

Serveo es una organización comprometida con la protección del medio ambiente, la mejora del desempeño energético y el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades que realiza. Por ello y, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, cuenta con un Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Energía certificado en base a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 y UNE-EN-ISO 50001:2011.

Para la contribución a la eficacia de este Sistema de Gestión y con el objeto de controlar los impactos ambientales asociados a las actividades que Serveo realiza, minimizar el consumo energético y aumentar la calidad de los servicios que presta, la empresa que suscribe se compromete a conocer los principios incluidos en la Política de Calidad, Medio Ambiente y Energía de Serveo y al cumplimiento de las siguientes Normas de Comportamiento Medioambiental y de Eficiencia Energética:

GENERACIÓN DE RESIDUOS



IMPACTOS ASOCIADOS:

- Contaminación del suelo
- Contaminación de las aguas

- Minimizar la generación de residuos mediante la Reutilización de los mismos y mediante el fomento del suministro de materiales a granel o en envases de tamaño adecuado.
- Recoger selectivamente los residuos no peligrosos (maderas, envases y embalajes, escombros, ropas y EPI desechados, etc.) y los residuos peligrosos (aceites usados, envases de materias primas peligrosas, trapos contaminados, disolventes, pinturas, baterías, etc.) generados, y proceder a su posterior retirada y tratamiento a través de **gestores autorizados**, evitando expresamente su abandono o vertido y priorizando valorización frente a la eliminación.
- Respecto a los RAEE (Residuos eléctricos y electrónicos): En toda operación en la que se manipulen, sustituyan y/o almacenen estos elementos, se ha de evitar, el escape de los gases contenidos en su interior, debiendo ser entregados a gestor autorizado.
- Acondicionar zonas de almacenamiento temporal para los contenedores de residuos peligrosos, bien ventiladas, a cubierto del sol y la lluvia, separados de focos de calor y colocados de forma que no puedan reaccionar entre sí o entren en contacto.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS



IMPACTOS ASOCIADOS:

- Contaminación atmosférica
- Efecto invernadero
- Contaminación acústica

Gases de Combustión:

- Emplear vehículos, equipos y maquinaria con el preceptivo marcado CE y mantenerlos en buen estado de funcionamiento y limpieza, así como estar al día en las ITV reglamentarias.

Partículas:

- Seguir las directrices establecidas por Serveo en cuanto a las posibles medidas a tomar para reducir la emisión de partículas. Entre esas posibles medidas puede incluirse la obligación de realizar el cerramiento de la zona con una lona o manta o el riego del suelo para humedecerlo en las obras que se lleven a cabo en el exterior.
- Si durante la actividad se detectara la presencia de amianto, paralizar de forma inmediata la actividad y ponerlo en conocimiento del Responsable del Centro, quién pondrá en marcha los protocolos de actuación que rigen estos casos.

Ruido:

- Respetar los requisitos establecidos en las Ordenanzas Municipales (franja horaria de trabajos, etc.), y las directrices que marque Serveo, para minimizar el posible impacto de los ruidos en el exterior de las instalaciones.

Gases Refrigerantes:

- Contemplar la posibilidad de trabajar (cargas, descargas, vaciado de equipos) y manipular el producto en fase líquida.
- Utilizar todas las herramientas y accesorios necesarios que garanticen la ejecución de dichas actividades de la forma más segura.
- Entregar a un gestor autorizado/reutilizar (si está permitido) los gases extraídos, estando prohibido su liberación a la atmósfera.
- Evitar siempre y atajar de forma inmediata los escapes libres de dichos gases a la atmósfera, incluso llegando a la parada de la instalación si la avería no puede ser solucionada rápidamente, siempre informando previamente a Serveo.

AGUAS RESIDUALES Y VERTIDOS



IMPACTOS ASOCIADOS:

- / Contaminación del suelo
- / Contaminación de las aguas

Recoger y verter las aguas residuales (tanto sanitarias como industriales) al colector de saneamiento correspondiente, cumpliendo los límites de vertido autorizados en cada caso y evitando que se produzca cualquier vertido contaminante sobre el suelo o el cauce público.

- Evitar por todos los medios la contaminación de masas de agua y suelo desnudo. No realizar la limpieza de los equipos de aplicación de productos peligrosos cerca de masas de agua ni sobre suelo desnudo.
- Durante el uso/aplicación de productos peligrosos, tener en cuenta las dosis recomendadas por el fabricante y las condiciones ambientales (ausencia de viento/ lluvia). No verter los restos de mezcla excedentes de su uso/aplicación.
- Usar cubetos de retención, cuando pueda haber peligro de derrames.
- Formar e informar al personal sobre manipulación, almacenaje, uso y riesgos de productos o preparados peligrosos, cuando sea necesario.
- Realizar el lavado de vehículos en las zonas habilitadas que dispongan de sistema de recogida y canalización de las aguas a una red adecuada

CONSUMO DE ENERGÍA



IMPACTOS ASOCIADOS:

- Agotamiento de recursos naturales

Combustible:

- Realizar campañas de concienciación que eviten la conducción imprudente, evitando frenazos y acelerones.
- Mantener una velocidad adecuada, ya que reduce el consumo de combustible.
- Realizar mantenimientos periódicos a la flota de vehículos.

Electricidad:

- Utilizar sondas de temperatura para regulación en función de las condiciones de confort de invierno (máx 21°C) y verano (min 26°C), según la normativa vigente. (Cambios de $\pm 1^\circ\text{C}$ en la temperatura pueden significar en algunos casos un ahorro entre un 8 y un 10% en el consumo energético).
- Acondicionar las áreas de trabajo para aprovechar el máximo la luz y el calor natural.
- Concienciar al personal para que desconecte las luces y los equipos cuando no sean necesarios.
- Activar sistemas de ahorro en impresoras, fotocopiadoras, ordenadores y otros equipos, para que no consuman energía en largos periodos de inactividad y sistemas de iluminación automática como temporizadores o sensores de control de presencia.
- Reemplazar bombillas convencionales por bajo consumo o led según la normativa vigente.
- Utilice ventilación natural en lugar de climatización cuando sea oportuno (T.ext por debajo de 22°C).
- Fomentar el uso de toldos o persianas para permitir el paso de la luz y la energía térmica solar y los colores claros en techos y paredes exteriores para reflejar la luz del sol y evitar el calentamiento de espacios interiores.
- Revisar el aislamiento de las instalaciones para que no existen fugas de calor y que las tuberías y depósitos de ACS se encuentran correctamente aislados de acuerdo a la normativa-.
- Comprobar el funcionamiento de calderas y otros equipos, mediante el mantenimiento conforme a las especificaciones del equipo.

CONSUMO OTROS RECURSOS



IMPACTOS ASOCIADOS:

- /// Agotamiento de recursos naturales
- /// Contaminación de las aguas
- /// Contaminación del suelo

Agua:

- Reparar los grifos, válvulas y tuberías que goteen. Una gota por segundo equivale a 1200 litros/año.
- Seleccionar si es posible programas de consumo de agua económicos.
- Instalar dispositivos de bajo consumo en grifos o reductores de caudal, que pueden llegar a reducir en un 40% el consumo de agua.
- Reutilización de agua en los procesos que no se requiera agua limpia.
- En el caso de uso de mangueras, instalar pulverizadores para controlar el flujo de agua.

Papel:

- Evitar imprimir documentos cuando no sea necesario.
- Imprimir siempre que sea posible a doble cara y en baja resolución.
- Reutilizar el papel impreso por una cara.

Otros:

- Disponer y tener en cuenta la información de las Fichas de Datos de Seguridad de las materias primas utilizadas.
- Dar prioridad al uso de productos de menor peligrosidad.
- Fomentar la adquisición y utilización de productos y servicios que tengan características de Compra Verde (es decir, que dispongan de etiqueta ecológica, o que estén fabricados con material reciclado, o que sean reciclables o biodegradables, etc.).

CONSUMOS ASOCIADOS A FLOTA



IMPACTOS ASOCIADOS:

- Agotamiento de recursos naturales
- Contaminación Atmosférica (ruido, emisiones)

- Con una óptima gestión y planificación de las rutas se puede reducir los km y el consumo de combustible.
- Los vehículos cargados completamente tienen más eficiencia en términos de toneladas transportadas por km recorrido.

Conducción eficiente:

- Una conducción eficiente repercute de manera decisiva en la emisión de gases contaminantes y en el ahorro de combustible. Para ello, se podrá:
 - Evitando frenazos, arranques, paradas bruscas.
 - Circular en la marcha más larga posible y a bajas revoluciones.
 - Mantener la velocidad de circulación lo más uniforme posible.
 - Mientras no se pisa el acelerador, manteniendo una marcha engranada, y una velocidad superior a unos 20 km/h, el consumo de carburante es nulo.
 - Cuanto más larga la marcha con la que se circula, siempre por encima de un número mínimo de revoluciones del motor, menor consumo de carburante.
- La conducción eficiente puede aportar a la empresa
 - Ahorro medio del 18% de combustible sin disminuir la velocidad media.
 - Menos emisiones de CO₂ y menos contaminación acústica.

Mantenimiento:

- Realizar un mantenimiento adecuado de los vehículos.
- Usar neumáticos que minimizan la fricción con el pavimento. Permiten ahorrar un 5 % de combustible.
- Elegir un neumático con calificación A, frente a otro tipo de calificación permite obtener ahorros de hasta 6 litros a los 100 km.

GENERACIÓN DE MOLESTIAS



IMPACTOS ASOCIADOS:

- / Impacto visual
- / Molestias

- Establecer los medios necesarios, en cada caso, para minimizar las molestias y el impacto visual por levantamiento de polvo, suciedad en viales, dispersión de materiales ligeros, etc. asociados a las actividades realizadas.

En el caso de que Serveo se lo solicite, **facilitar las evidencias documentales** del cumplimiento de estos compromisos adquiridos.

Además, cuando trabaje en las instalaciones de Serveo, o donde ésta preste sus servicios, o cuando utilice los recursos materiales de Serveo, se compromete a:

- a) Comunicar estos compromisos al personal que vaya a realizar el trabajo, y asegurarse de su cumplimiento.
- b) Tener en cuenta las indicaciones complementarias que, en su caso, le haga llegar el personal de Serveo para mejorar o concretar el cumplimiento de dichos compromisos.
- c) Comunicar a Serveo cualquier situación de riesgo ambiental que pudiera aparecer durante el trabajo.
- d) Responsabilizarse de subsanar y reparar cualquier posible daño ambiental que se origine como consecuencia de los trabajos realizados para Serveo.