

SERESMA, en su compromiso con la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la protección del medio ambiente, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables ha decidido certificar su sistema integrado de gestión bajo las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 a través de la entidad de certificación AENOR.

La implementación de este sistema en la organización ha ayudado a mejorar nuestro desempeño durante los últimos años mediante el establecimiento de una serie de objetivos de mejora.

A continuación, se expone información sobre los esfuerzos llevados a cabo por **SERESMA** y los resultados obtenidos en los últimos años:



SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



En los últimos cuatro años hemos obtenido un **índice de satisfacción** promedio de **8,74 sobre 10**. Esto refleja el **alto grado de satisfacción** de nuestros clientes con el servicio recibido, la atención a sus necesidades, la resolución de sus problemas, etc.

Por ello, es necesario continuar trabajando en la misma línea, seguir mejorando nuestros procesos e incrementar al máximo posible la satisfacción de nuestros clientes.

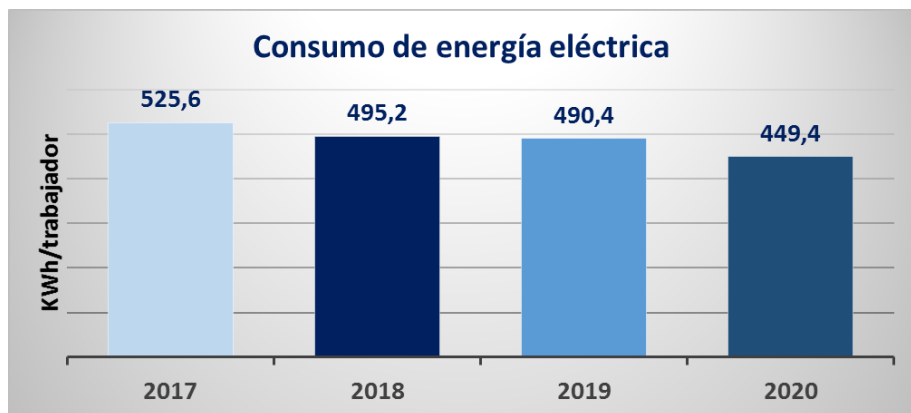


RECURSOS UTILIZADOS

De manera general cabe destacar la reducción de los consumos habituales, los residuos y emisiones generadas. Esta tendencia se debe, además de a las acciones llevadas a cabo por **SERESMA**, a la situación por todos conocida provocada por la COVID-19.

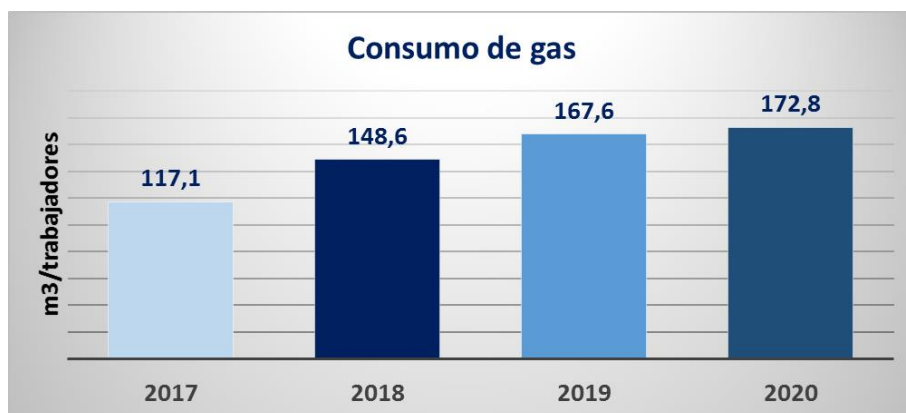
A continuación se presentan los datos más relevantes.

✓ CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



El consumo de energía eléctrica por trabajador durante 2020 **ha disminuido un 8%** con respecto a 2019.

✓ CONSUMO DE GAS



El consumo de gas durante 2020 **ha aumentado un 3%** con respecto a 2019 debido fundamentalmente a la necesidad de incrementar la ventilación y renovación del aire en las oficinas centrales.

✓ CONSUMO DE DESENGRASANTE



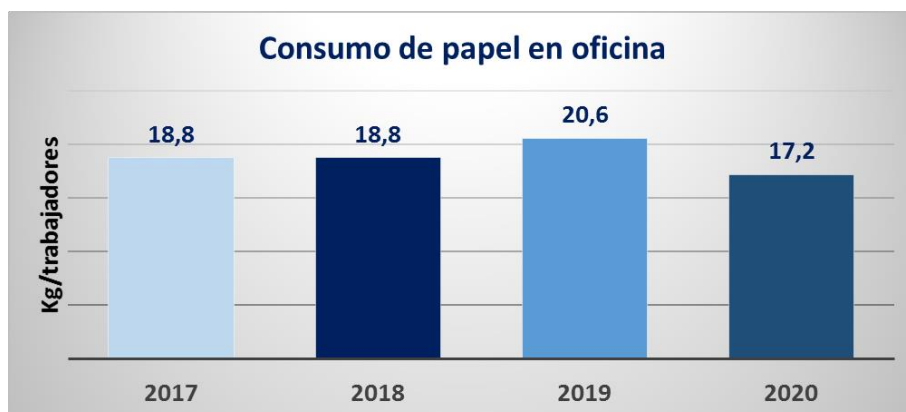
El consumo de desengrasante por empleado durante 2020 **se ha reducido un 29%** con respecto al año anterior debido a la disminución de la actividad de limpieza de esta tipología causada por el COVID.

✓ CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS



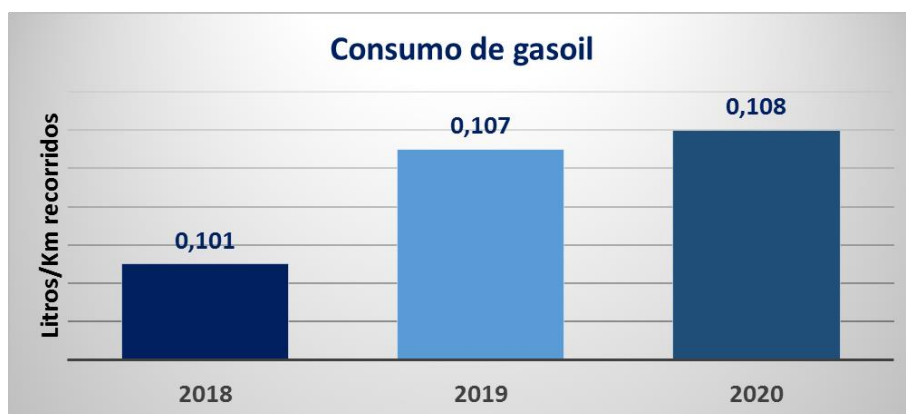
El consumo de productos químicos durante 2020 **ha disminuido un 39%** con respecto a 2019 debido principalmente a que desde marzo de 2020 las tareas de limpieza se han realizado con agua y lejía (pastillas de cloro) para desinfectar reduciéndose considerablemente el consumo de los productos químicos que se han venido utilizando hasta el momento.

✓ CONSUMO DE PAPEL



El consumo de papel **ha disminuido un 17%** con respecto al año 2019. Debido principalmente al incremento en el uso del soporte electrónico para el envío, recepción y archivo de documentación.

✓ CONSUMO DE GASOIL



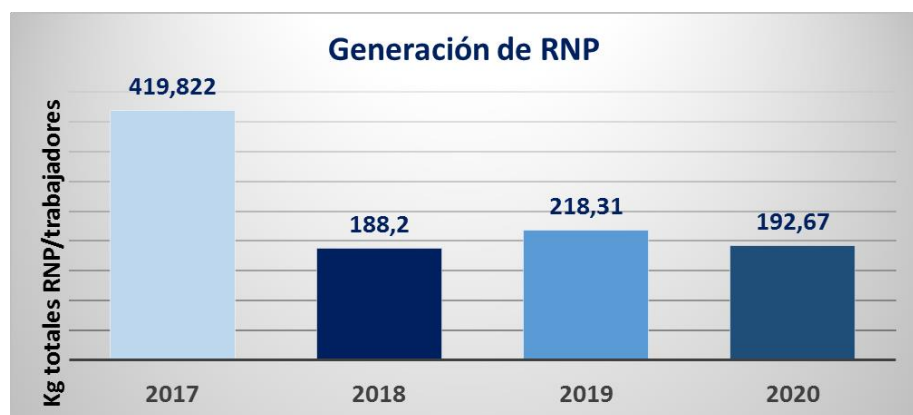
El consumo de combustible prácticamente se mantiene constante a lo largo de los años.



GENERACIÓN DE RESIDUOS

Manteniendo la tendencia de años anteriores, durante **2020 no se ha generado ningún residuo peligroso.**

GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

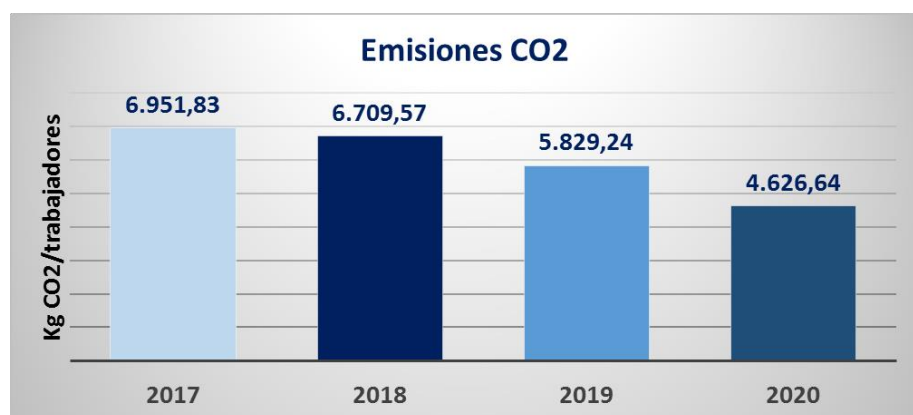


La generación de residuos no peligrosos **ha disminuido un 12%** con respecto a 2019 debido a un menor consumo de productos químicos habituales y su sustitución por pastillas de cloro.



EMISIONES A LA ATMÓSFERA

EMISIONES DE CO₂



Las emisiones de CO₂ a la atmósfera **han descendido un 21%** con respecto a 2019 gracias al menor consumo de energía eléctrica y factores de emisión más favorables.

Dentro de los aspectos ambientales directos identificados, han resultado significativos los siguientes:

CONSUMOS	EMISIONES Y VERTIDOS	RESIDUOS NO PELIGROSOS
<ul style="list-style-type: none">• Productos químicos de mantenimiento• Gas• Agua• Desengrasante• Productos químicos• Gasoil	<ul style="list-style-type: none">• Vertido de agua• Emisión (Incendio de instalaciones / Explosión instalaciones)	<ul style="list-style-type: none">• Generación de pilas alcalinas

En cuanto a los aspectos indirectos identificados, han resultado significativos:

- Consumo de productos químicos (tratamientos DDD)
- Consumo/Emisiones a la atmósfera derivados del desplazamiento hasta la instalación del proveedor del servicio
- Residuos derivados del mantenimiento maquinaria limpieza



ACCIONES LLEVADAS A CABO DURANTE 2020

SERESMA con el objetivo de minimizar su impacto en el medio ambiente ha llevado a cabo las siguientes acciones:



Continuar potenciando el uso de productos químicos concentrados, ya que se estima un gran potencial de ahorro tanto en el consumo de productos químicos como en la reducción de los residuos de envases generados.



NUESTRA PROPUESTA PARA 2021



Llevar a cabo la búsqueda de una alternativa tecnológica que permita reducir el consumo de productos químicos asegurando los estándares de limpieza requeridos por nuestros clientes.



Incrementar la cartera de servicios especiales de alto valor añadido que se pueden ofrecer a los clientes.