

**BUENAS PRÁCTICAS
AMBIENTALES EN
CENTRO COMERCIAL
ZIELO SHOPPING POZUELO**



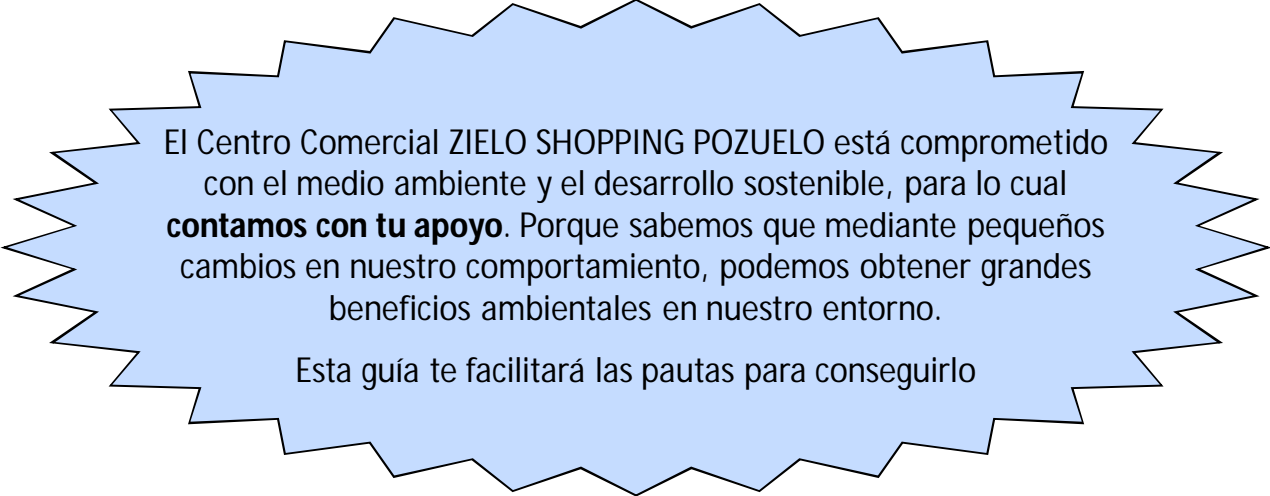
Septiembre 2017

EDICIÓN 5

Desde la Gerencia del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO hemos elaborado esta Guía de Buenas Prácticas Ambientales, con la intención de proporcionar sugerencias y recomendaciones a las entidades y personal que conformamos el Centro, en aras de la mejora del comportamiento ambiental y de la protección del medio ambiente, compromisos fundamentales adquiridos por la Gerencia del Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO en su Política.

Los mayores esfuerzos irán dirigidos a las siguientes actuaciones:

- 1 Fomentar la separación de los residuos en origen
- 2 Impulsar el ahorro de consumos
- 3 Promover una mayor concienciación ambiental entre todos los que formamos parte del Centro Comercial: locales, empresas contratadas, clientes,...
- 4 Controlar y minimizar las emisiones atmosféricas generadas
- 5 Mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos, lo que redundará en una mayor eficacia en el consumo



El Centro Comercial ZIELO SHOPPING POZUELO está comprometido con el medio ambiente y el desarrollo sostenible, para lo cual **contamos con tu apoyo**. Porque sabemos que mediante pequeños cambios en nuestro comportamiento, podemos obtener grandes beneficios ambientales en nuestro entorno.

Esta guía te facilitará las pautas para conseguirlo

POLÍTICA DEL ZIELO SHOPPING POZUELO

3

NUESTRA MISIÓN

Ofrecer el mejor servicio y oferta comercial a todos los clientes del Centro Comercial Zielo Shopping Pozuelo.

Porque queremos tener el mayor éxito siendo capaces de proporcionar a nuestros clientes el mejor servicio posible, dando respuestas y satisfacción a todas sus demandas. Todo ello a través de un Mix Comercial adecuado al target del Centro Comercial y una estrategia de marketing de servicio acorde con el Centro y su ubicación. Y como principal premisa preservar el medio ambiente en todas nuestras actividades, controlando las fuentes de contaminación producto de nuestra actividad.

NUESTROS VALORES

Cuidado del Medio Ambiente → Zielo Shopping Pozuelo está comprometido con el cuidado al medio ambiente y por ello en todas sus actividades está presente la preservación del mismo mediante sistemas de control, ahorro y reciclaje. Fruto de este compromiso hace partícipe de ello a todo el personal humano que trabaja o está relacionado con el Centro Comercial, incluido a nuestros clientes y arrendatarios.

Vocación de servicio → El cliente es el centro y motor de nuestra actividad. Nuestra vocación es conocer y atender sus necesidades y en la medida de lo posible adelantarnos a sus necesidades. Buscaremos constante feedback que nos permita el progreso continuo en nuestra relación, a través de estudios de clientela y otros sistemas de control. Nuestros trabajadores deben tener un profundo conocimiento del sector en que se desenvuelven y actuarán siempre buscando la excelencia. Buscamos la mejora continua en todas las áreas de nuestra actividad y nuestra gestión interna, y evaluamos nuestras actividades con el fin de garantizar un mínimo impacto al medio ambiente y la prevención de la contaminación ambiental.

Imagen de marca → Zielo Shopping Pozuelo es sinónimo de imagen, calidad, oferta y compromiso con el cliente, y nos otorga una clara ventaja competitiva respecto a nuestros competidores que debemos valorar y profundizar. Todos los profesionales que trabajan al servicio de Zielo Shopping Pozuelo tienen la responsabilidad de cuidar el legado recibido y fomentar la apreciación de la marca, trabajando con la máxima responsabilidad y ética profesional. Cumplimos con todos los requisitos legales y reglamentarios relacionados con nuestras actividades.

Innovación → Tenemos un carácter emprendedor y nos gusta ser pioneros. Si estamos en continuo movimiento y en la dirección adecuada, nuestros competidores lo tendrán más difícil. Debemos fomentar nuestros servicios, oferta comercial, atención al cliente y en general nuevas ideas que nos permitan estar en mejora continua. Nuestra responsabilidad de cara a nuestros clientes y empleados es procurar crear un ambiente en el propio Centro Comercial donde todas las iniciativas, sugerencias y necesidades sean analizadas y atendidas.

NUESTRA VISIÓN

Ser uno de los centros líderes en la zona noreste de Madrid, apoyados en la capacidad de ofrecer a nuestros clientes un servicio y mix comercial exclusivo y de alta calidad, basado en la capacidad y eficiencia de nuestros operadores, la innovación, nuestra completa gama de servicios y amplia oferta comercial.



RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

4

CONSUMO DE AGUA:

Minimizar el consumo de agua. Usar sólo la necesaria

Mantener los grifos cerrados mientras se friega.

Lavar los alimentos en pilas, barreños u otros recipientes.

Usar el lavavajillas a plena carga.

El grifo del fregadero consume alrededor de 10L cada minuto que esté abierto

Lavar la verdura y la fruta en un bol, ahorra unos 10L de agua

Cada letra que desciende en la escala de eficiencia (de la A a la G) supone un incremento de energía del 10%

CONSUMO DE ENERGÍA:

Usar electrodomésticos etiquetados con la máxima eficiencia energética

Apagar y desconectar las máquinas cuando no van a ser utilizadas.

Cocinar en recipientes adecuados al tamaño del fogón.

Tapar las cazuelas durante el cocinado, facilita la concentración del calor

Los hornos y placas deberán ser limpiados frecuentemente para evitar que las grasas impidan la transmisión del calor, lo que provoca un mayor consumo eléctrico.

No abrir innecesariamente los hornos para comprobar la cocción, cada vez que se hace se pierde un 20% del calor acumulado.

Los sedimentos de las freidoras deberán ser eliminados, pues su acumulación reduce la eficiencia energética.

No introducir los alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas, ni abrir las puertas de las cámaras y neveras innecesariamente, para evitar escapes de frío y consumo energético. Además, la puerta del frigorífico ha de permitir un correcto cierre, para ello la junta debe estar en buenas condiciones.

La nevera debe mantenerse bien ventilada y limpia la rejilla trasera. Mediante una buena ventilación, el aparato gasta un 15% menos de energía.

La temperatura de la nevera y el congelador no debe ser excesivamente baja, subir un grado el termostato implica un ahorro del 5%.

Descongelar los congeladores regularmente: superar un espesor de cada de hielo de 5mm, implica un incremento del consumo del 30%.





RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

5

RESIDUOS:

Para ayudar a la disminución de residuos:

Escoger productos que no lleven muchos envases ni embalajes. Por ejemplo el uso en la cocina de fiambreras o recipientes metálicos en lugar de papel de aluminio o recubrimientos de plástico.

Usar tejidos naturales para servilletas y manteles.

Fomentar el uso de envases retornables, por ejemplo las bebidas.

Comprar productos a granel, ya que los productos comprados en pequeñas cantidades multiplica el número de envases y embalajes.

Los residuos deben separarse en función de sus características y depositarse en los contenedores habilitados para ello en el cuarto de basuras:



Contenedor para basura orgánica



Contenedor para envases de plástico



Contenedor para papel

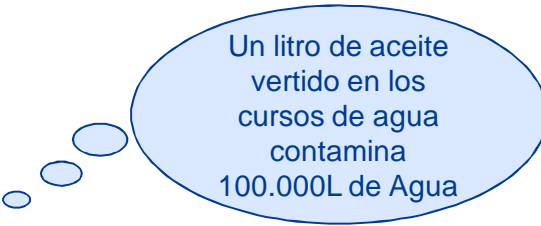


Contenedor para vidrio

En ningún caso deberán arrojarse a estos contenedores Residuos Peligrosos

Se usarán rejillas en los desagües de las pilas para retener cualquier material que lleve residuos a la red.

El aceite de cocina usado es un residuo contaminante por lo que hay que concienciar al personal de cocina para que no lo vierta a los desagües y almacenarlo en recipientes para su posterior reciclaje. Este aceite usado debe ser entregado a un gestor autorizado que asegure su correcto reciclaje según lo establecido en la legislación vigente de aplicación.



Un litro de aceite
vertido en los
cursos de agua
contamina
100.000L de Agua





LOCALES COMERCIALES

CONSUMO DE ENERGÍA:

Asegurarse de que el nivel de iluminación es el adecuado a cada zona del establecimiento y que no existe exceso de luz en zonas poco frecuentadas.

Aprovechar al máximo la luz natural.

Utilizando lámparas de bajo consumo o tipo LED puede reducirse hasta un 60% el consumo.

Los colores claros en las paredes proporcionan mayor iluminación, reduciendo el consumo eléctrico.

Instale temporizadores de luz o detectores de presencia en los almacenes, pues normalmente no son utilizados de continuo.

CONSUMO DE AGUA:

Se debe realizar un uso racional de este recurso natural escaso. En ningún caso se utilizará el inodoro como papelera.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES:

Se debe realizar un mantenimiento preventivo adecuado de todos los equipos y maquinaria del local. De este modo se reducirán los consumos asociados, se mejorará el rendimiento del equipo y se alargará su vida útil, de modo que se evite la generación de un residuo.

RESIDUOS:

En ZIELO SHOPPING POZUELO consideramos la gestión de los residuos como un aspecto fundamental del comportamiento ambiental del centro comercial. Para ello se han habilitado distintos contenedores para la segregación de los residuos asimilables a urbanos generados:

BASURA ORGÁNICA: restos orgánicos

PAPEL Y CARTÓN: restos de papel y cartón

ENVASES: plásticos y envases

VIDRIO: botellas de cristal

Una buena práctica ambiental a implantar en los locales comerciales es reducir o evitar el sobre-empaquetamiento y los envoltorios superfluos de los productos. De este modo se minimizará el consumo de recursos y se reducirá la generación de residuo.



LABORES DE OFICINA

EN LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS...

Elegir materiales, productos y suministradores que tengan una gestión ambiental correcta, solicitando los productos y cantidades estrictamente necesarios, acordando con los proveedores el envasado idóneo para evitar residuos de envases incluyendo la posibilidad de utilizar envases retornables.

Adquirir equipos que tengan los efectos menos negativos para el medio y la salud de las personas (con bajo consumo de energía, reducido nivel de ruido, fax con papel convencional, ordenador con sistemas de ahorro de energía, impresoras que no produzcan ozono, ordenadores con carcasas de plástico reciclado y piezas reciclables y fácilmente desmontables).

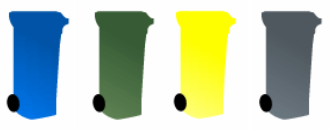

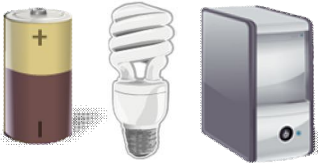
Valorar la adquisición de elementos reciclados.

Evitar la compra de materiales de un solo uso

EN EL USO DE LOS RECURSOS...

Priorizar materiales y productos con certificaciones que garanticen la menor incidencia sobre el medio ambiente durante su ciclo de vida.

Elegir materiales provenientes de recursos renovables, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo de agua y energía, y en lo posible, materiales y productos elaborados con elementos reciclados.

RESIDUOS	
Residuos Asimilables a Urbanos	
	<p>Papel, plásticos de carpetas, separadores, botellas de agua y otros líquidos, vasos de un solo uso, etc. Metales de envases de refrescos, latas, clips. Vidrio de botellas y botes. Briks. Cartón de embalajes. Restos orgánicos. Disquetes, CDs</p>
Residuos No Peligrosos con Gestión Específica	
	<p>Toner y Cartuchos de tinta usados</p>
Residuos Peligrosos	
	<p>Tubos fluorescentes con mercurio, metal muy contaminante. Pilas y baterías que contienen metales pesados. Gas R12 (clorofluorocarbono o CFC) perjudicial para la capa de ozono contenido en los aerosoles, en circuitos de refrigeración en equipos de aire acondicionado. Algunos productos de limpieza y sus envases. Ordenadores y demás elementos del equipo informático desechados. Pegamentos y colas y otros restos</p>



LABORES DE OFICINA



USO DEL PAPEL

Utilizar el papel reciclado, siempre que sea posible

Reutilizar para borradores, en la medida de lo posible, el papel utilizado por una cara

Incentivar el uso del correo electrónico y la intranet para reducir el consumo de papel

Utilizar la lectura previa antes de la impresión, para evitar errores

Configurar las impresoras para imprimir a doble cara

Colocar cerca de las impresoras, una bandeja con papel que únicamente haya sido impreso por una cara, para así reutilizarlo por la otra

Agitar el tóner cuando la impresora avise de que está bajo

Mantenimiento preventivo de los equipos para asegurar su correcto funcionamiento. De esta manera no habrá un consumo innecesario de materias primas o recursos naturales (energía)

El papel es uno de los materiales más usados en la oficina. El papel se obtiene de la madera de los árboles, y en su proceso de fabricación se consumen grandes cantidades de energía y agua.

8

Una tonelada de papel reciclado ahorra de dos a tres metros cúbicos de madera, lo que equivale a una tala de 10 a 12 árboles



LA ENERGÍA

Utilizar los equipos informáticos en modo bajo consumo

Desenchufar las fuentes de alimentación cuando no estén en funcionamiento

Tanto impresoras como fotocopiadoras deberían estar encendidas únicamente cuando vayan a ser utilizados

Aprovechar al máximo la luz natural, la cantidad de iluminación ya que es muy superior a la artificial. En horas diurnas se debería utilizar la luz artificial únicamente como complemento en aquellas zonas insuficientemente iluminadas

El mayor consumo de energía de los tubos fluorescentes se produce en el encendido, de ahí que una buena práctica medioambiental sea no apagarlos en salas donde sea necesario volver a encenderlos en menos de 30 minutos



Los sistemas de climatización deben adaptarse a diversas situaciones, tanto climáticas como de ocupación. La calefacción no debería estar a más de 21°C y el aire acondicionado debería regularse a menos de 24°C

Apagar los aparatos electrónicos totalmente y no dejarlos en stand-by (piloto rojo), puesto que se derrocha un 10% de energía



MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

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

CONSUMO DE AGUA:

Instalación de dispositivos de bajo consumo en las cisternas. Por ejemplo, se podría introducir una botella llena de agua en la cisterna

Instalar dispositivos limitadores de presión y difusores en lavabos y duchas

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

Un grifo con limitador
gasta unos 8L de agua
por minuto frente a los
15L/minuto que gastaría
sin dispositivos que
limiten su caudal

CONSUMO DE ENERGÍA:

Aislar térmicamente los edificios y sobre todo las ventanas y los conductos de climatización, permite un ahorro de energía considerable al evitar pérdidas de calor y de frío

Un mantenimiento preventivo de equipos evita derroche de energía

Una calefacción en
mal estado
consume del 30% al
50% más de
energía

GENERACIÓN DE RESIDUOS:

Un aspecto ambiental muy importante generado como consecuencia del mantenimiento son los residuos. Una buena gestión ambiental de los residuos generados nace de la segregación de los mismos en origen, es decir: DEPOSITAR CADA RESIDUO DONDE CORRESPONDA.

Los residuos no peligrosos pero que requieren de una gestión especial (chatarra, pallets, cartón, plásticos,...) tienen que almacenarse cada uno en su lugar sin mezclas entre sí

OTROS:

Utilizar la cantidad justa de los productos. Así se disminuye el consumo de materias primas y la cantidad de residuos generada

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

Es importante realizar una revisión regular de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras,...) para minimizar las emisiones a la atmósfera de los gases refrigerantes (R-22), cuya liberación a la atmósfera destruye la capa de ozono



LIMPIEZA DE INSTALACIONES

Es una buena práctica ambiental asegurarse de que la cantidad de agua empleada en la limpieza es la adecuada

Mantener un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación. Aunque parezca mentira, mantener las bombillas y lámparas limpias permite un ahorro de un 10% en electricidad

Se debe evitar e todo momento, verter productos de limpieza a la red de saneamiento

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

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

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

Evitar el uso de ambientadores en general

Una buena práctica ambiental es la sustitución de productos de limpieza peligrosos por otros productos inocuos con el medio ambiente, disponibles en el mercado.





DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE OBRAS



Apagar la maquinaria cuando no esté siendo utilizada



Correcto mantenimiento y calibración de la maquinaria y equipos



No derrochar el agua.



No utilizar los inodoros como papeleras. Cambiando este habito se ahorra agua al disminuir el número de descargas de la cisterna y se evita que el inodoro sea el destino de productos muy contaminantes



Garantizar el correcto mantenimiento de equipos y vehículos, para minimizar sus emisiones y el ruido



Trabajar, siempre que sea posible, dentro del edificio, de modo que se evite la emisión directa de contaminantes a la atmósfera



Garantizar el correcto mantenimiento de equipos y vehículos, para minimizar sus emisiones y el ruido



Toda la maquinaria utilizada dispondrá de marcado CE



Procurar el uso de maquinaria solo en horario diurno. Cumplir los límites de ruido establecidos en la ordenanza del municipio en el que se desarrolle la obra.



Disponer de todas las licencias y autorizaciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la obra



Cumplir todas las especificaciones indicadas por el Responsable de Medio Ambiente del Centro Comercial



Los residuos generados deberán ser depositados en cada contenedor en función de la peligrosidad de los mismos



CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS

Circular con la marcha más larga posible

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

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

Viajar a una velocidad excesivamente alta supone un despilfarro de combustible (se debe mantener el cuentarrevoluciones por debajo de las 3.000 r.p.m.)

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

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

Planificación de las rutas:

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

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

Procurar que el personal no haga viajes innecesarios, fomentando el uso de teléfono, fax y correo electrónico.

Llevar la carga correctamente distribuida y cuando se realice el transporte de material a granel, la carga irá cubierta con una lona para evitar tanto pérdidas durante el recorrido como la emisión de partículas contaminantes al aire.










ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

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

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

DETECCIÓN Y ALARMA DE INCENDIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Comprobación del funcionamiento -Sustitución de pilotos, fusibles,... defectuosos -Mantenimiento de acumuladores
EXTINTORES	<ul style="list-style-type: none"> -Comprobación de accesibilidad, señalización, buen estado aparente de conservación -Inspección ocular de seguros, precintos, inscripciones,... -Comprobación del peso (que coincida con el indicado en el extintor) y presión en su caso (dentro del rango verde del manómetro). -Inspección ocular del estado de las partes mecánicas (boquilla, válvula, manguera,...)
BIES	<ul style="list-style-type: none"> -Comprobación de buena accesibilidad y señalización -Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de boquilla caso de ser de varias posiciones. -Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio -Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas de armario
ALUMBRADO DE EMERGENCIA	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión ocular externa
SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión general

PICTOGRAMAS DE PELIGROSIDAD

	T	Tóxico		C	Corrosivo
	T+	Muy Tóxico			
	F	Fácilmente Inflamable		N	Peligroso para el medio ambiente
	F+	Extremadamente Inflamable			
	E	Explosivo		O	Comburente
	X _n	Nocivo	<p style="text-align: center;">IMPORTANTE</p> <p style="text-align: center;">CONSULTAR LAS ETIQUETAS DE LOS ENVASES: Todo envase vacío que contenga pictograma peligroso se convierte en un residuo peligroso</p>		
	X _i	Irritante			

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

CLASIFICACIÓN	TIPOS	GESTOR
Residuos no Peligrosos asimilables a urbanos	<ul style="list-style-type: none"> - Basura Orgánica - Envases - Papel y cartón - Vidrio 	Ayuntamiento
Residuos no Peligrosos con Gestión Específica	<ul style="list-style-type: none"> - Palets - Chatarra - Escombros... 	Gestor de Residuos No Peligrosos
Residuos Peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> - Aceite usado - Baterías - Aerosoles - Envases vacíos contaminados - Fluorescentes,... 	Gestor de Residuos Peligrosos

