



Dossier de Gestión Integral

Compromiso y guía de buenas prácticas · Calidad y Medio Ambiente

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

Gestión de Calidad · Gestión Ambiental

Rev. 02_30/06 · 2026

¿Qué encontrarás en este dossier?

Comunicación interna dentro del marco del Sistema de Gestión Integral, según UNE-EN ISO 9001:2015 (Calidad) y UNE-EN ISO 14001:2015 (Medio Ambiente).



El Sistema de Gestión Integral

Qué es, beneficios y enfoque a procesos (PHVA).



Alcance y contexto

Actividades certificadas, DAFO y partes interesadas.



Objetivos estratégicos

Metas de calidad y ambientales 2026.



Aspectos y residuos

Aspectos ambientales significativos y segregación.



Buenas prácticas ambientales

Agua, energía, materiales, residuos y conducción.



Emergencias y responsabilidades

Fichas de actuación y quién hace qué.

Una decisión estratégica: el ciclo de mejora continua

Adoptar un sistema de gestión de calidad y ambiental es una decisión estratégica que mejora el desempeño global de la organización. Ambas normas se basan en el enfoque a procesos, el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos.



Pensamiento basado en riesgos

La organización determina el contexto (DAFO), identifica riesgos y oportunidades y planifica acciones para asegurar resultados, potenciar los efectos deseables y prevenir o reducir los no deseados.

Beneficios de la gestión de la calidad

Demuestra la capacidad de la organización para proporcionar de forma coherente servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



Ante el mercado

- Mejora la imagen de los servicios ofrecidos.
- Afianza la posición y gana cuota de mercado.
- Facilita el acceso a mercados exteriores.



Ante los clientes

- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Evita auditorías múltiples y ahorra costes.
- Permite acuerdos de calidad concertada.



En la gestión

- Pone de manifiesto los puntos de mejora.
- Impulsa un proceso de mejora continua.
- Motiva al personal y optimiza los recursos.

Beneficios de la gestión ambiental

Sistematiza los aspectos ambientales de la actividad, promueve la protección del entorno y la prevención de la contaminación, en equilibrio con los aspectos socioeconómicos.



Compromiso ambiental

Evidencia el compromiso público con el medio ambiente y posiciona a la empresa como socialmente responsable.



Mercado y clientes

Favorece el acceso a nuevos mercados y concursos y refuerza la confianza de clientes concienciados.



Ventajas económicas

Reduce costes de gestión de residuos y primas de seguros, y mejora el acceso a subvenciones y financiación.



Recursos y riesgos

Optimiza la gestión de recursos y residuos y reduce impactos y riesgos ligados a situaciones accidentales.

Claves comunes a ISO 9001 e ISO 14001



Contexto de la organización

Determinar cuestiones internas y externas (DAFO) pertinentes para el propósito y la dirección estratégica.



Liderazgo

La Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el sistema y con el enfoque al cliente.



Riesgos y oportunidades

Considerar riesgos y oportunidades para asegurar resultados y lograr la mejora.



Perspectiva de ciclo de vida

Controlar los requisitos ambientales en diseño, compras y subcontrataciones.



Información documentada

Mantener la información que la organización determina como necesaria para su eficacia.



Enfoque a procesos

Gestionar los procesos y sus interacciones bajo el ciclo PHVA.

Cuestiones internas y externas: análisis DAFO

Combinación de cuestiones internas y externas que influyen en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

D Debilidades

Cuestiones a evaluar por la Dirección en la revisión del sistema.

A Amenazas

Cuestiones a evaluar por la Dirección en la revisión del sistema.



Partes interesadas

Internas: personal y Dirección.
Externas: clientes, proveedores, Administración y sociedad.

F Fortalezas

Cuestiones a evaluar por la Dirección en la revisión del sistema.

O Oportunidades

Cuestiones a evaluar por la Dirección en la revisión del sistema.



Herramientas del contexto

Mapa de procesos · Mapa de riesgos · Alcance del SGI ·
Análisis CAME · Mejora continua.

Actividades certificadas

Ámbito de la gestión de Calidad y Medio Ambiente según ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.



Transporte y gestión

Transportista y gestor de residuos no peligrosos.



Destrucción certificada

De cualquier tipo de material: textil, archivos y documentación, material defectuoso u obsoleto.



Palets

Comercialización de palets nuevos y/o recuperados.

Objetivos estratégicos

El sistema despliega objetivos medibles, alineados con la política y revisados por la Dirección. Metas e indicadores concretos según el Programa de Objetivos anual.



OBJETIVO OPERATIVO

Aumentar la facturación mejorando la rapidez de recogida de residuos con nuevo Sistema de sensors de llenado en los contenedores de cliente

- Indicador: evolución de la facturación (€).
- Seguimiento periódico frente a meta anual.



OBJETIVO AMBIENTAL

Reducir el impacto optimizando el consumo de gasoil

- Indicador: litros de gasoil / km o / servicio.
- Ligado a conducción eficiente y mantenimiento.



Los valores de meta e indicadores concretos se recogen en el Programa de Objetivos anual y se verifican en la revisión por la Dirección.

Mapa de procesos



Requisitos del cliente y partes interesadas

Satisfacción del cliente y desempeño ambiental



Qué controlamos y por qué

Un aspecto ambiental es un elemento de nuestras actividades que puede interactuar con el medio ambiente. A los aspectos significativos se les asignan indicadores para su seguimiento y control operacional.



Consumo de recursos naturales

Electricidad · Papel · Gasoil



Residuos no peligrosos

Papel · Tóner



Residuos peligrosos

RAEE · Pilas · Fluorescentes

Control operacional: Buenas Prácticas Ambientales de Euroreciclajes · Gestión de residuos con gestores autorizados.

Principales aspectos e impactos ambientales

Aspecto ambiental	Impacto asociado	Control operacional
Consumo de electricidad	Agotamiento de recursos y emisiones indirectas de GEI	Buenas prácticas de ahorro energético
Consumo de gasoil (flota)	Emisiones de GEI y contaminantes atmosféricos	Conducción eficiente y mantenimiento
Consumo de papel	Presión sobre las masas forestales	Reducción, doble cara y reciclaje
Residuos no peligrosos (papel, tóner)	Ocupación de vertedero	Segregación y gestor autorizado
Residuos peligrosos (RAEE, pilas, fluorescentes)	Contaminación de suelo y agua	Retirada por gestor autorizado
Emisiones atmosféricas (vehículos y maquinaria)	Cambio climático y calidad del aire	Mantenimiento y revisiones
Vertidos accidentales (situación de emergencia)	Contaminación del agua	Absorbente y plan de emergencia



La significancia de cada aspecto se determina en la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (IAA) y se controla mediante indicadores.

Buenas Prácticas Ambientales



Pequeños hábitos, gran impacto

Son medidas sencillas y útiles que reducen el impacto ambiental de la actividad. Implican cambios en los hábitos de las personas para disminuir riesgos, ahorrar recursos y hacer una gestión más sostenible.

Tu participación es clave



Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental y de los objetivos y planes de la empresa.



Proponer ideas y modificaciones orientadas a lograr mejoras ambientales.



Informarse y aplicar las buenas prácticas en el puesto de trabajo.



Utilizar los recursos de manera responsable.

Medidas de ahorro de agua

70,8 %

de la superficie terrestre es agua

2,5 %

es agua dulce apta para consumo

0,5 %

disponible (subterránea o superficial)

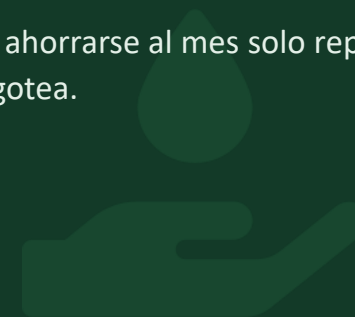


En el día a día

- Si un grifo gotea, avisa a Mantenimiento: podemos ahorrar hasta 200 litros al mes.
- Cierra los grifos mientras te enjabonas: se pierden hasta 12 litros por minuto.
- Utiliza el agua de forma racional; usa agua no potable donde la actividad lo permita.
- No arrojes al inodoro papeles ni otros desperdicios.
- Comunica fugas o goteos al responsable de Calidad y Medio Ambiente.

200 L

lo que puede ahorrarse al mes solo reparando un grifo que gotea.



Consumo racional de energía

La producción y el uso de energía son, junto al transporte, la principal fuente de gases de efecto invernadero. Reducir el consumo limita sus consecuencias ambientales, sociales y económicas.



En la oficina

- Modo "ahorro de energía" y salvapantallas en negro.
- Apaga el ordenador (o la pantalla) en pausas largas.
- Evita el "stand by" y desenchufa cargadores.
- Aprovecha la luz natural; apaga las luces.
- Climatiza solo cuando sea necesario; radiadores y rejillas sin obstáculos.



En la instalación

- Apaga los equipos; no los dejes en "stand by".
- Desconecta de la toma en periodos largos sin uso.
- Aprovecha la luz natural; limpia las luminarias.
- Usa la calefacción solo cuando sea necesario.
- Mantén la maquinaria para que rinda al máximo.

El departamento de Calidad y Medio Ambiente controla el consumo de recursos para asegurar su reducción.

Límites de temperatura para climatización

Valores límite del acondicionamiento de temperatura cuando se emplea energía convencional, en las zonas de oficina / uso administrativo.



no superar

$\leq 21\text{ }^{\circ}\text{C}$

Invierno · Calefacción



no bajar de

$\geq 26\text{ }^{\circ}\text{C}$

Verano · Refrigeración

30–70 %

Humedad relativa
de referencia



Referencia normativa

RITE (RD 1027/2007), I.T. 3.8.2. Las temperaturas se refieren al aire de recintos de uso administrativo/comercial y de pública concurrencia (la nave industrial queda fuera de la I.T. 3.8). Los límites de choque del RDL 14/2022 (19 °C / 27 °C) fueron temporales y dejaron de aplicarse el 1 de noviembre de 2023.

Papel, tóner y materiales



Papel

- Usa la vista previa antes de imprimir y piensa si es necesario.
- Imprime a doble cara siempre que puedas.
- Reutiliza el papel usado por una cara para pruebas.
- Cada 90 kg de papel/cartón reciclado evita la tala de 2 árboles.
- LOPD: destruye con destructora los documentos confidenciales.



Tóner

- Activa el modo "ahorro de tóner" en pruebas o baja calidad.
- Agita el tóner cuando la impresora avise de nivel bajo.
- No imprimas ni fotocopias si no es realmente necesario.



Otros materiales

- Utiliza los materiales hasta el final (envases, bolígrafos...).
- Extrae del almacén solo lo que se va a utilizar.
- Rota el stock: primero, lo más antiguo (FIFO).

Técnicas de conducción eficiente



Menos gasoil, menos emisiones

La conducción eficiente es la palanca directa de nuestro objetivo ambiental: reducir el consumo de gasoil de la flota.



1

Mantén una velocidad adecuada y evita acelerones y frenazos.

2

No cargues los vehículos con más peso del permitido.

3

Cuida los neumáticos y su presión; evita el desgaste por conducción brusca.

4

Comprueba la alineación de las ruedas para no consumir de más.

5

Planifica y optimiza las rutas.

6

Mantén los vehículos en buen estado; ante cualquier anomalía, avisa para llevarlo al taller.

La estrategia de las 3R

Los sistemas tradicionales de vertido e incineración tienen consecuencias graves para el medio. La mejor solución es una buena gestión de los residuos y la concienciación de las personas.



Reducir

Minimiza la generación de residuos optimizando los recursos (p. ej. aprovechar el papel por ambas caras).



Reutilizar

Da un segundo o tercer uso a los materiales antes de desecharlos.



Reciclar

Deposita cada material en su contenedor para que pueda volver a ser utilizable.



Separa siempre los residuos y deposítalos en su contenedor. Con los peligrosos, evita mezclarlos entre sí o con otros residuos.

Segregación correcta de residuos

Cada residuo, en su contenedor. Una buena separación en origen facilita el reciclaje y la gestión posterior por gestor autorizado.

 Azul	 Amarillo	 Verde	 Gris	 Peligrosos
Papel y cartón	Envases ligeros	Vidrio	Resto / orgánico	RAEE · pilas · tóner
Folios, cajas y cartón plegado. Sin plastificar ni restos.	Botellas de plástico, latas, briks y film.	Botellas y tarros de vidrio (sin tapas).	Lo no reciclable y los restos orgánicos.	Fluorescentes y aerosoles → gestor autorizado.



Documentación confidencial → destructora de papel (LOPD). No mezcles nunca los residuos peligrosos entre sí ni con otros residuos.

Cómo actuar ante una emergencia



1. Comunica

Avisa al encargado de emergencias, a las personas presentes y, si procede, al 112.



2. Actúa

Interviene solo si estás capacitado y no hay peligro; si no, evacúa de forma ordenada.



3. Gestiona

Los residuos peligrosos los retira un gestor autorizado; nunca como residuo urbano.



Medidas preventivas comunes

- Mantenimiento de los sistemas contraincendios: revisiones anuales por empresa autorizada y revisiones trimestrales de estado.
- Verificación de sobrecargas eléctricas; orden y limpieza en los puestos de trabajo.
- Disponer de material absorbente para contener posibles derrames.
- Mantenimiento de tuberías, grifería y equipos de climatización por mantenedor autorizado.

Emergencia: incendio



Impactos ambientales

- Generación de residuos peligrosos.
- Residuos asimilables a urbanos.
- Emisiones a la atmósfera.

En caso de emergencia

- Avisa al encargado de emergencias, a los presentes y al 112.
- Fuego pequeño, sin peligro y estando capacitado: intenta extinguirlo con extintor.
- Incontrolable: evacúa de forma ordenada, cerrando puertas y ventanas si la magnitud lo permite.

Residuos y vertidos

- Residuos peligrosos: llama a gestor autorizado (tipo y cantidad); nunca como residuo urbano.
- Vertidos improbables; si los hay, recipiente impermeable, nunca al alcantarillado.

Medidas preventivas

- Revisiones anuales por empresa mantenedora autorizada y revisiones trimestrales de estado.
- Extintores señalizados y accesibles; salidas despejadas y formación en su uso.

Emergencia: inundación



Impactos ambientales

- Generación de residuos peligrosos.
- Residuos asimilables a urbanos.
- Vertidos.

Medidas preventivas

- Comunica averías en tuberías para su reparación urgente.
- Comprueba el cierre correcto de los grifos.
- Ubica el material sensible a cierta altura.

En caso de emergencia

- Comunica al responsable, que coordina con Calidad y M. A. y con administración.
- Si es fallo hidráulico, corta la llave de paso y avisa al fontanero.
- Retira equipos y materiales; achica el agua y, si es necesario, llama a bomberos.

Residuos y vertidos

- Peligrosos → gestor autorizado. Urbanos e inertes → servicio municipal.
- Vertidos no peligrosos por la red de saneamiento; los peligrosos, en recipiente impermeable, nunca al alcantarillado.

Emergencia: accidente de tráfico y derrames



Impactos ambientales

- Generación de residuos peligrosos.
- Derrames en accidentes de vehículos.

Medidas preventivas

- Lleva material absorbente en el vehículo.
- Forma y conciencia a los conductores sobre cómo actuar.

En caso de emergencia

- Extrema la precaución en condiciones adversas.
- Comunica a Calidad y M. A. para evaluar la situación.
- Si el vertido puede contaminar suelo o agua, avisa al 112.
- Avisa al gestor para la retirada del absorbente.

Residuos y vertidos

- Recoge el vertido con absorbente y deposítalo en el contenedor correspondiente.
- Segrega residuos peligrosos y no peligrosos y entrégalos a gestor autorizado.

Cortocircuito y avería de aire acondicionado



Cortocircuito sin incendio

Impactos: residuos peligrosos (RAEE).

Actuación: desconecta el cuadro eléctrico principal, avisa al servicio técnico y comunica al responsable y a Calidad y M. A.

Residuos: los RAEE se recogen y gestionan con gestor autorizado.

Prevención: verifica sobrecargas de alimentación; revisiones periódicas; orden y limpieza.



Rotura de aire acondicionado

Impactos: residuos peligrosos (RAEE) y emisiones atmosféricas (gases fluorados).

Actuación: ante escape de gas, apaga el equipo, avisa al servicio técnico y comunica a Calidad y M. A.

Residuos: los RAEE se recogen y gestionan con gestor autorizado.

Prevención: mantenedor autorizado; verifica estado y capacidad de frío/calor; comunica deficiencias.

Responsabilidades ambientales



Dirección

- Define y mantiene la política ambiental y la pone a disposición pública.
- Asegura recursos: humanos, técnicos y financieros.
- Revisa el sistema a intervalos planificados y decide mejoras.



Responsable del SGA

- Identifica y evalúa aspectos ambientales y riesgos.
- Revisa requisitos legales y otros requisitos.
- Asegura controles operacionales y medidas de emergencia.
- Mantiene y distribuye el Dossier y las buenas prácticas.



Todo el personal

- Comunica nuevos aspectos e incidencias a Calidad y M. A.
- Sigue las fichas de emergencia en caso de accidente.
- Aplica el Manual de Buenas Prácticas.
- Comunica incidencias de los contenedores de residuos.



Euroreciclajes del Henares, S.L.

Planta de Valorización de Residuos No Peligrosos

Gracias por cuidar la calidad y el medio ambiente en cada tarea.

www.euroreciclajes.com