

INFORME INTEGRADO 2017

EN EL PRESENTE PARA EL FUTURO



ÍNDICE

Sobre Urbaser 4

- Carta del Consejero Delegado 5
- El 2017 de Urbaser en cifras 6
- Principales hitos 7

Nuestro modelo de negocio 8

- Modelo de negocio 9
- Servicios Urbanos 10
- Tratamiento de Residuos Urbanos 12
- Tratamiento de Residuos Industriales 14
- Gestión Integral del Agua 16
- Urbaser en el mundo 18
- Evolución previsible del negocio y estrategia 20
- Riesgos y oportunidades 21

La Responsabilidad Social Corporativa en Urbaser 25

- Ética y Gobierno Corporativo 27
- Innovación para una Gestión Ambiental Sostenible. 29
- Cadena de Valor Responsable 37
- Contribución a la Comunidad 45

Sobre este informe 47



SOBRE URBASER

Urbaser es el líder mundial en gestión medioambiental, una compañía global orientada a la sostenibilidad, que da servicio a más de 57 millones de personas en 25 países a través de una enorme organización de más de 31.000 empleados y más de 201 compañías subsidiarias.

Con la misión de proporcionar una oferta global, integral y adaptada a las necesidades de sus clientes, Urbaser organiza su actividad empresarial en dos grandes líneas de negocio: servicios urbanos y tratamiento de residuos. Dos líneas que, a su vez, se subdividen en cuatro ramas de actividad: servicios ciudadanos (recogida de residuos urbanos, limpieza viaria y jardinería), gestión integral del agua, tratamiento de residuos urbanos y tratamiento de residuos industriales.

Urbaser apuesta por el desarrollo sostenible como la mejor forma de crear bienestar social, equilibrio ambiental y progreso, poniendo a disposición de sus clientes toda su experiencia, recursos y medios tecnológicos.

Urbaser destaca por ser la principal compañía española en valorización energética de los residuos, responsable de la construcción y explotación de la primera planta europea de tratamiento integral de residuos sólidos urbanos, y la primera empresa española en introducir la técnica de biometanización para la fracción orgánica de los mismos.

i Más información sobre Urbaser.



CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Me complace presentar nuestro nuevo Informe Integrado, correspondiente al año 2017. Creemos que el año 2017 consolida el cambio de ciclo iniciado por el Grupo Urbaser en 2016 hacia una nueva etapa de crecimiento.

Este ha sido un ejercicio que ha confirmado el buen camino emprendido para el futuro de Urbaser mediante el desarrollo de nuestro Plan Estratégico y a través de la consolidación de nuestro negocio y el logro de un crecimiento sostenible, como bien ponen de manifiesto los datos y los principales hitos que se recogen en las siguientes páginas.

En 2017 hemos conseguido 43 nuevos contratos, destacando, sobre todo, las áreas de negocio de Tratamiento de Residuos Urbanos y Servicios Urbanos, lo que supone un incremento en la facturación del 5%. En Urbaser queremos seguir siendo líderes en servicios ambientales y esperamos poder multiplicar nuestro crecimiento en el futuro una vez que las sinergias con CNTY, nuestro principal accionista, se encuentren a pleno rendimiento.

Este año hemos avanzado con éxito en el desarrollo de un nuevo Plan Estratégico, basado en un crecimiento ordenado y rentable de los mercados existentes y en la apertura de otros nuevos, aumentando la expansión internacional de nuestras áreas de negocio y aplicando la innovación para diferenciarnos de la competencia. Nuestra entrada en los mercados de Estados Unidos, Suecia y Finlandia confirma el trabajo de la compañía para dar cumplimiento a dicho Plan.

En Urbaser creemos que el desarrollo de estas proyecciones nos permitirá continuar generando un impacto positivo, económico, medioambiental y social en todos los países en los que estamos presentes, contribuyendo a su progreso y al bienestar de sus ciudadanos.

Somos una compañía con una visión a largo plazo y apostamos por actividades de negocio que seguirán creciendo en el futuro.



El incremento estimado de la población y la consiguiente generación de residuos, el impulso de los países hacia una economía baja en carbono, los objetivos de economía circular o el estrés hídrico que sufren cada vez más zonas del planeta son algunos de los retos que Urbaser lucha por convertir en oportunidades.

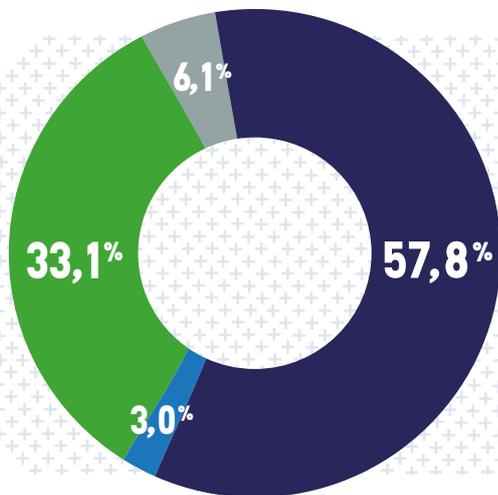
Este año nos sumamos a la iniciativa de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para contribuir a alcanzar aquellos que están alineados con nuestras actividades y en los que estamos seguros de poder aportar valor real. En este contexto, Urbaser es una compañía plenamente capacitada para responder a los desafíos globales a través de proyectos innovadores, al tiempo que contribuye a mejorar la calidad de vida de las sociedades en las que está presente.

La transparencia y un diálogo permanente con nuestros grupos de interés son la clave para fomentar una cultura de confianza y de pertenencia a un proyecto empresarial rentable, global y sostenible. Este Informe es parte de ese compromiso de dar a conocer, de forma abierta, la labor de nuestro Grupo.

Jose María López Piñol

Consejero Delegado de Grupo Urbaser.

EL 2017 DE URBASER EN CIFRAS



- Servicios urbanos
- Gestión integral del agua
- Tratamiento R.S.U. (Residuos Sólidos Urbanos).
- Tratamiento residuos industriales

Facturación
1.680,3
millones de euros

Deuda neta
815,4
millones de euros

Recursos propios
761
millones de euros

Inversiones
208,3
millones de euros

Inversión en I+D+i
8,5
millones de euros

Compras a proveedores
769,4
millones de euros

Cartera de clientes
7.790,6
millones de euros

31.004
PROFESIONALES



14,5%



86,5%

Número de
clientes

Volumen de
facturación

CLIENTES
PÚBLICOS

7,6%

83,1%

CLIENTES
PRIVADOS

92,4%

16,9%



Energía generada 1.324 GWh



Energía consumida 1.457 GWh



Emissiones generadas 4.366.807 tCO₂



Emissiones evitadas 1.379.886 tCO₂

PRINCIPALES HITOS

Febrero:

Urbaser recibe la **adjudicación del Complejo Medioambiental de Gipuzkoa**, que incluye la financiación, construcción y explotación durante 35 años de la Planta de Valorización Energética y de la Planta de Tratamiento Mecánico-Biológico.

Mayo:

Urbaser firma el Acuerdo **Más Mujeres Mejores Empresas**, para Comités de Dirección.

Agosto:

Urbacet S.L.U. comienza su colaboración con la sociedad **L'Arca del Maresme**, empresa de inserción socio-laboral.

Octubre:

Urbaser recibe el premio **AEDIVE-Santiago Losada 2017 a la Innovación**, por desarrollar el primer camión de gran tonelaje para residuos sólidos urbanos del mundo 100% eléctrico, destinado a la recogida selectiva automatizada de residuos urbanos.

Octubre:

Urbaser adquiere la empresa de Movilidad Urbana Sostenible-**Movus**.

Noviembre:

El centro de Urbaser "Barcelona Zona Este" obtiene el certificado **ISO 39001:2013** del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial y el de Empresa Saludable modelo de la Organización Mundial de la Salud.

Noviembre:

TIRME recibe la "**Medalla del Mérito en el Trabajo**" de la Asociación Europea de Economía y Competitividad (Aedeec), en reconocimiento a su labor de promoción del empleo, la excelencia en sus prácticas empresariales y el fomento de la Responsabilidad Social Corporativa.

Noviembre:

Urbaser recibe el "**Premio a la Mejor Actuación de Servicio Público de Madrid**" por el dispositivo de limpieza realizado durante el World Pride.

Diciembre:

Urbaser recibe la adjudicación del diseño y operación de una **Planta de Procesamiento de Materia Orgánica en Davis St.**, Condado de Alameda, California.

Diciembre:

Urbaser se adhiere al **Pacto de economía circular 2018-2020**.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

- [Modelo de negocio](#)
- [Servicios Urbanos](#)
- [Tratamiento de Residuos Urbanos](#)
- [Tratamiento de Residuos Industriales](#)
- [Gestión Integral del Agua](#)
- [Urbaser en el mundo](#)
- [Evolución previsible del negocio y estrategia](#)
- [Riesgos y oportunidades](#)



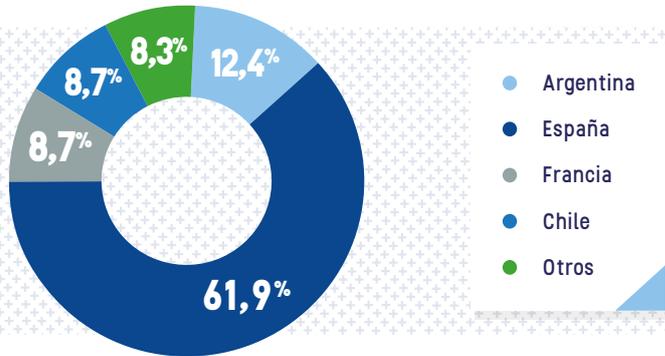
MODELO DE NEGOCIO

- Nº1 TRATAMIENTO RESIDUOS EN ESPAÑA
- Nº2 SERVICIOS URBANOS EN ESPAÑA
- Nº1 REGENERACIÓN DE ACEITES EN PENÍNSULA IBÉRICA
- Nº1 DIGESTIÓN ANAEROBIA EN EL MUNDO

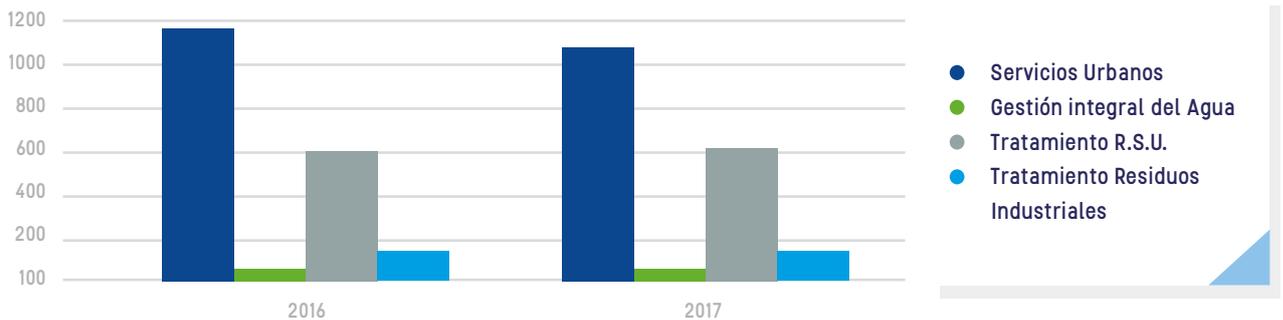
Urbaser proporciona una oferta global, integral y adaptada a las necesidades de sus clientes y cubre toda la cadena de valor en la prestación de sus servicios, desde el diseño y realización del proyecto, hasta la financiación y ejecución del mismo. Los factores de éxito en este modelo son un equipo

profesional altamente cualificado, una equipación tecnológica de primer nivel y la incorporación de la innovación en los procesos y en los activos clave para la prestación de los servicios. Todo ello permite ofrecer a los clientes soluciones urbanas sostenibles adaptadas a cada entorno.

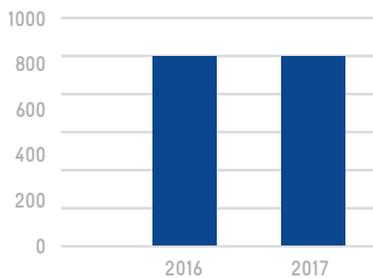
FACTURACIÓN POR PAISES



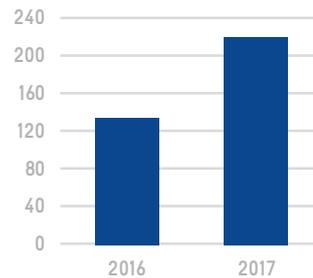
Facturación total por actividad (Millones de €)



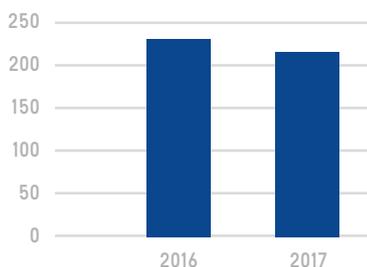
Deuda neta (Millones de €)



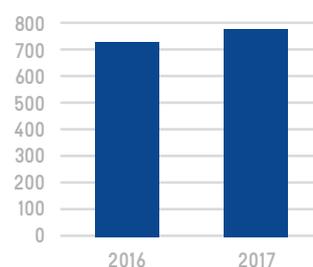
Inversiones (Millones de €)



Valor económico retenido (Millones de €)



Fondos propios (Millones de €)



SERVICIOS URBANOS



El área de Servicios Urbanos es la mayor de las cuatro áreas de negocio de Urbaser, con una facturación que ronda los 1.054 millones de euros. Esta área engloba las siguientes prestaciones:

- Recogida de residuos municipales.
- Limpieza viaria y de playas.
- Gestión de zonas ajardinadas.

Se trata de servicios muy sensibles, que tienen incidencia directa en la calidad de vida de millones de ciudadanos en todo el mundo.

La recogida de residuos municipales es el servicio más destacado en esta área. Es por ello que Urbaser trabaja de manera constante en mejorar dicho servicio. Entre las diferentes iniciativas de innovación destacan:

La incorporación a la flota de vehículos eléctricos, híbridos y de gas, con la consiguiente mejora de la calidad del aire y los niveles de ruido.

La inclusión de vehículos de reducidas dimensiones para trabajar en los cascos históricos de las ciudades.

La implementación de los últimos avances en software de gestión, que incrementa la calidad de los servicios prestados.

Todas aquellas que, contando con la activa participación ciudadana, conducen a la recogida de los residuos urbanos en diferentes fracciones, con el objetivo de facilitar y optimizar su reciclaje.

La recogida es el primer paso de todos los que engloba el ciclo de gestión de los residuos, siendo además, debido a sus costes y su componente logístico, un factor clave de las futuras Smart Cities; uno de los tres ejes de acción principales del departamento de Innovación de Urbaser.

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.



URBAELECTRIC

Urbaelectric es un camión de recogida de basura 100% eléctrico desarrollado por Urbaser; el primero del mundo, dentro del sector, en prescindir del motor de combustión. Se trata de un camión completamente silencioso, que ayuda a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos sin que se vea afectada la calidad del servicio de recogida ni la capacidad de carga.

Cifras 2017



34 millones de ciudadanos atendidos en España y 24 millones en el resto del mundo.



7 millones de toneladas de residuos sólidos urbanos recogidos.



257.555 kilómetros de calles limpiadas.



63 millones de metros cuadrados de áreas verdes atendidos con nuestro servicio de jardinería.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS

Urbaser es líder en gestión y tratamiento de residuos y, como tal, desarrolla actividades de diseño y financiación; además de la construcción, puesta en marcha y mantenimiento de instalaciones de tratamiento y reciclaje de residuos. Estas actividades suponen una facturación de 605 millones de euros.

Entre nuestros servicios se encuentran el tratamiento mecánico biológico, incluyendo digestión anaerobia y compostaje, valorización energética, estaciones de transferencia e instalaciones de eliminación de residuos municipales.

Respecto a las instalaciones del Grupo, destacan 56 plantas de compostaje, 53 plantas de clasificación de envases, 8 instalaciones de valorización energética, 59 procesos de pre-tratamiento y 29 procesos de digestión anaerobia.

Bajo el lema "Transformar residuos en recursos", Urbaser contribuye al proyecto de economía circular de la Unión Europea que pretende, entre otras cosas, incrementar el porcentaje de residuos valorizados y/o reciclados así como reducir el volumen de residuos depositados en vertederos.

Para ello, la Compañía pone en práctica una cultura de innovación constante que le permite recuperar la mayor parte de los residuos y minimizar el impacto medioambiental del rechazo.

Las actividades de tratamiento de residuos, pueden generar potencialmente un impacto ambiental significativo. Por ello, están sujetas a un marco legislativo exhaustivo y específico como es la normativa de Prevención y Control Integrado de la Contaminación (IPPC). En este caso, disponen de Autorización Ambiental Integrada, de la que deriva un condicionado ambiental que obliga a una vigilancia estricta del cumplimiento con la legislación.



Cifras 2017



15 millones de toneladas de residuos gestionados.



1,4 millones de toneladas de CO₂eq. evitadas.



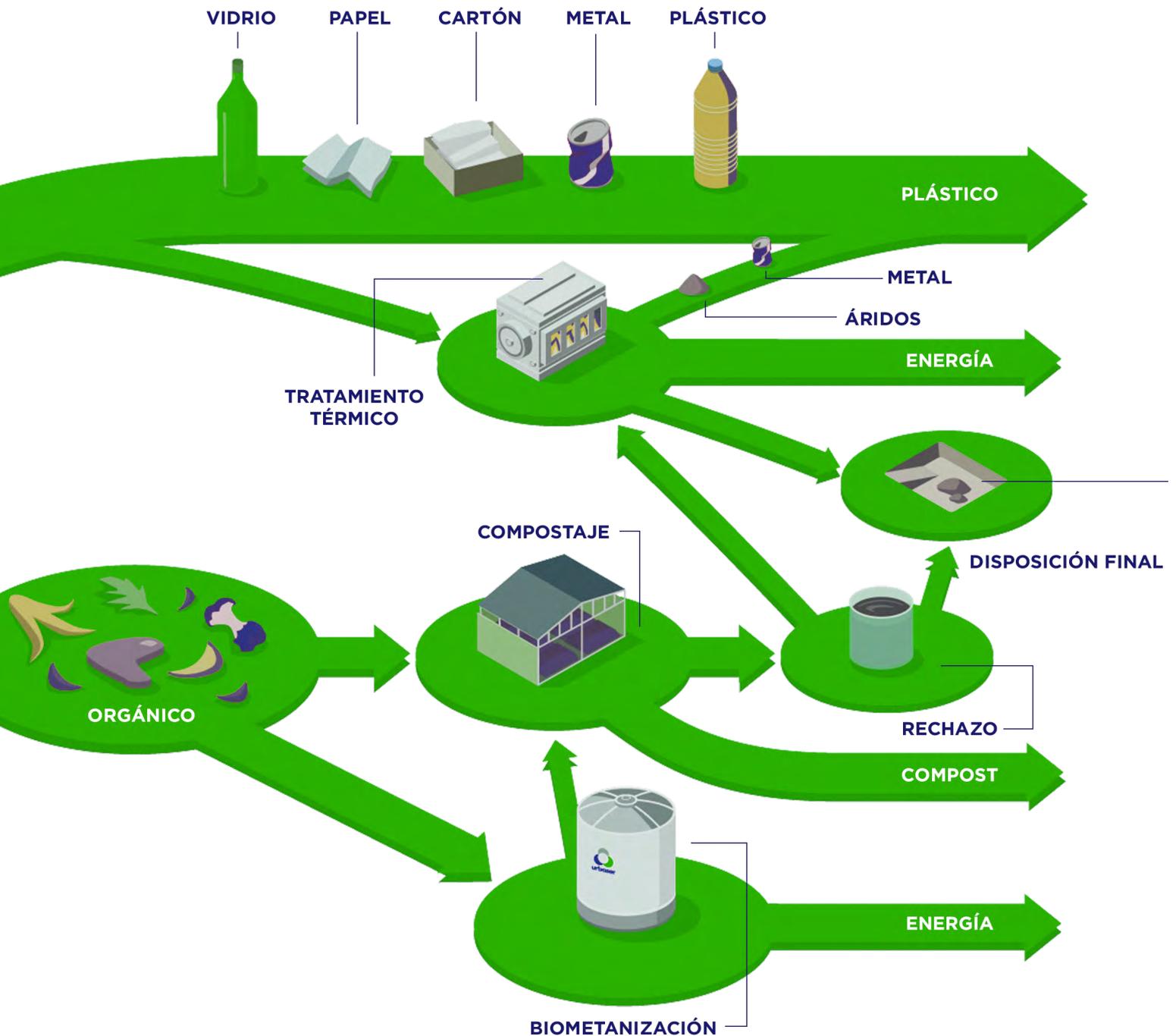
73 vertederos y 201 instalaciones de residuos sólidos urbanos controlados.



1,2 Gigawatios hora (GWh) eléctricos generados a partir de residuos.



475.389 toneladas de materiales recuperados.



PROYECTO EUROPEO H2020

En 2017, Urbaser fue adjudicatario de un gran proyecto consorciado, el primer proyecto europeo H2020 enfocado a transformar las plantas de tratamiento de residuos en biorrefinerías. En ese sentido Urbaser está construyendo una planta piloto en su Centro de Investigación enfocada a la extracción de los denominados building blocks, que la industria química demanda y que es posible extraer de los productos de la digestión anaerobia, en la que Urbaser es líder con su tecnología VALORGA.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES



El área de Tratamiento de Residuos Industriales se gestiona a través de la empresa Sertego, integrante del Grupo Urbaser y líder en la gestión integral y sostenible de residuos industriales peligrosos y no peligrosos. Sertego se ocupa de su recogida, transporte, tratamiento, procesamiento, valorización, regeneración y eliminación.

Sertego dispone de su propia red operativa y logística. Los residuos industriales son tratados en 56 plantas de regeneración de aceites usados y venta de bases lubricantes, plantas de tratamiento de residuos de origen MARPOL¹ y venta de combustibles y vertederos de residuos industriales (peligrosos y no peligrosos). Además, la compañía desarrolla tratamientos de recuperación y reciclado en otras de nuestras instalaciones de gestión de residuos. Con estas actividades, este área de negocio ha supuesto en 2017 una facturación de 111 millones de euros.

Los aceites lubricantes utilizados en automoción y maquinaria son unos de los residuos más frecuentes

y con mayor poder contaminante del mundo. Sertego trabaja en el desarrollo de tratamientos para reducir, en la medida de lo posible, el impacto de esos aceites usados mediante procesos de recuperación, reciclaje y regeneración.

La gestión del residuo de origen MARPOL¹, que surge a raíz del Convenio Internacional para la Prevención de la Polución en los Mares, se basa en el tratamiento y recuperación de este tipo de residuo de hidrocarburos presentes en las sentinas de barcos o procedentes de equipos de depuración de combustible y aceite de motores. Sertego cuenta con las últimas tecnologías, que permiten someterlos a tratamientos físico-químicos evolucionados. Solo así se obtiene un fuel reciclado que pueda introducirse de nuevo en el mercado. Por tanto, gracias a la actividad de Sertego, más de 200.000 toneladas de este residuo, extremadamente tóxico, vuelven a la cadena de valor cada año, en lugar de ser arrojados al mar, como ocurría en el pasado.



ACEITE DE SENTINA

En las instalaciones de [Sertego](#) en Cartagena (Murcia) se han realizado las investigaciones, modificaciones e inversiones necesarias para obtener nuevos productos comerciales a partir de la ampliación de la materia prima admisible al proceso. El nuevo material de entrada en la instalación es el aceite de sentina de los buques. De esta manera, Urbaser integra el concepto de economía circular en su negocio, al revalorizar un residuo que, de otra manera, tendría un enorme impacto ambiental.

Cifras 2017



2,4 millones de toneladas de residuos industriales gestionados.



56 centros de gestión de residuos industriales.



25 laboratorios.



27 puertos en los que gestionamos la recogida y el reciclaje de combustibles.



78.700 Tm de fuel reintroducido en el mercado.



68,4% de residuo peligroso recuperado.

GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

Socamex es la división del Grupo dedicada, desde hace más de 25 años, a la gestión integral del ciclo del agua. Este área de negocio es la más pequeña de las cuatro áreas de Urbaser, con una facturación en 2017 de alrededor de 55,5 millones de euros. Su actividad se centra principalmente en España y Sudamérica.

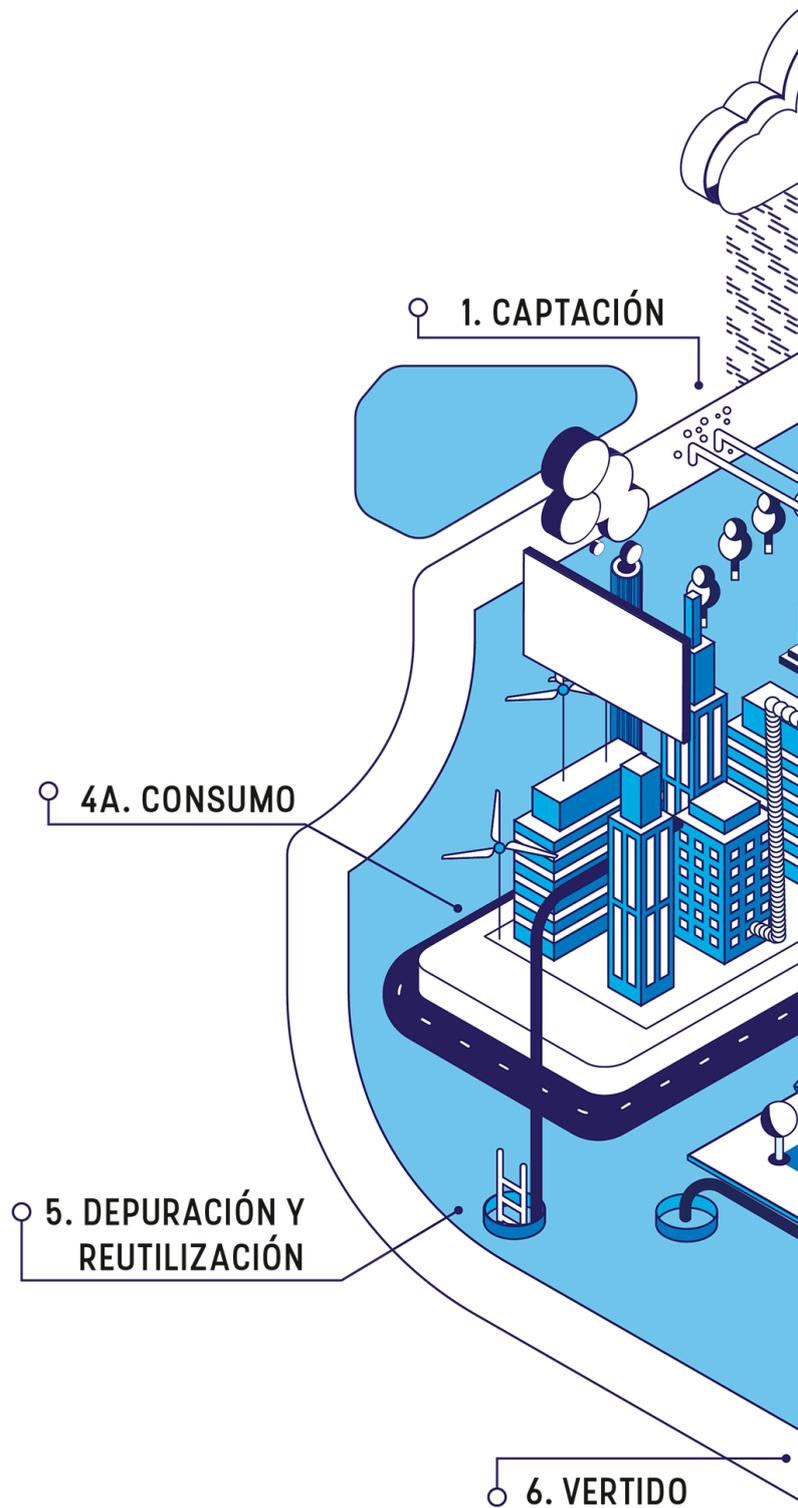
Socamex realiza tareas de diseño, construcción, mantenimiento y explotación de plantas depuradoras y potabilizadoras, instalaciones de tratamiento de aguas y tratamiento de residuos, así como de asistencia técnica a empresas, municipios y comunidades.

La actividad de Socamex contribuye al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad del agua, garantizando el acceso por parte de la ciudadanía a un recurso básico y asegurando que cuando el agua vuelve al medio natural, lo hace en las mismas condiciones en que fue captada.

Las principales áreas de trabajo en el campo de la I+D+i de Socamex son:

- Nexo agua-energía: optimización de la eficiencia energética de los tratamientos del agua.
- Mejora de la calidad de los efluentes, control microbiológico de la contaminación y de los contaminantes emergentes.
- Obtención de nuevas materias primas a partir de las EDARs: recuperación de estruvita, nitrógeno, fósforo, PHA, etc.

Estos proyectos cuentan con la colaboración de diversos organismos públicos y suponen un gran valor añadido a la empresa. En su desarrollo, Socamex colabora con distintas universidades y empresas aprovechando las sinergias generadas en estos trabajos conjuntos. Destacan los proyectos dentro del programa Horizonte 2020 de la Comisión Europea: Energywater, Smart plant y Aquasystem, que se centran en la eficiencia energética en la gestión del agua y la medición a tiempo real de la calidad de este recurso.



PROYECTO SMART-PLANT

El proyecto "SMART-PLANT", de ámbito europeo, consiste en el escalado de técnicas con baja huella de carbono para la recuperación de materiales en plantas de tratamiento de aguas ya existentes.



Cifras 2017



78 millones de metros cúbicos (m³) de agua potable abastecida.



79 millones de metros cúbicos de agua depurada.



176 instalaciones de depuración de agua.



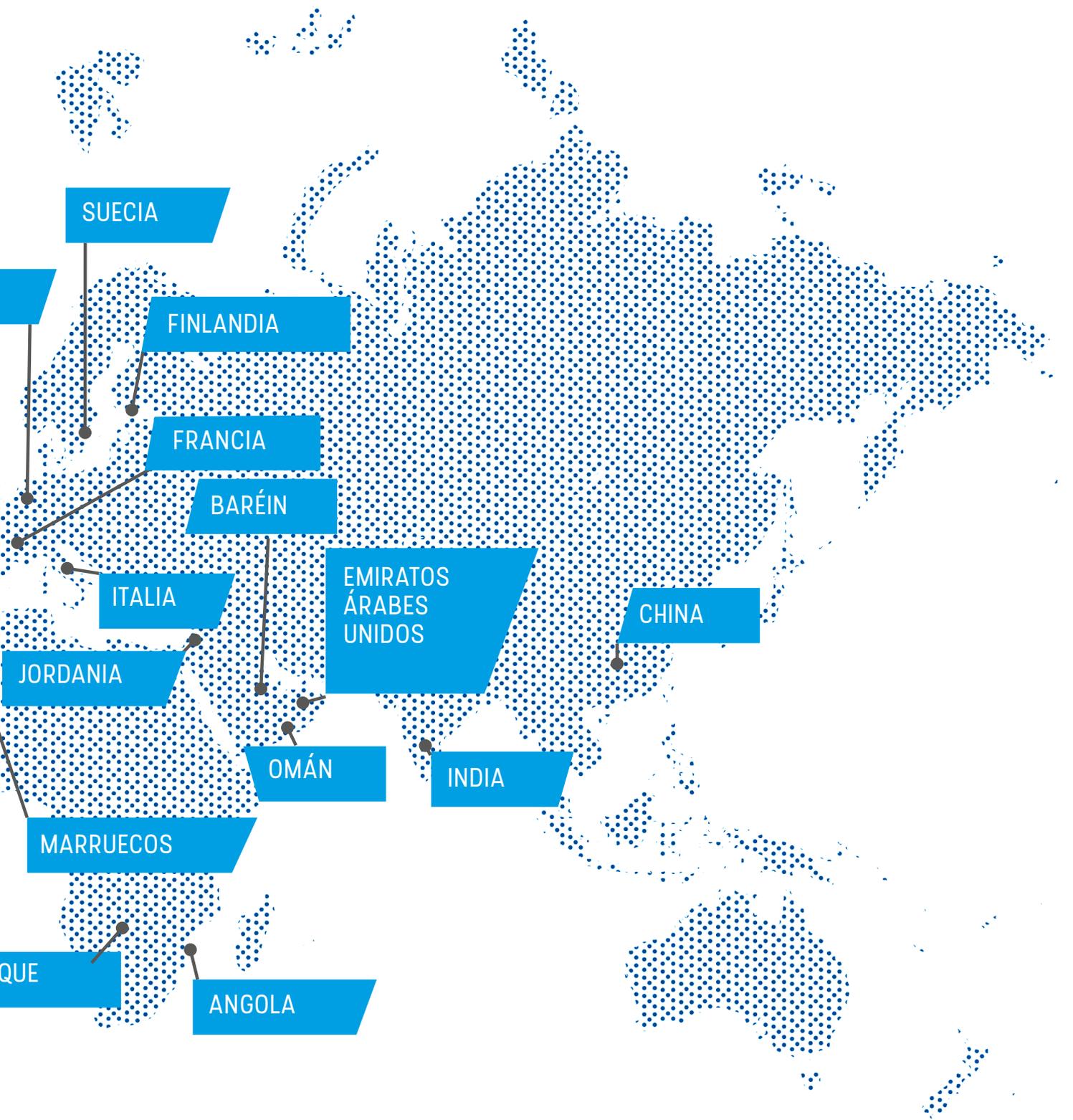
16 plantas potabilizadoras.



2.568 kilómetros de red de saneamiento gestionados.

URBASER EN EL MUNDO





EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO Y LA ESTRATEGIA DE URBASER

Estableciendo la innovación como base del progreso, tanto de procesos como de productos y servicios ofertados, Urbaser plantea una estrategia de crecimiento de sus líneas de negocio. Desde la visión “En el presente, para el futuro”, Urbaser tiene la clara convicción de aportar a sus clientes las soluciones ambientales más avanzadas, soluciones que marcan la diferencia

en el tratamiento del desarrollo urbano desde la perspectiva más sostenible.

Dicha estrategia se basa en tres pilares principales: mantener una posición de referencia en el mercado español, consolidar la cuota de mercado en los países donde estamos presentes y la internacionalización del negocio.

Mantener posición de referencia en el mercado español

- Ampliar campos de actuación en servicios urbanos y gestión del agua.
- Incorporación a las flotas de vehículos eléctricos, híbridos y de gas.
- Desarrollo de programas de investigación relacionados con la eficiencia energética y las nuevas tecnologías, para transformar las estaciones depuradoras de aguas residuales en exportadores netos de energía.
- Desarrollo de proyectos de aprovechamiento de cenizas.
- Expansión a nuevas áreas que nos permitan entrar directamente en la cadena de producción.

Consolidar la cuota de mercado

- Mantener contratos principales en territorio español.
- Incrementar actividad europea, en materia de tratamiento de residuos urbanos, en aquellos países en los que ya estamos presentes.
- Intensificar los procesos de I+D+i para asegurar la sostenibilidad de los productos y servicios.
- Optimizar los procesos de biometanización para la generación y uso de biogás.
- Optimizar los procesos de compostaje.

Internacionalización

Urbaser ha llevado a cabo un análisis selectivo de las oportunidades existentes en aquellos mercados de los que aún no forma parte. Siguiendo dicho análisis se han definido los siguientes puntos de acción:

- Expansión a nuevas áreas de negocio, como la venta de producto terminado derivado del tratamiento de residuos industriales.
- Obtener el liderazgo en el sector en aquellos países en los que hemos comenzado a operar.
- Participación en proyectos multilaterales.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES



En un entorno cambiante, como en el que nos encontramos, Urbaser analiza, supervisa y gestiona los riesgos y oportunidades para la compañía.

Análisis de riesgos

Urbaser está trabajando en el desarrollo de un sistema de gestión de riesgos que permita una supervisión y seguimiento continuo y la implementación de medidas preventivas y de mitigación en caso de materialización de los mismos.

Los principales riesgos a los que se enfrenta son aquellos de naturaleza financiera, operacional, estratégica, de cumplimiento y reputacional, tanto por las distintas actividades que desarrolla como por los países de operación.

Responsabilidad en la gestión de los riesgos

Las unidades de negocio tienen la responsabilidad de supervisar y gestionar los riesgos operativos. Además, a través de la Dirección de Auditoría Interna, se reporta al Consejero Delegado la información relevante para su supervisión y para el seguimiento de la implantación de medidas de mitigación de los mismos. Este reporte sucede dos veces al año.

Modelo integrado de gestión de riesgos y cumplimiento

La gestión y control de riesgos en Urbaser se desarrolla bajo un modelo de tres niveles de defensa

independientes que actúan de manera coordinada y siguen las principales directivas para la implantación y gestión de un sistema de control, como es el Informe COSO II.

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.

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 y mitigación de riesgos y supervisión de los servicios de auditoría interna de la sociedad.

La normativa de gestión de riesgos de Urbaser integra el proceso de gestión de riesgos en el Gobierno Corporativo en relación a la organización, planificación y estrategia, gestión, políticas corporativas, valores y cultura ética. Estos incluyen la definición de la estrategia y aversión al riesgo, segregación funcional de las áreas gestoras o tomadoras de riesgos y la “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos.

LOS RIESGOS DE URBASER Y SU GESTIÓN



Riesgos financieros

El riesgo de liquidez, debido a retrasos en los pagos o insolvencia de clientes, puede afectar tanto a los resultados como a la propia capacidad de pago de Urbaser.

Los impactos negativos de carácter coyuntural, ocasionados por las fluctuaciones de los tipos de cambio y las variaciones de los tipos de interés, son abordados por Urbaser a través del desarrollo de mecanismos que les permiten minimizar el riesgo.

Por otro lado, el riesgo de deuda es monitorizado y controlado por la Dirección Financiera del Grupo y el Departamento de Control Interno.



Riesgos operativos

Urbaser, como cualquier compañía, está expuesta a determinados acontecimientos que pueden provocar riesgos en la seguridad de la información, daños a personas, bienes o al medio ambiente. La compañía realiza análisis previos a la puesta en marcha de los proyectos, identificando posibles escenarios para llevar a cabo las medidas adecuadas de adaptación a cada situación. Estos escenarios pueden contemplarse bajo los efectos del cambio climático, estrés hídrico, ciberataques, inestabilidad sociopolítica u otros riesgos que puedan poner en peligro la operación normal de la compañía.

Tras la publicación de la versión 2015 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se ha revisado el Mapa de Riesgos y Oportunidades a nivel corporativo. En el mismo, y dentro del bloque de los riesgos del servicio, se han identificado riesgos potenciales en la interpretación y el seguimiento de los contratos y de los datos de producción. Dentro del bloque de aspectos ambientales y energéticos, se han identificado y evaluado riesgos como la falta de control sobre impactos ambientales y consumos energéticos producidos por situaciones accidentales durante la explotación de los servicios.



Riesgos estratégicos

Una vez estabilizada la actividad en el mercado español, Urbaser ha llevado a cabo una reorganización estratégica y un incremento selectivo de la presencia exterior. Los riesgos que debe gestionar la compañía son diferentes según el país en el que opera, por ello, se realiza un análisis previo de la inestabilidad geopolítica y socioeconómica de estos países (intervencionismo económico, inestabilidad del crecimiento local, riesgos fiscales) valorando las oportunidades que esta expansión internacional representa para Urbaser, una vez mitigados los riesgos.



Riesgos de cumplimiento

El cumplimiento de la legalidad constituye una prioridad para Urbaser, que actúa bajo los principios de su Modelo de Prevención de Delitos Penales. El Modelo tiene como objetivo establecer los principios que deben guiar el comportamiento de Urbaser en todos los países en los que opera. Este modelo es de aplicación en España y sirve como espejo para su replicación en cada país, adaptándolo a las especificidades y características propias de los países.

La compañía aplica el principio de diligencia debida para la prevención, detección y resolución de conductas irregulares relacionadas con ilícitos penales o de cualquier otra naturaleza. Además, la compañía analiza el contexto regulatorio y vigila de forma continua las modificaciones normativas para poder responder anticipadamente, minimizando el riesgo.



Riesgos reputacionales

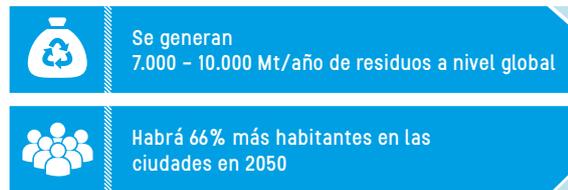
Los riesgos reputacionales son entendidos como aquellos derivados del incumplimiento de las expectativas de los grupos de interés o de no alcanzar el reconocimiento deseado. El deterioro de la percepción de la compañía por los grupos de interés implica una de las mayores amenazas para su valor de mercado. Urbaser gestiona estos riesgos, además del impacto en la reputación de los riesgos financieros, operacionales, estratégicos y de cumplimiento.

CONVIERTIENDO RETOS GLOBALES EN OPORTUNIDADES

Crecimiento de la población y la urbanización

Los desafíos de desarrollo sostenible se concentrarán cada vez más en las ciudades. La correcta gestión de los recursos y residuos será fundamental para preservar la salud, el medio ambiente y la calidad de vida.

La generación de residuos sólidos per cápita no deja de aumentar y cambiar en su composición: se han duplicado los residuos electrónicos y han aumentado los derivados de la alimentación. Existe una gran oportunidad de crecimiento para el sector de la gestión de los residuos y una necesidad de especialización en su tratamiento.



Cambio climático

Las instituciones y los países impulsan la necesaria transición a una economía baja en carbono. El acuerdo de París firmado en 2015 representa el primer acuerdo global y jurídicamente vinculante frente al cambio climático.

Este acuerdo va a impulsar las políticas de reducción de emisiones en todos los sectores de actividad, incluido la gestión de residuos, que para mitigar su impacto deberá aumentar la recuperación de materiales y energía renovable contenida en el residuo.

La Unión Europea coloca la eficiencia energética en el núcleo de su estrategia de energía para 2020 y 2030, con un objetivo de ahorro de, al menos, el 27% en el consumo de energía para 2030.

La eficiencia energética se considera el medio más económico y fácilmente disponible para colaborar con dichos objetivos. En 2016, la compañía desarrolló una nueva Política Energética y dispone de un Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo a la norma UNE EN ISO 50001:2011.

Además, Urbaser, como Empresa de Servicios Energéticos (ESE), desarrolla proyectos en este sentido, realizando actividades de mantenimiento de alumbrado público, de instalaciones en edificios e instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Impulso de la economía circular

En 2015 la Comisión Europea adoptó un ambicioso paquete de medidas sobre la economía circular. El

paquete consta de un plan de acción de la UE con medidas que abarcan todo el ciclo de vida de los productos: del diseño, pasando por el abastecimiento, la producción y el consumo, a la gestión de residuos y el mercado de materias primas secundarias.

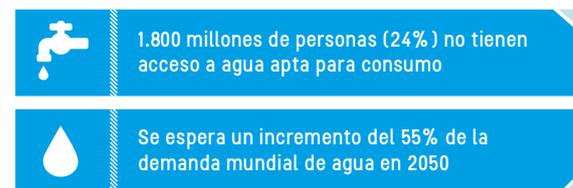


En el marco del paquete de economía circular, en enero de 2018 se aprobó la primera Estrategia Europea sobre Residuos Plásticos. Uno de sus objetivos es asegurar que, en 2025, 10 millones de toneladas de plásticos reciclados se reconviertan en nuevos productos para el mercado europeo.

Cabe señalar que el negocio de Urbaser está estrechamente ligado con la economía circular. A través de la innovación, Urbaser puede garantizar y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, persiguiendo el objetivo de la economía circular, como parte indispensable del ciclo de transformación de los residuos en nuevas materias primas, y reducir de este modo el vertido. En colaboración con Administraciones, universidades y empresas, la compañía invierte en la mejora de todos sus procesos de gestión de residuos para disminuir su impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

Escasez del recurso hídrico

Según el World Economic Forum, la escasez de agua será un limitante del crecimiento económico. En un escenario en el que la disponibilidad de agua disminuirá mientras aumenta la demanda, su gestión ha de ser eficiente y responsable, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.



Entre los principales servicios de nuestro área de negocio "Gestión Integral del Agua" destacan el tratamiento y distribución de agua potable, redes de saneamientos, desarrollo de proyectos de I+D+i, y gestión comercial de usuarios de servicios de aguas.

LA RSC EN URBASER

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



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN URBASER

Urbaser, un negocio responsable y comprometido

Urbaser, como uno de los principales operadores del sector medioambiental en España y uno de los más destacados a nivel internacional, basa su actividad en la prestación de servicios a los ciudadanos y promueve la prosperidad de las comunidades donde desarrolla sus operaciones por la naturaleza de sus actividades.

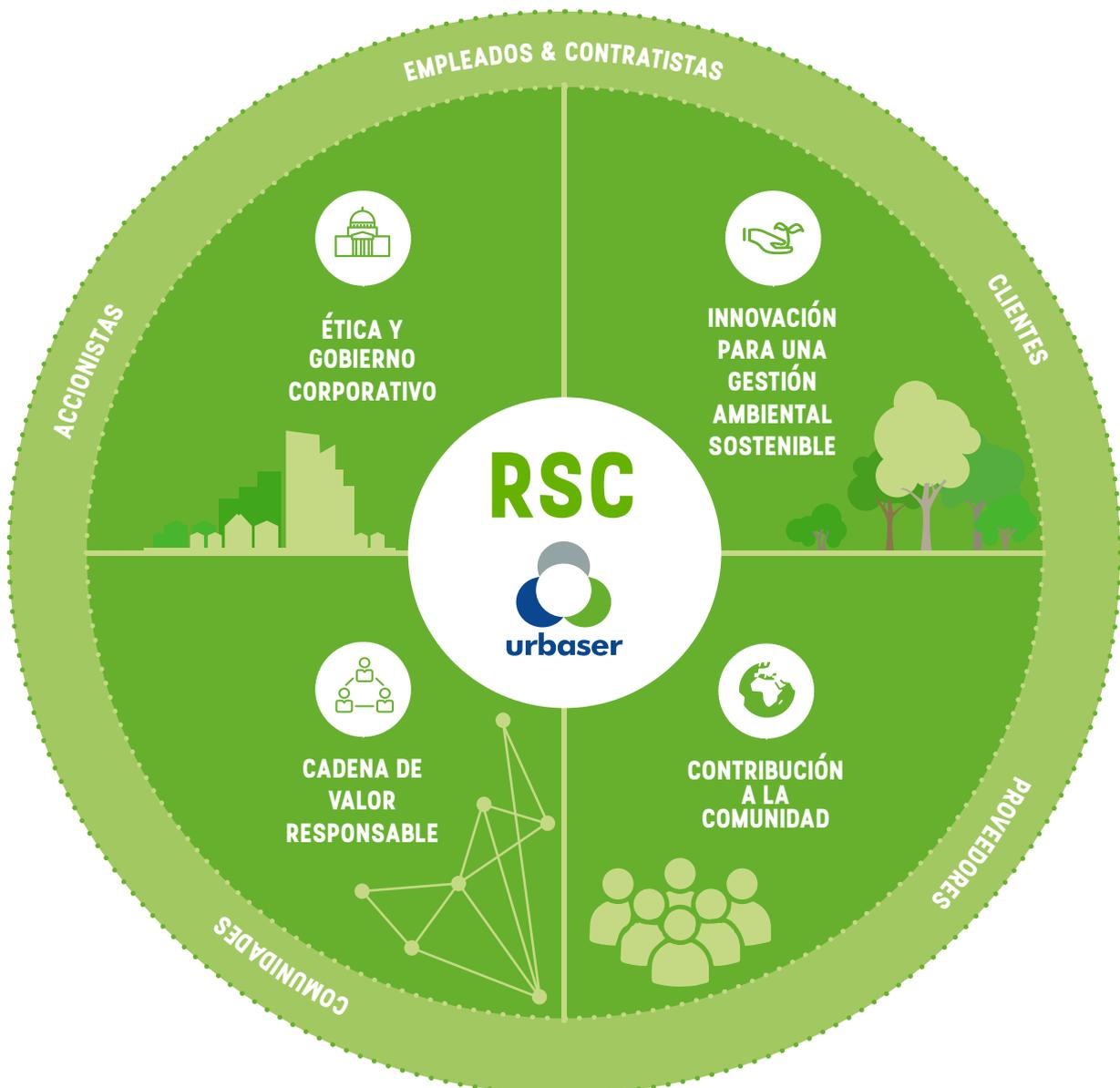
La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se entiende como el compromiso sostenible que Urbaser asume, a través de sus líneas estratégicas de actuación, con la eficiencia operativa y medioambiental, la integridad y ética en las relaciones con sus grupos de interés, la cercanía y arraigo en las comunidades a las que sirve y la adopción de la

innovación y la tecnología en la evolución continua de sus productos y servicios.

La RSC es, por tanto, un concepto transversal que afecta a distintos ámbitos de gestión de la compañía.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la aprobación de las políticas relacionadas con la RSC y de la supervisión de su cumplimiento. Para tal fin, el Consejo se reúne una vez al año para analizar el desempeño de la compañía en esta materia.

Se ha creado, además, el Departamento de RSC, que depende directamente del Comité de Dirección, con el objetivo de añadir valor, más allá del cumplimiento de mínimos exigible por la legalidad vigente, a los grupos de interés que hacen posible la existencia de la compañía.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), como respuesta a los retos globales que se plantean a lo largo de este Informe, 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.

Cuatro de los objetivos adoptados articulan las bases del modelo de negocio de nuestra compañía:

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



El agua libre de impurezas y accesible para todos es parte esencial del mundo en que queremos vivir. Urbaser destaca tanto en la gestión del ciclo integral del agua, como en la actuación en las distintas etapas de éste: diseñar, construir y operar plantas de tratamiento de agua potable, depuradoras de aguas residuales, tratamientos terciarios para reutilización y plantas desalinizadoras, lo cual facilita el acceso al agua a un mayor porcentaje de la población; actualmente el equivalente a 8 millones de personas.

La solución Antivolabossa de Urbaser ha sido identificada por un estudio del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente como una de las 25 soluciones más innovadoras e inspiradoras para combatir la basura plástica marina en la región mediterránea¹.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



De aquí a 2030, el objetivo que establece la ONU es el de potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. Urbaser mantiene un fuerte compromiso con la integración socio-laboral de personas con discapacidad a través de su propio centro especial de empleo, Urbacet, mediante el cual el Grupo impulsa el empleo de personas de este colectivo. Además, Urbaser forma parte de varios programas para la integración laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social. En 2017 Urbaser ha conseguido 757 inserciones laborales de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



De aquí a 2030, el objetivo que establece la ONU es, por un lado, el de reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, prestando especial atención a la gestión de los desechos municipales y de otro tipo; y, por otro, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

Urbaser tiene un firme compromiso con la innovación en todos los procesos del ciclo de gestión de residuos para prestar un servicio más sostenible a los 58 millones de personas que atendemos. Además, dentro del área de negocio de Servicios Urbanos, gestionamos 63 millones de metros cuadrados de áreas verdes.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos. Se trata de crear ganancias netas de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos.

Urbaser, a través de su estrategia de economía circular y de reutilización de recursos, se compromete a reducir su consumo y los desechos finales de los residuos tratados, en parte gracias a la creación de nuevos materiales de consumo de lo que, hasta ahora, eran residuos.

En 2017 la compañía generó 1.197 Gigavatios hora (GWh) eléctricos a partir de residuos y evitó 1,4 millones de toneladas de CO₂ con la recuperación de materiales y generación de energía renovable contenidos en el residuo.

ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

NUESTRO GOBIERNO

El gobierno de Urbaser 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.

Gobierno Corporativo

El órgano de gobierno de Urbaser 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 Urbaser se recogen todas las normas que rigen el funcionamiento interno de la sociedad.

El principal órgano de gobierno, el Consejo de Administración, es el encargado de la supervisión, evaluación y seguimiento de la estrategia de Urbaser, cuyo objetivo es la búsqueda de la rentabilidad a través de actividades que generan valor a largo plazo. Otro de los pilares en el modelo de buen gobierno de Urbaser es el cumplimiento y auditoría interna, desarrollando e implantando normas y controles que garantizan el mejor modo de actuar de la compañía.

Accionistas

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

Consejo de Administración: normas y funciones

El Consejo de Administración de Urbaser es el máximo órgano en la toma de decisiones de la compañía. Está compuesto por cinco consejeros -dos de ellos dominicales, otros dos independientes y un consejero ejecutivo- y por el Secretario del Consejo.

Política de remuneración del Consejo de Administración

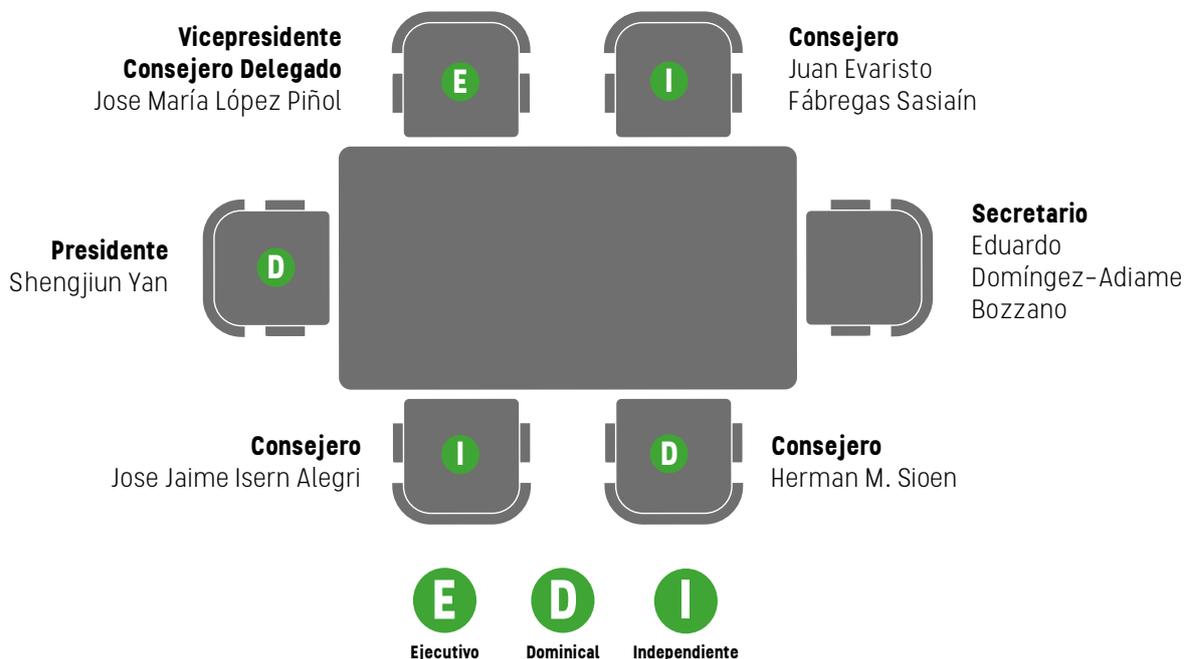
El socio único de la compañía aprobó, de conformidad con los Estatutos Sociales, un importe máximo de remuneración de los miembros del Consejo de Administración.

Estructura de gobierno: proceso de toma de decisiones



Composición del Consejo de Administración

En 2017 el Consejo de Administración se reunió 4 veces, con un porcentaje de asistencia del 100%.



ÉTICA E INTEGRIDAD

Código de Conducta

Urbaser dispone de un Código de Conducta, que ha pasado por una fase de refuerzo y actualización. El objeto del Código de Conducta es establecer los principios éticos y pautas de actuación que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales del Grupo, 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.

Aunque Urbaser no puede hacerse responsable de la actuación de terceros con los que mantiene relaciones contractuales, la compañía tiene el propósito de que todas las personas y empresas que contraten con ella cumplan con los mismos estándares y principios éticos del Grupo, especialmente los proveedores, agentes, consultores y empresas subcontratadas

Canal de denuncia

Todos nuestros 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 nuestro Código de Conducta; canaletico@urbaser.com.

Durante el año 2017, se recibieron un total de 4 comunicaciones a través del canal ético y otros mecanismos formales de reclamación.

Modelo de Prevención de Delitos Penales

La compañía cuenta también con un Modelo de Prevención y Respuesta ante Delitos, 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.

Tanto el Modelo de Prevención de Delitos de la compañía como el Código de Conducta, actualmente están en fase de implantación en todos los países en los que opera el Grupo en el año 2017.

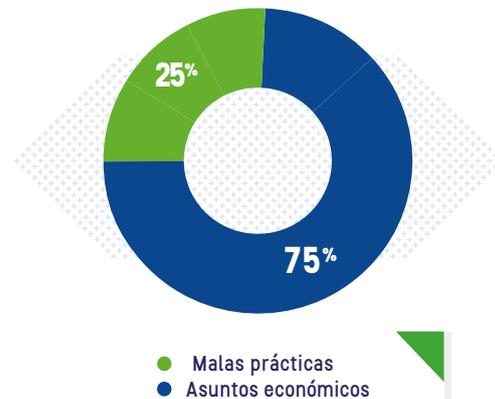
Urbaser creó en 2017 el Comité de Cumplimiento Normativo (CCN), que tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos éticos de la compañía y el cumplimiento normativo. Este Comité reporta directamente al Consejo Delegado.

277 HORAS DE FORMACIÓN EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN 2017

Comunicaciones recibidas por canales de denuncia



Naturaleza de las comunicaciones recibidas 2017



INNOVACIÓN PARA UNA GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

INNOVACIÓN

La visión de Urbaser, en términos de I+D+i, es ser una empresa de referencia en el sector medioambiental 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. Nuestra misión es fomentar la generación de conocimiento de alta calidad y proyectos de I+D+i relativos a las áreas de negocio de la compañía, fortaleciendo la colaboración entre los empleados, Administración, instituciones científicas y sociedad civil y consolidando así la transferencia de conocimientos entre las diferentes áreas de Urbaser.

Urbaser cuenta con un Sistema de Gestión de la I+D+i, diseñado y certificado de acuerdo a la norma ISO 166002:2014, para generar actuaciones innovadoras y una cultura de colaboración abierta que desarrolle innovaciones aplicadas a nuestro negocio.

El Plan Estratégico de Innovación 2015-2018 declina en objetivos la estrategia de la compañía, cuyas líneas principales son la economía circular, las smart cities y la cultura de la innovación.

Economía circular

La economía circular es un concepto económico que se interrelaciona con la sostenibilidad, y cuyo objetivo es que el valor de los productos, los materiales y los recursos se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible y que se reduzca al mínimo la generación de residuos. Se trata de implementar una nueva economía, circular -no lineal-, basada en el principio de «cerrar el ciclo de vida» de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía.

Aplicando esto al diseño de los servicios de Urbaser e integrando estos conceptos en su gestión, la compañía pretende pasar del residuo al recurso dando valor a la mayoría de los rechazos y subproductos que se generan en las actividades de gestión de los residuos y la gestión del agua, haciendo posible el concepto de economía circular. La clasificación y gestión eficiente de los residuos evitará que éstos lleguen a vertedero y facilitará que, a cambio, puedan ser puestos en valor mediante su conversión en materias primas, secundarias o en energía a través de tratamientos de reutilización, recuperación o reciclaje.

GESTIÓN DE LA ECONOMÍA CIRCULAR DE RESIDUOS EN URBASER



24.443.585 toneladas de residuos gestionados (3,6% peligrosos, 96,4% no peligrosos)

467.406 toneladas de materiales recuperados

1.197.429 MWh generados a partir de valorización energética de residuos

78.700 toneladas de combustible recuperado

28.580 toneladas de residuos generados en nuestra actividad

Los residuos, fuente de recursos y energía.

En su esfuerzo diario por contribuir positivamente al medio ambiente y gestionar los residuos de forma eficiente, Urbaser 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 Marco de Residuos, que sitúa en cuarto lugar, tras la prevención, reutilización y valoración material, el aprovechamiento energético de los mismos.

De esta forma, de los residuos que trata Urbaser, se aprovechan las siguientes formas de energía:

- **Biogás:** Se produce tanto de forma espontánea en vertederos, como derivado de procesos de biometanización o digestión anaerobia de la materia orgánica presente en los residuos.
- **Valorización energética de rechazos:** permite la recuperación energética de aquellos materiales no reciclables presentes en los rechazos.
- **Biomasa:** Residuos biomásicos aprovechados térmicamente.

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

Objetivo 2018:

Búsqueda de nuevos usos para el biogás a partir de tecnologías de limpieza del mismo.

**CENTRO DE INNOVACIÓN
“ALFONSO MAÍLLO”**

Un gran elemento diferenciador de la compañía es la creación y gestión del Centro de innovación “Alfonso Maíllo” (CiAM) como centro único de referencia internacional que desarrolla la colaboración público-privada entre Administraciones, clientes, empresas, universidades y centros tecnológicos.

Gracias a los recursos humanos y técnicos del CiAM, éste se convierte en una llave que abre la puerta a la financiación nacional y europea en I+D+i, cuyos responsables y participantes ven en estas instalaciones una oportunidad de desarrollo con éxito de proyectos a escala pre-industrial.

En el CiAM, certificado según normas de gestión de la I+D+i UNE ISO 166002:2014, la calidad ISO 9001:2015, medio ambiente ISO 14001:2015 y la energía ISO 50001:2011, confluyen los elementos principales de la innovación del Grupo Urbaser, donde se ejecutan proyectos de I+D+i en planta de demostración, relacionados con el tratamiento de residuos en todas sus fases.

Al disponer de recursos humanos, de laboratorio y equipamiento tecnológico industrial avanzado, y de las materias primas para los diversos procesos (es decir, los residuos), el CiAM sirve a la compañía como herramienta para la generación de conocimientos y búsqueda de soluciones innovadoras que minimicen los rechazos producidos en la gestión de los residuos para transformarlos en nuevos recursos. Esta dinámica impulsa fuertemente a Urbaser por delante de sus competidores en el cumplimiento de los objetivos de la economía circular.

Cifras 2017

797,6 GWh/año de energía eléctrica renovable generada.



25,6 GWh/año de vapor renovable exportado.



259 vehículos “Cero Emisiones”.



571 vehículos de Bajas Emisiones.

PROYECTO 3R2020

Uno de los proyectos en desarrollo en estos momentos, el primero a nivel nacional dentro de la idea de economía circular, es el denominado "3R2020", que contempla la extracción de productos de valor añadido y pone los medios para evitar el alto porcentaje de depósito en vertedero actual. Gracias a este proyecto, se obtienen precursores de bioplásticos, productos fertilizantes, e incluso "green diesel" a partir de los plásticos film.

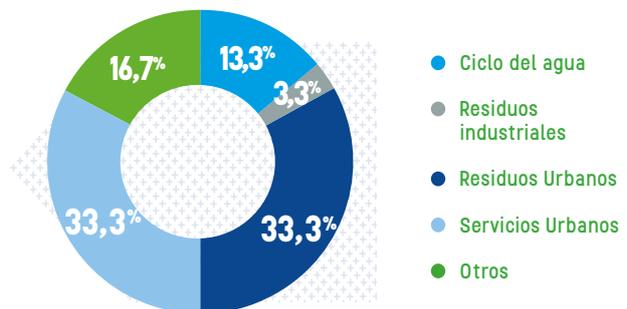
Smart cities

Nuestro objetivo es ofrecer una solución flexible e integrada para los servicios urbanos de las ciudades en el marco del concepto "Smart City".

La recogida eficiente de residuos es un aspecto prioritario según el Plan Europeo de Implementación Operativa para Ciudades Inteligentes y Comunidades (European Strategic Implementation Plan on Smart Cities and Communities).

La gestión y planificación de la recogida de residuos tiene un amplio margen de mejora, ya que la consideración al mismo tiempo de una gran plantilla, vehículos, calles, situaciones en la ciudad, horarios, capacidades, localización de contenedores, etc., puede dar lugar a situaciones que requieren una solución con algoritmos inteligentes. Esto va a suponer una mejora en el servicio al ciudadano, un ahorro en los costes económicos para la administración y una mejora medioambiental global.

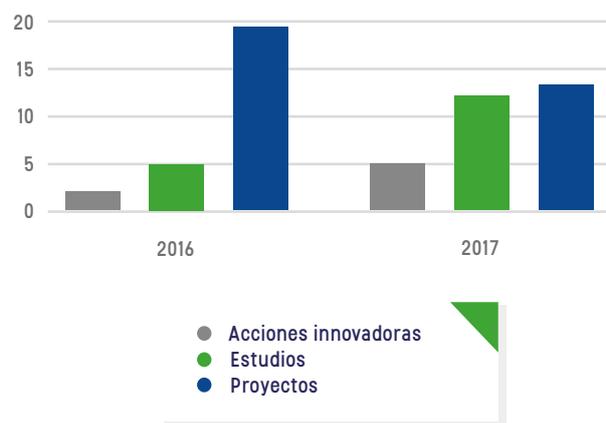
Ideas por área de negocio



Cultura de la innovación

Urbaser trata de promover la participación de todos los miembros de la compañía en las actuaciones de I+D+i. Tenemos implantado un Sistema de Vigilancia Tecnológica y de Gestión del Conocimiento que permite captar, analizar, difundir y explotar el conocimiento, tanto interno como externo, que sea de utilidad para la mejora continua de los procesos y del negocio. A través de dicho sistema, en 2017 se recibieron y gestionaron 68 propuestas de I+D+i en la compañía, de las cuales 30 fueron aprobadas. La mayoría (67%) estaban orientadas a las áreas de negocio de Servicios Urbanos y Tratamiento de Residuos Urbanos.

Ideas por tipo de actuación



PROYECTO “ANTIVOLABOSSA”

La solución “Antivolabossa” de Urbaser ha sido identificada por un estudio del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente como una de las 25 soluciones más innovadoras e inspiradoras para combatir la basura plástica marina en la región mediterránea.

Este pequeño pero eficiente dispositivo está diseñado para evitar que el viento se lleve las bolsas de basura y que su contenido se esparza por todo el espacio público. De esa manera, se evita también que las bolsas lleguen al mar.

A lo largo de las zonas costeras y marítimas y en sus bulevares, donde el viento es a menudo más fuerte, las bolsas se escapan de las papeleras fácilmente.

La ciudad de Barcelona, preocupada por este problema, lanzó una llamada para mejorar el sistema de retención de las bolsas de las papeleras que existía en ese momento. La recolección adecuada de desechos en las áreas costeras es clave para prevenir la basura marina. Esto es especialmente importante en la región mediterránea en el período de verano, cuando millones de personas se desplazan a las playas.

Antivolabossa permite una mejor fijación de la bolsa a la papelerera y, consecuentemente, una vida útil más larga (el contenido se vacía en un cubo más grande y la bolsa permanece en la papelerera).

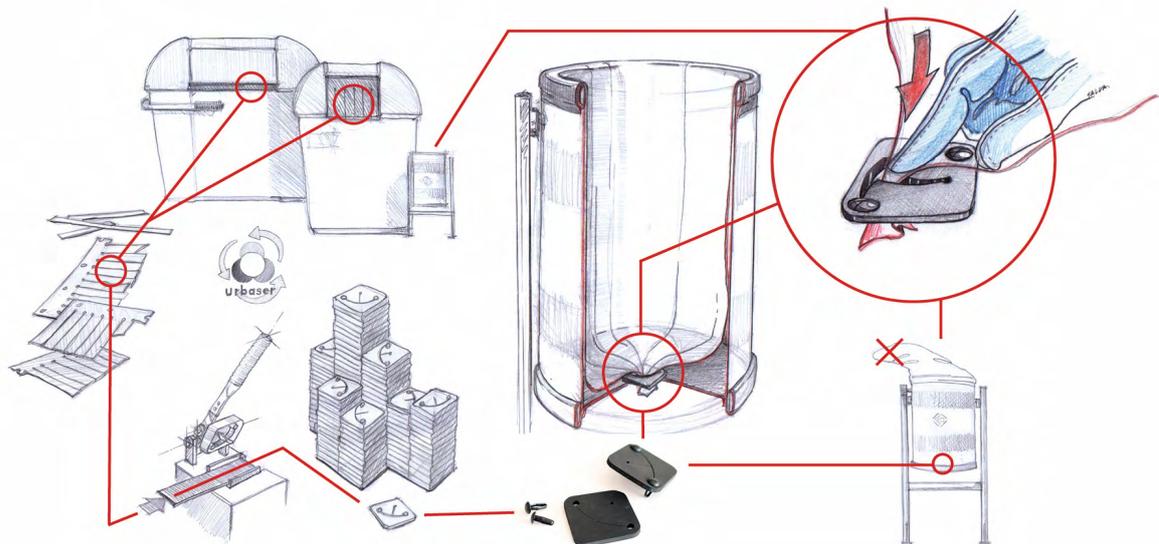
Este dispositivo, que ha sido también reconocido con el Premio Cataluña de Ecodiseño, convocado por el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, evita derrochar miles de bolsas de basura, así como ensuciar la vía pública.

Una de las principales características de este producto es que está fabricado con caucho de las cortinas de los contenedores de reciclaje que van a ser reemplazados: se pueden obtener 47 unidades de Antivolabossa de cada una de estas cortinas. De esta manera, se aprovecha un material de alta calidad pero cuyo coste de reciclado es muy alto.

En la ciudad de Barcelona, por ejemplo, con 28.000 papeleras, se pueden ahorrar 2.190.000 bolsas por año, lo que se traduce en 4,3 toneladas de residuos ahorrados.

Antivolabossa se está instalando gradualmente cada vez que se reemplaza una cortina de contenedores. En este momento hay más de 12.000 papeleras en la ciudad de Barcelona usando el nuevo dispositivo.

Por último, y para completar el impacto positivo del producto, éste se fabrica localmente en un centro de trabajo especial, “Xarxa Ambiental”, promoviendo así la integración social de los grupos desfavorecidos.



Esquema y diseño de concepto por Salvador Fábregas

GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

La reducción de emisiones y la eficiencia energética constituyen uno de los vectores medioambientales de Urbaser. En 2016, la compañía desarrolló una nueva Política Energética, que cubre la eficiencia energética en la operativa así como en los servicios y productos que ofrece a sus clientes. Uno de los aspectos más relevantes que plantea esta Política es la implicación de las empresas colaboradoras en la comprensión y aceptación de la misma.

Consumo energético y huella de carbono.

Anualmente, y desde 2013, tanto la huella de carbono de Urbaser como el sistema de gestión de emisiones son verificados por una entidad externa de acuerdo a la ISO 14064:2012.

Además, Urbaser está inscrito en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio

Climático, que depende del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA), conforme a lo que marca el Real Decreto 163/2014, que incluye el registro como elemento de decisión en la contratación pública.

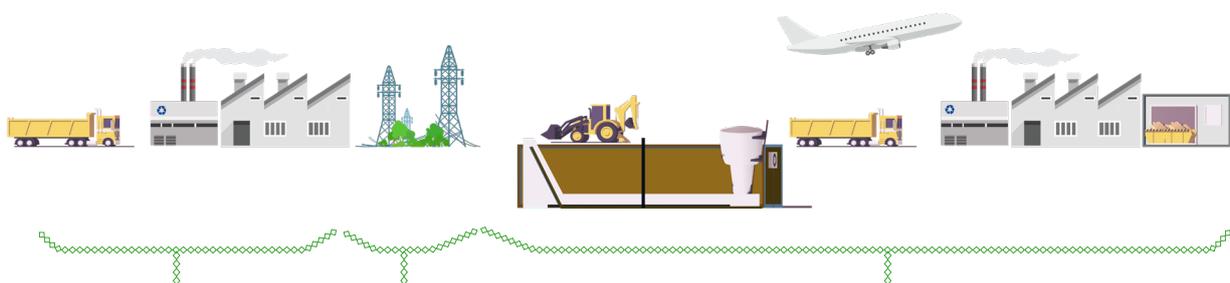
La compañía trabaja en iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia para reducir año a año su consumo energético. Urbaser ha reducido 1,87 GWh de energía gracias a medidas de eficiencia energética implantadas entre 2016-2017. Estas reducciones en los consumos, junto con la producción de energía de origen renovable, la recuperación de materiales y combustibles, la compra de energía eléctrica con Garantías de Origen renovable (GDO) y la valorización del compost, han logrado que, en 2017, se hayan evitado 1.379.886 tCO₂, lo que supone un aumento del 10,1% respecto a las emisiones evitadas de 2015.



URGECO₂

Nuestra herramienta propia de cálculo de emisiones es la única existente en el sector capaz de integrar las emisiones de GEI producidas en toda la cadena de gestión de residuos y aguas residuales (servicios urbanos, transferencia, tratamiento, valorización y eliminación de residuos urbanos e industriales) y de identificar las emisiones, no sólo a nivel corporativo, sino por actividad, instalación y proceso.

Elementos incluidos en el cálculo de la huella de carbono de Urbaser



Alcance 1
127.511 tCO₂
 Combustión fósil en fuente móvil y fija

Alcance 2
21.447 tCO₂
 Consumo de electricidad

Alcance 3
4.217.849 tCO₂
 Emisiones difusas
 Consumo de electricidad¹.
 Combustión fósil¹ en fuente móvil y fija
 Consumibles
 Viajes de empresa

¹ Actividad sin control operacional

Emisiones GEI¹**Toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e)**

	2016	2017
CO ₂ Alcance 1	117.998	127.511
CO ₂ Alcance 2	26.585	21.447
CO ₂ Alcance 3	4.181.654	4.217.849

Los procesos de tratamiento de residuos abarcan mucho más allá de las plantas. Las flotas de recogida de residuos y la maquinaria auxiliar también generan emisiones GEI¹ (Gases de Efecto Invernadero). Algunos de los proyectos desarrollados en Urbaser permiten la reducción de esas emisiones. Por ejemplo, mediante la sustitución del combustible de flota por gas natural se pueden reducir las emisiones directas en un 45%. Utilizando vehículos eléctricos, esta reducción sería del 100%.

La Directiva 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 GEI¹. La principal fuente de este sector es la fuga de metano que se genera en los vertederos de manera espontánea.

En el caso de los tratamientos integrales de residuos, evitamos emisiones mediante la sustitución de materias primas por materiales recuperados y reciclados, a través de la compra de energía eléctrica con Garantías de Origen renovable (GDO).

Debido a los proyectos desarrollados, en 2017 Urbaser ha logrado evitar 1.379.886 toneladas de CO₂e en el tratamiento de residuos gracias a la recuperación de materiales y la generación de energía renovable.

Objetivo 2018:

Reducción del consumo relativo de gasóleo A respecto a las toneladas de residuos recogidas, en comparación con los volúmenes de 2016. Reducción del 5% de las emisiones de alcance 1 y alcance 2 en contratos activos en el periodo 2017 – 2022.

	2016	2017
NOx	913	1.268
SOx	220	247
Partículas	54	63
Otros gases	1.440	1.320

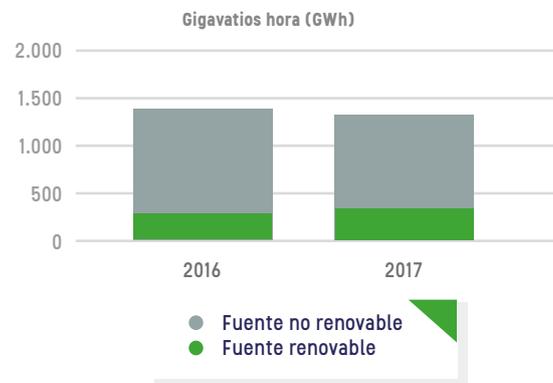
**1,87
GWh**

Urbaser ha reducido 1,87 GWh de energía gracias a medidas de eficiencia energética implantadas entre 2016-2017.

Consumo de energía

La mayor parte de la energía consumida por Urbaser 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 generar energía eléctrica durante sus procesos. De esa energía eléctrica generada, se destinó un 18% a autoconsumo y se exportó el 82% restante.

Energía consumida**PROYECTOS “CLIMA”**

Urbaser es promotor de proyectos de MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio) y genera 800.000 CERs (Certificados de Emisiones Reducidas) anuales.

A nivel nacional, Urbaser participa en los Proyectos “CLIMA”, promovidos por el Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES- CO₂) para reducir emisiones de GEI¹ en los sectores difusos en España, gracias a proyectos de generación de energía renovable a partir de residuos. Destacan los cinco Proyectos “CLIMA” para la desgasificación activa de vertederos que se han aprobado a Urbaser.

Consumo de agua en nuestras actividades

Por la propia naturaleza de sus trabajos, las actividades de Urbaser no son especialmente intensivas en consumo de recursos naturales, más allá del recurso hídrico. No obstante, Urbaser 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, el Grupo 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.

	2016	2017
Consumo de agua total	6.684.996	5.654.756
Agua freática o de pozo	1.495.021	1.210.032
Agua de red	4.555.944	4.444.724
Agua pluvial	226.593	178.609
Vertidos de aguas	1.313.763	1.325.397
Aguas residuales generadas en operación	551.583	649.817
Agua contenida en los residuos eliminados	762.180	675.580

Residuos generados

Urbaser garantiza la excelencia en la 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 el Grupo.

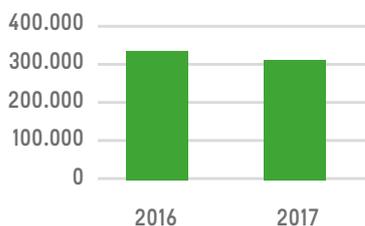
En 2017, la compañía ha generado 18.225 toneladas de residuos peligrosos y 10.354 toneladas de residuos no peligrosos, ambos derivados de sus actividades. En Urbaser logramos recuperar el 83% de nuestros residuos peligrosos.

Dentro del desarrollo de la actividad del Grupo, existe un férreo control de fugas, prestando especial relevancia al control de lixiviados procedentes de los residuos gestionados así como los volados que pudieran tener lugar en las instalaciones.

Urbaser 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.

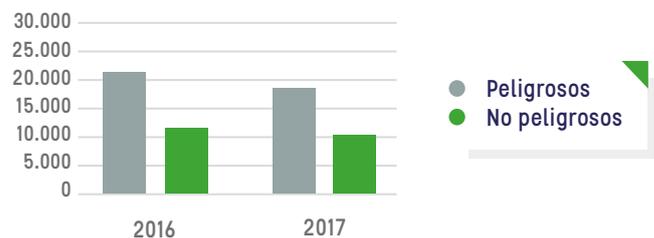
Agua reutilizada

Metros cúbicos (m3)

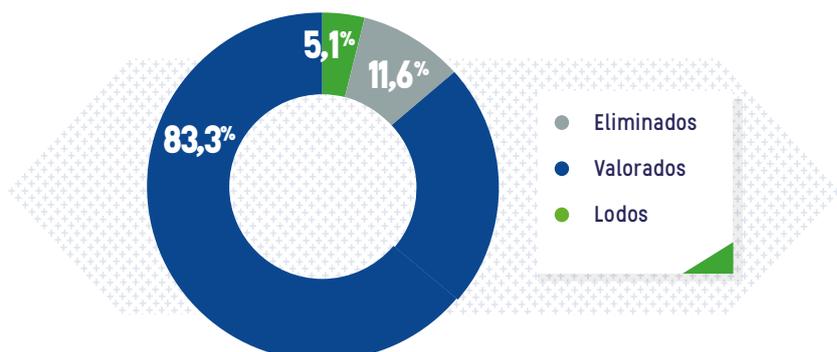


Residuos generados por nuestra actividad

Toneladas (t)



RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR NUESTRA ACTIVIDAD POR TIPO DE GESTIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN

Urbaser 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.

En 2017, la compañía ha desarrollado una nueva Política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente, que ha sido aprobada por el Consejero Delegado de Urbaser. Ésta tiene como objetivo asegurar la máxima calidad en la prestación de servicios y garantizar la plena satisfacción de los clientes a través de un comportamiento medioambiental ejemplar y del control de los riesgos laborales.

Un sistema de gestión robusto

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente, de acuerdo con los estándares ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, y auditado por un tercero independiente, asegura la implementación de la política, el seguimiento de objetivos y la mejora continua.

En la compañía se realizan auditorías internas en los distintos servicios e instalaciones para verificar el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Asimismo, Urbaser tiene definidas las funciones y responsabilidades de los miembros del Grupo en la consecución de los objetivos y metas de calidad, seguridad y salud y medio ambiente.

Para materializar sus compromisos, Urbaser fue pionera en la implantación en el año 2008 de un Sistema de Gestión de la Energía de acuerdo a la norma ISO 50001:2011. Para medir el grado de avance en la materia y la adecuación y eficacia de este sistema, Urbaser establece objetivos y realiza auditorías internas, teniendo certificados todos los procesos y servicios que presta.

Asegurando una gestión ambiental adecuada en cada servicio

Durante la prestación del servicio, Urbaser lleva a cabo la identificación y evaluación de los impactos medioambientales reales y potenciales del mismo.

Asimismo, durante la prestación del servicio, la compañía elabora un Plan de Gestión en Servicio (revisado y aprobado por el responsable directo del contrato), cuyo objetivo es la adaptación del Sistema Integrado de Gestión a cada servicio o contrato en particular.

Cifras 2017



90,54% de las actividades de la empresa están certificadas según ISO 14001:2015.



93 auditorías internas ambientales y 24 energéticas realizadas en 2017.



75 auditorías externas ambientales realizadas en 2017.



En 2017, fueron recibidas y debidamente resueltas 4 reclamaciones ambientales.

MODELO DE RIESGO AMBIENTAL

Tras la publicación de la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental, se ha trabajado en el seno de la patronal del sector, Aselip¹, junto con otras empresas en el desarrollo de un Modelo de Riesgo Ambiental Tipo (Mirat) para las actividades del sector sujetas a la obligación de constituir Garantía Financiera por daños al medio ambiente (actividades IPPC). Una vez informado favorablemente en julio de 2014 por parte de la Comisión Técnica de Prevención y Reparación de Daños Medioambientales del MAPAMA, dicho modelo puede ser utilizado para realizar los análisis de riesgo ambiental, en las instalaciones afectadas, cumpliendo con el calendario fijado para constituir las garantías financieras (Orden APM/1040/2017).

CADENA DE VALOR RESPONSABLE

Urbaser tiene en cuenta que su responsabilidad se prolonga a lo largo de la cadena de valor, desde el proveedor hasta el cliente y usuario final.

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.

LAS PERSONAS DE URBASER

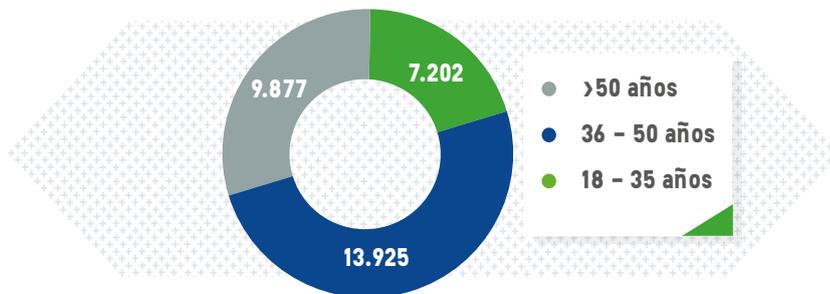
La excelencia en la gestión de los recursos humanos constituye el pilar principal del liderazgo del Grupo. La gestión de los recursos humanos de Urbaser se orienta a la consecución de un equipo humano altamente cualificado y motivado, identificado con los valores

El equipo humano en cifras

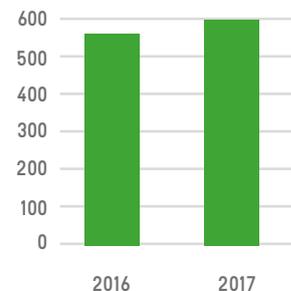
En Urbaser trabajan 31.004 personas, de los cuales, el 14% son mujeres y el 86% son hombres. Un 81% de la plantilla tiene un contrato fijo.

En 2017, el Grupo ha creado empleo en las regiones en las que opera, ascendiendo la cifra a 25.025 puestos de trabajo directo.

Desglose de la plantilla por grupo de edad



Personas con algún tipo de discapacidad en la plantilla



	2016			2017		
	Plantilla total	Hombres	Mujeres	Plantilla total	Hombres	Mujeres
Equipo directivo	173	158	15	172	156	16
Mandos intermedios	1.019	855	164	962	797	165
Técnicos	1.119	821	298	1.552	1.175	377
Puestos operativos	28.071	24.223	3.848	28.318	24.395	3.923
Total	30.381	26.057	4.324	31.004	26.523	4.481

	2016			2017		
	Plantilla total	Hombres	Mujeres	Plantilla total	Hombres	Mujeres
Contrato fijo	23.310	20.040	2.270	25.025	21.547	3.478
Contrato temporal	7.071	6.017	1.054	5.979	4.976	1.003
Total	30.381	26.057	4.324	31.004	26.523	4.481
Jornada completa	27.313	24.038	3.244	27.736	24.444	3.292
Jornada reducida	3.068	2.018	1.080	3.268	2.079	1.189
Total	30.381	26.057	4.324	31.004	26.523	4.481

Uno de los intangibles más importantes del negocio es el valor aportado por los profesionales de Urbaser en todo el mundo y por ello apuesta por un empleo de calidad, favoreciendo la igualdad de oportunidades en los entornos en los que opera.

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.

Asimismo, el sector se encuentra altamente sindicalizado y regulado por convenios colectivos que establecen las condiciones laborales de los trabajadores.



Datos plantilla	2016	2017
Nº personas jubiladas	181	214
Nº personas promocionadas	428	587
Nº personas contratadas	12.011	12.263

Una apuesta firme por la igualdad de género y la diversidad.

Nuestra visión: que Urbaser sea una compañía diferenciada y referente dentro y fuera del sector, por lograr una diversidad integrada en sus plantillas y en sus políticas y prácticas.

Urbaser 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, trabajamos por normalizar una mayor presencia de la mujer tanto en los puestos menos cualificados como en aquellos que conlleven mando, responsabilidad y/o dirección. En esta labor hemos contado siempre con la colaboración de los representantes de los trabajadores como una pieza clave a la hora de establecer compromisos y objetivos conjuntos.

En España, la compañía ha puesto en marcha su segundo Plan de Igualdad, firmado por la empresa y los representantes de los trabajadores a finales de 2016, y que, a día de hoy, se encuentra prorrogado dado que su vigencia se extendía hasta el 31 de diciembre de 2017. Actualmente se está negociando un tercer Plan de Igualdad. Este Plan se basa en un estudio cuantitativo y cualitativo sobre la situación de la empresa en materia de igualdad y tiene como marco de referencia la normativa internacional, europea y nacional aplicable.

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 personal formado en la materia 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.

La Comisión de Seguimiento en Materia de Igualdad, constituida de forma paritaria por representantes de la empresa y representantes sindicales, es el órgano encargado del seguimiento y desarrollo de las actuaciones contempladas en el Plan de Igualdad de Urbaser.

CURRÍCULUM ANÓNIMO

En Urbaser valoramos a las personas por sus competencias y experiencia, queremos evitar posibles sesgos discriminatorios que, a veces, de forma inconsciente, se pueden aplicar en los procesos de selección. Es por ello que participamos en el Proyecto de Currículum Anónimo que ha lanzado el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través del Instituto de la Mujer.

Compromisos y ámbitos de actuación del 2º Plan de Igualdad.

Compromisos

- Conseguir la igualdad de derechos y oportunidades laborales.
- Eliminar obstáculos que impliquen un riesgo en materia de discriminación.
- Garantizar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Promover una cultura de igualdad promoviendo el compromiso personal.

Hábitos de actuación

- Cultura y comunicación
- Selección
- Retribución
- Formación y desarrollo profesional
- Conciliación
- Prevención del acoso
- Violencia de género

Impulsando la igualdad de oportunidades

Urbaser, consciente de la importancia de la sensibilización y la formación en este ámbito, y persiguiendo el objetivo de fomentar una cultura de igualdad en toda la organización, ha creado un área específica para la sensibilización, promoción y desarrollo de la igualdad de oportunidades y realización de distintas acciones y de buenas prácticas para la consecución de tales objetivos; el área de Igualdad y Compromiso Social.

Urbaser apuesta por salvaguardar los puestos de trabajo de las personas con discapacidad y en 2010 crea 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.

En 2017, Urbaser ha pasado a tener 601 empleados con discapacidad. Durante este año, hemos logrado 253 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social y 112 de personas con discapacidad.

Urbaser 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.

MÁS MUJERES, MEJORES EMPRESAS

Urbaser está adherida a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad "Más mujeres, mejores empresas", por el cual se compromete a promover la igualdad en los más altos niveles empresariales, incrementando la presencia femenina.

Urbaser 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.

Urbaser es empresa firmante del Chárter de la Diversidad, asumiendo y comprometiéndose públicamente con los siguientes principios:

- Igualdad de oportunidades
- Promover la inclusión
- Respeto a la diversidad e inclusión de perfiles diversos en la plantilla, gestionando la diversidad en las Políticas de RRHH.
- Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.



Comprometidos en la lucha contra la discriminación y el acoso

Como mecanismo de refuerzo a las actuaciones contempladas en el Plan de Igualdad en materia de acoso, Urbaser ha desarrollado en España un Protocolo contra el Acoso Laboral de aplicación a todos los empleados, independientemente de la realización de su trabajo en las instalaciones del Grupo o fuera de ellas.

El claro compromiso de Urbaser con la igualdad queda reflejado en:

- El Código de Conducta de Urbaser
- El Plan de Igualdad
- El Documento de Adhesión al Compromiso de Igualdad para Proveedores
- Protocolo contra el Acoso Laboral

CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Urbaser 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.

El Protocolo contra el Acoso Laboral 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 cuenta con la figura del instructor, al que deben dirigirse los trabajadores o los representantes legales de los mismos para informar de cualquier posible situación de acoso detectada.

La Comisión de Prevención del Acoso, constituida de forma paritaria por representantes de la empresa – entre ellos el instructor – 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.

Desarrollo del talento: un equipo de expertos

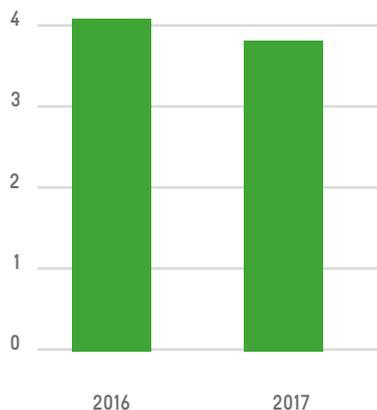
Urbaser tiene un compromiso firme con el desarrollo profesional de sus trabajadores. En 2017 se han impartido 275.684 horas de formación a 19.804 personas de la organización, gracias a una inversión de 3,7 millones de euros por parte de Urbaser.

Con su apuesta por la formación y capacitación del talento interno, Urbaser se plantea los siguientes objetivos:

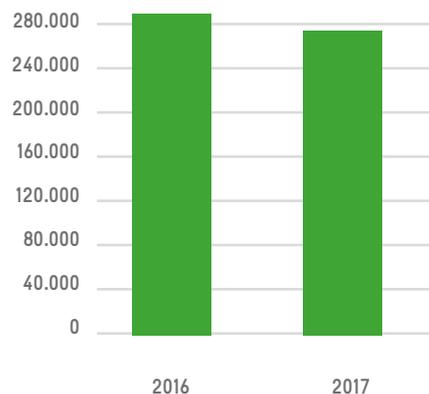
- Desarrollar las competencias profesionales de los empleados, para adaptarlas a las necesidades de expansión y competitividad del Grupo.
- Actualizar y adaptar los recursos humanos a la evolución tecnológica y a la mejora de la calidad del servicio.
- Introducir una cultura de aprendizaje continuo para la actualización de las competencias y para conseguir una actitud abierta a la innovación.
- Lograr la motivación e identificación de sus empleados con el proyecto común de cultura corporativa.
- Destacan los programas de formación para ingenieros jóvenes cuyo objetivo es potenciar la expansión internacional del Grupo.

Asimismo, en 2017, 5.817 empleados han sido sujetos a procesos de evaluación del desempeño.

Inversión en formación
(Millones de euros)



Formación recibida
(Horas)



Seguridad y salud laboral

Urbaser desarrolla sus actividades teniendo en cuenta la seguridad y la salud de las personas en cada proceso, desde los empleados y proveedores, hasta los clientes.

Muestra de ello son los compromisos asumidos por el Grupo en su Política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente.

En un grupo empresarial con alrededor de 30.527 trabajadores a pie de calle y en plantas que, debido a su actividad, podrían considerarse industriales, la seguridad y salud de nuestros trabajadores es fundamental puesto que son el motor de nuestro Grupo y la base para el buen desempeño de la compañía.

El Grupo establece el aprendizaje como pieza fundamental en la cultura de seguridad de Urbaser y pone el foco sobre tres ejes: formación continua en seguridad y salud, análisis de accidentes e incidentes y difusión de las lecciones aprendidas entre los trabajadores del Grupo y de sus empresas colaboradoras.

Indicadores de siniestralidad

	2016	2017
Índice de incidencia ¹	80,2	85,5
Índice de frecuencia ²	46,6	43,1
Índice de gravedad ³	1,8	1,1

Cifras 2017



54% de empleados cubiertos por OHSAS 18001



121 auditorías internas y **80** auditorías externas llevadas a cabo en temas de seguridad y salud.



5,6 millones de euros invertidos en seguridad y salud.



95 empleados dedicados exclusivamente a la gestión de la seguridad y la salud.



54.843 horas de formación en seguridad y salud.

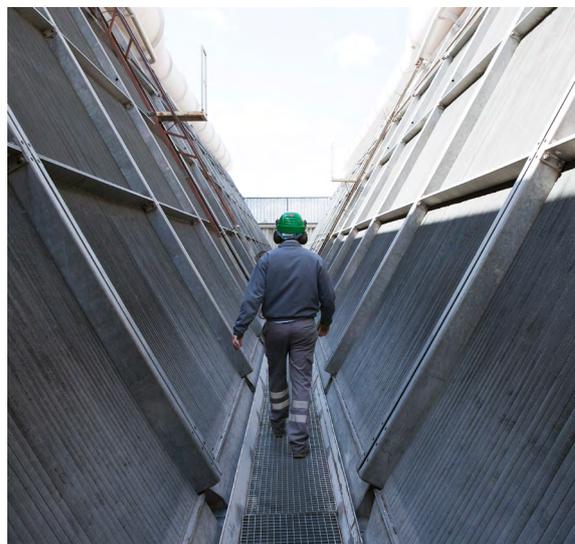
Compromiso con la seguridad ocupacional

En este sentido, Urbaser se compromete con la implantación del estándar OHSAS 18001 en la mayor parte de sus actividades y garantiza que se cumplen estos mismos requerimientos en los centros que carecen de esta certificación.

Asimismo, el Grupo asume la importancia que ejerce la Sede Central en España como motor para la implantación y extensión de sus compromisos de seguridad y salud en el resto de países.

Grupo Urbaser da especial importancia a los procesos de auditoría en materia de seguridad y salud, como ejemplo de evaluación objetiva e independiente de la eficacia de la política y compromisos adquiridos por la Dirección. Como resultado, se obtienen datos para valorar el nivel de integración de la seguridad y salud en el trabajo y el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos. Esto ayuda a establecer nuevas sistemáticas en busca de la mejora continua.

Dentro de su compromiso con la seguridad ocupacional, Grupo Urbaser 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.



¹ Índice de incidencia (Nº accidentes con baja / Nº trabajadores promedio)*1.000

² Índice de frecuencia (Nº accidentes con baja / Nº horas trabajadas)* 1.000.000

³ Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas / Nº horas trabajadas) *1.000

Compromiso con la salud de los empleados

El Grupo Urbaser quiere ser percibido como una compañía saludable, fomentando un entorno de trabajo seguro y promoviendo 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. Para ver el grado de respuesta del mismo, se ha realizado un proyecto piloto en nuestra Delegación de Barcelona.

Paralelamente, se canalizan actuaciones al resto de centros 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, entre otras.

Detección de las necesidades tempranas

Como complemento a los programas de salud establecidos, Urbaser quiere hacer una detección de las necesidades tempranas de los empleados a través del análisis de los niveles de absentismo gestionado y no gestionado. Este estudio permitirá conocer las causas o problemáticas que llevan a los empleados a no poder ejercer sus funciones y tomar medidas para apoyarlos en ese aspecto.

Objetivo 2021:

asegurar la transición de todos aquellos centros y sociedades certificados bajo el estándar OHSAS 18001 a la nueva norma ISO 45001:2018, que es la primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Ejemplos de gestión de seguridad y salud en Urbaser

Elaboración de herramientas específicas para hacer la evaluación inicial de riesgo y las distintas evaluaciones específicas.

La carga máxima del camión está monitorizada para evitar que un sobrepeso de la carga favorezca un accidente.

Formación específica en conducción, lo que mejora los hábitos, tanto desde el punto de vista de seguridad y salud como medioambiental. determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.



La información relativa a seguridad y salud laboral se monitoriza continuamente y se reporta en una herramienta integrada en nuestros sistemas.

Mejora del deber de vigilancia: implicación de mandos, elaboración de documentación de soporte para realizar inspecciones.

Análisis de la modificación u obsolescencia de herramientas y maquinaria en las plantas. Coordinación a nivel nacional del proyecto y aplicación por líneas de producción.

PROVEEDORES

En línea con la Política de Compras del Grupo, Urbaser ha definido las políticas internas necesarias para llevar a cabo una gestión eficiente y responsable de sus proveedores a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación. Asimismo, para dar cobertura a la Política de Gestión de Proveedores, se ha implantado un “Pre-portal” de proveedores.

En 2017, Urbaser ha trabajado con un total de 18.561 proveedores con un volumen total de compras de 769.445.795 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 homologados por Urbaser.

Asimismo, en caso de subcontratación de algún servicio o de parte del mismo, el Grupo adopta 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.

Además, con la aplicación “Purchaser”, hemos mejorado la trazabilidad del proceso de compras de todo el Grupo. Purchaser incluye un flujo de aprobación de las mismas y un maestro de materiales, de manera que todos los pedidos que se realicen serán aprobados y asociados a un material.

El objetivo de Urbaser con la implantación del “Pre-portal” de proveedores y la aplicación “Purchaser” es unificar y dinamizar el proceso de compras del Grupo a nivel nacional. Asimismo, en cada país existe un modelo de compras adaptado al Sistema de Control Interno del Grupo.

Las fases de la gestión de proveedores están diseñadas para garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos y económicos, las aprobaciones básicas para operar a nivel global así como de los requisitos legales, medioambientales, de seguridad y salud, calidad y seguros.

Finalmente, con la frecuencia indicada en las Políticas de Gestión de Proveedores, dichos proveedores son evaluados, incorporando esta valoración de nuevo a su proceso de gestión.

Tipos de proveedores



Cifras 2017



Volumen total de compras
769,4 millones de euros



96% de compras locales

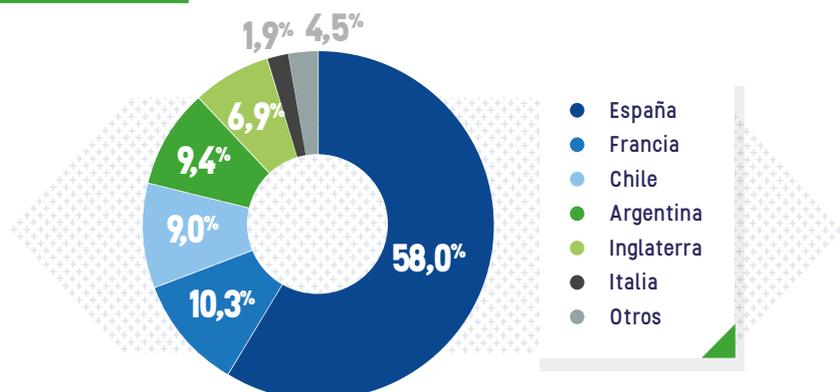


67% de proveedores sometidos a análisis ABC



Se han identificado **proveedores críticos** que representan el **6%** del gasto de aprovisionamiento

PROVEEDORES POR PROCEDENCIA



CLIENTES

La satisfacción de los clientes es una de las prioridades del Grupo y, por consiguiente, todos los procedimientos y pautas de actuación establecidos tienen como objetivo el desarrollo de productos y la prestación de servicios acordes con la reglamentación vigente, con las necesidades y expectativas de los clientes y con el compromiso adquirido de avanzar en el camino de la mejora continua.

En 2017, el Grupo ha trabajado con más de 14.000 clientes de diferentes países de todo el mundo. El 83% de nuestro volumen de facturación pertenece a clientes del sector público. La experiencia del grupo y su eficiencia sitúan a la compañía en una posición ventajosa para su contratación en el mercado nacional e internacional.

El pasado 9 de noviembre de 2017 se publicó en el BOE la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público. En ella se establece la obligación de los órganos de contratación de velar por que el diseño de los criterios de adjudicación permita obtener obras, suministros y servicios de gran calidad, concretamente mediante la inclusión de aspectos cualitativos, medioambientales, sociales e innovadores vinculados al objeto del contrato.

Urbaser considera estar preparado para cumplir con los cambios que vengan impuestos en los contratos públicos derivados de dicha ley e impulsa, desde hace años, nuevos proyectos de investigación que permiten crear ventajas competitivas, aportando a sus clientes soluciones que diferencian nuestra oferta más allá del mero precio por el servicio ofertado. modelo de compras adaptado al Sistema de Control Interno del Grupo.

Las fases de la gestión de proveedores están diseñadas para garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos y económicos, las aprobaciones básicas para operar a nivel global así como de los requisitos legales, medioambientales, de seguridad y salud, calidad y seguros.

Finalmente, con la frecuencia indicada en las Políticas de Gestión de Proveedores, dichos proveedores son evaluados, incorporando esta valoración de nuevo a su proceso de gestión.

Clientes de tratamiento de residuos

La compañía está envuelta en un ambicioso Plan Estratégico, que se centra tanto en la ampliación de las cuotas de mercados en aquellos países en los que la compañía está presente como en el desarrollo de nuevas instalaciones de tratamiento en países como EEUU o China, entre otros.

La comunicación con los clientes es clave para Urbaser, por ello, trabaja diariamente para conseguir un diálogo fluido y transparente. En 2017, como parte de un análisis general de la compañía, se han realizado entrevistas a clientes para conocer su grado de satisfacción, obteniendo resultados favorables en la totalidad de los casos.

Clientes de servicios urbanos

Gracias a su compromiso con la calidad y a la confianza generada en los clientes, durante el año 2017 la compañía ha conseguido la adjudicación de 43 nuevos proyectos.

Urbaser ofrece a sus clientes soluciones para mejorar la comunicación con los ciudadanos (facilitando la interacción con las administraciones públicas para expresar consultas o preocupaciones) y la protección del medio ambiente.

Cifras 2017



58% de ventas provenientes de actividad certificada según ISO 9001:2015



92 auditorías internas de calidad



72 auditorías externas de calidad

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

ACCIÓN SOCIAL

Urbaser 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 se desarrollan de forma alineada con la actividad de la compañía. Estamos trabajando en el diseño de

una Política de Colaboración en Proyectos de Interés Social, cuyo marco de referencia serán los principios y comportamientos recogidos en el Código de Conducta y en las pautas que rigen nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

En 2017, el Grupo ha destinado 2,5 millones de euros a sus actividades de acción social, tanto a nivel nacional como internacional.

Los tres ejes de la acción social en Urbaser

Comunidades locales

El Grupo mantiene un firme compromiso con el bienestar social de las comunidades, buscando satisfacer sus necesidades y cubrir posibles carencias que pudieran manifestarse.

Destacan las actividades relacionadas con el bienestar social, la integración social y laboral, la educación y el desarrollo económico de las comunidades.

Sensibilización ambiental

Dada la naturaleza del negocio, Urbaser realiza importantes labores de sensibilización ambiental en los entornos en los que opera, tanto a nivel individual como acompañando a sus clientes. Destacan las acciones encaminadas a sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de gestionar los residuos y cuidar y respetar el medio ambiente.

Apoyo a la cultura y el deporte

Grupo Urbaser contribuye a la promoción de una vida sana y a una cultura accesible para todos.

En esta área se llevan a cabo patrocinios de diferentes eventos culturales de interés público y se brinda apoyo a grupos y equipos infantiles, con el objetivo de promover la vida sana y la actividad física entre los más jóvenes.

DESGLOSE DE LA
CONTRIBUCIÓN
REALIZADA EN 2017 POR
ÁMBITO
DE ACTUACIÓN



Comunidades locales 68,1%



Sensibilización ambiental 20,1%



Apoyo a la cultura y el deporte 11,8%

Colaboración con Aportem, Valencia

Urbamar Levante, empresa perteneciente a Sertego, forma parte de Aportem – Puerto Solidario Valencia. Aportem refleja el compromiso de la comunidad portuaria con los menores, mujeres e inmigrantes en situación de exclusión social en los barrios del Marítim (Valencia). Es un proyecto que nos permite encauzar la voluntad de colaboración de la comunidad portuaria y trabajar en lo inmediato, en nuestros barrios más próximos.

Aportem colabora con más de 20 organizaciones de los distritos marítimos que le han permitido, desde su entrada en funcionamiento en 2013, apoyar a más de 500 menores, más de 120 mujeres en situación de exclusión social y más de 30 inmigrantes. En concreto, entre las líneas de actuación promovidas para estos colectivos está el refuerzo en alimentación básica, salud y educación mediante la adquisición de alimentos, productos de higiene, ropa o material didáctico, deportivo y escolar, entre otros.

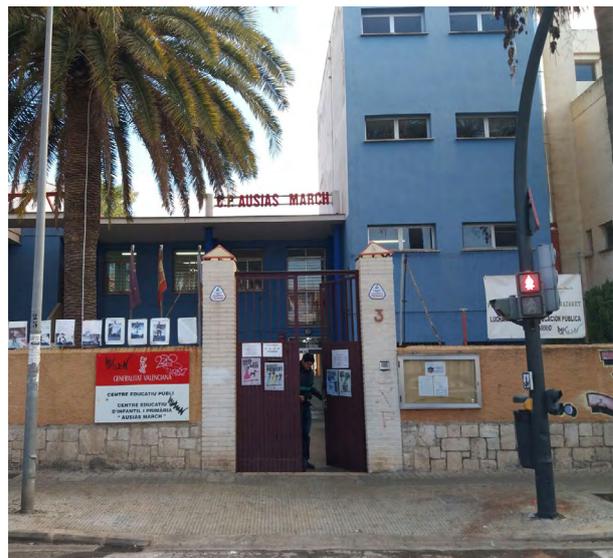
La colaboración de la comunidad portuaria en las distintas campañas solidarias ha permitido en este periodo recoger más de 9 toneladas de comida, 12.800 prendas de vestir, 23.200 productos de higiene, 36.400 unidades de material escolar, 2.300 juegos educativos y juguetes, 66.000 euros para nutrición, formación y ocio constructivo y ha posibilitado realizar revisiones oftalmológicas a más de 400 menores.



Programa Acción Social en Zonas Vulnerables, Buenos Aires, Argentina.

El objetivo principal que pretende alcanzar este Programa de Acción Social es lograr la implementación de acciones tendientes a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las zonas vulnerables del área de prestación del servicio, organizando y capacitando a los lugareños. Se pretende así sostener la higiene e inducir a las buenas prácticas en el manejo de los residuos sólidos en las zonas vulnerables.

A lo largo del programa hemos observado un cambio en la realidad del Barrio 21.24, que está cada vez más limpio, y hemos recibido apoyo directo de los vecinos. La empresa gestiona la contratación de diez cooperativas sociales para la recolección de residuos y limpieza de zonas de difícil acceso del Barrio 21.24 de la zona de prestación de servicios, por el cual más de 190 personas acceden a un beneficio económico que les permite mejorar su nivel de inclusión social.



SOBRE ESTE INFORME

- Materialidad
- Grupos de interés



SOBRE ESTE INFORME

Urbaser ha elaborado este Informe Integrado para el ejercicio 2017 con el objetivo de comunicar a sus grupos de interés su modelo de creación de valor en el corto, medio y largo plazo; su estrategia y su desempeño de forma transparente. El último Informe Integrado se publicó en Enero de 2017 y correspondía al ejercicio fiscal 2016.

Para la elaboración del Informe Integrado 2017, la compañía se ha apoyado en los nuevos estándares de Global Reporting Initiative (GRI) – GRI Standards y en el marco de informes integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC).

Asimismo, se ha prestado atención a los requerimientos de la Directiva 2014/95/UE de información no financiera y diversidad y a los requerimientos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en materia de buen gobierno y responsabilidad corporativa.

Informe enfocado en los asuntos relevantes

Teniendo como objetivo mostrar la creación de valor de Urbaser, el contenido del presente informe parte del análisis de materialidad, como señalan los marcos de referencia de GRI e IIRC.

Por un lado, el análisis pone el foco en los asuntos de naturaleza social, ambiental y económica más relevantes para el desempeño de la compañía en los países en los que opera. Por otro lado, se tienen en cuenta aquellos asuntos que tengan un impacto y/o sean de interés para la toma de decisiones de sus grupos de interés.

El estudio de materialidad se compone de un estudio de contexto que tiene en cuenta aquellos asuntos relevantes para su sector según los referentes

internacionales en sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), etc...

Posteriormente, se ha elaborado un análisis pormenorizado de las tendencias globales, riesgos y oportunidades que éstas representan para el sector y, en consecuencia, para Urbaser.

Desde la Dirección de la compañía se ha realizado un contraste interno de los asuntos, tendencias, riesgos y oportunidades, con el objetivo de priorizar y valorar el impacto de los mismos. Fruto de este proceso se han identificado ocho asuntos materiales.

Como consecuencia de la rapidez del cambio que viven actualmente las economías, este análisis es concebido como un proceso de mejora continua.

MATERIALIDAD

Asuntos materiales identificados

- Viabilidad y sostenibilidad del negocio principal
- Seguridad y salud ocupacional
- Ética y cumplimiento normativo
- Mecanismos de queja
- Uso y gestión del agua
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Apoyo en el desarrollo de las comunidades locales
- Investigación, desarrollo e innovación

Todos y cada uno de estos asuntos materiales están reportados en detalle a lo largo de este Informe. Para facilitar su localización en el mismo, se han incluido de manera individual en el índice GRI.



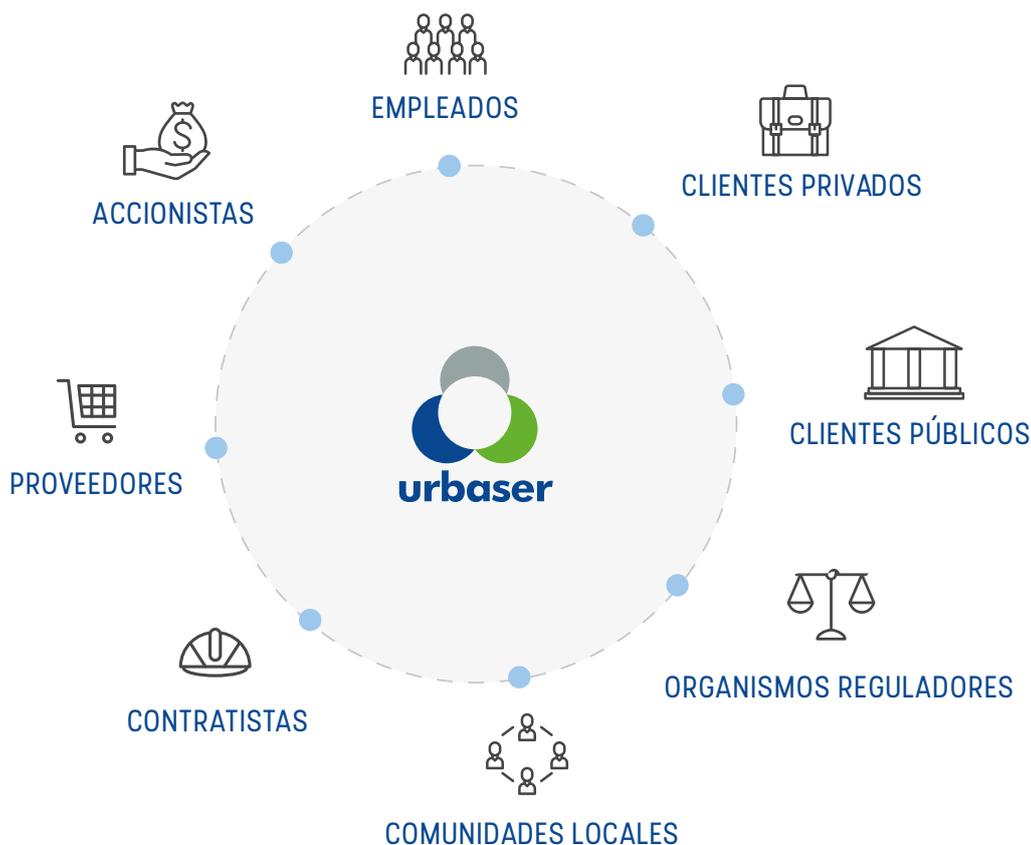
GRUPOS DE INTERÉS

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, permitiendo a Urbaser una respuesta adaptada a las necesidades de cada momento y entorno.



Alcance de la información

La información incluida en este informe hace referencia a todas las actividades y servicios prestados por Urbaser durante 2017.

Urbaser está trabajando en un sistema de reporte integrado avanzado, en el que la información no financiera tenga la misma fiabilidad y exactitud que la financiera. En esta primera etapa de trabajo, se han considerado dos alcances ligeramente diferentes, de manera que el alcance de la información financiera permita abarcar de manera continuada y sostenible el 100% del volumen de facturación de la empresa:

Alcance de la información financiera y medioambiental: se corresponde con el perímetro de integración

empleado en la consolidación financiera. Éste integra las empresas participadas sobre las que se tiene la mayoría accionarial o el control de gestión.

Alcance del resto de la información no financiera: integra las empresas participadas sobre las que se tiene la mayoría accionarial o el control de gestión y un volumen de facturación por encima del 0,1% del total. Esto implica que la información da cobertura al 94% del volumen de facturación global de la compañía.

De estas sociedades se ha reportado la totalidad de la información relativa a los asuntos materiales.

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CÓDIGO GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	REFERENCIA/RESPUESTA
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	1
102-2	Actividades, marcas productos y servicios	9-17
102-3	Localización de la sede	18-19
102-4	Localización de las operaciones	18-19
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	27
102-6	Mercados servidos	18-19, 44
102-7	Dimensión de la organización	6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	37-42
102-9	Cadena de suministro	43
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5,7
102-11	Información sobre cómo aborda la compañía el principio de precaución	21-23
102-12	Iniciativas externas	5,7,26,33-34,36,39
102-13	Relación con asociaciones de las que la organización es miembro	26,38-39,46
Estrategia		
102-14	Declaración del presidente	5
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	26-28
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobierno	27
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	25, 49
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	38-40
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	25, 48-49
102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	48
102-44	Aspectos clave y preocupaciones surgidos	49
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	49
Práctica de reporte		
102-46	Definición y contenido de la memoria	48-49
102-47	Lista de asuntos materiales	48
102-48	Reformulación de la información	El alcance de la información reportada en 2016 difiere del de la información reportada para 2017 como resultado de adquisiciones y pérdidas de contratos.
102-49	Cambios en el reporte	No aplica
102-50	Período de reporte	48
102-51	Fecha del reporte más reciente	48
102-52	Ciclo de reporte	48
102-53	Punto de contacto para preguntas y dudas sobre el reporte	52
102-54	Opción de conformidad con el GRI Standards	No aplica
102-55	Índice de contenidos GRI	50-51
102-56	Verificación externa	No aplica

CÓDIGO GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	REFERENCIA/RESPUESTA
Asuntos materiales		
Viabilidad y sostenibilidad del negocio principal		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	9
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21-23
Seguridad y salud ocupacional		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	41
102-49	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 41-42
102-49	Evaluación del enfoque de gestión	41-42
Ética y cumplimiento normativo		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27-28
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Mecanismos de queja		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 39-40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28, 39-40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28, 39-40
Uso y gestión del agua		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16-17, 35
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 35
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17, 35
Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	38-39
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-40
Apoyo en el desarrollo de las comunidades locales		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	25, 45
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45-46
Investigación, desarrollo e innovación		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	29
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29-31
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29-30



Consultas e información adicional

En www.urbaser.com

o a través del nuestro e-mail: info@urbaser.com

Domicilio Social

Camino Hormigueras, 171
28031 Madrid