



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

*Toda la información recogida en el presente documento tiene carácter confidencial,
comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros.*

*El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o
por terceras personas cualquiera que sea el medio o fin a que se destine, sin obtener
previamente un permiso escrito de XFERA MÓVILES.*

REVISADO	APROBADO
Fecha: 20 de octubre de 2020	Fecha: 16-11-2020
Responsable del Sistema de Gestión	Director General

RELACIÓN DE REVISIONES

Nº REV.	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN
0	20 de febrero de 2020	Revisión inicial

ÍNDICE

RELACIÓN DE REVISIONES		2
	ÍNDICE 3	
OBJETO Y ALCANCE		4
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		6
LIDERAZGO		8
PLANIFICACIÓN		11
	APOYO14	
CONTROL OPERACIONAL		19
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		20
MEJORA		22

OBJETO Y ALCANCE

El presente Manual de Gestión tiene por objeto definir el **Sistema de Gestión Ambiental (en adelante Sistema de Gestión)** desarrollado e implantado en XFERA MÓVILES, situado en Avenida de Bruselas 38 (Madrid), de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, y concretar el compromiso de las Políticas y Objetivos Ambientales, la definición de la estructura organizativa en relación con la gestión ambiental y la asignación de los recursos necesarios para la implantación y el mantenimiento de dicho Sistema, así como su utilización como herramienta para lograr la mejora continua.

El Sistema de Gestión definido en este Manual permite a la organización:

- Identificar los procesos que generan aspectos ambientales.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren la eficacia del Sistema de Gestión.
- Obtener y analizar la información sobre los resultados en este ámbito.
- La implantación de las acciones ambientales que permitan asegurar los resultados y mejorar permanentemente los procesos y el sistema implantado.

El Alcance del Sistema es el siguiente:

El sistema de gestión objeto de la certificación es de aplicación a XFERA MÓVILES situado en Avenida de Bruselas 38 (Madrid) y en concreto para las actividades de:

Prestación de servicios de telecomunicaciones en fijo y móvil para clientes residenciales, empresas y operadores.

Exclusiones de Requisitos de Norma

No se consideran ya que todos los puntos de las Normas son aplicables.

REFERENCIAS NORMATIVAS

En la definición de este Sistema de Gestión se han utilizado las siguientes normas para consulta:

UNE-EN-ISO-14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto

XFERA MÓVILES ha identificado y revisado las cuestiones internas y externas que son relevantes para su propósito y dirección estratégica y que tienen capacidad de impactar en los resultados esperados del Sistema de Gestión y para mejorar su desempeño ambiental. Posteriormente, el resultado derivado servirá para planificar acciones dirigidas a riesgos y oportunidades.

La sistemática se encuentra definida en el Procedimiento de Análisis de Contexto y Gestión del Riesgo.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas

XFERA MÓVILES ha identificado y revisado las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas que son relevantes para el Sistema de Gestión de la Organización.

Estos grupos de interés son grupos que tienen la capacidad de impactar en la capacidad de la Organización para suministrar de manera continua productos y servicios que cumplen con los requisitos medioambientales, legales y reglamentarios aplicables.

Para ello, se han identificado como Partes Interesadas

- Accionistas
- Consejero Delegado
- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Subcontratas
- Autoridades locales

La sistemática se encuentra definida en el Procedimiento de Análisis de Contexto y Gestión del Riesgo.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión

Definido en el capítulo 1 del presente Manual

4.4. Sistema de Gestión Ambiental y Energético

XFERA MÓVILES ha establecido un Sistema de Gestión conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001:20015 "Sistemas de Gestión Ambiental".

El Sistema de Gestión de XFERA MÓVILES, ha sido implantado para conseguir la mejora continua del comportamiento en materia ambiental.

Para la consecución de este objetivo general, XFERA MÓVILES evalúa periódicamente su Sistema de Gestión (ver punto 9.3 del presente manual), con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora.

El Sistema de Gestión desarrollado e implantado tiene como pilares fundamentales:

- La política Ambiental, que ha sido definida teniendo en cuenta la realidad de la organización.
- La identificación, evaluación y control de los aspectos ambientales derivados de las actividades desarrolladas por XFERA MÓVILES.
- La identificación y actualización de los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos aplicables a las actividades de XFERA MÓVILES, así como la evaluación de su cumplimiento
- El establecimiento y revisión de objetivos y metas.
- La estructura y programas establecidos coherentemente para llevar a cabo la política y alcanzar los objetivos y metas.
- La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección; todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política de gestión y que el Sistema de Gestión es el apropiado.

LIDERAZGO

XFERA MÓVILES debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan en toda la organización.

5.1. Liderazgo y Compromiso

La alta dirección demostrará liderazgo y compromiso con respecto a la mejora continua del desempeño ambiental y a la eficacia del Sistema de Gestión:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión.
- Estableciendo la Política Ambiental y los Objetivos y Metas Ambientales compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la empresa.
- Integrando los requisitos del Sistema de Gestión en los procesos de la empresa.
- Promoviendo el pensamiento basado en riesgos e implementando planes de acción.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para el Sistema de Gestión así como su formación.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión.
- Comprobando que el Sistema de Gestión logra los resultados previstos.
- Promoviendo la mejora continua y eficacia del Sistema de Gestión comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal que forma parte de la Empresa.
- Realizando las revisiones del Sistema de Gestión conforme a lo establecido.
- Asegurando que los Indicadores representan adecuadamente el desempeño ambiental.
- Estableciendo e implementando procesos que identifiquen y traten los cambios que afectan al Sistema de Gestión y su desempeño.

5.2. Política Ambiental

Descrita en el **ANEXO I** del presente Manual.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La máxima responsabilidad de la Gestión de Ambiental recae en el **Director General** quién define la estrategia y supervisa que son respetados los requisitos del Sistema de Gestión.

La estructura de XFERA MÓVILES en materia ambiental y energética se indica en el **Organigrama (ANEXO II)** en el que se atribuyen las responsabilidades a cada cargo y se conocen la autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo desarrollado.

A continuación se recogen las principales responsabilidades de las funciones implicadas en el Sistema de Gestión:

Dirección General

La Dirección General es el máximo responsable del cumplimiento de la Política de Ambiental así como de la revisión y mejora del Sistema.

En concreto:

- Define la Política Ambiental.
- Participa y aprueba la revisión del sistema para asegurar su adecuación y eficacia.
- Aprueba los Objetivos Ambientales así como el Plan Anual de Auditorías.
- Aprueba el Plan Anual de Formación
- Asigna los recursos y personal suficientes para la implantación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema.
- Aprueba los Procedimientos y el Manual de Gestión Ambiental.
- Identifica el alcance de aplicación al Sistema de Gestión.
- Designa un representante de la Dirección y aprueba la creación de un Comité de Gestión Ambiental.

Representante de la Dirección

El Consejero Delegado ha designado específicamente para la implantación, mantenimiento y gestión del Sistema de Gestión, **al Director General de Relaciones con Inversores ESG** como **Responsable de la Gestión Ambiental** con competencias y responsabilidades que permiten una gestión más directa y eficaz del Sistema de Gestión en XFERA MÓVILES y cuya función principal es la de asegurar que dicho Sistema es conforme con los requisitos de la Norma de Gestión objeto del presente Manual, así como de informar a la Dirección General sobre el desempeño ambiental y su mejora.

En concreto:

- Asegura que los requisitos del Sistema de Gestión están establecidos, implantados y mantenidos al día.
- Informa a intervalos planificados del desempeño del Sistema de Gestión a la Dirección para su revisión y mejora continua.
- Inicia, recomienda o aporta soluciones a través de los canales establecidos.
- Desarrolla e implementa la Política Ambiental y los Objetivos en todos los niveles de la organización.
- Identifica y registra cualquier incidente o accidente medioambiental ocurrido durante la realización de las actividades en la Empresa.

- Inicia acciones para prevenir las desviaciones de la Política de Gestión Ambiental así como de los objetivos y metas definidos.
- Lleva a cabo los Informes de Revisión por la Dirección para su presentación a la Dirección General.
- Lleva a cabo el Plan de Formación así como acciones de formación y sensibilización en materia ambiental.
- Elabora y revisa los Procedimientos y el Manual de Gestión Ambiental.
- Lleva a cabo el control de la información documentada.
- Controla y analiza el cumplimiento de la legislación vigente en materia ambiental.
- Define los Objetivos Ambientales así como el Plan Anual de Auditorías.
- Ante nuevos proyectos y modificaciones, participa en la evaluación de las propuestas desde el punto de vista ambiental.
- Realiza la identificación y evaluación de los aspectos ambientales normales y potenciales de aplicación.
- Lleva a cabo la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades ambientales así como la gestión de los planes de acción derivados de los mismos.
- Realiza el seguimiento de los consumos de electricidad, agua y gas, así como establecer medidas de ahorro de los mismos.
- Coordina las auditorías internas del Sistema de Gestión.
- Llevar a cabo el control y cierre de las no conformidades y acciones correctivas y de mejora.
- Mantener actualizados la clasificación, segregación y gestión de los residuos generados y cumplimentar los documentos administrativos necesarios para la correcta gestión de los mismos.
- Distribuir la documentación del Sistema de Gestión al personal afectado.

Resto del Personal:

Cada empleado es directamente responsable de todos y cada uno de los trabajos que efectúa y de su control en materia ambiental, operando de acuerdo a los procedimientos y documentación técnica aplicable y comunicando al Responsable de la Gestión Ambiental de cualquier incidencia detectada asociada al medioambiente.

Comité de Gestión Ambiental

Estará compuesto por el Responsable de la Gestión Ambiental (o un representante delegado por el Responsable), un responsable de Servicios Generales, un responsable de Infraestructuras y con las responsabilidades definidas anteriormente.

PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.1.1. Generalidades

La dirección de XFERA MÓVILES, al planificar el Sistema de Gestión asegura que:

- Se realiza la planificación del Sistema de Gestión teniendo en cuenta los requisitos establecidos en los apartados 4.1. y 4.2. del presente Manual así como el alcance del mismo.
- Se determinan y planifican los riesgos y oportunidades en relación con sus aspectos ambientales, los requisitos legales y otros requisitos, y otras cuestiones que es necesario abordar con el fin de:
 - Asegurar que el Sistema de Gestión pueda lograr sus resultados previstos, incluyendo la mejora del desempeño ambiental.
 - Prevenir o reducir efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización.
 - Alcanzar la mejora continua y el desempeño ambiental.

6.1.2. Aspectos Ambientales

El Responsable de la Gestión Ambiental lleva a cabo la identificación, evaluación y registro de los aspectos ambientales originados como consecuencia de las actividades y procesos desarrollados, definiendo la sistemática en el Procedimiento de Planificación Ambiental.

Para ello:

- Identifica los aspectos ambientales asociados a las actividades, procesos y productos que son susceptibles de poseer una repercusión medioambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades y productos nuevos o modificados.
- Identifica los aspectos ambientales que puede controlar y aquellos sobre los que puede influir dentro del alcance del Sistema de Gestión definido.
- Establece unos criterios que permitan acceder a una evaluación de los aspectos identificados.
- Registra la identificación y evaluación de aspectos realizada de acuerdo a dichos criterios.
- Mantiene actualizada toda la información al respecto.
- Tiene en cuenta los aspectos considerados significativos en la implementación y mantenimiento del sistema y a la hora de establecer objetivos y metas ambientales.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

El Responsable de la Gestión Ambiental es el responsable del conocimiento, la comunicación, el cumplimiento y la actualización de las disposiciones legales, requisitos legales aplicables y otros requisitos en materia de Gestión Ambiental, definiendo la sistemática en el Procedimiento de Planificación Ambiental.

6.1.4. Planificación de acciones

XFERA MÓVILES establece la planificación del Sistema de Gestión mediante una serie de planes parciales coherentes con los demás requisitos del Sistema. Entre dichos planes podemos destacar los siguientes:

- La ejecución de planes de acción para abordar:
 - aspectos ambientales significativos
 - requisitos legales y otros requisitos
 - riesgos y oportunidades identificados
- Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas

Asimismo, cuando se planifiquen los planes mencionados, se tendrán en cuenta las opciones tecnológicas y los requisitos financieros operacionales y de negocio de los mismos.

6.2. Objetivos, Metas y planificación para abordarlos

6.2.1. Objetivos ambientales

El Responsable de la Gestión Ambiental establece y documenta los objetivos y metas ambientales en las funciones y niveles dentro de la organización.

Para determinar dichos objetivos se tienen en cuenta los requisitos legales, los aspectos ambientales y las oportunidades para mejorar el desempeño ambiental así como la opinión de las partes interesadas.

Los objetivos y metas son coherentes con la política ambiental suscrita y se evalúa su cumplimiento en la Revisión del Sistema por la Dirección.

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales

La Dirección General es consciente que el establecimiento de un programa para la consecución de los objetivos marcados es un elemento clave para la implantación adecuada de un Sistema de Gestión. Por ello, se deberá incluir:

- La asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas planteados en las funciones y niveles de la organización.
- Los medios y plazos para lograrlos.

La evaluación periódica de los resultados se llevará a cabo en los Comités de Gestión Ambiental.

6.3. Indicadores de desempeño

El Responsable de la Gestión Ambiental establece y documenta indicadores de desempeño ambientales en las funciones y niveles dentro de la organización. Dichos indicadores servirán para medir y hacer el seguimiento del desempeño ambiental (relacionado con los aspectos ambientales) de la organización. La sistemática se encuentra definida en el Procedimiento de Planificación Ambiental.

La evaluación periódica de los resultados se llevará a cabo en los Comités de Gestión Ambiental.

APOYO**7.1. Recursos**

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión.

7.2. Competencia

El Sistema de Gestión, mediante el Procedimiento de Competencia y Formación establece la sistemática para identificar la competencia de puestos, los conocimientos, la experiencia y las habilidades requeridas por las personas con responsabilidad en dicho Sistema.

Este procedimiento garantiza que:

- Las personas cuyo trabajo pueda causar impactos ambientales significativos identificados, son competentes para realizar las tareas que se les asignan.
- Las necesidades de formación asociadas al Sistema de Gestión se identifican, se elabora un Plan de Formación acorde, y se evalúa la eficacia de los resultados de la formación recibida.

En el caso de personal subcontratado, la organización se asegura de que posee la competencia adecuada a través de los justificantes de formación en materia ambiental que pudieran ser necesarios para su actividad.

7.3. Toma de Conciencia

El Responsable de la Gestión Ambiental, a través de acciones de divulgación, reuniones, presentaciones y campañas de concienciación hace consciente a sus empleados y partes interesadas de:

- La importancia de la conformidad con la política ambiental y de los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión.
- Los aspectos ambientales, los impactos relacionados con su trabajo y los beneficios de desempeño ambiental mejorado.
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión, incluyendo el logro de los objetivos y de las metas ambientales planificadas.
- Las implicaciones de no ser conformes con los requisitos del Sistema de Gestión.

7.4. Comunicación**7.4.1. Comunicación interna**

Los principales temas relacionados con la gestión del sistema comunicados a los diversos niveles y funciones de la organización son:

- Las Políticas de Gestión, los objetivos y los planes de acción.
- El desempeño ambiental conseguido periódicamente.
- Las funciones y responsabilidades en los niveles pertinentes.
- Los procedimientos e instrucciones así como cualquier cambio en el sistema.
- Las buenas prácticas en materia ambiental.
- Las campañas de sensibilización en materia ambiental.

El Responsable de la Gestión Ambiental llevará a cabo, según corresponda, la comunicación periódica de lo anteriormente citado a todas las partes interesadas internas (empleados, proveedores, subcontratas, propietarios y dirección general) de XFERA MÓVILES a través de los siguientes canales: MASletter, MASsession, pantallas de comunicación interna, MAS4U.

La comunicación interna se establece a nivel ascendente y descendente entre todos los niveles de la organización, sin más restricción que la comunicación se realice por los canales jerárquicos definidos estableciendo las siguientes reglas generales:

- Efectuarla por la línea jerárquica.
- Cuando por ausencia no se pueda atender la línea jerárquica y la comunicación se realice a otros niveles se comunicará la información con posterioridad y en el plazo más breve posible al nivel que se haya saltado.
- En situaciones de emergencia, seguir los planes establecidos y comunicar cualquier incidencia al Responsable de la Gestión Ambiental.

Para que la comunicación interna sea más eficaz, se puede apoyar en:

- Instrucciones, cuando sean necesarias, que están firmadas por el responsable correspondiente y colocadas próximas al puesto de trabajo que afectan, de forma bien visible.
- Las Políticas del Sistema de Gestión están visibles a todo el personal.
- Carteles de concienciación que tienen la finalidad de que todo el personal de la empresa se familiarice con el Sistema de Gestión.

Asimismo, todo el personal de XFERA MÓVILES podrá transmitir sus comentarios o mejoras relacionadas con el Sistema de Gestión a través del correo electrónico: esg@masmovil.com a disposición de todo el personal. Dichos comentarios o mejoras serán evaluadas por el Responsable de RRHH y gestionados en caso de considerarse oportuno.

7.4.2. Comunicación externa

XFERA MÓVILES, con el fin de hacer público su compromiso ambiental con las partes interesadas externas (clientes y autoridades locales), pone a su disposición la Política de Gestión Ambiental, el alcance y el desempeño ambiental conseguido periódicamente. En lo que refiere a los aspectos ambientales, serán objeto de conocimiento por las partes interesadas siempre que la Dirección determine la idoneidad de implicación externa.

La comunicación periódica de lo anteriormente citado se llevará a cabo a través de los siguientes canales:

- Redes Sociales
- Disposición en página web
- Difusión a Medios de Comunicación
- Blog Corporativo

Asimismo, todos los clientes de XFERA MÓVILES, podrán transmitir sus comentarios o mejoras relacionadas con el Sistema de Gestión a través de las redes sociales y atención al cliente. Dichos comentarios o mejoras serán evaluadas por el Equipo de Atención al Cliente y gestionados en caso de considerarse oportuno. En cualquier caso, todas las comunicaciones externas serán gestionadas por el Responsable del Sistema de Gestión.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El Responsable de la Gestión Ambiental establece, documenta y mantiene al día el Sistema de Gestión para asegurar la eficacia del mismo y la mejora de su desempeño.

7.5.2. Creación y Actualización

Este Sistema de Gestión tiene como soporte la siguiente documentación:

Manual de Gestión Ambiental

Es el documento que define el alcance del Sistema de Gestión, describe e incluye la Política Ambiental en todos los ámbitos de su estructura y ha sido elaborado según los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 14001: 2015. Este documento asegura el control de las actividades que influyen en la coordinación de las funciones en materia ambiental del personal dentro de XFERA MÓVILES.

En el Manual se refleja la organización y las disposiciones de la organización para la gestión ambiental. Dicho Manual, así como sus sucesivas revisiones, pretenden adecuar continuamente la gestión ambiental de los procesos y actividades llevados a cabo en XFERA MÓVILES a las necesidades de cada momento. Es elaborado y revisado por Responsable de la Gestión Ambiental y aprobado por la Dirección General.

Procedimientos Generales y Específicos

Los procedimientos de la gestión medioambiental son otro de los documentos soporte del Sistema de Gestión y son coherentes con los requisitos de la Norma base del mismo. Son documentos de uso interno elaborados y revisados por Responsable de la Gestión Ambiental y aprobados por la Dirección General.

En ellos se reflejan los procesos y la forma de actuar en la gestión ambiental de XFERA MÓVILES e implican, por tanto, los procesos generales de: formación y competencia, auditorías internas, control de la documentación, revisión por la dirección, no conformidades y acciones correctivas y análisis del contexto y gestión del riesgo, y los procesos específicos de: planificación, control operacional y seguimiento y medición ambiental.

Registros

Todos los registros del Sistema de Gestión (tanto internos como externos y en soporte papel como en soporte digital) se mantienen legibles e identificables para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y su funcionamiento eficaz.

7.5.3. Control de la información documentada

El control de la información documentada será responsabilidad del Responsable de Gestión Ambiental.

Aprobación y distribución de los documentos

El Sistema de Gestión, mediante el Procedimiento de Control Documental, establece la sistemática para identificar y controlar todos los documentos generados de tal manera que en todo momento se disponga de la última revisión de los mismos con el objeto de evitar el uso de no válidos u obsoletos.

El control de la documentación definido asegura que:

- Las revisiones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles para todo el personal que lleva a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.
- Se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema y se controla su distribución.
- Se retira, en el menor plazo posible, la documentación obsoleta y se identifica adecuadamente para archivarlos con fines legales o documentación histórica.
- Los documentos de origen externo, que la empresa determina que sean necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión, son identificados y su distribución está controlada.

Cambios o modificación de los documentos

El Sistema de Gestión, mediante el Procedimiento de Control Documental, establece la sistemática a seguir en el caso de modificaciones de los documentos. El Responsable de la

Gestión Ambiental tiene la autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones. Se deberá dejar constancia de la naturaleza del cambio en el documento modificado.

Control de los registros

Mediante el Procedimiento de Control Documental, se establece la sistemática para identificar, acceder, archivar y mantener al día todos los registros relativos al Sistema de Gestión. Estos registros pueden tener carácter interno o externo.

Los registros del Sistema de Gestión se archivan y conservan de forma que puedan localizarse fácilmente. Se mantienen copias de seguridad de todos los registros en soporte informático. Las instalaciones empleadas para su archivo y las condiciones ambientales son tales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y evitan su pérdida.

CONTROL OPERACIONAL**8.1. Planificación y Control Operacional**

El Sistema de Gestión, mediante los Procedimientos de Control Operacional y Seguimiento y Medición Ambiental, se asegura que las actividades y operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos se realizan en condiciones conformes a la política, los objetivos y las metas planteadas por la Dirección.

El Responsable de la Gestión Ambiental es el encargado de asegurar que las actividades desarrolladas en XFERA MÓVILES se realizan en condiciones controladas respecto a la gestión ambiental y de establecer los controles de los procesos pertinentes de acuerdo a los criterios de control operacional ambientales comunicados al personal de aplicación y definidos en los Procedimientos de Control Operacional y Seguimiento y Medición Ambiental.

Asimismo, en dicho procedimiento se establecen los criterios ambientales exigibles a los **proveedores de servicios** contratados externamente así como su control.

En relación a las **adquisiciones**, tanto ambientales como energéticas, XFERA MÓVILES cuenta con una Política de Compras Sostenible en la que se definen las especificaciones ambientales para la compra de materiales y productos y la adquisición de equipos eficientes (luminarias, equipos electrónicos, equipos de oficina etc..) y de energía. Para verificar su cumplimiento, en la medida de lo posible, las especificaciones establecidas se incluirán en los **contratos** realizados con los proveedores y se llevará a cabo una evaluación periódica de su cumplimiento mediante las inspecciones ambientales.

Como punto de partida para asegurar el desempeño ambiental de la organización, el Responsable de la Gestión Ambiental se encarga de **identificar las etapas del Ciclo de Vida** de todas las actividades de la organización incluyendo: la adquisición de productos y servicios, las actividades de gestión realizadas y la disposición final. Las etapas del ciclo de vida serán registradas en el **ANEXO III**.

8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

Mediante el Procedimiento de Control Operacional y Seguimiento y Medición Ambiental, se especifica el modo de identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados a estas situaciones. Asimismo, mediante el citado procedimiento se establece la metodología a seguir para la revisión periódica de las respuestas definidas ante situaciones de emergencia.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1. Generalidades

XFERA MÓVILES evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión implantado con el seguimiento y análisis del control operacional establecido, la auditoría interna y la revisión realizada por la dirección anualmente.

En el Procedimiento de Control Operacional y Seguimiento y Medición Ambiental establecido, se establecen los criterios para el seguimiento, medición y análisis del desempeño ambiental mediante la identificación de los parámetros que lo requieren, la sistemática a emplear y la periodicidad para su medición y evaluación.

El análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición ambiental, se llevará a cabo en las reuniones trimestrales del **Comité de Gestión Ambiental** para evaluar (cuando proceda) los resultados derivados del control y seguimiento asociados al Sistema de Gestión.

9.1.2. Evaluación de la conformidad con los requisitos legales y otros requisitos

El Responsable de la Gestión Ambiental realiza la identificación y evaluación periódica del cumplimiento de la legislación en materia ambiental aplicable y otros requisitos suscritos, según la sistemática descrita en el Procedimiento de Planificación Ambiental.

Asimismo, se lleva a cabo un seguimiento del cumplimiento legal en las reuniones del Comité de Gestión Ambiental y en la Revisión del Sistema por la Dirección.

9.2. Auditoría Interna

9.2.1. Generalidades

Mediante el Procedimiento de Auditorías Internas, se establece un plan de auditorías anual y se realiza auditorías documentadas y preestablecidas a intervalos periódicos con objeto de determinar si el Sistema de Gestión:

- Cumple con las disposiciones planificadas para la gestión ambiental incluidos los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001: 2015
- Ha sido adecuadamente implantado y mantenido.
- Proporciona información a la Dirección sobre los resultados de estas y la mejora continua del sistema.

9.2.2. Programa de auditoría interna

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades, de su importancia y criticidad así como de los resultados de auditorías previas si las hubiera.

Los criterios y alcance de las mismas así como los requisitos que deben cumplir los auditores de modo que se asegure la objetividad e imparcialidad del proceso, quedan definidos en el citado procedimiento.

9.3. Revisión por la Dirección

El Responsable de la Gestión Ambiental revisa anualmente el Sistema de Gestión, la Política y los Objetivos y Metas siguiendo el Procedimiento de Revisión por la Dirección de modo que se asegure su adecuación y su eficacia continuadas para cumplir con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001: 2015.

La Revisión del Sistema por la Dirección incluirá:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- Las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.
- Las comunicaciones de las partes interesadas de la organización incluidas las quejas.
- Información sobre el desempeño ambiental de la organización asociado a las no conformidades y acciones correctivas y los resultados de seguimiento y medición.
- El grado de cumplimiento de los objetivos ambientales y los planes de acción.
- Adecuación de los recursos y las políticas de gestión.
- El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección.
- Los cambios en:
 - las circunstancias externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión.
 - las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
 - los aspectos ambientales significativos.
 - los riesgos y oportunidades.
- Las recomendaciones para la mejora continua.

MEJORA**10.1. Generalidades**

La organización determina las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para lograr cumplir con los resultados previstos en su Sistema de Gestión.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Mediante el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas, se describe la sistemática de identificación, documentación, evaluación, segregación y tratamiento de los casos de no conformidad que impliquen una desviación de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión. También se encuentran definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene la autoridad para decidir su tratamiento.

Asimismo, en dicho procedimiento, se encuentra establecida la sistemática para definir e implantar acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades reales o potenciales con la finalidad de que no vuelva a ocurrir. Cualquier acción correctiva será proporcional a la magnitud de los problemas detectados.

10.3. Mejora Continua

La retroalimentación de todos los procesos integrados dentro del Sistema de Gestión proporciona los datos necesarios a la Dirección para procurar la mejora continua.