

## 1. INTRODUCCIÓN

SNP tiene establecido un sistema de Gestión Integrado según normativa ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que abarca las áreas de Calidad y Medio Ambiente, con el que se pretende lograr la mejora permanente de cara a obtener la total satisfacción de nuestros clientes y la prevención de la contaminación.

Para el correcto funcionamiento del sistema se requiere el conocimiento y compromiso de cumplimiento de nuestros colaboradores de la legislación vigente, la Política del Sistema, el Código de Buenas Prácticas y los procedimientos específicos que afecten en el desarrollo de la actividad.

## 2. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Se establecen los estándares para garantizar que la ejecución de los trabajos cumple con los requisitos de calidad establecidos y que las operaciones empresariales son medioambientalmente responsables y llevadas a cabo de forma ética.

Todos nuestros colaboradores, entendiéndolo como tal a los proveedores / subcontratistas que realicen su actividad para SNP o en las instalaciones del cliente de las que la empresa es responsable, deberán poner en práctica los siguientes compromisos:

### **CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE:**

Compromiso de cumplimiento de todas las leyes aplicables del país en donde se realice las actividades.

### **RELACIÓN CON LOS CLIENTES:**

Realizar la actividad dentro de parámetros que garanticen la calidad tanto de los procesos como del producto final. Para ello se debe establecer una relación con el cliente excelente y duradera, no implicando riesgos y con alto grado de profesionalidad. En este sentido, consideramos a nuestros colaboradores como una extensión de nuestra propia empresa.

Con respecto a quejas o reclamaciones derivadas de clientes, se exige respuesta rápida y razonada. En caso de que las mismas incidencias sean recibidas por los colaboradores, éstas deberán ser comunicadas con prontitud a la persona encargada del proyecto de SNP.

### **MEDIOS Y CALIDAD DEL SERVICIO:**

Todos los colaboradores dispondrán de la formación y medios materiales de producción y control adecuados para la ejecución de la actividad. Para ello deberá:

- Disponer, siempre que sea aplicable, de maquinaria y equipos con marcado CE y deberán haber pasado las inspecciones reglamentarias en vigor.

- Almacenar aquellos materiales que se pongan a su disposición de forma que se minimicen las roturas, deterioros o mezclas, aplicando las instrucciones de almacenamiento del fabricante y teniendo en cuenta los factores climáticos.
- Enviar los informes/documentos requeridos a SNP dentro del periodo acordado.

#### **MEDIO AMBIENTE:**

Se priman las acciones encaminadas a la protección del Medio Ambiente, mediante procedimientos e instrucciones específicas que desarrollan hábitos laborales encaminados a la prevención de la contaminación.

En caso de aplicar medidas correctivas necesarias para subsanar incidencias ambientales, éstas deberán corriendo a su cuenta cuantos gastos se deriven de las mismas, además de comunicarlo de inmediato al personal de contacto de SNP.

Como responsabilidades se deberá:

- Realizar adecuada gestión ambiental, definida por el cumplimiento de los requerimientos de la legislación ambiental aplicable a sus actividades, productos y servicios, y por los requisitos y obligaciones que le impone el mercado, o nosotros como cliente.
- Colaborar en la identificación de aspectos ambientales y evaluación de los mismos para cada uno de los proyectos en los que se trabaje conjuntamente.
- Ser responsable de que todos los residuos generados en su actividad, depositándolos en contenedores dispuestos para tal fin antes de dar por terminado el trabajo o servicio. Así mismo, en caso de generar residuos peligrosos deberán estar autorizado para ello por la autoridad correspondiente.
- Evitar el uso de sustancias tóxicas o potencialmente peligrosas y en caso de utilización no manipular indebidamente. Todos los productos químicos utilizados deberán disponer de las fichas técnicas y de seguridad correspondientes.
- Tener cuidado en relación a los aspectos de salud y seguridad, limpieza y orden en las instalaciones a las que tenga acceso.
- Evitar que se produzcan despilfarros en energía de las instalaciones.
- No efectuar vertidos de cualquier tipo de sustancia sólida o líquida en arquetas, canalizaciones o desagües de la red de saneamiento.
- No realizar ningún tipo de mantenimiento sin autorización tanto de instalaciones, vehículos y maquinaria empleada en sus instalaciones o, en su caso, en las del cliente final para evitar de esta manera la contaminación al suelo.
- En el caso de producir contaminación atmosférica, se deberán realizar las revisiones periódicas

correspondientes. En el caso de polvo u otras partículas en suspensión, se deberá regar o limpiar las vías y usar lonas en el transporte de materiales.

- Siempre que sea posible, se utilizarán criterios para la optimización de la producción.
- Evitar la contaminación acústica mediante el uso de maquinaria y herramientas ruidosas siempre que sea posible, limitando la actividad a horarios en los que moleste menos y manteniendo conectados los equipos sólo el tiempo estrictamente indispensable.
- En el caso de que la actividad genere afecciones al entorno, realizar la delimitación del área de trabajo, planificar y ejecutar la actividad conforme a los requisitos de la autoridad pertinente, integrar medidas de protección de la fauna y flora (en caso de requerimiento) e implantar medidas que mitiguen el impacto visual.
- En caso de producirse emergencia actuar conforme a las instrucciones existentes en la instalación. En caso de que no reciban ningún tipo de instrucción deberán seguir las siguientes pautas:
  - o Informar a la persona de contacto de SNP del proyecto.
  - o Gestionar el residuo de forma adecuada, mediante el almacenamiento y retirada por gestor autorizado.
  - o Reponer el área a su estado original

No se pretende que ningún trabajador asuma riesgos ni actúe de forma precipitada, pero sí su colaboración en beneficio de todos.

- Respetar todas las señalizaciones y regulaciones existentes en cuanto a prevención de riesgos y buenas prácticas ambientales.

#### **CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD:**

SNP se compromete a manejar la información sensible del proyecto de forma responsable, exigiendo a los colaboradores las mismas prácticas de confidencialidad ante cualquier información obtenida. Así deberá tratar tal información como confidencial, protegiéndola ante revelaciones no autorizadas y salvaguardándola de forma apropiada.

#### **3. CONSULTAS:**

Para cualquier duda o cuestión que nos quieran plantear estamos a su disposición en:

- Correo electrónico: [oficinatecnica@snptrains.com](mailto:oficinatecnica@snptrains.com)
- Correo postal: Pol. Ind. La Canaluca, 1; 39611 Guarnizo; Cantabria
- Teléfono: 942565225