

# Declaración ambiental de las actividades y servicios de SERVIHABITAT en sus oficinas centrales

## 2016

**ÍNDICE**

1	OBJETO.....	2
2	INTRODUCCIÓN.....	2
3	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	3
4	COMPROMISOS VOLUNTARIOS DE SERVIHABITAT.....	5
5	PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	7
6	POLÍTICA AMBIENTAL DE SERVIHABITAT.....	8
7	ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE SERVIHABITAT.....	10
8	INDICADORES DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL.....	17
9	COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE SERVIHABITAT.....	23
10	OBJETIVOS AMBIENTALES.....	25
11	CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL.....	32
12	VALIDACIÓN DE LA PRESENTE DECLARACIÓN AMBIENTAL.....	33

Elaborado y revisado por	RSIG	Fecha:	04/10/2017
Aprobado por	Dirección Riesgo, Cumplimiento y Calidad	Fecha:	04/10/2017
Edición	04	Fecha:	04/10/2017
<b>Control de cambios</b>			
Fecha	Cambios		
30/06/2017	Se actualizan los datos hasta diciembre 2016 y se presentan los resultados agrupados por años naturales		
13/07/17	Se actualizan los criterios de evaluación de aspectos ambientales		
04/10/2017	Se actualiza la política para incorporar las líneas estratégicas		
04/10/2017	Se actualiza para incorporar los aspectos derivados de la auditoría de certificación:		
04/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corregir Anejo Reglamento EMAS</li> <li>- Aclarar % de consecución final de objetivos</li> <li>- Aclarar valor de referencia objetivos</li> <li>- Actualizar actuaciones implantadas durante 2016</li> <li>- Indicar actuaciones pendientes</li> <li>- Incorporar NACE de la actividad</li> <li>- Incorporar referencia a declaración de renovación</li> <li>- Actualizar criterios de evaluación de aspectos ambientales</li> <li>- Incorporar datos de consumo climatización (Districlima)</li> <li>- Indicar acciones planificadas para la consecución de los objetivos</li> </ul>		

## 1 OBJETO

- Declaración Ambiental realizada según requisitos del Anexo IV del Reglamento EMAS 1221/2009, para Servihabitat (oficinas centrales), para el período de enero 2016 a diciembre 2016.
- Se trata de la Declaración Ambiental número 4, de renovación de la certificación, realizada en junio de 2017 y actualizada en julio y octubre para incorporar el resultado de auditorías internas y de certificación.
- El número de registro EMAS es ES-CAT-000432, según consta en el certificado emitido por el Department de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya. La fecha de registro del mismo es 01/12/2014 y tiene validez hasta el 07/10/2017.

## 2 INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de promover y velar por la mejora continua de nuestro comportamiento ambiental y difundir al público y a otras partes interesadas la información oportuna, Servihabitat ha concretado sus acciones de respeto y protección al medioambiente en la implantación de un sistema de gestión ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 y se ha adherido al sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental en cumplimiento de lo que establece el reglamento europeo EMAS 1221/2009 del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales.

Fruto de nuestro compromiso de mejorar la gestión ambiental de nuestra actividad, Servihabitat ha implantado y mantiene al día un Sistema de Gestión Ambiental en las oficinas centrales de Barcelona, concretamente en las oficinas situadas en diversas plantas en las que desarrollamos nuestra actividad, de la Torre Pujades, edificio ubicado en el barrio 22@ de Barcelona.



Torre Pujades (plantas 6, 7, 10, 11, 12 y 13)

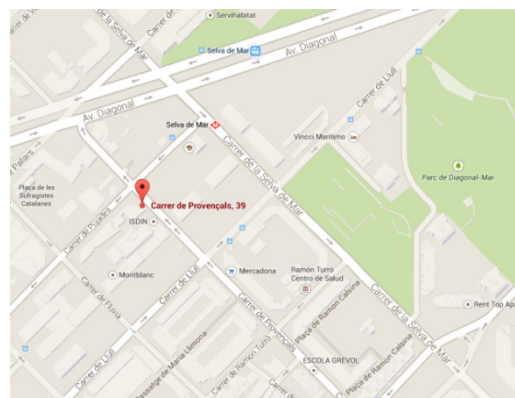
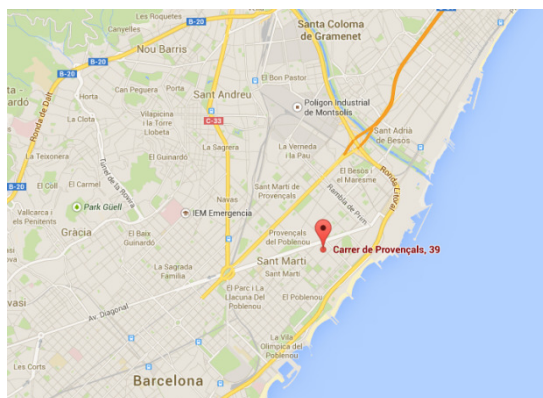
c/ Provençals, 39, 08009 – Barcelona

Teléfono: 93.413.32.00

Web: <http://corporate.servihabitat.com/>

Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. es una sociedad limitada constituida el día 9 de julio de 2013 con domicilio social en la calle Provençals núm. 39 de Barcelona e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 43872, folio 105, hoja B-440583.

El código CNAE de la sociedad es el 65, relativo a *Intermediación financiera, excepto seguros y planes de pensiones*.



La presente declaración, correspondiente al periodo enero 2016 a diciembre 2016 y elaborada por la empresa Servihabitat, concretamente para los servicios y actividades desarrolladas en las oficinas centrales en Barcelona, tiene como finalidad principal hacer pública la siguiente información ambiental para todas las partes interesadas:

- El impacto ambiental causado.
- Su comportamiento ambiental y la mejora continua del mismo.

La elaboración de esta Declaración ha seguido las directrices del Reglamento Europeo EMAS en vigor (Reglamento CE 1221/2009) y, debido a que uno de los objetivos principales de la misma es informar a las partes interesadas, su redacción se ha tratado de realizar facilitando su comprensión por el público.

Domicilio social: c/ Provençals, 39, 08009 – Barcelona

Número de identificación fiscal: B-66082629

NACE: 65

Teléfono: 93.413.32.00

Web: <http://corporate.servihabitat.com/>

Persona de contacto: Mònica Riba

### 3 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

---

Servihabitat es el *servicer* de referencia en la prestación de servicios para la gestión integral de carteras de crédito hipotecario y promotor, así como de activos inmobiliarios. Los cerca de 25 años en el mercado, y el elevado volumen de activos bajo gestión, consolidan la posición de Servihabitat al frente del sector.

En relación a los servicios inmobiliarios que presta Servihabitat, la compañía ofrece una amplia cartera de servicios inmobiliarios que comprende, entre otros, la administración, la gestión y la comercialización de activos, optimizando los tiempos para la puesta en valor de los inmuebles gestionados.

Servihabitat inicia su actividad en los servicios inmobiliarios en 1989, ofreciendo gestión y asesoramiento en el ámbito de las subastas, la venta y el alquiler de activos inmobiliarios, así como en la contabilidad y finanzas asociadas a dichos activos.

La evolución de la empresa durante las siguientes décadas contempla la incorporación de servicios como el desarrollo inmobiliario, la adquisición a promotores, la gestión de daciones en pago y la recuperación de préstamos o Loan Servicing, entre otros.

Entre 2010 y 2013 se asume el reto de integrar en la gestión los activos inmobiliarios de seis entidades financieras (Caixa Girona, Banco de Valencia y Banca Cívica, conformada por Caja Navarra, Caja Canarias, Caja de Burgos y Cajasol) convirtiendo la migración de carteras en uno de los aspectos diferenciadores de Servihabitat.

En 2013 se produce un hito importante para la compañía con la incorporación de TPG con el 51% del capital social, mientras que CaixaBank mantiene el 49%.

En 2014 Servihabitat afronta uno de los momentos cruciales para su futuro con la puesta en marcha de una metodología propia e independiente. Esta metodología contempla la incorporación de la

plataforma tecnológica CGS<sup>1</sup>, con un desarrollo específico y plenamente adaptado al entorno financiero, que permite integrar los sistemas de información de los clientes de una forma óptima a nivel de tiempo y eficiencia.

En junio de 2015 Servihabitat absorbe a su filial, Servihabitat Ofigest, empresa dedicada a la gestión de activos financieros.

Actualmente Servihabitat gestiona activos por un valor de casi 48.000 millones de euros.

Datos a diciembre de 2016		
● VALOR DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS BAJO GESTIÓN	Mill. €	18.035
● VALOR DE LOS ACTIVOS INMOBILIARIOS BAJO GESTIÓN	Mill. €	29.932
● VOLUMEN DE ACTIVOS FINANCIEROS BAJO GESTIÓN	Uds.	17.925
● VOLUMEN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS BAJO GESTIÓN	Uds.	221.207
● VOLUMEN DE VENTAS	Uds.	20.649
● VALOR DE VENTAS	Mill. €	1.645
● VOLUMEN DE ALQUILERES	Uds.	60.492
● PUNTOS DE VENTA DE LA RED COMERCIAL	Núm.	5.027
● EMPLEADOS	Núm.	533

El equipo humano de Servihabitat posee una experiencia directa e integral de cerca de 25 años en todas las fases del proceso de gestión, desarrollo y comercialización de activos financieros e inmobiliarios, siendo una de las empresas más importantes y con mayor potencial en su sector.

Los valores que rigen la actividad diaria de Servihabitat se basan en la transparencia, calidad y confianza, principios que se trasladan a todos aquellos aspectos de la relación con nuestros clientes y proveedores.

La plantilla promedio de Servihabitat durante el año 2016 ha sido de 493 empleados, de los cuales, más de 320 desarrollan actualmente su actividad en las oficinas centrales de Servihabitat.

Para la actividad en oficinas centrales de Torre Pujades, desde julio de 2014, Servihabitat cuenta con 3.858 m<sup>2</sup>, distribuidos en 6 plantas, y los procesos desarrollados son de la naturaleza de actividades de oficina, es decir, sin un impacto ambiental de relevancia.

<sup>1</sup> CGS: Caixa Global System

## 4 COMPROMISOS VOLUNTARIOS DE SERVIHABITAT

Identificamos tres núcleos de interés o de preocupación social en el ámbito de nuestra actividad. El primero es la responsabilidad con nuestros clientes y accionistas, con los que contraemos un compromiso de calidad y eficiencia en el servicio que les prestamos; el segundo se enfoca hacia el equipo de empleados y proveedores, con el objetivo de generar entornos atractivos para trabajar, y, por último, nuestro entorno ambiental, que queremos proteger, cuidando el impacto que generamos en el medio en el que operamos.

Asumimos el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad, eficiencia y profesionalidad. Para cumplir estos objetivos disponemos de un Código Ético interno que regula todos los protocolos de relación con los clientes y que exige a cada miembro de nuestra organización la máxima diligencia en sus actuaciones.

### *Código Ético*

Este código se fundamenta en los siguientes valores y principios:

- Integridad y transparencia. Son elementos esenciales que deben estar fuera de toda duda en nuestras actuaciones y son la base imprescindible para obtener la confianza de nuestros clientes.
- Excelencia y profesionalidad. Nos comprometemos a trabajar con rigor y eficacia para conseguir los objetivos marcados y generar satisfacción.
- Confidencialidad. La protección de la información constituye el pilar fundamental sobre el que se asienta la relación de confianza que es la esencia de nuestra actividad.

### *Plan de Igualdad*

En el año 2014 se aprobó el Plan de Igualdad 2014-2016, hecho que supone comprometerse de forma integral con los principios de igualdad de trato y de oportunidades y de no discriminación, más allá de la mera obligación del Plan. Mediante este Plan se incorpora la filosofía de la igualdad en la cultura de la empresa y nos da la oportunidad de mejorar posibles debilidades que se puedan dar en la empresa conforme a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Dicho Plan establece como objetivos generales en relación a la igualdad los siguientes:

- Incorporar la igualdad de oportunidades como principio vertebrador de nuestra empresa.
- Hacer de la equidad de género un rasgo distintivo de Servihabitat.
- Transversalizar la perspectiva de género a todos los niveles de la organización y en todas las políticas de la empresa.

En base a estos objetivos, se han establecido 17 medidas o acciones correctoras o potenciadoras del principio de igualdad que responden a los objetivos que se pretende alcanzar mediante el Plan de Igualdad, así como una Comisión de Igualdad, que es la encargada de analizar, desarrollar y validar el Plan de Igualdad de la empresa.

### *Modelo Organizativo y de Supervisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)*

Por otro lado, la información financiera constituye un elemento esencial en el proceso de seguimiento y toma de decisiones de nuestros máximos Órganos de Gobierno y de Dirección.

La generación y la revisión de la información financiera se fundamentan en el uso de los medios humanos y técnicos adecuados que nos permiten facilitar la información de nuestras operaciones de forma precisa, veraz y comprensible, de acuerdo con la normativa vigente.

En la definición de nuestro Modelo Organizativo y de Supervisión del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) tomamos como referencia las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo asociadas a entidades públicas o de interés público, concretamente, las obligaciones y recomendaciones establecidas en la Ley de Entidades de Capital y Código de Buen Gobierno de la CNMV.

#### *Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos en las Organizaciones*

Además, desde finales de 2016, disponemos del sello IURISCERT, expedido por la Asociación Española de Normalización (AENOR) y basado en su especificación técnica del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos en las Organizaciones. El modelo da respuesta a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2015 de reforma del Código Penal, que recoge que las organizaciones que hayan implantado modelos de prevención de delitos y cumplan una serie de requisitos pueden llegar a ser eximidas de responsabilidad penal. Así pues, a su vez, el título avala la adopción de las directrices de la norma internacional ISO 19600 ('Sistemas de gestión de *Compliance*'), que vela por otorgar a las empresas un sistema eficaz de gestión de cumplimiento para evitar los riesgos de incumplimiento legal, es decir, de sufrir sanciones, multas, contingencias y daños reputacionales. En definitiva, el sello establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la prevención de delitos en las empresas.

#### *Fondo Social de Viviendas*

Servihabitat participa en el Fondo Social de Viviendas. El Fondo Social de Viviendas tiene por objeto promover el acceso a una vivienda a aquellas familias que se encuentran en situación de mayor dificultad social tras haber sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario.

## 5 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

---

El alcance del sistema de gestión ambiental son los servicios y actividades desarrolladas en la sede central de Servihabitat en Barcelona (Torres Pujades). Concretamente:

- Gestión de activos inmobiliarios
- Gestión de activos financieros

El Sistema Integrado de Gestión cuenta con la figura del Responsable del Sistema Integrado de Gestión, que con participación en el Comité de Dirección, se encarga de llevar a cabo la gestión ambiental de la entidad.

Sus funciones son establecer, aprobar y mantener al día un programa que permita que los consumos y procesos relacionados con la actividad de Servihabitat sean respetuosos con el medioambiente y, a la vez, fomentar y promover la participación de todas las personas que forman parte de Servihabitat.

La gestión ambiental de Servihabitat, como parte integrada en el Sistema de Gestión de la organización, es tratada cuando es necesario en el Comité de Dirección de Servihabitat, ya sea para aprobar la *Política de Gestión de la Calidad, la Seguridad de la Información y el Medio Ambiente*, así como la estrategia medioambiental.

Por otra parte, el Responsable del Sistema Integrado de Gestión se apoya en las figuras de los responsables de proceso, en el Área de Medios y en el Área de Recursos Humanos, como agentes involucrados en el desarrollo del programa de gestión ambiental.

Desde noviembre de 2013, las plantas de oficinas en las que Servihabitat desarrolla su actividad están en régimen de alquiler. Servihabitat tiene establecido un contrato con la empresa que gestiona la infraestructura y el mantenimiento del edificio, Sumasa, filial de CaixaBank, y certificada según la norma ISO 14001. Según se regula en el contrato, Sumasa es la responsable del mantenimiento de las instalaciones del edificio de Torre Pujades (electricidad, climatización, iluminación, protección contraincendios, abastecimiento de agua potable, saneamiento,...) y la responsable de la gestión de los residuos excepto aquellos generados por la propia actividad de Servihabitat (papel y cartón, tóners, equipos eléctricos y electrónicos,...)

A su vez, Servihabitat controla la realización de las actuaciones necesarias para el correcto funcionamiento de las plantas y adecuado cumplimiento de las inspecciones reglamentarias pertinentes.

Dentro de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, se realiza la auditoría interna del sistema con una periodicidad mínima anual, que cubre todo el Sistema de Gestión Ambiental.



## 6 POLÍTICA AMBIENTAL DE SERVIHABITAT

---

La Dirección de Servihabitat estableció y aprobó la *Política de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente* en mayo de 2014. El contenido de la misma se revisa periódicamente por la Dirección. Fruto de la revisión realizada en julio de 2017, y con el objetivo de incorporar las líneas estratégicas de la compañía para el trienio 2017-2019, se establece una nueva política.

### **POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL MEDIO AMBIENTE**

La Dirección de **Servihabitat**, deseando manifestar su voluntad de respeto y compromiso con el medio ambiente y la mejora continua de la calidad y la seguridad de sus servicios, establece la presente *Política de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y el Medio Ambiente* y se compromete a difundirla a todos los niveles de la organización y a proporcionar todos los recursos necesarios para su cumplimiento.

**Servihabitat**, cuya actividad comprende la gestión de carteras de crédito promotor e hipotecario y de activos inmobiliarios en toda su cadena de valor, se rige por los siguientes valores y principios éticos:

- *Integridad y transparencia.* La confianza de los clientes, de los accionistas y, en general, del entorno en el que opera **Servihabitat** se halla en la base de su actividad empresarial. La confianza sólo puede existir si la integridad y la transparencia están fuera de toda duda. Por este motivo, **Servihabitat** apuesta por la integridad y la transparencia ante la sociedad como valores fundamentales de su actuación.
- *Excelencia y profesionalidad.* La excelencia y el trabajo con rigor, eficacia y profesionalidad constituye uno de los valores fundamentales de **Servihabitat**. Por ello, **Servihabitat** sitúa la satisfacción de sus clientes y accionistas en el centro de su actuación profesional.
- *Respeto.* **Servihabitat** asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, así como el respeto al medio ambiente y se compromete con la conservación y preservación del mismo, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.
- *Confidencialidad.* La confidencialidad de la información relativa a sus clientes y accionistas constituye el pilar fundamental sobre el que asienta la relación de confianza que constituye la esencia de la actividad de **Servihabitat**.



Por todo ello, se establecen a continuación los compromisos de **Servihabitat**, sobre los cuales se fundamenta su *Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y el Medio Ambiente*:

- Compromiso de potenciar la máxima calidad del servicio para sus clientes, asegurando la satisfacción de sus requisitos y expectativas.
- Compromiso de garantizar la mejora continua de sus procesos y servicios mediante el establecimiento y la revisión periódica de sus objetivos de calidad, de seguridad de la información y ambientales.
- Compromiso de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos, la implantación de controles, normativas, procedimientos de seguridad y su evaluación continua.
- Compromiso de proteger y respetar el medio ambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso y adoptando procedimientos para prevenir la contaminación y reducir el impacto medioambiental de sus actividades.
- Compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables en cualquiera de sus actividades y aquellos otros suscritos voluntariamente por **Servihabitat**.
- Compromiso de promover la comprensión y difusión de la presente política a todos los niveles de la organización, mediante la formación y comunicación continua con sus trabajadores.

Fruto del análisis del contexto de la organización y de las partes interesadas, Servihabitat establece las siguientes líneas estratégicas para el trienio 2017-2019:

- Estabilización de la organización
- Diversificación de los servicios ofrecidos por la organización
- Aumento del valor global del servicio
- Mejora de la base para la toma de decisiones
- Mejora de la satisfacción del cliente
- Fomento de la sostenibilidad ambiental

Edición aprobada el 13 de julio de 2017.

## 7 ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE SERVIHABITAT

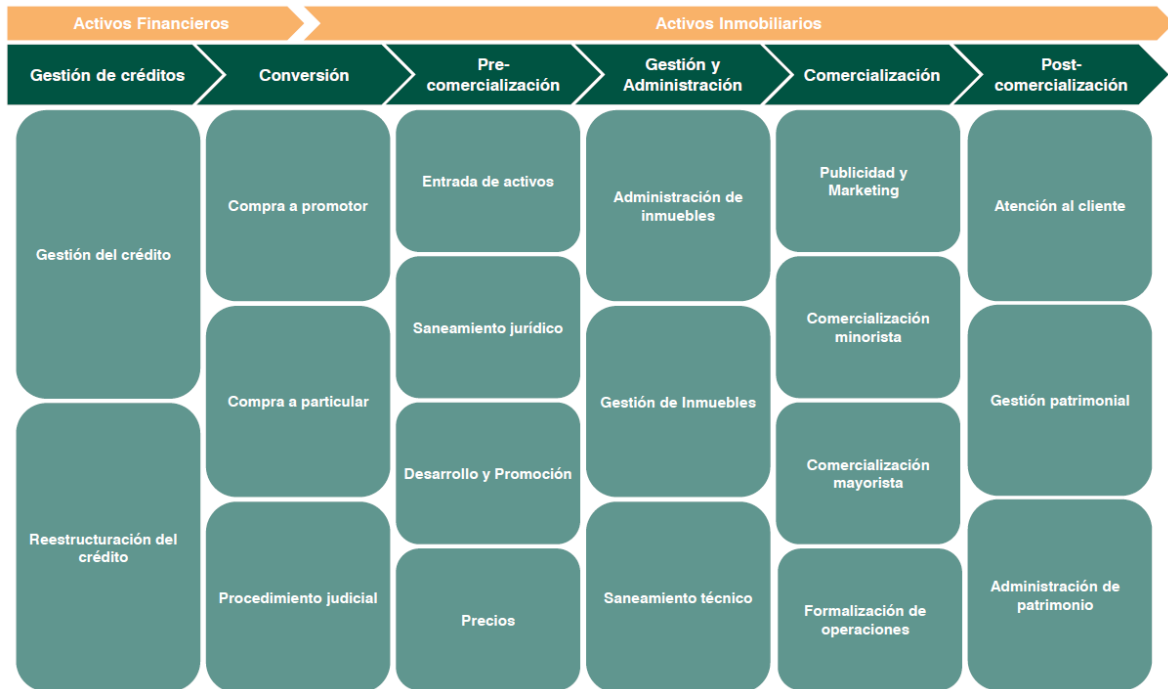
El sistema de gestión ambiental implantado en Servihabitat permite identificar, controlar, gestionar y reducir los impactos ambientales generados por su actividad, todo ello bajo las directrices establecidas en la política medioambiental de la organización.



**Identificación de aspectos ambientales: Ciclo de Vida**

Para la identificación de los aspectos ambientales se tienen en cuenta las distintas etapas del ciclo de vida de los productos y servicios que ofrece SHV:

Fases del Activo



Puesto que los servicios ofrecidos por SVH consisten en la gestión de activos financieros e inmobiliarios, a lo largo de todo su ciclo de vida, se identifican aspectos ambientales asociados a las actividades de uso de oficina. Adicionalmente, en aquellos procesos específicos en los que se desarrollan actuaciones sobre los inmuebles gestionados (Desarrollo y Promoción y Saneamiento Técnico) se identifican aspectos ambientales indirectos relacionados con las actividades de redacción de proyectos y ejecución de obras.

Los elementos que intervienen en la identificación de los aspectos ambientales de las actividades de prestación del servicio son:

- Proceso (conjunto de actividades que transforman una entrada en un producto o salida, y que en su desarrollo afecta al medio ambiente)
- Vectores ambientales (agua, atmósfera, suelo, recursos naturales, ...)
- Impacto ambiental

Los pasos que se siguen para la identificación de aspectos ambientales asociados a las actividades son:

1. Identificar la Etapa del ciclo de vida correspondiente (actividades comunes con un perfil ambiental similar), según lo siguiente:

**USO OFICINA**= actividades de oficina y actividades propias

**PROYECTO**= actividades propias o de terceros derivadas y asociadas al diseño y desarrollo de proyectos relacionados con la construcción/rehabilitación/reformas de oficinas o inmuebles.

**CONSTRUCCIÓN**= actividades de terceros en construcción y/o adecuación de inmuebles

**USO INMUEBLES (UR's)**= actividades de uso de terceros en inmuebles, tanto de alquiler como de venta

**MANTENIMIENTO**= actividades de adecuación, uso y mantenimiento oficinas de uso para SVH y/o de inmuebles en alquiler o de venta en periodo de garantía (si aplica).

**DEMOLICIÓN**= actividades asociadas a la futura deconstrucción tanto de edificios de uso de oficinas de SVH como de inmuebles.

2. Identificar los diferentes Vectores ambientales que se ven afectados por la actividad de la organización, tales como:

<b>VECTOR</b>
Consumo de materiales
Consumo de energía
Consumo de agua
Generación de residuos
Vertido de aguas residuales
Emisiones atmósfera
Emisión ruido
Contaminación de suelos
Biodiversidad

3. Indicar si la identificación del aspecto ambiental concreto se da en condiciones:

- N-Normales (actividades propias, cotidianas, ...)
- A-Anormales (mantenimientos, puestas en marcha, ... previstas pero no cotidianas)
- E-Emergencias

4. Indicar si se trata de un aspecto ambiental:

- DIRECTO (derivado de actividad desarrollada directamente por SVH)
- INDIRECTO (derivado de actividad desarrollada por terceros, aunque consecuencia de los servicios de SVH. Incluyen actividades desarrolladas por terceros tanto en oficinas como en adecuación de inmuebles. Son gestionadas directamente desde Central)

5. Asociar, para los distintos Aspectos Ambientales identificados, los impactos ambientales asociados, según la tabla que se muestra a continuación:

<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>
Contaminación de la atmósfera
Contaminación de aguas
Contaminación del suelo
Agotamiento de recursos
Contaminación acústica
Afectación flora y fauna

El RSIG es el responsable de la obtención de esta información, así como de la actualización de las fuentes. También de la actualización o adecuación a la realidad de los criterios establecidos para cada índice.

**Identificación de Aspectos Ambientales relacionados con las etapas del ciclo de vida sobre los que Servihabitat tiene control (relacionados con las actividades de oficina):**

- La identificación de aspectos ambientales asociados a las actividades se realiza según sea una entrada a la actividad o bien una salida.
- Tras identificar los aspectos ambientales asociados a la actividad de Servihabitat en sus oficinas centrales, se identifican si se trata de aspectos ambientales:
  - Directos (Servihabitat ejerce un control directo)
  - Indirectos (asociados a la actividad de terceros y sobre los que Servihabitat ejerce un control indirecto o no es viable un control sobre el aspecto ambiental).
- Finalmente, se identifica si el aspecto ambiental concreto se da en condiciones:
  - N-Normales (actividades propias, cotidianas, ...)
  - A-Anormales (mantenimientos, puestas en marcha, ... previstas pero no cotidianas)
  - E-Emergencias

Aspecto ambiental	Impacto ambiental	E/S	D/I	N/A/E
Consumo agua	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo combustible - desplazamientos vehículos	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo combustible - desplazamientos tren	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo combustible - desplazamientos avión	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo eléctrico	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo climatización	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo papel impresión	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo tóner	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Consumo aparatos eléctricos y electrónicos	Agotamiento de recursos	Entrada	Directo	Normal
Vertido de aguas residuales	Contaminación de aguas	Salida	Directo	Normal
Emisiones por desplazamientos vehículos (*)	Contaminación de la atmósfera	Salida	Directo	Normal
Emisiones por desplazamientos tren (*)	Contaminación de la atmósfera	Salida	Directo	Normal
Emisiones por desplazamientos avión (*)	Contaminación de la atmósfera	Salida	Directo	Normal
Generación residuos valorizables - Papel /cartón	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Normal
Residuo tóner	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Normal
Residuo aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Anormal
Generación residuos especiales/peligrosos	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Anormal
Generación residuos banales	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Normal

Fuga gases equipos climatización	Contaminación de la atmósfera	Salida	Directo	Emergencia
Emisiones gases combustión generadas en un incendio	Contaminación de la atmósfera	Salida	Directo	Emergencia
Residuos restos de materiales generados en un incendio	Contaminación del suelo	Salida	Directo	Emergencia
Vertido de aguas de extinción de un incendio	Contaminación de aguas	Salida	Directo	Emergencia

(\*) En relación a las emisiones a la atmósfera, las emisiones de gases SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> ni PM (materia particulada) son las derivadas de los desplazamientos y no son medibles en nuestro caso. Las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de los desplazamientos se estiman a partir de los km realizados en desplazamientos.

**Establecimiento de Criterios para Evaluación de Aspectos Ambientales relacionados con las etapas del ciclo de vida sobre los que Servihabitat tiene control (relacionados con las actividades de oficina):**

Tras la determinación de aspectos ambientales, se establecen unos criterios para evaluar dichos Aspectos Ambientales. Para ello, se establecen criterios de evaluación comunes a todos los aspectos ambientales y criterios de evaluación específicos según el tipo de aspecto ambiental.

- Criterios de evaluación COMUNES:

COMUNES
Cantidad
Frecuencia

- Criterios de evaluación ESPECÍFICOS:

ESPECÍFICOS		
Entrada	Consumo de energía	Origen de la energía
	Consumo de agua	Origen del agua
	Consumo material	Peligrosidad
Salida	Generación de residuos	Gestión residuos
		Toxicidad residuos
	Vertido de aguas residuales	Gestión vertidos
		Toxicidad vertidos
	Emisiones a la atmósfera	Toxicidad emisiones

**Aspectos Ambientales Significativos, relacionados con las actividades de oficina:**

A partir de la identificación y evaluación de aspectos ambientales, se establece el umbral a partir del que se considera un aspecto ambiental como Relevante, como paso previo para establecer los Aspectos Ambientales Significativos.

Este primer filtro se realiza para no depender de la capacidad de medición del aspecto ambiental y la oportunidad de mejora ante nuevas tecnologías.

Tras identificar los Aspectos Ambientales Relevantes, se realiza una 2ª selección para determinar los Significativos.

Un Aspecto Ambiental Relevante será Significativo si cumple las siguientes condiciones:

- Se da en condiciones Normales y es un aspecto ambiental Directo y
- Ha habido un aumento de cantidad respecto a la media del último año o se identifican nuevas oportunidades de mejora.

**Resultado de la evaluación de aspectos ambientales, relacionados con las actividades de oficina:**

Aspecto ambiental	Impacto ambiental	E/S	D/I	N/A/E	R	S
Consumo agua	Agotamiento de recursos	E	D	N	SÍ	NO
Consumo combustible - desplazamientos vehículos	Agotamiento de recursos	E	D	N	NO	NO
Consumo combustible - desplazamientos tren	Agotamiento de recursos	E	D	N	NO	NO
Consumo combustible - desplazamientos avión	Agotamiento de recursos	E	D	N	NO	NO
Consumo eléctrico	Agotamiento de recursos	E	D	N	SÍ	SÍ
Consumo climatización	Agotamiento de recursos	E	D	N	NO	NO
Consumo papel impresión	Agotamiento de recursos	E	D	N	SÍ	SÍ
Consumo tóner	Agotamiento de recursos	E	D	N	SÍ	NO
Consumo aparatos eléctricos y electrónicos	Agotamiento de recursos	E	D	N	SÍ	NO
Vertido de aguas residuales	Contaminación de aguas	S	D	N	SÍ	NO
Emisiones por desplazamientos vehículos	Contaminación de la atmósfera	S	D	N	SÍ	SÍ
Emisiones por desplazamientos tren	Contaminación de la atmósfera	S	D	N	SÍ	SÍ
Emisiones por desplazamientos avión	Contaminación de la atmósfera	S	D	N	SÍ	SÍ
Generación residuos valorizables - Papel /cartón	Contaminación del suelo	S	D	N	NO	NO
Residuo tóner	Contaminación del suelo	S	D	N	SÍ	NO
Residuo aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	Contaminación del suelo	S	D	A	NO	NO
Generación residuos especiales/peligrosos	Contaminación del suelo	S	D	A	SÍ	NO
Generación residuos banales	Contaminación del suelo	S	D	N	SÍ	NO
Fuga gases equipos climatización	Contaminación de la atmósfera	S	D	E	NO	NO
Emisiones gases combustión generadas en un incendio	Contaminación de la atmósfera	S	D	E	NO	NO
Residuos restos de materiales generados en un incendio	Contaminación del suelo	S	D	E	NO	NO
Vertido de aguas de extinción de un incendio	Contaminación de aguas	S	D	E	NO	NO



Como consecuencia de la evaluación de los aspectos ambientales de las actividades de Servihabitat realizada, se consideran **significativos** los siguientes aspectos ambientales:

- Consumo eléctrico
- Consumo de papel para impresión
- Emisiones de CO<sub>2</sub> por desplazamientos

**Aspectos Ambientales Potenciales, relacionados con las actividades de oficina:**

- En las actividades de Servihabitat en sus oficinas centrales, debido a las características de la ubicación del edificio, se identifican como único aspecto ambiental potencial los generados por un incendio.
- La evaluación del aspecto ambiental potencial se basa en los siguientes criterios:
  - Severidad (V1): obtenida de la valoración de la incidencia en el medio de los aspectos ambientales.
  - Probabilidad (V2): de la ocurrencia del incidente o accidente
  - La gravedad del aspecto ambiental potencial se basa en la siguiente fórmula:
    - Gravedad = Probabilidad (V1) x Severidad (V2)

Como consecuencia de la evaluación de los aspectos ambientales de las actividades de Servihabitat realizada, Ninguno de los aspectos ambientales potenciales evaluados ha resultado significativo.

**Identificación de Aspectos Ambientales relacionados con las etapas del ciclo de vida sobre los que Servihabitat tiene influencia pero no control (relacionados con los servicios):**

Etapa del ciclo de vida	Tipo de servicio/Proceso asociado	Parámetros de control de servicios ambientales y sensibilización	Comentario
Proyecto	Desarrollo y Promoción Saneamiento Técnico	Operaciones con análisis ambiental como un factor más de valor de servicio.	Decisión del cliente propietario de la cartera
Construcción	Desarrollo y Promoción Saneamiento Técnico	Operaciones con análisis ambiental como un factor más de valor de servicio.	Decisión del cliente propietario de la cartera
Uso de inmuebles	Saneamiento Técnico Gestión comunidades Comercialización de bienes inmuebles (venta)	Adecuación sostenible de los bienes inmuebles Actuaciones de sensibilización a comunidades gestionadas por Servihabitat Actuaciones de sensibilización a cliente usuario (comprador).	Decisión del cliente propietario de la cartera Uso del bien inmueble por parte del comprador
Mantenimiento	Saneamiento Técnico Comercialización de bienes inmuebles (alquiler)	Adecuación sostenible de los bienes inmuebles Actuaciones de sensibilización a cliente usuario (inquilino)	Decisión del cliente propietario de la cartera Uso del bien inmueble por parte del inquilino
Demolición	Desarrollo y Promoción Saneamiento Técnico	Operaciones con análisis ambiental como un factor más de valor de servicio.	Decisión del cliente propietario de la cartera

Los aspectos ambientales asociados a estas etapas del ciclo de vida consideran todos indirectos y relevantes. Indirectos, porque no son prestados ni controlados directamente por SERVIHABITAT (no se dispone de datos que permitan cuantificar, pero sí con influencia), y Relevantes, ya que son

los relacionados con las etapas de ciclo de vida que tienen un impacto ambiental mayor, aunque SERVIHABITAT sólo tenga influencia sobre ellos y no control.

## 8 INDICADORES DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL

Las fuentes de obtención de datos para los indicadores de seguimiento ambiental son diversas. Se clasifican de la siguiente manera:

Según origen de la aportación del dato:

- Directas: datos aportados por Servicios Generales de Servihabitat.
- Indirectas: datos aportados por empresa contratada para el mantenimiento de infraestructuras del edificio.

Según tipo de medición:

- Medidas: mediante imputación directa a las actividades de Servihabitat.
- Estimadas: mediante asignación estimada a la actividad de Servihabitat. Normalmente debido a:
  - El dato es único pero compartido con otros inquilinos del edificio, ya que no se dispone de equipos de medición individuales para cada inquilino.
  - El dato es único pero compartido con otros inquilinos del edificio, ya que la gestión se realiza de manera conjunta.

Tipos de datos con carácter ambiental de la actividad	Según origen de aportación del dato	Según tipo de medición
Consumo de material	Directa	Medida
Consumo de energía	Indirecta	Medida
Consumo agua	Indirecta	Estimada
Generación de residuos cuya gestión es contratada directamente por SERVIHABITAT (papel, tóner, RAEE, pilas)	Directa	Medida
Generación de residuos cuya gestión es contratada conjuntamente por las empresas del edificio (residuos plásticos, residuos orgánicos (generados en el office de cada planta, en la que se encuentran los contenedores de recogida selectiva), residuo banal)	Indirecta	Estimada (no incluida como Indicadores Ambientales de Servihabitat)
Generación de residuos propios de la infraestructura de la oficina, generados por la empresa que gestiona el edificio (residuos de fluorescentes, residuos derivados de actuaciones de mantenimiento, ...)	Indirecta	Estimada (no incluida como Indicadores Ambientales de Servihabitat)
Emisiones de CO <sub>2</sub> por desplazamientos	Directa	Estimada

**Indicadores de desempeño ambiental:**

<b>Indicador biodiversidad (espacio ocupado)</b>			
3.858 m <sup>2</sup> construidos, distribuidos en 6 plantas – 643 m <sup>2</sup> /planta			
321 empleados (promedio 2016) – 54 empleados/planta			
321 empleados (promedio 2016) –12 m <sup>2</sup> /empleado			
<b>Consumo Agua (1)</b>			
	2014	2015	2016
Total consumo agua (m <sup>3</sup> )	1.651	2.049	2.112
Total consumo agua por empleado (m <sup>3</sup> /empleado)	0,64	0,63	0,55
<b>Consumo Papel</b>			
	2014	2015	2016
Total consumo papel (Tn)	8,470	8,632	11,845
Total consumo papel por empleado (Tn/empleado)	0,00249	0,00183	0,00200
<b>Consumo Electricidad (2)</b>			
	2014	2015	2016
Total consumo electricidad (Mwh)	271,253	334,330	335,930
Total consumo electricidad por empleado (Mwh/empleado)	0,10349	0,10226	0,08733
CO2 equivalente (Tn CO2) (3)	83,5459	102,9736	103,4664
CO2 equivalente consumo electricidad por empleado (Tn CO2/empleado)	0,38694	0,37731	0,32199
<b>Consumo Climatización</b>			
	2014	2015	2016
Total consumo climatización (Mwh)	1.929,800	2.102,299	2.274,701
Total consumo climatización por empleado (Mwh/empleado)	0,75696	0,64026	0,59690
CO2 equivalente (Tn CO2) (3)	0,2487	0,2593	0,2699
CO2 equivalente consumo climatización por empleado (Tn CO2/empleado)	0,00115	0,00095	0,00084
<b>Generación Residuos Papel</b>			
	2014	2015	2016
Total Generación residuos papel (Tn)	18,560	8,160	9,220
Total Generación residuos papel por empleado (Tn/empleado)	0,0071	0,0025	0,0024

<b>Generación Residuos Tóner</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Total Generación residuos tóner (Tn) (4)	0,2277	0,11385	0,09450
Total Generación residuos tóner por empleado (Tn/empleado)	0,000085	0,000036	0,000025
<b>Generación RAEE</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Total generación RAEE (Tn) (5)	0,042	0,087	-
Total generación RAEE por empleado (Tn/empleado)	0,00019	0,00032	-
<b>Emisiones por desplazamientos y viajes corporativos (6)</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Total viajes avión (km)	1.430.482	1.745.901	1.638.783
CO2 equivalente (Tn CO2)	216,00	263,63	247,46
CO2 equivalente viajes avión por empleado (Tn CO2 avión/empleado)	0,74892	0,66616	0,50219
Total viajes tren (km)	536.456	848.787	1.154.957
CO2 equivalente (Tn CO2)	5,20	8,23	11,20
CO2 equivalente viajes tren por empleado (Tn CO2 tren/empleado)	0,01804	0,02080	0,02274
Total viajes vehículos automóvil (km)	435.785	701.356	818.673
CO2 equivalente (Tn CO2)	82,80	133,26	155,55
CO2 equivalente viajes vehículo por empleado (Tn CO2 vehículo/empleado)	0,28708	0,33672	0,31567
Total CO2 equivalente en desplazamientos (Tn CO2)	304,00	405,12	414,21
Total CO2 equivalente en desplazamientos por empleado (Tn CO2/empleado)	1,05404	1,02368	0,84060
<b>Emisiones totales de CO2 equivalente debidas a la actividad de Servihabitat</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Total CO2 equivalente (Tn CO2)	387,80	508,35	517,94
Total CO2 equivalente por empleado (Tn CO2/empleado)	1,44	1,40	1,16
(1) Datos estimados (datos globales del edificio extrapolados para las plantas de actividad de Servihabitat)			
(2) Plantas 10, 11, 12 y 13 hasta jul-14. Plantas 6, 7, 10, 11, 12 y 13 a partir de jul-14			
(3) Cálculo realizado mediante la herramienta de <i>Calculadora Emisiones GEH</i> , versión marzo 2017, de la Oficina del Canvi Climàtic.			
(4) Datos estimados a partir de información facilitada por Biotoner (0,00045 Tn/ut)			
(5) Datos estimados (0,003Tn/ut)			
(6) Cálculo realizado mediante la herramienta CeroCO2 a partir de datos de km realizados. Incluye los datos de desplazamientos de sede central y resto de delegaciones. En relación a las emisiones a la atmósfera, las emisiones de gases SO2, NOx ni PM (materia particulada) son las derivadas de los desplazamientos y no son medibles en nuestro caso.			

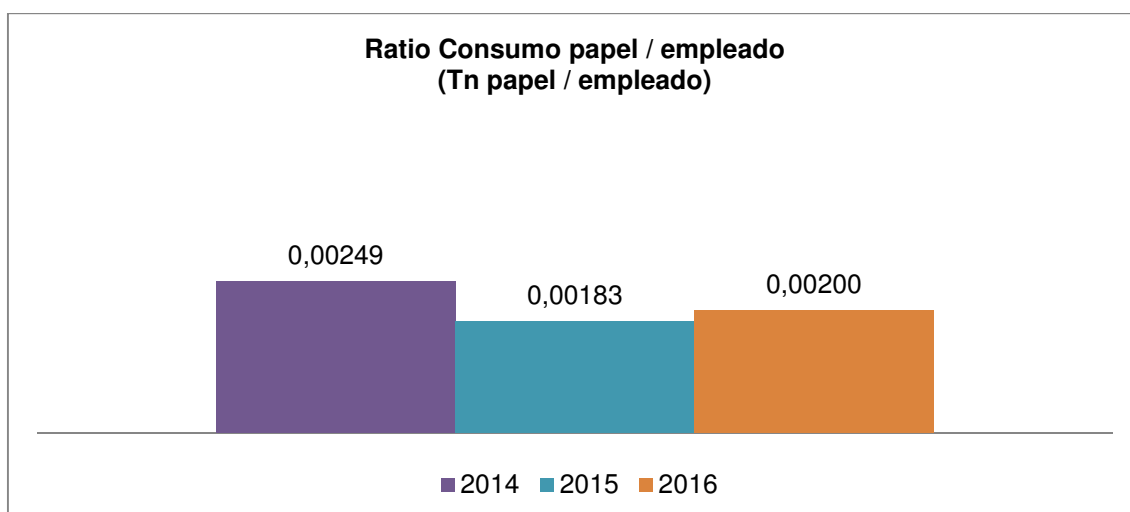
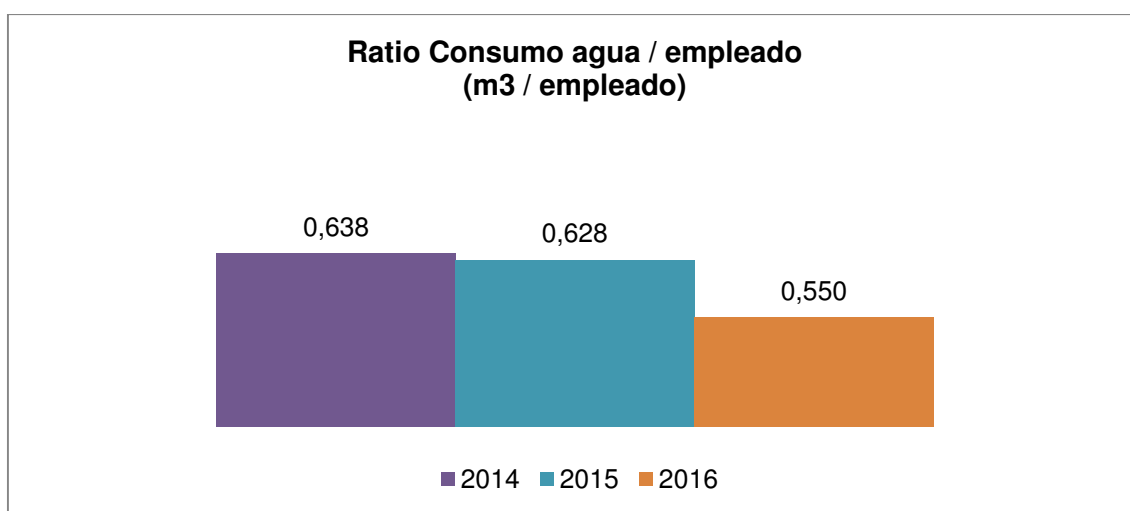
Nota: La obtención de los ratios de indicadores de desempeño ambiental por empleado de los 3 periodos analizados se obtienen a partir del promedio de los datos mensuales de cada periodo.

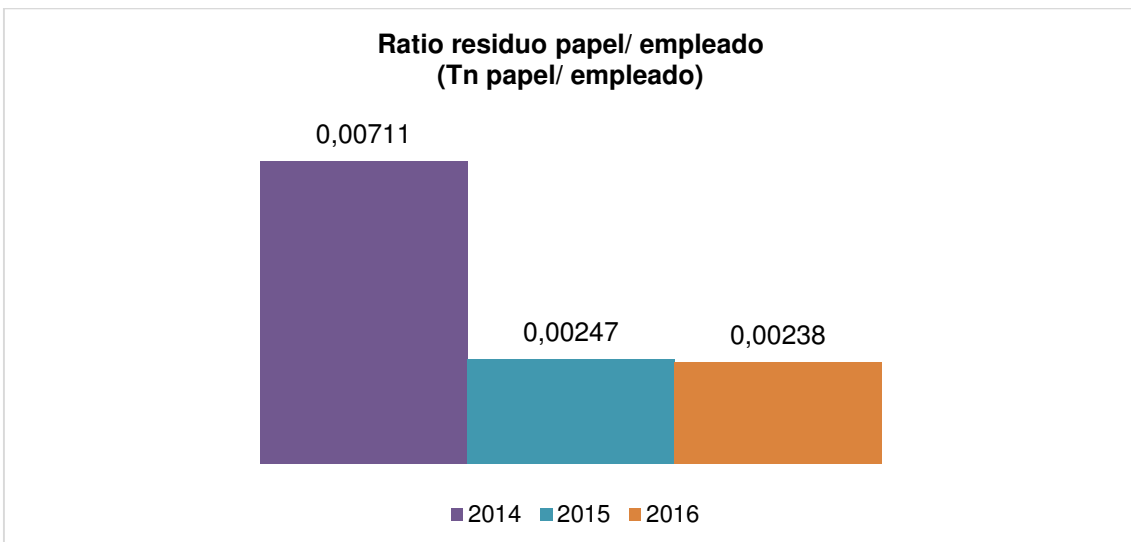
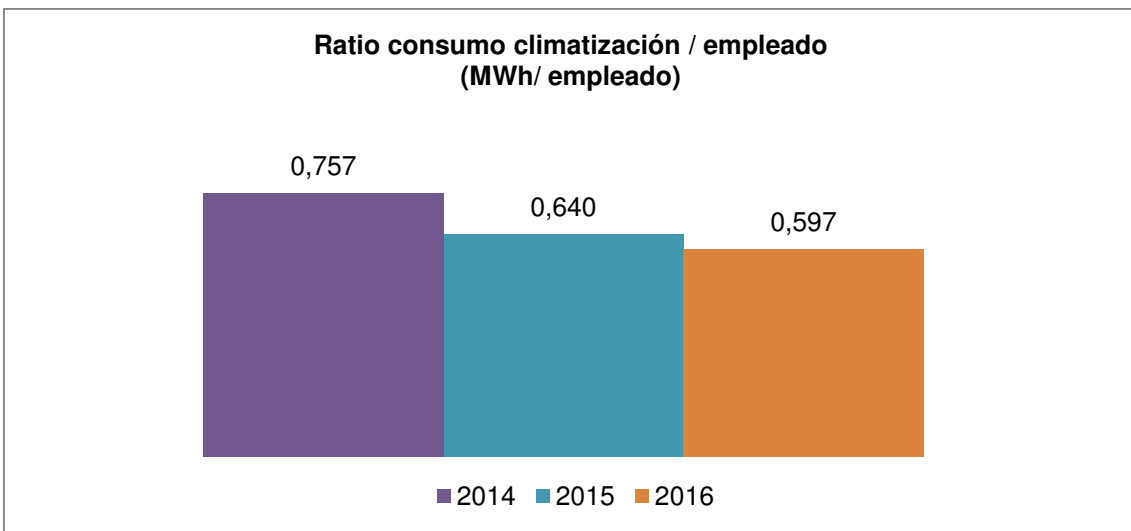
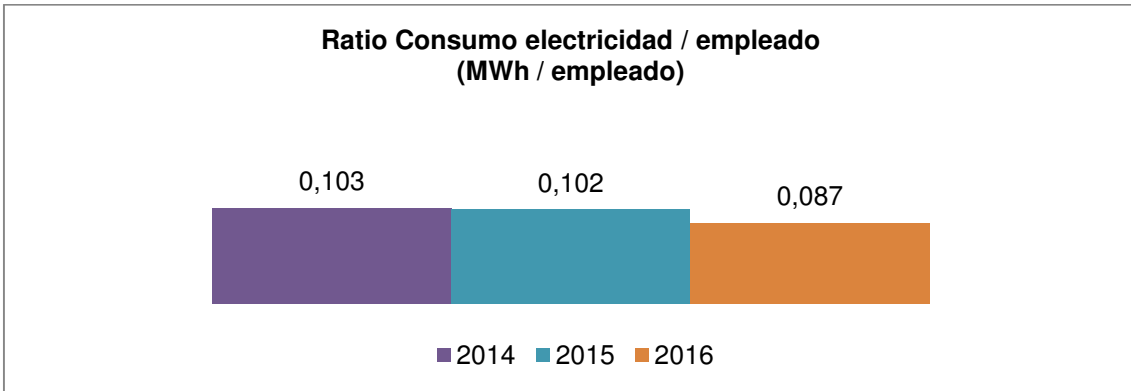
**Energías renovables**

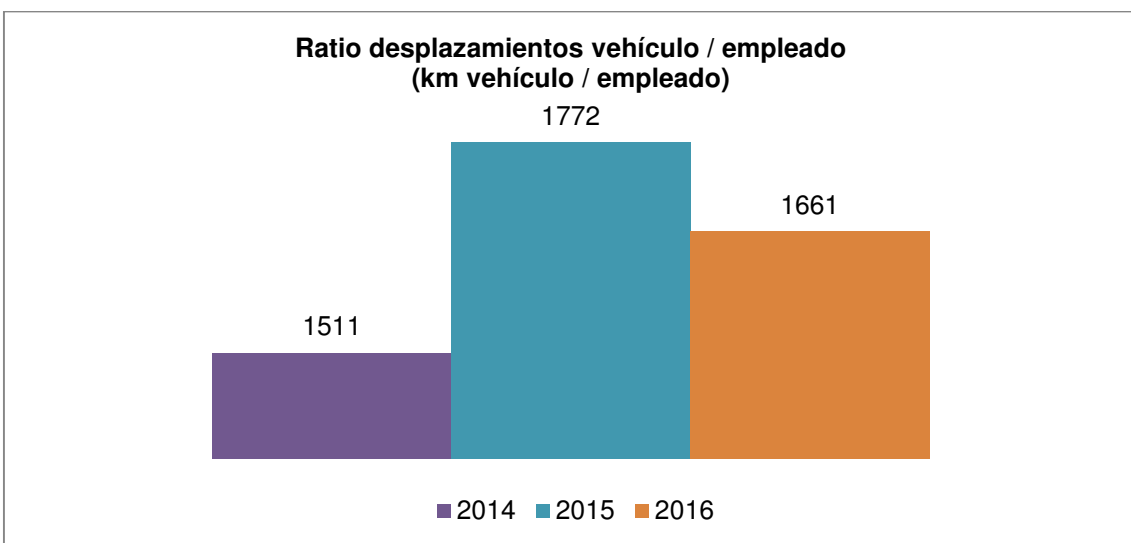
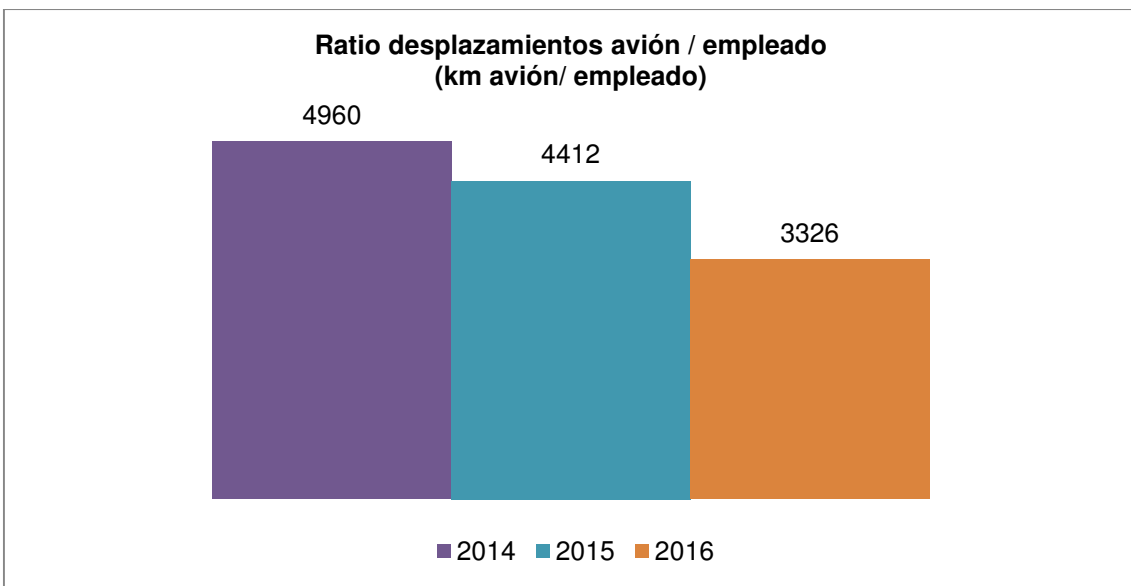
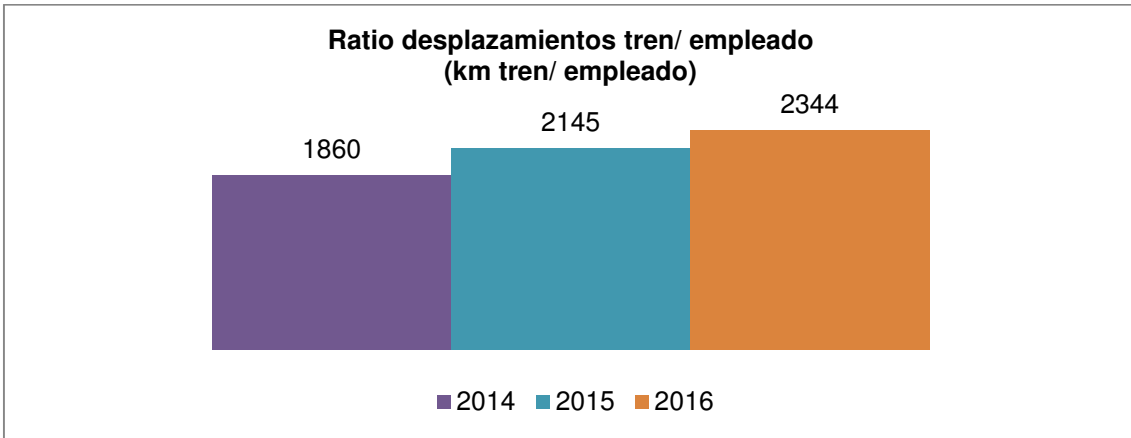
Si bien no se dispone de energías renovables propias, para minimizar el impacto ambiental vinculado al consumo de electricidad, el 100% de la energía eléctrica consumida por Servihabitat en Torre Pujades para la climatización de las instalaciones proviene de la empresa Districlima.

Districlima explota desde 2004 la red urbana de distribución de calor y frío en Barcelona, en las zonas del Fórum y del distrito tecnológico del 22@. Dispone de una central en zona Fórum, que aprovecha vapor procedente de la incineración de residuos urbanos y condensa sus equipos mediante agua de mar, y una segunda central en el distrito 22@. Se produce calor y frío aprovechando el vapor generado en la combustión de residuos sólidos urbanos (RSU) de la vecina planta de tratamiento de TERSA. Durante el año 2016, el 91% de energía primaria de Districlima en la producción de calor ha sido procedente de la combustión de RSU y un 9% de gas natural.

**Comparativa Indicadores de desempeño ambiental (2014-2016):**









## 9 COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE SERVIHABITAT

---

Las oficinas de Servihabitat, en el edificio Torre Pujades, cuentan con instalaciones que minimizan el impacto ambiental de las actividades. Entre ellas, se señalan las siguientes:

### Eficiencia energética

---

- ✓ Sistema de climatización y calefacción mediante la conexión a la red de District-Heating (Districlima). La conexión a este sistema supone la emisión de un porcentaje bajo de emisiones de CO<sub>2</sub>, gracias a la fuente de generación de calor y frío. Se aprovecha el calor residual resultante de la quema de residuos sólidos urbanos para su uso en climatización, por lo que tiene una alta calificación energética. Además, no dispone de equipos de aire acondicionado individuales.
- ✓ Aprovechamiento de la luz natural, debido a la distribución de salas de reuniones acristaladas, que permiten el paso de luz natural a otros espacios de las oficinas.
- ✓ Sensores de presencia para iluminación en zonas comunes cuyo uso no es continuo (lavabos y escaleras)

### Ahorro de agua

---

- ✓ Los lavabos cuentan con grifos monomando temporizados, evitando el consumo de agua caliente y dejando salir el agua durante un tiempo determinado (evita pérdidas de agua por olvido en el cierre del grifo).
- ✓ Sistemas de doble descarga en las cisternas de los sanitarios.

### Consumo racional de material

---

- ✓ Única zona de impresoras por cada planta, con sistema de identificación de usuario, por lo que sólo se imprime cuando el usuario activa su código cuando recoge sus impresiones. De esta manera, las impresiones por parte de los empleados son más selectivas, minimizando impresiones innecesarias.

### Segregación de residuos

---

- ✓ No se dispone de papeleras individuales, existiendo un único punto de recogida de residuos en cada planta. De esta manera, se facilita la práctica de depositar cada tipo de residuo en el contenedor correspondiente.

### Buenas prácticas ambientales

---

- ✓ Periódicamente se comunican algunas buenas prácticas a tener en cuenta en las actividades cotidianas. Mediante este tipo de sensibilización, y con la participación de todo el personal, se consigue minimizar los consumos y la generación de residuos y emisiones atmosféricas.
- ✓ Para mejorar la eficacia de la comunicación y de la sensibilización al personal, los comunicados incluyen mensajes cortos, pero de manera periódica (“píldoras informativas”).
- ✓ Se promueve el uso de videoconferencias para evitar o minimizar los desplazamientos.

## Comunicación y sensibilización a las partes interesadas

---

- ✓ En relación con nuestros servicios, se han iniciado actuaciones destinadas a minimizar el impacto ambiental y mejorar la gestión ambiental de los activos por parte de sus propietarios y usuarios.
- ✓ Dichas actuaciones también incluirán las comunicaciones a nuestros proveedores y subcontratas, con la finalidad de promover la mejora ambiental de sus actividades.
- ✓ Coordinación con mantenedor del edificio: periódicamente se realizan reuniones para conocer qué medidas ambientales se están desarrollando en el edificio, así como revisar en qué medida Servihabitat puede participar de manera activa en el desarrollo de mejoras ambientales en coordinación con el mantenedor del edificio.
- ✓ Colocación durante el 2016 de nuevos contenedores de residuos en Torre Pujades.
- ✓ A lo largo del 2015, se instalaron pantallas con conectividad HDMI/CAM USB videoconferencia en más de 40 despachos/salas de reuniones en Barcelona y Madrid. Durante el primer semestre de 2017, se han instalado pantallas en todas las salas de reuniones de todas las delegaciones.
- ✓ En relación a la climatización, durante el 2016 se ha iniciado un proyecto para implantar una red de termostatos en todas las plantas y salas para monitorizar la temperatura ambiental y poder actuar de manera preventiva, a la vez que permitirá filtrar incidencias térmicas.
- ✓ Durante el año 2016, se ha iniciado un proyecto piloto consistente en la colocación de estores de mayor densidad para contener el impacto de la radiación solar en la planta 11 en el lado Besòs-Mar del edificio. Si los resultados son satisfactorios, a lo largo de los próximos meses se irán sustituyendo de forma progresiva los estores actuales por los nuevos de mayor densidad.
- ✓ Durante el 2016 estaba prevista una intervención para la mejora de la aportación de aire primario y la reducción de CO<sub>2</sub> en las plantas del edificio. Esta actuación está actualmente parada por parte del propietario del edificio.
- ✓ Durante el 2016, se han realizado intervenciones de insonorización por barrera fónica en todos los despachos de directores.
- ✓ Durante el 2016, se ha puesto en marcha un plan de reducción de las frecuencias de envío mediante mensajería mediante el establecimiento de rondas de recogida en las plantas con horarios de recogida, indicados en los propios puntos de recogida. Esto permite al usuario saber si la ronda ha sido realizada o no y la hora prevista para la siguiente recogida.
- ✓ Durante el 2016, se han etiquetado los termostatos de las salas de reunión para evitar confusión en la interpretación de los signos existentes (+,-), indicando "FRIO" y "CALOR". De esta manera se han reducido las incidencias relativas a la climatización, a la vez que el uso de la climatización es más eficiente y el consumo más regular.
- ✓ Se han reorganizado todas las distribuciones de falsos techos en todas las plantas en función de los puestos de trabajo de manera que la iluminación de todas las mesas sea la adecuada.
- ✓ Adicionalmente, se han realizado trabajos de mantenimiento de imagen pintando todas las plantas de Torre Pujades. Estos trabajos se han realizado también en el resto de delegaciones.

## 10 OBJETIVOS AMBIENTALES

Anualmente la Dirección de Servihabitat establece los objetivos coherentes con su *Política de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y el Medio Ambiente* para mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción del cliente a través de la mejora del mismo, y de los procesos que lo desarrollan.

Los objetivos ambientales de Servihabitat están encaminados principalmente a minimizar el impacto ambiental de los aspectos ambientales identificados y evaluados.

Durante la última revisión del sistema de diciembre de 2016, con datos hasta junio de 2016, se actualizó el grado de consecución de cada uno de los objetivos de gestión ambiental establecidos para el periodo 2014-2016 y se analizó la idoneidad o no de mantenerlos para el siguiente periodo.

Para la presente declaración, se han completado los datos de indicadores ambientales hasta diciembre de 2016 y se han agrupado por años naturales. Adicionalmente, se han actualizado los criterios de evaluación de dichos aspectos, obteniéndose resultados ligeramente distintos en relación a los aspectos significativos, motivo por el cual, se ajustan también los objetivos para el siguiente trienio.

### Seguimiento objetivos gestión ambiental trienio 2014-2016

A continuación se relacionan los objetivos del trienio 2014-2016 y se analiza el grado de avance de cada uno de ellos, respecto al valor de referencia de 2014:

OBJETIVOS GESTIÓN AMBIENTAL 2014-2016
<b>Relacionado con Aspectos Ambientales de las Actividades</b>
Objetivo anual: Reducción de un 3% anual en el consumo de papel/empleado (Global) Objetivo trianual equivalente: Reducción de un 5,9% en el consumo de papel/empleado (Global)
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales: Realizado en mayo 2016.</li> <li>- Comunicación interna de BPA's: Realizadas en mayo, junio y octubre de 2016.</li> <li>- Instalación pantallas en salas de reuniones: Realizado en mayo 2017.</li> </ul>
A lo largo del trienio, la variación del consumo de papel por empleado ha seguido la siguiente tendencia: % de variación de 2015 respecto a 2014: -26,3% (anual) % de variación de 2016 respecto a 2015: +9,3% (anual) % de variación de 2016 respecto a 2014: -19,5% (trianual) La reducción de 2015 respecto a 2014 es del 26,3%, valor muy superior al objetivo anual de reducción del 3%. Si bien se aprecia un aumento del 9,3% en el consumo de papel por empleado en 2016 respecto a 2015, la reducción de consumo de papel por empleado del trienio es del 19,5%, valor muy superior al objetivo establecido de reducción del 5,9%.
Consecución objetivo: CONSEGUIDO

Objetivo anual: Reducción de 2% en el consumo de agua/empleador (Torre Pujades) Objetivo trianual equivalente: Reducción de 4% en el consumo de agua/empleador (Torre Pujades)
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales: Realizado en mayo 2016.</li> <li>- Comunicación interna de BPA's: Realizadas en mayo, junio y octubre de 2016.</li> </ul>
A lo largo del trienio, la variación del consumo de agua por empleado ha seguido la siguiente tendencia: <p>% de variación de 2015 respecto a 2014: -1,5% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2015: -12,5% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2014: -13,8% (trianual)</p> <p>La reducción de 2015 respecto a 2014 es del 1,5%, valor por debajo del objetivo anual de reducción del 2%. La reducción de 2016 respecto a 2015 es de un 12,5%, muy por encima del objetivo anual. Realizando el análisis del objetivo equivalente trianual, la reducción de consumo de agua por empleado es del 13,8%, valor muy superior al objetivo establecido de reducción del 4%.</p> <p>Consecución objetivo: CONSEGUIDO</p>
Objetivo anual: Reducción de 2% en emisiones CO <sub>2</sub> - desplazamientos/empleador (Global) Objetivo trianual equivalente: Reducción de 4% en emisiones CO <sub>2</sub> - desplazamientos/empleador (Global)
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales: Realizado en mayo 2016.</li> <li>- Comunicación interna de BPA's: Realizadas en mayo, junio y octubre de 2016.</li> <li>- Instalación pantallas en salas de reuniones: Realizado en mayo 2017.</li> </ul>
A lo largo del trienio, la variación del total de las emisiones de CO <sub>2</sub> en desplazamientos por empleado ha seguido la siguiente tendencia: <p>% de variación de 2015 respecto a 2014: -2,9% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2015: -17,9% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2014: -20,2% (trianual)</p> <p>La reducción de 2015 respecto a 2014 es del 2,9%, valor ligeramente superior al objetivo anual de reducción del 2%. La reducción de 2016 respecto a 2015 es de un 17,9%, muy por encima del objetivo anual. Realizando el análisis del objetivo equivalente trianual, la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> en desplazamientos por empleado es del 20,2%, valor muy superior al objetivo establecido de reducción del 4%.</p> <p>Consecución objetivo: CONSEGUIDO</p>

<p>Objetivo anual: Reducción de un 2% en el consumo de electricidad por empleado (Global)                  Objetivo trianual equivalente: Reducción de 4% en el consumo de electricidad por empleado (Global)</p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales: Realizado en mayo 2016.</li> <li>- Comunicación interna de BPA's: Realizadas en mayo, junio y octubre de 2016.</li> </ul>
<p>A lo largo del trienio, la variación en el consumo de electricidad por empleado ha seguido la siguiente tendencia:</p> <p>% de variación de 2015 respecto a 2014: -1,2% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2015: -14,6% (anual)                  % de variación de 2016 respecto a 2014: -15,6% (trianual)</p> <p>La reducción de 2015 respecto a 2014 es del 1,2%, valor inferior al objetivo anual de reducción del 2%. La reducción de 2016 respecto a 2015 es de un 14,6%, muy por encima del objetivo anual. Realizando el análisis del objetivo equivalente trianual, la reducción el consumo de electricidad por empleado es del 15,6%, valor muy superior al objetivo establecido de reducción del 4%.</p> <p>Consecución objetivo: CONSEGUIDO</p>
<p><b>Relacionado con Aspectos Ambientales de los Servicios</b></p>
<p>Actuaciones sensibilización a comunidades gestionadas por Servihabitat</p>
<p>Parte interesada: Comunidades de vecinos</p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación comunicades gestionadas 100% por SVH.</li> <li>- Preparación comunicación.</li> <li>- Envío comunicación.</li> </ul>
<p>A lo largo de 2016, no se han podido llevar a cabo las acciones previstas en relación a las actuaciones de sensibilización de comunidades gestionadas por Servihabitat.</p> <p>Consecución objetivo: EN PROCESO</p>
<p>Actuaciones adecuación sostenible de los bienes inmuebles</p>
<p>Parte interesada: Proveedores adecuación inmuebles</p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación proveedores de adecuación de inmuebles.</li> <li>- Preparación comunicación de BPA's.</li> <li>- Envío de la comunicación</li> <li>- Inclusión en proceso de homologación/contratación.</li> </ul>
<p>Durante el primer trimestre de 2016, se ha puesto en marcha una herramienta SAP (Ariba) para la gestión de la contratación de los proveedores. Dicha herramienta incluye un proceso de homologación de proveedores, en el que mediante la realización de un cuestionario previo a la homologación, se identifican, entre otros aspectos, la sensibilidad ambiental de los proveedores analizados. En el caso de proveedores de adecuación de inmuebles, donde el impacto ambiental de las actuaciones del proveedor es mayor, debe tenerse en cuenta que Servihabitat actúa sólo de gestor de los activos de su cartera, no siendo propietario de los mismos y que, por lo tanto, la decisión última de la inversión en las adecuaciones es del propietario del inmueble.</p>

<p>Estaba prevista la comunicación de BPA's ambientales a los proveedores de adecuación de inmuebles con recomendaciones de tipo ambiental, así como la inclusión de dichas recomendaciones durante el proceso de homologación/contratación, que aún no se ha llevado a cabo para todos ellos.</p> <p>Consecución objetivo: EN PROCESO</p>
<p>Actuaciones sostenibles en la gestión de proyectos y obras</p>
<p>Parte interesada: Proveedores gestión de proyectos y obras</p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación proveedores de gestión de proyectos y obras.</li> <li>- Preparación comunicación de BPA's.</li> <li>- Envío de la comunicación.</li> <li>- Inclusión en proceso de homologación/contratación.</li> </ul>
<p>Estaba prevista la comunicación de BPA's ambientales a los proveedores de gestión de proyectos y obras con recomendaciones de tipo ambiental, así como la inclusión de dichas recomendaciones durante el proceso de homologación/contratación, actuación que aún no se ha llevado a cabo.</p> <p>Consecución objetivo: EN PROCESO</p>
<p>Actuaciones sensibilización uso de la vivienda: "Welcome Pack"</p>
<p>Parte interesada: Cliente alquiler (inquilino)</p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la documentación.</li> <li>- Incorporación de la documentación en welcome pack de inquilinos.</li> </ul>
<p>Se ha realizado la adecuación de contenidos en la documentación facilitada a los inquilinos en el momento de entrega de llaves y documentación para incorporar aspectos de sensibilización ambiental, en relación a consumos y residuos.</p> <p>Consecución objetivo: CONSEGUIDO</p>
<p>Actuaciones sensibilización uso de la vivienda: Documentación venta</p>
<p>Parte interesada: <i>Cliente venta</i></p>
<p>Acciones planificadas para la consecución del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la documentación.</li> <li>- Adecuación de contenidos de la documentación en entrega de llaves.</li> </ul>
<p>Adecuación de contenidos en la documentación facilitada a los compradores de inmuebles en el momento de entrega de llaves y documentación, actuación que aún no se ha llevado a cabo.</p> <p>Consecución objetivo: EN PROCESO</p>

Acciones sensibilización ambiental (canales generales)
Parte interesada: Sociedad en general
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la documentación.</li> <li>- Preparación de calendario de emisión de comunicados.</li> <li>- Emisión comunicados a través de la web.</li> </ul>
Durante el primer trimestre de 2017, se han actualizado los contenidos del portal corporativo y los nuevos certificados obtenidos el pasado mes de mayo. Se ha publicado, además de la nueva política, la Declaración Ambiental del año 2016.
Estaba previsto la emisión de comunicados para acciones de sensibilización ambiental a través de la nueva web, actuación que aún no se ha llevado a cabo.
Consecución objetivo: EN PROCESO

### Establecimiento objetivos gestión ambiental trienio 2017-2019

En base al seguimiento realizado de los objetivos del trienio anterior y en base al resultado de la evaluación de aspectos ambientales significativos, a continuación, se detallan los objetivos de tipo ambiental fijados para el trienio 2017-2019:

OBJETIVOS GESTIÓN AMBIENTAL 2017-2019
<b>Relacionado con Aspectos Ambientales de las Actividades</b>
Objetivo anual: Reducción de un 2% en el consumo de electricidad por empleado (Global) Objetivo trianual equivalente: Reducción de 4% en el consumo de electricidad por empleado (Global)
Por tratarse de un aspecto ambiental significativo, se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales</li> <li>- Comunicación interna de BPA's</li> </ul>
Objetivo anual: Reducción de un 3% anual en el consumo de papel/empleado (Global) Objetivo trianual equivalente: Reducción de un 5,9% en el consumo de papel/empleado (Global)
Por tratarse de un aspecto ambiental significativo, se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales</li> <li>- Comunicación interna de BPA's</li> </ul>



Objetivo anual: Reducción de 2% en emisiones CO <sub>2</sub> - desplazamientos/empleado (Global) Objetivo trianual equivalente: Reducción de 4% en emisiones CO <sub>2</sub> - desplazamientos/empleado (Global)
Por tratarse de un aspecto ambiental significativo, se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna de objetivos medioambientales</li> <li>- Comunicación interna de BPA's</li> </ul>
<b>Relacionado con Aspectos Ambientales de los Servicios</b>
Actuaciones sensibilización a comunidades gestionadas por Servihabitat
Parte interesada: Comunidades de vecinos
Se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal, focalizándose en aquellas comunidades gestionadas 100% por Servihabitat.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación comunicades gestionadas 100% por SVH.</li> <li>- Preparación comunicación.</li> <li>- Envío comunicación.</li> </ul>
Actuaciones adecuación sostenible de los bienes inmuebles
Parte interesada: Proveedores adecuación inmuebles
Se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación proveedores de adecuación de inmuebles.</li> <li>- Preparación comunicación de BPA's.</li> <li>- Envío de la comunicación</li> <li>- Inclusión en proceso de homologación/contratación.</li> </ul>
Actuaciones sostenibles en la gestión de proyectos y obras
Parte interesada: Proveedores gestión de proyectos y obras
Se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación proveedores de gestión de proyectos y obras.</li> <li>- Preparación comunicación de BPA's.</li> <li>- Envío de la comunicación</li> <li>- Inclusión en proceso de homologación/contratación.</li> </ul>

Actuaciones sensibilización uso de la vivienda: Documentación venta
Parte interesada: <i>Cliente venta</i>
Se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal, focalizándose en las ventas sobre plano.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación de la documentación.</li><li>- Adecuación de contenidos de la documentación en entrega de llaves.</li></ul>
Acciones sensibilización ambiental (canales generales)
Parte interesada: Sociedad en general
Se estima oportuno mantener dicho objetivo y continuar con acciones de sensibilización para el personal.
Acciones planificadas para la consecución del objetivo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación de la documentación.</li><li>- Preparación de calendario de emisión de comunicados.</li><li>- Emisión comunicados a través de la web.</li></ul>

## 11 CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

Servihabitat identifica los requisitos legales ambientales aplicables de ámbito europeo, estatal, autonómico y local. Una vez obtenida la información, se introducen dichos requisitos en un registro de seguimiento, en el que se indica el acceso, identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales, y otros requisitos a los que la organización se somete, y que son aplicables a los aspectos ambientales de nuestras actividades. En dicho registro queda constancia de la evaluación realizada para cada requisito, identificando si éste se cumple, no se cumple o no aplica.

Una vez realizada la evaluación de la totalidad de requisitos aplicables o compromisos suscritos voluntariamente, se puede concluir que no hay indicios de incumplimiento legal.

Los requisitos ambientales básicos exigibles a nuestra organización se detallan a continuación:

Área	Principal normativa de referencia	Resultados de la evaluación de cumplimiento por parte de Servihabitat
Prevención y control de la contaminación	Ordenanza Municipal de Actividades y de Intervención Integral de la Administración Ambiental de Barcelona	Se dispone de licencias ambientales para las distintas plantas del edificio ocupadas por Servihabitat (Concedidas en enero 2016)
Aguas	Reglamento metropolitano de vertidos de aguas residuales del Área Metropolitana de Barcelona (BOPB de 8/06/2011)	Cumplimiento de los límites y prohibiciones de los vertidos de aguas residuales al sistema de saneamiento, al tratarse de una actividad cuyos vertidos son asimilables a aguas residuales domésticas.
Residuos	Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados (BOE de 07.29.2011) Decreto Legislativo 1/2009, de 21 de julio en el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de los residuos (DOGC de 28/07/2009) REAL DECRETO 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 básica de residuos tóxicos y peligrosos. Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Real Decreto 710/2015 por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero sobre Pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos. Ordenanza municipal (Barcelona) general del medio ambiente urbano. (02/05/2011)	Se dispone de la documentación que acredita la correcta gestión de los residuos a través de gestores de residuos autorizados. Correcta gestión y almacenaje adecuado de los residuos. Se sigue toda la normativa sectorial específica para cada uno de los residuos generados.
Ruido	Ordenanza municipal (Barcelona) general del medio ambiente urbano. (02/05/2011)	Cumplimiento por tipo de actividad.
Instalaciones	Supervisión de la gestión realizada por la empresa gestora del edificio. Nota: Las inspecciones reglamentarias recaen en el gestor del edificio. Servihabitat controla semestralmente que dichas inspecciones se han realizado y revisa el resultado de las mismas.	
Eficiencia Energética	REAL DECRETO 56/2016, de 12 de febrero, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.	Realizadas y presentadas auditorías energéticas.

## 12 VALIDACIÓN DE LA PRESENTE DECLARACIÓN AMBIENTAL

---

DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL VALIDADA POR

**AENOR**

DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO (CE) Nº 1221/2009

Nº DE ACREDITACIÓN COMO VERIFICADOR MEDIOAMBIENTAL  
ES-V-0001

Fecha de Validación : 2017-10-09