

serviguide
bpo

INFORME DESEMPEÑO AMBIENTAL



1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de demostrar el compromiso de **SERVIGUIDE BPO** 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 logísticos y tecnológicos*
IT. El reclutamiento y selección de trabajadores.

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 BPO** 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 inicial realizada con la implantación del sistema de gestión ambiental:

	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICATIVO (S/N)
ASPECTOS DIRECTOS			
	CONSUMO DE GASOIL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	SI
	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER)	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	SI
	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
	RESIDUOS FRACCIÓN RESTO	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS RAEES NP	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS RAEES P	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	SI
	RESIDUOS DE TINTA Y TONER	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS LÁMPARAS LED	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS FILTRO AIRE ACONDICIONADO	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS LÁMPARAS DE DESCARGA NO LED Y FLUORESCENTES	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	SI
	VERTIDOS DE AGUAS SANITARIAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	NO
	EMISIONES DE GASES DE COMBUSTIÓN DE VEHÍCULOS	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	NO
EMISIONES ACÚSTICAS	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	NA	
ASPECTOS INDIRECTOS			
ADQUISICIONES	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	NO
	VERTIDOS DE AGUAS SANITARIAS Y NO SANITARIAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	NO
	RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (PAPEL Y CARTÓN, FRACCIÓN RESTO)	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS INDUSTRIALES PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS INDUSTRIALES NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER), MATERIAS PRIMAS Y COMBUSTIBLES	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
	CONSUMO DE AGUA Y ELECTRICIDAD	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
ORGANIZACIÓN	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	NO
	CONSUMO DE COMBUSTIBLE	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
EJECUCIÓN	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	NO
	CONSUMO DE COMBUSTIBLE	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
USO	RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (PAPEL Y CARTÓN)	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	SI
	CONSUMO DE PAPEL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	SI
	CONSUMO DE ELECTRICIDAD	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	SI
	CONSUMO DE MATERIAL FUNGIBLE (TINTA Y TONER)	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	SI

	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICATIVO (S/N)
SITUACIONES DE EMERGENCIA			
INCENDIO/ EXPLOSIÓN	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	NO
	VERTIDOS DE AGUAS SANITARIAS Y NO SANITARIAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	NO
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
INUNDACIÓN	VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	NO
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	CONSUMO DE AGUA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	NO
FUGA DE GAS REFRIGERANTE	EMISIONES DE GASES REFRIGERANTES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	NO
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
ACCIDENTE DE TRÁFICO	EMISIONES	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA	NO
	VERTIDOS DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	CONTAMINACIÓN DEL MEDIO	NO
	RESIDUOS NO PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO
	RESIDUOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	NO

De cara a garantizar nuestro correcto comportamiento ambiental y disponer de información permanentemente actualizada sobre nuestro desempeño, **SERVIGUIDE BPO** 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 BPO** 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 2021-2022:

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 DEL CONSUMO DE PAPEL EN UN 3 %	Enero 2021- Diciembre 2022	→

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