



DECLARACIÓN AMBIENTAL,
según la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 y Norma UNE-EN-ISO 9001:2015

Período de validación: Enero – Diciembre de 2023

Fecha: Enero 2024
Revisión: 7

1.- POLÍTICA AMBIENTAL

La Dirección, como máximo responsable de la empresa SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., ha decidido establecer una Política orientada a conseguir la satisfacción y confianza de nuestros clientes así como la promoción de la protección del medio ambiente en las actividades que realiza, asegurando la máxima calidad, organización, rendimiento y rentabilidad que permita a nuestra empresa consolidarse en el mercado y obtener una mayor penetración en el mismo, con un alto nivel de competitividad. Para ello cree necesario mantener un SISTEMA DE GESTIÓN conforme a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015, que haga posible tal objetivo.

Para el cumplimiento de esta Política, la Dirección establece unas directrices generales:

- ✓ Aumentar la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, manteniendo su confianza debido al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y los propios de la prestación del servicio.
- ✓ Mejora de los procesos de producción y establecer controles minuciosos, persiguiendo una mayor calidad, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y rentabilidad de los mismos.
- ✓ Formar y motivar al personal de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. con el fin de alcanzar un alto nivel de participación y compenetración en los procesos, así como implicar al personal de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. para el establecimiento y buen funcionamiento del Sistema de Gestión.
- ✓ Seguir con la política de inversiones para asegurar la competitividad y mejora de los procesos de prestación de servicios y Gestión.
- ✓ Incremento del beneficio empresarial, mejora de servicios e imagen corporativa, con una poderosa herramienta de gestión, como la evaluación de la satisfacción de los clientes.
- ✓ Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y la participación activa de nuestras personas, con criterios de gestión total y así obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.
- ✓ Esta política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del sistema, siendo comunicada a toda la organización y revisada para su adecuación cuando se considere necesario.
- ✓ Mantener un compromiso de cumplir con todos los requisitos impuestos por nuestros clientes así como todos aquellos de tipo legal que nos fueran requeridos y otros requisitos que la empresa suscriba en relación con nuestros aspectos ambientales
- ✓ La Dirección mantiene a disposición de partes interesadas nuestra política y lleva a cabo revisiones y auditorías periódicas del sistema de gestión para verificar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, metas y programas establecidos

La Dirección proporciona los medios necesarios económicos, técnicos y humanos, para conseguir que la Política sea difundida, entendida e implantada en toda la organización, ocupando el Sistema de Gestión un nivel prioritario dentro de la política general de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U.

Así es responsabilidad mía y de toda la empresa, el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación.

Gerencia

2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión ambiental implantado en Serfonor Medioambiente, S.L.U, estaba articulado atendiendo a los requisitos exigidos por la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y la normal UNE-EN ISO 9001:2015.

En año 2022 SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., ha aplicado los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 a todos los procesos, por lo que se ha optado por adaptar toda la documentación del sistema de gestión ambiental y de calidad, llamándolo simplemente sistema de gestión.

SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U, ha elaborado y mantiene al día la documentación del Sistema de Gestión con objeto de garantizar el cumplimiento de su política y objetivos ambientales y de calidad. En el Sistema de gestión se utilizan los siguientes documentos:

- **Manual del Sistema de Gestión:** Es el documento de referencia que describe el conjunto del Sistema de Gestión y una base para la coordinación y el control de las actividades de gestión ambiental de la organización. Recoge los principios e intenciones generales y el funcionamiento general del Sistema de Gestión, según la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 9001:2015.
- **Procedimientos del Sistema de Gestión:** Son documentos complementarios del Manual del Sistema de Gestión, donde se desarrollan y describen de forma sencilla, comprensible y sin ambigüedades, la manera en la que un proceso o actividad debe realizarse para asegurar el buen funcionamiento o desarrollo de la misma, según los criterios del Manual.
- **Instrucciones del Sistema de Gestión:** Son documentos que contienen requisitos específicos para realizar y verificar los procesos y actividades descritas en los procedimientos. Dan información concreta y específica sobre cómo realizar una determinada actividad, al objeto de prevenir, controlar o minimizar los posibles efectos ambientales que dicha actividad pudiera conllevar.
- **Formularios del Sistema de Gestión:** Son plantillas que sirven para plasmar la ejecución efectiva de las actividades conforme a los procedimientos e instrucciones.
- **Documentación auxiliar del Sistema de Gestión:** Información adicional para soportar un Sistema de Gestión, entre esta documentación se puede encontrar el Informes de Auditorías, Planes de Emergencia, etc...

Resultados como la identificación de aspectos ambientales o los requisitos legales y administrativos, las prácticas y procedimientos existentes y la identificación de los riesgos potenciales de los posibles accidentes y situaciones de emergencia son desarrollados dentro del Sistema de Gestión a través de los procedimientos e instrucciones y controlados a través de los registros.

Se establece un control operacional para asegurar que las actividades se efectúan bajo las condiciones especificadas y son controladas correctamente. SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., ha establecido y mantiene al día procedimientos e instrucciones donde se definen los criterios operacionales para asegurar la correcta ejecución y gestión, y para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas.

El Sistema de Gestión establece, en varios de sus procedimientos, mecanismos para detectar las desviaciones en el sistema, así como el tratamiento de las mismas, existen además periódicas revisiones por parte de la Gerencia y auditorías internas.

La revisión del Sistema se realiza anualmente por la Dirección para evaluar el desarrollo del mismo, su eficacia y para marcar nuevos objetivos, metas y programas para la mejora continua de la protección ambiental y de la calidad del servicio. El continuo y periódico seguimiento del sistema se realiza por la Gerencia, junto al Responsable de Calidad y los Responsables de los Departamentos afectados y los resultados se resumen y documentan en el "Informe de Revisión por la Dirección".

El Sistema de Gestión identifica los requisitos legales de carácter ambiental y de calidad, con objeto del estricto cumplimiento de la legislación.

Con el fin de garantizar que todo el personal del SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., comprenda el Sistema de Gestión, conozca los aspectos ambientales significativos de la empresa, así como los objetivos del Sistema de Gestión y asegurar que todas las partes interesadas puedan participar y sus puntos de vistas sean recogidos; se han desarrollado mecanismos de comunicación proactiva, tanto interna como externa, incluyendo a nuestros empleados, proveedores, subcontratistas, a la Administración y otras partes interesadas.

La comunicación interna garantiza que todo el personal de la empresa comprenda el Sistema de Gestión, conozca los aspectos ambientales significativos de la empresa, así como los objetivos de nuestro Sistema de Gestión, y pueda contribuir a cumplir con la política ambiental y de calidad, y a la mejora continua.

3.- IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

3.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES

Por aspecto ambiental entendemos aquel elemento de las actividades, productos o servicios de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., que pueden interactuar con el medio ambiente, teniendo o pudiendo tener una valoración de significativo. Para determinar si un aspecto ambiental generado por las actividades de la empresa es significativo o no, se aplica lo establecido en el Procedimiento de Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales del Sistema de Gestión. En dicho procedimiento se contempla, a su vez, si los aspectos ambientales se generan en condiciones normales, anormales o de emergencia.

El término de aspecto ambiental se aplica tanto a las acciones directas de la empresa como a las consecuencias o repercusiones de actividades indirectas sobre el medio ambiente.

Los aspectos ambientales indirectos son aquellos relativos a subcontratistas (instaladores, mantenedores, limpieza especializada, etc.), proveedores, transporte de productos, clientes, u otros.

3.2.- ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS

Como introducción a los aspectos ambientales, hay que mencionar que el ejercicio 2023 objeto de análisis en esta declaración ambiental, en términos productivos y económicos, ha sido un año difícil, porque seguimos notando los efectos de esta crisis económica global incrementados por las circunstancias actuales del COVID-19, aun así nuestro porcentaje de obras ha mejorado con respecto al ejercicio 2015 que fue el mínimo en la historia de la empresa

3.2.1- Consumo de Agua:

El consumo de agua en la empresa deriva de las actividades del personal de oficina, de clientes, limpieza de instalaciones, y procede de la red de abastecimiento municipal.

A pesar de haber logrado en su mayor parte el cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos con anterioridad por parte SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., en materia de ahorro en el consumo de agua, se sigue estableciendo la necesidad de continuar planificando medidas eficaces y eficientes enfocadas a conseguir mayores tasas de ahorro.

Comparando y analizando los datos de consumo de agua del año 2023 con respecto a los datos del año 2022, observamos que ha habido una disminución en el consumo por pax debido a la disminución de personal en oficina.

3.2.2.- Consumo de Energía Eléctrica:

El consumo de energía eléctrica en SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. también es un aspecto muy significativo y en el cual la empresa ha volcado gran cantidad de esfuerzo para su minimización. Deriva principalmente de las horas en oficina, así como de las distintas instalaciones del mismo.

En años anteriores se han adoptado diversas medidas enfocadas a la minimización de este aspecto ambiental, consiguiendo una ligera reducción en el consumo de energía eléctrica, aún así establece la necesidad de continuar estudiando y planificando medidas eficaces y eficientes enfocadas a conseguir mayores tasas de ahorro. Se estudia el cambio de las placas de tubos fluorescentes a las de led las cuales se esperan nos reporte una disminución significativa de consumo y gasto.

3.2.3.- Consumo de Combustibles:

El consumo de combustible se deriva de los recorridos efectuados en los diferentes tajos se mantiene con una baja significancia.

El consumo de gasoil no es relevante en la empresa, sólo es utilizado para el transporte del personal y maquinaria a las diferentes obras, aunque en este año ha habido mayor consumo por lo que pasa de **media a baja significancia**.

3.2.4.- Consumo de Materias:

Dentro de este aspecto ambiental se consideran representativos aquellos consumos de diversos productos en la oficina y otras dependencias que por sus características presentan peligrosidad o toxicidad, tales como productos de limpieza (detergentes, aerosoles,...) y que, por tanto, pueden producir un impacto sobre el medio ambiente.

Se han sustituido la mayoría de estos productos por otros menos nocivos para el medio ambiente, aunque todavía se consumen algunos de ellos al no haber encontrado sustitutivos en el mercado.

Una vez estudiado y comparado los datos de consumo y su peligrosidad según establece el procedimiento de Identificación y Valoración de aspectos ambientales, de esas materias del año 2023 con respecto al 2022 tenemos los siguientes resultados:

- Productos de Limpieza: **Media Significancia**
- Papel: **Baja Significancia**
- Tinta y Tóner: **Media Significancia**

3.2.5.- Emisiones Atmosféricas:

En el caso de este aspecto ambiental es necesario comentar que el SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. **no cuenta** con instalaciones catalogadas como potencialmente contaminadoras de la atmósfera.

Los únicos focos de emisión directa a la atmósfera que existen en el SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. son las emisiones producidas por los vehículos y maquinaria, a las cuales se les hace limpiezas regulares de conductos y filtros y así sale más limpio el aire. No obstante, estas emisiones no son relevantes desde la perspectiva de la

contaminación atmosférica, por lo que el aspecto ambiental asociado a las mismas se puede considerar nulo.

3.2.6.- Ruido (Emisiones Sonoras):

Dada la actividad de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., el aspecto ambiental ruido, no se considera significativo, ya que el ruido emitido por la empresa no afecta de forma indebida al nivel de ruido exterior.

3.2.7.- Vertido de Aguas Residuales:

Este aspecto ambiental que procede de las aguas residuales generadas en las instalaciones, es considerado con un grado de **Significancia Baja**, dado que dichas aguas se vierten a la red de saneamiento municipal.

3.2.8.- Generación de Residuos Urbanos y Asimilables a Urbanos:

Habiendo analizado y comparado los datos de generación de residuos del año 2023 con respecto a 2022 este aspecto ambiental se mantiene con **Baja Significancia**, debido a su naturaleza (todos ellos asimilables a urbanos), a su forma de gestión y a la cantidad generada.

La empresa ha implantado en origen la recogida selectiva de la mayoría de los residuos urbanos y asimilables a urbanos para facilitar la recuperación, reciclaje o revalorización de los mismos.

Actualmente, se lleva a cabo la clasificación en origen y posterior recogida municipal de los siguientes residuos urbanos: residuos orgánicos, residuos inorgánicos, envases y residuos de envases, vidrio, papel-cartón, aceite usado y los residuos de tóner se entregan a un gestor autorizado.

Se sigue adoptando diversas medidas de minimización de residuos como:

- ./ Reutilización del papel en administración
- ./ Formación al personal, con instrucciones específicas sobre la reducción y minimización en materia de residuos

3.2.9.- Generación de Residuos.Tóner:

Según los datos derivados del análisis del año 2023 con respecto a 2022, este aspecto pasa de media a **Baja Significancia**, porque ha disminuido la cantidad generada.

3.2.10.- Generación de Residuos. Aceite Usado:

Según los datos derivados del análisis del año 2023 con respecto a 2022, este aspecto se mantiene en **Media Significancia**, debido a la cantidad gestionada.

3.2.11.- Generación de Residuos de equipos eléctricos y electrónicos:

Según los datos derivados del análisis del año 2023 con respecto a 2022, este aspecto tiene una valoración de **Baja Significancia**, debido a que dichos residuos (ordenadores) han sido reutilizados en otros puestos de la empresa.

3.2.12.- Generación de Residuos Peligrosos:

Este aspecto ambiental no es representativo debido a que la empresa ha implantado la recogida selectiva de todos los residuos peligrosos que se generan en el mismo, y actualmente, estos residuos son entregados a gestores autorizados por el Servicio Territorial de Medio Ambiente, garantizando de esta forma su correcta gestión.

De los resultados del análisis y comparación de los datos de residuos del año 2023 con respecto al 2022, este aspecto ambiental tiene las siguientes valoraciones por tipo de residuo:

- Fluorescentes y bombillas: **Baja Significancia**
- Pilas Alcalinas: **Baja Significancia**
- Envases plásticos: **Baja Significancia**
- Envases Metálicos: **Baja Significancia**

4.3. – ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS

Los aspectos ambientales indirectos son aquellos sobre los que el SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. no puede ejercer pleno control de la gestión, derivados de los proveedores de productos y servicios, incluido el transporte y el comportamiento de los clientes.

En la actualidad, estos aspectos tienen un significado relativamente pequeño para la empresa, pero se evalúa su importancia desde el punto de vista de la contribución de los proveedores y clientes a la puesta en práctica de la política ambiental.

3.3.1.- Actuaciones con Proveedores:

Para analizar la capacidad que tienen los proveedores para suministrar productos y/o servicios, y para gestionar los aspectos ambientales que se puedan generar como consecuencia de sus actividades, SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., previamente a su compra, realiza una valoración de la influencia que dichos productos y servicios puedan tener en el medio ambiente, y somete a los proveedores a un proceso de evaluación.

Como consecuencia de este proceso de evaluación, el SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., selecciona a los proveedores aptos, que han superado las exigencias especificadas, de acuerdo con los criterios y requisitos establecidos en el Sistema de Gestión.

Periódicamente se le entrega información ambiental a todos los proveedores y subcontratistas con el fin de que conozcan nuestro sistema de gestión y nuestros requisitos ambientales.

3.3.2.- Actuaciones con Clientes:

Desde sus comienzos el SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. ha realizado un marketing responsable y comprometido con su entorno natural, citamos algunos ejemplos:

4.4. – ASPECTOS AMBIENTALES EN CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO ANORMAL Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LAS INSTALACIONES:

Los aspectos ambientales identificados que presentan un mayor grado de relevancia ligados a condiciones de funcionamiento anormal o situaciones de emergencia de las instalaciones (por ejemplo: incendio en monte, incendios en oficina, inundaciones, derrame de combustible...).

4.4.3.- Derrame de sustancias peligrosas:

Los aspectos ambientales identificados para esta situación son consumo de productos químicos y vertidos. La valoración de estos aspectos es de baja significancia.

4.4.4.- Incendio en las instalaciones:

Los aspectos ambientales identificados para esta situación son emisión de gases, generación de residuos y vertidos. La valoración de estos aspectos es de baja significancia.

4.4.5.- Inundación en las instalaciones:

Los aspectos ambientales identificados para esta situación generación de residuos y vertidos. La valoración de estos aspectos es de baja significancia.

5.- COMPORTAMIENTO FRENTE A REQUISITOS LEGALES

En el Sistema de Gestión Ambiental de SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U., se identifican, aplican y evalúan periódicamente las disposiciones jurídicas y/o textos legales de aplicación.

Durante el año 2023, el comportamiento frente a disposiciones jurídicas ha sido muy favorable en relación al cumplimiento de los requisitos legales. Respecto a la aplicación de éstos y en coherencia con el compromiso de responsabilidad medioambiental adquirido desde SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos legales, se destaca lo siguiente:

- Residuos peligrosos: La empresa se encuentra inscrita en el Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos para LER 150202. Los residuos peligrosos que se generan se mantienen en condiciones adecuadas de higiene y seguridad, correctamente envasados etiquetados y almacenados, sin crear riesgos para el medio ambiente. Se cumple el plazo máximo de almacenamiento y actualmente tenemos un acuerdo de recogida con LEGITRANS.
- Residuos Urbanos y asimilables a Urbanos: Se cumple con la legislación autonómica y con las Disposiciones Municipales en lo relativo a horarios, lugares de depósito, condiciones de recogida, etc.
- Emisiones atmosféricas: Ni las oficinas ni las zonas de obra se encuentran catalogados como actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.

6.- FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN:

SERFONOR MEDIOAMBIENTE, S.L.U. planifica anualmente la formación y sensibilización de todo el personal del hotel para asegurar que realicen sus tareas teniendo conocimiento de los impactos potenciales de sus actividades y de acuerdo a las políticas, objetivos y metas que hayan de alcanzarse en materia medioambiental. La organización reconoce que la participación activa de los trabajadores es una fuerza impulsora y una condición previa para las mejoras medioambientales permanentes y con éxito y un recurso clave en la mejora del comportamiento medioambiental. La organización fomenta la implicación de los trabajadores mediante la creación de comités medioambientales, haciendo hincapié en la necesidad de información recíproca entre los directivos y los empleados.