de exclusión:**

Marktel ha participado en proyectos formativos llevados a cabo por esta entidad. Dichos cursos son dirigidos a personas en riesgo de exclusión social y pretenden mejorar la empleabilidad de los asistentes.

En el 2017 Marktel ha colabora con la fundación en la puesta en marcha de **dos cursos gratuitos de "Iniciación al Telemarketing"** dirigidos a personas con especiales dificultades en la búsqueda de empleo, usuarios de las entidades sociales con las que Marktel colabora, Fundación Progresas, Norte Joven y Fundación Eslabón.

Esta formación ha aportado a los participantes conocimientos de utilidad en la



búsqueda de un nuevo empleo.

En el **2017 se han formado un total de 43 participantes.**



#### ✓ **Estudiantes en prácticas:**

El acuerdo firmado con Universidades y Fundaciones ha permitido que en el año 2017, **9 alumnos en prácticas** hayan podido completar su formación en nuestras oficinas, tanto en departamentos de estructura como en el área de operaciones.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados



Desde Marktel consideramos que invertir en una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo de la sociedad. En nuestro caso, apostamos por las personas, e invertimos importantes recursos en el área de Formación desde el convencimiento de que, aparte de mejorar nuestra efectividad como empresa, contribuimos a una sociedad más sostenible.



Marktel contribuye a mejorar el perfil profesional y competencias de sus empleados, apostando por un sistema de formación continua y de gran alcance, lo que hace favorece la promoción laboral en condiciones de igualdad de oportunidades.



## Políticas

<b>POLÍTICA DE RSE</b>	En la política de RSE se refleja la importancia de la formación como elemento fundamental para el desarrollo de la plantilla.
<b>POLÍTICA DE RRHH</b>	<p>Al confeccionar el Plan Anual de Formación se realiza un detallado estudio de las áreas de mejora detectadas por cada uno de los Responsables de Área.</p> <p>Así se priorizan aquellas acciones formativas que tienen una repercusión directa en la mejora del desempeño de los empleados, sin olvidar aquellas formaciones que puedan mejorar competencias que se requieran en puestos de mayor responsabilidad.</p> <p>De esta manera, no sólo se cumple con la política de <b>mejora continua</b> que caracteriza a Marktel, sino que también se apoya el <b>Plan de Carrera</b> de los trabajadores con mayor potencial.</p>
<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Marktel considera que la formación tiene un impacto directo en la Calidad de sus servicios. Por ello diseñamos un plan formativo con el objetivo de hacer a nuestros empleados más eficaces y eficientes en su trabajo.

## Acciones:

### FORMACIONES INICIALES

Cada trabajador que se incorpora a un nuevo servicio, realiza un curso de formación inicial, con el objetivo de asegurar que los empleados tienen los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo.

Para superar dicha formación deben superar cuestionarios de evaluación de conocimientos y en algunas ocasiones, superar algún ejercicio práctico.

### FORMACIONES TRIMESTRALES

Realizamos cursos de actualización y ampliación de conocimientos trimestralmente para mantener la calidad en nuestros servicios.

### PLAN DE CARRERA

Todas las nuevas incorporaciones, conllevan intrínsecamente una formación adecuada a cada servicio, que permita a nuestros empleados continuar con el desempeño de sus funciones y alcanzar los objetivos establecidos.

Esta formación continua, consistente en cursos de actualización y ampliación de conocimientos, tiene por tanto como finalidad, acompañar a nuestros empleados en su desarrollo profesional, alentándoles a la superación y progresión en su entorno de trabajo.

En el ejercicio 2017 Marktel ha visto incrementado su staff significativamente, con la promoción de mandos intermedios provenientes de promociones internas dentro del plan de carrera Marktel.

### KIT DE BIENVENIDA

MARKTEL ha desarrollado un Plan de Acogida como parte fundamental de la política de Comunicación Interna de la Compañía, con él se pretende dar a los trabajadores recién incorporados una herramienta que favorezca su integración y desempeño en el puesto de trabajo. Como primer contenido al comenzar la formación que recibe cualquier nuevo trabajador de MARKTEL.

## Herramientas de seguimiento:

### Encuestas de Satisfacción

- A la finalización de cada formación, los trabajadores participantes, cumplimentan una encuesta cuya información nos sirve para conocer la opinión de nuestros trabajadores sobre la formación recibida, así como canal de sugerencias y propuestas de mejora.
- La finalidad de estas encuestas es mejorar nuestros planes formativos.

### Sistemas de evaluación del desempeño

- El departamento de calidad realiza evaluaciones periódicas de cada operador asignado a cada uno de los servicios, lo cual facilita detectar desviaciones en el nivel de calidad acordado con el cliente.
- Ante la detección de carencias de habilidades o conocimientos, se establecen cursos de refuerzo o reciclaje adaptados a dichas necesidades.

### Cuestionarios de evaluación

- La mayor parte de las formaciones impartidas, incluyen exámenes y test de evaluación, cuya finalidad es evaluar el grado de aprovechamiento del curso y asegurar que los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de manera satisfactoria.

## Indicadores de seguimiento:

- **Número de acciones formativas, horas de formación y trabajadores formados:**

Nuestro objetivo es mantener un plan de formación activo y con mayor alcance cada año, por tanto el número de cursos desarrollados para nuestros trabajadores, así como el número de participantes, resulta ser un buen indicador de cómo cierra cada año.

- **85% de respuestas correctas en pruebas de evaluación:**

Con una periodicidad trimestral y anual, los empleados vinculados a un servicio, realizan las pruebas de certificación de conocimientos, para garantizar que todo el personal tiene el nivel adecuado para prestar un servicio de calidad.

Según la exigencia de cada servicio, se establece para cada prueba un sistema de evaluación y medición de objetivos, quedando asignado un baremo de resultados consensuado con Operaciones del **85% de respuestas correctas**.

## Seguridad y salud en el lugar de trabajo

### 3 BUENA SALUD



Marktel, participa en la implantación de este ODS promoviendo un estilo de vida saludable entre nuestros empleados, implantando, programas formativos que favorecen los hábitos saludables y la prevención de lesiones.

Así mismo, como hemos indicado, proporcionamos formación periódica sobre seguridad y salud a todos los trabajadores de Marktel.

## Políticas

### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Marktel se compromete seria y decididamente a aplicar una Política de Prevención de Riesgos Laborales que mejora y actualiza de forma continua.

El objetivo de dicha política es alcanzar el mayor nivel posible de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de proteger la integridad y salud de los trabajadores, teniendo como pilares de esta política: la evaluación de riesgos laborales, la planificación de las actividades preventivas, y la participación de los trabajadores.

## Acciones:

### FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (P.R.L.)

La formación en PRL que impartimos a los trabajadores que se incorporan a cualquiera de nuestras instalaciones, es una formación acorde al puesto de trabajo que van a desempeñar; y se imparten en una modalidad **a distancia**.

En el caso de los teleoperadores, el curso impartido hace referencia a **“Pantallas de Visualización de Datos”**, dado que es un curso destinado a evitar la fatiga visual y los malos hábitos posturales, asociados al uso de monitores de ordenador.

### ESCUELA DE ESPALDA

Como complemento a la formación anteriormente indicada, se organiza periódicamente un curso denominado Escuela de Espalda.

Dicho curso proporciona a nuestros trabajadores, los conocimientos y habilidades necesarias que les permitan alcanzar y mantener un óptimo estado de salud para su espalda, evitando la aparición de nuevos episodios dolorosos, que incrementen el riesgo de cronicidad o incapacidad.

### ESCUELA DE LA VOZ

Dada la ocupación de la mayor parte de la plantilla, hemos incorporado un curso específico dedicado a que el empleado conozca y descubra la voz, aprenda técnicas para mejorar su utilización en el trabajo y en su vida cotidiana y prevenga la aparición de patologías derivadas del mal uso.

### PROMOCIÓN DE LA SALUD

A través de la Mutua colaboradora, los trabajadores de Marktel se realizan los chequeos médicos periódicos y obtienen una serie de ventajas:

- **Descarga del examen de salud a través de Internet.**

## Herramientas de seguimiento:

### Herramienta de seguimiento propia

- Grupo Marktel, en colaboración con su mutua de accidentes, ha desarrollado una aplicación interna que nos ayuda a disponer de forma inmediata de información relativa a accidentes laborales o bajas médicas. Esta aplicación nos permite realizar un seguimiento completo sobre las incidencias en este ámbito y establecer medidas preventivas y correctivas de manera inmediata.

## Indicadores de seguimiento:

- **Índice de bajas médicas, accidentes laborales y absentismo:**

Con una periodicidad trimestral y anual, los empleados vinculados a un servicio, realizan las pruebas de certificación de conocimientos, para garantizar que todo el personal tiene el nivel adecuado para prestar un servicio de calidad.

- Número de asistencias sanitarias por accidentes de trabajo.
- Bajas médicas y altas de procesos profesionales, comunes y Riesgo de Embarazo y Lactancia.
- Número de accidentes sin baja.
- Porcentaje de absentismo.
- Índices de siniestralidad (índice de incidencia, frecuencia y gravedad ) que se describen más abajo (**datos 2017**)

<p><u>Índice de Incidencia</u></p> <p><i>"Representa el número de accidentes con baja que se producen por cada mil trabajadores empleados en la empresa".</i></p>	<b>1,21%</b>
<p><u>Índice de Frecuencia</u></p> <p><i>"Expresa el número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas".</i></p>	<b>6,94%</b>
<p><u>Índice de Gravedad</u></p> <p><i>"Representa el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas".</i></p>	<b>0,16%</b>

## Identificación del empleado con la entidad

*Los empleados son el alma de la entidad. Por ello, y para el buen funcionamiento de todo tipo de organización, deben comprometerse e involucrarse con la misma.*

*Desde Marktel consideramos que la entidad debe respetar los derechos de los empleados y crear un ambiente laboral favorable para conseguir ese compromiso.*



Todas las medidas tomadas desde Marktel para favorecer la identificación del trabajador con la empresa, revierten en una mayor productividad y en el mantenimiento de una plantilla cada vez más profesional y estable.

El crecimiento de Marktel es evidente año tras año, convirtiéndonos en una de las empresas más competitivas del sector.

## Políticas

### POLÍTICA DE RRHH

Algunas de las medidas que incluye la política de RRHH de Marktel, tienen como fin incrementar la satisfacción del trabajador, y con ello, de manera inherente, fidelizar su permanencia y compromiso con la empresa.

También, se establecen, para diferentes puestos, sistemas retributivos vinculados al desempeño y ciertas medidas que facilitan la conciliación laboral y familiar, lo cual repercute positivamente en su desempeño e identificación con los objetivos de la compañía.

## Acciones:

### MANUAL DE ACOGIDA

Donde se describen los valores de la compañía, así como los objetivos que perseguimos en cada servicio. Queremos que desde su llegada a la compañía cada trabajador conozca la filosofía de Marktel.

### SISTEMAS DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Estas políticas retributivas orientan a los equipos hacia la consecución de objetivos. Se ha implantado especialmente entre el personal que realiza gestión comercial y pretende recompensar el desempeño de los colaboradores para su propia satisfacción y la de la organización.

### CONCILIACIÓN FAMILIAR

Flexibilidad horaria, cambios de turno y otras medidas que facilitan la conciliación familiar, son autorizados puntualmente por motivos justificados entre los trabajadores de nuestros servicios.

### REUNIONES Y FORMACIONES PERIÓDICAS

Las reuniones de trabajo y las formaciones (como se ha comentado con anterioridad) son útiles para alinear el



desempeño del trabajador con respecto a los objetivos del servicio, y en definitiva, a los de la compañía.

En todos los servicios se realizan reuniones periódicas (en algunos casos incluso diarias) con la intención de comentar novedades del servicio, o el desarrollo de la misma.

## Herramientas de seguimiento:

### Evaluaciones del desempeño

- A través de las evaluaciones periódicas realizadas a los empleados, se obtiene información relevante sobre la adaptación del mismo al servicio. A mejores resultados, por norma general, mayor implicación y compromiso.

## Indicadores de seguimiento:

- **Indicadores generales sobre el grado de compromiso con la compañía:**
  - ✓ **Índice de absentismo.** Es uno de los más significativos. En el 2017, este índice rondaba el 4,40%, por debajo de la media del sector situada en el 7,30%.
  - ✓ **Índice de rotación voluntaria.** En el año 2017 ha sido del 35,97%
  - ✓ **Otros índices empleados:**
    - Resultados de las evaluaciones de calidad y desempeño.
    - Grado de consecución de objetivos.

## Conciliación de la vida profesional y personal



Al tomar medidas especiales relacionadas con la conciliación, fomentamos la salud y bienestar, tanto de los padres, como de las familias de los mismos.

Son iniciativas que favorecen la vida sana y reducen el estrés.



Favorecer la conciliación familiar, tanto de mujeres como de hombres y el acceso a horarios, jornadas o permisos, facilita la compatibilizar la faceta laboral y familiar.



Las iniciativas a favor de la conciliación proporcionan en último término una oportunidad para las mujeres de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria, lo cual impulsa el crecimiento económico y social.

## Políticas

<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	El estatuto de los trabajadores y el convenio por el que nos regimos determinan en muchos casos los derechos de los trabajadores en el disfrute de medidas de conciliación.
<b>POLÍTICA DE RRHH</b>	Además de lo anterior, en otras ocasiones, Marktel establece medidas adicionales que mejoran los permisos que por ley, se establece para los trabajadores que precisan adaptar su jornada, permisos u horarios, para cumplir con sus obligaciones familiares.

## Acciones:

Las acciones llevadas a cabo para facilitar la conciliación laboral y familiar se aplican en base a la normativa laboral y a las necesidades de los servicios, estudiando cada caso de manera particular:

<b>REDUCCIÓN DE JORNADA</b>
<b>FLEXIBILIDAD DE HORARIO Y CAMBIOS DE TURNO</b>
<b>FLEXIBILIDAD EN EL DISFRUTE DE LAS HORAS DE LACTANCIA</b>
<b>TELETRABAJO</b>

## Herramientas de seguimiento:

### Informes del depto. de administración de personal

- El Dpto. de Administración de personal realiza un control del disfrute de estas medidas por parte del personal. Dispone de una herramienta específica para su gestión que permite la preparación de informes minuciosos con la información relativa a esta ámbito.

## Indicadores de seguimiento:

- **Número de medidas de conciliación:**

Los informes obtenidos desde el área de Administración de Personal, registran las reducciones de jornada solicitadas y concedidas, las bajas por maternidad, el índice de reincorporación al puesto de trabajo, excedencias... etc.

## Buen ambiente laboral



Marktel colabora con la implantación de este ODS creando una cultura de derechos humanos en la empresa, a través de la implantación de los Principios Rectores y Derechos Humanos, para fomentar el derecho a un trabajo decente y satisfactorio. El buen ambiente laboral es una consecuencia de la aplicación de medidas de este tipo.

### Políticas

<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	Hablamos de igualdad de oportunidades en términos de formación, desarrollo y retribución. Contribuimos a generar buen clima entre los empleados ya que se le reconocen a todos los mismos derechos.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	Para garantizar un entorno de trabajo agradable es necesario fomentar el dialogo, la confianza y el apoyo mutuo entre los integrantes del equipo

### Acciones:

#### PLAN DE CARRERA

En Marktel consideramos que debemos dar seguridad a nuestros empleados de que su carrera profesional no se tiene porque quedar estancada dentro de la compañía sino que tiene perspectivas de crecimiento y mejora con el paso del tiempo. Además de las recompensas a nivel de estatus o a nivel económico también podemos estimular a nuestros empleados con la formación, ofreciéndoles cursos de su interés que además consigan mejorar la productividad de su trabajo diario.

#### IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS DE CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

Como hemos comentado con anterioridad, estas medidas favorecen incrementan la satisfacción del trabajador lo cual a su vez, mejora el ambiente laboral.

#### COMUNICACIÓN ABIERTA

Favorecer la comunicación abierta y bidireccional entre superiores y el resto de miembros del equipo donde prime la información veraz, escucha activa y la aportación de ideas y propuestas constructivas

### Herramientas de seguimiento:

#### Encuestas de clima laboral

- Se realizan de forma anónima, haciendo partícipes a los empleados del resultado de las mismas. En base a dichos resultados se toman medidas para mejorar aquellos puntos que puedan perjudicar el buen clima en la empresa

## Indicadores de seguimiento:

- **Índices de absentismo y de rotación:**

Ambos indicadores son adecuados para medir el grado de satisfacción del empleado en la empresa.

En el año 2017, Marktel obtuvo un índice de **bajas voluntarias con respecto al total de bajas producidas en la empresa del 36%**.

- **Resultados de las encuestas de satisfacción:**

Los resultados de las encuestas son analizados por áreas y puesto, lo que aporta información valiosa sobre la satisfacción de los empleados en cada uno de los niveles.



## Grupo de interés 3: **SOCIOS / ACCIONISTAS**



*Marktel destaca la importante labor que llevan a cabo los socios de la Organización para el desarrollo del negocio en todos sus ámbitos.*

*Independiente de las responsabilidades y funciones asignadas a cada uno, es importante resaltar el respeto que demuestran hacia los 10 Principios del Pacto Mundial. Los socios/accionistas de Marktel, desarrollan una gestión empresarial basada en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación vigente en los países en los que prestamos servicios.*

A large, light blue arrow pointing to the right, spanning most of the width of the page. Inside the arrow, towards the left side, is an orange rounded rectangle containing the text "Satisfacción de expectativas".

*Satisfacción de expectativas*

# Satisfacción de las expectativas



Marktel contribuye a este ODS, desarrollando un código ético, para asegurar una gestión transparente y un comportamiento ético por parte de los empleados de todos los niveles.

## Políticas

<b>PLAN DE NEGOCIO</b>	El Plan de Negocio es una de las cuestiones fundamentales del Comité de Dirección en la empresa. Todos los años se dedican varias jornadas a definir el planteamiento del año, desde el punto de vista financiero y estratégico.
<b>NORMATIVA INTERNA</b>	La normativa interna es fundamental para el buen funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa. Esa normativa está consensuada con todos los responsables de los diferentes departamentos en aras de una gestión coordinada y global.
<b>POLÍTICA DE RSE</b>	Nuestra Política de RSE hace hincapié en la necesidad de manejar todos los aspectos empresariales de una forma honesta y ética, y establece normas de conducta para la gestión de posibles conflictos entre los intereses personales y profesionales.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	<p>El Código hace hincapié en la necesidad de que se manejen todos los aspectos comerciales de una forma honesta y ética. Algunos de los principios de aplicación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Honestidad e Integridad</li> <li>● Lucha contra los conflictos de interés</li> <li>● Uso de Información y Recursos de la Empresa de manera responsable</li> <li>● Cumplimiento de la normativa legal</li> <li>● Velar por un lugar de trabajo seguro y profesional</li> </ul>

## Acciones:

### TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Marktel cada año, establece nuevos sistemas que favorecen la transparencia en su gestión empresarial.

Todos los años, las cuentas anuales son auditadas como sistema para asegurar la transparencia y legalidad en la gestión.

### SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Como en toda organización, se necesitan herramientas de gestión que automaticen el trabajo y que así se optimicen los recursos empleados para cada área. Cada año se van introduciendo nuevas herramientas y procedimientos que facilitan la gestión en cada departamento de la empresa.

## GENERACIÓN DE VALOR

Este es un gran desafío para nosotros ya que es la parte más importante de la gestión: Generar valor en las acciones que desarrollamos en cada una de las áreas de la empresa.

Como objetivo nos marcamos empezar a pensar qué podemos hacer en cada área para generar valor. Se hablará con cada responsable para que lo haga extensivo a su equipo y entre todos pongamos en valor el trabajo que se realiza, de manera que podamos mejorar la gestión y nuestra efectividad como empresa.

## Herramientas de seguimiento:

### ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

- Los órganos de gobierno y la dirección son los responsables de establecer los objetivos a alcanzar para los próximos ejercicios.
- Para ello, han de valerse de información verídica de la situación de la empresa, para poder trazar los objetivos sensatos y alcanzables, cumpliendo y respetando en todo momento los estándares legales vigentes.

### CUENTAS ANUALES

- Las cuentas anuales son sin duda una herramienta óptima que facilita un seguimiento fiable del negocio a lo largo del año. En las mismas se refleja si se han visto satisfechas las expectativas de los socios/accionistas.
- El resultado de estas cuentas anuales es trascendente para realizar un análisis de situación y comprobar el resultado de las estrategias definidas en el pasado.

### INFORMES

- Grupo Marktel dispone de informes periódicos para llevar un control de los estados financieros de nuestras compañías, con el objeto de detectar posibles deficiencias y adoptar medidas correctivas a tiempo en caso de que sea necesario. Para ello, se les pide a los socios/accionistas, transparencia en la información y objetividad.

## Indicadores de seguimiento:

### • Indicadores de cumplimiento de objetivos:

A través de los informes comentados y las auditorías, se define el grado de cumplimiento de los objetivos alcanzados. Todo ello nos da una visión del comportamiento empresarial y la adecuación a las expectativas de los socios.

### • Resultados de las auditorías:

Aportan información que es relevante para confirmar la consecución de estándares legales y de los procedimientos internos establecidos.

## Grupo de interés 4:

# COMUNIDAD



*Para Marktel la responsabilidad social empresarial debe estar alineada con su actividad natural, que es la creación de riqueza a través del desarrollo de soluciones y servicios innovadores.*

*Las soluciones y servicios que ofrece Marktel son una excelente herramienta de contribución al desarrollo, no sólo en beneficio de nuestros clientes sino, en un sentido más amplio, a toda la sociedad y a las comunidades donde estamos presentes.*

## Invertir en las generaciones futuras



**Marktel contribuye a este ODS, fomentando el empleo, formación o prácticas para jóvenes, para proporcionar a las nuevas generaciones igualdad de oportunidades.**



**Consideramos que fomentando el empleo joven en la empresa a través de contrataciones y programas de prácticas, contribuimos a promover el desarrollo de la comunidad.**



**Todo este tipo de iniciativas repercute finalmente en reducir la desigualdad en los diferentes ámbitos.**

## Políticas

<b>PLAN DE MEDIOAMBIENTE</b>	<p>La prioridad en materia ambiental es disminuir los impactos sobre el entorno, orientando las actuaciones hacia la minimización de consumos de electricidad, mejor aprovechamiento de la energía, reducción del consumo de papel, la optimización del consumo de agua y la correcta gestión de los residuos.</p> <p>Con estas acciones pretendemos promover la sostenibilidad medioambiental para ser solidarios con generaciones futuras.</p>
------------------------------	--

<b>POLÍTICA DE RSE</b>	La política de RSE de Marktel, ha sido pensada en base al respeto a la comunidad donde tiene su ámbito de actuación y a la sociedad en general. Anualmente, se emprenden diferentes iniciativas solidarias con colectivos desfavorecidos, a través de los cuales Marktel, pretende hacer su aportación a una sociedad inclusiva e igualitaria.
------------------------	--

## Acciones:

### EDUCACIÓN ACCESIBLE PARA COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Como explicábamos en el apartado del desafío de la “NO DISCRIMINACIÓN POR DISCAPACIDAD, GÉNERO, RAZA O EDAD”, Marktel, colabora con entidades sociales para la realización de cursos, prácticas o la inserción laboral para personas en riesgo de exclusión social.

### CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ALIMENTOS Y DE JUGUETES

Cada año, coincidiendo con las fechas Navideñas, Marktel promueve la recogida de alimentos, ropa y juguetes para familias sin recursos.



Diferentes asociaciones colaboradoras se encargan de repartir nuestra recaudación, logrando año tras año una mayor colaboración por parte de nuestros trabajadores.

Este año las entidades colaboradoras han sido:

**Dasyc** (Valencia), **Los Cucos** (Centro de acogida de menores ubicado en Elvas, Portugal) y **Manos de Ayuda Social** (comedor social Madrid).

En el año 2017, Las entidades que han percibido estas donaciones son:

- Ayudas de Manos Social (Comedor social de Madrid).
- DASYC (Valencia)
- Centro de acogida de menores “Los Cucos” (Elvas)

### DONACIONES MONETARIAS A ONG'S

Todos los años la Compañía realiza donaciones monetarias a entidades sociales que lleven a cabo proyectos especialmente destacables con colectivos en riesgo de exclusión social.

En 2016 se ha continuado con esta iniciativa.

### CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Mantenemos acuerdos de colaboración con varias universidades para facilitar el acceso laboral a jóvenes recién titulados.

En el año 2017 hemos acogido en prácticas a **9 alumnos**.



Universidad  
Carlos III de Madrid

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En el año 2017 hemos emprendido nuevas colaboraciones con entidades en la que trabajadores de nuestra entidad participaron voluntariamente en actividades a favor de colectivos en riesgo de exclusión social.



Las resumimos a continuación:

- ✓ **CARRERAS SOLIDARIAS**, que promovían valores de interés social y el cumplimiento de los ODS. Esta labor de concienciación ha sido dirigida a los trabajadores que con su participación han apoyado la causa.

- **“Colores contra la violencia”**: Celebrada en Madrid el 21/05/2017. (58 asistentes)



- **“Carrera Popular en beneficio de La Cruz Roja”**: Celebrada en Valencia el 04/06/2017 (41 asistentes)



- ✓ **VOLUNTARIADO CON COLECTIVOS EN RIESGO**,

En colaboración con Fundación DASYC, organizamos una jornada de voluntariado corporativo para los empleados de Marktel de la capital valenciana.

Compartieron su tiempo con niños y ancianos desfavorecidos de varios colegios y residencias.

En estas actividades participaron 39 voluntarios.



## Herramientas de seguimiento:

### Convenios de colaboración con entidades sociales y universidades

- Sirven de vía para iniciar los diferentes proyectos sociales que hemos comentado.

### Memorias de acción de RSE

- Anualmente recopilamos en una memoria todas las actividades enmarcadas en el ámbito social realizada por parte de Marktel.
- Este documento nos sirve como herramienta de seguimiento y evaluación.

## Indicadores de seguimiento:

- **Inversión en acción social:**

La inversión monetaria dedicada a este fin puede ser un indicador de la actividad que en este ámbito se ha desarrollado durante el año.

Marktel dedica un presupuesto anual a este tipo de iniciativas.

- **Número de trabajadores voluntarios participantes en actividades a favor de ONG's organizadas por la empresa:**

El número de trabajadores participantes en este tipo de iniciativas es un buen indicativo del nivel de acogida que tienen por parte de nuestros empleados, así como del alcance que logramos con las mismas.

## Alianzas entre asociaciones y empresas



Marktel contribuye a este ODS, creando alianzas con entidades y universidades para realizar proyectos que contribuyan a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible.

## Políticas

### POLÍTICA DE RSE

Nuestra política de RSE es favorable al establecimiento de acuerdos de colaboración y alianzas con asociaciones o entidades con fines sociales. Buena parte de las acciones llevadas a cabo por Marktel en este ámbito, son canalizadas a través de las mismas.

## Acciones:

### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES

Marktel ha firmado acuerdo de colaboración con más de 15 entidades sociales con las que colabora en diferentes proyectos, sobre todo, del ámbito social:



### ACUERDO DE COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES

En el 2015 se ha continuado colaborando con varias universidades, acogiendo programas de estudiantes en prácticas en varios departamentos.



Universidad  
Carlos III de Madrid



Universidad  
Rey Juan Carlos

## Herramientas de seguimiento:

### Comité de RSE

- Cada año el comité realiza un plan de actuación sobre los diferentes ámbitos de actuación. Entre ellos, se valora las posibilidades de colaboración con otras entidades empresariales, sociales o universidades. Es una herramienta de control sobre las acciones a llevar a cabo cada año.

## Indicadores de seguimiento:

- **Cantidad de dinero invertido en la comunidad:**

La inversión dedicada a proyectos comunitarios puede ser un indicador adecuado para evaluar la actividad desarrollada en este ámbito cada año.

- **Número de acuerdos de colaboración firmados o renovados:**

La firma de nuevos acuerdos de colaboración o el mantenimiento de los ya firmados, nos sirven para valorar el cumplimiento de objetivos anuales.



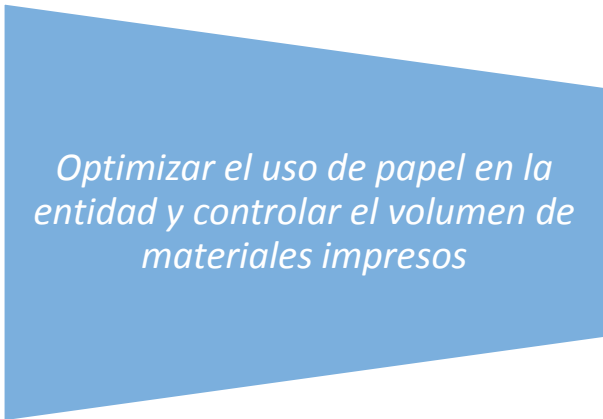


Grupo de interés 5:


# MEDIO AMBIENTE

*Nuestra Organización va implementando de manera progresiva procesos respetuosos con el Medio Ambiente destinados no solo al cumplimiento de la legislación medioambiental, sino también orientados a convertir Marktel en una empresa cada vez más sostenible.*

*Para ello, vamos unificando criterios de manera progresiva, en la gestión medioambiental de los diferentes centros, tomando como referencia las normativas vigentes en esta materia.*

A blue trapezoidal graphic pointing to the right, containing white text.

*Optimizar el uso de papel en la entidad y controlar el volumen de materiales impresos*

An orange trapezoidal graphic pointing to the right, containing white text.

*Uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente e identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera*



# Optimizar el uso de papel y controlar el volumen de materiales impresos



**Marktel hace su aportación a favor de este ODS incorporando prácticas responsables del uso del papel. Reduciendo el consumo del mismo, pretendemos colaborar en la ralentización de la deforestación de los bosques.**

**Parte de las acciones implantadas, pasan por la formación y la concienciación dirigida hacia nuestros empleados, como una forma de hacer extensivas estas buenas prácticas no solo al entorno laboral, sino también en el ámbito personal.**



**Al utilizar materiales reciclados y reutilizados y reducir los residuos y desechos en las actividades de la empresa es un modo de contribuir a este ODS. Pretendemos que nuestra actividad sea cada vez más eco-eficiente y genere un menor impacto sobre el ecosistema.**

## Políticas

<b>POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE</b>	Nuestra Política Medio ambiental recoge las bases de actuación para ser responsables con el entorno. Entre ellas, se estipulan las directrices para optimizar el uso de papel.
-----------------------------------	---

## Acciones:

<b>UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EVITAR EL CONSUMO INNECESARIO DE PAPEL</b>
<b>UTILIZACIÓN DE PAPEL POR AMBAS CARAS E IMPRESIÓN A DOBLE CARA</b>
<b>USO DE PAPEL RECICLADO PARA DETERMINADA DOCUMENTACIÓN INTERNA</b>
<b>USO DE PUNTOS DE RECICLAJE DE LAS OFICINAS</b>
<b>REUTILIZAR LOS SOBRES PARA CORREO INTERNO</b>
<b>INCORPORAR MENSAJES DE CONCIENCIACIÓN EN LA FIRMA ELECTRÓNICA DEL EMAIL CORPORATIVO, SOBRE LA IMPRESIÓN INNECESARIA DE CORREO.</b>



## Herramientas de seguimiento:

### Control del consumo de papel

- El departamento de compras supervisa el consumo de papel en las diferentes oficinas.
- Al canalizar la petición de papel a través de este área, se asegura el control del consumo del mismo y se puede intervenir en el caso de observar despilfarro innecesario.

### Uso de aplicaciones interenas

- En muchas áreas se ha implementado el uso de aplicaciones propias que reducen o eliminan el uso de papel. A través de las mismas, se ahorra en la impresión de comunicados y se reduce el archivo físico en papel.

### Comunicación Interna

- Anualmente realizamos comunicados dirigidos a nuestro personal para concienciar sobre la necesidad de realizar un uso responsable de este recurso y de aplicar las medidas reflejadas anteriormente.

## Indicadores de seguimiento:

- **Kilos de papel:**

Desde Marktel, realizamos un seguimiento del volumen de consumo de papel en cada uno de nuestros centros de trabajo.

- **Coste de papel:**

Al igual que el anterior indicador, la inversión realizada en papel es un buen indicador para determinar el consumo que hacemos del mismo, lo cual nos sirve para valorar si las medidas que estamos implementando están siendo efectivas.

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde operamos y uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente.



Marktel hace su aportación a favor de este ODS incorporando medidas para fomentar el ahorro energético, así como labores de dirigidas a sus empleados que favorecen un consumo responsable de los recursos a nivel laboral que a su vez puedan trasladarse en el ámbito personal.

## Políticas

<b>POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE</b>	A través de nuestra política medioambiental establecemos una serie de directrices cuyo fin es minimizar el impacto que nuestra actividad pueda ejercer sobre el medio ambiente.
-----------------------------------	---

## Acciones:

### CONTROL Y REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- Apagado de PC's y periféricos, así como de luces y de sistemas de climatización cuando no estén siendo utilizados.
- Uso de luces led de bajo consumo y ecotubos.
- Instalaciones que favorecen el aprovechamiento de la luz natural.

### RECICLAJE DE RESIDUOS

Hemos puesto a disposición de nuestros empleados puntos de recogida de reciclaje (papel y toner) cercanos a sus puestos de trabajo con la intención de facilitar esta acción.

### REDUCCIÓN DE LOS DESPLAZAMIENTOS PARA REUNIONES EN OTRAS DELEGACIONES

Fomentando el uso de las videoconferencias logramos un importante ahorro económico, pero también favorecemos al medio ambiente reduciendo las emisiones de gases por la utilización de vehículos para los desplazamientos.

## Herramientas de seguimiento:

### Control del consumo energético

- El departamento de compras supervisa el consumo de energético
- El personal de recepción de cada centro tiene encomendada la labor de supervisión de que se cumplan las acciones antes comentadas.

### Revisiones periódicas de instalaciones

- De manera periódica se supervisan las instalaciones eléctricas, y los sistemas de climatización para asegurar el buen funcionamiento de los mismos y evitar el derroche energético.

### Comunicación Interna

- Puntualmente realizamos comunicados dirigidos a nuestro personal para concienciar sobre la necesidad de realizar un uso responsable de los recursos, favorecer el ahorro energético, y el reciclaje.

## Indicadores de seguimiento:

- **Coste de luz, agua y climatización:**

A través de la facturación invertida en estas partidas podemos controlar si las medidas de ahorro energético empleadas son realmente efectivas.



Grupo de interés 6:

# ADMINISTRACIÓN

*Desde MARKTEL, condenamos las prácticas poco éticas para la concesión de concursos o tratos preferenciales, y trabajamos para luchar contra la corrupción en todas sus formas.*

*Por ello, hemos puesto en marcha unos mecanismos de prevención de estas conductas, para defender un modelo de competitividad sostenible para nuestras empresas, basado exclusivamente en la calidad, transparencia y excelencia de nuestros servicios.*



*Rechazo de cualquier tipo de soborno, tráfico de influencia y corrupción*

# Rechazo de cualquier tipo de soborno, tráfico de influencias y corrupción



Marktel hace su aportación a favor de este ODS cumpliendo con la legislación nacional de los países en los que opera y con la legislación internacional en derechos humanos.

Así mismo, colabora desarrollando un código ético, para asegurar una gestión transparente y un comportamiento ético por parte de los empleados.

Otra forma de participar de este ODS es mediante la creación de una política de regalos, para regular los obsequios recibidos y realizados por los empleados de la empresa.

## Políticas

<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	<p>El código ético de Marktel, fija las pautas de comportamiento que han de seguir los miembros de nuestra Organización en su relación con el resto de grupos de interés.</p> <p>Estas conductas dirigen a nuestros empleados hacia la profesionalidad apartándoles del fraude, la corrupción y el soborno, la malversación de fondos y el procedimiento sobre entrega y aceptación de regalos.</p>
---------------------	---

## Acciones:

### REGULACIÓN DE REGALOS

Los empleados de nuestras empresas tienen prohibido ofrecer o conceder compensaciones, favores o pagos en efectivo o en especie, una medida que incluye los regalos. En el caso de realizar algún obsequio, el mismo debe ser simbólico o de cortesía.

### CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE



## Herramientas de seguimiento:

### Comité ético

- En MARKTEL existe un órgano creado específicamente para la aplicación, seguimiento y resolución de conductas corruptas.
- Las declaraciones falsas o engañosas, o revelaciones que no son de buena fe puede ser objeto de acciones disciplinarias.
- El Comité de Ética se encarga de la interpretación del código, y de su aplicación, revisión y actualización.
- Este comité también es el encargado de recoger las denuncias e iniciar el procedimiento de información e investigación en caso de que fuera preciso.

### Formación

- Marktel, ha empezado a capacitar a sus empleados sobre la aplicación del código de conducta, los valores y los principios de la empresa, y sobre cómo actuar ante una situación de riesgo de soborno, tráfico de influencias o corrupción.

## Indicadores de seguimiento

- **Número de casos estudiados por el comité ético:**

El comité ético es una herramienta adecuada para obtener índices que determinan el grado de cumplimiento tanto del código ético como de la legislación vigente.




## Grupo de interés 7: **PROVEEDORES**

*Los proveedores han sido incorporados como grupo de interés recientemente y aún nos encontramos afianzando algunas de las acciones aquí descritas. Nuestra intención es incorporar nuevas iniciativas y reforzar las existentes en los próximos años.*

*Consideramos que debemos poner en valor la importancia de una gestión responsable en nuestro trato con los proveedores. Dicha relación debe ser vista como una oportunidad de emprender nuevos retos y desarrollar iniciativas socialmente responsables.*

*Contratar proveedores  
que cumplan con los  
Derechos Humanos*



# Contratar proveedores de servicios que cumplan con los derechos humanos



Una de las medidas adoptadas por Marktel para fomentar la igualdad de oportunidades ha sido la contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo.

Consideramos especialmente importante, proporcionar igualdad de oportunidades a colectivos con dificultades de inserción y con esta acción favorecemos la inserción laboral de personas con discapacidad.



Queremos hacer extensivo el derecho a un trabajo decente para todos los trabajadores, también a nuestra cadena de suministros. Marktel evita ser cómplice indirecto al beneficiarse de posibles abusos cometidos por un tercero, en este caso sus proveedores, en cuestiones de Derechos Humanos.

## Políticas

### POLÍTICA DE COMPRAS

Se está trabajando para implantar una política de compras que nos ayude a optimizar los recursos y a hacer que la gestión de los pedidos sea más ágil. Por otra parte, vamos a incorporar ciertas medidas de control que garanticen que nuestros proveedores cumplen con los Derechos Humanos con criterios de calidad afines a nuestra política.

## Acciones:

### COLABORACIÓN CON CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Desde hace varios años, Marktel ha favorecido la contratación de servicios y la compra de productos, a centros especiales de empleo como una medida más para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad.

Desde el Dpto. de Compras se ha favorecido la contratación de servicios a través de estos centros con respecto a empresas ordinarias que ofertaban condiciones semejantes.

### PROVEEDORES QUE CUENTEN CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De manera progresiva, hemos comenzado a solicitar a nuestros proveedores que certifiquen un nivel de cumplimiento mínimo en los estándares de calidad en la prestación de servicios

## Herramientas de seguimiento:

### Web de compras

- Recientemente hemos creado un aplicativo específico para el área de Compras lo cual ha generado un mayor control del consumo y del coste a nivel interno.

## Indicadores de seguimiento

- **Grado de Cumplimiento de los 10 principios:**

Contratar servicios a Centros Especiales de Empleo pone en alza los valores de Marktel y garantiza proveedores cumplidores con buena parte de los 10 principios. Además su actividad suele estar supervisada por organismos públicos lo cual es una medida más de control que garantiza el cumplimiento legislativo de cada autonomía.

- **Actualización de las Certificaciones en calidad:**

Se está comenzando a solicitar a nuestros proveedores certificados de calidad que garantice un nivel mínimo de cumplimiento de los Derechos Humanos.

- **Facturación dedicada a la compra de productos o contratación de servicios a CEE's:**

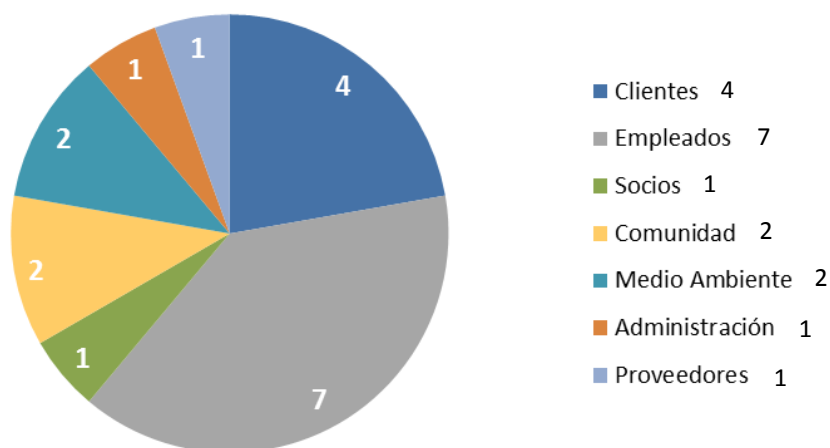
Es una medida objetiva que nos permite conocer los recursos destinados por Marktel a la compra de productos y a la contratación de servicios prestados por proveedores que garanticen su implicación social y que favorezcan la inserción laboral de personas con diversidad funcional.

### Facturación dedicada a la contratación de servicios a CEE's

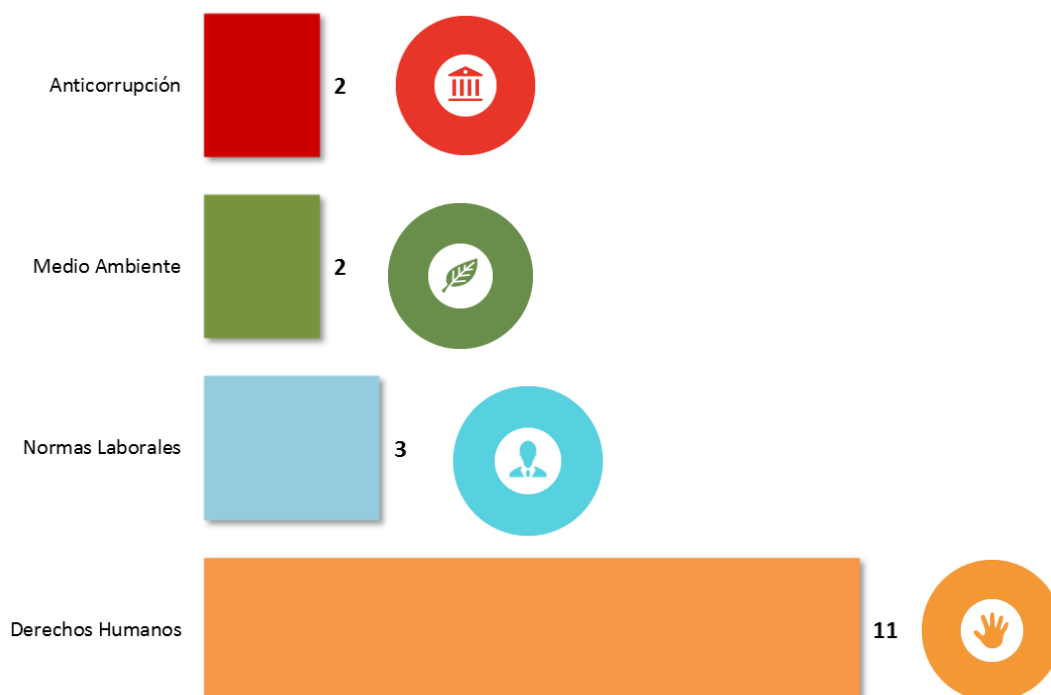


## RESUMEN ACTIVIDAD RSE EN MARKTEL

Desafíos llevados a cabo por cada grupo de interés:



Desafíos clasificados en función de los 10 Principios







Calle Salvatierra, 5  
28034 Madrid, España

<http://www.grupomarktel.com/>



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.