



# Declaración ambiental

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

**Enero 2022 – diciembre 2022**

## Contenido

1	Mensaje de la Dirección.....	3
2	Presentación.....	4
3	Organigrama.....	7
4	Inscripción en el registro EMAS .....	10
5	Política.....	11
6	Sistema de Gestión Ambiental.....	13
7	Aspectos ambientales.....	14
7.1	Evaluación de los aspectos ambientales directos .....	15
7.2	Evaluación de los aspectos ambientales indirectos .....	15
8	Programa de Gestión Ambiental 2022 .....	17
9	Comportamiento de la Organización.....	20
9.1	Indicadores básicos de comportamiento medioambiental.....	20
9.1.1	Energía.....	22
9.1.2	Uso del suelo en relación con la biodiversidad .....	27
9.1.3	Materiales.....	28
9.1.3.1	Consumo de papel.....	28
9.1.3.2	Agua .....	29
9.1.4	Residuos .....	30
9.1.5	Emisiones.....	33
9.1.5.1	Emisiones de CO2e .....	33
9.1.6	Aspectos indirectos significativos.....	36
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 20 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***

## 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
  - Seguimiento postventa
  - Sistemas 900, 901, 902, 905, 906

- Complemento de campañas de marketing directo
- 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.

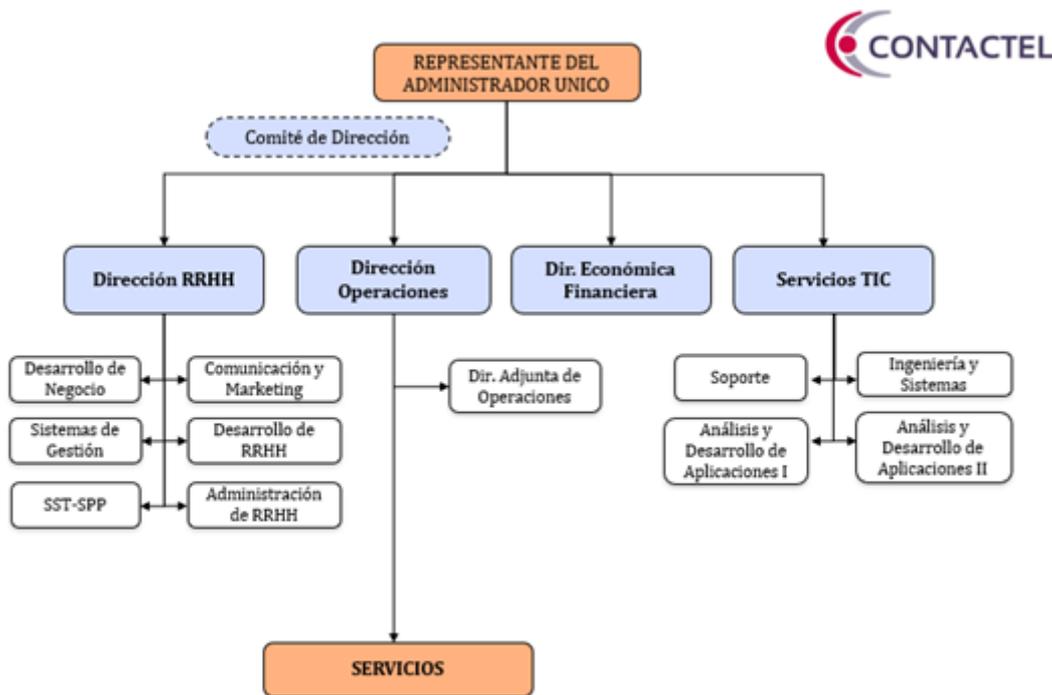


Centro de **CONTACTEL** en Santa Cruz de Tenerife  
2ª Transversal Dársena Los Llanos, Edificio Lanzateide (38001 Santa Cruz de Tenerife)



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

#### 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 por: Representante del Administrador Único, Dirección de Operaciones, Dirección de Recursos Humanos y Dirección Económica-Financiera.

### **Dirección de Operaciones**

- Es la responsable máxima de la dirección, planificación y coordinación de los diversos servicios, apoyándose en la Dirección adjunta de Operaciones, así como en las personas responsables y coordinadoras de los distintos servicios.
- Coordina actividades con las otras 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.
- Solicita apoyo técnico para la adaptación de las operaciones a los requisitos de clientes, dirigiendo los procesos de información y gestión de contactos.
- Fija objetivos en su área de competencias y solicita aprobación a la Dirección.
- Asegura el cumplimiento de niveles de servicio, así como la eficiencia, productividad y rentabilidad de los servicios.
- 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.
- Es responsable de la información y formación de todo el equipo humano de Operaciones, al objeto de asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión integrado.

### **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 su Dirección, 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.
- 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.
- 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), 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 2022 a diciembre 2022, 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](mailto: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.*

*En Telde, noviembre 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 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.

## 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 del vehículo 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 CO<sub>2</sub> asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo
  - Emisiones de CO<sub>2</sub> 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:

<b>V</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>M</b>	<b>MAGNITUD</b>	<b>S</b>	<b>SEVERIDAD</b>

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 **2022**, se ha considerado como **significativos** los siguientes aspectos:

Aspecto ambiental (ambas sedes)	Tipo	Impacto
Consumo eléctrico	Directo	Agotamiento de los recursos naturales
Emisiones de CO2 asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo	Indirecto	Contaminación atmosférica
Aspecto ambiental (sede de Las Palmas)	Tipo	Impacto
Consumo combustible del vehículo empresa	Directo	Agotamiento de los recursos naturales
Emisiones de gases derivadas del uso del vehículo de empresa	Directo	Contaminación atmosférica
Aspecto ambiental (sede de Tenerife)	Tipo	Impacto
Consumo de papel (*)	Directo	Agotamiento de los recursos naturales
Residuo de papel (*)	Directo	Contaminación del suelo
RAEEs (**)	Directo	Contaminación del suelo

(\*) Con respecto a este aspecto ambiental, la significancia del mismo viene dada por el incremento de los valores respecto al año anterior, pero la organización considera que el consumo de papel, así como el residuo que genera, es residual a nivel de la organización.

(\*\*) 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 equipos antiguos.

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).

## 8 Programa de Gestión Ambiental 2022

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 5% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Santa Cruz de Tenerife.

### Consumo de electricidad

	Mwh/trab.	Variación de Consumo
Año 2021	0,69	↓2,90%
Año 2022	0,67	

#### Seguimiento del objetivo n°1:

*No se cumplió el objetivo marcado, pero se logró reducir mínimamente el consumo total que pasó de 176,63 Mwh a 165,71 Mwh.*

#### 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 5% con respecto al consumo del año anterior en el centro de Telde.

### Consumo de electricidad

	Mwh/trab.	Variación de Consumo
Año 2021	0,76	Sin variación
Año 2022	0,77	

#### Seguimiento del objetivo n°2:

*No se cumplió el objetivo marcado, pero se logró reducir mínimamente el consumo total que pasó de 258,17 Mwh a 245,75 Mwh.*

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

**OBJETIVO Nº3:** 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 2021	1,02	↓37,25%
Año 2022	0,64	

#### Seguimiento del objetivo nº3:

Objetivo logrado

#### Acciones llevadas a cabo y previstas para el logro del objetivo nº3:

- 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 Nº4:** 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 2021	0,54	↓31,48%
Año 2022	0,37	

#### Seguimiento del objetivo nº4:

Objetivo logrado

*Nota: Las acciones llevadas a cabo y previstas para el logro de este objetivo fueron las mismas que en el objetivo nº3.*

**OBJETIVO Nº5:** 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 2021	4,45	↑53,48%
Año 2022	6,83	

**Seguimiento del objetivo n°5:**

*Este objetivo no se cumplió al haberse producido una fuga de agua en la sede del Edificio Tamar, ya solucionada.*

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

- Acciones de concienciación (ecotips en monitores, cartelería en aseos y offices, etc.)
- Instalación de difusores en los grifos (en estudio).
- Realizada encuesta ambiental a la plantilla en noviembre de 2021.

**OBJETIVO N°6:** Reducir la huella de carbono de la organización a través de la compensación de la emisión de GEI mediante acciones de reforestación.

**Seguimiento del objetivo n°6:**

Este objetivo se cumplió al haberse celebrado una jornada de reforestación en noviembre de 2022, en la zona llamada Pico del Rayo, localizada dentro la Finca de Osorio, en el municipio grancañario de Teror, donde las casi 100 personas que asistieron a la cita, colaboraron en la plantación de un total de 96 árboles entre brezos canarios y fayas.

La realización de esta actividad conlleva una serie de valores añadidos de carácter ambiental que van más allá de la propia plantación y aumento de la cobertura vegetal. Así pues, a nivel cuantitativo la plantación de estos 96 árboles supone aproximadamente:

- Fijación de 1 tonelada de CO2 al año.
- Infiltración de agua al suelo: 2,6 m3/año (2.600 litros /año)
- Producción de unos 100 Kg de oxígeno al año por cada árbol, es decir, una séptima parte de lo que respira un ser humano al año.



## 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 trabajadores 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 comparten 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.

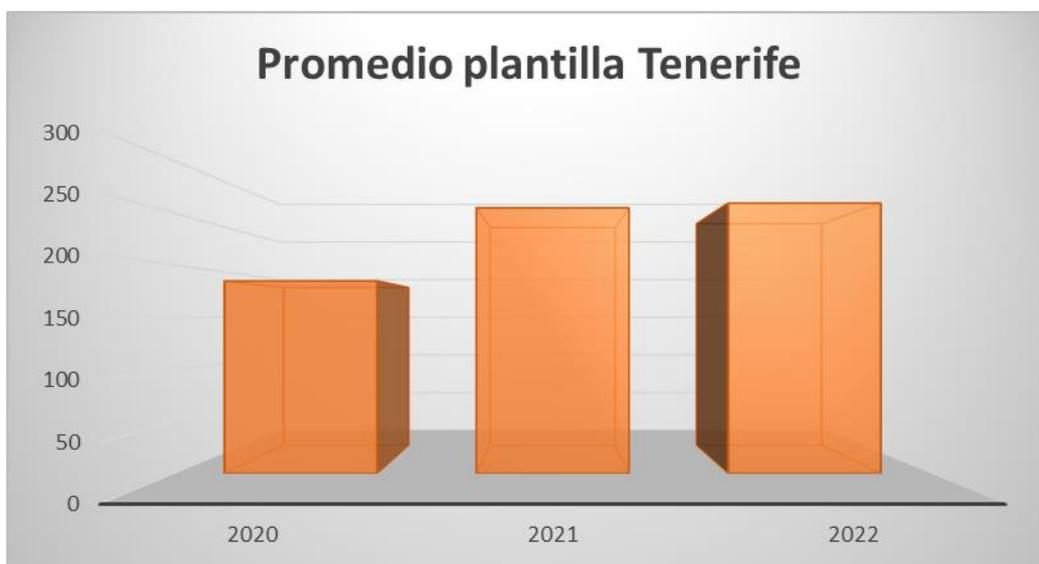
- Sede TELDE:

	2020	2021	2022
Promedio plantilla sede Telde (*)	269,72	338,46	323



- Sede S.C. de TENERIFE:

	2020	2021	2022
Promedio plantilla sede S.C. Tenerife (*)	184,86	255,11	259,59

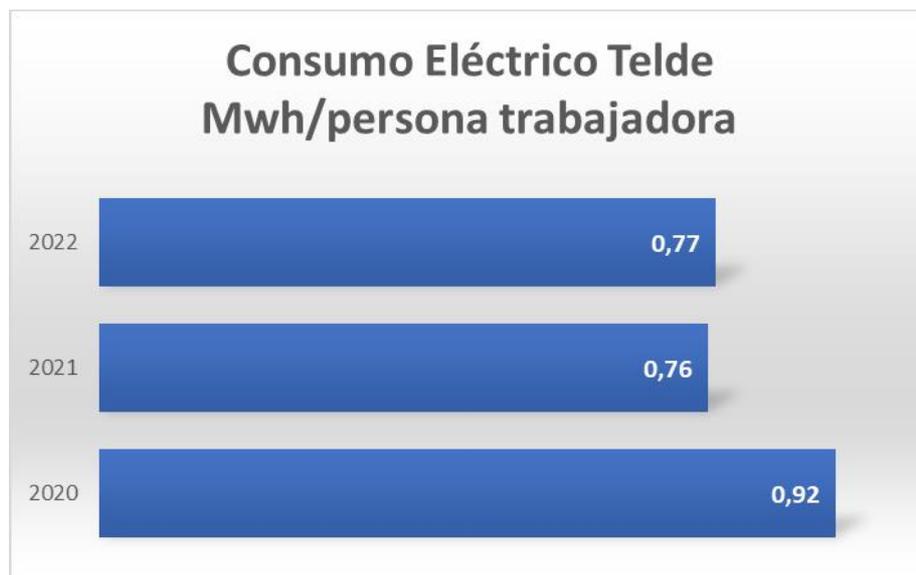


## 9.1.1 Energía

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

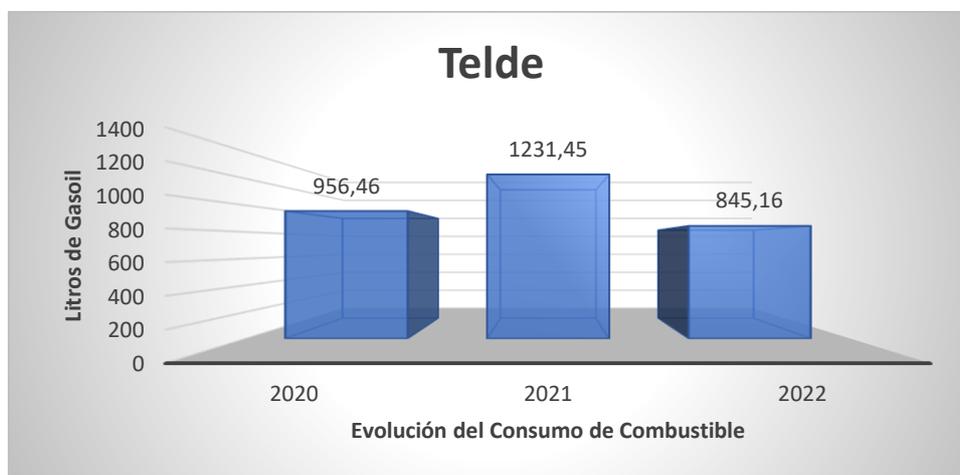
- 1) Consumo eléctrico en la sede de TELDE:

	2020	2021	2022
Consumo eléctrico Telde (Mwh)	246,91	258,17	245,75
Consumo eléctrico relativizado Telde (Mwh/persona trabajadora)	0,92	0,76	0,77



2) Consumo de combustible del vehículo de Telde:

	2020	2021	2022
Telde (Litros Gasoil)	956,46	1231,45	845,16
Mwh	10,54	13,58	8,71
Mwh/persona trabajadora	0,04	0,04	0,03



A lo largo del año 2022 se produce un consumo de 845,16 litros de gasoil, equivalente a 8,13 Mwh (1 litro de gasoil equivale a 10,3 Kwh\*). El motivo del descenso significativo en el mismo se debió al traspaso de uno de los vehículos furgones.

(\*) Fuente para factores de conversión: Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE).

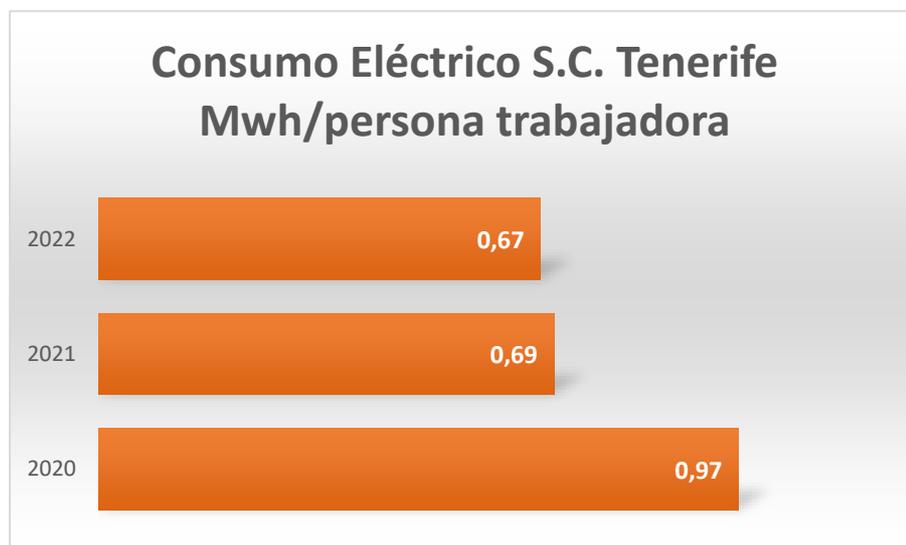
### 3) Consumo directo total de energía en Telde:

Mwh				Mwh/ persona trabajadora		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Consumo eléctrico Telde	246,91	258,17	245,75	0,92	0,76	0,77
Consumo combustible vehículo	10,54	13,58	8,71	0,04	0,04	0,03
<b>Consumo energético total Telde</b>	<b>257,45</b>	<b>271,75</b>	<b>254,46</b>	<b>0,96</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>

En valores absolutos, el consumo energético total durante el año 2022 en el centro de Telde ha disminuido un 6,36% con respecto al año anterior. En cambio, en cuanto al valor relativizado por persona trabajadora, se mantiene prácticamente igual que el año anterior.

### 4) Consumo eléctrico en Santa Cruz de Tenerife:

	2020	2021	2022
Consumo eléctrico S.C. Tenerife (Mwh)	178,49	176,63	165,71
Consumo eléctrico relativizado S.C. Tenerife (Mwh/trabaj.)	0,97	0,69	0,67



5) Consumo de combustible en Santa Cruz de Tenerife:

	2020	2021	2022
S.C. Tenerife (Litros de Gasoil)	461,04	0	0
Mwh	5,08	0	0
Mwh/persona trabajadora	0,03	0	0

A lo largo del año 2022 no se produce consumo de litros de gasoil en esta sede por haberse cedido el vehículo a otra empresa del grupo.

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

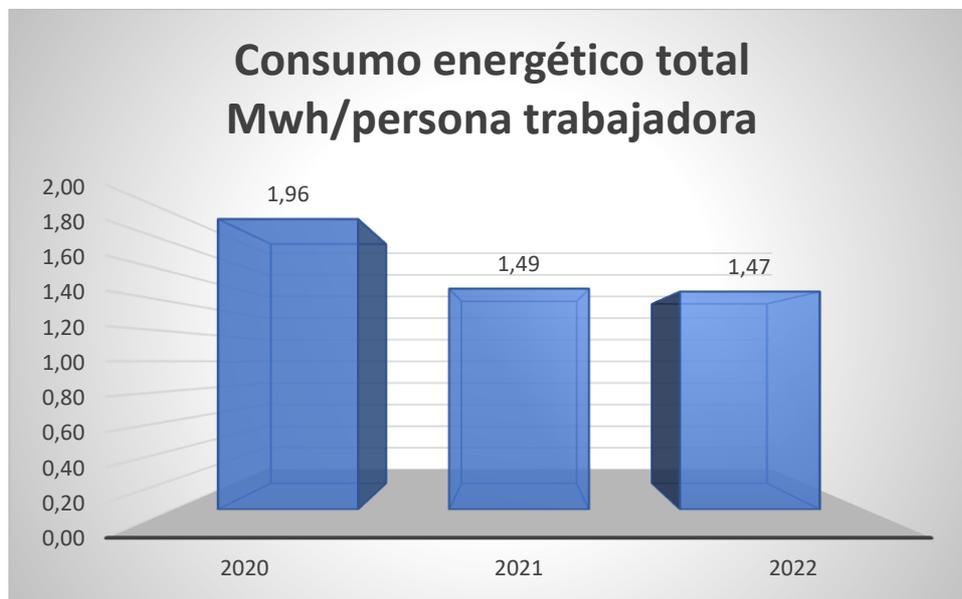
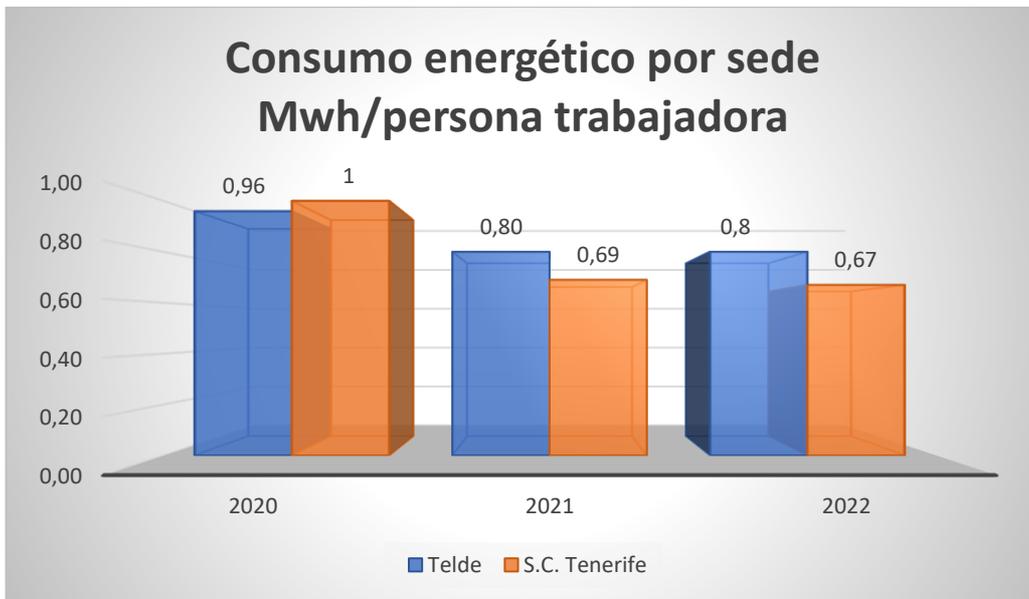
Mwh	2020	2021	2022	Mwh/persona trabajadora		
				2020	2021	2022
Consumo Eléctrico S.C. Tenerife	178,49	176,63	165,71	0,97	0,69	0,67
Consumo vehículo S.C. de Tenerife	5,08	0	0	0,03	0	0
<b>Consumo energético Total S.C. Tenerife</b>	<b>183,57</b>	<b>176,63</b>	<b>165,71</b>	<b>1,00</b>	<b>0,69</b>	<b>0,67</b>

En valores absolutos, el consumo directo total de energía durante el año 2022 en el centro de Santa Cruz de Tenerife ha disminuido un 6,18% con respecto al año anterior. En cuanto a los valores relativizados por persona trabajadora y con respecto al dato del indicador del año anterior, se ha producido una disminución del 2,90%

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

Mwh	2020	2021	2022	Mwh/persona trabajadora		
				2020	2021	2022
Consumo Eléctrico Telde	246,91	258,17	245,75	0,92	0,76	0,77
Consumo Vehículo Telde	10,54	13,58	8,71	0,04	0,04	0,03
<b>Consumo directo total de energía Telde</b>	<b>257,45</b>	<b>271,75</b>	<b>254,46</b>	<b>0,96</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>
Consumo Eléctrico S.C. Tenerife	178,49	176,63	165,71	0,97	0,69	0,67
Consumo Vehículo SC. Tenerife	5,08	0	0	0,03	0	0
<b>Consumo directo total de energía S.C. Tenerife</b>	<b>183,57</b>	<b>176,63</b>	<b>165,71</b>	<b>1,00</b>	<b>0,69</b>	<b>0,67</b>

				Mwh/persona trabajadora		
Mwh	2020	2021	2022	2020	2021	2022
<b>Consumo directo total de energía (ambos centros)</b>	<b>441,02</b>	<b>448,38</b>	<b>420,17</b>	<b>1,96</b>	<b>1,49</b>	<b>1,47</b>



Como se puede apreciar en la tabla y gráficas anteriores, durante el 2022 el consumo energético total disminuye, tanto en valores absolutos (-6,29%) como en su valor relativizado (-1,34%).

## 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.

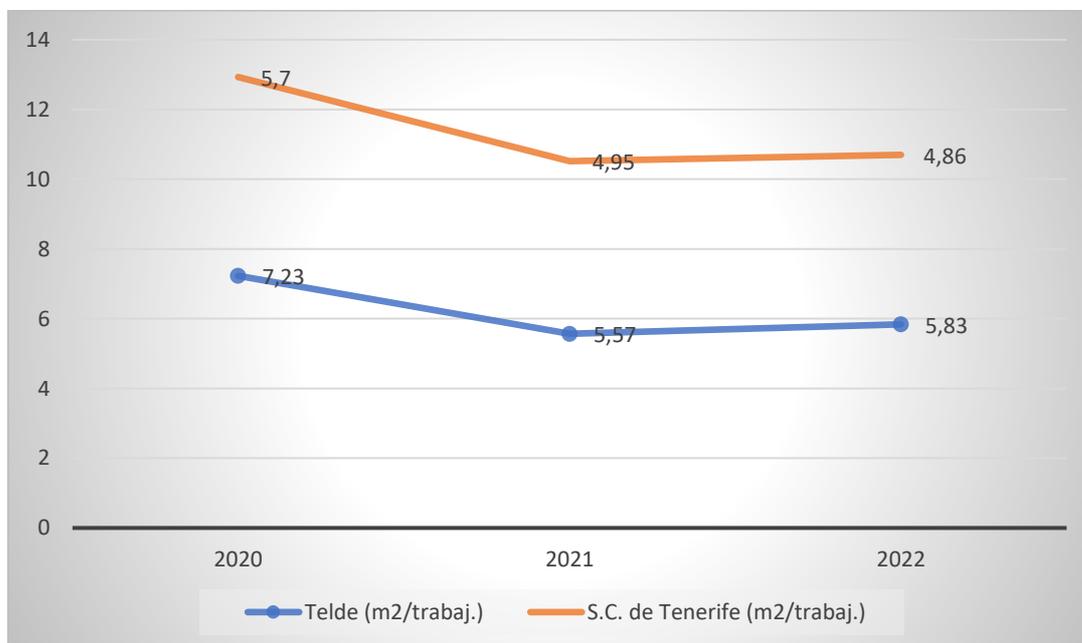
M<sup>2</sup> Instalaciones de Tenerife: 1262,84

M<sup>2</sup> Instalaciones de Gran Canaria (Telde): 1884,52

	2020	2021	2022
Telde (m2/persona trabajadora)	7,23	5,57	5,83
S.C. de Tenerife (m2/persona trabajadora)	5,70	4,95	4,86

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.



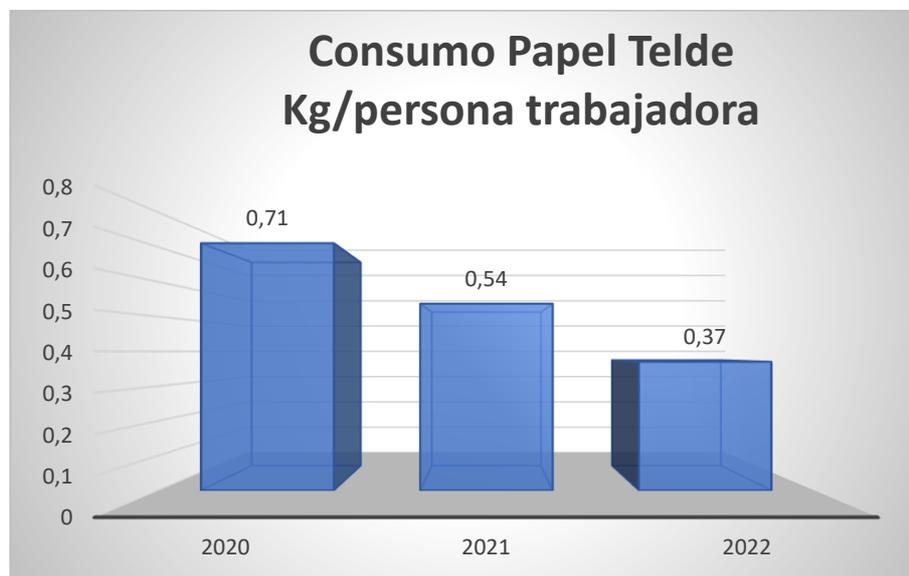
## 9.1.3 Materiales

### 9.1.3.1 Consumo de papel

1) Consumo de papel en Telde:

#### *Consumo de papel*

Año	Kilogramos	Kg/persona trabajadora
2020	191,73	0,71
2021	181,77	0,54
2022	119,52	0,37

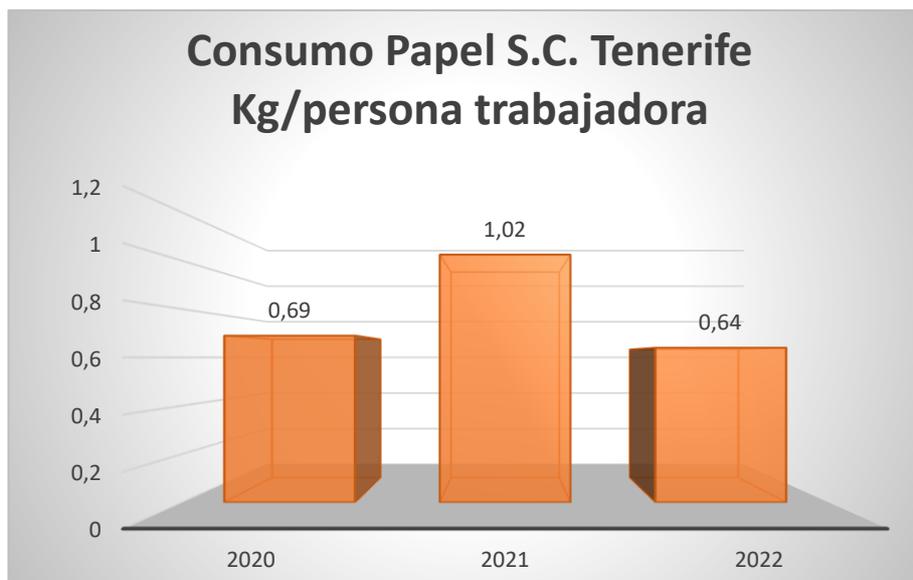


En el centro de Telde se observa que en el 2022 el consumo de papel ha sufrido una disminución del 34,25% en valores absolutos y una disminución del 31,48% en el dato relativizado, lo que ha supuesto una disminución de 0,17 Kg por persona trabajadora con respecto al año anterior.

2) Consumo de papel en Santa Cruz de Tenerife:

#### *Consumo de papel*

Año	Kilogramos	Kg/persona trabajadora
2020	126,99	0,69
2021	261,45	1,02
2022	166,83	0,64



En el centro de Santa Cruz de Tenerife se observa que en el 2022 el consumo de papel ha sufrido una disminución del 36,19% en valores absolutos y del 37,25% en el dato relativizado, lo que ha supuesto una disminución de 0,34 Kg por persona trabajadora con respecto al año anterior.

### 9.1.3.2 Agua

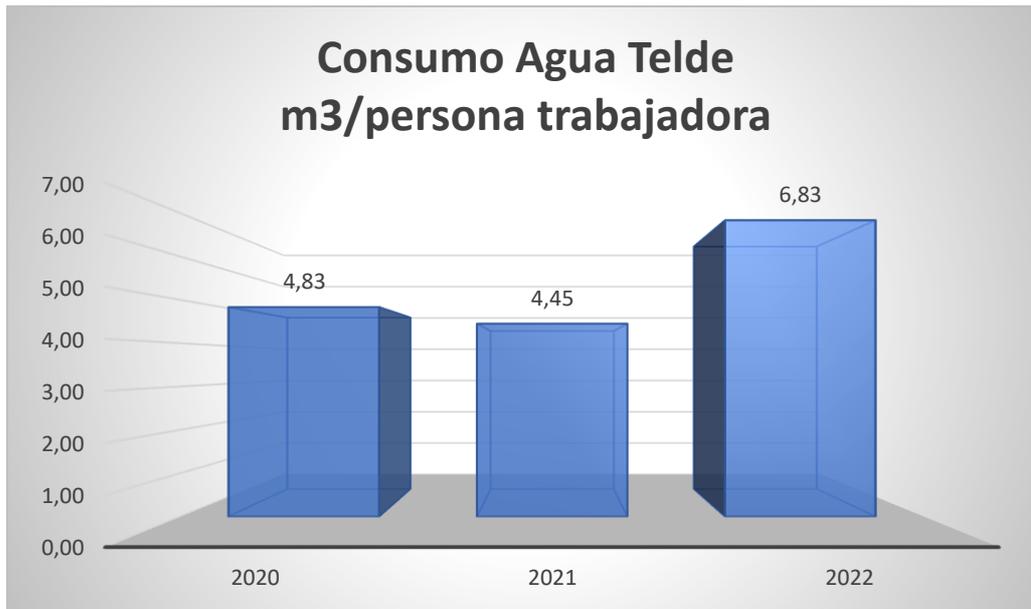
CONTACTEL cuenta con dos centros de trabajo, uno propio en Telde y unas oficinas alquiladas en Santa Cruz de Tenerife. En Telde es posible realizar un seguimiento en el consumo de agua, ya que se cuenta con contador propio. En cuanto al consumo de agua en Santa Cruz de Tenerife, se desconocen los datos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

#### 1) Consumo de agua en Telde:

#### **Consumo de agua**

Año	m3	m3/persona trabajadora
2020	1304	4,83
2021	1505	4,45
2022	2194	6,83

El consumo de agua en m<sup>3</sup> en el centro de Telde ha aumentado un 45,78% en valor absoluto y un 53,48% en el dato relativizado debido a una fuga de agua detectada a finales de año.



## 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:

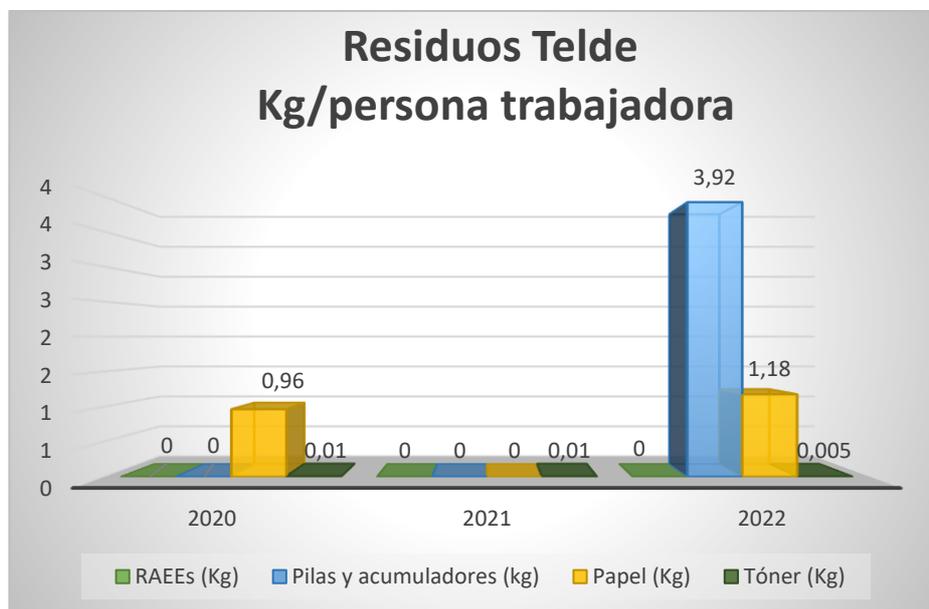
- El papel.
- El tóner y los cartuchos de impresión.
- Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES).

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.

1) Generación de Residuos en Telde:

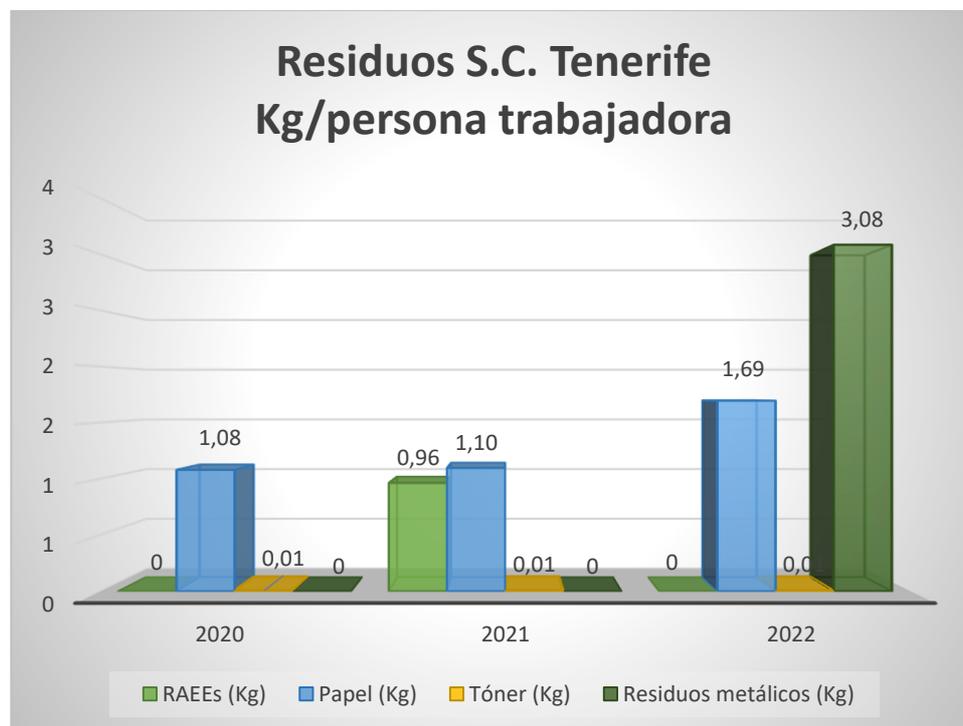
Residuos (Kg) Telde	2020	2021	2022
RAEEs (Kg)	0	0	0
Pilas y acumuladores (Kg)	0	0	1265
Papel (Kg)	260	0	380
Tóner (Kg)	1,82	1,56	1,56
RAEEs (Kg/persona trabajadora)	0	0	0
Pilas y acumuladores (Kg/persona trabajadora)	0	0	3,92
Papel (Kg/ persona trabajadora)	0,96	0	1,18
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0,01	0,01	0,005



En la sede de Telde durante el 2022 el residuo de papel ha aumentado al haberse destruido documentación contable y de administración de RRHH. Los residuos de RAEEs y tóner se han estabilizado en niveles muy bajos en los últimos tres años y el residuo correspondiente a pilas y acumuladores corresponde a la sustitución de baterías de las SAIS.

2) Generación de Residuos en Santa Cruz de Tenerife:

Residuos S.C. Tenerife	2020	2021	2022
RAEEs (Kg)	0	246	0
Residuos metálicos (Kg)	0	0	800
Papel (Kg)	200	280	440
Tóner (Kg)	1,82	2,86	2,60
RAEEs (Kg/persona trabajadora)	0	0,96	0
Residuos metálicos (Kg/pers. trabaj.)	0	0	3,08
Papel (Kg/ persona trabajadora)	1,08	1,10	1,69
Tóner (Kg/persona trabajadora)	0,01	0,01	0,01

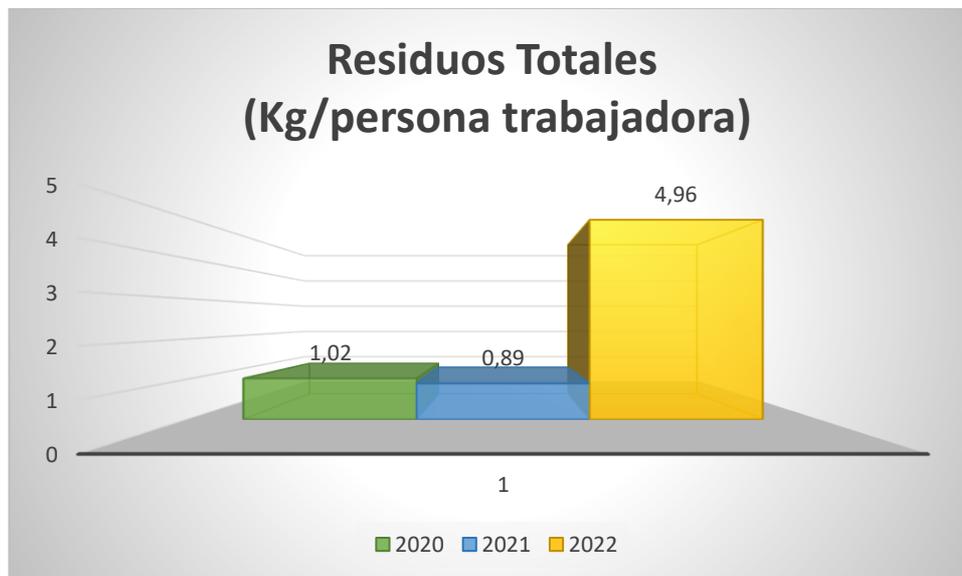


En la sede de S.C. Tenerife durante el 2022, el residuo de papel ha aumentado al haberse destruido documentación contable y de administración de RRHH. El residuo de tóner se ha estabilizado en niveles muy bajos en los últimos tres años y el residuo metálico corresponde a la retirada de mobiliario (estanterías, mesas, etc.).

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

2022			
Residuos Totales (Kg)	2889,16	Kg/persona trabajadora	4,96
2021			
Residuos Totales (Kg)	530,42	Kg/persona trabajadora	0,89
2020			
Residuos Totales (Kg)	463,64	Kg/persona trabajadora	1,02

Con respecto a los residuos totales en ambos centros durante el 2022, se produjo un incremento significativo con respecto al año anterior al haberse generado numerosos residuos en la sede de S.C. de Tenerife por la retirada de mobiliario y la sustitución de las baterías de las SAIs en la sede de Telde.



## 9.1.5 Emisiones

### 9.1.5.1 Emisiones de CO<sub>2e</sub>

Con respecto a las emisiones de CO<sub>2e</sub>, se valoran las que proceden del consumo eléctrico y del consumo de gasoil 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 durante el último año.

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 3 de mayo de 2023.

Con respecto al consumo de gasoil por parte de los vehículos de empresa, se realiza una estimación de las emisiones totales de CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> correspondientes al Metano (CH<sub>4</sub>) y Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O), se valoran tan solo las que proceden del consumo de gasoil 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.

### Emisiones de CO<sub>2e</sub> centro de Telde

Emisiones de electricidad: 245.748 Kwh x 0,273 (Kgr CO<sub>2e</sub>/Kwh) = 67.089,20 kg CO<sub>2e</sub>

Emisiones de combustible: 845,16 L x 2,505 kg de CO<sub>2e</sub>/litro= 2.117,13 kg CO<sub>2e</sub>

Emisiones (CH<sub>4</sub>): 845,16 L: 7,59 Mwh = 0,031 TJ x 3,9 (kg/TJ) x 30 = 3,63 kg CO<sub>2e</sub>

Emisiones (N<sub>2</sub>O): 845,16 L: 7,59 Mwh = 0,031 TJ x 3,9 (Kg/TJ) x 265 = 32,04 kg CO<sub>2e</sub>

Emisiones fugitivas: 10 Kg (R-407C): 10 x 1.624 (\*) = 16.240 kg CO<sub>2e</sub>

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

### Emisiones Totales de CO<sub>2e</sub> centro de Telde

67.089,20 + 2.117,13 + 3,63 + 32,04 + 16.240 = 85.482 kg CO<sub>2e</sub> = 85,48 Tn CO<sub>2e</sub>

### Emisiones de CO<sub>2e</sub> centro de S.C. Tenerife

Emisiones de electricidad: 165.707 Kwh x 0,273 (Kgr CO<sub>2e</sub>/Kwh) = 45.238,01 kg CO<sub>2e</sub>

Emisiones de combustible: 0

Emisiones (CH<sub>4</sub>): 0 litros = 0

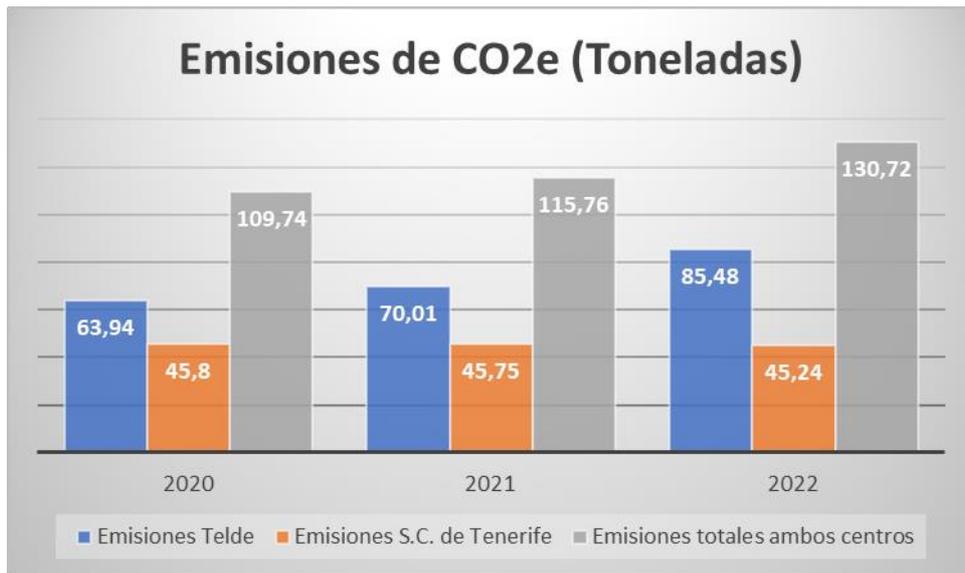
Emisiones (N<sub>2</sub>O): 0 litros = 0

### Emisiones Totales de CO<sub>2e</sub> centro de SC. Tenerife

45.238,01 + 0 + 0 + 0 = 45.238,01 kg de CO<sub>2e</sub> = 45,24 Tn CO<sub>2e</sub>

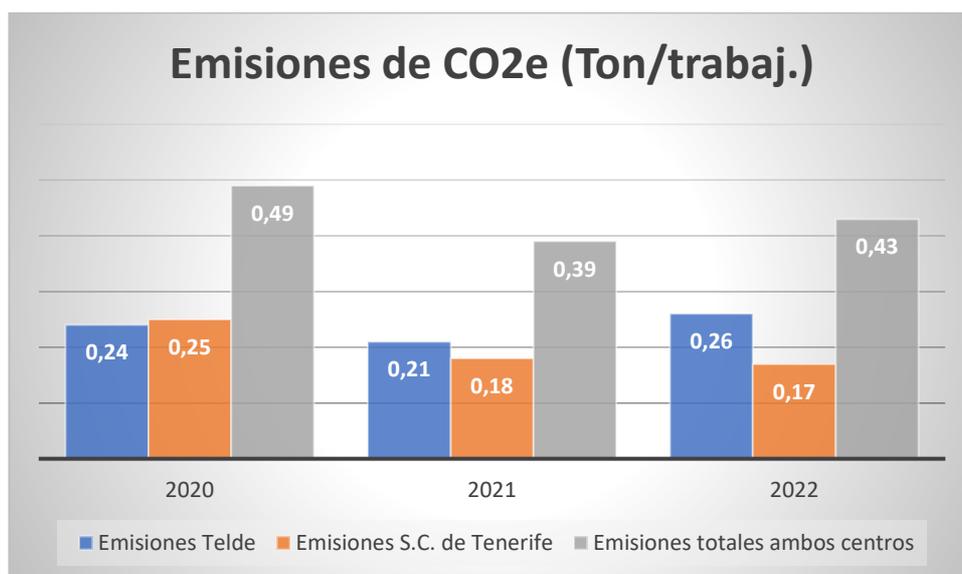
### Emisiones Totales de CO<sub>2e</sub> (Tn)

	EMISIONES de CO <sub>2e</sub> (Tn)		
	2020	2021	2022
Emisiones CO <sub>2e</sub> TELDE	63,94	70,01	85,48
Emisiones CO <sub>2e</sub> S.C. TENERIFE	45,80	45,75	45,24
<b>Emisiones Totales CO<sub>2e</sub> (ambos centros)</b>	<b>109,74</b>	<b>115,76</b>	<b>130,72</b>



### Emisiones Totales de CO<sub>2</sub>e (Tn/persona trabajadora)

	Emisiones CO <sub>2</sub> e (Tn/pers. trabaj.)		
	2020	2021	2022
Emisiones CO <sub>2</sub> e TELDE	0,24	0,21	0,26
Emisiones CO <sub>2</sub> e S.C. TENERIFE	0,25	0,18	0,17
Emisiones Totales CO <sub>2</sub> e (ambos centros)	0,49	0,39	0,43



Como se puede observar en 2022 ha habido un aumento, tanto en valores absolutos como relativos, de las emisiones totales de CO<sub>2e</sub> de la organización, provocado por las emisiones fugitivas ocasionadas en un aparato de climatización de la sede de Telde.

### 9.1.6 Aspectos indirectos significativos

Con respecto al aspecto ambiental indirecto de las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al desplazamiento del personal a los centros de trabajo, la organización tomó la decisión de llevar a cabo en noviembre de 2021 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 59%, seguido del transporte público que con un 8% es el mismo porcentaje de personas que van caminando al trabajo. En este aspecto, destaca el porcentaje del 25% de personas que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo, dato que se ve afectado por la evolución de la pandemia durante 2021. Por otra parte, de las personas que se mueven en coche, el 69% lo hace a diario.

El 87% de las personas encuestadas utiliza vehículos a gasolina y/o gasoil, tan solo el 1% dispone de un vehículo eléctrico. En cuanto a la antigüedad, el 40% de los vehículos tiene menos de 10 años, siendo casi la misma proporción de los que están entre 10 y 20 años.

De las 263 personas encuestadas, 99 se desplazan entre las dos sedes por motivos de trabajo, 90 sólo de forma esporádica, 2 mensualmente y 7 semanalmente.

A la pregunta sobre posibles motivaciones para utilizar algún medio de transporte público, el 44% contesta buenas conexiones y puntualidad del servicio, el 24% no tener que buscar aparcamiento, el 6% la conservación del medio ambiente y sólo el 5% el precio.

El 97% de la plantilla es plenamente consciente de que las emisiones de gases de efecto invernadero están afectando de forma negativa al cambio climático.

### 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:

- 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.
- Reglamento UE 517/2014, de 16 de abril, sobre los gases fluorados de efecto invernadero.
- Ley 12/1990, de 27 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.
- 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.
- Real Decreto 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- 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 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.

## 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 2022 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 septiembre del 2024 por personal cualificado de AENOR.

## DECLARACIÓN DEL VERIFICADOR MEDIOAMBIENTAL SOBRE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

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

haber verificado que la organización, según se indica en la declaración medioambiental de **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), modificado según Reglamento (UE) 2017/1505 y Reglamento (UE) 2018/2026.

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 modificado según Reglamento (UE) 2017/1505 y Reglamento (UE) 2018/2026;
- 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 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 6 de octubre de 2023

Firma del verificador



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General de AENOR