

INFORME DE DESEMPEÑO AMBIENTAL



MEDIOS Y SERVICIOS
TELEMÁTICOS, S.A.

AÑO
2024

1. INTRODUCCIÓN DE LA EMPRESA

MST HOLDING, constituida en 1992, está formado por 9 empresas especializadas en los diferentes sectores de Atención al cliente a distancia.

La firma tiene su origen en la empresa Medios y Servicios Telemáticos S.A. (MST) fundada por su director general, Pedro Barceló. La finalidad de esta empresa, ubicada en Barcelona, era la de comercializar los servicios de Multifax, inventado por el mismo Barceló, y cuya patente está registrada a su nombre. El Multifax, que supuso una importante innovación tecnológica en ese momento, permite el envío de un fax simultáneamente a miles de destinatarios.

En 1994, MST comenzó a prestar también servicios de telemarketing, como una acción complementaria al envío múltiple de fax.

A lo largo de los años sucesivos la compañía ha ido creciendo y adaptándose, tanto humana como tecnológicamente, a las nuevas necesidades del mercado. Aunque la dirección general del Grupo MST mantiene su sede en Barcelona, donde cuenta ya con 7 sites, más uno en Madrid y otro en Portugal y sedes operacionales en Zaragoza, Valencia.

Una de las características del Grupo MST es que busca la especialización, tanto técnica como humana en cada una de sus empresas, para ofrecer a cada cliente la solución que mejor se adapte a sus necesidades.

La plantilla del Grupo MST cuenta con la formación necesaria para realizar sus tareas, sin embargo, la empresa es consciente de las necesidades de formación de todos sus miembros teniendo en cuenta las nuevas tecnologías, es por ello que se ofrece la formación en el momento que se detecta la necesidad.

Estamos considerados actualmente como una de las empresas punteras en sistemas de comunicaciones y de Auditoría de Contact Center del sector, con un elevado compromiso con la calidad, somos miembros activos de la Asociación Española de Calidad (AEC), de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), Asociación Española de Directivos (AED) y del Cercle d'Economia. Así mismo, estamos en contacto continuo con el Contact Center World.

MST también es miembro activo de la Fundació Ajuda i Esperança con quien colabora tanto con aportaciones económicas como con la aportación de conocimiento, siendo el CEO de la compañía patrón de la Fundación.

En MST basamos nuestra estrategia a largo plazo en cuatro pilares fundamentales:

- **Calidad**
- **Especialización**
- **Formación**
- **Innovación**

➤ **CALIDAD**

La utilización constante de las últimas innovaciones tecnológicas configura al Grupo MST como una empresa capaz de ofrecer un producto de calidad, tanto en la creación como en el desarrollo de Contact Centers. Nuestro objetivo es aumentar la productividad y la rentabilidad de nuestros clientes, a través de una mejora de la calidad del servicio, para transformar a los call business en unidades de beneficio. Por ello, y como un importante valor añadido, el Grupo MST ofrece gratuitamente a todos sus clientes el servicio Quality Control, que les permite seguir constantemente la evolución de su Call Center. Este control se realiza siguiendo nuestra metodología Estándar_C3, desarrollada por una de las empresas del Grupo, Contact Center Consulting. Consiste en la realización de un programa de estudio para evaluar el nivel de cumplimiento de los estándares de atención al cliente, y de calidad en el trato telefónico. Una vez finalizada la auditoría, y tras analizar los resultados obtenidos, se redacta un manual de procedimiento que servirá de pauta para todos los agentes del call center.

➤ **ESPECIALIZACIÓN**

La especialización es uno de los valores esenciales del Grupo MST. En un mundo empresarial global, complejo y cambiante es fundamental dominar todas y cada una de las técnicas del sector en el que nos movemos y eso sólo se consigue con la especialización. Es esta la filosofía que ha llevado al Grupo MST a crear 10 empresas, especializadas cada una de ellas en un ámbito determinado del entramado empresarial de la actividad económica de nuestra sociedad.

➤ **FORMACIÓN**

En un momento de constante cambio como el actual, los call business necesitan adaptarse con regularidad a las necesidades de la empresa, tanto en el aspecto productivo como en la mejora de la calidad del servicio. En el Grupo MST somos conscientes de que eso sólo se logra con una formación constante y continuada de los agentes, con la que se consigue mejorar inteligentemente las posibilidades profesionales de cada persona y, como consecuencia de ello, incrementar su rendimiento y la rentabilidad para la empresa.

➤ **INNOVACIÓN**

Uno de los aspectos más relevantes de Grupo MST ha sido y es su inversión constante en investigación y en desarrollo de nuevos sistemas que aporten eficacia y rentabilidad a sus clientes. Debido a ello, estamos en condiciones de gestionar todos los aspectos necesarios para la puesta en marcha y funcionamiento del servicio de atención telefónica, y de adecuarlo por completo a las necesidades y a la evolución de cada negocio o empresa. Nuestras plataformas multicanal (teléfono, fax, email, web, sms, chat ...) incluyen integración CTI, ACD, IVR/UVR, PBX y CRM. Esta tecnología permite a todos nuestros clientes visualizar on line la evolución de su campaña minuto a minuto, así como utilizar diferentes canales de comunicación.

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el fin de demostrar un sólido desempeño ambiental, mediante el control de los aspectos e impactos asociados a nuestras actividades y servicios sobre el medio ambiente, y comunicar los logros ambientales a las partes interesadas, hemos implantado en **MST** un Sistema de Gestión Ambiental en base a la norma UNE EN-ISO 14001:2015. El objeto del presente informe, es el de facilitar a nuestras partes interesada información relativa a nuestro desempeño y comportamiento ambiental, así como reforzar nuestro compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental implantado.

MST además tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, que junto con el mencionado Sistema de Gestión Ambiental conforman nuestro Sistema de Gestión Integrado. Dicho Sistema está constituido por el conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de registros, de procesos y de recursos (tanto materiales como humanos) de que se dispone para llevar a cabo la prestación de nuestras actividades sometidas al Sistema con la calidad requerida, asegurando una actuación respetuosa con el medio ambiente e implementando una visión innovadora, así consiguiendo la satisfacción del cliente y partes interesadas y la consecución de los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente.

Además, **MST** tiene implementado un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según la Norma UNE-EN ISO 27001:2013 que conjuntamente con el Sistema integrado de Calidad y Medioambiente, engloban una sistemática de trabajo basado en la mejor continua desde todas las vertientes.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad

Hemos definido, implantado y puesto a disposición de nuestras partes interesadas en nuestra web (www.mstholding.com), nuestra Política de Calidad y Medioambiente, Prevención de Riesgos y la Política de Seguridad de la Información. Las Políticas son apropiadas al propósito y líneas estratégicas de nuestra organización, e incluyen nuestro compromiso de protección del medio ambiente y de prevención de la contaminación. Así mismo, la Política es el marco de referencia para el establecimiento anual de nuestros Objetivos ambientales.

MST pretende lograr una mayor calidad de nuestros servicios para alcanzar la plena satisfacción de los Clientes, una mayor proactividad hacia el cuidado del medio ambiente que nos rodea y prevenir y eliminar los riesgos laborales asociados a nuestra actividad. Para ello **MST** se compromete al cumplimiento tanto de los requisitos legales de aplicación como de otros requisitos que la organización suscriba en relación con los servicios, con el medio ambiente ó con los peligros para la seguridad y salud laboral, mejorando continuamente la eficacia del Sistema, y diferenciándonos en el sector por la calidad y fiabilidad de los servicios.

3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS QUE MST SUBSCRIBA

MST cumple con la Legislación vigente de aplicación y su compromiso alcanza también a cualquier otro requisito que, aun no siendo legal, se compromete a cumplir, como por ejemplo con proveedores, requisitos propios del cliente, etc., o cualquier otra parte interesada.

4. ASPECTOS AMBIENTALES

MST ha identificado todos los aspectos ambientales asociados a nuestras actividades y servicios; ya sean los directamente asociados a nuestra labor (aspectos directos), como aquellos asociados a las actividades de nuestros proveedores y subcontratas (aspectos indirectos). Así mismo hemos identificado los aspectos ambientales asociados a posibles situaciones de emergencia.

Todos los aspectos identificados son evaluados para determinar aquellos que son significativos.

Para realizar un control y mejorar nuestra gestión ambiental relativa a los aspectos ambientales indirectos, hemos establecido una serie de acciones que nos permiten actuar en mayor o menor medida sobre los mismos e influir en su gestión (en la medida de nuestras capacidades). De esta forma, hemos implantado acciones como:

Respecto al **CONSUMO**:

- Propuesta y promoción de instalación de **vinilos** en la fachada acristalada del edificio de oficinas y de **batería de condensadores**.
Con estas propuestas hemos conseguido un ahorro energético en la comunidad de propietarios de aproximadamente el 19% consiguiendo un consumo de energía inteligente y responsable.
- Sistemas de detección de movimiento en aquellos espacios de poco uso para disminuir el consumo de electricidad.
- Sustitución de bombillas de convencionales por otras de bajo consumo.
- Instalación de aireadores en los grifos para evitar el despilfarro de agua el cual reduce un 40% el consumo de este recurso natural.
- Uso de papel reciclado en la compañía el cual consume en su fabricación un 50% menos de agua y un -37% menos de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Concienciación del personal de buenas prácticas medioambientales de consumo responsable

Respecto al **RECICLAJE**:

- Hemos implementado un procedimiento con gestores de residuos autorizados para la realización de la recogida, tratamiento y reciclaje de:
 - Cartuchos de tinta y tóneres
 - Recogida, destrucción confidencial y reciclado de papel
 - Entrega en punto autorizado de productos electrónicos.
 - Recogida y tratamiento de desechos de higiene femenina
 - Segregación de residuos orgánicos, cartón, plástico y pilas en los contenedores específicos.
 - Recogida y tratamiento de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Respecto a **FORMACIÓN E INFORMACIÓN**:

- Creación de “Criterios Ambientales aplicables a proveedores y subcontratistas”, que les remitimos y en los que se comprometen a conocer y cumplir la legislación vigente de aplicación a sus actividades.
- Publicación en nuestra página web de este informe de desempeño ambiental, para darlo a conocer a nuestras partes interesadas, de manera que contribuimos a la sensibilización ambiental necesaria y a trabajar por un mayor respeto ambiental.
- Test de auto conocimiento de las medidas medioambientales para un consumo responsable de recursos naturales; enviada a todo el personal de MST.
- Implementación del código de conducta medioambiental: “Decálogo de buenas prácticas medioambientales”
- Cambio en la política de compras, introduciendo productos de eficiencia energética en el criterio de selección de productos electrónicos.

A principios del 2024, **MST** realizó una identificación y evaluación de nuestros aspectos ambientales. Tras la cual salieron significativos los siguientes aspectos:

- el consumo de papel
- el consumo de agua sanitaria
- el consumo de energía eléctrica
- el consumo de toners y cartuchos de tinta

5. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Para garantizar una correcta gestión y desempeño ambiental, y nuestro compromiso con la mejora continua, a inicios del 2024 planteamos **objetivos ambientales** que son controlados a través de **indicadores ambientales de seguimiento**. Dichos objetivos se establecen teniendo en cuenta los aspectos que han resultado significativos, con objeto de reducir el impacto ambiental generado.

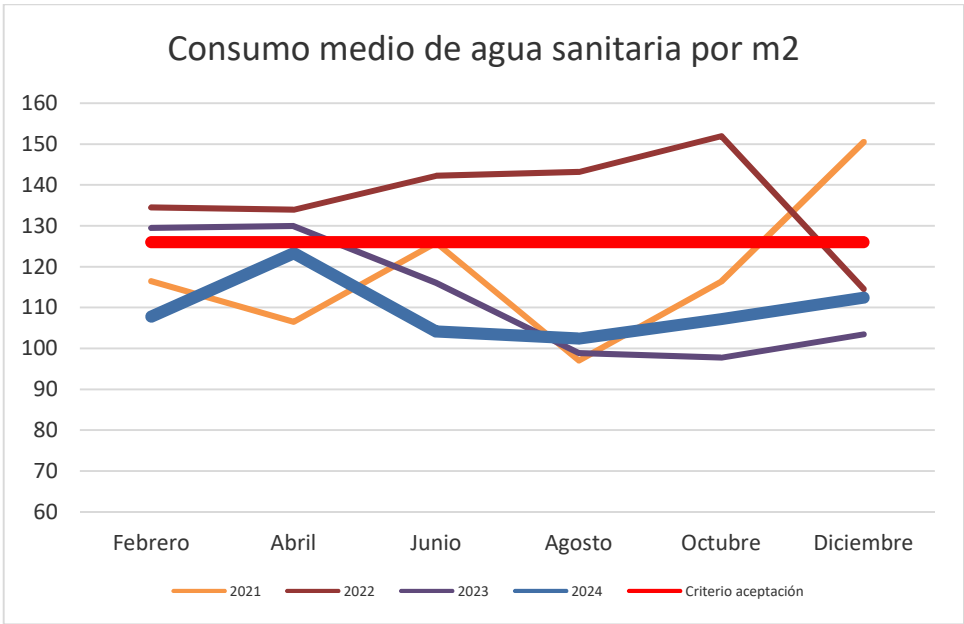
Para el año 2024, **MST** se marcó la consecución de los siguientes Objetivos ambientales:

- Disminuir en un 5% el consumo de papel respecto al consumo medio de 2023.
Con este objetivo nuestra compañía desea conseguir, por un lado, reducir la cantidad de residuos de este tipo y, por otro lado, realizar una adecuada segregación de los mismos para intentar que el papel que consumamos se conviertan en papel reciclado.
- Disminuir en un 5% el consumo de energía eléctrica respecto al consumo medio de 2023.
Con este objetivo nuestra compañía desea contribuir en la disminución de consumo de recursos naturales.
- Disminuir en un 2% el consumo de agua sanitaria respecto al consumo medio de 2023.
Con este objetivo pretendemos una mayor concienciación del personal sobre el uso de los recursos naturales y la disminución de su consumo con pequeños gestos diarios.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos del desempeño ambiental obtenidos hasta la fecha. Debemos tener en cuenta que el Sistema de Gestión Medioambiental es un sistema joven, que se encuentra en un estado de madurez inicial.

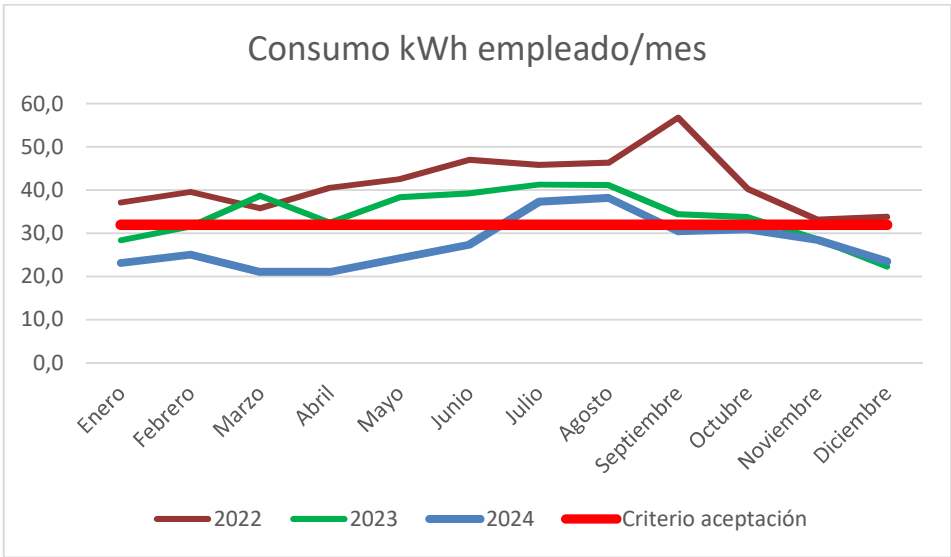
- Indicador: Consumo de AGUA < 126 litros por m2 / mes / site (media)

De enero a diciembre de 2024 nos hemos situado dentro de los parámetros del criterio de aceptación, disminuyendo el consumo en un 15% respecto al año anterior.



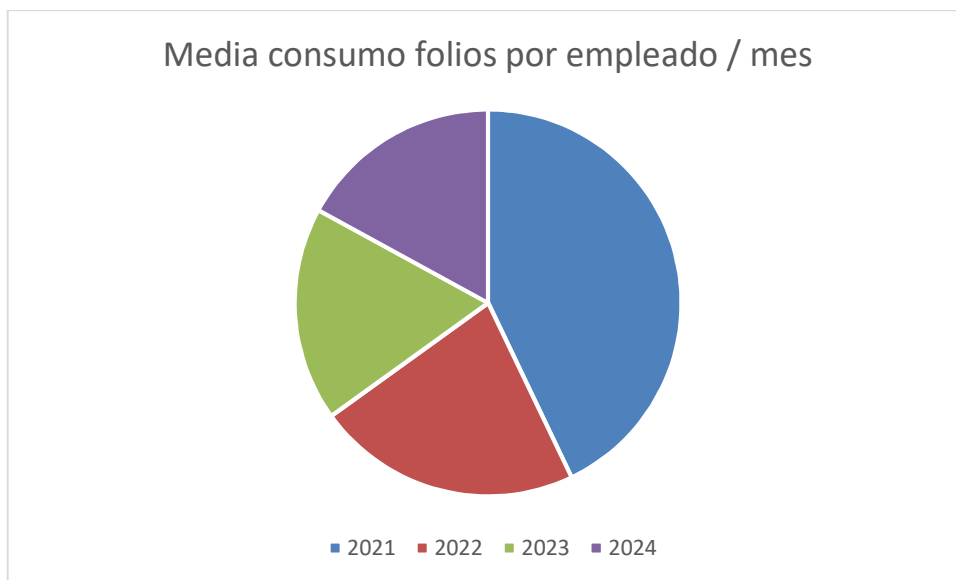
- Indicador: Consumo de ELECTRICIDAD < 32 kWh/persona/mes

De enero a diciembre de 2024 hemos alcanzado el objetivo, situando el consumo promedio en 27,6 kWh persona/mes.



- CONSUMO DE PAPEL

De enero a diciembre de 2024 hemos reducido el consumo en un 5% respecto al consumo de 2023, alcanzando el objetivo planteado.



- CONSUMO DE TONERS

De enero a diciembre de 2024 hemos reducido el consumo de toners y cartuchos de tinta en un 40% respecto al consumo de 2023.

Residuos

Durante el año 2024 se han gestionado a través de gestor autorizado las siguientes cantidades y tipos de residuos:

- Residuos de papel:
Se han gestionado de enero a diciembre de 2024 un total de 360 kg de papel que han sido destruidos y destinados a reciclaje.
- Residuos de toner:
Se han gestionado de enero a diciembre de 2024 un total de 23 kg de toner para su valoración y destrucción.

Control de Emisiones

No se disponen de equipos especialmente contaminantes cuyas emisiones sea necesario controlar, más allá de los propios controles legales.

Las inspecciones de este tipo de equipos son las habituales de ITV. Asimismo, se realizan mediciones en cuanto a ruido se refiere, en esta instalación, para verificar igualmente, que estamos en los valores límites marcados por la legislación.

No hay ningún otro equipo que pueda generar riesgo por emisiones no controladas.

Control de Vertidos

Actualmente los vertidos que se pueden producir son los propios a la red de saneamiento, para llevar a cabo la higiene de nuestro personal, pero con niveles que cumplen la legislación vigente.

Protección de Suelos

Durante el año 2024, no se ha producido ningún tipo de contaminación.

Accidentes Medioambientales

No se tiene conocimiento de haberse producido ningún tipo de accidentes / incidente de tipo medio ambiental.

Barcelona, a 17 de marzo de 2025

Área de Calidad y Medioambiente
MST Holding