



Declaración ambiental

Contactel Teleservicios S.A.
Centros de Gran Canaria y Tenerife

Enero 2023 – diciembre 2023

☎ 928498990 / 922842720

Grupo 

 www.contactel.es

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -

Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=
puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de
documento electrónico siguiente:

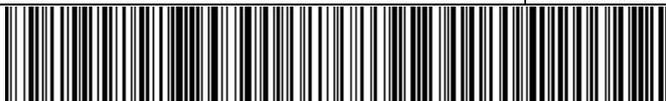
0_4M0F0FzYsdxXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT



El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01

Contenido

1	Mensaje de la Dirección.....	3
2	Presentación.....	4
3	Organigrama.....	7
4	Inscripción en el registro EMAS	9
5	Política.....	10
6	Sistema de Gestión Ambiental.....	12
7	Aspectos ambientales.....	13
7.1	Evaluación de los aspectos ambientales directos	14
7.2	Evaluación de los aspectos ambientales indirectos	14
8	Programa de Gestión Ambiental 2023	17
9	Comportamiento de la Organización.....	19
9.1	Indicadores básicos de comportamiento medioambiental	19
9.1.1	Energía.....	22
9.1.2	Uso del suelo en relación con la biodiversidad	26
9.1.3	Materiales.....	27
9.1.3.1	Consumo de papel.....	27
9.1.3.2	Agua	28
9.1.4	Residuos	29
9.1.5	Emisiones.....	32
9.1.5.1	Emisiones de CO2e	32
9.1.5.1.1	Emisiones Totales de CO2e (Toneladas):	34
9.1.5.1.2	Emisiones Totales de CO2e (Toneladas/persona trabajadora):... 34	
9.1.6	Aspectos indirectos significativos.....	35
9.1.7	Otros factores ambientales (ruidos)	36
9.2	Disposiciones legales	36
9.2.1	Cumplimiento legal	36
9.2.2	Comportamiento respecto a disposiciones jurídicas	39
10	Verificación	40

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

1 Mensaje de la Dirección

CONTACTEL es un grupo empresarial fundado en 1999, con más de 24 años de experiencia en la prestación de servicios de atención al cliente, que ha logrado posicionarse en Canarias como grupo empresarial referente en el sector de Contact Center.

En CONTACTEL queremos ser socios estratégicos de nuestros clientes, aportando soluciones integrales de alta calidad para los servicios de Contact Center.

El activo más importante de Contactel es el conjunto de PERSONAS que, con la aportación de sus esfuerzos, dedicación e ideas, contribuyen a que la empresa alcance el nivel de competitividad que nuestro mercado demanda, utilizando como herramienta principal la innovación tecnológica.

Conscientes del impacto que las actividades de nuestra organización pueden tener sobre el medioambiente, hemos definido una política ambiental, así como unos objetivos y metas alineados con la misma. A través de las acciones de formación y concienciación contribuimos a crear una cultura de respeto al medioambiente entre todas y cada una de las personas que conformamos esta empresa.

En esta declaración se detalla toda la información sobre la gestión ambiental que llevamos a cabo en nuestras dos sedes canarias, ubicadas en Santa Cruz de Tenerife y Telde.

Juan Ramírez Said

Representante del Administrador Único

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=puede_ser_comprobada_la_autenticidad_de_esta_copia_mediante_el_numero_de_documento_electrónico_siguiente : 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

2 Presentación

Contactel Teleservicios S.A. (en lo sucesivo CONTACTEL) es una empresa de servicios de atención telefónica y multicanal para empresas, tanto del sector público como privado, así como proveedor de servicios telemáticos, Help Desk, consultoría y social media, perteneciente al grupo INETEL.

En la actualidad contamos con una amplia cartera de productos y servicios orientados a la mejora de los procesos de gestión multicanal de los contact center (inbound, outbound, blended y backoffice).

Nuestra especialización radica en la creación, distribución e implantación de soluciones de comunicaciones unificadas, tanto de telefonía como de informática, destinadas a mejorar la productividad y eficacia de los servicios de atención al cliente.

Además, nuestra dilatada experiencia nos ha permitido poder afrontar el reto de desarrollar una gama propia de aplicaciones diseñadas específicamente para los Contact Centers:

- **CTPhone Contact Center Solutions:** es una solución de software integral y de fácil instalación, diseñada y desarrollada bajo estándares de software libre, que permite obtener el máximo rendimiento de los contact center.
- **Sophi@ ECM:** gestor de contenidos digitales que facilita el control, organización, tratamiento, explotación y recuperación de todo tipo de información digital en un único sistema, facilitando un acceso universal, inmediato y directo a la misma en condiciones de máxima seguridad y fiabilidad.
- **Cita Previa Genérica:** es un producto desarrollado ad hoc por Contactel para la gestión integral de citas previas, tanto para canales de atención telefónica como presencial.
- **Arcadia:** es una solución de software multicanal que permite una gestión integral de las emergencias.

Esta evolución ha permitido que **Contactel** esté presente en los principales escenarios donde la actividad de Contact Center se despliega, desde la administración autonómica, insular y local, empresas públicas y grandes empresas hasta sectores especializados como el financiero, sanitario, transportes, ocio, etc.

El NACE rev.2 de la organización es 82.20.

Los servicios que ofrece CONTACTEL son:

- **Inbound (Servicios entrantes de Contact Center)**
 - Servicios de atención a la ciudadanía/personas usuarias/clientes
 - Campañas de información
 - Venta e información comercial
 - Servicios de recepción de reclamaciones y quejas
 - Soporte al canal o servicios de help desk (1º y 2º nivel)
 - CAU internos
- **Outbound (Servicios salientes de Contact Center)**
 - Campañas masivas de medición de audiencias, recaudación de fondos, opiniones o sondeo
 - Sistemas 900, 901, 902, 905, 906
 - Complemento de campañas de marketing directo

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

- Banca telefónica
- Asesoramiento
- Estudios de mercado

- **Consultoría**
 - Soluciones integradas de auditoría de integración de sistemas informáticos, soporte help desk y telemarketing
 - Identificación de necesidades
 - Consultoría estratégica/planificación/dimensionamiento
 - Consultoría de marketing
 - Consultoría tecnológica
 - Consultoría de recursos humanos

- **Social Media**
 - Análisis de situación y posicionamiento de marca en internet
 - Planificación estratégica de marketing y comunicación
 - Planificación y gestión estratégica de redes sociales
 - Elaboración y gestión de contenidos web
 - Diseño y aplicación de imagen corporativa

Para prestar estos servicios la organización cuenta con dos centros de trabajo, uno de ellos situado en Santa Cruz de Tenerife (Tenerife) y el otro se encuentra ubicado en la ciudad de Telde (Gran Canaria).

En ambos centros se encuentran las plataformas de atención telefónica, así como las oficinas centrales, donde se encuentran los departamentos comunes: recursos humanos, sistemas de gestión, comercial, administración, contabilidad, etc.



Centro de **CONTACTEL** en Santa Cruz de Tenerife
2ª Transversal Dársena Los Llanos, Edificio Lanzateide (38001 Santa Cruz de Tenerife)

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_documento?codigo_nde=puede_ser_comprobada_la_autenticidad_de_esta_copia_mediante_el_numero_de_documento_electrónico_siguiente:0_4M0F0FzYsdxxAa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

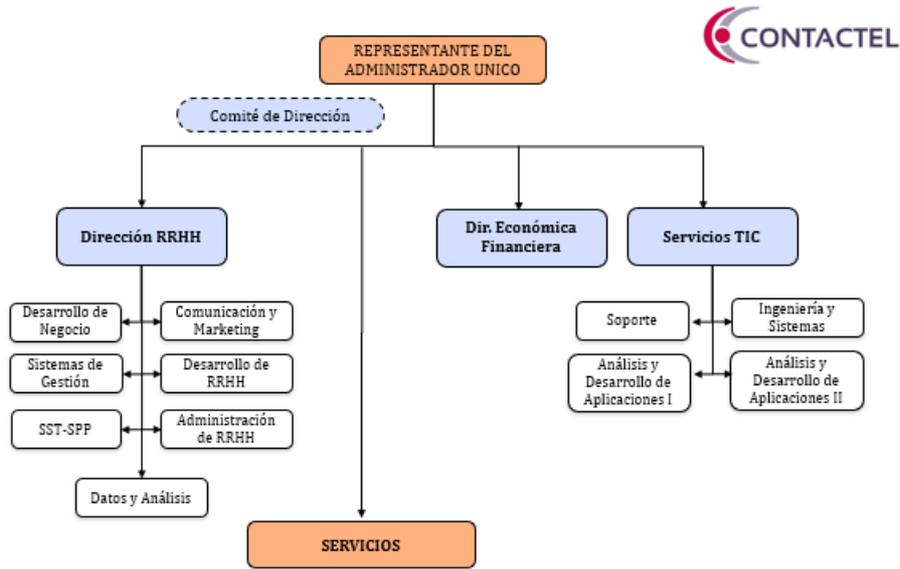


Centro de **CONTACTEL** en Telde
Pasaje Princesa de Asturias nº 4, Edificio Tamar (35200 Telde)

CONTACTEL TELESERVICIOS S.A. CIF.: A35569102 Registro Mercantil de Las Palmas de G.C. Tomo 1496, Folio 41, Hoja GC-23845, inscripción 1ª, con fecha 2 de mayo de 2000

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=puede_ser_comprobada_la_autenticidad_de_esta_copia_mediante_el_numero_de_documento_electrónico_siguiente : 0_4M0F0FzYsdxXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

3 Organigrama



La organización de la empresa y el reparto de responsabilidades se detallan a continuación:

Representante del Administrador Único

- Es el máximo responsable de la organización ante el Consejo de Administración, y presenta los presupuestos para su aprobación.
- Dirige y coordina la organización por medio del Comité de Dirección.
- Aprueba proyectos, objetivos y estrategias de la compañía y sus servicios.
- Aprueba las políticas de aplicación a la organización (Calidad, Medioambiente, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, SST, etc.).
- Es la figura institucional que ostenta la representación externa de la sociedad.
- Asume la dirección de los servicios TIC.

Comité de Dirección

- Es el órgano de apoyo al Representante del Administrador Único para la coordinación de la dirección de la compañía y está compuesto, además de aquel, por la Dirección de Recursos Humanos y Dirección Económica-Financiera.
- Es responsable de la dirección, planificación y coordinación de los diversos servicios, apoyándose en las personas responsables y coordinadoras de los mismos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

- Coordina actividades entre las distintas Direcciones al objeto de lograr un alto grado de calidad, seguridad de la información y gestión de los requisitos de clientes y personas usuarias, asegurándose que se cumplen los criterios de la organización y los compromisos adquiridos con clientes dentro de su ámbito de competencias.
- Asegura el cumplimiento de niveles de servicio, así como la eficiencia, productividad y rentabilidad de los servicios.

Dirección de RRHH

- Dirige, planifica y coordina los departamentos de: Administración de RRHH, Comunicación & Marketing, Desarrollo de Negocio, Desarrollo de RRHH, Sistemas de Gestión y SST-PP.
- Facilita las actividades de prevención, así como de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental, apoyándose en los criterios técnicos de las personas responsables del Servicio de Prevención Propio y del área de Sistemas de Gestión.
- Asegura la eficiente gestión de los RRHH de la compañía en apoyo a las demás direcciones.
- Integra las políticas de la compañía en los objetivos de su área de competencia, estableciendo planes de gestión para el desarrollo de los RRHH y sistemas de Gestión, asegurando el correcto cumplimiento de la legislación laboral, ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Define las políticas de Gestión de RRHH y beneficios sociales, así como los procesos de selección, contratación de personal y administración de personal.
- Establece los planes de formación y desarrollo de RRHH.
- Siendo el máximo responsable del Sistema de Gestión Integrado, delega su gestión en la persona responsable del Área de Sistemas de Gestión.
- Dentro de su ámbito de actuación, asegura la gestión del proceso de evaluación de competencias, las infraestructuras adecuadas para la correcta realización y cumplimiento de las condiciones de servicio contratados con cliente, así como el nivel de seguridad de la información, el cumplimiento de la normativa en vigor sobre protección de datos personales y la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gestiona las relaciones laborales con la representación de las personas trabajadoras y representa a la empresa en el Comité de Seguridad y Salud, así como en las diversas negociaciones colectivas.
- Es responsable de la información y formación a todo el equipo humano adscrito a las distintas Direcciones, al objeto de asegurar el cumplimiento del sistema de gestión integrado.

Dirección Económica Financiera

- Dirige, organiza, planifica, coordina y controla toda la actividad económica-financiera de la empresa, velando por la solvencia de la misma.
- Establece y dirige las actividades contables y presupuestarias.
- Dirige y se apoya en asesoramiento externo para las actividades fiscales, contables y de auditoría.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

- Gestiona la tesorería y requisitos de financiación, así como las negociaciones con las entidades financieras.
- Establece las políticas administrativas de la empresa para las actividades departamentales vinculadas a presupuestos, compras y pagos.
- Controla los procesos de facturación y cobro con las diversas direcciones de contratación y prestación de servicios.
- Supervisa la evaluación del desempeño del personal adscrito a su Dirección.
- Colabora con la Dirección de RRHH en la información y formación a todo el equipo humano adscrito a su Dirección, al objeto de asegurar el cumplimiento del sistema de gestión integrado.

4 Inscripción en el registro EMAS

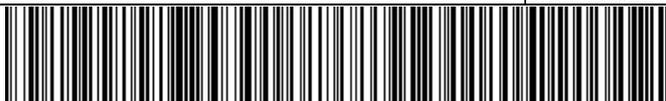
El Reglamento EMAS (Reglamento CE 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo), de 25 de noviembre, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS, por sus siglas en inglés), se sitúa como referente a nivel europeo en sistemas de gestión y auditorías ambientales, promoviendo la mejora continua del comportamiento medioambiental de las organizaciones mediante el establecimiento y evaluación de un sistema de gestión medioambiental y la difusión pública de los datos medioambientales.

Con esta Declaración Medioambiental, que abarca el período de enero de 2023 a diciembre 2023, Contactel reconoce este sistema como una adecuada herramienta de evaluación y comunicación de su gestión medioambiental, encontrándose inscrita de forma voluntaria en el registro EMAS con el nº ES.IC.000229.

La organización ha verificado que a la fecha de realización de esta declaración no se ha publicado ningún documento de referencia sectorial a los que se refiere el artículo 46 del Reglamento 1221/2009, con las mejores prácticas pertinentes de gestión medioambiental, que nos sea de aplicación.

Para cualquier información relacionada con esta Declaración Medioambiental, así como con el Sistema de Gestión Ambiental implantado, se puede contactar con la persona responsable de los Sistemas de Gestión de Contactel Teleservicios, S.A.:

J. Santiago Ramírez Said
e-mail: sistemasdegestion@contactel.es

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

5 Política

CONTACTEL crea una cultura de gestión integral fundamentada en la calidad del servicio, la seguridad y salud de su equipo humano, el respeto de los derechos humanos, la protección ambiental, la seguridad de la información y la continuidad del negocio. Así mismo, garantiza la igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la empresa.

Para ello:

- *Garantiza la difusión del contenido de esta Política, estando disponible para las partes interesadas y proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos.*
- *Forma y motiva a su personal para lograr la excelencia en el servicio al cliente.*
- *Cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los compromisos contractuales adquiridos con los clientes.*
- *Cumple con los requisitos aplicables a la seguridad de la información y a continuidad del negocio.*
- *Se compromete con la protección del medio ambiente y la biodiversidad, incluida la prevención de la contaminación, el uso sostenible de recursos, así como la mitigación y adaptación al cambio climático.*
- *Protege y asegura la información contra pérdidas de disponibilidad, garantizando la confidencialidad, integridad, trazabilidad y autenticidad.*
- *Comunica y trata las incidencias de seguridad apropiadamente.*
- *Determina y proporciona los recursos que sean necesarios, asegurando la coordinación de sus actividades y la continuidad del servicio ante incidentes disruptivos.*
- *Identifica los peligros, evalúa los riesgos y planifica las acciones necesarias de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de su Sistema de Gestión Integrado, con el fin de controlar las situaciones que puedan dar lugar a peligros para las personas.*
- *Desarrolla políticas activas que garantizan la igualdad de oportunidades en el acceso y promoción interna de su plantilla, así como la no discriminación en materia retributiva.*
- *Previene y actúa ante las posibles situaciones de acoso laboral y sexual.*
- *Facilita y promueve la consulta y participación de las personas trabajadoras y de sus representantes.*

En definitiva, la Dirección se compromete a:

- *Facilitar los recursos precisos y establecer las medidas necesarias que aseguren que esta Política sea comunicada y entendida por todo el personal y garanticen el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.*
- *Impulsar y liderar la implantación de un modelo de excelencia en la gestión para lograr que toda la organización trabaje con el máximo nivel de calidad y con orientación hacia el cliente y los objetivos.*
- *Adoptar un enfoque de mejora continua en toda la organización.*

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

Para poder cumplir con estos compromisos, la empresa establece anualmente una serie de objetivos y metas que pueden tener carácter cualitativo y/o cuantitativo, pero en cualquier caso deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

Esta política ha sido aprobada por el Representante del Administrador Único de Contactel Teleservicios S.A., Juan Ramírez Said, a noviembre de 2021.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

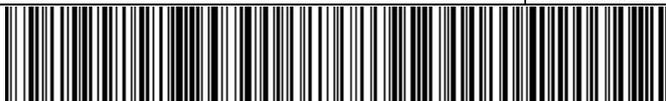
6 Sistema de Gestión Ambiental

CONTACTEL busca la excelencia en la gestión a través de su Política Integrada de calidad, seguridad, protección ambiental y continuidad. El compromiso con la prevención y la mejora continua, es de obligado cumplimiento en todas nuestras áreas de actividad y procesos, lo que aporta coherencia y una estrategia integrada en la misión, visión y los valores de la Compañía.

Para cumplir la política de CONTACTEL y llevarla a cabo de manera efectiva, el Sistema de Gestión Ambiental contiene la siguiente información:

- La Política Ambiental (integrada en la del Sistema de Gestión), establecida por la alta Dirección, descrita en el punto anterior de esta Declaración Ambiental.
- El compromiso del cumplimiento legal en materia ambiental por parte de la organización.
- Una definición de responsabilidades y funciones sobre el Sistema de Gestión Ambiental.
- La identificación y valoración de los aspectos ambientales directos e indirectos, con la que se lleva un control tanto de los mismos como de los impactos que generan.
- La documentación del Sistema de Gestión Ambiental que consta, entre otros, de un procedimiento de gestión ambiental y recomendaciones de buenas prácticas ambientales.
- Un Programa de Gestión Ambiental que incluye la definición de unos objetivos planteados para minimizar los impactos que generan los servicios realizados por CONTACTEL. Dichos objetivos cuentan con un seguimiento periódico, que permite conocer su evolución, y una serie de acciones asociadas para lograr su consecución. Dichos objetivos se establecen anualmente, son aprobados por la Dirección y comunicados a todo el personal.
- Una Declaración Medioambiental anual, en la cual se garantiza la transparencia informativa en materia ambiental, tanto dentro como fuera de la empresa.

CONTACTEL dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la **Norma ISO 14001:2015** cuyo alcance es: Servicios de Contact Center y Centro de Soporte a Usuarios (CAU), realizados en sus centros de trabajo. Además, tiene implantado y verificado por AENOR un sistema de Gestión Ambiental conforme al Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), poniendo de manifiesto su compromiso por una utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra organización y con el menor impacto para nuestro entorno así como la promoción de la mejora continua de su comportamiento ambiental.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxxAa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

7 Aspectos ambientales

Dadas las características de los servicios ofrecidos por CONTACTEL, las actividades realizadas son relativamente inocuas para el entorno. Como empresa del sector servicios que realiza actividades de contact center no tiene grandes repercusiones en el medio ambiente.

Los aspectos ambientales identificados y evaluados en la empresa se han agrupado en diferentes categorías:

- 1) Aspectos ambientales directos
 - Consumos (agua, energía eléctrica, papel, combustibles)
 - Ruidos
 - Vertidos de aguas residuales
 - Residuos
 - Emisiones a la atmósfera
- 2) Aspectos ambientales indirectos/no frecuentes
 - Residuos generados por labores de mantenimiento de vehículos y grupo electrógeno
 - Residuos generados por las obras y mantenimiento de las instalaciones
 - Residuos generados por fugas de fuentes de agua potable
 - Vertido de aceite y carburante de los vehículos de empresa
 - Aspectos relacionados con el grupo electrógeno en la sede de Tenerife
- 3) Aspectos ambientales indirectos relacionados con el ciclo de vida del producto/servicio
 - Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo
 - Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento personal entre sedes
- 4) Aspectos ambientales asociados a situaciones de emergencia
 - Residuos generados tras incendio, inundación, derrame, etc.
 - Fuga de refrigerante del aire acondicionado
 - Vertidos generados tras inundación o rotura de canalización
- 5) Biodiversidad

Para la identificación de este tipo de aspecto ambiental consideramos la ocupación del suelo.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

7.1 Evaluación de los aspectos ambientales directos

Para realizar la evaluación de los aspectos ambientales directos, se ha utilizado la siguiente fórmula: $V = F + M + S$

Donde:

V	VALORACIÓN	F	FRECUENCIA
M	MAGNITUD	S	SEVERIDAD

Los aspectos ambientales serán considerados **significativos** o **no significativos** si como resultado de aplicar la anterior fórmula se obtienen los siguientes valores:

Valoración	Clasificación del aspecto
$V \geq 7$	Significativo
$V < 7$	No Significativo

7.2 Evaluación de los aspectos ambientales indirectos

Existen determinados aspectos ambientales que CONTACTEL no puede controlar de manera directa. Aunque no es posible un control exhaustivo sobre estos aspectos ambientales, CONTACTEL tiene cierta capacidad de influencia. Por ello, se lleva a cabo una comunicación anual a proveedores haciéndoles partícipes de nuestra política de calidad y medioambiente y se realizan acciones de concienciación medioambiental entre la plantilla.

Para realizar la evaluación de los aspectos ambientales indirectos, se ha utiliza la siguiente fórmula: $V = F + S$. Como resultado de la evaluación podremos tener:

Valoración	Clasificación del aspecto
$V \geq 5$	Significativo
$V < 5$	No Significativo

Tras la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de la empresa en el año **2023**, se ha considerado como **significativos** los siguientes aspectos:

Aspecto ambiental (ambas sedes)	Tipo	Impacto
Consumo eléctrico	Directo	Agotamiento de recursos naturales
Residuo de papel	Directo	Contaminación del agua y suelo
Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo	Indirecto	Contaminación atmosférica
Aspecto ambiental (sede Las Palmas)	Tipo	Impacto
Consumo agua (*)	Directo	Agotamiento de recursos naturales
Consumo combustible del vehículo empresa	Directo	Agotamiento de recursos naturales
Residuo de baterías UPS (SAI) (**)	Directo	Contaminación del agua y suelo
Vertido de agua residuales	Directo	Contaminación del agua y suelo
Emisiones de gases derivadas del uso de vehículos de empresa	Directo	Contaminación atmosférica
Aspecto ambiental (sede de Tenerife)	Tipo	Impacto
Residuos metálicos (***)	Directo	Contaminación del suelo

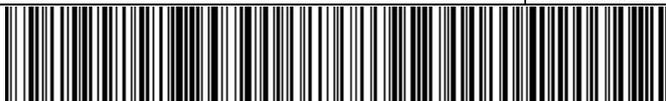
(*) Con respecto a este aspecto ambiental, la significancia del mismo viene dada por el incremento significativo de los valores respecto al año anterior, cuyo origen estuvo en una fuga de agua detectada en los inodoros de los baños de dicha sede.

(**) Con respecto a este aspecto ambiental, la significancia del mismo viene dada por el incremento de los valores respecto al año anterior, correspondiente a una retirada de baterías de las UPS.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

(***) Con respecto a este aspecto ambiental, la significancia del mismo viene dada por el incremento de los valores respecto al año anterior, correspondiente a una retirada de mobiliario metálico antiguo.

Tras la evaluación de los aspectos ambientales en condiciones de emergencia ambiental, no se ha detectado ningún aspecto significativo (cabe señalar que CONTACTEL cuenta con un departamento propio de Prevención de Riesgos).

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

8 Programa de Gestión Ambiental 2023

Para cumplir con los compromisos establecidos en la Política Ambiental aprobada por la Dirección de la empresa, y en base a los aspectos ambientales significativos identificados, se procede a analizar los objetivos fijados para este año.

OBJETIVO N°1: Reducción del consumo de electricidad ponderado un 2% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Santa Cruz de Tenerife.

Consumo de electricidad

	Mwh/trab.	Variación de Consumo
Año 2022	0,67	↑8,96%
Año 2023	0,73	

Seguimiento del objetivo n°1:

No se cumplió el objetivo marcado, siendo la principal causa el incremento de consumo eléctrico en los meses de verano debido al aumento del uso de la climatización.

Acciones llevadas a cabo y previstas para el logro del objetivo n°1:

- Cambio de la iluminación a tecnología LED
- Sustitución del parque de PCs por equipos más eficientes energéticamente
- División de la iluminación de las oficinas en zonas independientes
- TIPs de concienciación ambiental para la plantilla

OBJETIVO N°2: Reducción del consumo de electricidad un 2% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Telde.

Consumo de electricidad

	Mwh/trab.	Variación de Consumo
Año 2022	0,77	↑10,39%
Año 2023	0,85	

Seguimiento del objetivo n°2:

No se cumplió el objetivo marcado, siendo la principal causa el incremento de consumo eléctrico en los meses de verano debido al aumento del uso de la climatización.

Nota: Las acciones llevadas a cabo y previstas para el logro de este objetivo fueron las mismas que en el objetivo n°1.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -

Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT



El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01

OBJETIVO N°3: Reducción del consumo ponderado de papel un 5% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Santa Cruz de Tenerife.

Consumo de papel

	Kg/trabaj.	Variación de Consumo
Año 2022	0,64	↑15,63%
Año 2023	0,74	

Seguimiento del objetivo n°3:

No se cumplió el objetivo marcado, siendo la principal causa el incremento de consumo de papel vinculado a necesidades puntuales de las ofertas y concursos. A pesar de ello, la organización considera que el consumo de papel está en unos límites residuales.

Acciones llevadas a cabo y previstas para el logro del objetivo n°3:

- Impresión en pdf por defecto en todos los puestos de trabajo.
- Eliminación del papel en los procesos (contratación, formación, contabilidad, etc.)
- Tips de concienciación para la plantilla.

OBJETIVO N°4: Reducción del consumo de papel un 5% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Telde.

Consumo de papel

	Kg/trabaj.	Variación de Consumo
Año 2022	0,37	↑24,32%
Año 2023	0,46	

Seguimiento del objetivo n°4:

No se cumplió el objetivo marcado por la misma razón que en la otra sede. Las acciones llevadas a cabo y previstas para el logro de este objetivo fueron las mismas que en el objetivo n°3.

OBJETIVO N°5: Reducción del consumo ponderado de agua un 5% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Telde.

Consumo de agua

	m3/trabaj.	Variación de Consumo
Año 2022	6,83	↓38%
Año 2023	4,23	

Seguimiento del objetivo n°5:

Este objetivo se cumplió sobradamente al haberse arreglado la fuga de agua en la sede del Edificio Tamar, origen del incremento del consumo que hubo en el año anterior.

Acciones llevadas a cabo y previstas para el logro del objetivo n°5:

- Acciones de concienciación (ecotips en monitores, cartelera en aseos y offices, etc.)
- Sustitución de difusores en las cisternas.
- Realizada encuesta ambiental a la plantilla en diciembre de 2023.

OBJETIVO N°6: Calcular y reducir la huella de carbono de la organización.

Este objetivo se cumplió al haberse reducido la huella de carbono del 2023 con respecto a la de 2022, pasando de 130,72 a 130,48 toneladas de CO2e, lo que supuso una reducción del 0,18%.

9 Comportamiento de la Organización

Siguiendo las directrices de la gestión ambiental, se lleva un control de los aspectos ambientales de CONTACTEL, con el fin de conocer la tendencia de los mismos y hacer hincapié en aquellos aspectos que pueden generar un mayor impacto.

A continuación, se muestra la información disponible sobre el comportamiento de la organización respecto de sus objetivos ambientales y de los indicadores básicos establecidos en el Reglamento EMAS III.

9.1 Indicadores básicos de comportamiento medioambiental

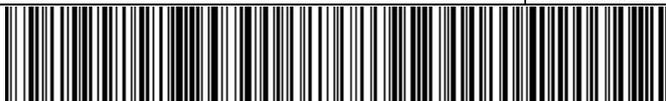
Los indicadores básicos se centran en el comportamiento en los siguientes ámbitos medioambientales clave: energía, materiales, agua, residuos, uso del suelo en relación con la biodiversidad y emisiones.

Dentro del marco del sistema de gestión, se define la metodología para realizar el seguimiento de los indicadores que permitan evaluar el comportamiento ambiental de la organización.

Cada uno de los indicadores básicos establecidos está compuesto de:

- Una cifra A, que indica consumo total anual correspondiente a cada indicador.
- Otra cifra B, que indica el consumo relativizado por cada persona trabajadora (se recoge este dato por ser el más representativo).

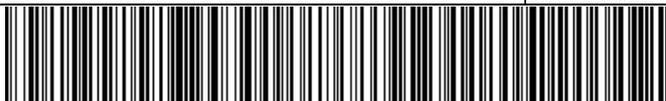
No todos los indicadores básicos contemplados en el anexo IV del Reglamento EMAS son pertinentes para los aspectos ambientales directos de CONTACTEL, que ha considerado no incluir los siguientes:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

Indicadores básicos no incluidos	Justificación
I) sobre la energía:	
Consumo total de energía renovable	La energía consumida en los centros de CONTACTEL deriva de la quema de combustibles fósiles, no habiendo consumo de energía renovable.
Generación total de energía renovable	No se genera energía renovable en ninguno de los centros de CONTACTEL.
V) sobre la Biodiversidad (uso total del suelo)	
Superficie sellada total.	En las instalaciones de CONTACTEL la superficie sellada total coincide con la de "uso total del suelo".
Superficie total en el centro orientada según la naturaleza.	En las instalaciones de CONTACTEL no existe superficie orientada según la naturaleza.
Superficie total fuera del centro orientada según la naturaleza.	No existe superficie fuera de las instalaciones de CONTACTEL orientada según la naturaleza.
VI) sobre las emisiones:	
Emisiones anuales totales de aire.	En las instalaciones de CONTACTEL no existen focos de emisión susceptibles de someterse a control de emisiones.

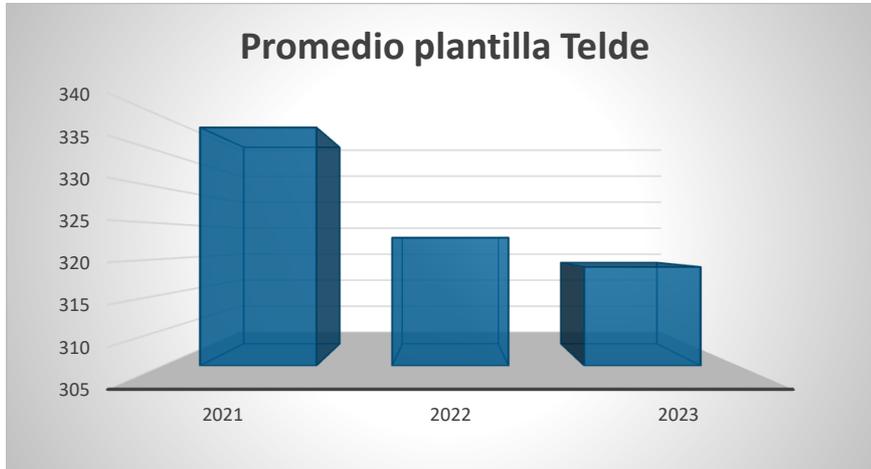
Datos de personas trabajadoras (*):

En este punto es necesario hacer la siguiente consideración: el dato que se va a hacer constar en esta declaración es el promedio de personas trabajadoras de las empresas del mismo grupo que comparten las instalaciones propiedad de CONTACTEL (Contactel Teleservicios, S.A., Asesoría Telemática Canarias, S.L., Verificación Telefónica S.L. e Inetel Technologies S.L.), puesto que todo este personal comparte las mismas instalaciones, siendo imposible separar los aspectos ambientales generados por el personal de unas u otras empresas. Se usa el promedio debido a la rotación en la contratación del personal y la jornada laboral por turnos de trabajo.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

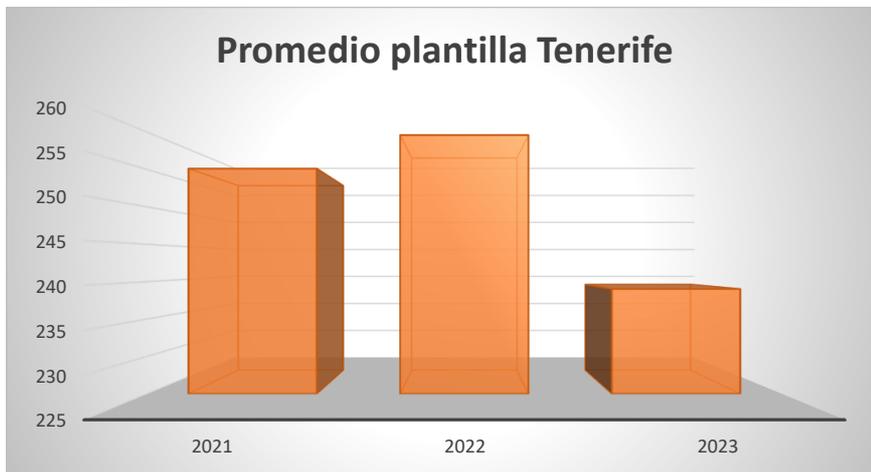
- Sede TELDE:

	2021	2022	2023
Promedio plantilla sede Telde (*)	338,46	323	318,88



- Sede S.C. de TENERIFE:

	2021	2022	2023
Promedio plantilla sede Tenerife (*)	255,11	259,59	239,02

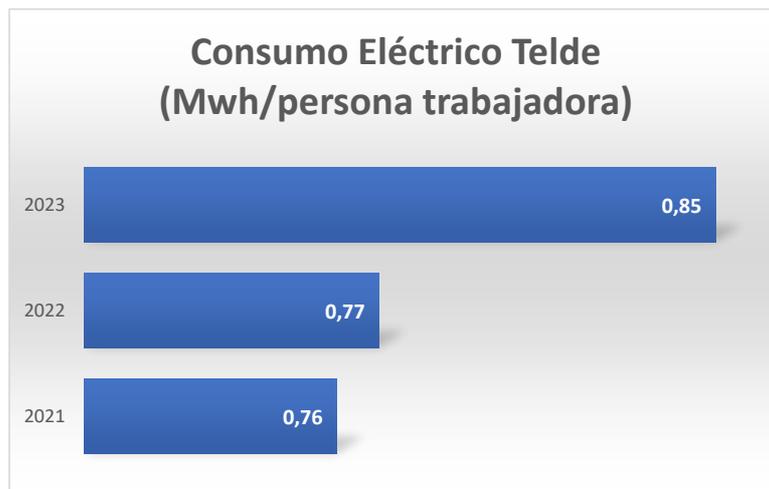


9.1.1 Energía

Se comparan los consumos anuales, tanto en valor absolutos como relativizados.

1) Consumo eléctrico en la sede de TELDE:

	2021	2022	2023
Consumo eléctrico Telde (Mwh)	258,17	245,75	270,97
Consumo eléctrico relativizado Telde (Mwh/pers. trabajadora)	0,76	0,77	0,85



2) Consumo de combustible del vehículo de Telde:

	2021	2022	2023
Telde (Litros Gasoil)	1231,45	845,16	949,28
Mwh	13,58	8,71	9,78
Mwh/pers. trabajadora	0,04	0,03	0,03

A lo largo del año 2023 se produce un consumo de 949,28 litros de gasoil, equivalentes a 9,78 Mwh (*).

(* Fuente para factores de conversión: Guía para la cumplimentación de líneas de actuación en la plataforma MENAE del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de fecha 19 de marzo de 2019.

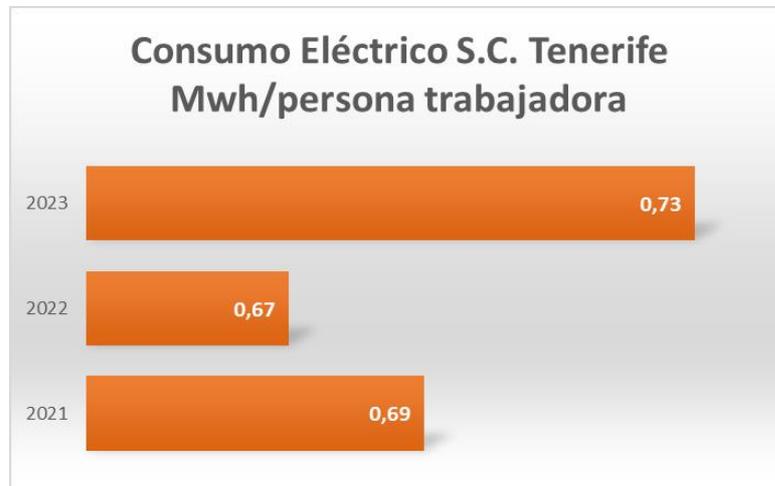
3) Consumo directo total de energía en Telde:

Mwh	2021	2022	2023	Mwh/ persona trabajadora		
				2020	2021	2023
Consumo eléctrico Telde	258,17	245,75	270,97	0,76	0,77	0,85
Consumo combustible vehículo	13,58	8,71	9,78	0,04	0,03	0,03
Consumo energético total Telde	271,75	254,46	280,75	0,80	0,80	0,88

En valores absolutos, el consumo energético total durante el año 2023 en el centro de Telde ha aumentado un 10,33% con respecto al año anterior. En valores relativizados, por persona trabajadora, el aumento es similar (10%).

4) Consumo eléctrico en Santa Cruz de Tenerife:

	2021	2022	2023
Consumo eléctrico S.C. Tenerife (Mwh)	176,63	165,71	174,86
Consumo eléctrico relativizado S.C. Tenerife (Mwh/trabaj.)	0,69	0,67	0,73



Nota: no hay datos de consumo de combustible en Santa Cruz de Tenerife pues no hay vehículos de empresa asignados a dicha sede desde 2021.

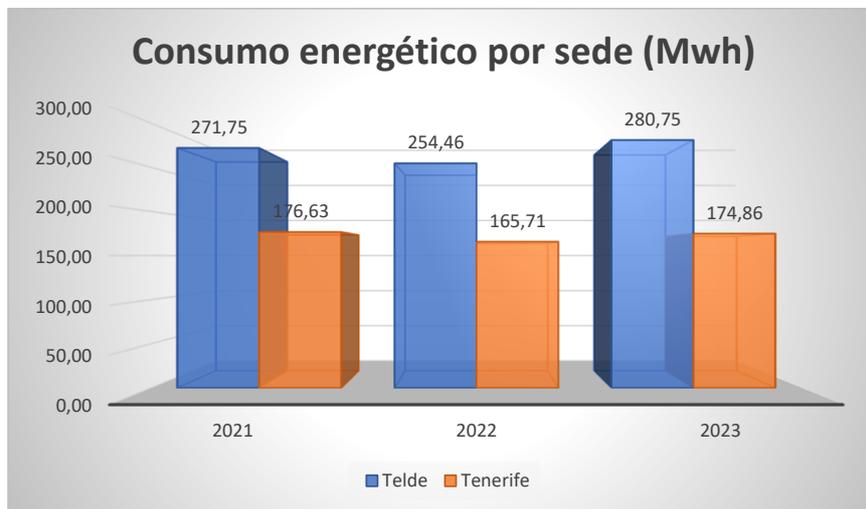
5) Consumo directo total de energía en S.C. de Tenerife:

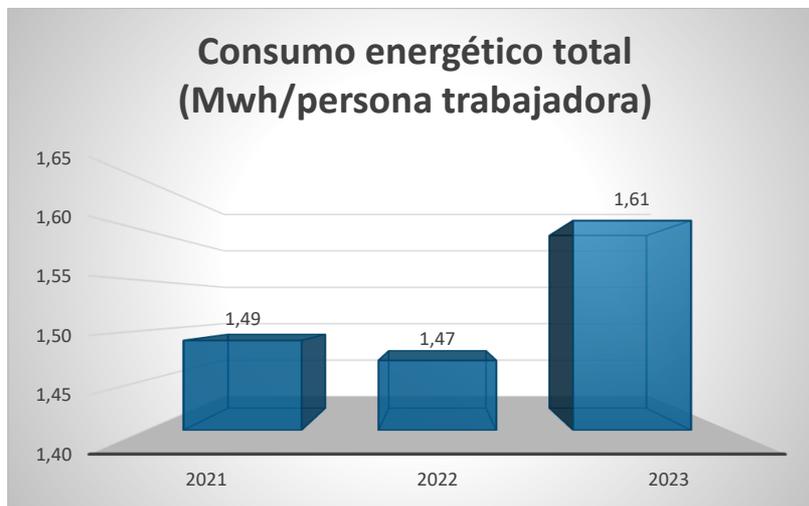
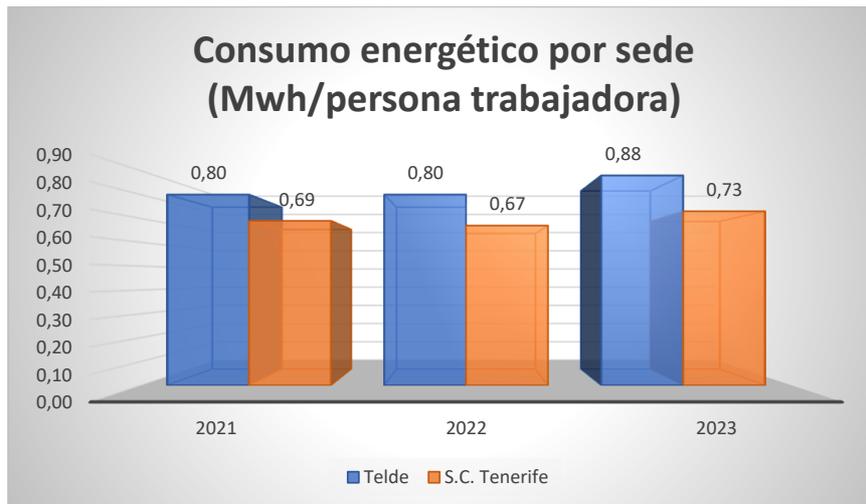
Mwh	2021	2022	2023	Mwh/persona trabajadora		
				2021	2022	2023
Consumo Eléctrico S.C. Tenerife	176,63	165,71	174,86	0,69	0,67	0,73
Consumo vehículo S.C. de Tenerife (*)	0	0	0	0	0	0
Consumo energético Total S.C. Tenerife	176,63	165,71	174,86	0,69	0,67	0,73

En valores absolutos, el consumo directo total de energía durante el año 2023 en el centro de Santa Cruz de Tenerife ha aumentado un 5,52% con respecto al año anterior, siendo el valor relativizado un aumento del 8,96%

6) Consumo directo total de energía (ambos centros):

Mwh	2021	2022	2023	Mwh/persona trabajadora		
				2021	2022	2023
Consumo energético total de Telde	271,75	254,46	280,75	0,80	0,80	0,88
Consumo energético total S.C. Tenerife	176,63	165,71	174,86	0,69	0,67	0,73
Consumo directo total de energía (ambos centros)	448,38	420,17	455,61	1,49	1,47	1,61





Como se puede apreciar en la tabla y gráficas anteriores, durante el 2023 el consumo energético total aumenta, tanto en valores absolutos (8,27%) como en su valor relativizado (9,52%).

9.1.2 Uso del suelo en relación con la biodiversidad

Para el cálculo del indicador de “biodiversidad” se emplea el dato de metros cuadrados de superficie ocupados por cada una de las sedes (Santa Cruz de Tenerife y Telde). Cabe señalar que el centro de Telde se encuentra en suelo urbano residencial y el centro de Santa Cruz de Tenerife se ubica en suelo de la Autoridad Portuaria, en ambos casos de escaso valor natural.

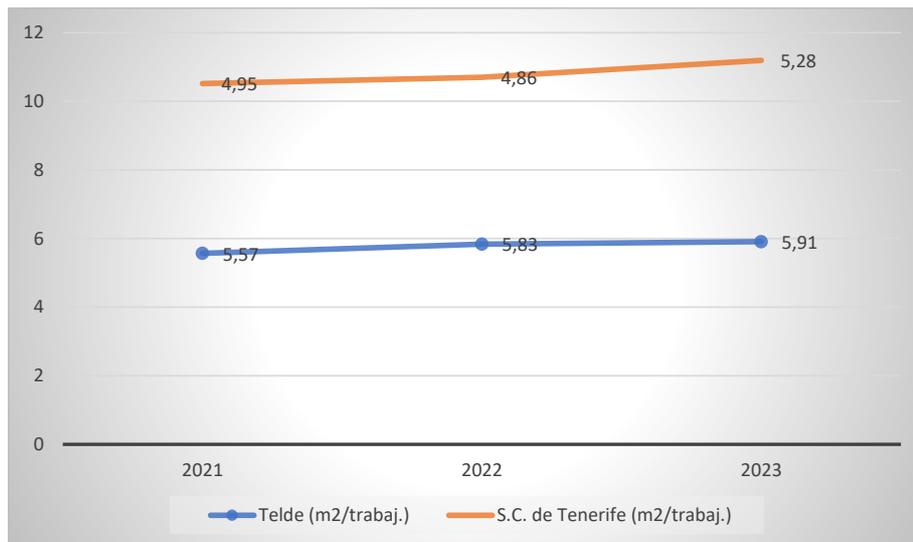
M² Instalaciones de Tenerife: 1262,84

M² Instalaciones de Gran Canaria (Telde): 1884,52

	2021	2022	2023
Telde (m2/persona trabajadora)	5,57	5,83	5,91
S.C. Tenerife (m2/persona trabajadora)	4,95	4,86	5,28

Como se observa en la tabla, la superficie que ocupan las dos sedes ha podido absorber el incremento de personal habido durante los últimos años.

Actualmente no existe superficie orientada según la naturaleza en las dos sedes.

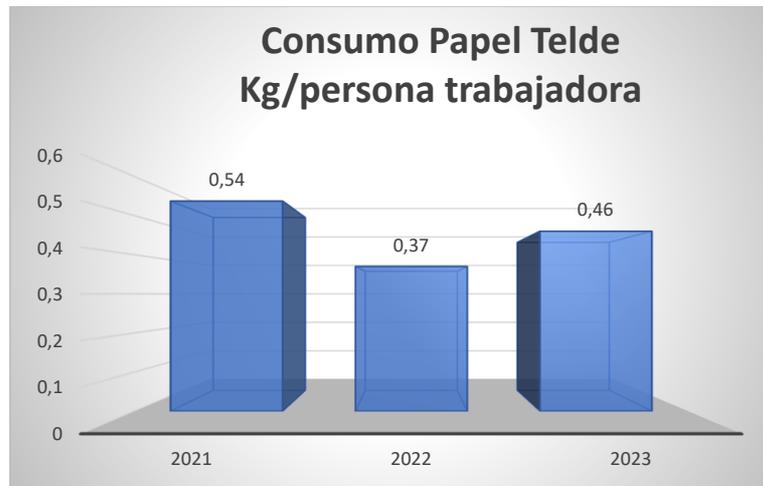


9.1.3 Materiales

9.1.3.1 Consumo de papel

1) Consumo de papel en Telde:

Año	Kilogramos	Kg/persona trabajadora
2021	181,77	0,54
2022	119,52	0,37
2023	146,91	0,46



En el centro de Telde se observa que en el 2023 el consumo de papel ha cambiado la tendencia de los últimos años y ha sufrido un incremento del 22,92% en valores absolutos y del 24,32% en el dato relativizado, lo que ha supuesto un aumento de 0,09 Kg por persona trabajadora con respecto al año anterior.

2) Consumo de papel en Santa Cruz de Tenerife:

Año	Kilogramos	Kg/persona trabajadora
2021	261,45	1,02
2022	166,83	0,64
2023	176,79	0,74

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -

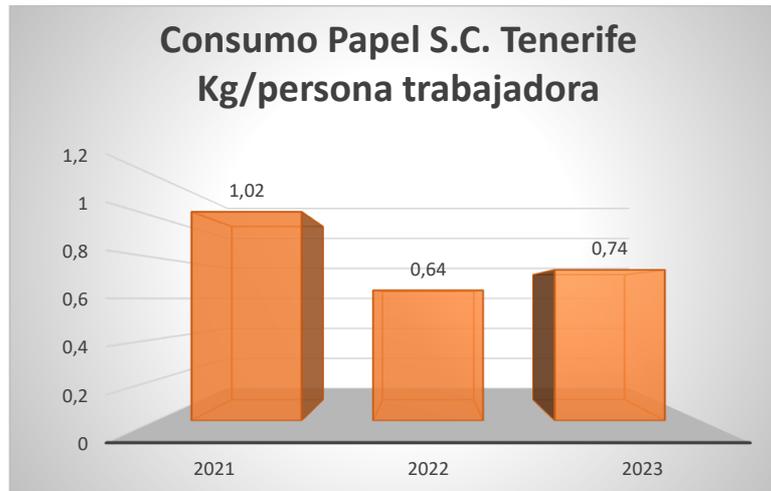
Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT



El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01



En el centro de Santa Cruz de Tenerife sigue la misma tendencia que el de Telde y en el 2023 el consumo de papel se incrementa un 5,97% en valores absolutos y un 15,63% en el dato relativizado, lo que ha supuesto un aumento de 0,10 Kg por persona trabajadora con respecto al año anterior.

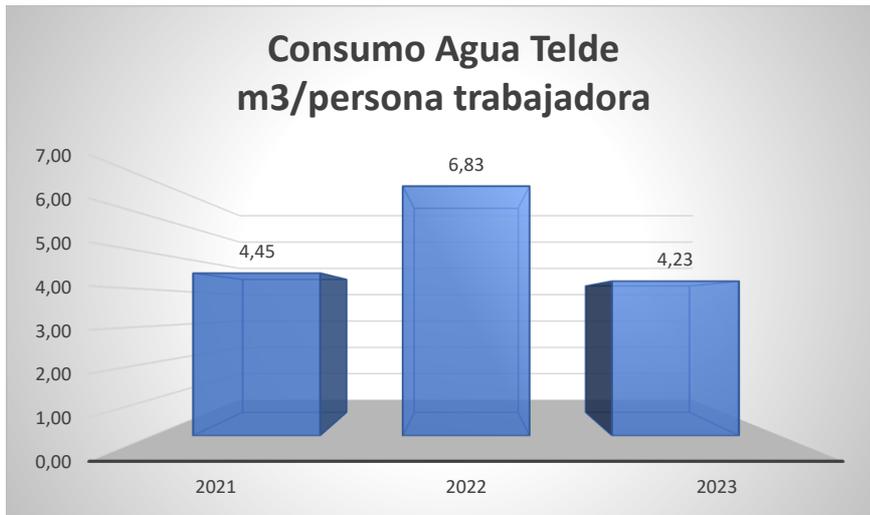
9.1.3.2 Agua

CONTACTEL cuenta con dos centros de trabajo, uno propio en Telde y unas oficinas alquiladas en Santa Cruz de Tenerife. En Telde es posible realizar un seguimiento en el consumo de agua, ya que se cuenta con contador propio. En cuanto al consumo de agua en Santa Cruz de Tenerife, se desconocen los datos reales de consumo ya que este está incluido dentro del coste del alquiler de las instalaciones.

1) Consumo de agua en Telde:

Año	m3	m3/persona trabajadora
2021	1505	4,45
2022	2194	6,83
2023	1348	4,23

El consumo de agua en m³ en el centro de Telde ha disminuido un 38,56% en valor absoluto y un 38,07% en el dato relativizado gracias a la reparación de la fuga de agua detectada a finales del año 2022.



2) Consumo de agua en Santa Cruz de Tenerife:

No hay datos del consumo de agua en el centro de Santa Cruz de Tenerife ya que las oficinas están alquiladas y el consumo es controlado por el propietario del edificio.

9.1.4 Residuos

Para evitar la generación de residuos y los impactos derivados de los mismos se ha implantado buenas prácticas en ambos centros de trabajo. Debido a sus características y a la cantidad generada se controla principalmente:

- El papel.
- El tóner y los cartuchos de impresión.
- Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES).

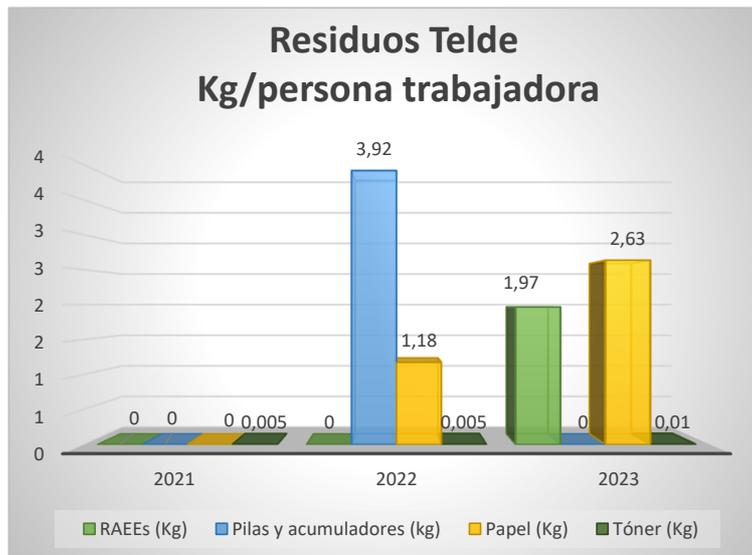
Los residuos de tintas y tóner, así como los RAEES, se gestionan a través de gestores de residuos autorizados.

El papel generado como residuo y que además contiene información personal es destruido por Martínez Cano Canarias, S.A., el resto de papel que se deposita en los contenedores municipales no se cuantifica.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=puede_ser_comprobada_la_autenticidad_de_esta_copia,_mediante_el_numero_de_documento_electrónico_siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

1) Generación de Residuos en Telde:

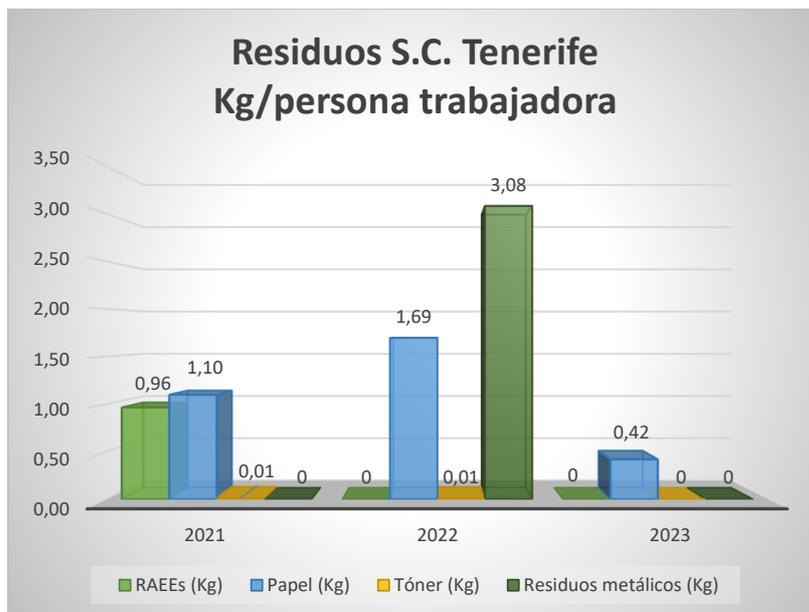
Residuos (Kg) Telde	2021	2022	2023
RAEEs (Kg)	0	0	627
Pilas y acumuladores (Kg)	0	1265	0
Papel (Kg)	0	380	840
Tóner (Kg)	1,56	1,56	2,60
RAEEs (Kg/persona trabajadora)	0	0	1,97
Pilas y acumuladores (Kg/persona trabajadora)	0	3,92	0
Papel (Kg/ persona trabajadora)	0	1,18	2,63
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0,005	0,005	0,01



En la sede de Telde durante el 2023 el residuo de papel ha aumentado al haberse destruido documentación contable y de administración de RRHH. Los residuos de RAEEs generados corresponden a la retirada de equipamiento antiguo y el residuo de tóner se ha estabilizado en niveles muy bajos en los últimos tres años.

2) Generación de Residuos en Santa Cruz de Tenerife:

Residuos S.C. Tenerife	2021	2022	2023
RAEEs (Kg)	246	0	0
Residuos metálicos (Kg)	0	800	0
Papel (Kg)	280	440	100
Tóner (Kg)	2,86	2,60	0
RAEEs (Kg/persona trabajadora)	0,96	0	0
Residuos metálicos (Kg/pers. trabaj.)	0	3,08	0
Papel (Kg/ persona trabajadora)	1,10	1,69	0,42
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0,01	0,01	0

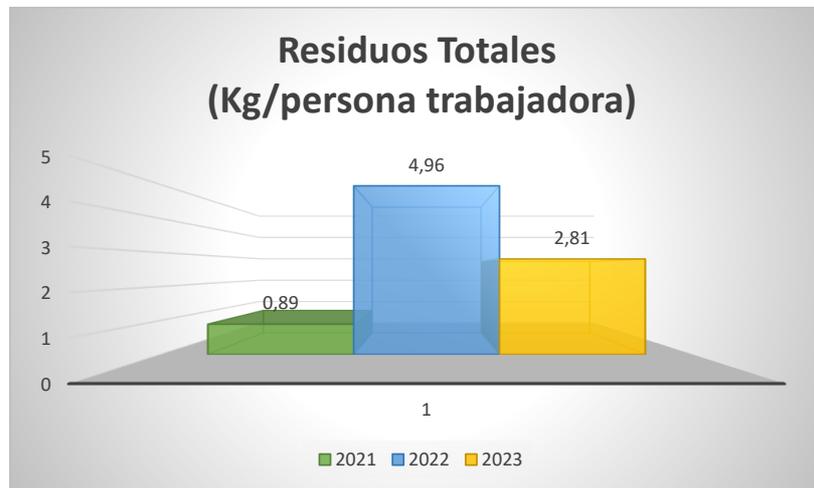


En la sede de S.C. Tenerife durante el 2023, el residuo de papel ha disminuido y no se generado residuo de tóner al no haberse retirado por tratarse de una cantidad mínima.

3) Generación de Residuos Totales en ambos centros (Kg/persona trabajadora):

2023			
Residuos Totales (Kg)	1569,60	Kg/persona trabajadora	2,81
2022			
Residuos Totales (Kg)	2889,16	Kg/persona trabajadora	4,96
2021			
Residuos Totales (Kg)	530,42	Kg/persona trabajadora	0,89

Con respecto a los residuos totales en ambos centros durante el 2023, se produjo un descenso significativo con respecto al año anterior en el cual en la sede de Tenerife se retiró mobiliario y sustituyó las baterías de las SAIs en la sede de Telde.



9.1.5 Emisiones

9.1.5.1 Emisiones de CO₂e

Con respecto a las emisiones de CO₂e, se valoran las que proceden del consumo eléctrico y del consumo de combustible por los vehículos de empresa, así como las derivadas de gases fluorados al haberse producido una recarga por fuga de dichos gases en las instalaciones del centro de Telde a finales del 2023.



Con respecto al consumo eléctrico, se ha empleado el dato de las emisiones correspondientes al mix de la red eléctrica española publicado la CNMC en fecha 25 de abril de 2024.

Con respecto al consumo de gasoil por parte de los vehículos de empresa, se realiza una estimación de las emisiones totales de CO₂ emitidos a la atmósfera y se ha utilizado el factor de conversión para combustibles de automoción publicado por IDAE.

Con respecto a las emisiones de CO₂ correspondientes al Metano (CH₄) y Óxido Nitroso (N₂O), se valoran tan solo las que proceden del consumo de combustible por los vehículos de empresa. Para el cálculo de dichas emisiones se ha tomado en consideración la metodología incluida en las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero y la Norma ISO 14064:2018.

Remisiones Totales de CO_{2e} centro de Telde

Emisiones de electricidad: 270.969 Kwh x 0,259 (Kgr CO_{2e}/Kwh) = 70.180,97 kg CO_{2e}

Emisiones de gasoil: 949,28 L x 2,505 kg de CO_{2e}/litro= 2.377,95 kg CO_{2e}

Emisiones (CH₄): 9,78 Mwh = 0,035 TJ x 3,9 (kg/TJ) x 30 = 4,1 kg CO_{2e}

Emisiones (N₂O): 9,78 Mwh = 0,035 TJ x 3,9 (Kg/TJ) x 265 = 36,17 kg CO_{2e}

Emisiones fugitivas: 8,25 Kg (R-407C): 8,25 x 1.624 (*) = 15.741 kg CO_{2e}

Emisiones totales: 70.180,97 + 2.377,95 + 4,1 + 36,17 + 15.741 = 88.340,19 kgCO_{2e}
= 88,34 TnCO_{2e}

(*) PCA del gas refrigerante recargado. Fuente: 5º Informe de evaluación del IPCC.

Remisiones Totales de CO_{2e} centro de Tenerife

Emisiones de electricidad: 174.857 Kwh x 0,241 (Kgr CO_{2e}/Kwh) = 42.140,54 kg CO_{2e}

Emisiones de combustible:0

Emisiones (CH₄): 0

Emisiones (N₂O): 0

Emisiones totales: 42.140,54 kg de CO_{2e} = 42,14 TnCO_{2e}

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -

Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

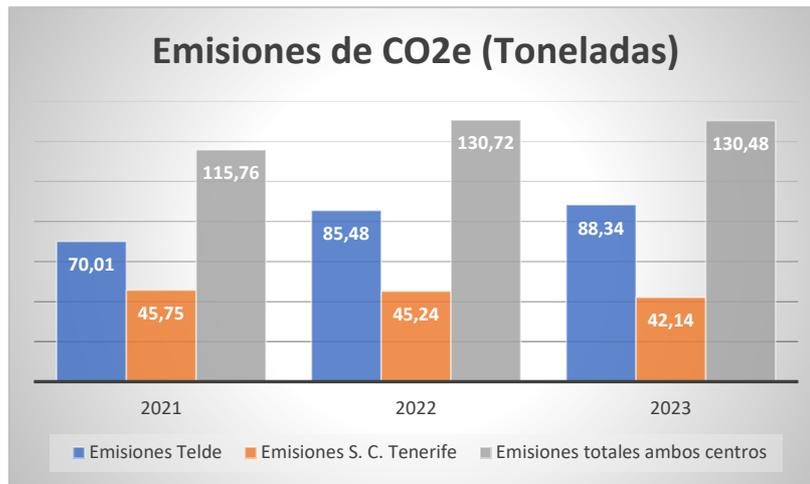
0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT



El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01

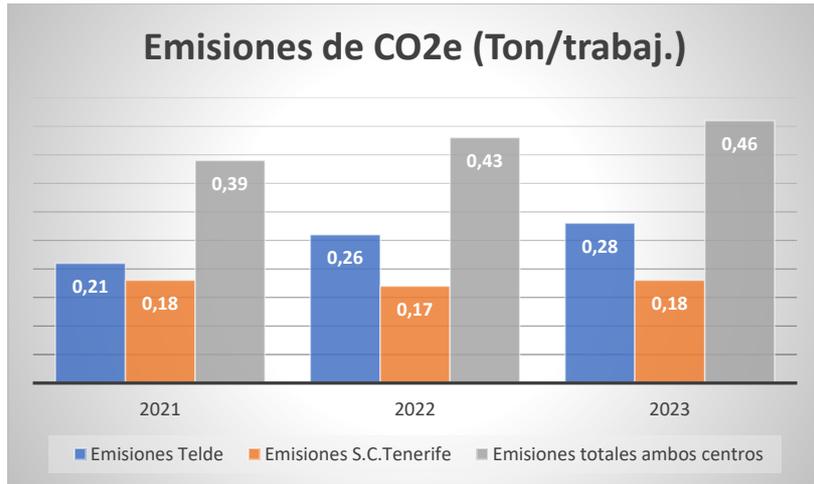
9.1.5.1.1 Emisiones Totales de CO_{2e} (Toneladas):

	EMISIONES CO _{2e} (Tn)		
	2021	2022	2023
Emisiones CO _{2e} TELDE	70,01	85,48	88,34
Emisiones CO _{2e} S.C. TENERIFE	45,75	45,24	42,14
Emisiones Totales CO_{2e} (ambos centros)	115,76	130,72	130,48



9.1.5.1.2 Emisiones Totales de CO_{2e} (Toneladas/persona trabajadora):

	Emisiones CO _{2e} (Tn/trabaj.)		
	2021	2022	2023
Emisiones CO _{2e} TELDE	0,21	0,26	0,28
Emisiones CO _{2e} S.C. TENERIFE	0,18	0,17	0,18
Emisiones Totales CO_{2e} (ambos centros)	0,39	0,43	0,46



Como se puede observar en las tablas y gráficos anteriores, en 2023 ha habido una ligera reducción de las emisiones totales de CO2e de la organización (-0,32%) en valores absolutos, mientras que ha habido un aumento del 6,98% en valores relativos.

9.1.6 Aspectos indirectos significativos

Con respecto al aspecto ambiental indirecto de las emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo, la organización llevó a cabo en diciembre de 2023 una encuesta de concienciación ambiental y movilidad al objeto de analizar el comportamiento ambiental de nuestra plantilla, conocer sus hábitos de transporte para poder valorar su impacto ambiental y concienciar sobre la importancia de iniciativas que promuevan la sostenibilidad ambiental. Algunas de las conclusiones de dicha encuesta se detallan a continuación.

Con relación a los hábitos de transporte, el medio de transporte habitual utilizado por el personal es el coche con un 56,5%, subiendo el porcentaje de uso del transporte público que pasa del 8% al 16,7%, siendo un 13,1% el porcentaje de personas que van caminando al trabajo. Por otra parte, de las personas que se mueven en coche, el 69% lo hace a diario. El dato de personas en modalidad de teletrabajo (13,7%) ha disminuido con respecto al de la encuesta anterior (25%) al no estar ya afectado por la situación de pandemia.

El 98% de las personas encuestadas utiliza vehículos a gasolina y/o gasoil, tan solo el 2% dispone de un vehículo eléctrico. En cuanto a la antigüedad, el 53,8% de los vehículos tiene menos de 10 años, el 38,5% tiene entre 10 y 20 años y sólo el 7,7% tiene más de 20 años.

De las 168 personas encuestadas, 55 se desplazan entre las dos sedes por motivos de trabajo, 48 de forma esporádica, 1 mensualmente y 6 semanalmente.

En cuanto a las personas que no hacen uso de transporte público alternativo para ir al trabajo, el 41% alude como motivo la excesiva duración del trayecto, el 16,5% señala

que no dispone de alternativa en el transporte público y el 11% alega cuestiones de horario y frecuencia. Cuando se les pregunta sobre qué les motivaría a utilizar algún medio de transporte público alternativo, el 38,3% contesta buenas conexiones y puntualidad del servicio, el 24,2% mayor frecuencia del servicio, el 18,1% no tener que buscar aparcamiento, el 8,7% la conservación del medio ambiente y un 8,7% no lo utilizaría en ningún caso.

Con respecto a las principales razones para aplicar buenas prácticas ambientales en la empresa, el 79,2% identifica entre ellas la reducción del coste energético, la disminución del impacto ambiental, el cumplimiento legal y la mejora de la imagen corporativa. El 66,1% de las personas encuestadas afirma realizar en su puesto buenas prácticas ambientales y el 32,7% cree que probablemente no todo lo que podría.

Finalmente, a la pregunta si creen que las acciones de concienciación sobre medioambiente le ayudan a reflexionar y reconsiderar sus ideas sobre los problemas ambientales, el 61,9% de las personas encuestadas cree que definitivamente sí, mientras que el 35,1% cree que probablemente sea así.

9.1.7 Otros factores ambientales (ruidos)

La actividad realizada en CONTACTEL no puede considerarse como un foco de contaminación atmosférica, ni por ruidos ni por emisiones.

CONTACTEL realiza su actividad en dos centros de trabajo diferentes, uno de ellos situado en Santa Cruz de Tenerife, en suelo del Puerto de Santa Cruz de Tenerife, por lo que no molesta a posibles vecinos. El otro centro de trabajo se encuentra en Telde, en zona urbana.

Dadas las características de los equipos y oficinas de CONTACTEL, no puede considerarse que sean un foco emisor de ruidos. Los equipos empleados en las oficinas cumplen con las especificaciones marcadas por la Comunidad Europea, por lo que es de suponer que no se superan los límites legalmente establecidos.

9.2 Disposiciones legales

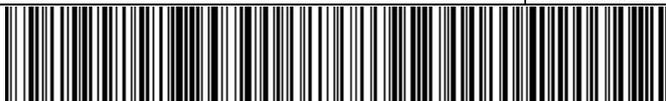
Debido a la actividad desempeñada por la organización, son pocos los requisitos legales que son de aplicación. En cualquier caso, CONTACTEL cumple toda la normativa, ambiental y de otra índole, que le es de aplicación.

9.2.1 Cumplimiento legal

CONTACTEL conoce los requisitos legales en materia ambiental aplicables a su organización y cumple con los mismos.

Además de contar con un procedimiento documentado para la identificación de dichos requisitos y la evaluación de su cumplimiento, dispone de un contrato con una empresa consultora que facilita a través de su página web la actualización de la legislación aplicable.

Los requisitos ambientales aplicables a CONTACTEL se derivan, entre otras, de las siguientes referencias normativas:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

- Ley 1/1999, de 29 de enero, de Residuos de Canarias.
- Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.
- Decreto 51/1995, de 24 de marzo, por el que se regula el Registro de Pequeños Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos generados en Canarias.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs).
- ORDEN de 30 de diciembre de 2003, por la que se regulan los documentos a emplear por los gestores autorizados para las actividades de recogida y transporte de pequeñas cantidades de residuos peligrosos en Canarias.
- Real Decreto 943/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.
- Real Decreto 679/2006, por el que se regula la gestión de los aceites industriales usados.
- Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero, por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan.
- Ley 12/1990, de 26 de julio, de Aguas.
- Ordenanza Municipal de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento en edificios y urbanizaciones (BOP S.C. de Tenerife, nº 158 de 02/12/2013).
- Reglamento Municipal del uso y vertidos a la red de alcantarillado de Telde (BOP Las Palmas, nº 96 de 12/08/2002).
- Orden de 25 de mayo de 2007, sobre instalaciones interiores de suministro de agua y de evacuación de aguas en los edificios.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, modificado por el Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre.
- Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifica el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios.
- Real Decreto 239/2013, de 5 de abril, por el que se establecen las normas para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS)
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

- Ordenanza de Protección del Medioambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones (BOP S.C. de Tenerife nº 75 de 19/06/1995).
- Ordenanza de Protección del Medioambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones (BOP Las Palmas de 25/12/1998)
- Reglamento (CE) nº 1005/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.
- Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS),
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 711/2006, de 9 de junio, por el que se modifica el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.
- Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- Reglamento UE 2017/1505 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre por el que se modifican los anexos I, II y III del Reglamento (CE) nº 1221/2009.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Reglamento (UE) 2018/2026 de la Comisión de 19 de diciembre de 2018, que modifica el anexo IV del Reglamento (CE) nº 1221/2009
- Real Decreto 1514/2018, de 28 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento General de Circulación, aprobado por el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre.
- Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.
- Real Decreto 646/2020, de 7 de julio, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- Real Decreto 731/2020, de 4 de agosto, por el que se modifica el Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.
- Real Decreto 265/2021, de 13 de abril, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética.
- Real Decreto 27/2021, de 19 de enero, por el que se modifican el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 178/2021, de 23 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.
- Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.

- Reglamento Delegado (UE) 2022/1288 de la Comisión de 6 de abril de 2022 por el que se completa el Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Real Decreto 486/2022, de 21 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 239/2013, de 5 de abril, por el que se establecen las normas para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS)
- Ley 6/2022, de 27 de diciembre, de cambio climático y transición energética de Canarias.
- Real Decreto 34/2023, de 24 de enero, por el que se modifican el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire; el Reglamento de emisiones industriales y de desarrollo de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación, aprobado mediante el Real Decreto 815/2013, de 18 de octubre; y el Real Decreto 208/2022, de 22 de marzo, sobre las garantías financieras en materia de residuos.

9.2.2 Comportamiento respecto a disposiciones jurídicas

En la actualidad no se está pendiente de autorización, permiso o licencia alguna.

Se evidencian las licencias de apertura emitidas por la Gerencia municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con fecha 28.02.2007, para los locales 4, 7, 8, y 9 de la segunda planta del edificio Lanzateide, los locales 4, 7, 8 y 9 de la primera planta y los locales 10, 11 y 12 destinados a comedor, almacén y sala de formación de la primera planta, por lo que todas las oficinas alquiladas de la organización dentro del edificio quedan cubiertas por licencia de apertura.

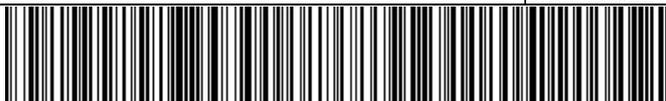
Además, se evidencia la Licencia de Apertura por la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Telde, con fecha 15 de junio de 2009, para el local destinado a oficinas sito en Pasaje Princesa de Asturias, 4 de Telde.

A lo largo del 2023 no se han producido ni recibido quejas o reclamaciones por parte de los clientes, así como tampoco se han originado denuncias ni sanciones, en materia ambiental.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMÍREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdxxA_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

10 Verificación

La próxima verificación/validación se realizará en julio del 2025 por personal cualificado de AENOR.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -	Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT	 
El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01	

DECLARACIÓN DEL VERIFICADOR MEDIOAMBIENTAL SOBRE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

AENOR CONFÍA, S.A.U., en posesión del número de registro de verificadores medioambientales EMAS nº ES-V-0001, acreditado para el ámbito 62.09 "Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática" y 82.20 "Actividades de los centros de llamadas" (Código NACE) declara:

haber verificado que CONTACTEL TELESERVICIOS, S.A., según se indica en la declaración medioambiental actualizada de la organización CONTACTEL TELESERVICIOS, S.A., en posesión del número de registro ES-IC-000229

cumple todos los requisitos del Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

Mediante la firma de esta declaración, declaro que:

- la verificación y validación se han llevado a cabo respetando escrupulosamente los requisitos del Reglamento (CE) nº 1221/2009;
- el resultado de la verificación y validación confirma que no hay indicios de incumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente;
- los datos y la información de la declaración medioambiental actualizada de la organización/del centro reflejan una imagen fiable, convincente y correcta de todas las actividades de la CONTACTEL TELESERVICIOS, S.A., en el ámbito mencionado en la declaración medioambiental.

El presente documento no equivale al registro en EMAS. El registro en EMAS solo puede ser otorgado por un organismo competente en virtud del Reglamento (CE) nº 1221/2009. El presente documento no servirá por sí solo para la comunicación pública independiente.

Hecho en Madrid, el 12 de Agosto de 2024

Firma del verificador
AENOR CONFÍA, S.A.U.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

JUAN NICOLÁS RAMIREZ SAID en representación de CONTACTEL TELESERVICIOS, S A -

Fecha: 14/08/2024 - 14:00:15

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

0_4M0F0FzYsdXa_IfhkY7kNNhXq9ZXnT



El presente documento ha sido descargado el 02/09/2024 - 13:47:01