

# Política de la calidad y medioambiente

Ed.12 – 09/12/2021



**HomeServe Iberia y HomeServe Asistencia Spain**, pertenecen al Grupo británico HomeServe, líder en el Reino Unido y que opera bajo una misma marca en todos los países en los que tiene presencia.

## **Nos centramos en la asistencia integral en el hogar, a través de las dos líneas de negocio:**

- HomeServe Iberia ofrece contratos y servicios personalizados para facilitar la vida a las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar
- HomeServe Asistencia Spain es la línea especializada en la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento de hogar, comercios y comunidades.

## **Estamos comprometidos con la protección del Medioambiente y la Calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.**

Para ello, mantenemos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de Calidad y Medioambiente, basado en el cumplimiento de las normas **UNE-EN ISO 9001:2015 Y UNE-EN-ISO 14001:2015**.

## **En línea con este compromiso, la Dirección asignará los medios y recursos necesarios para:**

- Asegurar el enfoque al cliente, mejorando su satisfacción a través del desarrollo de la cultura de "clientología", que garantiza el posicionamiento del cliente en el centro de todas nuestras actividades, evitando cualquier trato o solución injusta hacia él.
- Cumplir con todos los requisitos que sean aplicables a nuestra actividad, tanto los legales y reglamentarios, como los establecidos por nuestros clientes y cualquier otro que pudiera definirse internamente para dar respuesta a las necesidades y/o expectativas de nuestros grupos de interés.
- Proteger y respetar el medio ambiente, adoptando medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- Implantar una cultura de mejora continua en materia de Calidad y Medioambiente en el desarrollo de nuestras actividades y servicios.
- Establecer anualmente objetivos de mejora de Calidad y Medioambiente, bajo el marco de referencia que establece esta Política.

**Arturo Marzal**  
Secretario General HomeServe

# Guía de Buenas Prácticas Medioambientales

(Subcontratistas y Proveedores)

Ed. 02 – 05/03/2021



**HomeServe** en su compromiso con la reducción de residuos y evitar o controlar la contaminación ambiental, ha realizado esta guía de buenas prácticas para proveedores y subcontratistas que incluye obligaciones e indicaciones de cómo desempeñar actuaciones respetuosas con el medioambiente en la prestación de servicios a nuestra empresa, así como, en sus actividades diarias.



## En general:

- Conocer y cumplir la legislación vigente europea, nacional, autonómica y local que se aplique a sus actividades, productos y servicios en materia ambiental.



## Residuos:

- Minimizar los embalajes o envases al máximo
- Sustituir materiales y sustancias peligrosas por otras de menor peligrosidad; así se evita la generación de residuos peligrosos por el propio producto, su embalaje y sus derrames.
- Gestionar correctamente los residuos peligrosos y no peligrosos producto de su actividad, con los agentes autorizados para ello y cumpliendo con la normativa vigente. Dentro de dicha gestión adecuada se incluye:
  - Evitar la proximidad entre residuos cuyas características puedan suponer un aumento de la peligrosidad.
  - Identificar los recipientes o envases que contengan residuos de forma clara y legible.
  - Separar y depositar en los contenedores específicos los residuos peligrosos para poder proceder a su gestión adecuada como tales.
  - Nunca mezclar residuos peligrosos entre sí, ni éstos con residuos no peligrosos.
  - Envases que contenían sustancias peligrosas y absorbentes contaminados con ellas son también residuos peligrosos, por ello deben gestionarse de igual manera que los residuos de dichas sustancias peligrosas.
  - Segregar los residuos no peligrosos en los contenedores correspondientes:
    - Contenedor Amarillo:** Envases metálicos, de plástico y briks
    - Contenedor Azul:** Envases de papel y cartón
    - Contenedor Verde:** Vidrio
    - Contenedor Marrón:** Restos de materia orgánica
    - Contenedor Gris:** Todos aquellos residuos que no se reciclan, pero tampoco pueden usarse para hacer compost



## Consumos:

- Aprovechar al máximo la luz natural y evitar dejar encendidas las luces cuando no sean necesarias.
- Apagar los aparatos eléctricos y electrónicos cuando no estén siendo utilizados.
- Elegir equipos de alta eficiencia energética
- El inodoro no es una papelera, no debe usarse como tal, de esta manera se colabora a no ensuciar las aguas residuales y a disminuir el consumo de agua
- Evitar las fugas de agua y cerrar bien el grifo cuando no lo esté utilizando.
- Imprimir sólo cuando sea necesario y, en la medida de lo posible, reutilizar papel.
- Uso responsable del vehículo (ver último apartado con las claves)



## Emisiones atmosféricas y ruido:

- Asegurarse que las tapas de los envases se encuentran correctamente cerradas, así, se evitarán derrames, evaporaciones y fugas de gases.
- Realizar las inspecciones y controles de emisiones exigidos por la legislación vigente de vehículos y maquinaria.
- Utilizar, siempre que sea posible, máquinas y equipos de baja emisión acústica.
- Restringir las operaciones más ruidosas siempre dentro del horario permitido por las Ordenanzas Municipales de la localidad correspondiente.
- Uso responsable del vehículo (ver último apartado con las claves)



## Vertidos:

- No verter a la red de saneamiento sustancias prohibidas en la legislación vigente.
- Disponer de cubetos de contención o bandejas de recogida y/o materiales absorbentes que permitan recoger inmediatamente cualquier fuga/vertido accidental de los recipientes donde se almacenan sustancias peligrosas.
- Almacenar los productos químicos peligrosos y/o los residuos peligrosos líquidos sobre el suelo impermeable y lejos de sumideros o bien con estos protegidos.
- Asegurarse de que en los procesos de carga y descarga de combustibles las uniones de mangueras están en correctas condiciones de uso y no se producen derrames.



## CLAVES DE UN USO RESPONSABLE DEL VEHÍCULO:

### A. CONDUCCIÓN EFICIENTE:

- SALIR SIN ACELERAR Y UTILIZANDO LA 1ª. Utilizar la primera para iniciar la marcha, sin abusar del acelerador, y se aconseja cambiar a la 2ª marcha tras 2 segundos o aproximadamente a los 6 metros recorridos.
- EVITAR REVOLUCIONAR EL COCHE, USAR MARCHAS LARGAS Y MANTENER LA VELOCIDAD CONSTANTE.
- MODERAR LA VELOCIDAD. No sólo por seguridad, el aumento de la velocidad implica un aumento al cuadrado el consumo de combustible.
- ANTICIPAR Y PLANIFICAR. Es importante prever el tráfico circundante y evaluar el tráfico en general para evitar frenazos (si es posible, utilizando el freno motor) y aceleraciones innecesarias.
- PENDIENTES. En las subidas, conviene retrasar, en lo posible, la reducción de marchas y acelerar ligeramente. En las bajadas es más eficiente circular en marchas largas y rodar por inercia, evitando siempre cualquier situación de riesgo.

### B. OTRAS ACCIONES PARA REDUCIR SU IMPACTO AMBIENTAL:

- Planificar una logística eficaz, en la que se reduzca el transporte al máximo.
- Comprobar presión de neumáticos.
- Vigilar el mantenimiento del vehículo.
- Calefacción y aire acondicionado sólo si es necesario.
- Subir las ventanillas. Las ventanas abiertas aumentan la resistencia al avance y consumo extra del 5%



  
HomeServe®