

Política de la calidad y medioambiente

Ed.15 - 06/2025



HomeServe Iberia, HomeServe Asistencia Spain y HomeServe Solar, forman parte de **Brookfield Infrastructure** desde enero de 2023, y operan como HomeServe EMEA en **Reino Unido, Francia, Bélgica, España, Portugal, Alemania y Japón**.

Nos centramos en la asistencia integral en el hogar, a través de diferentes líneas de negocio:

- **Membership (HomeServe Iberia)** que ofrece contratos y servicios personalizados para facilitar la vida a las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar.
- **Asistencia en el Hogar (HomeServe Asistencia Spain)** es la línea especializada en la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento de hogar, comercios y comunidades.
- **Servicios para la Energía (HomeServe Solar)** es la línea dedicada a la eficiencia energética, para ello nos dedicamos al diseño y desarrollo de proyectos de instalación y mantenimiento de placas solares, baterías, puntos de recarga de vehículos y ejecución de instalaciones en obras (climatización, calefacción, ventilación y protección contra incendios (PCI)).

Estamos comprometidos con la calidad y la protección del medioambiente del servicio que prestamos a nuestros clientes, para conseguir **mejorar la eficiencia energética y la descarbonización de los hogares**. 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.
- Implantar una cultura de mejora continua en materia de calidad y medioambiente en el desarrollo de nuestras actividades y servicios.
- Proteger y respetar el medioambiente, adoptando medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- Establecer anualmente objetivos de mejora de calidad y medioambiente, bajo el marco de referencia que establece esta Política.

Además, atendiendo a los desafíos globales del cambio climático, HomeServe incorpora los siguientes compromisos adicionales dentro sus sistemas de gestión:

- Reducir nuestro impacto ambiental, integrando prácticas de eficiencia energética, mediante el uso responsable de recursos y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Promover el desarrollo de productos/servicios sostenibles que minimicen el impacto ambiental, mejorando la sostenibilidad y la eficiencia energética en los hogares y ayudando a su descarbonización.
- Identificar y gestionar los riesgos asociados al cambio climático que puedan afectar la continuidad de nuestro negocio y la calidad de los servicios.

Esta Política está implantada, mantenida al día y comunicada a todas las partes interesadas y se revisa periódicamente para asegurar su adecuación de las desafíos actuales y futuros.

Sergio Zardoya
CFO



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%

