

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

SERVICIOS

JUNIO 2024



FUNDACIÓN SIENEVA
DIVULGACIÓN, GESTIÓN
Y FORMACIÓN



Programa Acelera ODS. Proyecto financiado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



Índice

1. INTRODUCCIÓN
2. GESTIÓN DE LOS CONSUMOS
3. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS
4. OTRAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



1. Introducción

Las Buenas Prácticas Ambientales intentan convertir como costumbre, en tu día a día, determinadas conductas que ayuden a minimizar el impacto de tu trabajo diario sobre el Medio Ambiente. Estas acciones requieren que pongas un poco de voluntad.

En esta guía se van a trazar pautas de sostenibilidad y para un consumo responsable con las que se pretende reducir los impactos ambientales generados por la actividad del sector Servicios. Se va a profundizar en siguientes temáticas, consideradas las más relevantes de la actividad “Servicios-despachos y oficinas”:

- Consumos de energía eléctrica, agua y material diverso.
- Generación de Residuos
- Otras



2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El consumo de recursos es el aspecto ambiental más significativo para el desarrollo de la actividad en el sector “Servicios”.

Por tanto, para desarrollar un servicio más respetuoso con el medio ambiente, se han de aplicar medidas para reducir el consumo.





CONSUMO ENERGÍA (y emisiones indirectas a la atmósfera)

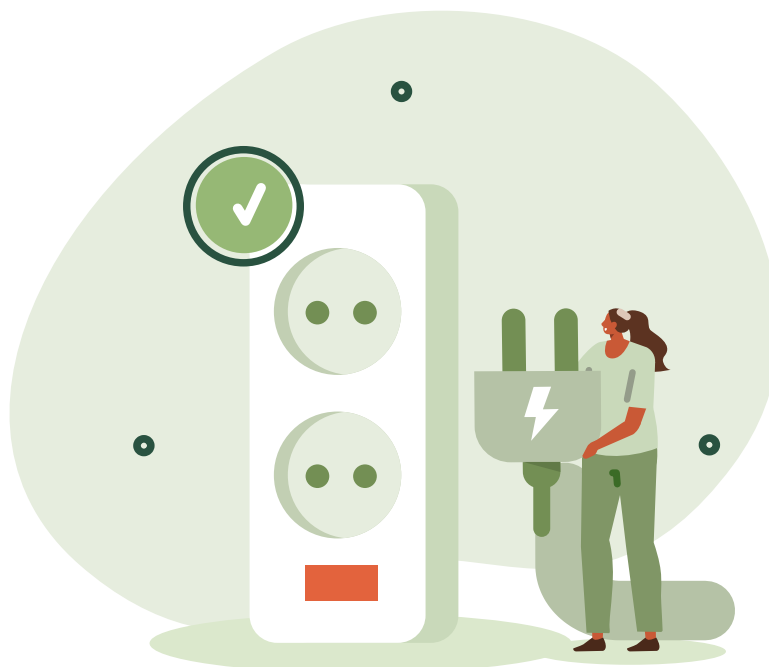
El proceso de generación de energía lleva consigo un consumo de recursos naturales. Pero cuando utilizamos esta energía no somos conscientes del incalculable valor que tienen los recursos que, convertidos en electricidad, calor o combustible, hacen que todo funcione.

Esta generación produce un gran consumo de recursos que son limitados, por lo que es muy importante reducir el consumo de energía.

Por otro lado, el consumo de energía (en nuestro caso, electricidad consumida comprada al emisor a través del distribuidor/comercializadora) produce emisiones a la atmósfera de GEI (gases de efecto invernadero). Reduciendo el consumo de energía, reduciremos por ende dichas emisiones.

Algunas de las medidas a tomar para la reducción de su consumo:

- Encendido de luces sólo en aquellas zonas donde se trabaja, apagando el resto conforme avanza la actividad. De esta forma se ahorra consumo eléctrico, aumentando la eficiencia energética del servicio.
- Adquirir equipos eficientes energéticamente en nuevas compras.
- Desconectar los aparatos electrónicos sin uso. Evita dejar conectados en modo de espera o *stand by*, ya que este gesto puede suponer un gasto energético de hasta un 15% más.
- Apagar los equipos informáticos para periodos de inactividad superiores a una hora.
- Configurar el modo de “ahorro de energía” (configuración *Energy Star*).
- Minimizar el número de servidores de red para optimizar el gasto energético y el mantenimiento del sistema. Esto se consigue dimensionando adecuadamente los recursos de la red de información y conectando el mayor número de impresoras al menor número posible de servidores.
- Configurar el salvapantallas en modo “Pantalla en negro”, ya que se ahorra energía. Se aconseja un tiempo de 10 minutos para que entre en funcionamiento este modo.
- Utilizar impresoras que dispongan de sistemas de ahorro de energía (Powersave o similar), mediante los que el consumo se reduce al mínimo en los tiempos de inactividad o de espera de impresión.
- Aprovechar al máximo la luz natural, organizando adecuadamente los puestos de trabajo para que reciba luz natural; manteniendo ventanas limpias, y abriendo persianas, cortinas...
- Sustituir dispositivos de alumbrado tradicionales por luces LED de bajo consumo.





- Usar equipo de luz de bajo consumo.
- Utilizar sensores de movimiento y temporizadores para evitar el uso innecesario de luces.
- Limpiar asiduamente los sistemas de iluminación para que la suciedad no impida un rendimiento óptimo. Puede ahorrarse hasta un 10% en el consumo eléctrico si se mantienen limpios los focos y lámparas.
- Usar la climatización sólo cuando sea necesaria. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura (por ejemplo, en verano las ventanas entornadas pueden crear Corrientes de aire que refrescan la sala sin necesidad de encender aire acondicionado. Cierre de puertas y ventanas en mientras funcionan los equipos de climatización. Vestimenta adecuada a la temperatura y estación del año).
- Aislar térmicamente las instalaciones de forma que se obtenga un aprovechamiento óptimo de los sistemas de climatización.
- Adquirir los sistemas climatizadores con bombas de calor de varias velocidades para regular mejor la temperatura y, por tanto, gestionar mejor la energía. Además de requerir aparatos eficiencia energética de tipo A según la Etiqueta Energética Europea.
- Considerar el uso de fuentes de energía renovable, como por ejemplo con la instalación de paneles solares.
- Limpiar los filtros de salida de aire y llevar adecuado mantenimiento para que el rendimiento del aparato acondicionador sea el adecuado.
- La temperatura del termostato de aire acondicionado se aconseja que se sitúe aproximadamente en 20°C en invierno y 24°C en verano. Cuando dependa de ti, ten en cuenta que cada grado de sobre calefacción aumenta un 7% el consumo de energía.

- Realizar sesiones o campañas de información y formación entre los trabajadores para el ahorro energético.
- Valorar la opción de suministradoras de energía con certificado de garantía de origen de energía renovable.
- Uso de ventanas dobles y puertas pesadas aislantes de ruido.
- Revisar cerramientos para evitar pérdida de calor o salida de ruido.
- Preferencia por equipos silenciosos.
- Usar revestimientos que filtren ruido y vibraciones.
- Evitar carga y descarga en horas de sensibilidad acústica.
- Además, en ambientes de cocina, tener en cuenta:
 - Adquirir electrodomésticos que dispongan de certificación de eficiencia energética.
 - No introducir en refrigeradores alimentos calientes.
 - Revisar que los sistemas de aislamiento de aparatos térmicos funcionan correctamente.
 - Evitar colocar refrigeradores junto a aparatos calientes.





CONSUMO AGUA

A pesar de que el agua parezca un recurso infinito, el 80% de la Tierra está cubierto por ella, sólo un 3% de esa cantidad es agua dulce, por lo que es importantísimo no malgastarla. Una pérdida continuada puede desperdiciar hasta 20 litros al día.

- Controlar el consumo para conocer posibles fugas en la red.
- Promover el uso consciente del agua potable.
- Solicitar la realización de inspecciones de la instalación de fontanería para detectar fugas, en caso de sospecha.
- Arreglar rápidamente los goteos de los grifos y cualquier otro tipo de fuga que aparezca.
- No dejar correr el agua innecesariamente durante el lavado de manos.
- Asegurarse de que los grifos queden bien cerrados para no dejar correr el agua cuando no se utiliza.
- No utilices el WC como basurero. Evita “tirar de la cadena” innecesariamente, y siempre ten en cuenta, utilizar el nivel de descarga de la cisterna adecuado a cada uso.
- La instalación de difusores, limitadores de presión o aireadores, para limitar el caudal, suponen un ahorro entre el 30 y 70%.
- Realizar campañas de información y formación entre los empleados para el ahorro de agua.
- Usar grifos con temporizador o sensor de movimiento.

CONSUMO DE PRODUCTOS

PAPEL

La introducción de las nuevas tecnologías ha contribuido significativamente a una reducción del consumo de papel, si bien, la oficina sin papel es aún más una promesa que una realidad: hasta el 90% de los residuos de una oficina pueden ser de papel.

El principal componente del papel es la celulosa procedente de las plantas leñosas, de árboles como los chopos, álamos o eucaliptos.

Puede producirse papel a partir de madera, de papel ya utilizado o de una combinación de ambos. Cuanto mayor sea la cantidad de madera utilizada, mayor será la cantidad de productos químicos a utilizar en su producción. También, reutilizando el papel usado reducimos el consumo de árboles, agua y energía.

Para reducir los impactos ambientales relacionados con el consumo de papel hay que sumar diversas estrategias. En primer lugar, controlar el consumo de papel, y si fuera posible, reducirlo. Por otro lado, el papel, a diferencia de otros materiales como los plásticos, presenta un elevado grado de reciclabilidad. Por lo tanto, un factor muy importante es aumentar las cuotas de recogida selectiva de papel, así como aumentar el porcentaje de utilización de papel reciclado en todos los productos.



Antes de comprar papel con características ambientalmente más positivas (papel reciclado, evitar papel blanqueado...), el gran reto es controlar, y si es posible, reducir su consumo. Aunque el papel es parte esencial en algunas actividades del sector "Servicios", hay algunas acciones básicas que permiten llegar a una reducción del consumo de hasta un 75 % en oficinas:

- Disponer de equipos informáticos que permiten fotocopiar o imprimir documentos a doble cara (función dúplex). De este modo se puede reducir el consumo en un 50 % en este uso.
- Utilizar, cuando sea posible, la función reducción (de 2 páginas a 1) en combinación con la impresión a doble cara se consigue hasta un 75 % de ahorro de papel.
- Centralizar y compartir impresoras, fotocopadoras y máquinas de fax con el fin de reducir el número de impresiones.
- Disponer de aplicaciones informáticas (email, intranet...) para enviar y recibir documentos e información en formato electrónico. De este modo se evita imprimir documentos que no son deseados o de interés.
- Reutiliza hojas escritas o impresas por una sola cara para apuntes, blocks de notas y otros usos internos. Para recoger el papel impreso sólo por una cara se colocan bandejas de recogida de papel en las mesas de trabajo y sobre todo al lado de impresoras y fotocopadoras.
- Hacer uso de la vista previa, para corregir errores, antes de imprimir los documentos.
- Otra medida muy importante para reducir el consumo de papel consiste en sustituir publicaciones en papel por publicaciones electrónicas, envíos por email o compartir documentos por aplicaciones dinámicas. Guardar y archivar los documentos en formato digital. Promover e invertir en la digitalización de los procesos.

No hay que olvidar que, aunque lo primero es la reducción del consumo, también es importante:

- Utilizar de forma preferente (y en medida de lo posible) papel reciclado y libre de cloro.
- Reciclar el papel inservible, haciendo adecuada segregación y depósito en contenedores a disposición para tal fin.



OTROS PRODUCTOS

Existen otros consumos de productos asociados a la actividad de oficina y despachos, tales como: tóner, material oficina...

En general, se seguirán las siguientes medidas:

- Priorizar elementos recargables como bolígrafos, pilas, cartuchos de tinta, depósitos de tóner para fotocopiadora.
- Adquirir productos de larga duración, evitar productos desechables o de un solo uso, y que no se conviertan en residuos nocivos al final de su vida útil.
- Hacer buen uso y cuidado del material para evitar despilfarro y alargar vida útil.
- Cumplir con los requisitos de almacenamiento de cada material, observando las recomendaciones específicas realizadas por el fabricante.
- Usar las impresoras según las especificaciones del productor para evitar el desgaste de los componentes.
- Evitar la adquisición de productos consumibles o mobiliario manufacturado bajo condiciones de explotación laboral en el Tercer Mundo.
- Prolongar la vida útil del cartucho de tóner en las impresoras láser regulando adecuadamente la salida de tinta.
- Utilizar, en medida de lo posible, tóner reciclados y reciclables.
- Imprimir en borrador cuando no sea necesaria una elevada calidad de impresión.
- Sustituir pilas de un solo uso por pilas recargables con mayor vida útil.



3. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

El otro aspecto ambiental significativo detectado es la gestión de los residuos. En el sector de los servicios, debido a su diversidad, se pueden generar gran variedad de residuos, dichos residuos deberán ser segregados y gestionados adecuadamente.

Lo primero, para minimizar el impacto medioambiental producido por los residuos que se generan se aplica la **regla de las 3 R**:

- Reducir: evitar generar un desperdicio innecesario.
- Reutilizar: volver a utilizar un producto o material varias veces sin tratamiento.
- Reciclar: utilizar los mismos materiales, volviéndolos a usar en otro proceso natural o industrial, con el objetivo de producir el mismo objeto o producto, utilizando menos recursos naturales.

Los residuos asimilables a los residuos urbanos (es decir, papel y cartón, envases plásticos o metálicos, vidrio y, donde haya, materia orgánica) se depositarán en los contenedores de recogida selectiva urbana. Otros residuos especiales (como pilas, tóner, CDs, dispositivos electrónicos, equipos de iluminación, maquinaria, restos de productos de mantenimiento como pinturas, disolventes, etc.) tendrán que mantenerse siempre segregados de los asimilables a urbanos y tratarse a través de gestores autorizados.



De forma más detallada, según tipo de residuo que pueda generarse:

PAPEL Y CARTÓN: Son los principales residuos que se producen en las oficinas y en mayor cantidad. Dado que en la prestación de servicios se suele generar documentación en cantidad importante, es esencial establecer una política de archivo electrónico para reducir la impresión de documentos innecesarios. La correcta gestión de los residuos de papel y cartón consiste en la separación en origen y la recogida selectiva, mediante depósito en contenedor de recogida selectiva municipales.

Para ello se contarán con papeleras exclusivas de papel/cartón en la oficina.

TÓNER O CARTUCHOS DE IMPRESIÓN: Cuando se cambien los tóner y los cartuchos de las impresoras, se depositarán los usados en los contenedores habilitados para tal fin. Los residuos de tóner son retirados por la empresa de renting para su correcto tratamiento mediante sistema integrado de gestión. Se solicitará a la empresa registro de retirada y certificado de adecuado tratamiento de los residuos (certificado en sistema gestión ambiental, contrato de tratamiento con gestor autorizado o similar).

RAEEs: Cuando se cuenta con este tipo de residuo, se entrega en punto limpio o es gestionado por el proveedor del nuevo equipo.

PILAS: Se depositarán en contenedores de sistema integrado de gestión autorizado.

RESIDUOS URBANOS DE TIPO VOLUMINOSO: Se pueden producir en situaciones de reforma de las dependencias por cambio de mobiliario, elementos de utilería en teatros o maquinaria en gimnasios. Han de ser recogidos por los servicios municipales, entregados en un punto limpio o recogidos por un gestor autorizado según cada caso.

ENVASES: Se depositan en contenedores adecuados y disponibles para su reciclaje.

VIDRIO: Se depositan en contenedores adecuados y disponibles para su reciclaje.

LUMINARIA: se deposita en el punto ambilamp más cercano o retirada por gestor autorizado.

RESTO: la basura común o lo que no se puede segregar, sería la que se ha depositado tradicionalmente en los cubos de basura o papeleras para su entrega a los servicios municipales y su gestión en vertedero.

MEDICAMENTOS: en caso de caducidad, se llevan a punto Sigres de la farmacia más cercana.

COMPOSTAJE: Si es posible, implementar la separación y compostaje de los residuos orgánicos, reduciendo la cantidad de desechos que van a los vertederos. Existen empresas en la actualidad que instalan composteras de pequeña escala para oficinas sostenibles.

En general, las pautas a seguir para unas buenas prácticas ambientales son:

- Involucrar a todo el personal en la correcta gestión de los residuos y en la separación selectiva de los residuos desde el origen.

- Separar los residuos y acondicionar un contenedor para depositar cada tipo en función de sus posibilidades y requisitos de gestión.
- Todas las papeleras o contenedores estarán correctamente identificados y sin riesgos de derrames o de roturas.
- Gestionar adecuadamente los residuos peligrosos que puedan generarse, mediante contratación de gestores, su entrega a suministradores o entrega en punto limpio.
- Comprar los productos a granel para ahorrar gasto en envases y generar menos residuos.
- Evitar el uso de elementos desechables de plástico, como las botellas de agua, los cubiertos o los envases de comida.
- Disponer de alternativas de almacenamiento sin plástico, como carpetas de papel y cartón.
- Preferencia por productos de larga vida útil.
- Preferencia por productos que no contengan materiales peligrosos o de escasa reciclabilidad.
- Compra de productos a granel para reducir el uso de envases.
- Reducir en la medida de lo posible el uso de envases y embalajes.
- Reutilización y reciclaje de material de utilería cuando sea posible.
- Promover la economía circular dando preferencia a la reutilización de residuos y reciclaje frente a otras opciones, si es posible, identificar posibles negocios donde puedan usar ciertos materiales al final de su vida útil como recurso.
- Planificar los reabastecimientos para evitar pérdidas por caducidad de productos.
- Usar la cantidad mínima necesaria de productos para la limpieza (según recomendaciones del fabricante).
- No verter los restos de productos de limpieza a la red general.



4. OTRAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

- Realizar charlas de concienciación para sensibilizar sobre el consumo consciente, la reutilización y el reciclado.
- Conoce los problemas ambientales de la organización (tipos de residuos producidos, oportunidades de minimización, objetivos medioambientales a cumplir, etc.).
- Proporcionar recursos en línea y materiales educativos sobre sostenibilidad y medio ambiente.
- Conoce los objetivos ambientales establecidos y ten en cuenta que depende de la actitud de todos los trabajadores el que se puedan cumplir.
- Al seleccionar proveedores y socios comerciales, priorizar aquellos que compartan valores sostenibles.
- Calcular la huella de carbono de las operaciones y establecer objetivos para reducirla año tras año.
- Realizar evaluaciones de impacto ambiental para los proyectos propios, identificando posibles impactos negativos y proponiendo medidas de mitigación.
- Desarrollar un código de ética ambiental interno que establezca los valores y compromisos en términos de sostenibilidad.
- Explorar la posibilidad de implementar modelos de economía circular en las operaciones, promoviendo la reutilización y reciclaje de materiales.
- Realizar un seguimiento regular de consumos de recursos y emisiones de carbono para identificar tendencias y áreas de mejora.
- Realizar un seguimiento constante del cumplimiento con todas las regulaciones ambientales y requisitos legales pertinentes en el área de operación.

- Valorar periódicamente la posibilidad de implantar nuevos procesos sostenibles, como un sistema de gestión medioambiental según la normativa ISO 14001, un esquema de gestión según el reglamento EMAS, o la realización de Memorias de Información No Financiera.

TRANSPORTE

- Priorizar las reuniones por videollamada o trabajo en remoto, mejor que los traslados fuera de oficina.
- Usar, siempre que sea posible, transporte colectivo o compartir vehículo cuando sea necesario algún traslado fuera de oficina.
- Fomentar el uso de la bicicleta y otros vehículos de movilidad sostenible para el transporte.
- Implementar siempre que sea posible, políticas de teletrabajo para reducir los desplazamientos y la huella de carbono asociada.

COMPRA SOSTENIBLE

- Evitar compra de productos en envases o embalajes compuestos e innecesarios.
- Atender el criterio ambiental en el aprovisionamiento, mediante la elección de materiales, productos y suministradores con certificación ambiental.
- Adquirir productos que no tengan efectos negativos sobre el medio y la salud: bajo consumo de energía, reducido nivel de ruido, impresoras que no produzcan ozono.
- Conocer los símbolos de peligrosidad y toxicidad y los que identifican a los productos ecológicos.
- Evaluar la posibilidad de trabajar con proveedores locales para reducir la huella de carbono asociada al transporte.



LIMPIEZA

- Comprar productos de limpieza con menor agresividad ambiental.
- Fomentar prácticas de limpieza responsables y el uso adecuado de productos para evitar el desperdicio y la contaminación.
- No verter al sistema de saneamiento público los restos de producto de limpieza.
- Utilizar productos según las cantidades idóneas indicadas por fabricante.
- Elegir siempre que sea posible productos de limpieza biodegradables y/o ecológicos para reducir la liberación de sustancias potencialmente nocivas al medio ambiente.
- Promover la limpieza adecuada de los sistemas de iluminación para maximizar su eficiencia y minimizar el consumo energético.

PLANTAS Y ESPACIOS VERDES

- Introducir plantas de interior para mejorar la calidad del aire y crear un ambiente más agradable.
- Si en el futuro se dispone de algún espacio exterior, considerar la posibilidad de crear un jardín o espacio verde que ayude a mitigar el efecto de isla de calor urbana.





COLABORACIÓN CON COMUNIDADES

- Participar en proyectos de responsabilidad social y ambiental de la comunidad relacionados con el medio ambiente, como limpiezas de áreas naturales o programas de reforestación.
- Participar en la organización de actividades de voluntariado de la zona, como eventos de educación ambiental.
- Apoyar organizaciones sin fines de lucro que trabajen en la conservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.
- Valorar unirse a asociaciones y redes empresariales orientadas a la sostenibilidad y compartir experiencias y mejores prácticas con otros profesionales y empresas.

En conclusión, la implementación de estas prácticas ambientales en la actividades del sector “Servicios” puede tener un impacto significativo en la reducción de la huella ambiental. Al adoptar estas medidas, no solo se contribuye al cuidado del planeta, sino que también se busca posicionarse a la cabeza de la adopción de prácticas sostenibles en el Sector Servicios. Estas acciones pueden inspirar a otros y contribuir a la construcción de un futuro más sostenible para todos.

