

**serviguide**

**INFORME DESEMPEÑO  
AMBIENTAL**



## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de demostrar el compromiso de **SERVIGUIDE** con la protección del Medio Ambiente y con la mejora continua de desempeño ambiental, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental implantado en nuestra organización en base a la norma UNE-EN ISO 14001. El sistema de gestión implantado abarca las actividades de:

- ✓ *Outsourcing - externalización de servicios (servicios de gestión, servicios de fuerzas de ventas, servicios de limpieza, servicios de RR.HH., servicios de contact center, servicios de control de acceso, servicios de logística).*



Con la implantación de un sistema de gestión ambiental deseamos demostrar nuestra especial sensibilización con el entorno en el que desarrollamos nuestras actividades y servicios, minimizando el impacto asociado a las mismas mediante un riguroso control de nuestros aspectos desde una perspectiva del ciclo de vida y el permanente impulso de la mejora continua de nuestro comportamiento ambiental.

El objeto del presente informe es facilitar a nuestras partes interesadas internas y externas información relativa a nuestro desempeño ambiental, así como reforzar nuestro compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental implantado.

## 2. POLÍTICA AMBIENTAL

Hemos definido, implantado y puesto a disposición de nuestras partes interesadas en la página web nuestra Política Ambiental; la cual es apropiada al propósito y líneas estratégicas de nuestra organización, e incluye 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.

## 3. ASPECTOS AMBIENTALES Y DESEMPEÑO AMBIENTAL

En **SERVIGUIDE** hemos identificado todos los aspectos ambientales asociados a las actividades que desarrollamos desde una perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios, es decir, tanto los aspectos derivados directamente de nuestros procesos, como aquellos aspectos asociados a las actividades de nuestros proveedores y al uso de nuestros servicios por nuestros clientes. 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. A continuación, se indican los aspectos ambientales que han resultado significativos en la evaluación correspondiente al año 2022:

	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA (S/N)	
<b>ASPECTOS DIRECTOS</b>				
<b>ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN</b>	CONSUMO DE GASOIL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER)	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	CONSUMO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	RESIDUOS INORGÁNICOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	RESIDUOS DE ENVASES PLÁSTICOS (LIMPIEZA)	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS RAES NP	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	RESIDUOS RAES P	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS DE TINTA Y TONER	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS LÁMPARAS LED	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS LÁMPARAS DE DESCARGA NO LED Y FLUORESCENTES	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	VERTIDOS DE AGUAS SANITARIAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	S	
EMISIONES DE GASES DE COMBUSTIÓN DE VEHÍCULOS	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	S		
EMISIONES ACÚSTICAS	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	NA		
<b>ASPECTOS INDIRECTOS</b>				
<b>ADQUISICIONES</b>	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	S	
	VERTIDOS DE AGUAS SANITARIAS Y NO SANITARIAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	S	
	RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (PAPEL Y CARTÓN, FRACCIÓN RESTO)	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS INDUSTRIALES PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	RESIDUOS INDUSTRIALES NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	S	
	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER), MATERIAS PRIMAS Y COMBUSTIBLES	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	CONSUMO DE AGUA Y ELECTRICIDAD	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
<b>DESPLAZAMIENTOS</b>	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	N	
<b>USO</b>	CONSUMO DE COMBUSTIBLE	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (PAPEL Y CARTÓN)	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	CONSUMO DE ELECTRICIDAD	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	S	
<b>SITUACIONES DE EMERGENCIA</b>	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER)	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	<b>INCENDIO/ EXPLOSIÓN</b>	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	N
		VERTIDOS DE AGUAS DE EXTINCIÓN	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	N
		RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N
RESIDUOS PELIGROSOS		CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
<b>INUNDACIÓN</b>	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	N	
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
<b>DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS</b>	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	N	
	VERTIDOS DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	N	
<b>FUGA DE GAS REFRIGERANTE</b>	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	EMISIONES DE GASES REFRIGERANTES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	N	
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
<b>ACCIDENTE DE TRÁFICO</b>	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	N	
	VERTIDOS DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	N	
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	N	

De cara a garantizar nuestro correcto comportamiento ambiental y disponer de información permanentemente actualizada sobre nuestro desempeño, **SERVIGUIDE** mantiene un control sobre los diferentes aspectos ambientales identificados a través del establecimiento de procedimientos de control operacional e indicadores de seguimiento ambiental, que son analizados periódicamente para detectar la necesidad de establecer correcciones o posibles oportunidades de mejora.

Para prevenir la generación de aspectos asociados a situaciones de emergencia, hemos definido un plan de actuación ante situaciones de emergencia, y realizamos periódicamente verificaciones para garantizar la eficacia del mismo.

En relación a los aspectos ambientales asociados a proveedores/subcontratas y clientes sobre los que **SERVIGUIDE** sólo tiene capacidad de influir, hemos implantado acciones de comunicación de buenas prácticas de cara a sensibilizarlos y hacerlos partícipes de nuestro compromiso de protección del medio ambiente.

#### 4. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En coherencia con nuestro compromiso de mejora continua del desempeño ambiental, definimos periódicamente objetivos de mejora ambiental. A continuación, se indican los objetivos ambientales definidos para el período 2021-2023:

OBJETIVO	PLAZO	RESULTADO
MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL MEDIANTE LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN UN 3 %	Enero 2021- Diciembre 2022	→
MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL MEDIANTE LA REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO	Enero 2023- Diciembre 2024	→

LEYENDA: ✓ FINALIZADO CONFORME    ✗ FINALIZADO NO CONFORME    → EN PROCESO

## 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

## CONSUMO DE RECURSOS

## PAPEL

- Utiliza papel reciclado o libre de cloro elemental o papel usado para imprimir documentos de prueba.
- Úsalo por ambas caras en fotocopidora, fax y borradores.
- Utiliza la vista previa antes de imprimir un documento, para detectar posibles errores.
- Imprime en blanco y negro, a doble cara y con papel de bajo gramaje la documentación de uso interno y siempre que puedas. Predetermina este tipo de impresión en tu ordenador. Asimismo, reduce márgenes, tipos de letra e interlineados para no utilizar varias hojas.
- Para la comunicación interna utiliza la intranet y el correo electrónico para enviar documentos. Procura no imprimir el correo electrónico y leerlo en la propia pantalla.
- Guarda archivos en el ordenador, no es necesario guardar copia en papel de toda la documentación.
- Comparte documentos, una misma copia impresa puede servir para varias personas.
- Siempre que el cliente lo acepte, realizar las entregas en formatos digitales.



## AGUA



- Avisar o colaborar en caso de fugas u otra anomalía.
  - Ahorrar cuando se esté usando.
  - Cierra el grifo mientras te lavas las manos.
  - El uso de grifos monomando ayuda a reducir el consumo de agua.
  - Cerrar bien grifos de duchas y lavabos tras su uso.
  - La limpieza en seco ayuda a ahorrar agua, además de no generar aguas sucias.
- Usar los sistemas de ahorro en la descarga de cisterna pueden ahorrar hasta un 60 % del consumo de agua.
  - No utilices el desagüe como una papelera.

## CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

---

- Cierra ventanas y puertas antes de encender la calefacción y el aire acondicionado, para renovar el aire de una habitación bastan 10 min.
- Una temperatura de 20°C en invierno y 25°C en verano es suficiente para mantener el confort ambiental.
- Recuerda que un grado más de frío puede implicar un 8% más de consumo, y de calor un 5-7%.
- Apaga la calefacción y el aire acondicionado por la noche y al mediodía, y reduce la posición del termostato a 15°C o apágalo si la oficina queda vacía durante unas horas.
- Mejora el aislamiento de puertas y ventanas mediante doubles ventanas, cortinas, persianas, alfombras y burletes.
- No cubras ni obstruyas los radiadores con muebles, cortinas, etc.
- Regula la temperatura del calentador de agua a menos de 60°C.



## TÓNER



- Utiliza tipografías de bajo consumo de tinta, menor número de colores en logotipos, etc.
  - Minimiza el consumo mediante las instrucciones dadas para la minimización del consumo de papel.
  - Activa el modo “ahorro de tóner” al imprimir o fotocopiar en caso de que exista esa opción.
  - Gasta cartuchos de tóner reutilizados y sitúa los usados en los contenedores instalados para tal efecto.
- Agita el cartucho de tóner cuando la impresora avise de que está bajo, puede imprimir hasta 100 copias más.

## ENERGÍA ELÉCTRICA

- Úsala sólo cuando no sea suficiente la luz solar y apágala cuando no la necesites.
- Mantén las persianas y cortinas abiertas.
- Utiliza bombillas de bajo consumo si van a estar encendidas al menos una hora, ahorran un 80%.
- No apagues los tubos fluorescentes si los vas a encender en menos de cinco horas, ya que el mayor consumo de energía se produce en el encendido.
- Los equipos informáticos con etiqueta “Energy Star” pasan a un estado de reposo transcurrido un tiempo de inutilización. Este estado de baja energía consume un 15% del total.
- Cuando no vayas a utilizar los equipos durante periodos cortos apaga la pantalla o utiliza el salvapantallas a los 10 min en modo “pantalla en negro”. Si prevés una ausencia superior a los 30 min apágalos.
- Desconecta las cámaras, ordenadores, fotocopiadoras, cargadores de móvil, etc. que no estén en uso.
- Utiliza impresoras con sistemas de ahorro de energía en tiempos de inactividad/espera de impresión.
- Evita el uso del ascensor, el ejercicio es saludable y ahorra energía.
- Repara en la etiqueta energética al comprar equipos: hay 7 clases de eficiencia identificadas por un código de colores y letras: los verdes con letra A son los más eficientes, los rojos con letra G los menos eficientes.



## COMBUSTIBLE

- Evita el uso del vehículo privado, eligiendo moverte e transporte público, en bicicleta o andando.
- Fomenta el uso de transporte compartido con tus compañeros. Intenta realizar una coordinación de desplazamientos.
- Elabora itinerarios por zonas poco congestionadas.



## CONDUCCIÓN EFICIENTE

- Evita el uso de aire acondicionado o climatizado, es uno de los accesorios con mayor incidencia en el consumo de combustible.
- Intenta conducir con las ventanillas cerradas. Las ventanillas bajadas provocan una mayor oposición al movimiento del vehículo, aumentando la fuerza de rozamiento y provocando que el consumo de combustible sea mayor.
- Mantén una velocidad constante y adecuada a cada situación, evitando acelerar y frenar de forma repentina, para reducir el consumo de combustible.
- Arranca el vehículo sin pisar el acelerador.
- En el momento en el que necesites reducir la velocidad, levantar el pie del acelerador, manteniendo el vehículo en movimiento por inercia.
- En los motores diésel, espera unos segundos antes de iniciar la marcha. De esta forma, el aceite llegará en condiciones adecuadas a la zona de lubricación.
- En los vehículos de gasolina, inicia la marcha inmediatamente después de arrancar el motor.
- Usa la primera velocidad al inicio de la marcha, cambiando lo antes posible a segunda, y circula el mayor tiempo posible en marchas largas y bajas revoluciones.
- En tramos descendientes, levanta el pie del acelerador sin reducir la marcha, utilizando la inercia del coche. Si la aceleración no se mantuviera, acelera lo justo para conseguir la velocidad de cruce pretendida. No bajes nunca la pendiente con el coche en punto muerto.
- En pendientes ascendentes, circula en la marcha más alta posible, aunque tengas que pisar más el acelerador.
- En paradas superiores a 60 segundos, apaga el motor.
- Haz un mantenimiento periódico del vehículo:
  - Diagnóstico del motor, para detectar averías ocultas.
  - Control de niveles de aceite y filtros.
  - Control de la presión de los neumáticos.



## GENERACIÓN DE RESIDUOS

---

- Reduce los residuos al menor tamaño posible antes de depositarlo en el contenedor correspondiente.
- Segrega los residuos en función de su tipología en distintos contenedores: papel y cartón, residuos inorgánicos, residuos orgánicos, pilas y cartuchos de tóner.
- Almacena sin mezclar los residuos como aparatos electrónicos, fluorescentes, residuos voluminosos, etc. para entregarlos en un Punto Limpio o gestor autorizado.
- Nunca quemes los residuos para deshacerte de ellos.
- Retira clips y grapas del papel para facilitar su reciclado.
- Deposita los cartuchos de tóner y tinta sin su embalaje en el recipiente específico.
- Intenta generar la menor cantidad de basura posible, evita la compra de productos sobre empaquetados y productos desechables de usar y tirar.
- Para detectar si un residuo es peligroso o no, observa si en el envase que lo contiene existe algún pictograma que indique su peligrosidad.
- Cierra los contenedores una vez utilizados y mantén su bien estado de conservación. No modifiques su emplazamiento.