



Declaración ambiental

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

Enero 2025 – diciembre 2025

Contenido

1	Mensaje de la Dirección	3
2	Presentación.....	4
3	Organigrama.....	6
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.....	13
7.2	Evaluación de los aspectos ambientales indirectos y en situaciones de emergencia	14
8	Programa de Gestión Ambiental 2025	16
9	Comportamiento de la Organización	17
9.1	Indicadores básicos de comportamiento medioambiental	18
9.1.1	Energía.....	20
9.1.2	Uso del suelo en relación con la biodiversidad	25
9.1.3	Materiales.....	26
9.1.3.1	Consumo de papel	26
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):.....	33
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.....	37
9.2.1	Cumplimiento legal.....	37
9.2.2	Comportamiento respecto a disposiciones jurídicas	39
10	Verificación	40

1 Mensaje de la Dirección

CONTACTEL es un grupo empresarial fundado en 1999, con más de 25 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 nuestros centros de trabajo, ubicados en Gran Canaria y Tenerife.

Juan Ramírez Said

Representante del Administrador Único

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 CONTACTEL convertimos los desafíos de la gestión y atención de clientes en nuevas oportunidades de crecimiento. Ofrecemos un ecosistema integral de soluciones tecnológicas innovadoras y servicios especializados diseñados para potenciar la eficiencia operativa y la satisfacción de las personas usuarias a través de cualquier canal de contacto. Nuestra propuesta de valor abarca desde la externalización de los procesos (BPO) hasta el desarrollo e implementación de *softwares* avanzados con inteligencia artificial, siempre con un enfoque centrado en la innovación y la personalización.

Experiencia y atención al cliente

La experiencia del cliente (CX) es el epicentro de nuestra actividad. Con una profunda comprensión de las dinámicas del contact center, diseñamos estrategias y operamos servicios que garantizan unas interacciones fluidas, personalizadas y efectivas, independientemente del canal a través del que se generen. Nuestra externalización de servicios (BPO) cubre todas las modalidades de contacto (inbound, outbound, blended y backoffice), lo que permite a las empresas y administraciones públicas delegar con confianza su atención al cliente y ciudadanía, así como la gestión de procesos. Nos apoyamos en metodologías ágiles y un equipo humano altamente cualificado para ofrecer un servicio de calidad superior, optimizando costes y mejorando la fidelización.

Soluciones a medida, software e inteligencia artificial

Desarrollamos software propio y soluciones a medida que integran las últimas tendencias en inteligencia artificial (IA) para transformar la gestión de los contact centers. Nuestros softwares están diseñados para ofrecer eficiencia, escalabilidad y seguridad.

Hemos desarrollado soluciones tecnológicas propias como:

- **CTPhone Contact Center Solutions**, que optimiza la interacción telefónica.
- **Sophi@ ECM**, un potente y eficiente sistema de gestión documental.
- **Cita Previa Genérica**, software para el tratamiento integral de citas previas.

Consultoría tecnológica

En un entorno tecnológico en constante evolución, la consultoría estratégica es fundamental. Nuestro cualificado equipo de profesionales ofrece asesoramiento especializado para la optimización y transformación digital de los contact centers y la implantación de procedimientos innovadores en las organizaciones.

Analizamos los procesos actuales, identificamos todas las áreas de mejora y diseñamos hojas de ruta personalizadas para la implantación de soluciones innovadoras, incluyendo la integración de inteligencia artificial y automatización.

Acompañamos en cada paso, desde la selección de la tecnología más adecuada hasta la formación del equipo, garantizando una transición exitosa y un impacto medible en la eficiencia operativa y rentabilidad.

El NACE rev.2 de la organización es 82.20.

Para prestar estos servicios la organización cuenta con tres centros de trabajo, uno de ellos situado en Santa Cruz de Tenerife (Tenerife) y los otros dos se encuentran ubicados en la ciudad de Telde (Gran Canaria).



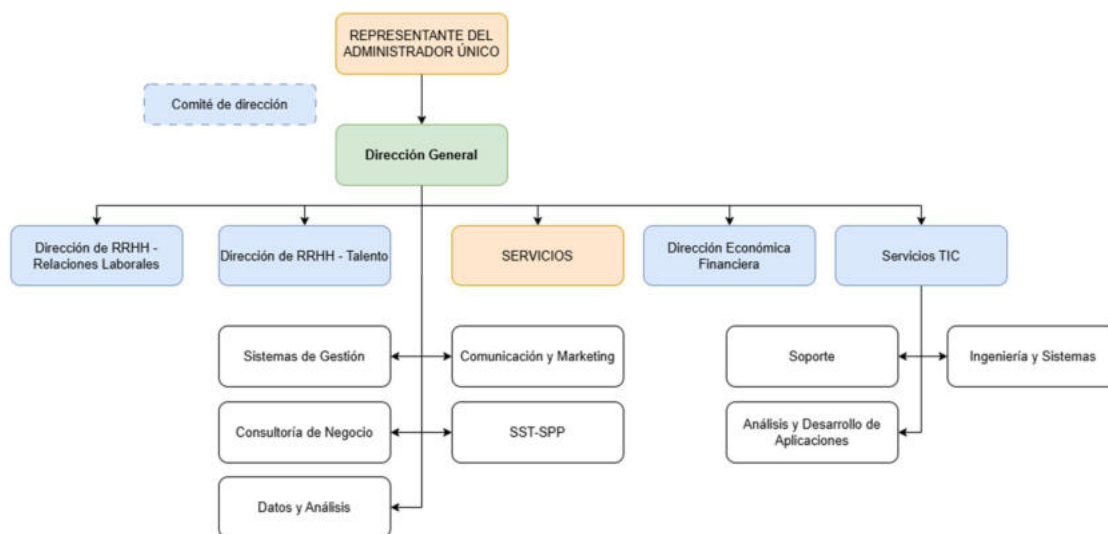
2ª Transversal Dársena Los Llanos, Edificio Lanzateide (38001 Santa Cruz de Tenerife)



Foto izquierda: Pasaje Princesa de Asturias nº 4, Edificio Tamar (35200 Telde)

Foto derecha: C. Cronista Antonio Hernández Rivero, 18 Bajo, Edificio La Sirena (35200 Telde)

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.

Dirección General

- Dirige, planifica y coordina los departamentos de RRHH, Comunicación & Marketing, Consultoría de Negocio, Servicios de Prevención, Sistemas de Gestión y D&A.
- 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 y establece planes de gestión para el desarrollo de los RRHH y los sistemas de gestión, asegurando el correcto cumplimiento de la legislación laboral, ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo (SST).

- 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 clientes, así como el nivel de seguridad de la información, el cumplimiento de la normativa en vigor sobre protección de datos personales y la SST.

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 General y la Dirección Económica-Financiera.

Dirección de RRHH Relaciones Laborales

- Define, desarrolla e implementa las políticas de Relaciones Laborales, asegurando su alineación con la estrategia de la organización y la normativa laboral vigente.
- Dirige la gestión de las relaciones con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo la negociación colectiva, la interpretación y aplicación de convenios y la gestión de conflictos laborales.
- Supervisa la correcta aplicación de la legislación laboral, así como de los procedimientos internos en materia de contratación, modificaciones contractuales, condiciones de trabajo y administración de personal.
- Gestiona y coordina la prevención y resolución de conflictos laborales individuales y colectivos, promoviendo soluciones negociadas cuando sea posible.
- Asegura la correcta gestión documental y administrativa de las relaciones laborales (contratos, expedientes, sanciones, despidos, etc.), en coordinación con las áreas correspondientes.
- Participa en la definición de políticas de retribución, clasificación profesional y organización del trabajo desde la perspectiva de relaciones laborales.
- Garantiza la información, sensibilización y formación del equipo adscrito a su Dirección para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión integrado y la normativa aplicable.
- Analiza indicadores laborales (absentismo, conflictividad, rotación involuntaria, litigiosidad) proponiendo medidas de mejora.
- Representa a la empresa en los distintos órganos de participación, como el Comité de Empresa y el Comité de Seguridad y Salud, garantizando una interlocución eficaz y estable.

Dirección de RRHH Talento

- Define y despliega la estrategia de gestión del talento de la organización, alineada con los objetivos estratégicos y las necesidades presentes y futuras de personas.

- Diseña, coordina y supervisa los procesos de selección, atracción, incorporación y onboarding de personal, asegurando la cobertura eficiente de las necesidades organizativas.
- Desarrolla e implementa políticas de gestión del talento, incluyendo evaluación del desempeño, gestión del potencial, planes de carrera y sucesión.
- Impulsa y coordina los planes de formación y desarrollo profesional, asegurando la detección de necesidades formativas y la evaluación de su impacto.
- Diseña e implementa sistemas de evaluación del desempeño, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y su integración en los procesos de desarrollo profesional.
- Promueve iniciativas de clima laboral, experiencia de empleado y engagement, incluyendo la realización de estudios de clima y la definición de planes de acción derivados.
- Colabora en la definición de políticas de employer branding y atracción de talento, reforzando la propuesta de valor al empleado.
- Analiza indicadores clave de talento (rotación, tiempo de cobertura de vacantes, nivel de desempeño, participación en formación, clima laboral) y propone acciones de mejora.
- Garantiza la información, sensibilización y formación del equipo adscrito a su Dirección para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión integrado.
- Representa a la empresa en los distintos órganos de participación, como el Comité de Empresa y el Comité de Seguridad y Salud, garantizando una interlocución eficaz y estable.

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.
- 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.
- Es responsable de 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), modificado por el Reglamento (UE) 2018/2026, 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 2025 a diciembre 2025, 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 Ambiental, 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

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.*

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.

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 revisan anualmente, son aprobados por la Dirección y comunicados a todo el personal.
- Una Declaración Ambiental 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), modificado por el Reglamento (UE) 2018/2026, 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.

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.

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 y en situaciones de emergencia

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 entre la plantilla.

Por otra parte, las situaciones de emergencia pueden tener consecuencias ambientales.

Para realizar la evaluación de los aspectos ambientales indirectos y asociados a situaciones de emergencia, 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 **2025**, se ha considerado como **significativos** los siguientes aspectos:

Aspecto ambiental (centros Tamar y La Sirena)	Tipo	Impacto
Consumo eléctrico	Directo	Agotamiento recursos naturales
Consumo combustible vehículo de empresa	Directo	Agotamiento recursos naturales
Emisiones de gases vehículos de empresa	Directo	Contaminación atmosférica
Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo	Indirecto	Contaminación atmosférica
Aspecto ambiental (centro Lanzateide)	Tipo	Impacto
Consumo eléctrico	Directo	Agotamiento recursos naturales
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Directo	Contaminación del agua y suelo
Residuos de cartuchos de tinta y tóner	Directo	Contaminación del agua y suelo
Residuos metálicos (*)	Directo	Contaminación del agua y suelo
Bombillas y luminarias (*)	Directo	Contaminación del agua y suelo
Pilas (*)	Directo	Contaminación del agua y suelo
Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo	Indirecto	Contaminación atmosférica

(*) 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 puntual de este tipo de residuos en la sede de Santa Cruz de Tenerife.

8 Programa de Gestión Ambiental 2025

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 2024	0,74	↓9,46%
Año 2025	0,67	

Seguimiento del objetivo n°1:

Se cumplió el objetivo marcado al reducirse el consumo eléctrico un 9,46%.

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

- TIPs de concienciación ambiental para la plantilla
- División de la iluminación de las oficinas en zonas independientes
- Domotización del funcionamiento de los equipos de climatización y alumbrado

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 2024	0,85	↑3,53%
Año 2025	0,88	

Seguimiento del objetivo n°2:

No se cumplió el objetivo de reducción marcado ya que el consumo se incrementó un 3,53% respecto al año anterior..

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

OBJETIVO N°3: Reducción del consumo ponderado de agua un 2% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Telde.

Consumo de agua

	m3/trabaj.	Variación de Consumo
Año 2024	3,97	↑7,05%
Año 2025	4,25	

Seguimiento del objetivo n°3:

Este objetivo no se cumplió al haberse incrementado el consumo de agua un 7,05% con respecto al año anterior.

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

- Acciones de concienciación (ecotips en monitores, cartelería en aseos y offices, etc.)
- Sustitución de mecanismos en las cisternas de agua e instalación de difusores en grifos.
- Realizada encuesta ambiental a la plantilla en diciembre de 2025.

OBJETIVO N°4: Calcular y reducir la huella de carbono de la organización respecto al cálculo anterior.

Este objetivo no se cumplió al no haberse reducido la huella de carbono del 2024 validada con respecto a la de 2023, pasando de 130,27 a 134,89 toneladas de CO₂e, que ha implicado un incremento del 3,55%.

OBJETIVO N°5: Organizar una acción de sensibilización ambiental para la plantilla coincidiendo con el día mundial del Medio Ambiente.

Este objetivo se cumplió al participar personal de la organización en el concurso de ideas para celebrar el día mundial del medio ambiente, habiéndose recibido 36 propuestas y siendo ganadora la idea de crear un minihuerto hidropónico purificador de aire para instalación en las sedes de la empresa.

OBJETIVO N°6: Cambiar la comercializadora de electricidad por una con garantía de origen renovable.

Este objetivo se logró al contratar desde el mes de abril de 2025 a la comercializadora Contigo Energía (Gesternova, S.A.).

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:

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.

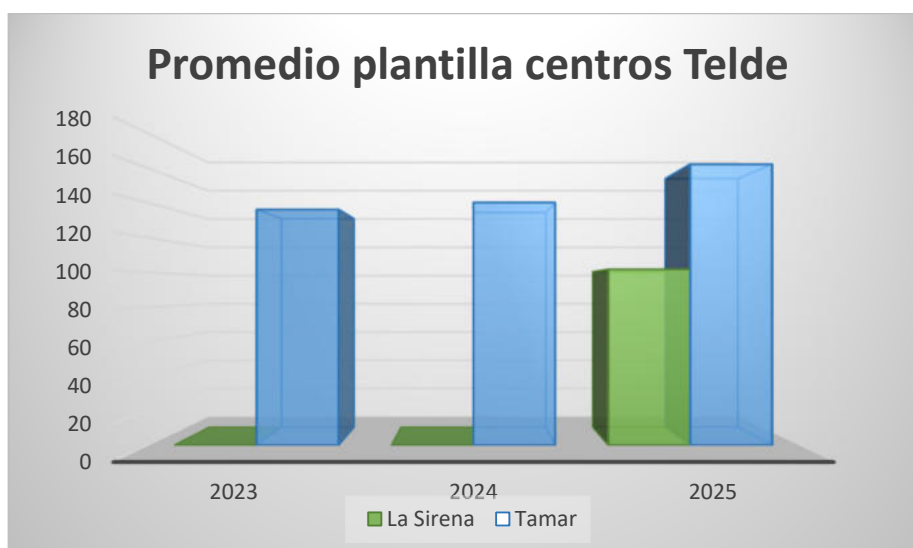
Superficie total fuera del centro orientada según la naturaleza.	No existe superficie fuera de las instalaciones de CONTACTEL orientada según la naturaleza.
VI) sobre las emisiones:	
Emisiones anuales totales de aire.	En las instalaciones de CONTACTEL no existen focos de emisión susceptibles de someterse 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 debido a la rotación en la contratación del personal y la jornada laboral por turnos de trabajo. Se han reajustado los datos del promedio de la plantilla de los centros Tamar y Lanzateide, correspondientes a los años 2023 y 2024, para que los datos sean comparables con los del 2025.

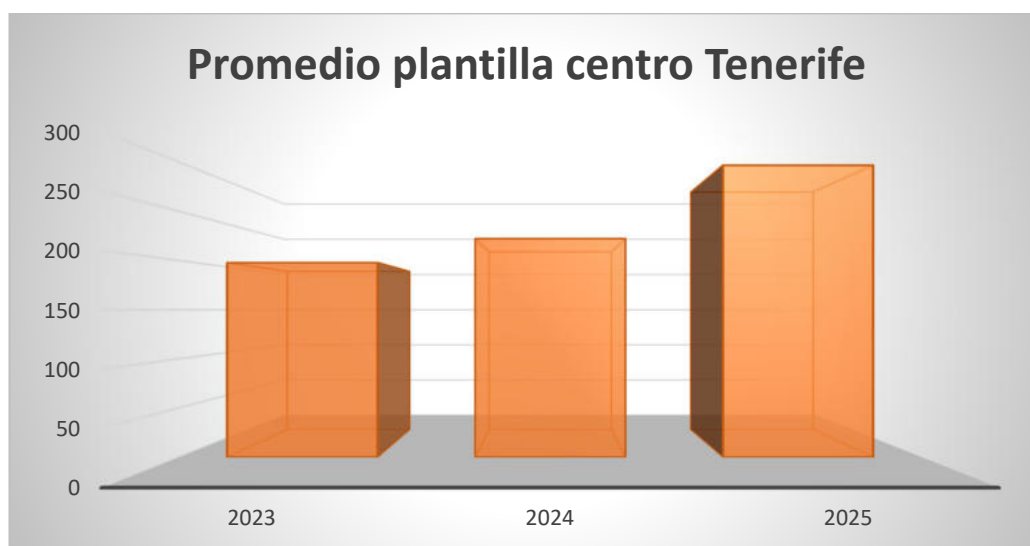
- Centros de TELDE:

	2023	2024	2025
Promedio plantilla Tamar	136,3	140,29	162,35
Promedio plantilla La Sirena	-	-	101,74



- Centro de S.C. de TENERIFE:

	2023	2024	2025
Promedio plantilla Lanzateide	197,75	222,16	296,57

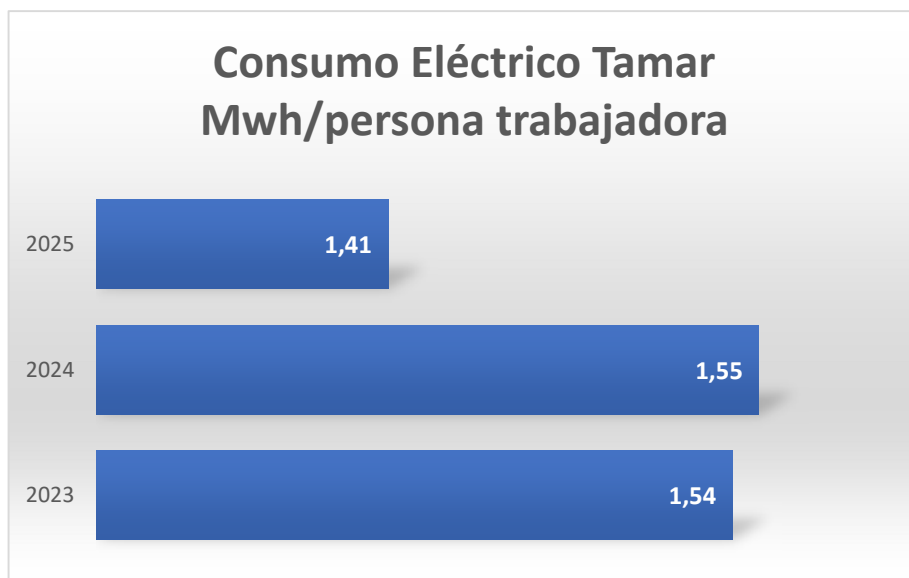


9.1.1 Energía

Se comparan los consumos anuales, desglosados por centros de trabajo, tanto en valores absolutos como relativizados.

- 1) Consumo eléctrico en el centro de Tamar (Telde):

	2023	2024	2025
Consumo eléctrico Tamar (Mwh)	209,35	217,74	228,04
Consumo eléctrico relativizado Tamar (Mwh/trabaj.)	1,54	1,55	1,41



A lo largo del año 2025 se incrementa el consumo eléctrico un 4,73% en valores absolutos, mientras que disminuye el dato relativizado un 9,03%.

2) Consumo eléctrico en el centro de La Sirena (Telde):

	2023	2024	2025
Consumo eléctrico La Sirena (Mwh)	-	-	41,65
Consumo eléctrico relativizado La Sirena (Mwh/trabaj.)	-	-	0,41

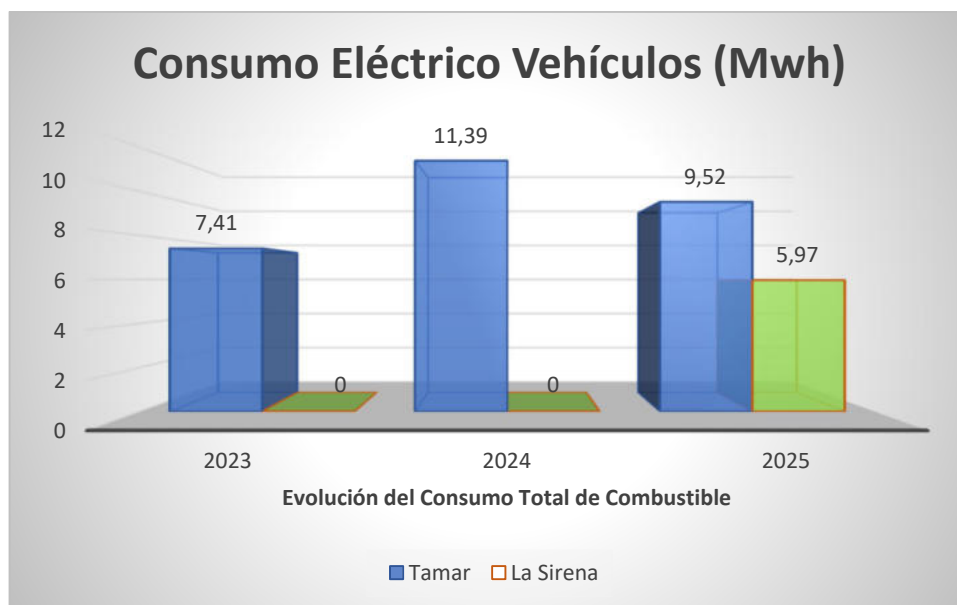
En este centro no se ofrece gráfica al no existir datos comparables con años anteriores.

3) Consumo eléctrico de los vehículos de empresa centros de Telde:

Los datos de consumo de combustible se distribuyen proporcionalmente a la plantilla de cada centro, dado que no se asigna ningún vehículo a un centro en concreto.

	2023	2024	2025
Tamar (Litros Gasoil)	719,02	1105,79	924,53
Mwh (*)	7,41	11,39	9,52
Mwh/pers. trabajadora	0,05	0,08	0,06

	2023	2024	2025
La Sirena (Litros Gasoil)	-	-	579,37
Mwh (*)	-	-	5,97
Mwh/pers. trabajadora	-	-	0,06



A lo largo del año 2025, al centro de Tamar se le asigna un consumo de 924,53 litros de gasoil equivalentes a 9,52 Mwh (*), lo que supone una reducción del consumo eléctrico de un 16,42% con respecto al año anterior.

(*) 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 (1 litro de gasoil= 10,3 Kwh)

4) Consumo directo total de energía en Tamar (Telde):

				Mwh/ persona trabajadora		
Mwh	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo eléctrico Tamar	209,35	217,74	228,04	1,54	1,55	1,41
Consumo eléctrico vehículo Tamar	7,41	11,39	9,52	0,05	0,08	0,06
Consumo directo total energía Tamar	216,76	229,13	237,56	1,59	1,63	1,47

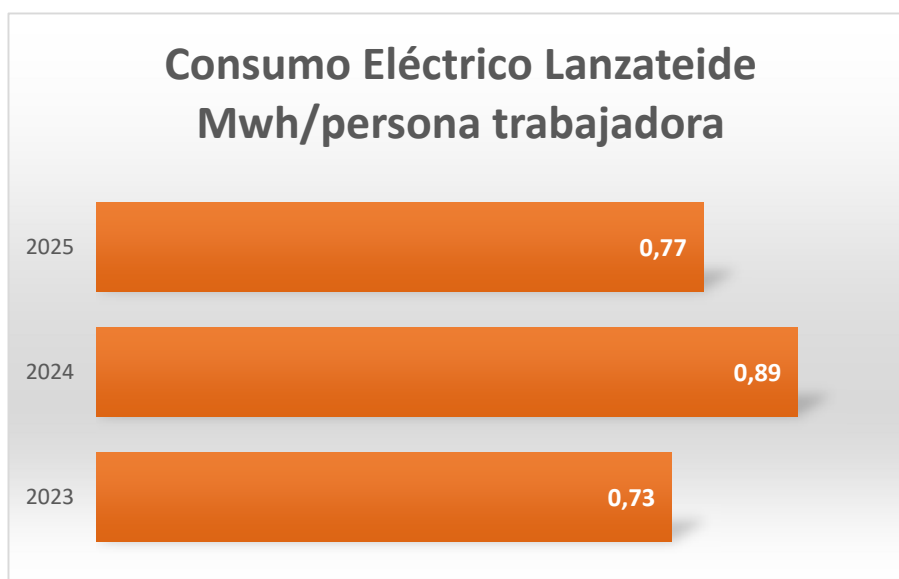
En valores absolutos, el consumo energético total durante el año 2025 en el centro de Tamar ha aumentado un 3,68% con respecto al año anterior. En cambio, en valores relativizados, por persona trabajadora, se ha reducido un 9,82%.

5) Consumo directo total de energía en La Sirena (Telde):

				Mwh/ persona trabajadora		
Mwh	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo eléctrico La Sirena	-	-	41,65	-	-	0,41
Consumo eléctrico vehículo La Sirena	-	-	5,97	-	-	0,06
Consumo directo total energía La Sirena	-	-	47,62	-	-	0,47

6) Consumo eléctrico en Lanzateide (Santa Cruz de Tenerife):

	2023	2024	2025
Consumo eléctrico Lanzateide (Mwh)	174,86	198,30	227,99
Consumo eléctrico relativizado Lanzateide (Mwh/trabaj.)	0,73	0,89	0,77



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

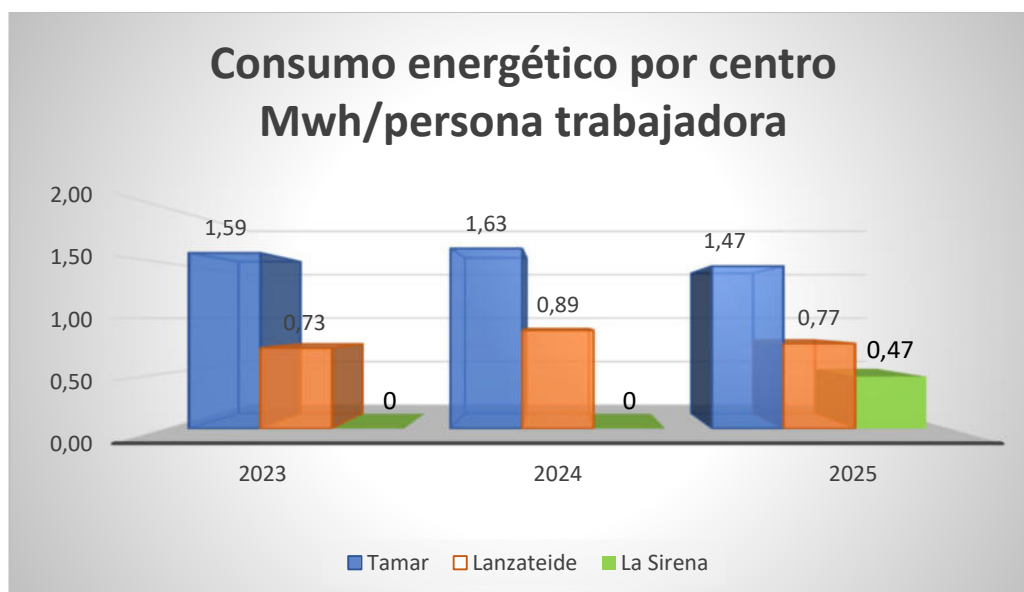
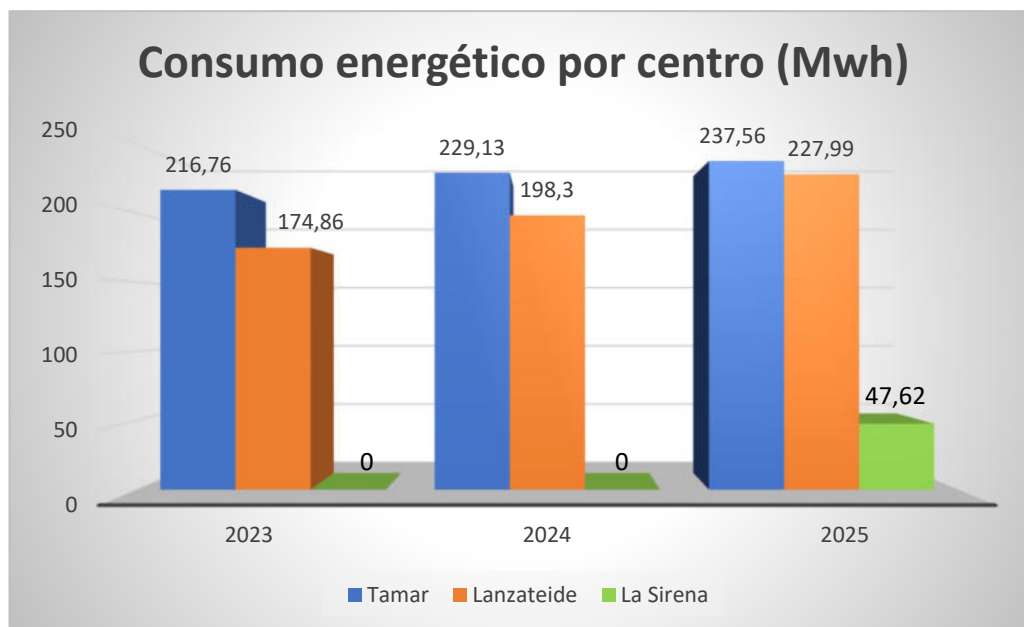
7) Consumo directo total de energía en S.C. de Tenerife:

				Mwh/persona trabajadora		
Mwh	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo Eléctrico Lanzateide	174,86	198,30	227,99	0,73	0,89	0,77
Consumo directo total energía Lanzateide	174,86	198,30	227,99	0,73	0,89	0,77

En valores absolutos, el consumo directo total de energía durante el año 2025 en el centro de Santa Cruz de Tenerife ha aumentado un 14,97% con respecto al año anterior. En cambio, se redujo un 13,48% en su valor relativizado.

8) Consumo directo total de energía (total centros):

				Mwh/persona trabajadora		
Mwh	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo directo total energía Tamar	216,76	229,13	237,56	1,59	1,63	1,47
Consumo directo total energía La Sirena	-	-	47,62	-	-	0,47
Consumo directo total energía Lanzateide	174,86	198,30	227,99	0,73	0,89	0,77
Consumo directo total energía	391,62	427,43	513,17	2,32	2,52	2,71



Como se puede apreciar en las tablas y gráficas anteriores, durante el 2025 el consumo directo total de energía en valores absolutos se incrementó un 20,06% y un 7,97% en su valor relativizado.

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 uno de los centros de trabajo. Cabe señalar que los centros de Telde se encuentran en suelo urbano residencial y el centro de Santa Cruz

de Tenerife se ubica en suelo de la Autoridad Portuaria, en todos los casos de escaso valor natural. Se ha producido un incremento en la superficie del centro de S.C. de Tenerife debido a la ampliación de las plataformas por la incorporación de nuevos servicios.

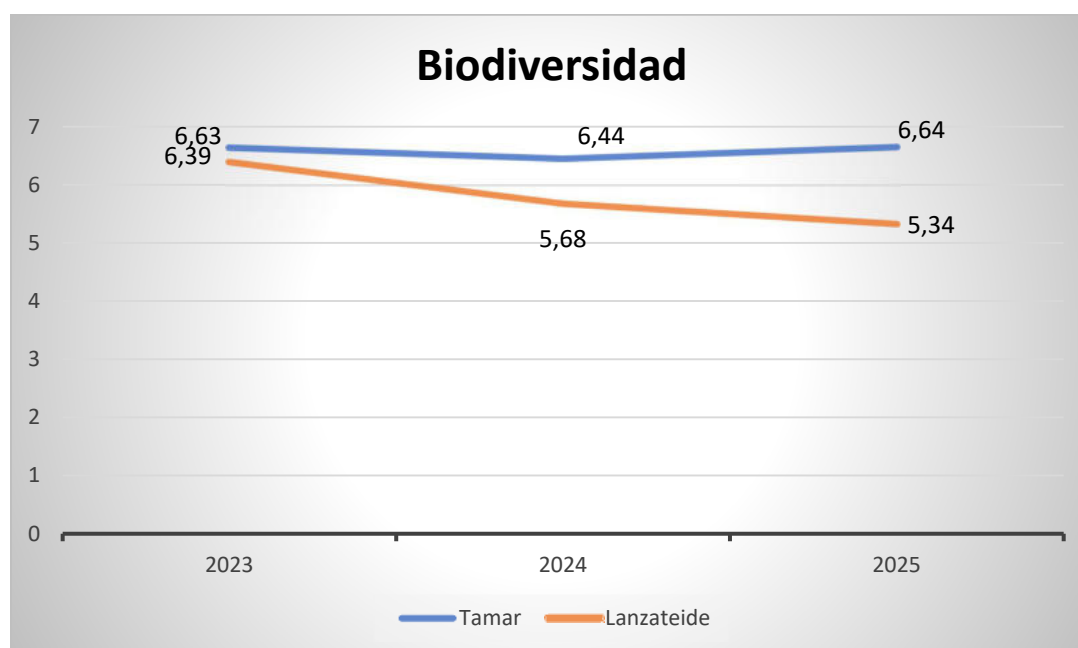
m² Instalaciones del centro de Tamar (Telde): 1.077,65

m² Instalaciones del centro de La Sirena (Telde): 543,20

m² Instalaciones del centro de Lanzateide (S.C. Tenerife): 1583,63

	2023	2024	2025
Tamar (m²/persona trabajadora)	6,63	6,44	6,64
La Sirena (m²/persona trabajadora)	-	-	5,34
Lanzateide (m²/persona trabajadora)	6,39	5,68	5,34

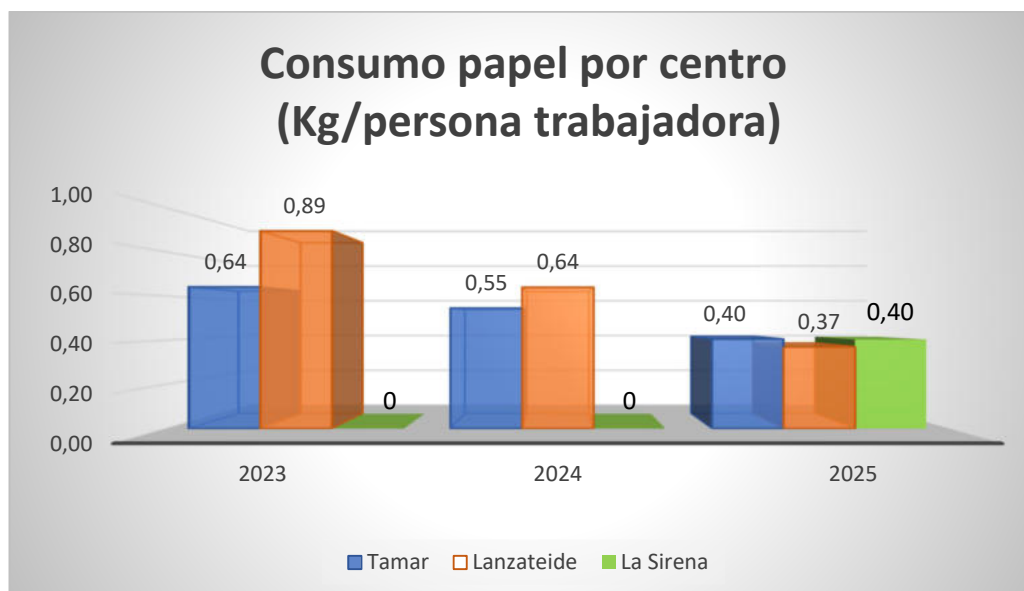
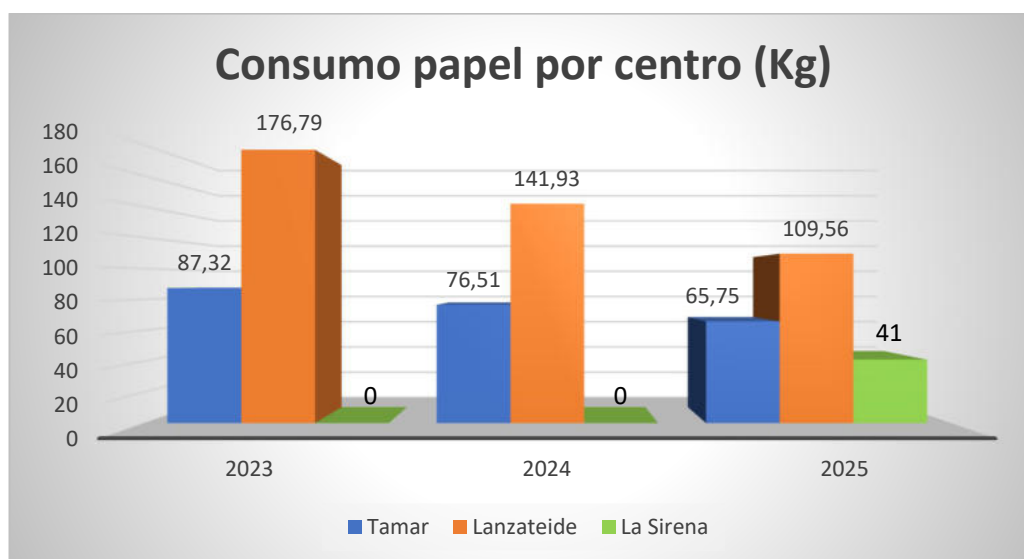
Actualmente no existe superficie orientada según la naturaleza en las tres sedes.



9.1.3 Materiales

9.1.3.1 Consumo de papel

				Kg/ persona trabajadora		
Kg	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo papel Tamar	87,32	76,51	65,75	0,64	0,55	0,40
Consumo papel La Sirena	-	-	41	-	-	0,40
Consumo papel Lanzateide	176,79	141,93	109,56	0,89	0,64	0,37



En los centros de Telde, en Tamar se observa que en 2025 el consumo de papel ha disminuido con respecto al año anterior un 14,06% en valores absolutos y un 27,27% en el dato relativizado.

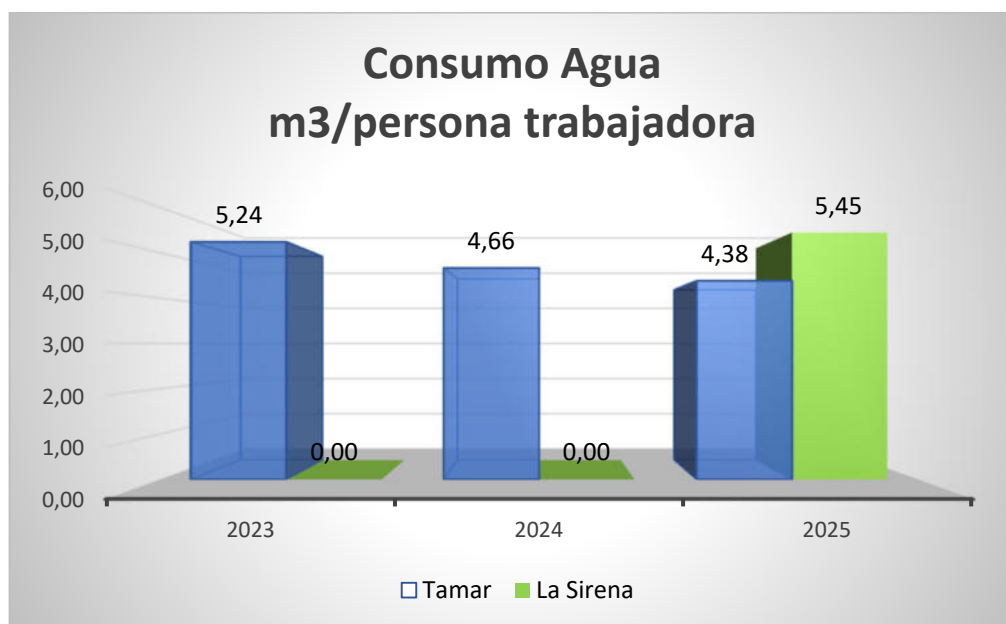
El centro de Santa Cruz de Tenerife sigue la misma tendencia que en años anteriores y en 2025 el consumo de papel disminuye un 22,81% en valores absolutos y un 42,19% en el dato relativizado con respecto al año anterior.

9.1.3.2 Agua

CONTACTEL cuenta con dos centros de trabajo 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.

1) Consumo de agua en los centros de Telde:

				m³/ persona trabajadora		
m³	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Consumo agua Tamar	714	654	711	5,24	4,66	4,38
Consumo agua La Sirena	-	-	554	-	-	5,45



El consumo de agua en m³ en el centro de Tamar ha aumentado en valores absolutos un 8,72% y, en cambio, ha disminuido en el dato relativizado un 6,01% respecto al año 2024.

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, estando incluido dentro del coste del alquiler de las instalaciones.

9.1.4 Residuos

Para evitar la generación de residuos y los impactos derivados de los mismos se ha implantado buenas prácticas en todos los centros de trabajo. Debido a sus características y a la periodicidad con la que se generan se controla principalmente:

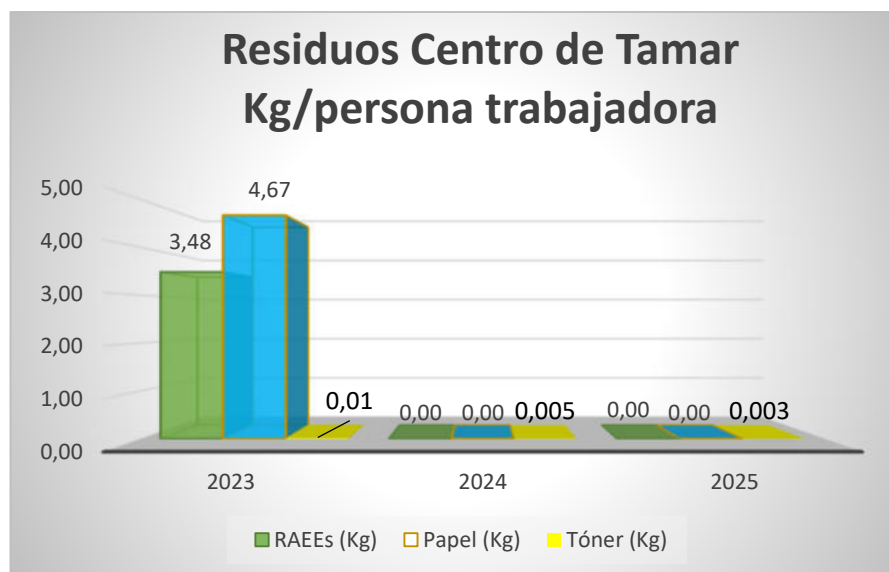
- El papel.
- El tóner y los cartuchos de impresión.
- Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES).

Los residuos de 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 gestores de residuos autorizados, mientras que el resto de papel que se deposita en los contenedores municipales no se cuantifica.

1) Generación de residuos en Telde (centros de Tamar y La Sirena):

Residuos (Kg) Telde	2023	2024	2025
RAEEs (Kg)	627	0	0
Papel (Kg)	840	0	0
Tóner (Kg)	2,60	0,78	0,78
RAEEs (Kg/persona trabajadora)	3,48	0	0
Papel (Kg/ persona trabajadora)	4,67	0	0
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0,01	0,005	0,003

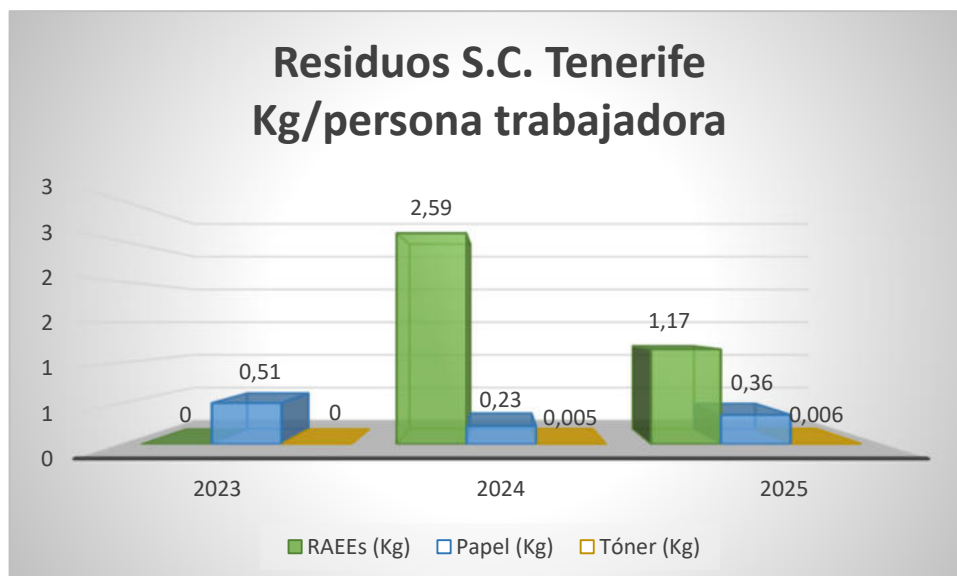


En los dos centros de Telde durante el 2025 no se generan, o su cuantía es despreciable, RAEs. Los residuos de papel son tan escasos que se depositan en contenedor municipal al no contener datos personales y el residuo de tóner se ha estabilizado en niveles muy bajos en los últimos tres años.

Los escasos residuos generados en el centro de la Sirena son depositados en el almacén final de residuos del centro de Tamar para su retirada por gestor autorizado.

2) Generación de residuos en Santa Cruz de Tenerife:

Residuos S.C. Tenerife	2023	2024	2025
RAEs (Kg)	0	576	346
Papel (Kg)	100	50	107
Tóner (Kg)	0	1,04	1,82
RAEs (Kg/persona trabajadora)	0	2,59	1,17
Papel (Kg/ persona trabajadora)	0,51	0,23	0,36
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0	0,005	0,006



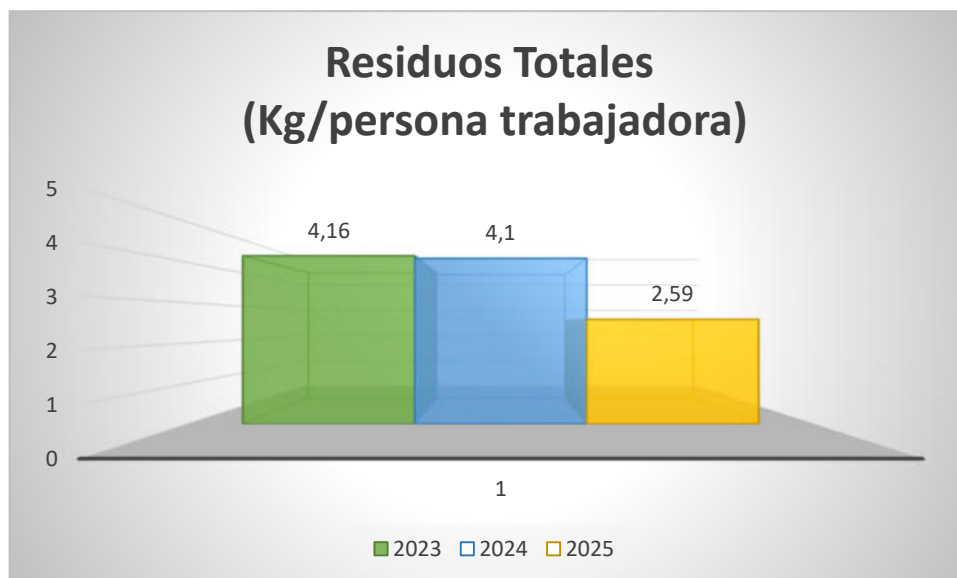
En la sede de S.C. Tenerife durante el 2025 se han generado principalmente RAEs y papel, siendo muy escaso el residuo de tóner.

Durante 2025, se han generado otros residuos de carácter puntual en la sede de S.C. de Tenerife, de los que no se ofrece la comparativa con otros años por no haberse generado. Tales residuos son: pilas (1 kg), baterías de plomo (366 kg) y residuos voluminosos (629 kg).

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

2025			
Residuos Totales (Kg)	1451,60	Kg/persona trabajadora	2,59
2024			
Residuos Totales (Kg)	1578,82	Kg/persona trabajadora	4,10
2023			
Residuos Totales (Kg)	1569,60	Kg/persona trabajadora	4,16

Con respecto a los residuos totales en todos los centros, durante el 2025 se produjo una reducción respecto del 2024 del 8,06% en valores absolutos y del 36,83% en su valor relativizado.



9.1.5 Emisiones

9.1.5.1 Emisiones de CO_{2e}

Con respecto a las emisiones de CO_{2e}, se valoran sólo las que proceden del consumo eléctrico y del consumo de combustible por los vehículos de empresa, dado que no se han producido nuevas fugas derivadas de gases fluorados en las instalaciones del centro de Telde tras haberse sustituido la unidad enfriadora en agosto de 2024.

Con respecto al consumo eléctrico, se ha empleado el dato de las emisiones correspondientes al mix eléctrico de la comercializadora utilizada por la organización.

Con respecto al consumo de combustible por parte de los vehículos de empresa, se realiza una estimación de las emisiones totales de CO_{2e} emitidos a la atmósfera, incluyendo las emisiones parciales correspondientes al Metano (CH₄) y Óxido Nitroso (N₂O).

Para el cálculo de todas las emisiones se ha utilizado la calculadora de huella de carbono para organizaciones 2007-2025 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Emisiones Totales de CO_{2e} centro Tamar (Telde)

Emisiones de electricidad: 69.452 Kwh x 0,258 (Kgr CO_{2e}/Kwh) = 17.918,62 kg CO_{2e}

Emisiones de gasoil: 924,53 L x 2,486 (kg de CO_{2e}/litro) = 2.298,38 kg CO_{2e}

Emisiones parciales de CH₄: 924,53 L x 0,003 (g CH₄/litro) = 2,77 g CH₄

Emisiones parciales de N₂O: 924,53 L x 0,071 (g N₂O/litro) = 65,64 g N₂O

Emisiones totales: 17.918,62 + 2316,38 = 20.235 kgCO_{2e} = 20,23 TnCO_{2e}

Emisiones Totales de CO_{2e} centro La Sirena (Telde)

Emisiones de electricidad: 10.895 Kwh x 0,258 (Kgr CO_{2e}/Kwh) = 2.810,91 kg CO_{2e}

Emisiones de gasoil: 579,37 L x 2,486 (kg de CO_{2e}/litro) = 1.440,31 kg CO_{2e}

Emisiones parciales de CH₄: 579,37 L x 0,003 (g CH₄/litro) = 1,74 g CH₄

Emisiones parciales de N₂O: 579,37 L x 0,071 (g N₂O/litro) = 41,14 g N₂O

Emisiones totales: 2.810,91 + 1.451,59 = 4.262,50 kgCO_{2e} = 4,26 TnCO_{2e}

Emisiones Totales de CO_{2e} centro Lanzateide (S.C. Tenerife)

Emisiones de electricidad: 227.990 Kwh x 0,251 (Kgr CO_{2e}/Kwh) = 57.225,49 kg CO_{2e}

Emisiones de combustible (Kg de CO_{2e}): 0

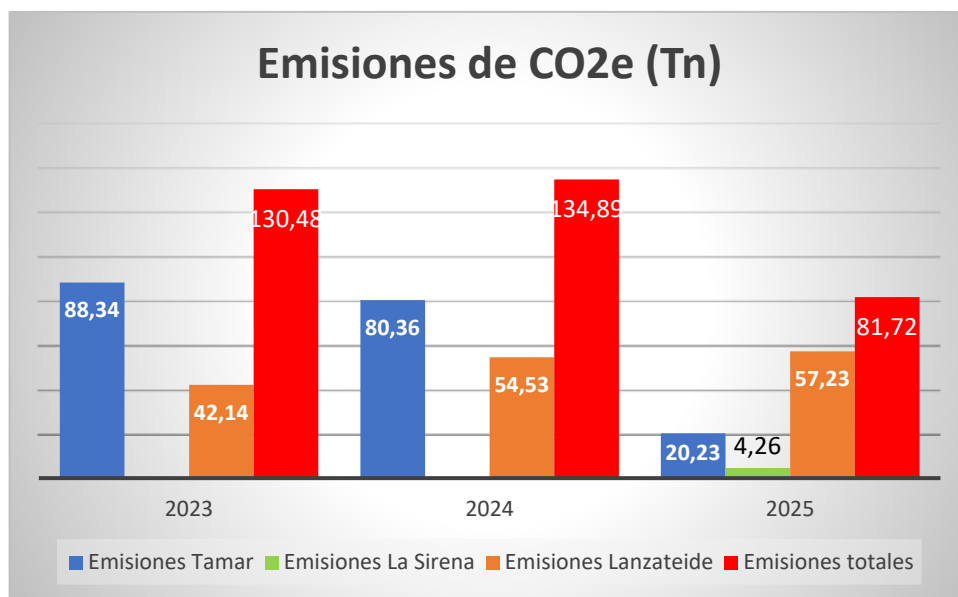
Emisiones parciales de CH₄: 0

Emisiones parciales de N₂O: 0

Emisiones totales: 57.225,49 kg de CO_{2e} = 57,23 TnCO_{2e}

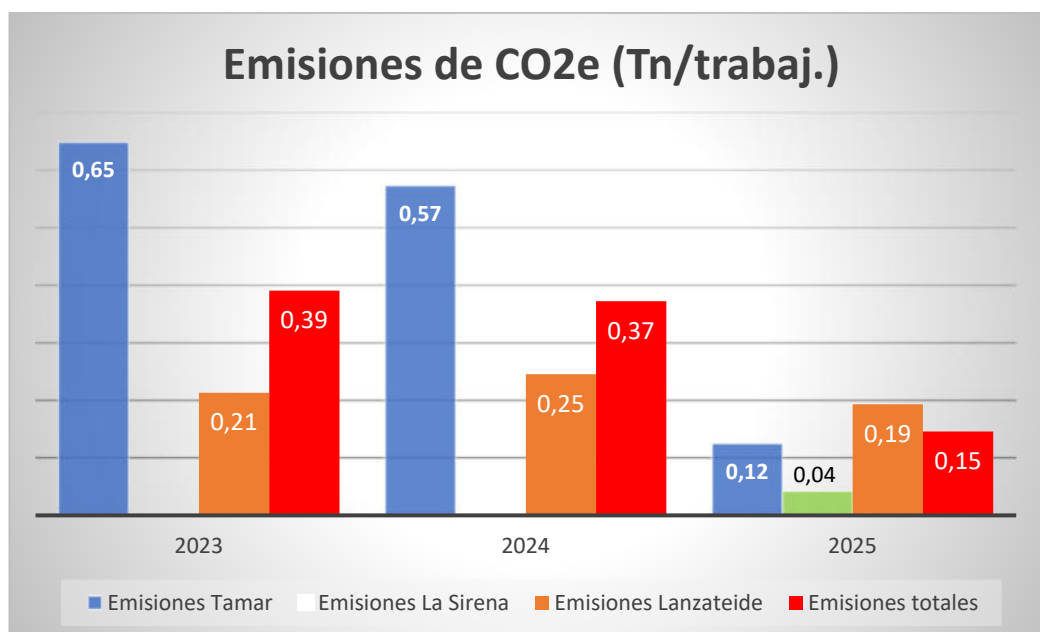
9.1.5.1.1 Emisiones Totales de CO_{2e} (Toneladas):

	EMISIONES CO _{2e} (Tn)		
	2023	2024	2025
Emisiones CO _{2e} centro TAMAR	88,34	80,36	20,23
Emisiones CO _{2e} centro LA SIRENA	-	-	4,26
Emisiones CO _{2e} centro LANZATEIDE	42,14	54,53	57,23
Emisiones Totales CO_{2e} (Tn)	130,48	134,89	81,72



9.1.5.1.2 Emisiones Totales de CO₂e (Toneladas/persona trabajadora):

	Emisiones CO ₂ e (Tn/trabaj.)		
	2023	2024	2025
Emisiones CO ₂ e centro TAMAR	0,65	0,57	0,12
Emisiones CO ₂ e centro LA SIRENA	-	-	0,04
Emisiones CO ₂ e centro LANZATEIDE	0,21	0,25	0,19
Emisiones Totales CO₂e (Tn/trabaj.)	0,39	0,37	0,15



Como se puede observar en las tablas y gráficos anteriores, en comparación con el año anterior, en 2025 ha habido una considerable reducción de las emisiones totales de CO₂e de la organización (39,42% en valores absolutos y 59,46% en valores relativos), motivado por la decisión de cambiar la comercializadora de electricidad por una con garantía de origen renovable para los centros en propiedad.

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 2025 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 50,5% (disminuyendo 6 puntos con respecto al 2023), subiendo también el porcentaje de uso del transporte público que pasa del 16,7% al 24,2% y disminuyendo el porcentaje de personas que van caminando al trabajo, que pasa de 13,1% a 8,2%. Por otra parte, de las personas que se mueven en coche, el 62,9% lo hace a diario. El dato de personas en modalidad de teletrabajo (17%) ha aumentado con respecto al de la encuesta anterior (13,7%) al no estar ya afectado por la situación de pandemia.

El 96,7% de las personas encuestadas utiliza vehículos a gasolina y/o gasoil, tan solo el 3,3% dispone de un vehículo eléctrico. En cuanto a la antigüedad, el 50,7% de los vehículos tiene menos de 10 años, el 37,2% tiene entre 10 y 20 años y sólo el 12,2% tiene más de 20 años.

De las 182 personas encuestadas, 47 se desplazan entre las dos sedes por motivos de trabajo, 32 de forma esporádica, 1 mensualmente y 14 semanalmente.

En cuanto a las personas que no hacen uso de transporte público alternativo para ir al trabajo, el 45,53% alude como motivo la excesiva duración del trayecto, el 13% señala que no dispone de alternativa en el transporte público y el 11,38% alega cuestiones de horario y frecuencia. Cuando se les pregunta sobre qué les motivaría a utilizar algún medio de transporte público alternativo, el 37,7% contesta buenas conexiones y puntualidad del servicio, el 29,2% no tener que buscar aparcamiento, el 21,4% mayor frecuencia del servicio, el 4,5% la conservación del medio ambiente y un 4,5% no lo utilizaría en ningún caso.

Con respecto a la concienciación ambiental de la plantilla, el 97,8% cree que es una persona a la que le importa el medioambiente y el 96,2% piensa que los problemas ambientales constituyen un peligro cierto y el 97,8% es consciente de que las emisiones de gases de efecto invernadero están afectando de manera negativa al cambio climático.

En el ámbito personal, el 98,4% de las personas encuestadas declara contribuir al ahorro de recursos limitados haciendo un uso responsable de los mismos y el 49,5%

adquiere electrodomésticos ecoeficientes, mientras que el 6,6% ha contratado energía renovable.

En el ámbito profesional, el 93,4% de las personas encuestadas declara contribuir al ahorro de recursos limitados haciendo un uso responsable de los mismos y el 81,9% también llevando a cabo buenas prácticas ambientales como el apagado de luces, equipos informáticos, etc.

El 68,1% de las personas encuestadas recicla siempre frente al 2,7% que declara no hacerlo nunca, y los residuos que segregan en su ámbito personal son principalmente plástico, vidrio, papel y/o cartón, seguido de materia orgánica.

A la pregunta sobre si saben que en Contactel se segregan los residuos, el 81,9% de las personas encuestadas ha respondido afirmativamente frente al 18,7% que declara no saberlo.

En cuanto a si se tiene conocimiento de que la empresa lleva a cabo acciones para mejorar su impacto ambiental, el 86,3% de las personas encuestadas cree que sí y el 84,6% califica el nivel de conciencia ambiental de la empresa como bueno/muy bueno. Por otra parte, sólo el 58,8% sabe que la empresa tiene declarada por escrito su política ambiental a través de su web.

Con respecto a las principales razones para aplicar buenas prácticas ambientales en la empresa, el 73,6% identifica entre ellas la reducción del coste energético, la disminución del impacto ambiental, el cumplimiento legal y la mejora de la imagen corporativa. El 72% de las personas encuestadas afirma realizar en su puesto buenas prácticas ambientales y el 26,9% 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% de las personas encuestadas cree que definitivamente sí, mientras que el 35,2% 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 tres 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. Los otros centros de trabajo se encuentran 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:

- Ordenanza de Protección del Medioambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones (BOP S.C. de Tenerife nº 75 de 19/06/1995).
- 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.
- Ordenanza de Protección del Medioambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones (BOP Las Palmas de 25/12/1998)
- Ley 1/1999, de 29 de enero, de Residuos de Canarias.
- Reglamento Municipal del uso y vertidos a la red de alcantarillado de Telde (BOP Las Palmas, nº 96 de 12/08/2002).
- 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.
- 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 y por el Real Decreto 238/2013, de 5 de abril.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Decreto 141/2009, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento que regula los procedimientos administrativos relativos a la ejecución, puesta en servicio y mantenimiento de las instalaciones eléctricas en Canarias.
- 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 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).
- 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) n.º 1221/2009.
- 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.
- Ordenanza Municipal de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento en edificios y urbanizaciones (BOP S.C. de Tenerife, n.º 158 de 02/12/2013).
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs).
- Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía
- 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.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- Reglamento (UE) 2018/2026 de la Comisión de 19 de diciembre de 2018, que modifica el anexo IV del Reglamento (CE) n.º 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 265/2021, de 13 de abril, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- 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 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.

- 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)
- 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 estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.
- Ley 6/2022, de 27 de diciembre, de cambio climático y transición energética de Canarias.
- Decisión (UE) 2023/2463 de la Comisión de 3 de noviembre de 2023, publicación de la Guía del usuario EMAS vigente.
- Decreto Ley 5/2024, de 24/06/2024, por el que se modifica la Ley 6/2022, de 27 de diciembre, de cambio climático y transición energética de Canarias.
- Real Decreto 614/2024, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.
- Decisión Delegada (UE) 2025/934 de la Comisión, de 5 de marzo de 2025, por la que se modifica la Decisión 2000/532/CE en lo referente a la actualización de la lista de residuos en relación con los residuos de pilas y batería.
- Real Decreto 214/2025, de 18 de marzo, que regula el registro de la huella de carbono.

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.

Igualmente se evidencia la licencia de actividad emitida por la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Telde para la actividad de teleoperadores del centro ubicado en la

C/ Cronista Antonio Hernández Rivero, n.º 18, a nombre de Contactel Teleservicios, S.A. según decreto nº 4761 de fecha 10.07.2019.

A lo largo del 2025 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.

10 Verificación

La próxima verificación/validación se realizará en julio del 2028 por personal cualificado de AENOR.



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 62.90 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 la organización, 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 reflejan una imagen fiable, convincente y correcta de todas las actividades de la organización 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 17/08/2026

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