

**Estado de  
Información  
No Financiera**

**Urbaser S.A.U.**

**2019**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

1. ACERCA DE ESTE ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	3
2. ACERCA DE Urbaser S.A.U. ....	10
3. MODELO DE NEGOCIO .....	11
4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	17
5. INNOVACIÓN .....	26
6. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO .....	30
7. DERECHOS HUMANOS .....	32
8. COMUNIDADES LOCALES .....	34
9. EL EQUIPO PROFESIONAL DE Urbaser S.A.U. ....	37
10. SEGURIDAD Y SALUD .....	46
11. GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE.....	49
12. PROVEEDORES.....	58
13. TABLA DE REQUISITOS DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019 .....	60

# 1. ACERCA DE ESTE ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Este Informe responde a la obligación de elaborar un Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) según lo previsto en la Ley 11/2018 de 28 de Diciembre, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de la compañía, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

La compañía publicó en Junio de 2019 el Estado de Información no Financiera de 2018, correspondiente con el ejercicio fiscal de 2018, que incluía información no financiera.

La información incluida en este EINF hace referencia a las actividades y servicios prestados por Urbaser S.A.U. y sus UTEs dependientes (en adelante “Urbaser” o “la entidad”) durante 2019.

Urbaser S.A.U es una sociedad dependiente del Grupo URBASER. Es por eso que, durante todo este EINF se hace referencia repetidas veces a políticas, procedimientos y documentación del Grupo URBASER que, en todo momento, son aplicables a Urbaser S.A.U.

Este informe se ha elaborado usando como marco de referencia los enfoques de gestión e indicadores de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), para dar respuesta a los requisitos de la Ley 11/2018 de 28 de Diciembre ([Tabla de requisitos del EINF 2019](#)).

La información contenida en este Estado de Información No Financiera ha sido verificada externamente por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

## 1.1 Alcance de la información

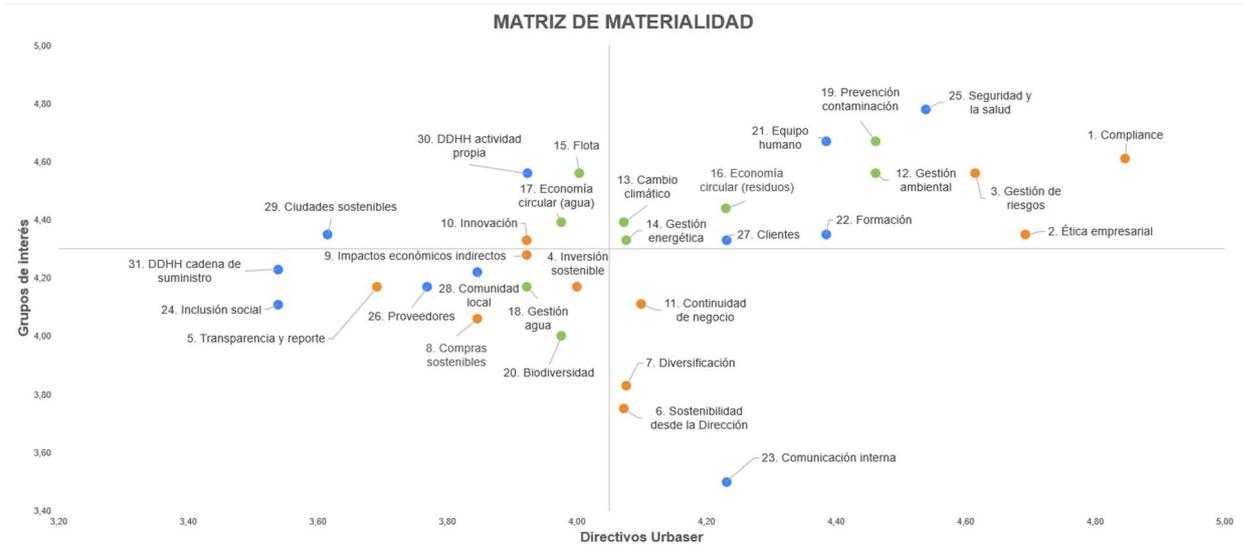
El alcance de la información financiera y no financiera se corresponde con el perímetro empleado en la consolidación financiera. Éste integra las empresas participadas sobre las que se tiene la mayoría accionarial o el control.

Desde los departamentos centrales de URBASER se ha llevado a cabo un proceso de validación y consolidación de los datos obtenidos.

## 1.2 Materialidad y relaciones con grupos de interés

Este estudio permite a la compañía conocer la importancia de los asuntos relacionados con la estrategia de negocio e identificar las expectativas y necesidades de las partes interesadas. En él se combina la visión interna y externa de los grupos de interés, de acuerdo a los “Principios relativos a la definición del contenido del informe” de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al Estándar GRI 101: Fundamentos.

URBASER ha revisado y actualizado en 2019 su estudio de materialidad, a través de encuestas on-line lanzadas a grupos de interés internos y a fuentes de información de referencia para los sectores de URBASER con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos de naturaleza económica, social y ambiental que son considerados de alto impacto y relevancia (materiales).



Asuntos materiales	Indicador GRI asociado
<b>Compliance (D. Económica)</b>	GRI 103: Enfoque de gestión.  GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción  GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.  GRI 413-1: Operaciones con participación en la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.
<b>Gestión de riesgos por la compañía (D. Económica)</b>	GRI 103: Enfoque de gestión.  GRI 102-15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.
<b>Ética empresarial (D. Económica)</b>	GRI 103: Enfoque de gestión.  GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta.  GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.
<b>Gestión de la seguridad y la salud (D. Social)</b>	GRI 103: Enfoque de gestión.  GRI 403-1. Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.  GRI 403-2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días

	<p>perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.</p> <p>GRI 403-3. Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.</p>
<b>Prevención de la contaminación (D. Ambiental)</b>	<p>GRI 103: Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-11. Principio o enfoque de precaución.</p>
<b>Sistema de gestión ambiental (D. Ambiental)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p>
<b>Equipo humano (D. Social)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores.</p> <p>GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.</p> <p>GRI 405-2 Ratio salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.</p>
<b>Formación y desarrollo del talento (D. Social)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 404-1. Media de horas de formación al año por empleado.</p>
<b>Fomento de la economía circular en la gestión de residuos tratados (D. Ambiental)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 306-2. Residuos por tipo y método de eliminación.</p>
<b>Gestión de clientes (D. Social)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p>
<b>Gestión, eficiencia y generación energética (D. Ambiental)</b>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 302-1. Consumo energético dentro de la organización.</p> <p>GRI 302-3. Intensidad energética.</p> <p>GRI 302-4. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.</p>
<b>Cambio climático y emisiones de CO<sub>2</sub> (D. Ambiental)</b>	<p>GRI 305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1).</p> <p>GRI 305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).</p> <p>GRI 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).</p> <p>GRI 305-4. Intensidad de las emisiones de GEI.</p>

	<p>GRI 305-5. Reducción de las emisiones de GEI.</p> <p>GRI 305-7. Óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>) y otras emisiones significativas al aire.</p>
<p><b>Planes de continuidad de negocio (D. Económica)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.</p>
<p><b>Comunicación interna (D. Social)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés.</p>
<p><b>Diversificación de mercados y servicios (D. Económica)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-6. Mercados servidos</p>
<p><b>Implicación de la Dirección en la gestión de la sostenibilidad (D. Económica)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p>
<p><b>Gestión eficiente de la flota (D. Ambiental)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p>
<p><b>Fomento de la economía circular en la gestión del ciclo del agua tratada (D. Ambiental)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 303-1. Extracción de agua por fuente</p> <p>GRI 303-3. Agua reciclada y reutilizada</p>
<p><b>Riesgos de vulneración de DDHH en nuestra actividad (D. Social)</b></p>	<p>GRI 103. Enfoque de gestión.</p> <p>GRI 102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta.</p> <p>GRI 102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.</p> <p>GRI 406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.</p> <p>GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.</p>

	GRI 409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
<b>Fomento de la innovación (D. Económica)</b>	<b>GRI 103.</b> Enfoque de gestión.
<b>Contribución al desarrollo de ciudades sostenibles (D. Social)</b>	<b>GRI 103.</b> Enfoque de gestión.

Derivados del estudio de materialidad, se identifican temáticas como muy poco materiales para la compañía, por haber sido valoradas como “muy poco relevantes” para la estrategia de URBASER, tanto por los grupos de interés externos como por los internos. Estas temáticas quedan, por tanto, reportadas de manera muy superficial o no reportadas en el informe.

De los requisitos adicionales que solicita la Ley 11/2018 de 28 de Diciembre, hay aspectos como “Desperdicio de alimentos” que no aplican a nuestra actividad, así como “Procedimientos de reclamación de consumidores” en el que, teniendo en cuenta la actividad empresarial principal de la compañía, Urbaser S.A.U no está en contacto directo con el consumidor. Los clientes disponen de medios de reclamación específicos recogidos en sus condiciones contractuales, y Urbaser S.A.U. pone a disposición de sus grupos de interés canales de reclamación, entre los que se encuentra el Canal Ético.

Para URBASER son grupos de interés aquellos grupos o individuos que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa. Esta definición comprende grupos de interés internos y externos, dependiendo de si forman parte o no de la cadena de valor de URBASER.

El análisis de los mismos se ha llevado a cabo siguiendo el Stakeholder Engagement Manual de la organización AccountAbility, que define cinco dimensiones de análisis para los grupos de interés: responsabilidad, influencia, proximidad, dependencia y representación.

La importancia de la incorporación de los grupos de interés en la toma de decisiones deriva de la dinámica de los entornos en los que opera la compañía, permitiéndonos una respuesta adaptada a las necesidades de cada momento y entorno.



### Participación en la COP25, Madrid (España)

URBASER representa al sector ante la Administración, como conecedor del uso del gas renovable (biometano) como sustituto del gas natural de origen fósil, tanto para su inyección en red como para su uso vehicular.

La pertenencia a la mesa ministerial del Gas Renovable, la participación en los Comités Europeos de Normalización sobre calidad de gas natural y biometano – CEN/TC 234 y CEN/PC 408 - la representación en el Grupo de Especificación Técnica de Garantías de Origen Renovable del biometano – UNE GET 25 - así como en numerosas jornadas y sesiones técnicas, han llevado a la compañía a ser la única empresa del sector en participar en la COP25 en una jornada de gases renovables junto a los principales actores del sector gasista.

### 1.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), como respuesta a los retos globales que se plantean a lo largo de este Estado de Información no Financiera, formuló y publicó en 2016 los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que agrupan 169 objetivos concretos para que los países, sus ciudadanos y empresas dispongan de una guía efectiva para la minimización de los problemas sociales, económicos y medioambientales que han sido identificados globalmente.

Urbaser S.A.U. ha adquirido un firme compromiso con la consecución de 7 de estos objetivos, y muestra a lo largo de este Estado de Información no Financiera, cómo ha avanzado a lo largo de este año en la consecución de cada uno de ellos.

Urbaser S.A.U., a través de su actividad y los servicios que presta en todas sus áreas de negocio, contribuye de manera directa a la consecución de algunos de estos objetivos. En particular se trataría de los ODS referidos a Igualdad de Género (ODS 5), acceso al agua (ODS 6), trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), reducción de las desigualdades (ODS 10), ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), producción y consumo responsables (ODS 12) y vida submarina (ODS 14). En diferente medida, la compañía también contribuye al resto de ODS mediante las iniciativas recogidas en su Plan de Acción de RSC.

A lo largo de este Estado de Información no Financiera, se muestra el avance de la compañía a lo largo de este año en la consecución de cada uno de ellos.



### Acciones de sensibilización en materia de ODS para empleados

URBASER ha querido trasladar este compromiso hacia sus empleados a través de la difusión y sensibilización en las diferentes noticias publicadas en su intranet. A lo largo de 2019, se han realizado campañas de responsabilidad social con una vinculación específica a los ODS.

## **2. ACERCA DE Urbaser S.A.U.**

**Huella de carbono: 1,42 millones tCO<sub>2</sub>e (en 2018, 1.64 millones de tCO<sub>2</sub>e)**

**Inversión en seguridad y salud: 1,64 millones de € (en 2018, 1 millón de €)**

**Volumen aportado para acción social: 655.496,53 € (en 2018, 538.498, 13€)**

**Empleados: 13.424 (en 2018, 12.945)**

**Facturación: 740.017 millones de € (en 2018, 751.26 millones de €)**

**Subvenciones públicas recibidas en 2019: 471.547, 37€ (en 2018, 276.368,95€)**

**Mercados en los que opera Urbaser: España, Portugal, Argentina, Italia y Jordania.**

### 3. MODELO DE NEGOCIO

Urbaser S.A.U., es una compañía internacional líder en la prestación de servicios medioambientales, con una larga experiencia, orientada al cliente y fiable. Una compañía con visión de futuro que apuesta por el desarrollo sostenible desde sus cuatro principales áreas de negocio: gestión de servicios urbanos y tratamiento de residuos urbanos.

<b>Beneficios (antes de impuestos) por país en Miles de Euros (€)</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
CHILE	- 62,41	-95,38
PORTUGAL	218,98	244,27
ARGENTINA	308,98	143,13
VENEZUELA	102,56	-5,78
ITALIA	1.230,28	1.018,05
JORDANIA	- 178,11	-526,11
ESPAÑA	48.944,87	63.468,45

<b>Impuestos sobre beneficios pagados en 2018 (no devengados) en Miles de Euros (€)</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
PORTUGAL	39,62	-
ARGENTINA	41,94	-
CHILE	42,93	-
ITALIA	365,97	-
ESPAÑA	3.177,72	13.324,23

### 3.1 Servicios Urbanos

El área de Servicios Urbanos es una de las más relevantes dentro de Urbaser S.A.U. A través de los servicios que presta Urbaser S.A.U, se contribuye al desarrollo sostenible de las ciudades y territorios en los que opera mediante servicios eficientes, incidiendo de manera directa en la calidad de vida de millones de ciudadanos. La recogida de residuos urbanos y su gestión de



Recogida de residuos municipales



Limpieza viaria y de playas



Gestión de zonas ajardinadas

manera eficiente, es uno de los principales retos a los que se enfrentan las ciudades, debido a sus costes y componente logístico. Según Naciones Unidas<sup>1</sup>, las proyecciones indican que la tendencia será que para 2050 dos tercios de la población vivirá en ciudades, por lo que, la gestión de residuos es un factor clave de las smart cities.



Urbaser S.A.U se encarga de la retirada eficiente de residuos urbanos. Siendo pionera en el uso de energías limpias (gas, electricidad) y en sistemas informáticos de control de los servicios de recogida en tiempo real e incrementando así la calidad de los servicios prestados, contribuye a través de su actividad, a la consecución de ciudades menos contaminadas y más habitables en línea con su compromiso con los ODS.

***El internet de las cosas (IoT) y la movilidad sostenible serán factores que incidirán en el desarrollo de la actividad.***

#### **EL INTERNET DE LAS COSAS (IoT) AL SERVICIO DE LAS CIUDADES**

Alrededor del mundo, ciudades y países se están sumando al nuevo paradigma de las Ciudades Inteligentes o 'Smart Cities' con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Para llegar a ser 'smart', las distintas estrategias definidas por estas ciudades tienen un punto en común, la utilización de las nuevas Tecnologías de Internet y Comunicaciones (TIC).

La compañía trabaja constantemente en la aplicación de las últimas TICs en sus servicios urbanos para alinearse con las estrategias inteligentes de las ciudades y maximizar la eficiencia de sus servicios. Como ejemplo, las soluciones de IoT de Urbaser, conocidas como SENSIoT (Smart Environmental Services with IoT), permiten la recopilación y procesamiento masivo de la información producida por todos los activos involucrados en los servicios. Dichos activos abarcan desde vehículos de limpieza viaria, contenedores de residuos, mobiliario urbano y contadores de agua entre otros ejemplos, donde dispositivos electrónicos especializados son instalados para extraer toda la información relevante y detectar en tiempo real situaciones anómalas.

---

<sup>1</sup> Fuente. [Naciones Unidas](#)

Dicha plataforma es capaz de procesar en tiempo real, de manera centralizada, millones de datos provenientes de los activos repartidos en todo el mundo y extraer información útil e inmediatamente aplicable a los servicios en ejecución.

Consecuentemente los servicios urbanos de URBASER pueden conseguir objetivos de mejora constante que abarcan desde una ejecución óptima del servicio (menores averías, menores consumos de combustible, optimización de rutas, etc.) hasta un beneficio directo para los ciudadanos (menores niveles de contaminación y ruido, etc.), pasando por la administración (menores disrupciones del servicio, potenciación y apoyo de su estrategia inteligente, etc.).

### **MOVILIDAD 0 EMISIONES**

La sostenibilidad está integrada en la estrategia de la compañía con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ofrecer un servicio fiable, adaptable y de baja huella ambiental. Para minimizar los impactos ambientales de los servicios de recogida y transporte de residuos, limpieza viaria y gestión de parques y jardines en las ciudades, es imprescindible innovar en lo que más impacto ambiental genera en este tipo de actividades que son los vehículos y maquinaria.

Para ello en Urbaser impulsamos proyectos innovadores que promueven la movilidad sostenible como mecanismo para lograr un modelo energético de cero emisiones. Durante 2019, la compañía ha desarrollado un camión de recogida de residuos con tecnología híbrida GNC-eléctrico que mejora la oferta de la flota de vehículos tanto híbrida como 100% eléctrica. Este nuevo vehículo, que estará en servicio a lo largo de 2020, tiene capacidad para realizar la recogida de residuos en modo exclusivamente eléctrico ofreciendo una mayor eficiencia energética y una reducción tanto de emisiones contaminantes como de ruido en la fase de carga y descarga de contenedores.

# CIUDADES SOSTENIBLES, INTELIGENTES Y RESILIENTES

**CIUDADES SOSTENIBLES, INTELIGENTES Y RESILIENTES**  
**Smart cities**

Para el año 2050, cerca del 70% de la población mundial vivirá en zonas urbanas y ciudades.  
 ¿Cómo podemos alcanzar un modelo de ciudad más sostenible, inteligente y resiliente?

**1 Nuestro objetivo**

- Proporcionar una solución flexible e integrada para **servicios urbanos inteligentes**.
- Una prioridad del Plan Europeo de Implementación Operativa para **Ciudades inteligentes y Comunidades**.

**2 Como lo hacemos**

- Contenedores de residuos adaptados para **discapacitados**.
- Vehículos **cero emisiones y eléctricos**.
- Consumo eléctrico de origen **100% renovable** en España.
- IoT** **Plataforma IoT** con Microsoft para gestión de todos los activos (personal, maquinaria, etc...).
- Movus**: Empresa filial de servicios de movilidad urbana sostenible.

**3 Gestión y planificación**

Mejora en la gestión y planificación de la recogida de residuos, mediante algoritmos inteligentes:

- Mejora en el servicio al **ciudadano**.
- Ahorro de costes** para la administración.
- Mejora **medioambiental global**
- Integración con Plataformas Ciudad**

**4 Gesmart**

Proyecto GESMART, para mayor control y eficiencia:

- Sensorización** de la carga de contenedores RSU.
- Control de recursos mediante **GPS** (maquinaria)
- Hardware** para sensorización de maquinaria de recogida y limpieza (emisiones de CO<sub>2</sub>, conducción, etc...).
- Dispositivos móviles** para el personal de calle (se convierten en agentes de atención al ciudadano).

### 3.2 Tratamiento de Residuos Urbanos



Urbaser S.A.U diseña, financia, construye y opera instalaciones de tratamiento y recuperación de residuos urbanos e industriales. Siendo líder en esta área, en la que la compañía dedica gran parte de sus recursos a la innovación tecnológica y a la eficiencia energética.

Urbaser S.A.U lleva a cabo el tratamiento de residuos municipales, mediante los siguientes procesos:

- Tratamiento mecánico biológico incluyendo digestión anaerobia y compostaje.
- Valorización energética
- Depósito controlado.

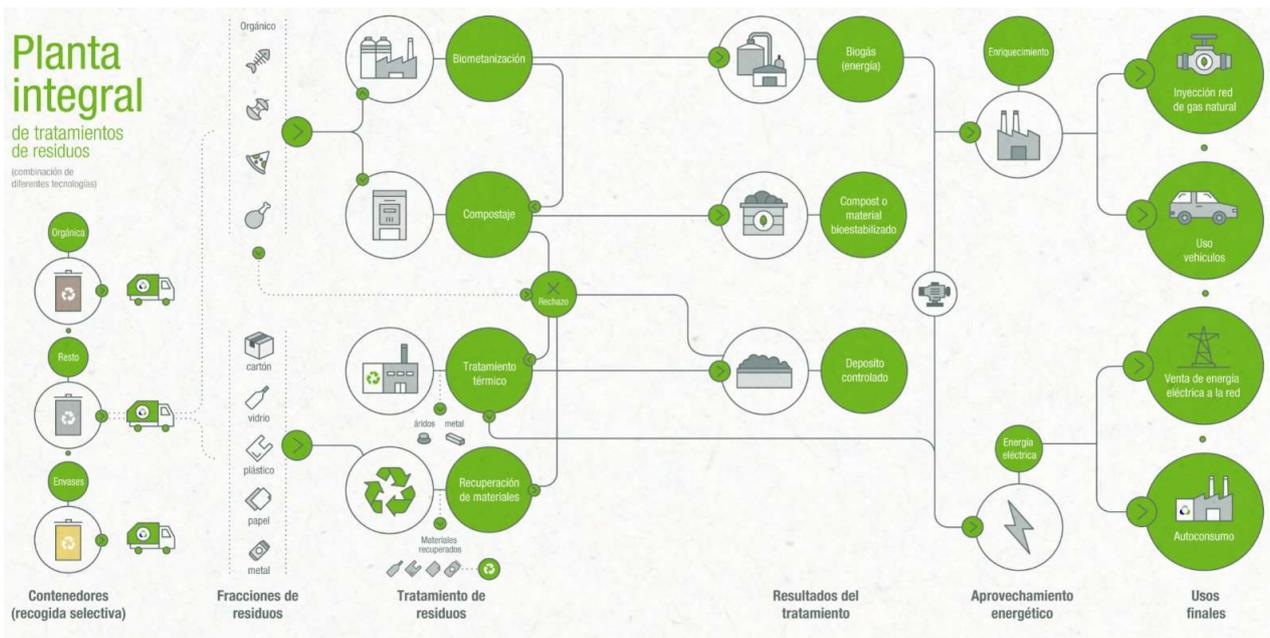
Conscientes del gran impacto ambiental de esta actividad, el área de Tratamiento de URBASER somete cada proceso a una constante innovación y mejora que han creado ya una cultura interna dirigida a minimizar el impacto de los rechazos y emisiones, garantizando así el cumplimiento de la normativa aplicable en cualquier lugar del mundo, como lo demuestra el reconocimiento de los clientes a través de las últimas adjudicaciones conseguidas en España.

#### **Economía Circular y transición energética**

URBASER apuesta decididamente por la economía circular, optimizando sus procesos de recuperación de materiales y valorización energética, con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Unión Europea. No obstante, su compromiso va más allá de la optimización de sus procesos. Prueba de ello es su adhesión al Pacto por la Economía Circular, impulsado por el Gobierno de España, y su presencia en distintas asociaciones sectoriales, donde aporta su experiencia en gestión de residuos al desarrollo de estudios técnicos, normalización técnica y consultas sobre las propuestas legislativas europeas y nacionales.

Así mismo, la transición energética resulta un factor clave en la optimización del uso de los recursos. El sector de los residuos debe contribuir a esta transición energética, no solo en la búsqueda de la mejora en la eficiencia en el uso de la energía, sino mediante el aprovechamiento del residuo como fuente de energía renovable.

Consciente de la importancia de su potencial contribución a la transición energética y la lucha contra el cambio climático, URBASER participa en distintos grupos de trabajo relacionados con la energía renovable y los residuos. En concreto, en 2019 ha llevado a cabo una gran actividad en relación al desarrollo del mercado de gases renovables, tanto mediante colaboración con los sectores implicados como con las administraciones públicas, participando en foros de divulgación y en el desarrollo de documentos técnicos y sectoriales.



### 3.3 Otras actividades

Urbaser S.A.U. dirige, de manera residual, otros negocios como obras medioambientales y la gestión de residuos de construcción y demolición.

Estas áreas de negocio constituyen por tanto, una actividad residual para la compañía, suponiendo, en total, un 2% de la facturación total de Urbaser S.A.U.

## 3.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra **MISIÓN** es contribuir al **desarrollo sostenible** de ciudades y territorios mediante servicios eficientes y **tecnología innovadora**.

Nuestra **VISIÓN** es ser un referente para la sociedad y un líder global en soluciones para la **economía circular**, la **gestión medioambiental** y la generación de respuestas a nuevos **retos de investigación** en dichos ámbitos.

#### Nuestros valores

- Operaciones responsables:** gestionando en todo momento la **seguridad y salud** de un equipo humano de calidad, y manteniendo relaciones íntegras y éticas con nuestros grupos de interés.
- Comunidades sostenibles:** aportando solvencia financiera y vocación a los servicios que prestamos a la **ciudadanía**, haciendo nuestros los **compromisos** de los territorios en los que operamos.
- Economía circular:** respetando el valor de los **recursos naturales** y el entorno y apostando por soluciones de **transformación de residuos** en recursos a través de la innovación y las últimas tecnologías.

## Gestión estratégica

### Estrategia de plan de negocio

- Mantener **posición de referencia** en el mercado español.
- Consolidar la **cuota de mercado**.
- Continuar **internacionalización de la Compañía**.
- Participación en **proyectos multilaterales**.
- Del residuo al recurso:** comercialización de productos derivados de tratamiento de residuos industriales.

### Transformación

- Automatización y sistematización** de la Gestión del Servicio (Servicios Urbanos y Tratamiento).
- Análisis de datos** (dotar a Urbaser de las herramientas necesarias para poder Analizar datos de una manera global).
- Redefinición de los **Procesos** clave de la Compañía (Proceso de Compras, Proceso de Contratación, etc).
- Política **Paperless**.
- Promoción de **cambio cultural** interno.

### Plan de acción RSC

- Ética, cumplimiento y gobierno** corporativo.
- Innovación** para una gestión ambiental sostenible.
- Cadena de valor** responsable.
- Contribución a la **comunidad**.

### Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) directamente relacionados con nuestro negocio

<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO	<b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
<b>14</b> VIDA SUBMARINA	<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>

## 4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### 4.1 Riesgos inherentes a la actividad de la compañía

El negocio de Urbaser S.A.U. se centra en los servicios ambientales y ciudadanos. La compañía opera en diversos países presentando una elevada descentralización operativa y gestión autónoma de las sociedades que la componen.

El mercado, se encuentra en la actualidad frente a un periodo de cambio en el terreno legislativo medioambiental y social, con un carácter cada vez más restrictivo en materia de residuos, aguas y cambio climático, así como en diversidad e integración social y laboral, que impacta directamente en nuestras acciones y decisiones a nivel mundial.

En este entorno cambiante, la compañía es consciente de la importancia de llevar a cabo una adecuada y efectiva gestión de aquellos riesgos, de diferente naturaleza, que pudieran afectar a la consecución de sus objetivos.

El análisis de riesgos y oportunidades de Urbaser S.A.U. se ha extraído del análisis realizado para el Grupo URBASER. Por ser Urbaser S.A.U. la sociedad dominante del Grupo, se entiende que los riesgos y oportunidades identificados para el Grupo mantienen su relevancia para la sociedad Urbaser S.A.U.

En este entorno cambiante, la compañía considera fundamental llevar a cabo una adecuada y efectiva gestión de aquellos riesgos, de diferente naturaleza, que pudieran afectar a sus operaciones y a la consecución de sus objetivos. De esta forma, Urbaser S.A.U. lleva a cabo el análisis, supervisión y gestión de los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta, mediante un sistema de identificación, evaluación, gestión y supervisión de los mismos y la implementación de medidas preventivas y de mitigación, que se enmarca en los siguientes principios:

- Integrar la visión del riesgo, tanto en el ámbito de los órganos de gobierno como en la gestión de sus negocios, mediante la mitigación de los mismos
- Definir directrices básicas con el fin de homogeneizar los criterios de funcionamiento en las diferentes áreas de negocio y alcanzar un nivel adecuado de control interno
- Establecer mecanismos de identificación, evaluación, análisis y control razonable e información, de los diferentes riesgos a los que están expuestas sus actividades.
- Involucrar a las distintas áreas que integran la compañía, negocios y áreas corporativas, como unidades gestoras de riesgos con distintos niveles de responsabilidad
- Mantener un nivel de independencia adecuado entre las áreas tomadoras del riesgo y las responsables su análisis, control y supervisión
- Velar por el cumplimiento de las leyes y de los valores recogidos en el Código de Conducta Corporativo, bajo el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos
- Promover la mejora continua para ganar eficiencia y capacidad de respuesta.

- Proteger la reputación y los resultados de la compañía, generando confianza y ofreciendo garantías a sus grupos de interés.
- Alcanzar los objetivos estratégicos con una volatilidad controlada

Los riesgos y oportunidades son evaluados en términos cuantitativos y/o cualitativos, en colaboración con las diferentes Áreas y Direcciones de la compañía, en base a las dimensiones “impacto” y “probabilidad de ocurrencia”, de forma que:

Nivel Bajo	Pudieran no demandar un plan de acción adicional
Nivel Medio	Se analizan en base al apetito al riesgo y la estrategia de la Compañía
Nivel Alto	Requieren una adecuada gestión

#### 4.2 Sistema de gestión de riesgos

Al objeto de asegurar un entorno de control adecuado que mantenga los riesgos críticos dentro de los niveles aceptados por el Consejo de Administración de la compañía y generar una cultura que asuma esta función como un factor estratégico y diferenciador, URBASER cuenta con un sistema de gestión de riesgos basado en el diseño e implantación de controles orientados a detectar y mitigar aspectos relevantes de cumplimiento, tales como conductas indebidas o incumplimientos de la normativa aplicable.

El sistema de gestión de riesgos de la compañía, incluye controles orientados a detectar y mitigar aspectos relevantes de cumplimiento, como conductas indebidas o incumplimientos de la normativa aplicable y se desarrolla bajo un modelo de tres niveles de defensa independientes que actúan de manera coordinada. El primer nivel de defensa se corresponde con la actividad de las propias unidades de negocio, mientras que el segundo y el tercero provienen de diferentes funciones transversales, con responsabilidades específicas de supervisión y de control interno, gestionadas a nivel corporativo.

El Comité de Dirección de URBASER valida y aprueba los procedimientos de gestión de riesgos y, en su caso, establece los mecanismos oportunos que velan por el mantenimiento de éstos dentro de los niveles definidos. El Consejero Delegado aprueba las políticas corporativas y su sistema de control.

La Dirección de Auditoría Interna tiene como función principal servir de apoyo al Comité de Dirección y al Consejero Delegado en sus contenidos generales de vigilancia, supervisión, seguimiento, mitigación de riesgos y verificación de la efectividad de los controles implantados de manera razonable y periódica. Las alertas, recomendaciones y conclusiones generadas son comunicadas tanto a la Dirección de URBASER como a los responsables de las áreas evaluadas.

Los riesgos y oportunidades descritos en adelante, corresponden a las sociedades, UTEs y compañías de URBASER, dentro de España. La compañía está trabajando para actualizar la matriz de riesgos no financieros y expandirla a nivel internacional durante los próximos dos años.

Los factores de riesgo a los que, con carácter general, está sujeto Urbaser S.A.U., como consecuencia de los cambios en las condiciones competitivas, económicas, políticas, legales, regulatorias, sociales, ambientales, de negocio y financieras, son los que se describen a continuación.

#### 4.3 Riesgos operativos

Para URBASER, estos riesgos son aquellos directamente asociados a los procesos clave de su negocio como pueden ser los riesgos asociados a la contratación o licitación de servicios, la calidad de los mismos, la relación con sus grupos de interés, los riesgos medioambientales derivados de su actividad, sus compras o subcontrataciones así como otros riesgos asociados a procesos de negocio como los referentes a recursos humanos, prevención, seguridad y salud y cumplimiento de la legislación y fiscalidad aplicables.

En general, URBASER está sujeta a riesgos específicos relacionados con la recogida de residuos urbanos e industriales, el tratamiento de los mismos, la gestión de sus operaciones y su organizativa, y los derivados de los recursos humanos que componen su plantilla.

- **Contaminación y cambio climático:**

En concreto, en el desarrollo de la actividad de la compañía, este riesgo podría derivarse de la exposición a los riesgos originados por el cambio climático. Por un lado, a la falta de adaptaciones tecnológicas derivadas de los cambios regulatorios destinados a reducir los gases contaminantes, así como a los precios de las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) o a las nuevas modalidades de transporte con impacto en el plan de negocio de los proyectos, y por otro lado, a los eventos climáticos extremos que pueden afectar a las infraestructuras de la compañía.

URBASER, a través de su Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía asume el compromiso de proteger el medio ambiente mediante la prevención de la contaminación, contribuyendo a la mitigación del cambio climático a través de su estrategia energética y a la reducción de su huella de carbono. Para ello, tiene implantadas medidas de mitigación de emisiones a la atmosfera y apoya el uso y generación de energías limpias y gas renovable en sus actividades de negocio siempre que sea técnica y económicamente viable.

Las actividades de la compañía potencialmente más contaminadoras atmosféricamente, están sujetas a controles periódicos tanto internamente, a través de un adecuado mantenimiento e inspección técnica de la maquinaria, grupos electrógenos, instalaciones de climatización y compresores, como externamente mediante la autorización y notificación a las administraciones públicas correspondientes.

Los vertederos de residuos son la primera fuente de emisiones derivados de la actividad de la compañía. URBASER, en cumplimiento de la legislación vigente, lleva a cabo el sellado y desgasificación de los vertederos, enviando el biogás captado a combustión en antorcha, en caldera o en motores de generación eléctrica. La compañía desarrolla proyectos de optimización de la captación del biogás, con el fin de minimizar el impacto

medioambiental provocado por su emisión a la atmósfera, ya que tiene un potencial de calentamiento global 28 veces superior al CO<sub>2</sub>. La decisión sobre el destino final del gas captado depende del organismo que haya contratado los servicios de URBASER, quedando el riesgo climático fuera del alcance de la compañía.

En cuanto a la contaminación acústica, URBASER tiene establecidos procedimientos para la realización de mediciones acústicas, el adecuado mantenimiento e inspección técnica de equipos móviles, con el fin de reducir al máximo la posible contaminación acústica derivada de sus actividades.

- **Protección de la biodiversidad**

Aquellas actividades que se desarrollan dentro de áreas de protección de la biodiversidad tienen un mayor nivel de riesgo debido al impacto potencial en el medio ambiente.

Durante la ejecución de obras, explotación de vertederos y la prestación de servicios que conlleven la gestión de residuos industriales o la recogida y tratamiento de aceites y combustibles, entre otros, podrían producirse vertidos o derrames accidentales. Para abordar estas situaciones, URBASER cuenta con diferentes sistemas de gestión medioambiental que ayudan a gestionarlos permisos de vertidos voluntarios (asegurando que cualquier vertido que se realice cuente con la correspondiente autorización), gestionar el almacenamiento de sustancias peligrosas de manera adecuada, definir medidas preventivas frente a derrames y vertidos ocasionales, establecer controles periódicos de calidad de aguas, etc...

- **Uso sostenible de los recursos**

En concreto, en el desarrollo de la actividad de la compañía, este riesgo podría derivarse de cambios en la normativa energética que provoquen un aumento de costes o un agotamiento de materias primas que provoque el encarecimiento de las mismas y la búsqueda de nuevas soluciones.

URBASER está comprometido, tal y como refleja su Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía con el uso eficiente de energía y otras materias primas, respetando así el valor de los recursos naturales.

La compañía cuenta con un Sistema de Gestión de la Energía que contiene planes de medida y actuación detallados con el objetivo de mejorar su rendimiento y eficiencia energética, así como reducir su impacto en el cambio climático.

En cuanto al consumo de recurso hídrico de URBASER, señalar que, en las principales actividades de la compañía (recogida y tratamiento de residuos), el consumo es muy reducido, lo que implica un nivel de riesgo bajo para la compañía. Sin embargo, en actividades como la limpieza de calles por baldeo o jardinería, a pesar de ser el consumo más intenso, la compañía presenta buenas prácticas como el uso de agua reciclada, dispositivos de reducción de consumo, etc...

- **Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**

Este riesgo puede generarse por una falta de adaptación a los cambios en las legislaciones de las Comunidades Autónomas donde operamos, que puedan favorecer la descentralización y el impulso de los mercados locales (proveedores locales, materiales locales, personal local, etc). Por ello, URBASER trabaja en favorecer el factor de proximidad, siempre que la solvencia técnica financiera y todos los requisitos fijados en las políticas de URBASER estén garantizados.

En cuanto al impulso del desarrollo de las comunidades locales en las que opera la compañía cuenta con una Política Corporativa de Acción Social a través de la cual se definen actuaciones a seguir para generar un impacto positivo en los entornos en los que está presente, siendo el valor compartido y el respeto guía de las relaciones con las comunidades. Esta política es trasladada a la organización a través de procedimientos específicos, facilitando así su cumplimiento.

Las actuaciones de URBASER se rigen bajo los principios y comportamientos recogidos en su Código de Conducta y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, siendo éstos los marcos de referencia de la Política Corporativa de Acción Social.

#### 4.4 Riesgos de cumplimiento normativo

Son aquellos que pudieran derivarse del Gobierno Corporativo, de los litigios de la sociedad, de la normativa, de la ley de protección de datos, de los posibles cambios en las normativas fiscales (nacional e internacional) y de la responsabilidad civil sobre integridad del patrimonio.

- **Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales**

En concreto, en el desarrollo de la actividad de la compañía, este riesgo podría derivarse, principalmente, en la medida en que se mantienen relaciones con funcionarios públicos como consecuencia de la coordinación de los procedimientos de licitación y de las eventuales incidencias que pudieran surgir durante la gestión de los contratos. Por otra parte, dada la elevada descentralización operativa y gestión autónoma de las sociedades que componen la compañía, el riesgo podría vincularse a las relaciones mantenidas con proveedores y autoridades (portuarias, medioambientales u organismos laborales).

Para ello la compañía cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos Penales, cuyo objetivo es mitigar riesgos de comisión delictiva de los que puedan derivar responsabilidades penales para la persona jurídica. Con el propósito de dar cumplimiento a este modelo, URBASER creó el Comité de Cumplimiento Normativo (CCN), el cual ostenta la responsabilidad de velar por el respeto de los compromisos éticos de la compañía así como detectar y mitigar incumplimientos de la normativa aplicable y conductas indebidas. Este Comité reporta directamente al Consejo de Administración.

URBASER cuenta con un Código de Conducta Corporativo de obligado cumplimiento para todos sus empleados, con independencia del tipo de contrato que determine su relación profesional o laboral, que tiene el objetivo de establecer el marco de referencia para entender y poner en práctica los comportamientos y las expectativas que la compañía deposita en cada uno de ellos, con arreglo a los principios de lealtad, buena fe, integridad y respeto a la legalidad y valores éticos definidos en el mismo.

Por medio de la Política de Cumplimiento Normativo, de aplicación a Urbaser S.A y sus filiales y sociedades participadas/ UTES domiciliadas en España, la compañía contribuye por un lado a reforzar el compromiso de la compañía con el buen gobierno corporativo, y por otro, a ejercer diligentemente en la organización el debido control minimizando al máximo posible el riesgo de que se produzcan malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de nuestra actividad.

Consciente del papel que juega en el progreso de las comunidades en las que opera y teniendo en cuenta que, mediante su acción social la compañía realiza actuaciones que

generan un impacto positivo en los entornos en los que está presente, URBASER ha creado una Política de Acción Social mediante la cual se establecen las directrices y principios de actuación en la materia, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y el reflejo de sus compromisos éticos. Derivado de esta Política, URBASER ha implantado procedimientos y controles a través de los cuales se regula la aprobación y seguimiento de las oportunidades de colaboración en proyectos de acción social que puedan surgir en la compañía frente a organismos públicos u organizaciones privadas. En este sentido, la compañía lleva a cabo una evaluación de los organismos con los que tiene interés en colaborar y las áreas de acción social en las que se decida contribuir, realizando un seguimiento continuado de las aportaciones realizadas por URBASER a los proyectos de Acción Social.

URBASER también cuenta con una Política Corporativa de Anticorrupción, cuyo objetivo es la promoción de una cultura de cumplimiento, la lucha contra la corrupción o el soborno y otras conductas ilícitas. En ella, se describen las pautas a seguir por parte del personal de la compañía en las interacciones que mantiene con los integrantes de las Administraciones Públicas (considerando que el 80% de la facturación de URBASER pertenece a clientes del sector público), así como con particulares.

Con el fin de facilitar la comunicación de toda conducta susceptible de contravenir las pautas establecidas en el Código de Conducta Corporativo de URBASER, la compañía dispone de diferentes canales de comunicación y denuncia, en todos aquellos países en los que opera (con participación mayoritaria) y que disponen de estructura significativa, a través de los cuales cualquiera de nuestros empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que la compañía está presente, podrán dirigirse.

Con la finalidad de asegurar la efectividad de las políticas y procedimientos internos de la compañía, URBASER ha establecido un Sistema Disciplinario de aplicación general en el que se relacionan las faltas y sanciones que podrán aplicarse a conductas que impliquen o puedan implicar riesgos penales y que puedan afectar a la compañía.

#### 4.5 Riesgos reputacionales

Aquellos derivados del incumplimiento de las expectativas de los grupos de interés o de no alcanzar el reconocimiento deseado.

- **Subcontratación y proveedores**

Urbaser S.A.U aun siendo consciente de no poder tener el control absoluto de las actuaciones de terceros con los que mantiene relaciones contractuales, tiene el propósito de que todas las personas y empresas que contraten con ella cumplan con los mismos estándares y principios éticos, especialmente los proveedores, agentes, consultores y empresas subcontratadas.

Durante el año 2019 se ha aprobado la Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios, dónde se define el marco de actuación y las directrices básicas que han de regir en materia de compras en Urbaser S.A.U y dónde quedan reguladas las directrices para la selección de proveedores con objetivos como el cumplimiento de la legalidad vigente, procesos de adjudicación basados en criterios de competitividad y transparencia, desarrollo de relaciones de confianza y cumplimiento de acuerdos internacionales.

La compañía en 2019 ha empezado a dar a conocer su Código Ético de Proveedores, donde extiende a todos sus proveedores, contratistas y colaboradores los valores y principios por los que se rige la compañía y que permite reforzar y establecer unas relaciones comerciales estables y duraderas basadas en la honestidad, transparencia y confianza y así evitar cualquier conducta que pueda dañar la reputación de Urbaser S.A.U y producir consecuencias adversas para la compañía o su entorno.

También en 2019 la compañía ha contratado un nuevo sistema informático para la gestión de compras, que estará disponible en 2020 y a través del cual se podrá gestionar y homologar a proveedores, realizándose un análisis completo de los mismos con el objetivo de minimizar riesgos, bajo los criterios definidos en la Política y Procedimientos de Compras.

#### 4.6 Otros riesgos

Se han detectado riesgos inherentes que, gracias a los controles establecidos por la compañía, han resultado en una escasa probabilidad de ocurrencia o un impacto muy limitado y, por tanto, serían clasificados como de “Riesgo bajo” para URBASER y que se describen en los siguientes capítulos:

- Economía circular y prevención y gestión de residuos
- Salud y seguridad
- Relaciones sociales
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Igualdad
- Respeto a los derechos humanos
- Consumidores (Por lo que respecta a los procedimientos de reclamación, teniendo en cuenta la actividad empresarial principal de la compañía, Urbaser S.A.U no está en contacto directo con el consumidor. Los clientes disponen de medios de reclamación específicos recogidos en sus condiciones contractuales, y Urbaser S.A.U. pone a disposición de sus grupos de interés canales de reclamación, entre los que se encuentra el Canal Ético)
- Información fiscal
- Empleo: falta de personal con competencias técnicas adecuadas

#### 4.7 Convirtiendo retos globales en oportunidades

##### **Crecimiento de la población y de la generación de residuos**



**Reto:** Se espera que los desechos globales crezcan anualmente hasta 3.400 millones de toneladas para 2050, más del doble del crecimiento de la población durante el mismo período. Fuente: [World Bank](#)

**Oportunidad:** existe una oportunidad de crecimiento para el sector de la gestión de residuos. URBASER mantiene su estrategia de internacionalización para poder prestar servicios a más mercados, ofreciendo soluciones técnicas para la transformación de residuos en recursos y su re-introducción en el mercado. De esta manera, colabora con la creación de ciudades más sostenibles.

## Impulso de la economía circular



**Reto:** En 2015 la Comisión Europea puso en marcha el paquete de medidas sobre la economía circular, con iniciativas que abarcan todo el ciclo de vida de los productos y con un presupuesto de más de 10 mil millones de euros procedentes de fondos públicos para el periodo 2016-2020. En 2019 la Comisión comunicó que las 54 medidas de este programa ya se están implementando, las cuales contribuirán a impulsar la competitividad, modernizar la economía e industria para crear empleos, proteger el medio ambiente y generar un crecimiento sostenible. Fuente: [Comisión Europea](#)

**Oportunidad:** URBASER está estrechamente ligada con la economía circular, su compromiso se demuestra a través de diferentes actuaciones. La compañía está adherida en España al Pacto por una Economía Circular promovido por el Ministerio para la Transición Ecológica. A través de los proyectos de i+D+i URBASER estudia la transformación de residuos en nuevas materias primas y reducir de este modo su eliminación en vertedero. Con la participación en distintas asociaciones sectoriales se colabora en el desarrollo de estudios técnicos y consultas sobre propuestas legislativas europeas y nacionales en la materia de economía circular.

## Cambio climático



**Reto:** En el mes de diciembre tuvo lugar la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), los objetivos de la cumbre estaban enfocados a seguir trabajando en una economía baja en carbono, donde los países firmantes del Acuerdo de París, elevaran la ambición climática respecto a los objetivos marcados y se finalizaran las bases sobre la cooperación internacional para combatir el cambio climático a través de nuevos mecanismos para financiar y transferir reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

**Oportunidad:** URBASER, como Empresa de Servicios Energéticos (ESE), desarrolla proyectos de eficiencia energética, realizando actividades de mantenimiento de alumbrado público, de instalaciones en edificios e instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Además la compañía lleva a cabo Proyectos Clima, proyectos de reducción de emisiones GEI desarrollada en España y promovida a través del Fondo de Carbono para una economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>).

También URBASER ha participado en la COP 25 en representación de fGER (Foro de Generadores de Energía de Residuos) destacando la importancia del correcto tratamiento de la fracción biodegradable de los residuos municipales para la disminución de las emisiones GEI, a través de la mesa redonda “Gas renovable, vector de transformación y de futuro”.

## 5. INNOVACIÓN

Urbaser S.A.U. apuesta por una clara visión y Política de Innovación, en la que la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica (I+D+i) son consideradas como valores estratégicos, fundamentales para afrontar los retos futuros.

La visión de Urbaser S.A.U., en términos de I+D+i, es ser una organización de referencia en el sector medioambiental en materia de I+D+i, por la aportación de soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible de los servicios urbanos, la gestión integral del agua y el tratamiento de residuos municipales e industriales.

Para desplegar la visión, se elabora periódicamente un Plan Estratégico de Innovación que recoge, para España, las principales líneas de investigación relacionadas con la economía circular, las “*smart cities*” y la cultura de la innovación.

La actividad innovadora en URBASER se lleva a cabo a través de proyectos de I+D+i que en 2019 supusieron una **inversión de 7,08 millones de €**. Durante 2019 se puso en marcha el nuevo Plan Director de Innovación Tecnológica 2019-2023, que cuenta con 5 líneas estratégicas que se irán desarrollando progresivamente.



El compromiso creciente de Urbaser S.A.U. por la innovación permite desde hace más de una década, mejorar de forma continua y sostenible la gestión de la I+D+i y los recursos destinados a dichas actividades.

Urbaser S.A.U., en España, gestiona la I+D+i a través de un Sistema certificado, que sigue las directrices de la norma UNE 166002:2014 al igual que las recomendaciones recogidas en el estándar del Comité Europeo de Normalización UNE-CEN/TS 16555-1:2013 Gestión de la innovación - Parte 1: Sistema de gestión de la innovación.

### Cultura de la innovación

El modelo de innovación de Urbaser S.A.U. busca la creación de valor mediante la realización de actuaciones de I+D+i, para lo que se promueve sistemáticamente la participación de todos los

miembros de la compañía, clientes y proveedores, en la gestión y desarrollo de proyectos de innovación.

Para el diseño y ejecución de proyectos de innovación se impulsa la creatividad dentro de la compañía con el objetivo de mejorar las habilidades para abandonar las vías estructuradas y las maneras de pensar habituales para generar ideas o hipótesis que permitan solucionar determinados problemas.

Por ello desde 2018 se vienen realizando, dos veces al año, Talleres de Innovación que cuentan con la participación de empleados de diferentes áreas del negocio para conseguir una visión 360º de los temas a analizar. En 2019, el foco de los talleres se ha centrado en el despliegue de las líneas estratégicas definidas en el nuevo Plan Director de Innovación Tecnológica.

Para el desarrollo de estos talleres se utilizan metodologías como “Design Thinking” y “Creative Problem Solving”, que facilitan el planteamiento de problemas a necesidades reales de los servicios y plantas de tratamiento y la detección de posibles soluciones innovadoras. En 2019, estos talleres contaron con la participación de 18 técnicos de la compañía de distintas regiones y áreas de negocio.

Por último, cabe resaltar que Urbaser S.A.U. tiene implantado un sistema de vigilancia tecnológica y gestión del conocimiento que permite captar, analizar, difundir y explotar la información interna y externa de calidad para el mejor posicionamiento de la compañía en los mercados donde opera.

#### PROYECTO 3R2020

En España, el proyecto 3R2020+, cofinanciado por el Programa Estratégico CIEN del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), se ha centrado en el desarrollo de tecnologías innovadoras que permitan valorizar corrientes residuales en productos de alto valor añadido, ha finalizado en noviembre de 2019. En particular, la línea de investigación para obtención de diésel a partir de plástico film procedente de Residuos Sólidos Urbanos, ha permitido optimizar y validar técnicamente el proceso termoquímico de producción de combustible líquido, a escala de laboratorio y de planta piloto. El producto obtenido ha resultado apto para su uso en motores diésel comerciales, tal y como confirma su caracterización según el Real Decreto 61/2006 y las pruebas efectuadas tanto en banco motor como en vehículo de recogida de residuos en una ruta habitual.

## PROYECTO iCAREPLAST

Este proyecto, cofinanciado por la Comisión Europea a través del Programa H2020, busca investigar y desarrollar un proceso que permita aumentar el volumen de plástico reciclado ya que, en 2015, aproximadamente el 70% de los residuos plásticos en Europa terminaron en vertederos o incinerados, con lo que ello supone en términos de contaminación, emisiones de gases de efecto invernadero y percepción social.

La solución de iCAREPLAST, que se validará en una planta piloto ya disponible en el Centro de Investigación Alfonso Maíllo (CIAM) de URBASER en Zaragoza, propone desarrollar un proceso combinado de pirólisis, tratamiento catalítico, separación con membranas y oxidación, que permita obtener productos químicos de alto valor añadido (aromáticos y alquilaromáticos) a partir de mezclas heterogéneas de plásticos procedentes de residuos sólidos urbanos. Estos productos podrán tener un nuevo uso como materias primas en industrias petroquímicas, de productos químicos finos, automotrices y de detergentes/surfactantes.

Además de la generación de materia prima reutilizable, el proceso permitirá recuperar y valorizar corrientes líquidas y gaseosas generadas ricas en hidrocarburos, incluido el CO<sub>2</sub>, así como subproductos sólidos (carbón). Un proceso que tiene como objetivo maximizar el equilibrio material y energético, minimizar la huella medioambiental y garantizar la sostenibilidad económica.

iCAREPLAST es un proyecto que sigue las pautas de economía circular ya presentes en la filosofía de URBASER, y que aspira a aumentar el volumen de plástico reciclado y crear nuevos productos químicos de valor añadido, todo ello de forma sostenible económica y ambientalmente.

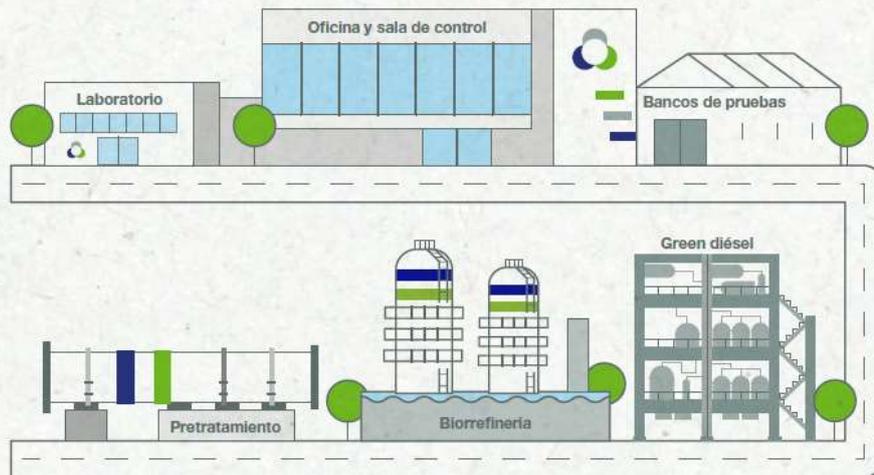
## Centro de innovación “Alfonso Maílo”

# CIAM

**CENTRO DE INNOVACIÓN  
TECNOLÓGICA PARA EL TRATAMIENTO  
DE RESIDUOS “ALFONSO MAÍLO”**

Centro de referencia internacional que fomenta la colaboración público-privada para la realización de **proyectos de I+D+i** de ámbito nacional e internacional.

Estas instalaciones son una oportunidad para avanzar en el desarrollo de proyectos de economía circular en el ámbito de la gestión de residuos.



## 6. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno de Urbaser S.A.U. se rige por principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la toma de decisiones para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la compañía.

### 6.1 Gobierno Corporativo

El órgano de gobierno de Urbaser S.A.U. se instrumenta de diferentes normas Corporativas, Políticas y Procedimientos con el objetivo de tomar decisiones responsables para garantizar el buen funcionamiento de la compañía.

En los Estatutos Sociales de la compañía se recogen todas las normas que rigen su funcionamiento interno.

El principal órgano de gobierno, el Consejo de Administración, es el encargado de la supervisión, evaluación y seguimiento de la estrategia de Urbaser S.A.U., cuyo objetivo es la búsqueda de la rentabilidad a través de actividades que generan valor a largo plazo. También es el responsable de la formulación del Estado de Información no Financiera. Otro de los pilares en el modelo de buen gobierno de Urbaser S.A.U. es el cumplimiento y auditoría interna, desarrollando e implantando normas y controles que garantizan el mejor modo de actuar de la compañía.

En 2019 el Consejo de Administración se reunió 5 veces, con un porcentaje de asistencia del 100%.

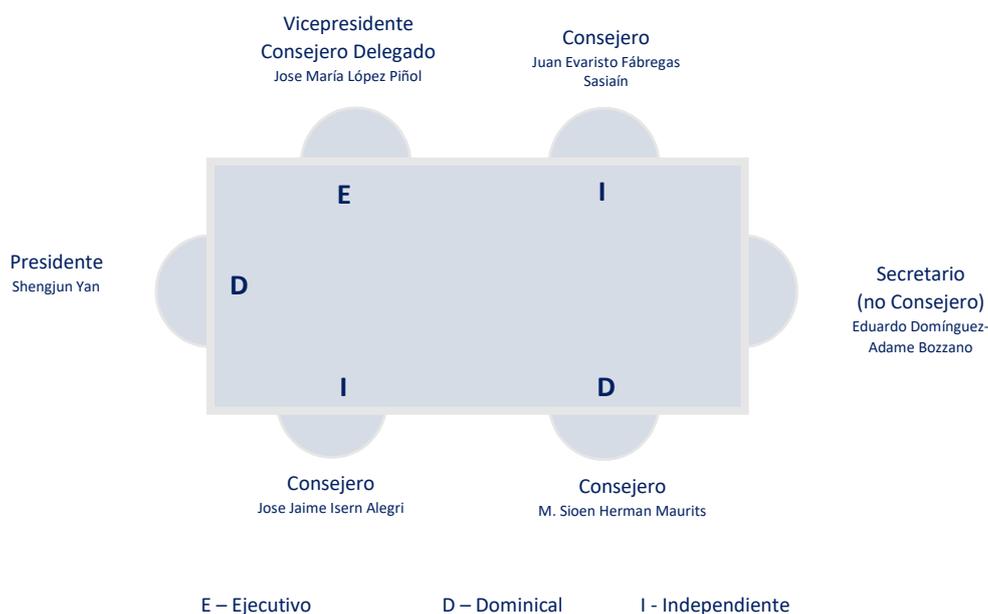
#### **Accionistas**

Desde diciembre del año 2016, el 100% de las acciones de Urbaser S.A.U. pertenecen a la sociedad "Firion Investments S.L."

#### **Estructura de gobierno: proceso de toma de decisiones**

- Consejo de Administración
- Consejero Delegado
- Comité de Dirección

#### **Composición del Consejo de Administración**



Todos los miembros del Consejo de Administración son hombres. 4 de ellos tienen más de 50 años y uno de ellos entre 30-50 años.

#### **Política de remuneración del Consejo de Administración**

El socio único de la compañía aprobó, de conformidad con los Estatutos Sociales, un importe máximo de remuneración de los miembros del Consejo de Administración.

#### **Comité de Dirección**

El Comité de Dirección está formado por 7 miembros de amplia experiencia multidisciplinar. Este Comité es el nexo de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía. El área de Responsabilidad Social Corporativa tiene dependencia directa de un miembro del Comité de Dirección, por lo que las decisiones en materia de sostenibilidad se toman al más alto nivel.

### 6.2 Código de Conducta

El Código de Conducta Corporativo de la compañía recoge los valores que deben guiar el comportamiento de todas las empresas que conforman Urbaser S.A.U. Este Código, que es de aplicación a todos los consejeros, directivos y empleados de la compañía, tiene como objetivo establecer los principios éticos y pautas de actuación que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de la compañía, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a todos sus empleados, directivos y administradores en el ejercicio de sus funciones; como a nivel externo, en el mercado y con el resto de competidores.

Igualmente, se busca con ello facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional y honesto, de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente.

### 6.3 Canal Interno de Comunicación y Denuncia

El objetivo del canal interno es facilitar la denuncia de cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad y las normas que rigen URBASER. Todos nuestros empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden hacer uso de los "Canales éticos" de los que disponen en cada país, para enviar notificaciones relacionadas con el incumplimiento de los principios recogidos en nuestro Código de Conducta.

Durante el año 2019, se recibieron un total de 11 comunicaciones a través de dichos canales y/u otros mecanismos formales de reclamación (en 2018, 6 comunicaciones que fueron resueltas). De las cuales 5 incumplían los preceptos establecidos en el Código de Conducta, 6 tenían relación con situaciones de acoso, no se ha recibido ninguna comunicación en relación a vulneración de la Política Corporativa de Anticorrupción, ni relativa a vulneraciones de los derechos humanos. Todas ellas han sido investigadas y resueltas.

#### 6.4 Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Con el fin de prevenir la corrupción, el blanqueo de capitales y el soborno, Urbaser S.A.U. aplica la Política Corporativa de Anticorrupción de URBASER cuyo objetivo es la promoción de una cultura de cumplimiento y la lucha contra la corrupción y el soborno y otras conductas ilícitas.

Por otro parte, la compañía dispone de un Modelo de Prevención de Delitos Penales, que es un sistema estructurado de control, cuyo objetivo es mitigar riesgos de comisión de delitos de los que se puedan derivar responsabilidades penales para las personas jurídicas, incluyendo aquellos que hacen referencia a riesgos de corrupción.

Con el propósito de dar cumplimiento a este Modelo, URBASER cuenta con Órganos de Cumplimiento Normativo, que ostentan la responsabilidad de velar por el respeto de los compromisos éticos de la compañía así como detectar y mitigar incumplimientos de la normativa aplicable y conductas indebidas.

La compañía ha establecido también un protocolo de actuación para investigar posibles conductas ilícitas imputables a las sociedades, con el fin de prevenir el riesgo de su eventual comisión.

Durante 2019 Urbaser no ha recibido a través del Canal interno de comunicación y denuncias, ningún caso de corrupción confirmado (en 2018, no hubo ningún caso), no se ha despedido a ningún empleado por corrupción ni han tenido que tomarse medidas disciplinarias al respecto, no se ha confirmado ningún caso en el que se haya rescindido contratos por infracciones relacionadas con corrupción, ni se han interpuesto casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción contra la compañía o sus empleados.

## 7. DERECHOS HUMANOS

A través del Código de Conducta, la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de URBASER, Urbaser S.A.U. se compromete a respetar los derechos humanos (DDHH) y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

La responsabilidad del respeto de los DDHH recae en todas las personas y entidades a las que les es de aplicación el Código de Conducta y Políticas.

Asimismo, la compañía asume como pautas básicas de comportamiento, entre otras, los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2019 la compañía ha continuado trabajando en un programa de respeto, protección y remediación en DDHH en las actividades y mercados en los que opera. URBASER ha estado trabajando en una Política de Derechos Humanos que se aprobará a lo largo de 2020.

En lo referido a la cadena de suministro, Urbaser S.A.U toma como referencia el Código de Conducta para Proveedores de URBASER, que incluye una serie de principios éticos para proveedores, contratistas y colaboradores que incluyen, entre otros, el rechazo y eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción, trabajo infantil, discriminación, entre otros.

Todos los empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden hacer uso del “Canal ético” para enviar notificaciones relacionadas con el incumplimiento de los principios recogidos en el Código de Conducta por parte de Urbaser S.A.U.

Durante el año 2019, no se recibieron comunicaciones relacionadas con incumplimientos de DDHH a través del canal ético y otros mecanismos formales de reclamación (durante 2018 tampoco se recibieron comunicaciones al respecto).

Urbaser S.A.U. está comprometido con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De acuerdo con estos principios, se obliga a que ninguna de sus sucursales y filiales, así como ninguna de las empresas con las que contraten realicen prácticas que supongan trabajo forzoso u obligatorio o trabajo infantil.

En este sentido, y a pesar de no haber detectado ningún riesgo relacionado con posible trabajo infantil, la compañía estableció en 2019 directrices internacionales sobre la edad de contratación y definió medidas de control específicas aplicables a todos los países.

Asimismo, aun cuando existen algunos países donde operamos que no son signatarios de convenios internacionales de la OIT, Urbaser S.A.U. en las actividades que realiza en estos países, está comprometida con el respeto a los DDHH de las personas que pertenecen a los grupos o colectivos más vulnerables, independientemente del lugar donde opere.

## 8. COMUNIDADES LOCALES

### Acción social



Urbaser S.A.U. es consciente del papel que juega en el progreso de las comunidades en las que opera. Mediante su acción social, la compañía realiza actuaciones que generan un impacto positivo en los entornos en los que está presente.

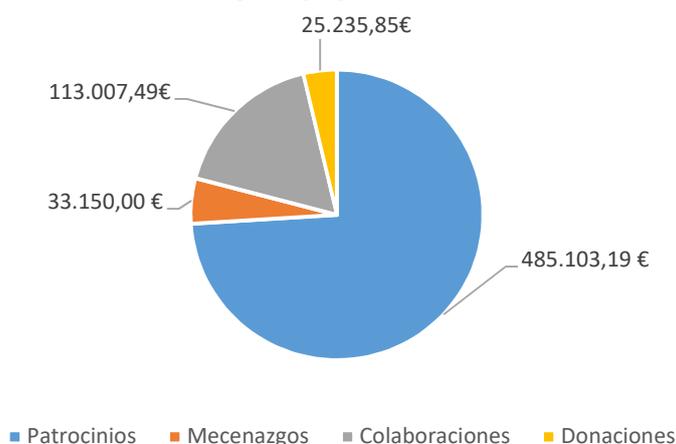
Las actividades de acción social que realiza Urbaser S.A.U. se desarrollan de forma alineada con la actividad de la compañía. URBASER cuenta con una Política de Acción Social cuyo marco de referencia son los principios y comportamientos recogidos en su Código de Conducta y en las pautas que rigen su responsabilidad social corporativa. Dicha Política recoge todas aquellas actuaciones y aportaciones que URBASER realiza de manera voluntaria para el beneficio de las comunidades, y cuyo único fin es impactar positivamente en el bienestar social.

En 2019 la compañía ha publicado en España su Procedimiento de Gestión de Proyectos de Acción Social, que recoge las directivas generales de actuación en aquellos casos en los que URBASER realice donaciones, patrocinios, colaboraciones o mecenazgos. Este Procedimiento tiene como objetivo el de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y los principios recogidos en el Código de conducta y Política de Responsabilidad Social Corporativa. A través de este Procedimiento se regula la aprobación y seguimiento de esos proyectos, asegurando el alineamiento de los mismos con la Política de Acción Social y con la estrategia sostenibilidad de la compañía.

En 2019, Urbaser S.A.U. ha destinado 655.496,53 euros a sus actividades de acción social a nivel mundial.

Desglose de la contribución realizada en por ámbito de actuación (en porcentaje)		
	2018	2019
<b>Comunidades locales</b>	12%	10%
<b>Sensibilización ambiental</b>	34%	65%
<b>Apoyo a la cultura y el deporte</b>	54%	25%

## Contribución realizada por tipo de colaboración en 2019



Se entiende que las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro quedan cubiertas en el dato de donaciones.

### Impacto socioeconómico de Urbaser S.A.U. en las comunidades

- Personas que se beneficiaron de las iniciativas sociales: **181.328** personas
- La actividad de la compañía es un claro motor de riqueza y de desarrollo económico y social: crea empleo estable y de calidad -> Puestos de trabajo: **13.424** empleos
- Volumen de compras a proveedores locales: **293.665.459** millones
- Porcentaje de compras locales: **99%**
- Mejora en las condiciones de vida de las comunidades.
- Integración laboral de personas en riesgo de exclusión social
- Mejora de las infraestructuras públicas
- Fomento de la salud a través del deporte
- Comunicación fluida entre las comunidades y la compañía para resolver quejas y dudas.
- Concienciación medioambiental a todo tipo de colectivos

### 8.2 Compromiso social



Como empresa con contacto directo con la sociedad, Urbaser S.A.U. tiene un firme compromiso con la comunidad y con su entorno más cercano. En este sentido, su compromiso social se centra principalmente en dos ámbitos que considera cruciales para ayudar a generar una sociedad más justa y más comprometida:

#### **Acciones de comunicación y sensibilización en relación a la violencia de género**

Urbaser S.A.U. es una de las grandes compañías adherida a la Iniciativa “Empresas por una sociedad Libre de Violencia de género”, puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Su fin es, a través de las empresas firmantes, sensibilizar a la sociedad en la igualdad y favorecer la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta violencia. Como empresa adherida a este convenio, la compañía se ha comprometido a sensibilizar a la sociedad y a contratar a mujeres víctimas de violencia de género (VVG).

En 2019, la compañía ha participado en una mesa redonda organizada por el Instituto de la Mujer, compartiendo con otras empresas su experiencia sobre el gran impacto que tiene la inserción laboral para las Mujeres VVG y los beneficios en cuanto a la captación de talento para la empresa y la importancia de participar en esta Red de empresas.

Este año, URBASER ha vuelto a mostrar su compromiso lanzando una campaña de sensibilización, mediante el envío de cerca de unas 20.000 pulseras a sus empleados en España con un mensaje claro: “STOP: NO MÁS VIOLENCIA DE GÉNERO”. Además, en diferentes servicios de España se han realizado concentraciones de empleados para mostrar una imagen de apoyo a este mensaje. En algunos servicios de España como Elche, Chicana y Lanzarote, se han organizado sesiones informativas con asociaciones locales, para prevenir y detectar la violencia de género o desmontar mitos sobre la misma.

En Elche (España), contamos con Marina Marroquí , presidenta de AIVIG ( Asociación Illicitana Contra la Violencia de Género). En Lanzarote (España) contamos con Asociación MARARÍA, una asociación social y cultural de mujeres.

También se ha colaborado con las campañas locales promovidas por algunos de los ayuntamientos donde la compañía presta servicio, como por ejemplo en Villanueva de la Serena (Badajoz, España) mostrando en nuestras instalaciones y equipos el mensaje de esta localidad “Juntos en la misma dirección”.

Por tercer año consecutivo, Urbaser S.A.U participó en el mes de junio como patrocinador en la Carrera contra la Violencia de Género en Madrid (España), en la que pudieron participar los empleados junto a sus familias

### **Fomento del empleo y la integración socio-laboral de colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión social**

Urbaser S.A.U. en España forma parte del patronato de la Fundación Integra, que desde 2001 trabaja con la misión de ayudar a personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad a través de su integración laboral. También forma parte de la Red de Empresas del *Programa Incorpora* de la “Obra Social de la Fundación La Caixa”, cuyo objetivo es la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social. En 2019, Urbaser S.A.U. ha tenido 780 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social a su plantilla (en 2018, 143 incorporaciones).

## 9. EQUIPO PROFESIONAL DE Urbaser S.A.U.

El capital humano es una prioridad para Urbaser S.A.U. En este sentido, se promueve la contratación estable, el trabajo decente y de calidad, la implementación de programas de formación y capacitación del personal y el fomento de un entorno laboral seguro y saludable.



La gestión de los recursos humanos de Urbaser S.A.U. se orienta a la consecución de un equipo humano altamente cualificado y motivado, identificado con los valores del Grupo, con iniciativa propia y gran vocación de servicio al cliente, que le permita gestionar de manera eficaz y rentable las oportunidades de negocio.

La plantilla, a cierre, de Urbaser S.A.U. en 2019 se componía de 13.424 profesionales, (en 2018, 12.945 empleados), de los cuales 10.200 hombres y 2.517 mujeres.

Plantilla a cierre por país de trabajo	2018	2019
ESPAÑA	12.503	13.321
JORDANIA	341	-
ITALIA	79	82
ARGENTINA	22	21
<b>Total</b>	<b>12.945</b>	<b>13.424</b>

El 99,71% de la plantilla está cubierta por los convenios colectivos de aplicación a los proyectos y UTEs de la compañía (en 2018, 97,2%), y han sido pactados y acordados con la representación legal de las personas trabajadoras correspondiente en cada lugar. Los cambios organizativos, incluyendo las notificaciones, son pactados en dichos convenios y se realizan de acuerdo a la legislación vigente en cada caso.

Porcentaje de plantilla cubierta por convenios colectivos	2018	2019
ESPAÑA	99,91%	99,74%
ITALIA	98,73%	100%
ARGENTINA	77,27%	76,19%
JORDANIA	0%	-
<b>Total</b>	<b>97,23%</b>	<b>99,71%</b>

**2.712 empleados afiliados a una organización sindical (en 2018, 2.983 empleados)**

Uno de los intangibles más importantes del negocio es el valor aportado por los profesionales de Urbaser S.A.U. en todo el mundo y por ello la compañía apuesta por el empleo estable y de calidad.

Datos de plantilla:

Plantilla a cierre	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2018	1.867	7.963	682	2.433	508	822
2019	1.952	8.431	689	2352	452	639

Rangos de edad				
Plantilla a cierre	2018		2019	
	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Contratos temporales
≤35	1.095	972	1.071	950
36 - 50	4.881	1.419	5.151	1.349
≥51	3.854	724	4.161	742

Categoría profesional				
Plantilla a cierre	2018		2019	
	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Contratos temporales
Equipo directivo	62	0	67	0
Mandos intermedios	233	9	234	7
Técnicos	431	85	440	65
Puestos operativos	9.104	3.021	9.642	2.969

Promedio de contratos		
	2018	2019
	Género	Género
Mujeres	2.547	2.715
Hombres	10.387	11.528
	Rangos de edad	Rangos de edad
≤35	2.062	2.079
36 - 50	6.277	6.806
≥51	4.595	5.390
	Categoría profesional	Categoría profesional
Equipo directivo	62	64

Mandos intermedios	239	249
Técnicos	512	525
Puestos operativos	12.121	13.406

En los últimos años, se ha producido una evolución en las características del empleo dentro del sector: su perfeccionamiento, tecnificación y profesionalización gracias a la mejora de la calidad del empleo en cuanto a seguridad, salud, formación y remuneración. Esto ha conllevado la atracción de talento más diverso en cuestiones de género, perfil profesional, edad, etc.

**En 2019, la tasa de rotación de empleados fue de 0,049 (en 2018, 0,93)**

	Tasa de rotación*	
	Mujeres	Hombres
2018	0,23	0,70
2019	0,06	0,05

\* La tasa de rotación se calcula con el número de trabajadores que abandonaron la organización voluntariamente dividido por el total de trabajadores.

	Despidos	
	Mujeres	Hombres
2018	30	90
2019	17	80

Rangos de edad	Despidos	
	2018	2019
≤35	40	25
36 - 50	51	41
≥51	29	25

Categoría profesional	Despidos	
	2018	2019
Equipo directivo	0	1
Mandos intermedios	6	4
Técnicos	10	7
Puestos operativos	104	85

### Absentismo

La actividad que desarrolla Urbaser S.A.U es muy intensiva en mano de obra. Por este motivo, una de sus principales preocupaciones es el absentismo, es decir, toda hora comprometida de trabajo en la que la persona trabajadora no acude a trabajar por causas ajenas a la empresa.

Para combatir este problema, la totalidad de los mandos intermedios de la compañía disponen de la formación necesaria para su gestión, además de distintas herramientas informáticas para su análisis y control.

**2.199.030 horas de absentismo en 2019 (en 2018, 1.928.411 horas)**

## 9.1 Gestión del capital humano

Para Urbaser S.A.U el crecimiento sostenible de la compañía depende en gran medida del talento y cualificación de sus empleados. Por ello, es fundamental atraer a los mejores profesionales y dotarles de la mejor formación para impulsar su desarrollo profesional.

### **Atracción y retención del talento**

Durante 2019, se ha puesto en marcha, en España, el programa “Lead the change”, dirigido al desarrollo del talento junior de URBASER. El objetivo del programa es incorporar ingenieros/as al plan de desarrollo de talento de la compañía con el fin de que puedan adquirir una formación y conocimiento de la empresa para que posteriormente puedan ocupar puestos de responsabilidad en la misma.

Por otro lado se han llevado a cabo acciones de “Employer branding”, en España, para mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado laboral y continuar siendo un lugar atractivo para trabajar. El foco de estas actuaciones es atraer y retener el talento joven dentro de la compañía. Para ello, se ha participado, por ejemplo, en el Foro de Empleo Universitario UC3M, una de las mayores ferias de empleo de la Comunidad de Madrid (España) organizada por la Universidad Carlos III.

### **Satisfacción y compromiso con los empleados**

- **Encuesta clima laboral**  
En 2019 la Dirección Recursos Humanos ha llevado a cabo un proceso de diseño, elaboración y aplicación de una encuesta de clima laboral, en España, para conocer la percepción de los empleados sobre aspectos como: el entorno laboral, las fortalezas, motivación y satisfacción, así como para identificar puntos de mejora y aspectos de valor diferencial. Como consecuencia de estos resultados se han trazado planes de acción y refuerzo tanto de los aspectos mejor valorados, como de aquellos a mejorar.
- **Jornada puertas abiertas**  
Este año se ha realizado la I Jornada de Puertas Abiertas en la sede corporativa de la compañía en Madrid (España). El objetivo fue acercar el trabajo de los empleados a sus familias para que pudieran ser partícipes de su día a día. Asistieron más de 200 personas entre empleados y familiares, además se contó con maquinaria y personal del servicio para que las familias pudieran participar en juegos que mostraban las dificultades del trabajo diario de limpieza y recogida de residuos.
- **Plan de Movilidad Sostenible**  
Durante 2019 la compañía ha realizado una encuesta a sus empleados de la sede corporativa de Madrid (España) para conocer sus hábitos de transporte al trabajo, con el objetivo de trabajar en el diseño de un Plan de Movilidad Sostenible al trabajo que incluya medidas que mejoren la manera de desplazarse de los empleados, reduzcan el tiempo que éstos emplean en desplazamientos, se reconozcan los desplazamientos sostenibles y se reduzca la huella de carbono de la sede corporativa de la compañía.

## Desarrollo profesional del equipo

La formación, capacitación y el desarrollo profesional de la plantilla de Urbaser S.A.U. es un aspecto clave en la mejora de la motivación, la eficacia y la calidad de los servicios prestados. La compañía trata de desarrollar las competencias profesionales de sus empleados, para adaptarlas a las necesidades de expansión y competitividad de la empresa, a la vez que trata de actualizar y adaptar sus recursos humanos a la evolución tecnológica actual.

A través del Plan Bienal de Formación, se identifican y valoran las necesidades formativas de la plantilla en España y se les da cobertura a lo largo del año. En los diferentes países en los que operamos, se desarrollan planes individuales de formación.

Urbaser S.A.U. tiene un compromiso firme con el desarrollo profesional de las personas y trata de introducir en su día a día una cultura de aprendizaje continuo para la actualización de las competencias y para conseguir una actitud abierta a la innovación. En 2019 se impartieron más de 82.656 horas de formación a 9.370 empleados (en 2018, 82.762 horas), gracias a una inversión de 1.064.298 euros (en 2018, 790.188,56 euros) por parte de la compañía.

Horas de formación por categoría profesional		
	2018	2019
Equipo directivo	3.578	4.254
Mandos intermedios	4.962	5.568
Técnicos	15.670	14.073
Puestos operativos	58.587	60.781

### 9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad



Urbaser S.A.U. lucha por ser una compañía diferenciada y referente dentro y fuera del sector, por lograr una diversidad integrada en sus plantillas y en sus políticas y tal y como describe la Política de Igualdad y Diversidad de URBASER, que es de aplicación para la compañía. Por ello, trabaja para fomentar la igualdad de oportunidades de todas las personas del equipo. En este sentido, Urbaser S.A.U. en España trabaja sobre las áreas que establece su Plan de Igualdad

El proceso de identificación de riesgos derivado del análisis del Plan de Igualdad incluye un diagnóstico de la empresa y el análisis de las políticas o prácticas de recursos humanos realizados por el Agente de Igualdad de la compañía. Entre otros riesgos identificados, en España destacan las actividades sujetas a “subrogación laboral”, ya que perpetúan las plantillas existentes (mayoritariamente masculinas) dificultando la incorporación de personal femenino.

Urbaser S.A.U. trabaja cada día para crear una cultura de empresa en la que la perspectiva de género se aplique a través de procedimientos formales e informales. En un sector tradicionalmente asociado al género masculino, la compañía trata de normalizar una mayor presencia de la mujer. En esta labor hemos contado siempre con la colaboración de los

representantes de los trabajadores como una pieza clave a la hora de establecer los compromisos y objetivos conjuntos que se reflejan en los diferentes planes de igualdad.

<b>Remuneración media total* en 2018</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Ratio</b>
Consejeros	No hay	217.101,19 €	N/A
Alta Dirección	No aplica***	403.924,70	N/A
Equipo directivo	120.844,47 €	123.787,58 €	0,98
Mandos intermedios	44.378,82 €	58.338,73 €	0,76
Técnicos	34.074,95 €	39.106,41 €	0,87
Puestos operativos	21.407,05 €	24.420,18 €	0,88

<b>Remuneración media total* en 2019</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Ratio</b>
Consejeros	No hay	304.621 €	N/A
Alta Dirección	No aplica**	593.520 €	N/A
Equipo directivo	156.748,95 €	180.411,68 €	0,87
Mandos intermedios	46.517€	60.728 €	0,67
Técnicos	34.595 €	39.528 €	0,88
Puestos operativos	22.104 €	26.003 €	0,85

\*Incluye remuneración fija y variable

\*\*\*Dato no reportado por incluir la Alta Dirección sólo una mujer, de cara a cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Remuneración media total* en 2018			
Edad	Mujeres	Hombres	Ratio
< 35	22.427,10 €	22.765,05 €	0,99
36-50	23.436,00 €	26.921,69 €	0,87
> 51	21.624,10 €	28.401,98 €	0,76

\*Incluye remuneración fija y variable

Remuneración media total* en 2019			
Edad	Mujeres	Hombres	Ratio
< 35	23.012,06 €	24.311,48€	0,95
36-50	24.757,04€	29.045,79 €	0,85
> 51	22.710,15 €	29.686,13 €	0,77

\*Incluye remuneración fija y variable

A lo largo de 2019 se ha seguido trabajando con diferentes actores para contribuir a la igualdad real de oportunidades y la diversidad:

	<p>URBASER S.A. es firmante del Chárter de la Diversidad, asumiendo y comprometiéndose públicamente con los siguientes principios básicos en materia de Igualdad y anti-discriminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.</li> <li>• Avanzar en la construcción de una plantilla diversa fomentando la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.).</li> <li>• Promover la inclusión evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.</li> <li>• Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas</li> <li>• Promover la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio</li> <li>• Reconocer la diversidad de los clientes reconociendo que su diversidad también es una fuente de innovación y desarrollo.</li> <li>• Extender y comunicar el compromiso al ser signataria del Chárter de la Diversidad hacia los empleados y empresas proveedoras, administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.</li> <li>• Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.</li> </ul>
	<p>Urbaser S.A. está adherida a la iniciativa del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad en España “Más mujeres, mejores empresas” de España, por la cual se compromete a promover la igualdad mediante acciones que promuevan el incremento de mujeres en puestos de dirección. En 2019 la compañía asistió a la jornada de revisión y seguimiento del acuerdo junto con otras empresas adheridas.</p>
	<p>Durante el curso 2018-2019, varias Directoras de URBASER en España participaron en el “Programa Talentia 360”, convocado por el Instituto español de la Mujer y la Escuela de Organización Industrial (EOI). Su objetivo es la</p>

	formación, desarrollo profesional, liderazgo, visibilización del talento femenino y promoción de mujeres en puestos de toma de decisiones.
	Participación en España en el “Programa Promociona” durante el curso 2019-2020, convocado por el Instituto de la mujer y la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales). Este programa está diseñado específicamente para desarrollar las competencias y habilidades profesionales y de liderazgo de mujeres altamente cualificadas para facilitar su ascenso hacia la primera línea de las organizaciones.
	Como muestra del compromiso de la compañía con los Principios de Igualdad de Oportunidades, en 2019 URBASER se ha adherido en España al <i>Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de las Empresas</i> , elaborado por la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s, donde se muestran recomendaciones para la adopción de medidas orientadas a mejorar su competitividad facilitando el acceso del mejor talento, sin sesgos de género, a los puestos de mayor responsabilidad.
	URBASER forma parte del Clúster de Impacto Social, coordinado por Forética, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales -internos y externos-. En 2019 ha centrado a sus actividades en la contribución de las empresas a la igualdad de género facilitando a las empresas información sobre las novedades sobre reporte de brecha salarial de las empresas del IBEX, estudios sobre brecha de género, distintivo de igualdad, impacto de la acción social empresarial...
	En 2019 la compañía se ha adherido en España a la Red de Empresas comprometidas con la Diversidad (Red+D) espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones comprometidas con la diversidad, compartir ideas, experiencias e iniciativas en este ámbito. En Elche, la compañía ha participado en noviembre de 2019 en las “III Jornadas sobre inclusión y diversidad en las empresas”, donde ha compartido con el resto de empresas nuestra experiencia en estos ámbitos.

En Urbaser S.A.U., la diversidad se entiende como un concepto más allá de la igualdad de género. La compañía presenta una plantilla con gran diversidad cultural y generacional, que genera diferentes perspectivas entre los miembros de los equipos, favoreciendo el desarrollo de ideas y soluciones enriquecedoras, que, en la actual época de expansión en la que se encuentra URBASER, aporta un valor incalculable.

En Urbaser S.A.U. se valora a las personas por sus competencias y experiencia, queriendo evitar posibles sesgos discriminatorios que, a veces, de forma inconsciente, se puede aplicar en los procesos de selección. Es por ello que participa en el Proyecto de Currículum Anónimo que ha lanzado el Ministerio a través del Instituto de la Mujer (España).

En 2019, Urbaser S.A.U ha logrado 231 incorporaciones laborales de personas con discapacidad (en 2018, 121), que se unen a los ya 313 miembros del equipo con discapacidad (en 2018, 183), y ha logrado 780 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social (en 2018, 143), gracias al trabajo del área creada, en 2018, dentro del Departamento de Recursos Humanos de la compañía, de Igualdad y Compromiso Social. Además esta área es la responsable

de promover e impulsar las campañas y acciones de sensibilización, promoción y desarrollo de la igualdad de oportunidades de la compañía.

Urbaser S.A.U. apuesta por salvaguardar los puestos de trabajo de las personas con discapacidad y en 2010 creó su propio Centro Especial de Trabajo "URBACET S.L.", entidad sin ánimo de lucro, líder en la integración laboral de las personas con discapacidad, que realiza trabajos de jardinería, mantenimiento de mobiliario urbano y limpieza viaria de parques, plazas y playas.

Debido a la actividad que desarrolla la compañía, la accesibilidad para personas con discapacidad no es un factor en el que ésta pueda incidir, por ser la mayoría de los trabajos a pie de calle en las diferentes ciudades del mundo. En los edificios corporativos se consideran criterios de diseño de accesibilidad para personas con discapacidad.

La compañía cree en la colaboración y la interacción con organizaciones como motor de cambio, por eso Urbaser S.A.U colabora con las siguientes entidades con el objetivo de lograr la integración laboral de personas en riesgo de exclusión:

- Formando parte del patronato de la Fundación Integra en España, que desde 2001 trabaja ayudando a personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad a través de su integración laboral.
- Colaborando con la "Red de Empresas del Programa Incorpora" de la Obra Social de la Fundación La Caixa en España.
- Participando en el proyecto "Reciclar para cambiar vidas" de Ecoembes y La Caixa, incorporando alumnos/as para la realización de prácticas.

El Protocolo de Acoso de Urbaser S.A.U. gira en torno a tres objetivos clave: adoptar las medidas necesarias para prevenir que se produzca cualquier situación de acoso, facilitar que los empleados puedan identificar cualquier situación de acoso moral, sexual, por razón de sexo o trato discriminatorio, y establecer un procedimiento de actuación que permita investigar y, si procede, sancionar las posibles situaciones de acoso.

Operativamente, y con el objetivo de garantizar la confidencialidad de los casos, Urbaser S.A.U. cuenta en España con la figura del "instructor al que deben dirigirse las personas trabajadoras o los representantes legales de las mismas para informar de cualquier posible situación de acoso detectada. La Comisión de Prevención del Acoso, constituida de forma paritaria por trabajadores de la empresa y representantes sindicales, tiene como cometido principal valorar con objetividad los hechos y actuaciones contemplados en el informe elaborado por el instructor, decidir sobre la existencia o no de una situación de acoso laboral y proponer, en su caso, las medidas correctoras y disciplinarias oportunas.

### 9.3 Conciliación y desconexión laboral

Urbaser S.A.U. cuenta con medidas orientadas a facilitar el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de las personas que trabajan en la compañía. Sin embargo, no tiene documentadas dichas medidas en una política escrita.

En las oficinas centrales, por ejemplo, se aplican medidas muy valoradas como son: el horario flexible de entrada y salida, la jornada intensiva los viernes y en los meses de verano.

El **99,70%** de la plantilla, tiene reconocidas diferentes medidas de conciliación a través de sus convenios colectivos negociados en cada centro (en 2018, 97%). Muchos convenios tienen pactadas, por ejemplo, medidas que suponen una mejora por ampliación de los permisos y

licencias regulados por ley, jornadas laborales reducidas, flexibilidad para cambios de turno, días de asuntos propios, licencias no retribuidas o excedencias con reserva de puesto durante más tiempo que el legal.

En 2019 durante el mes de julio, como medida de conciliación, se ofreció en las oficinas corporativas en Madrid de manera gratuita la posibilidad de inscribir a los hijos de los empleados en el Campus IFEMA Thinkids, de esta manera se contribuye a la mejora de la vida familiar y laboral de los empleados en el periodo estival.

Asimismo, en 2019 se ha trabajado en habilitar un espacio para la lactancia materna en la sede corporativa de Madrid (España), como en otros servicios de España.

## 10. SEGURIDAD Y SALUD

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable es un aspecto fundamental para Urbaser S.A.U., al que dedica esfuerzos tanto con actuaciones preventivas como con formación intensiva. Muestra de ello son los compromisos asumidos por la compañía a través de la Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de URBASER.



La compañía se compromete con la implantación del estándar OHSAS 18001 en las actividades más importantes de la misma, y garantiza que se cumplan estos mismos requerimientos en los centros que carecen de esta certificación.

### 10.1 La seguridad como principio

Dentro de su compromiso con la seguridad ocupacional, Urbaser S.A.U. presta especial atención a las operaciones en las que los trabajadores están expuestos de forma particular a riesgos graves. Estas situaciones se gestionan a través de la emisión de permisos de trabajo para los trabajadores implicados, que cuentan con formación específica para el desarrollo de esas operaciones; la aptitud médica de los trabajadores se convierte en un requisito fundamental para poder realizarlas; el deber de vigilancia en estas situaciones cobra importancia, por lo que se asignan estas funciones a personal con mando y con cualificación especial, para que esté presente durante el desarrollo de estos trabajos. Todo ello hace que estas operaciones se realicen en las más estrictas condiciones de seguridad.

Indicadores de siniestralidad	2018	2019
Índice de incidencia <sup>1</sup>	89,30	84,27
Índice de frecuencia <sup>2</sup>	44,06	43,35
Índice de gravedad <sup>3</sup>	1,55	1,17

<sup>1</sup> Índice de incidencia (No accidentes con baja / No trabajadores promedio)\*1.000

<sup>2</sup> Índice de frecuencia (No accidentes con baja / No horas trabajadas)\* 1.000.000

<sup>3</sup> Índice de gravedad (No jornadas perdidas / No horas trabajadas) \*1.000

### Registro y comunicación de accidentes

En cuanto al sistema que se aplica para el registro y la comunicación de accidentes, disponemos de un Procedimiento interno para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el marco de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, que establece las actuaciones a llevar a cabo, las personas referentes y la información que debe

facilitarse en caso de accidente laboral. En este sentido, de cada accidente o enfermedad profesional se elabora un informe de investigación, donde se recogen los datos generales, se realiza un análisis y se contemplan las medidas preventivas y/o correctivas a adoptar para evitar la repetición. Este sistema está implantado en España.

En 2019, ha habido un total de 1207 accidentes laborales<sup>2</sup> (en 2018, 1.156 accidentes laborales) y ningún accidente mortal (en 2018, 2 accidentes mortales), así como 8 casos confirmados de enfermedades profesionales (en 2018, 6 casos). Además de las correspondientes notificaciones a la Autoridad Laboral (urgente, en un plazo inferior a 24 horas y ordinaria, en un plazo inferior a cinco días desde que se tiene conocimiento del hecho). En todos los casos de accidente mortal se ha realizado en primer lugar una comunicación interna a la Dirección de la compañía y una recopilación de toda la información y documentación referente al accidente. Posteriormente se procede a abrir una investigación del mismo, para esclarecer lo sucedido y establecer las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para cada caso.

No se han identificado de manera específica actividades con una incidencia o riesgo más elevado de enfermedad profesional.

### **Compañía saludable**

Urbaser S.A.U es una compañía saludable, fomenta un entorno de trabajo seguro y promueve hábitos de vida saludables entre los empleados. Para ello, ha diseñado un plan que se sustenta en cuatro pilares fundamentales: entorno de trabajo seguro, salud psicosocial, seguimiento médico e intervención social. En este ámbito, se han realizado evaluaciones de salud mediante reconocimientos médicos. Paralelamente, se canalizan actuaciones en pro de la vida sana y el deporte, entre las que destacan carreras solidarias, incorporación de comida saludable en los espacios de *vending* y en los comedores del Grupo, aparcamiento para bicicletas, campañas de consumo de fruta y uso de las escaleras, la posibilidad de contratar un seguro médico privado en condiciones ventajosas, etc.

Además, se han llevado a cabo iniciativas en la sede corporativa, para hacer ver a los empleados la importancia de la toma de decisiones responsables a la hora de mantener un entorno seguro y saludable. Entre otros, se han llevado a cabo charlas de concienciación sobre seguridad vial gracias a la colaboración con la organización *Fundtraffic*, así como charlas sobre la prevención del cáncer de mama, entre otras.

En octubre, con motivo del Día Mundial contra el Cáncer de Mama, en la sede corporativa de Madrid (España) tuvo lugar una charla sobre prevención del cáncer de mama por parte de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). El objetivo de la misma, fue concienciar sobre la investigación y del diagnóstico precoz de esta enfermedad y fomentar hábitos de vida saludables.

## **10.2 Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud**

A través de los acuerdos y convenios colectivos vigentes en la empresa, y de aquellos otros acuerdos alcanzados en las negociaciones colectivas finalizadas a lo largo del año 2019 que sustituyen a los ya vencidos, la compañía refuerza día a día su compromiso de contribuir con mayor perfeccionamiento y eficacia a la prevención de riesgos laborales y a reducir la siniestralidad laboral mediante los distintos acuerdos en la materia incluidos en estos convenios. En tal sentido, se vienen alcanzado acuerdos que fortalecen el papel de la interlocución social

---

<sup>2</sup> No se consideran accidentes in itinere, recaídas, baja inferior a dos días ni sin baja.  
No se puede disponer de la desagregación por sexo.

en el marco de la seguridad y salud en el trabajo. Se reiteran las referencias en los acuerdos colectivos de la compañía a la necesidad de que junto a la información, consulta y participación, la formación sea la herramienta más adecuadas para fomentar la cultura preventiva y los cambios actitudinales, y a las implicaciones preventivas que los reconocimientos específicos han de traducirse en favorecer la detección de enfermedades profesionales (o de aquellas otras que pueden verse afectadas por el desempeño del trabajo) y en la aplicación de medidas concretas en los puestos de trabajo que eviten las mismas.

### 10.3 Salud pública

Como empresa que realiza el tratamiento de agua potable, tenemos un claro compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales relativos a, los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, las especificaciones de los métodos de análisis, la explotación y comercialización de aguas.

Todos los centros de abastecimiento de agua potable disponen de un Programa de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento, o bien de un Plan Sanitario del Agua (para aquellas poblaciones de más de 50.000 habitantes), que incluye la descripción de la infraestructura de abastecimiento, programa de mantenimiento y programa de analíticas (frecuencia, puntos de muestreo, parámetros a ensayar,...), entre otros. Por ejemplo, la determinación de Legionella, parámetro que depende de las características y propiedades del agua y de la temperatura ambiental y del propio agua, es obligatorio analizarlo en determinados lugares donde la Inspección Sanitaria lo exige, y viene recogido en el mencionado Programa de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento o Plan Sanitario del Agua, según corresponda. Este parámetro, Legionella, será obligatorio en la futura nueva directiva del agua que se va a publicar.

#### Datos 2019

85,23 % de empleados cubiertos por OHSAS 18001 (en 2018, 88,17%),

13 auditorías internas y 16 auditorías externas llevadas a cabo en temas de seguridad y salud (en 2018, 13 y 19 respectivamente)

1.625.928,23 euros invertidos en formación de seguridad y salud (en 2018, 174.977,22 euros)

30.025,50 horas de formación en seguridad y salud (en 2018, 18.955 horas)

Empleados representados en Comités formales de Seguridad y Salud 61,77% (en 2018, 67,07%)

## 11. GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

Urbaser S.A.U. integra la sostenibilidad y la innovación en sus procesos con el objetivo de controlar el consumo de recursos naturales, minimizar la generación de residuos y la contaminación y reducir su huella de carbono.



Urbaser S.A.U. aplica la Política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente y la de Energía de URBASER, que tiene como objetivo asegurar la máxima calidad en la prestación de servicios y garantizar la satisfacción de los clientes a través de un comportamiento medioambiental ejemplar y del control de los riesgos laborales.

En Urbaser S.A.U., protegemos el medio ambiente mediante la prevención de la contaminación, el respeto al valor de los recursos naturales y el entorno y la aplicación de soluciones de transformación de residuos en recursos a través de la innovación y las últimas tecnologías.

### 11.1 Sistemas de gestión

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía, de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001 y auditado por un tercero independiente, asegura la implementación de esa Política, el seguimiento de objetivos y la mejora continua.

En aquellas instalaciones en las que la compañía se dispone a implantar un sistema de gestión medioambiental, se realiza un diagnóstico medioambiental de la instalación desde el punto de vista de cumplimiento legal, revisando si existe algún trámite pendiente y se asesora en la realización del mismo. También se realiza la identificación de requisitos legales y la identificación de aspectos ambientales y su evaluación para establecer el control operacional sobre aquellos que sean significativos. Periódicamente, se evalúa el cumplimiento con la legislación medioambiental de los centros y se revisan los nuevos requisitos legales que les pudieran aplicar ante la aparición de nueva normativa.

El Sistema de Gestión de la Energía, de acuerdo a la norma ISO 50001, ayuda a la compañía a mejorar su desempeño energético, aumentar su eficiencia energética y reducir los impactos ambientales que puedan derivarse de su actividad, en aquellas instalaciones en las que se encuentra implantado. Este sistema permite que el monitoreo del uso de la energía se convierta en un componente permanente de las actividades y estrategias de la compañía, razón por la cual es una herramienta fundamental en la estrategia organizacional.

En la compañía se realizan auditorías internas en los distintos servicios e instalaciones para verificar el cumplimiento de los sistemas de gestión y asegurar así que se minimizan los impactos y previenen los riesgos en materia de calidad, seguridad y salud y medio ambiente. Asimismo, Urbaser S.A.U. tiene definidas las funciones y responsabilidades de los miembros de la compañía en la consecución de los objetivos y metas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y energía.

## Datos 2019

51,06% Ventas cubiertas por la Certificación ISO14001 u otra certificación ambiental (en 2018, 50,4%)

20 centros auditados internamente en medio ambiente (en 2018, 30 centros auditados)

11 centros auditados externamente en medio ambiente durante 2019 (en 2018, 16 centros)

5 auditorías internas relativas al Sistema de Gestión de Energía y 14 auditorías energéticas realizadas en 2019, como cumplimiento del Real Decreto 56/2016 (en 2018, 3 y 19 respectivamente)

En 2019, fueron recibidas y debidamente resueltas 6 reclamaciones ambientales (en 2018, 4 reclamaciones ambientales)

### 11.2 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

En la actualidad Urbaser S.A.U. figura como tomador y asegurado en un programa internacional de aseguramiento, estructurado en dos capas, que permiten dar cobertura a su responsabilidad medioambiental. Este programa de seguros está emitido conforme a la Ley 11/2014 (26 /2007), a la Directiva de la Unión Europea 2004/35/CE sobre Responsabilidad Medioambiental, y/o cualesquiera leyes medioambientales dentro de la delimitación geográfica de la póliza.

El ámbito geográfico de la garantía de este seguro se extiende y limita a las responsabilidades derivadas de daños corporales, daños materiales, inmisiones, molestias u obstrucciones, daños al medio ambiente, así como los perjuicios consecuenciales de estos, y/o perjuicios puros, ocurridos en países de todo el mundo<sup>3</sup>.

El programa da cobertura a las actividades realizadas por Urbaser S.A.U de acuerdo a la información recogida en la Memoria Anual y/o en el objeto social (estatutos sociales) de dichas Sociedades e información complementaria suministrada así como todas aquellas actividades de nueva realización que se incorporen posteriormente durante la anualidad. Estas actividades están dentro de la gestión integral de residuos (recogida, tratamiento, regeneración y/o eliminación de residuos urbanos, domiciliarios, industriales, explotación de plantas de tratamiento y eliminación etc...), la promoción y explotación de todo tipo de servicios (limpieza y reparaciones de edificios y mantenimiento integral de instalaciones e inmuebles; mobiliario urbano; gestión del ciclo del agua; diseño, conservación y mantenimiento de parques y jardines y preservación de recursos naturales, etc...), entre otras muchas áreas.

Los límites de indemnización de cada una de las dos capas del programa de aseguramiento son 40.000.000 € y 20.000.000 € (en exceso de 40.000.000 €) respectivamente.

El importe de las provisiones medioambientales de URBASER a 31 de diciembre de 2019, era de 6,67millones de euros (en 2018, 25,6 millones de euros).

<sup>3</sup> Excepto países sancionados por la OFAC (U.S. Office of Foreign Assets Control)

### 11.3 Consumo energético y huella de carbono

En su esfuerzo diario por contribuir positivamente al medio ambiente y gestionar los residuos de forma eficiente, Urbaser S.A.U. trabaja para aprovechar al máximo las distintas fuentes de energía renovable que ofrecen los residuos y para obtener materiales para su reciclado.

Así lo establece ya la Directiva Europea Marco de Residuos, que sitúa en cuarto lugar, tras la prevención, reutilización y valoración material, el aprovechamiento energético de los mismos.

#### Gestión energética

Los residuos tratados en las instalaciones de URBASER constituyen una fuente de energía que puede ser aprovechada a través de los siguientes vectores:

- **Biogás:** La materia biodegradable contenida en los residuos se descompone por acción de las bacterias. Si esta descomposición se produce en ausencia de oxígeno, se genera biogás, rico en metano, que supone una fuente aprovechable de energía. Esta descomposición se produce tanto de forma espontánea en vertederos, como en procesos de biometanización en digestores o digestión anaerobia. El biogás puede ser aprovechado in situ para generar energía térmica o eléctrica o puede ser depurado para su inyección en la red de gas natural, sustituyendo un combustible fósil por otro 100% renovable.
- **Valorización energética de rechazos:** De acuerdo con la jerarquía de residuos, aquellos materiales presentes en los rechazos- no reciclables- que tienen potencial energético deben ser valorizados en forma de energía. El 50% de esta energía generada, debido al contenido de material biodegradable, es de origen renovable.
- **Biomasa:** Residuos biomásicos aprovechados térmicamente.

Los distintos procesos de aprovechamiento energético permiten a Urbaser S.A.U. generar energía eléctrica, tanto para autoconsumo como para exportar.

La mayor parte de la energía consumida por Urbaser S.A.U. en sus actividades, es energía eléctrica para el tratamiento de residuos y aguas, y combustibles fósiles para la flota de vehículos. Los distintos procesos de aprovechamiento energético (biogás, valorización y biomasa), permiten a Urbaser S.A.U. generar energía eléctrica durante sus procesos. De esa energía eléctrica generada, se destinó un 23,78% a autoconsumo (en 2018, 24%) y se exportó el 76,21% restante (en 2018, 76%).

Durante 2019, la compañía ha logrado reducir 26,30 MWh del consumo de energía gracias a medidas de eficiencia energética (en 2018, 15,6MWh), que han consistido en la sustitución progresiva de luminarias convencionales por tecnología LED y la colocación de sistemas de regulación (detectores de presencia y fotocélulas).

Energía consumida Gigawattios hora (GWh)		
	2018	2019
Consumo directo total (combustibles, electricidad autoconsumida y calor autoconsumido)	471,09	472,44
De la cual de origen renovable	-	63,35

Consumo indirecto total (electricidad de red)	60,13	59,11
De la cual de origen renovable	-	56,00

### Emisiones y huella de carbono

El proceso circular de gestión de residuos abarca desde el diseño de la recogida hasta los procesos de tratamiento y eliminación de los mismos. Como en cada proceso se producen emisiones de GEI<sup>4</sup>, Urbaser S.A.U aprovecha dicha oportunidad para trabajar en su reducción.

La Directiva Europea Marco de Residuos establece como prioridad la recuperación de materiales, pero, primeramente, destaca la importancia de reducir la generación de residuos y su deposición en vertederos. Este objetivo es clave, ya que la gestión de residuos y aguas residuales representa el 5% de las emisiones mundiales de GEI. Y su causa principal es, precisamente, las fugas en los vertederos. El depósito de residuos en vertedero supone inevitablemente, por tanto, emisiones GEI.

Urbaser S.A.U lleva a cabo el tratamiento de los residuos de acuerdo con los contratos establecidos por las administraciones locales, por lo que no puede decidir si el destino final de los rechazos es o no el vertedero. Sin embargo, hay un trabajo continuo de optimización de procesos que permite, por un lado, alcanzar mejores niveles de recuperación de materiales y, en el caso de los vertederos, avanzar en la mejora de la captación de metano, contribuyendo a la disminución de emisiones GEI. La mejora del servicio de recogida de residuos urbanos es uno de los principales retos a los que se enfrentan las ciudades, especialmente debido al crecimiento de la población. La flota de vehículos supone, además, uno de los principales focos de emisiones.

Por ello, se les somete a un correcto mantenimiento preventivo y se hace uso de la telemetría para optimizar las rutas y fomentar la conducción eficiente. Como medida de adaptación al cambio climático la compañía ha establecido un proceso progresivo de renovación de flota, adecuándose así al nuevo paradigma al que se enfrentan las ciudades en su lucha contra el cambio climático. Actualmente Urbaser S.A.U. dispone de 481 vehículos de bajas emisiones y 367 vehículos cero emisiones (en 2018, 450 y 367 vehículos respectivamente).

#### Huella de carbono

La reducción de emisiones y la eficiencia energética constituyen uno de los vectores medioambientales de la compañía.

Urbaser S.A.U. trabaja en iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia para reducir año a año su consumo energético. Gracias a estas medidas, como la sustitución progresiva de luminarias por otras más eficientes, la compañía ha conseguido mantener su intensidad energética con respecto a 2017 alcanzándose 0,72GWh/millón de € facturado en 2019 (en 2018, 707Gwh/millón de € facturado).

Esta fuerte apuesta de URBASER por la eficiencia energética y por el consumo de energía renovable (autoconsumo de electricidad y calor, compra de biomasa y biocarburantes y de electricidad de red con Garantía de Origen Renovable), sumada a su participación en proyectos Clima, se ha traducido en una reducción de sus emisiones de 52.409,73 tCO<sub>2</sub>e

---

<sup>4</sup> Gases de efecto invernadero

Además, gracias a la generación de energía de origen renovable, la recuperación de materiales y combustibles y la valorización del compost, en 2019, se ha evitado la emisión de 660.658,96 tCO<sub>2e</sub> (en 2018, 567.053,05tCO<sub>2e</sub>), lo que supone un aumento del 26 % respecto a las emisiones evitadas<sup>5</sup> de 2017 (en 2018, un 8%).

	Huella de carbono		
	2018	2019	
Alcance 1	51.171,26	47.542,18	tCO <sub>2e</sub>
Alcance 2	493,70	578,62	tCO <sub>2e</sub>
Alcance 3 <sup>6</sup>	1.589.950,22	1.374.454,82	tCO <sub>2e</sub>

Otras emisiones			
	2018	2019	
NOx	831,11	482,86	t
SOx	117,17	10,56	t
Partículas	61,22	34,09	t
Otros gases	859,93	454,83	t

<sup>5</sup>Adicionalmente a las tres categorías de emisiones que constituyen el inventario GEI de una entidad, los estándares internacionales reconocen la categoría de emisiones evitadas. Estas emisiones no se pueden deducir de las emisiones directas o indirectas calculadas por la organización y se deben notificar por separado. Las emisiones evitadas representan las emisiones que dejan de liberarse en la atmósfera como consecuencia de las acciones de una entidad. En el caso de la gestión de residuos, algunas actividades contribuyen a la generación de energía, el reciclaje de materiales o la sustitución de combustibles. Así, estas actividades evitan la emisión de GEI en procesos externos a la actividad, que producen la cantidad equivalente de energía, combustibles o materias primas.

<sup>6</sup> En el alcance 3 se contabilizan las emisiones indirectas debidas a: bienes y servicios adquiridos y comprados, activos arrendados, actividades relacionadas con el combustible y la energía y viajes de empresa de sus empleados. Adicionalmente se incluyen, siguiendo las directrices del EpE Protocol, aquellas fuentes de emisión sobre las que URBASER no ejerce ningún tipo de control.

Tras seis años registrando su huella de carbono y plan de reducción de emisiones, URBASER ha obtenido en 2019, por tercer año consecutivo, el sello “Reduzco” que, otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), reconoce las políticas y resultados obtenidos fruto de reducir su Huella de Carbono en los últimos años (2013-2018). La obtención del sello “Reduzco” reconoce un año más el compromiso y el esfuerzo realizado por URBASER en la lucha contra el cambio climático. La huella de carbono de URBASER en España ha sido verificada externamente desde 2013 de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 14064.

La obtención de este sello otorga a URBASER una posición de ventaja en los contratos a los que concurre, no sólo por ser valorado positivamente en los mismos, sino por su obligatoriedad en algunos de ellos.



## PROYECTOS CLIMA

Los Proyectos Clima son proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) desarrollados en España, promovidos a través del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2) y están concebidos para marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Tras finalizar el periodo 2019, Urbaser S.A.U pretende entregar aproximadamente 22.411 tCO<sub>2</sub>e al FES-CO2 como reducciones verificadas de emisiones (RVE) correspondientes a los vertederos de Zaragoza, Elche y Los Barrios.

Para Urbaser S.A.U, las cinco instalaciones (Elche, Zaragoza, Los Barrios, Palencia y Marchena) que participan en los Proyectos Clima otorgados por el Ministerio para la Transición Ecológica confirman su firme apuesta por iniciativas alineadas con la sostenibilidad y la reducción de la huella de carbono de su actividad.

### 11.4 Ruido y contaminación lumínica

En Urbaser S.A.U. disponemos de Sistemas de Gestión Ambiental certificados bajo la norma UNE-EN ISO 14001 que ayudan a prevenir y mejorar la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades ambientales de la compañía.

Dentro de la documentación del Sistema de Gestión Ambiental la compañía dispone de un Procedimiento para llevar a cabo una identificación de las actividades potencialmente

contaminadoras por ruido y, teniendo en cuenta la legislación existente en cada localidad, se establecerá la necesidad de un control de emisiones acústicas.

Debido a la naturaleza de alguna de nuestras actividades, que requieren de la obtención de Autorizaciones Ambientales Integradas, en la tramitación de la misma se establece la distancia mínima que deben guardar con los núcleos urbanos para evitar así cualquier tipo de contaminación acústica y lumínica. La compañía cumple con estos requisitos legales, tanto a nivel estatal, como a nivel de leyes y ordenanzas aprobadas por las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos de las regiones en las que operamos.

En aquellas actividades que puedan considerarse con impacto acústico significativo o en las que así lo establezcan las correspondientes licencias o autorizaciones, se realizan mediciones de ruido que sean representativas de la actividad en las franjas horarias en las que se realiza dicha actividad.

El control operacional sobre la maquinaria móvil utilizada se lleva a cabo manteniendo en buenas condiciones de funcionamiento el motor, la transmisión, la carrocería y demás elementos que puede provocar ruidos.

#### 11.5 Consumo de agua en nuestras actividades

Por la propia naturaleza de sus trabajos, las actividades de Urbaser S.A.U. no son especialmente intensivas en consumo de recursos naturales, más allá del recurso hídrico. No obstante, se realiza el control y medición del consumo de recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo.

En el marco de control de consumo de recursos naturales, la compañía establece una serie de pautas generales de obligado cumplimiento con el objetivo de evitar consumos innecesarios de agua. Entre estas pautas, cabe mencionar desde normas de conducta individuales como el cierre de grifos y bocas de riego cuando no estén siendo utilizados, hasta mecanismos de control como la instalación de dispositivos limitadores de caudal y otros sistemas de ahorro de agua en las instalaciones, como el aprovechamiento del agua pluvial. En 2019 Urbaser S.A.U. reutilizó 21.717,66 m<sup>3</sup> de agua (en 2018, 78.823,26 m<sup>3</sup>).

Consumo de agua total (en m <sup>3</sup> )		
	2018	2019
Agua freática o de pozo	451.398,19	834.396,83
Agua de red	1.294.126,01	1.387.117,75
Agua pluvial	34.773,10	18.040,10
Vertidos de aguas (en m <sup>3</sup> )		
Aguas residuales generadas en operación	369.356,45	314.460
Agua contenida en los residuos eliminados	59.290,32	56.430,94

### 11.6 Consumo de materias primas

En Urbaser S.A.U. estamos comprometidos con el uso eficiente de energía y otras materias primas. El uso racional de los recursos y la búsqueda de la máxima eficiencia con las mejores tecnologías disponibles constituye un principio básico en la reducción de los impactos sobre los recursos materiales, el territorio y los ecosistemas. En la actualidad, se está trabajando en la búsqueda de soluciones que permitan sustituir las bolsas de plástico de las papeleras en las calles por otros materiales, de manera que se pueda reducir el consumo de plástico de la compañía a la vez que evitamos que esas bolsas puedan llegar al mar en las zonas costeras.

	2018	2019	Unidades
Potasa	0,00	0,00	t
Alambre	1.230,01	1.448,68	t
Lubricantes	704,30	590,24	t
Ruedas	577,24	535,63	t
Bolsas de basura	9,67	10,01	millones

### 11.7 Residuos generados

Como cualquier otro sector industrial, Urbaser S.A.U. genera residuos derivados de su propia actividad. Entre ellos, los residuos procedentes de las actividades de mantenimiento de las instalaciones y maquinaria como aceite usado, baterías trapos contaminados, envases contaminados, etc.

La compañía garantiza una correcta gestión y tratamiento de los residuos que genera en sus actividades, tanto peligrosos como no peligrosos, cuya recogida se realiza siempre a través de un gestor autorizado, previamente seleccionado por la misma.

En 2019, la compañía ha generado 1.331,17 toneladas de residuos peligrosos y 524,96 toneladas de residuos no peligrosos (en 2018, 1.019,91 y 2.445,87 respectivamente), ambos derivados de sus actividades. En Urbaser S.A.U. logramos recuperar el 18% de nuestros residuos peligrosos.

Urbaser S.A.U. intenta minimizar la cantidad de residuos generados en sus procesos de tratamiento y gestión. Priorizamos la reutilización, el reciclaje y la valorización energética como métodos de gestión de nuestros residuos. Cuando esto no es posible, como última opción, sólo queda su eliminación.

Residuos peligrosos generados por nuestra actividad y tipo de gestión (t)		
	2018	2019
Eliminados	449,44	540,92
Valorizados	232,91	235,87
Lodos	337,58	554,39

### 11.8 Medidas de preservación y restauración de la biodiversidad en áreas protegidas

La conservación de la biodiversidad y el uso responsable del patrimonio natural son para Urbaser S.A.U., además de un compromiso ético, una condición necesaria para la sostenibilidad global. La compañía promueve a través de diversos principios, la valoración y conservación de la biodiversidad como medio necesario para el desarrollo económico y el progreso social.

Urbaser S.A.U., en las fases de diseño, construcción, operación, mantenimiento y desmantelamiento de las actividades de la compañía, identifica y evalúa las posibles afecciones sobre la biodiversidad. Para llevar a cabo una adecuada gestión, control y seguimiento de las mismas, se establecen planes de vigilancia ambiental para el control e implantación de las medidas preventivas y correctoras asociadas al proyecto.

Urbaser S.A.U. presta sus servicios en 3 espacios protegidos (5 en 2018), lo que implica medidas de especial protección en cuanto a emisiones, derrames, vertidos, etc... Los servicios que se prestan son de todo tipo, desde recogida selectiva, a limpieza de playas. En todos los casos, se respetan los controles especiales de protección medioambiental (aire, agua, suelo, especies, etc...) establecidos en los pliegos de condiciones de dichos servicios, así como de la normativa que aplique en dichos espacios.

## 12. PROVEEDORES

Urbaser S.A.U lleva a cabo una **gestión eficiente y responsable** de sus proveedores. Así, en el año 2019 se ha aprobado la nueva Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios, dónde se define el marco de actuación y las directrices básicas que han de regir en materia de compras en URBASER y dónde quedan reguladas las directrices para la selección de proveedores con objetivos como el cumplimiento de la legalidad vigente, procesos de adjudicación basados en criterios de competitividad y transparencia, desarrollo de relaciones de confianza y cumplimiento de acuerdos internacionales.

En 2019, Urbaser S.A.U. ha adquirido suministros y contratado servicios a un total de 7.740 proveedores con un volumen total de compras de 296.631.777 euros (en 2018, 236.484.956 euros).

Las compras de productos y materiales que puedan afectar a la calidad del servicio prestado, al comportamiento ambiental y a la seguridad laboral se realizan, siempre que sea posible, a proveedores previamente autorizados por Urbaser S.A.U.

Asimismo, en caso de subcontratación de algún servicio o de parte del mismo, se adoptan las medidas oportunas para que las actividades subcontratadas se lleven a cabo en las condiciones adecuadas para alcanzar los requisitos de calidad, seguridad y salud y medio ambiente de la empresa, los requisitos solicitados por el cliente, y para asegurar un correcto comportamiento ambiental y de protección de los trabajadores.

Durante el año 2019, la compañía ha empezado a dar a conocer su Código Ético de Proveedores, donde extiende a todos sus proveedores, contratistas y colaboradores los valores y principios por los que se rige la compañía y que permite reforzar las relaciones existentes y asegurar el cumplimiento de sus políticas y compromisos.

Este mismo año URBASER ha contratado un nuevo sistema informático para la gestión de compras, que se implantará durante el año 2020 en España. Dentro de los módulos contratados, figura el de Gestión de Proveedores (SLP), a través del cual se podrán gestionar y homologar a los mismos bajo los criterios definidos en la Política y Procedimientos de Compras.

La estrategia de compras de Urbaser S.A.U. favorece el factor de proximidad, siempre que la solvencia técnica financiera y todos los requisitos estén garantizados. De este modo, se consideran empresas proveedoras locales, aquellas localizadas en la región donde cada servicio esté operando. Durante el año 2019, el porcentaje de volumen de compras asociado a proveedores locales fue de 99% (en 2018, 99%).

## **BUENAS PRÁCTICAS**

### **SISTEMAS DE IMPRESIÓN (España)**

Dentro del ámbito de trabajo con los proveedores, URBASER está comprometida en establecer criterios de compra sostenible en sus adquisiciones, productos y servicios respetuosos con el medio ambiente, que incorporen materiales reciclados para su producción, eviten o reduzcan la generación de residuos y emisiones, y faciliten su posterior reciclaje y recuperación.

Como ejemplo, durante el año 2019, la sede corporativa de la compañía en Madrid, ha tomado una serie de medidas para tener una imprenta de producción más sostenible. Se ha firmado un contrato con XEROX para cambiar todos los equipos multifuncionales existentes, centrándonos en el uso de tóneres no tóxicos y de tintas vegetales, con equipos diseñados pensando en el reciclaje y la reutilización, con el uso de equipos altamente eficientes energéticamente y complementando estas medidas con la implementación de un sistema de control de la impresión que nos permite reducir el número de impresiones con medidas para una impresión segura.

Estas medidas se complementan con el uso de papel certificado por el FSC o de material reciclado.

Todo ello, ayudará a mejorar la eficiencia energética y a reducir el consumo de material y los residuos asociados; así como uso de sustancias y preparados químicos.

## 13. TABLA DE REQUISITOS DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

La tabla que se incluye a continuación recoge los requisitos en materia de información no financiera y diversidad exigidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre y los apartados del Estado de Información No Financiera 2018 donde se recogen:

ÁMBITOS	Contenidos	Indicador material	Apartado/ subapartado del informe	Comentario
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	SI	2.Acerca de Urbaser 3.Modelo de Negocio	
Políticas	<u>Una descripción de las políticas</u> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) Los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) Los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.		4.Riesgos y oportunidades	
Riesgos a CP, MP y LP	<u>Los principales riesgos</u> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo <u>gestiona</u> dichos riesgos, * explicando los <u>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</u> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse <u>información sobre los impactos que se hayan detectado</u> , ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	SI	4.Riesgos y oportunidades	

ÁMBITOS	Contenidos	Indicador material	Apartado/ subapartado del informe
Cuestiones medioambientales	<b>Global Medio Ambiente</b>		
	1.) Información detallada sobre los <u>efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente</u> y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los <u>recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</u> ; 3.) La aplicación del <u>principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)</u>	SI	4.3 Riesgos operativos 11.1 Sistemas de gestión 11.2 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales
	<b>Contaminación</b>		
	<u>Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente</u> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	SI	4.3 Riesgos operativos 4.6 Convirtiendo retos globales en oportunidades 11.3 Consumo energético y huella de carbono
Cuestiones medioambientales	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
	<u>Economía circular</u>	SI	3.2 Tratamiento de residuos urbanos
	<u>Residuos</u> : Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;		11.7 Residuos generados
	<u>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.</u>		1.2 Materialidad y relaciones con grupos de interés
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
	El <u>consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales</u> ;	SI	11.5 Consumo de agua en nuestras actividades
	<u>Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso</u> ;		11.6 Consumo de materias primas
	<u>Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.</u>	SI	11.3 Consumo energético y huella de carbono
	<b>Cambio Climático</b>		
	Los <u>elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados</u> como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	SI	11.3 Consumo energético y huella de carbono
Las <u>medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático</u> ;	SI	11.3 Consumo energético y huella de carbono 4.3 Riesgos operativos 4.6 Convirtiendo retos globales en oportunidades	
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	SI	11.3 Consumo energético y huella de carbono	
ÁMBITOS	Contenidos	Indicador material	Apartado/ subapartado del informe

Protección de la biodiversidad		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	11.9 Medidas de preservación y restauración de la biodiversidad en áreas protegidas
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	4.3 Riesgos operativos
Empleo		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	9. El equipo profesional de URBASER
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	9.3 Conciliación y desconexión laboral
	Empleados con discapacidad.	9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad
Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	9.3 Conciliación y desconexión laboral
	Número de horas de absentismo	9. El equipo profesional de URBASER
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	9.3 Conciliación y desconexión laboral
Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	SI 10. Seguridad y Salud
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI 10.1 La seguridad como principio
Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	SI 10.2 Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	SI 9. El equipo profesional de URBASER
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI 10.2 Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud

AMBITOS	Contenidos	Indicador material	Apartado/ subapartado del informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	<b>Formación</b>		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	SI	9.1 Gestión del capital humano
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.		
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>		
	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;		9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;		
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,		
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,		
Derechos humanos	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	SI	7.Derechos humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;		7.Derechos humanos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;		7.Derechos humanos 9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;		7.Derechos humanos
	La abolición efectiva del trabajo infantil.		7.Derechos humanos
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	SI	6.5 Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.		8.1 Acción social

ÁMBITOS	Contenidos	Indicador material	Apartado/ subapartado del informe
Sociedad	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	SI	8.1 Acción social
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;		
	Las acciones de asociación o patrocinio.		
	<b>Subcontratación y proveedores</b>		
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;		12.Cadena de suministro
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		12.Cadena de suministro
	<b>Consumidores</b>		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;		1.2 Materialidad y relaciones con grupos de interés 4.Riesgos y oportunidades
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		1.2 Materialidad y relaciones con grupos de interés
	<b>Información fiscal</b>		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados		3.Modelo de negocio
	Subvenciones públicas recibidas		3.Modelo de negocio
Otra información significativa	Gobierno Corporativo	SI	6.1.Gobierno corporativo
	Participación de los grupos de interés		1.2 Materialidad y relaciones con grupos de interés
	Otra información de utilidad sobre la elaboración del documento		1.Acerca de este informe



## Informe de verificación independiente

A los accionistas de URBASER, S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de URBASER, S.A.U. y sus UTEs dependientes (en adelante, Urbaser o la entidad) que forma parte del Informe de Gestión de Urbaser del ejercicio 2019.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado denominado "Tabla de requisitos del Estado de Información No Financiera 2019" incluida en el EINF adjunto.

### Responsabilidad de los administradores de la Sociedad

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Urbaser, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de URBASER, S.A.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado denominado "Tabla de requisitos del Estado de Información No Financiera 2019" del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de URBASER, S.A.U. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a diversas unidades de Urbaser que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con personal de algunas áreas de Urbaser S.A.U. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Urbaser y descrito en el apartado denominado “Materialidad y relaciones con grupos de interés” del citado EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad.



### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de URBASER, S.A.U. y sus UTEs dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado denominado “Tabla de requisitos del Estado de Información No Financiera 2019” del citado EINF.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

21 de abril de 2020

Este informe se  
corresponde con el  
sello distintivo nº  
01/20/6219 emitido  
por el Instituto de  
Censores Jurados de  
Cuentas de España