



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
MEDIOAMBIENTALES XFERA S.A.U

Nov.2020

EL VALOR DE LA SOSTENIBILIDAD
Somos una empresa comprometida con la sostenibilidad que busca, cada día, mejorar sus procesos para minimizar el impacto en el medioambiente y contribuir a la sostenibilidad del planeta con sus productos y servicios digitales.

El objetivo de este documento es compartir las buenas prácticas que desde el Grupo MASMOVIL a través de su marca Xfera S.A.U estamos realizando, así como recoger las recomendaciones de fácil aplicación para que todos los que formamos parte del Grupo podamos contribuir al valor de la **Sostenibilidad**.

El compromiso adquirido con la sostenibilidad por parte de la Compañía está impulsando nuevas iniciativas, enfoques y prácticas que implican cambios de impacto positivo en nuestras estrategias empresariales y en el entorno laboral.

La sostenibilidad es un valor que está en constante evolución y crecimiento, por lo que este manual será revisado periódicamente para incluir y actualizar la información aquí presente.

¿Qué significa la sostenibilidad para el Grupo MASMOVIL?

El Grupo MASMOVIL ha añadido un nuevo cuarto valor – Sostenibilidad – y ha redefinido su visión empresarial con un claro propósito de generar impacto positivo en la sociedad y en el entorno: *“Ser la compañía de telecomunicaciones con la mayor satisfacción del cliente en Europa e impacto positivo en las personas y en el planeta”*.



Para ello:

- **Priorizamos el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.**
- **Buscamos un impacto positivo en nuestros clientes, empleados, partners, accionistas y en la sociedad.**
- **Cuidamos de nuestro entorno y del medio ambiente.**

La sostenibilidad en la empresa significa crear negocio responsablemente con el firme compromiso de generar bienestar y protección tanto de las personas como del entorno en el que actuamos con servicios de conectividad de calidad que mejoren la vida tanto presente como futura.

A medida que crecemos económicamente, crece también nuestro compromiso por ser una Compañía que genera impacto social y medioambiental respetuoso y constructivo.

En la actualidad, somos más de 1000 empleados y contamos con más de 11M de clientes. Nuestra calidad de servicio está avalada por prestigiosos estudios y estamos construyendo alianzas sólidas con instituciones para el desarrollo de proyectos medioambientales. Internamente hemos constituido un departamento ESG (Environment, Sustainability & Governace) con nivel gerencial para la vigilancia de las buenas prácticas, desarrollo de proyectos y concienciación entre empleados y grupos de interés como proveedores y clientes.

Impacto medioambiental de nuestro negocio

Las compañías de telecomunicaciones como la nuestra tienen un papel importante en la descarbonización y la optimización de los recursos ya que **gracias a la digitalización** se reducen los desplazamientos, se optimizan los procesos industriales, se favorece la repoblación del entorno rural y se gestionan eficientemente las ciudades (Smart Cities).

La fibra y el 5G permiten reducir el consumo de energía a la vez que incrementan la capacidad y la velocidad y aceleran los cambios necesarios para frenar el cambio climático.

Creamos sinergias con instituciones y empresas para desarrollar proyectos con frecuencia 5G que tengan impacto positivo medioambiental



Por otra parte, ofrecemos productos y servicios que permiten a nuestros clientes reducir su impacto en el medio ambiente, añadiendo así valor sobre la conectividad, el Internet de las Cosas, el Cloud o el Big Data. Para lograrlo, trabajamos para ser el operador de telecomunicaciones más digital con el desarrollo de Apps y procedimientos que reducen el consumo de papel y los desplazamientos.

Realizamos acuerdos con Universidades para que a través de nuestras becas se investigue y se innove en los procesos de interacción digital con el cliente.

Pienso Luego Actúo: el proyecto de concienciación y divulgación precursor de la actividad socio medioambiental.

Un hito clave en la empresa fue la plataforma “Pienso Luego Actúo” que nació a finales de 2018 de la mano de la marca premium Yoigo y es un altavoz para las iniciativas de gente corriente que quieren cambiar el mundo a través de sus proyectos sociales. En esta plataforma Yoigo recoge dichas iniciativas sociales pero también permite, con una funcionalidad adicional, que el público interactúe con dicha causa social.

Esta funcionalidad fue el botón de “Doing”, que supuso un claro factor diferencial al permitir medir el impacto real de una marca comercial en proyectos sociales, al mismo tiempo que facilitar que el público pueda interactuar con la causa social, sea en forma de voluntariado, con ayudas económicas o con cualquier otra acción concreta según la naturaleza del proyecto.

Gracias a él también se pudo medir el impacto de dicha divulgación y su repercusión en el sentimiento de los clientes. Y se constató que la alianza (ODS 17) de una marca comercial con los agentes de cambio social daba resultados positivos tanto en el NPS (Net Promoter Score) de los clientes – que mide su grado de satisfacción con una marca concreta - como en el éxito de dichas iniciativas sociales.

Uno de muchos ejemplos sería el caso de Diana Sierra, diseñadora de ropa interior reutilizable para miles de niñas de África, que consiguió, gracias a la plataforma “Pienso Luego Actúo”, que las donaciones a su proyecto BeGirl aumentaran un 692%. Hasta el momento, la plataforma PLA ha promovido cerca de 2.000 proyectos sociales y ha recibido más de 65 millones de visualizaciones.



Entre las historias que sirven para la concienciación medioambiental de la plataforma encontramos 18 proyectos para impulsar el consumo responsable, el respeto y protección de la biodiversidad, cuidado de los océanos, reforestación, y repoblación del entorno rural.

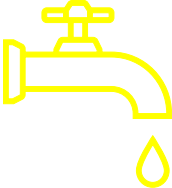

Principios medioambientales

El Grupo MASMOVIL se rige por los siguientes principios medioambientales.



1. **Cumplimiento de la ley** medioambiental vigente.
2. **Revisión continua** de nuestros procesos y prácticas e implementación de mejoras medioambientales detectadas y factibles, aunque las mismas no sean de obligado cumplimiento.
3. Incluir en la toma de decisiones el **criterio de la sostenibilidad y del medioambiente**.
4. Facilitar la **participación** de nuestros empleados y grupos de interés en la creación de iniciativas y buenas prácticas medioambientales.
5. **Utilización de los recursos** de forma responsable.
6. **Sensibilización del valor de la sostenibilidad** con comunicación y formación.
7. El impulso de las **alianzas** con instituciones y asociaciones para la contribución a la consecución de los Objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de Naciones Unidas.
8. **Establecer objetivos medioambientales** en las actividades y servicios que se puedan controlar e influir en aquellos que están dentro de nuestro alcance.

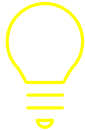
Guía de buenas prácticas

La participación del personal es indispensable para conseguir una mejora continua del comportamiento medioambiental. Todos los que formamos parte del Grupo somos esenciales para velar por los principios medioambientales que sostienen nuestro valor de la sostenibilidad. Para ello, además del cumplimiento de la normativa y la consecución de objetivos medioambientales de la empresa, el equipo puede **participar proponiendo ideas para mejoras medioambientales, alertar de cualquier tipo de incidencia medioambiental a través de nuestro canal esg@masmovil.com y aplicar las buenas prácticas medioambientales en nuestros puestos de trabajo.**

 <p>Uso responsable del AGUA</p>	 <p>Reducción del consumo de papel</p>
<p>No utilizar los inodoros como papeleras para disminuir el número de descargas de la cisterna y evitar el vertido de productos contaminantes.</p> <p>Uso responsable del agua caliente.</p> <p>Evitar dejar correr el agua innecesariamente.</p> <p>Avisar de fugas o incidencias.</p> <p>Riego de las plantas de cubierta con sistema de goteo.</p>	<p>Oficina cero papel:</p> <p>Piensa antes de imprimir si se puede trabajar digitalmente así evitaremos las impresiones innecesarias en papel.</p> <p>Se recomienda la limpieza, al final del día, de los puestos de trabajo para evitar acumulación de papel.</p> <p>Realizar la lectura previa antes de la impresión para evitar errores.</p> <p>Utilizar impresoras con certificado verde.</p>




El papel es uno de los recursos que más se utiliza en el entorno de la oficina, por ello los pequeños gestos que hagamos para disminuir su consumo tendrán gran impacto en el medioambiente. El origen del papel es la madera de los árboles que son talados para poder producirlo.

 Adquisición de equipos	 Adquisición de materiales
<p>Incentivar que los proveedores tengan una gestión ambiental correcta.</p> <p>Solicitar los productos y cantidades estrictamente necesarios.</p> <p>Adquirir equipos que tengan los efectos menos negativos para el medio y la salud de las personas (con bajo consumo de energía, reducido nivel de ruido, impresoras que no produzcan ozono, piezas reciclables y fácilmente desmontables).</p> <p>Valorar la adquisición de elementos reciclados.</p>	<p>Evitar la compra de materiales de un solo uso.</p> <p>Escoger materiales y diseños que permitan un uso duradero.</p> <p>Priorizar materiales y productos con certificaciones que garanticen la menor incidencia sobre el medio ambiente durante su ciclo de vida.</p> <p>Elegir materiales provenientes de recursos renovables, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo de agua y energía, y en lo posible, materiales y productos elaborados con elementos reciclados.</p>

 Energía
<p>Utilizar los equipos informáticos en modo bajo consumo.</p> <p>Desenchufar las fuentes de alimentación cuando no estén en funcionamiento.</p> <p>Aprovechar al máximo la luz natural.</p> <p>Los sistemas de climatización deben adaptarse a diversas situaciones, tanto climáticas como de ocupación. La calefacción no debería estar a más de 24°C y el aire acondicionado debería regularse a 21°C.</p> <p>Apagar los aparatos electrónicos totalmente y no dejarlos en stand-by (piloto rojo), puesto que se derrocha un 10% de energía.</p>

Generación de residuos:

Un aspecto ambiental muy importante generado como consecuencia del mantenimiento son los residuos. Una buena gestión ambiental de los residuos generados nace de la segregación de los mismos en origen, es decir de depositar cada residuo donde corresponda.

Tipos de residuos	
Asimilables a urbanos	
	Papel, plásticos de carpetas, separadores, botellas de agua y otros líquidos, vasos de un solo uso, etc. Metales de envases de refrescos, clips. Botellas de vidrio y botes. Briks. Cartón de embalajes. Restos orgánicos. Disquetes, CDs
Residuos No Peligrosos con Gestión Especifica	
	Toner y Cartuchos de tinta
Residuos Peligrosos	
	Tubos fluorescentes con mercurio, Pilas y baterías que contienen metales pesados. Gas R12 (clorofluorocarbono o CFC) perjudicial para la capa de ozono contenido en los aerosoles, en circuitos de refrigeración en equipos de aire acondicionado. Algunos productos de limpieza y sus envases. Ordenadores y demás elementos del equipo informático desechados. Terminales móviles con batería indivisible. Pegamentos y aceites.

El reciclaje correcto de los residuos conlleva un almacenaje según normativa. Su retirada y su gestión se realiza por organismos autorizados para cada tipo de residuo, los cuales son etiquetados con una numeración LER xxx xxx xxx .

El Grupo MASMOVIL asegura que los gestores de los residuos cuentan con las autorizaciones necesarias y monitoriza el volumen generado en nuestra actividad.



Mantenimiento

El mantenimiento de instalaciones es un aspecto fundamental no sólo para la protección del medio ambiente, también, para el cumplimiento de la legislación de aplicación.

Consumo de agua: Realizar inspecciones en la instalación de fontanería para detectar fugas y sobreconsumo por averías

Consumo de energía: Un mantenimiento preventivo de equipos evita derroche de energía. Una calefacción en mal estado, por ejemplo, consume entre el 30 y 50% más de energía.

Otros: Utilizar la cantidad justa de los productos. para disminuir el consumo de materias primas y la cantidad de residuos.

Los cambios de aceite de equipos, el trasvase de productos líquidos peligrosos se realizará siempre sobre suelo impermeable y con las suficientes medidas de contención para evitar la contaminación del suelo.

Revisión regular de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración para minimizar las emisiones a la atmósfera de los gases refrigerantes, cuya liberación a la atmósfera destruye la capa de ozono.



Limpieza de las instalaciones

Asegurarse de que la cantidad de agua empleada en la limpieza es la adecuada.

Mantener un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación. Las bombillas y lámparas limpias permiten un ahorro de un 10% en electricidad.

Se debe evitar verter productos de limpieza a la red de saneamiento.

Utilizar en la medida de lo posible, productos de limpieza no agresivos para la atmósfera y conocer las condiciones de peligrosidad a través de las fichas de seguridad de los productos peligrosos.

Utilizar la correcta dosificación de productos de limpieza, nunca excederse puesto que puede ser perjudicial para el medio ambiente.

Se debe tratar de evitar el uso de productos desatascadores químicos pues tienen efectos ambientales negativos al agua. Siempre que sea suficiente, se utilizarán desatascadores manuales.

Evitar el uso de ambientadores en general.

Elegir productos inocuos con el medio ambiente, disponibles en el mercado.



Buenas prácticas en la conducción

Conducción responsable

Circular con la marcha más larga posible

Mantener una velocidad uniforme. Se deben evitar frenazos y paradas innecesarias.

Un correcto mantenimiento preventivo del vehículo evita la generación excesiva de emisiones atmosféricas y ruido.

No se debe calentar el motor estando parado, es conveniente hacerlo circulando y sin forzarlo en los primeros kilómetros. Si se fuerza en frío, se originarán consumos excesivos de combustible, averías y desgastes prematuros.

Llevar el vehículo a reparar a talleres que aseguren una correcta gestión de los aspectos ambientales generados (especialmente los residuos peligrosos) como consecuencia del mantenimiento de los vehículos.

Planificación de las rutas

Estudiar cuidadosamente los horarios, la capacidad de los vehículos, las distancias, las frecuencias de entrega o de visitas, etc...

Elegir recorridos por las zonas menos congestionadas para evitar el aumento del consumo de combustible y la contaminación atmosférica del entorno.

Procurar que el personal no haga viajes innecesarios, fomentando el uso de teléfono, y video conferencias.



Actuación ante emergencias

En caso de detectar cualquier emergencia (incendio, vertido de producto peligroso, inundación,...) comunicar de inmediato al personal de seguridad.

El Sistema de Protección Contra Incendios debe someterse a un mantenimiento preventivo periódico, según lo establecido en la legislación vigente.

Detección y alarma de incendios	Comprobación del funcionamiento Sustitución de pilotos, fusibles, defectuosos Mantenimiento de acumuladores
Extintores	Mantener la presión adecuada del manómetro. Inspección ocular del estado de las partes mecánicas (boquilla, válvula, manguera,...). Comprobación de buena accesibilidad y señalización. Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de boquilla caso de ser de varias posiciones.
BIES	Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas de armario.
Alumbrado de emergencia	Revisión ocular externa.
Señalización	Revisión general.

Pictogramas de peligrosidad.

				
<p>Irritación cutánea y ocular: efectos nocivos para la salud. Daña la capa de ozono.</p>	<p>Explosivo: sensible al fuego, el calor, la vibración o la fricción.</p>	<p>Provoca o agrava un incendio: aumenta el peligro de incendio.</p>	<p>El recipiente puede explotar si se calienta: líquido muy frío que puede provocar quemaduras.</p>	<p>Inflamable: incendios peligrosos si se expone a chispas, llamas o calor.</p>
				
<p>Tóxico para los organismos acuáticos: efectos nocivos a largo plazo para el ecosistema.</p>	<p>Puede provocar efectos muy graves sobre la salud a largo plazo.</p>	<p>Provoca quemaduras en la piel y los ojos: destrucción de metales.</p>	<p>Potencialmente mortal, incluso en pequeñas cantidades y con exposición breve.</p>	

Importante: Consultar las etiquetas de los envases. Todo envase vacío que contenga pictograma peligroso se convierte en un residuo peligroso.