

Informe Integrado 2016

En el presente. Para el futuro





Índice de contenidos

Quiénes somos 4	Entrevista con el Consejero Delegado 5	Urbaser en cifras 6	Modelo de negocio 7
En el presente para el futuro 14	Nuestro gobierno 17	La RSC en Urbaser 23	
Innovación para una gestión ambiental sostenible 24	Cadena de valor responsable 31	Contribución a la comunidad 41	
Sobre este Informe 45	Índice de contenidos GRI 47		

Quiénes somos

Urbaser es una compañía dedicada a la prestación de servicios ambientales, tanto urbanos como industriales, en el mercado internacional.

Por un medioambiente más cuidado y ciudades más habitables, Urbaser recoge, trata, recicla e investiga, trata, transforma y mejora, poniendo a disposición de sus clientes toda su experiencia, recursos y medios tecnológicos.



Urbaser, una compañía global



Más información sobre la misión, visión y valores de Urbaser 

Entrevista con el Consejero Delegado

José María López Piñol, Consejero Delegado de Grupo Urbaser, responde cómo se plantea el futuro de la compañía y los retos y oportunidades en la nueva etapa empresarial del Grupo.

» Estamos muy orgullosos de poder presentarles el primer Informe Integrado de Grupo Urbaser 2016. Este informe es un ejercicio de transparencia y voluntad de comunicación a nuestros grupos de interés, con el fin de ofrecerles una visión completa de la compañía y de su modelo de creación de valor. El presente documento pone el foco en los asuntos que serán clave para el crecimiento del Grupo y su consolidación internacional.

¿Cómo valora el desempeño de Grupo Urbaser en 2016?

Podemos decir que los resultados obtenidos en 2016 han sido muy positivos, gracias a la intensa labor realizada por nuestro equipo de profesionales en consolidar los proyectos actuales y conseguir contratos nuevos en nuestras dos grandes unidades de negocio: Servicios Urbanos y Tratamiento de residuos. La excelencia operativa y la eficiencia nos han llevado a conseguir la entrada del Grupo en nuevos países como Bahrein y Omán, así como a mantener la lealtad de clientes históricos del sector público. La fortaleza financiera del Grupo, nuestra amplia experiencia y la excelencia en el servicio, son nuestras credenciales para seguir avanzando en la estrategia de crecimiento y expansión internacional con prudencia y paso firme, de la mano de nuestro nuevo propietario.

2016 ha sido un año de cambios... ¿cómo afronta la compañía el cambio de accionista?

La compra de Urbaser por parte de Firion Investments ha marcado un nuevo rumbo en la trayectoria del Grupo. Afrontamos este cambio con mucha ilusión, sabiendo que ambas partes contribuimos al proyecto común. Compartir el conocimiento, la experiencia y la tecnología y el conocimiento local de nuevos mercados de nuestro socio, permitirá a Urbaser implementar mejoras en las instalaciones de Europa y América y avanzar en la estrategia de servicios urbanos en los países en los que la compañía tiene presencia.

Vivimos en un entorno cada vez más dinámico y cambiante que desafía a la sostenibilidad de las compañías. En este sentido ¿cuáles considera que son los principales retos de Urbaser?

Urbaser tiene la clara convicción de “estar en el presente para el futuro”. Es decir, el Grupo trabaja cada día para aportar a nuestros clientes las soluciones ambientales más avanzadas y que marcan la diferencia en el tratamiento del desarrollo urbano desde la perspectiva sostenible. No podemos perder de vista que nuestro entorno competitivo se ve afectado por las tendencias que están provocando ciertos cambios sociales y forzando nuevas regulaciones, como es el cambio climático, el estrés hídrico, el crecimiento demográfico, el incremento de la generación de residuos, etc. Este escenario, para una compañía como Urbaser, presenta nuevas oportunidades para nuestro negocio, pero también es una llamada a nuestra responsabilidad como compañía de servicios medioambientales a reducir o mitigar los efectos del cambio climático o el incremento de generación de residuos a través de nuestra propia oferta de servicios.

¿Cuáles considera que son las claves de la estrategia de Urbaser?

Nuestra visión consiste en proteger el entorno ambiental para conseguir ciudades más habitables. Para ello, ponemos en marcha toda nuestra experiencia, recursos y medios tecnológicos, profesionales y humanos con una vocación clara de servicio y compromiso con la sociedad. Con estos principios empresariales, nuestra estrategia en los próximos años se concentra en la renovación de contratos, la especialización en mercados maduros y la consolidación internacional de nuestra marca y cultura empresarial en nuevos países.

¿Cómo se imagina el futuro de Urbaser?

Queremos estar presentes en las ciudades del futuro, siendo parte de la solución de los problemas ambientales a los que se enfrenta nuestro planeta, a través de la economía circular, la eficiencia energética y la conservación de los recursos hídricos. En los próximos años, espero que avancemos en nuestra expansión internacional, sin perder de vista nuestra cuota en mercados maduros. Pero sin duda, las claves que nos capacitarán para dar soluciones globales a nuestros clientes es el equipo de profesionales y su capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias que van haciendo de Urbaser una compañía internacional más sólida y referente en los servicios a las ciudades.

Urbaser en cifras

Facturación
1.602 millones de euros

Deuda neta
-814,3 millones de euros

Recursos propios
659 millones de euros

Inversiones
146,3 millones de euros

Inversión en I+D+i
7,8 millones de euros

Compras a proveedores
745,6 millones de euros

Cartera de clientes
7.776 millones de euros



Clientes públicos

Nº de clientes **Volumen de facturación**

7,9% **85%**



Clientes privados

92,1% **15%**



30.381
Profesionales



85,6%



14,4%



Reducción
20.860,2
Toneladas de CO₂

64%
Actividad certificada ISO 14001

Consumo
337.174,2
m³ de agua reutilizada

172
Auditorías ambientales realizadas



Modelo de negocio

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: servicios urbanos y tratamiento de residuos; los cuales se subdividen en cuatro ramas de actividad: servicios ciudadanos (servicios de recogida de residuos urbanos, limpieza viaria y jardinería), gestión integral del agua, tratamiento de residuos urbanos y tratamiento de residuos industriales.

Urbaser 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, que permiten ofrecer a los clientes soluciones urbanas sostenibles adaptadas a cada entorno.

Cabe señalar los más de 30 años de experiencia de Urbaser en España y la sólida presencia internacional en la totalidad de las actividades de la compañía. La amplia experiencia del Grupo en el sector público y privado y la colaboración con socios locales desde el inicio de las operaciones forman un tándem.

Nº **1**
Tratamiento de Residuos en España

Nº **2**
Servicios Urbanos en España

Nº **1**
Regeneración de aceites en Península Ibérica

Nº **1**
Digestión anaerobia en el mundo

Presencia en 21 países

Centro de I+D+i único en Europa



Modelo de negocio

Contribución a una economía circular





Experiencia internacional

Capacidad financiera sólida



Experiencia en el sector público y privado

Tratamiento de residuos urbanos



Tratamiento de residuos

- Plantas integrales de residuos ●
- Plantas de clasificación ●
- Plantas de digestión anaerobia ●
- Plantas de compostaje ●
- Plantas de valorización energética ●
- Estaciones de transferencia y puntos limpios ●
- Depósitos controlados ●
- Desgasificación de depósitos controlados ●
- Eliminación de residuos ●
- Regeneración de aceites ●
- Recuperación de combustibles ●
- Estaciones de transferencia ●
- Depósitos controlados ●

Tratamiento de residuos industriales



Administración Pública

Clientes privados



Comunidades locales

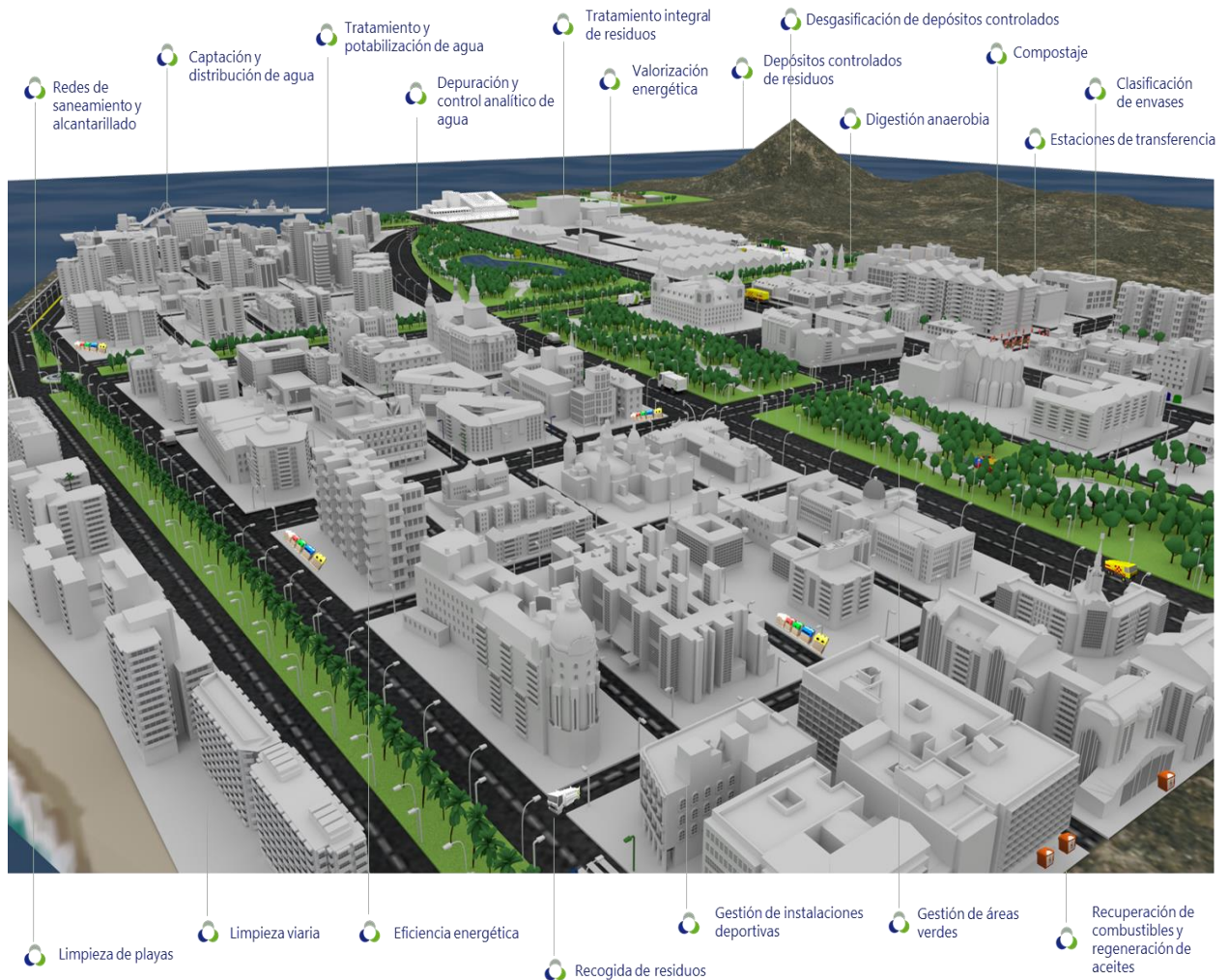
Organismos reguladores



Instituciones financieras

Qué hacemos

Al servicio de la sostenibilidad de las ciudades del presente y del futuro



Áreas de actividad

Servicios urbanos



En el ámbito de los servicios ciudadanos, la compañía presta servicios a 20 millones de ciudadanos en España y 50 millones en el resto del mundo. Urbaser recoge anualmente **7,7 millones de toneladas de residuos sólidos urbanos** y limpia más de **8 millones de kilómetros** de calles.

Asimismo, los servicios de jardinería gestionan más de **25 millones de m² de áreas verdes**, equivalente a 3.720 campos de fútbol.

Ventas
1004,1 M€

Ciudadanos atendidos
70 M

Residuos recogidos
5 Mt /año

Tratamiento de residuos urbanos



Urbaser cuenta con **128** instalaciones y **73** vertederos controlados para la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

Entre las instalaciones del Grupo, destacan **56** plantas de compostaje, **52** plantas de clasificación de envases y embalajes, **8** instalaciones de valorización energética, **28** plantas de digestión anaerobia, **112** plantas de clasificación y **29** procesos de biometanización.

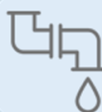
Más de **15,1 millones de toneladas** de residuos tratadas y más de **1.175 GWh** eléctricos generados a partir de residuos.

Ventas
532,6 M€

Residuos gestionados
22,9 Mt/año

Emisiones evitadas
1,32 Mt CO2eq/año

Gestión integral del agua



Todos los contratos de aguas, orientados a la buena administración de los recursos hídricos, se gestionan a través de la filial **SOCADEX**, y los análisis de agua se gestionan a través de la filial **LGA** (Laboratorio de Gestión Ambiental).

El Grupo cuenta con **206** estaciones de depuración de agua residual para una población equivalente a casi **6 millones de personas**; explotaciones de saneamiento para una población equivalente a **1,4 millones de personas**, y **7** laboratorios de análisis y control para una población equivalente a **1,4 millones de personas**.

Ventas
55,4 M€

Estaciones de depuración
206

Red de alcantarillado
3.455 km

Tratamiento de residuos industriales



La filial **SERTEGO**, como parte del Grupo, se ocupa de todas las fases del ciclo de gestión de los residuos industriales así como de la gestión de vertederos de residuos industriales peligrosos y no peligrosos.

SERTEGO gestiona más de **730.000 toneladas de residuos al año**, en sus **54** centros de gestión y **14** laboratorios.

Ventas
84,6 M€

Centros de gestión
54

Residuos gestionados
730Kt/año

Principales hitos

Nueva propiedad

En diciembre de 2016, el Grupo Urbaser pasó a formar parte de Firion Investments. Esta sociedad está en manos de fondos estatales chinos y del grupo chino CNTY.

CNTY, el único socio industrial en la operación y accionista de referencia, es un grupo con cerca de dos décadas de experiencia en la prestación de servicios urbanos, y aunque realiza actividades en toda la cadena de valor, tiene una mayor especialización en el tratamiento de los residuos sólidos.

Esta operación permite la expansión de CNTY en Europa y América a la vez que facilita la entrada de Urbaser en China.



Nuevos contratos

Adjudicación en España a finales de 2016 de una planta de valorización de energética en Guipúzcoa.

Adjudicación en Madrid del lote tres de recogida de residuos urbanos.

Nuevos mercados

Apertura de Servicios Urbanos en países como Bahrein y Omán.

Proyectos emblemáticos

Contrato más antiguo de la compañía

Urbaser mantiene un contrato de recogida de residuos y limpieza en Santa Cruz de Tenerife desde hace más de 30 años.

En 2008, el Ayuntamiento firmó un contrato de servicio municipal de limpieza alrededor de 150 millones de euros, suponiendo el contrato más importante de sus últimos años.



Limpieza viaria y recogida de residuos en Bahrein

A partir del día 1 de julio de 2016, Urbaser comenzó el contrato de limpieza viaria y recogida de basura doméstica, vegetal y restos de obra en North - Middle - South Bahrein, recogiendo más de 1.100 toneladas de residuos al día.

Debido al posible conflicto que podía ocasionar el traspaso del anterior contratista local, la compañía llevó a cabo un potente plan de comunicación con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre el nuevo servicio y poder conocer sus preocupaciones y expectativas.

Tratamiento de residuos en Guipúzcoa

A finales de 2016, Urbaser ha conseguido un contrato para el diseño, construcción, financiación, puesta en marcha y operación durante 30 años de una planta de valorización energética en Guipúzcoa. Ha sido adjudicado por el Consorcio de Residuos de Guipúzcoa (GHK). Supone una inversión de 200 millones de euros y tendrá una facturación anual de unos 30 millones de euros.

Urbaser, para responder a la necesidad de solvencia que requería el cliente, decidió formar un grupo fuerte que diera garantías de la realización de la planta en el tiempo estipulado y con la máxima calidad. Para ello, la compañía constituyó una sociedad formada por cuatro socios locales (tres empresas de construcción civil y una ingeniería perteneciente a Grupo Mondragón) y un fondo inversor europeo (Meridian) que podía aportar financiación a largo plazo ajustándose al exigente plazo de 30 años. Asimismo, buscó las mejores tecnologías disponibles y fiables que se encuentran en el mercado para ofrecer una instalación de última generación en el tratamiento de residuos.

Desde el punto de vista estratégico la compañía realizó una fuerte apuesta en la reducción de emisiones, obteniendo unos valores de hasta un 80% por debajo de los exigidos por el cliente.



Urbaser: en el presente para el futuro

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.



10.500 M
de habitantes en el planeta
en 2050



66% más habitantes
en las ciudades
en 2050

Crecimiento de residuos y cambio en la composición de los mismos

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.



7.000 - 10.000
Mt/año de residuos
a nivel global



16 toneladas de
materiales/individuo
anualmente



El **19%**
de los materiales
termina en vertederos

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.



1.800 M de personas (24%)
no tienen acceso a
agua apta para consumo



40% de la población
en zonas de estrés hídrico
en 2050



Incremento del 55%
de la demanda mundial de agua
en 2050

Degradación del medio ambiente

La demanda de recursos naturales, en especial por parte de los patrones de consumo de los países industrializados, ha superado con creces la biocapacidad terrestre. Desacoplar el crecimiento económico de la degradación ambiental supone un cambio de perspectiva hacia un modelo de economía verde y baja en carbono.



Harían falta
4,1 planetas
si todos los habitantes viviesen al
estilo de vida americano



En la UE
1.000 km²
de suelo se urbanizan cada año

Cambio climático

Las instituciones y los países impulsan la necesaria transición a una economía baja en carbono. En este ámbito, el acuerdo de París firmado en 2015 ha supuesto un hito también para el sector de gestión de residuos, que se verá beneficiado por las nuevas políticas de reducción de emisiones. Esto implica un cambio en la gestión de residuos buscando su aprovechamiento como recursos y debiéndose reducir sus emisiones.



Aumento del 1 – 4%
emisiones de gases de efecto
invernadero cada año



Acuerdo de París
firmado por
174 países



Reducción de emisiones difusas

Urbaser, desde hace años, está tomando diversas medidas para evitar las emisiones difusas, como la mejora de sus procesos de gestión y tratamiento de residuos o la renovación de su flota con vehículos menos intensivos en carbono



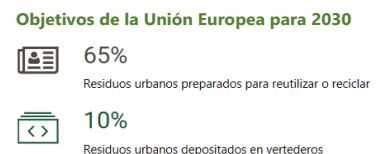
Apuesta por la eficiencia energética

La eficiencia energética se considera el medio más económico y fácilmente disponible para poder asegurar un mejor uso de los recursos energéticos a nivel global. Urbaser dota de recursos a sus servicios internos para lograr la eficiencia energética en todas las sociedades e instalaciones. Además, 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

La economía circular se basa en mantener en todo el ciclo de vida de los productos su máxima utilidad. Una mejora en la gestión de los residuos derivará en efectos positivos en el medio ambiente, el clima, la salud, la innovación, la economía y el empleo. Cabe señalar que el negocio de Urbaser está estrechamente ligado con la economía circular, contribuyendo con su actividad a los objetivos fijados en cuanto a valorización y reciclaje de residuos, y disminución de residuos urbanos depositados en vertederos.



Conservación del recurso hídrico

Dada la importancia del agua para el desarrollo, y la presión sobre el recurso, se han elaborado políticas y planes en el ámbito nacional e internacional para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Una de las líneas de negocio de Urbaser está específicamente destinada a la gestión integral del agua. Entre sus principales servicios 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, entre otros.



Decenio internacional (2018-2028)
para la Acción – Agua para el
desarrollo sostenible



Directiva Marco del Agua
de la Comisión Europea para garantizar
su uso sostenible a largo plazo

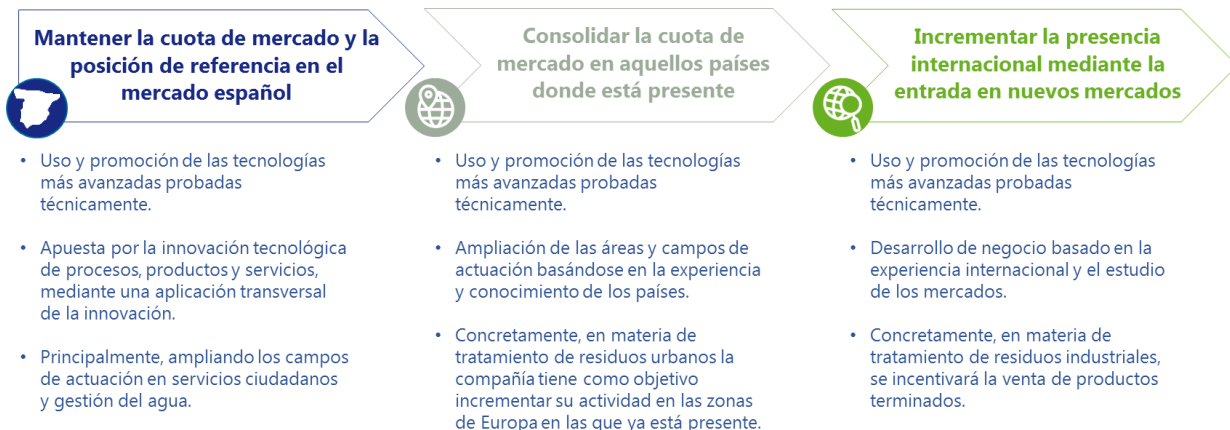
Evolución previsible del negocio y la estrategia de Urbaser

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.

Además de la aplicación de la innovación en las cuatro grandes actividades de la compañía (servicios ciudadanos, gestión integral del agua, tratamiento de residuos urbanos y tratamiento de residuos industriales), Urbaser mantiene un claro compromiso estratégico con la eficiencia de los procesos y la calidad de la oferta mediante el uso de las tecnologías más avanzadas.

En este sentido, Urbaser dispone de las mejores tecnologías disponibles en España, situándole en una posición de ventaja competitiva a la hora de entrar en nuevos mercados.

En línea con su visión, la estrategia de consolidación y crecimiento de Urbaser en el mundo tiene en cuenta las limitaciones del planeta. Todas las actividades de la compañía se diseñan y se llevan a cabo integrando la sostenibilidad en los procesos y en la toma de decisiones.



Aportar la soluciones más avanzadas que marquen la diferencia para un desarrollo urbano sostenible

Nuestro gobierno



Nuestro gobierno

Gobierno corporativo

El órgano de gobierno de Urbaser se instrumenta de diferentes normas corporativas y mecanismos 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.

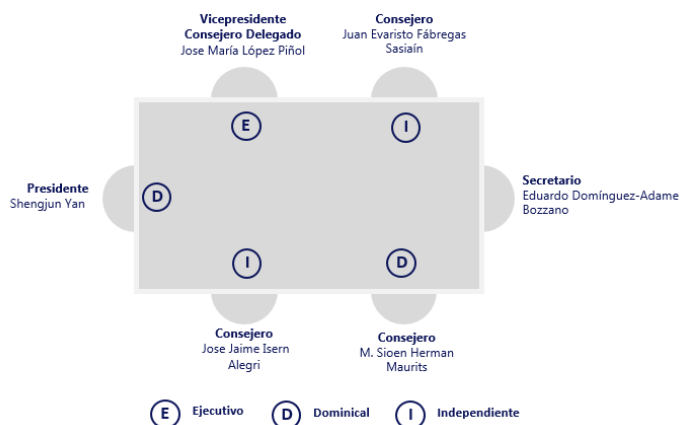
Accionistas

En diciembre del año 2016, se formalizó la venta por parte de ACS Servicios y Concesiones, S.L. del 100% de las acciones de Urbaser S.A. en favor de Firion Investments S.L.

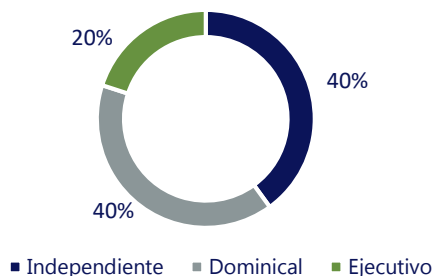
Consejo de Administración: normas y funciones

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 el secretario del consejo.

Composición del Consejo de Administración



Composición del Consejo de Administración en función de su naturaleza



Los asuntos sociales, ambientales y de gobierno en el Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la aprobación de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, y de la supervisión de su cumplimiento. Para tal fin, el Consejo se reúne una vez cada trimestre para analizar el desempeño de la compañía en esta materia.

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



Gestión y prevención de riesgos

Análisis de riesgos

Urbaser está trabajando en el desarrollo de un sistema de gestión de los riesgos que permita su 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. La gestión del riesgo se realiza durante toda la vida del proyecto, desde la etapa de diseño, hasta que concluyen los trabajos de ejecución, operación y mantenimiento.

Responsabilidad en la gestión de los riesgos

Las unidades de negocio tienen la responsabilidad de supervisar y gestionar los riesgos operativos. Además, estas reportan al Consejero Delegado la información relevante, para su supervisión y seguimiento de la implantación de medidas de mitigación de estos.

Desde el año 2016, la Dirección de Auditoría Interna está trabajando en el desarrollo del marco de gestión de riesgos que contempla la elaboración de una política y una normativa que desarrolla controles, entre otras cuestiones.

Modelo de gestión de riesgos

La gestión y control de riesgos en Urbaser se desarrolla bajo un modelo de tres niveles de defensa independientes que actúan de manera coordinada, siguiendo las principales directivas para la implantación y gestión de un sistema de control, como es el Informe COSO II.

Los dos primeros niveles de defensa se corresponden con la actividad de las propias unidades de negocio, mientras que el tercero proviene de diferentes funciones transversales con responsabilidades específicas de supervisión y de control interno gestionadas a nivel corporativo.

Una vez identificados los riesgos de Urbaser, incluido el riesgo reputacional, son valorados en función de su probabilidad e impacto asociado, y determinar la criticidad de dichos riesgos.

Modelo integrado de gestión de riesgos y cumplimiento

La Dirección de Auditoría y Control tiene como función principal servir de apoyo al Consejo de Administración 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.



Gestión y prevención de riesgos

Los riesgos de Urbaser y su respuesta



Riesgos financieros

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



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 a gestionar por 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 el valor de mercado de una compañía. Urbaser gestiona estos riesgos, además del impacto en la reputación de los riesgos financieros, operacionales, estratégicos y de cumplimiento.

Gestión y prevención de riesgos

Los riesgos a largo plazo para Urbaser

En un entorno cambiante como el que nos encontramos, Urbaser analiza, supervisa y gestiona los riesgos y amenazas a largo plazo para la compañía, es decir, aquellos riesgos que no tienen un potencial impacto hoy en día pero sí que lo podrán tener en tres, cuatro o cinco años.

Estos riesgos a largo plazo están asociados a las cinco tendencias principales relacionadas con Urbaser y su sector: incremento de la generación de residuos, crecimiento de la población y la urbanización, escasez de recurso hídrico, mitigación y adaptación al cambio climático, y degradación del medio ambiente.



Principales riesgos a largo plazo	Tendencias relacionadas				
Dificultad de adaptación al cambio con la rapidez requerida					
No tener la capacidad de dar respuesta a la gran demanda de servicios					
No disponer de las infraestructuras y tecnologías necesarias					
Incremento sustancial de la dimensión y número de contratos y concesiones					
Nuevos requerimientos regulatorios					
Dificultad de planificación y gestión					
Diversificación de tecnologías a utilizar					
Encarecimiento de los procesos					
<div> Incremento de la generación de residuos Crecimiento de la población y la urbanización Escasez del recurso hídrico </div> <div> Mitigación y adaptación al cambio climático Degradación del medio ambiente </div>					

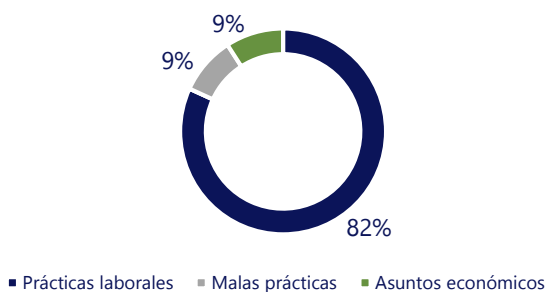
Ética e integridad

Código de Conducta

Urbaser dispone de un Código de Conducta, que ha pasado por una fase de refuerzo y actualización, donde se establece los principios de actuación que orientan las relaciones entre los empleados de Urbaser y la de estos con sus grupos de interés. Los principios éticos recogidos en el Código afectan a todos los administradores, directivos y empleados de las compañías del Grupo y son de obligado cumplimiento.

Además, los empleados pueden hacer uso del Canal ético para enviar notificaciones relacionadas con el cumplimiento de estos principios. En 2016, no se recibió ninguna comunicación a través de este canal. Durante el año, se recibieron un total de 11 comunicaciones a través de otros mecanismos formales de reclamación en filiales internacionales del Grupo.

Naturaleza de las reclamaciones de 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, con el objetivo de implantarlos en todos los países en los que opera el grupo en el año 2018.

Urbaser ha previsto crear en 2017 un Comité de Cumplimiento Normativo (CCN) que tendrá la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos éticos de la compañía y el cumplimiento normativo. Este comité reportará directamente al Consejero Delegado de la compañía.

En Chile, dentro del Modelo de Prevención de Delitos de la compañía, se ha designado, además, el cargo de Oficial de Cumplimiento, que analiza y gestiona las reclamaciones recibidas. Adicionalmente, las denuncias son analizadas y derivadas al Comité de Ética de la compañía.

Durante 2016, Urbaser ha trabajado en la elaboración de las políticas de Anticorrupción, Responsabilidad Social Corporativa, Uso de Dispositivos Tecnológicos y su procedimiento, Venta y Beneficios Económicos, y el protocolo de comportamiento de particulares. Se prevé la aprobación de estas políticas en el año 2017.

Árbol de políticas de Urbaser



La Responsabilidad Social Corporativa en Urbaser

Urbaser, un negocio responsable y comprometido

Urbaser es consciente de que el desarrollo de sus actividades depende del esfuerzo y del compromiso de mantener un comportamiento ejemplar, por ello establece unos mecanismos internos que velan por la excelencia.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se entiende como el compromiso sostenible que Urbaser asume en las relaciones con sus principales grupos de interés, y la incorporación de la ética, el buen gobierno, el respeto al medio ambiente y la creación de valor social en su modelo de negocio.

Dada la nueva situación de la compañía, fruto del cambio de propiedad, Urbaser está desarrollando su **Política de Responsabilidad Social Corporativa**. Esta política está alineada con la naturaleza y perspectivas del negocio y forma el marco en el que la compañía establece las responsabilidades, directrices y principios de actuación con los grupos de interés.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa de Urbaser, se complementa con el resto de políticas del Grupo.

Al igual que el resto de políticas de la compañía, esta política será de aplicación global, siendo el máximo responsable de la misma el Consejo de Administración de Urbaser. En su elaboración, la compañía tiene en cuenta las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV y las mejores prácticas internacionales en esta materia.

La sostenibilidad en el eje de la estrategia

Urbaser está definiendo una hoja de ruta en esta materia partiendo de los compromisos establecidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

Esta hoja de ruta es consecuencia directa de la importancia estratégica de la RSC para la sostenibilidad y el desarrollo del negocio allá donde la compañía está presente.

Para dar respuesta a los compromisos establecidos en la Política, se han definido tres ejes de actuación.

Estos ejes cubren la totalidad de la cadena de valor de Urbaser, estableciendo indicadores y objetivos a medio y largo plazo en cada una de las dimensiones que permitirán a la compañía medir y monitorizar el desarrollo de sus actividades desde una óptica responsable y sostenible.



Innovación para una gestión ambiental sostenible

Urbaser mantiene un firme compromiso con el respeto por el medioambiente en la prestación de sus servicios, asegurando un comportamiento ejemplar.

Este compromiso se prolonga más allá de la gestión propia asegurando que las soluciones ambientales que ofrece a sus clientes incorporan la sostenibilidad.



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.

En este ámbito, Urbaser asegura el respeto por la igualdad de oportunidades, los derechos humanos, la seguridad y la salud de todas las personas que forman esta cadena.



Contribución a la comunidad

Urbaser es consciente del papel que juega en el progreso de las comunidades en las que opera.

Mediante su acción social y voluntariado, la compañía realiza labores de sensibilización ambiental y actuaciones que generan un impacto positivo en los entornos en los que Urbaser está presente.

Innovación para una gestión ambiental sostenible



Innovación para una gestión ambiental sostenible



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

En 2016, la compañía ha desarrollado una nueva **Política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente**, aprobada a principios de 2017 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 el 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 las normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-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.

En 2016, el porcentaje de ventas provenientes de actividad certificada según la norma ISO 9001:2015 ha sido de 58% respecto al total de países en los que existe algún tipo de actividad. Además, se han realizado un total de 135 auditorías internas y 86 auditorías externas con el objetivo de garantizar el cumplimiento de dicho estándar.

Por otro lado, en 2016, un 64% de la actividad de la compañía estaba certificada por la norma ISO 14001:2015 respecto al total de países en los que existe algún tipo de actividad. Urbaser, como muestra del compromiso con el cumplimiento de los estándares ambientales, en 2016 ha realizado 172 auditorías ambientales (96 internas y 76 realizadas por un externo).

En 2016, fueron recibidas y debidamente resueltas 15 reclamaciones ambientales.

Compromiso con la mejora continua

En aras de alcanzar altos niveles de calidad en la prestación de los servicios mediante la mejora del sistema integrado de gestión, tal y como establece la política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente, la compañía fija internamente objetivos para la ampliación del alcance de la certificación ISO 9001:2015, tanto a nivel nacional como internacional.

Asegurando una gestión ambiental adecuada en cada servicio

Previamente a 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, el cual es 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.

Vectores ambientales de Urbaser





Innovación

La innovación constituye un valor estratégico para Urbaser en cada una de las líneas de negocio, actividades y procesos. Para la compañía, la innovación tiene el propósito de encontrar eficiencias en los procesos actuales y buscar soluciones a los desafíos que plantea el nuevo paradigma de la economía circular o los relacionados con smart cities.

La **Política de I+D+i de Urbaser**, revisada y aprobada en 2016 se fundamenta en la vigilancia tecnológica y el fomento de la colaboración técnica entre la Administración Pública, la sociedad civil, las empresas y los organismos de investigación

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

El **Plan Estratégico de Innovación 2015-2018**, declina en objetivos la estrategia de la compañía, cuyas líneas principales son:

 <p>Economía circular</p>	<p>Constituye una de las palancas de la innovación de Urbaser, aplicándola al diseño de sus servicios e integrándola en su gestión. El Grupo pretende transformar los residuos en recursos y contribuir a la minimización del residuo tanto de sus clientes como los generados por su actividad.</p>
 <p>Smart cities</p>	<p>Con esta línea el Grupo busca ofrecer soluciones flexibles e integrales para los servicios urbanos de las ciudades mediante el desarrollo y aplicación de herramientas de digitalización y el fomento de la movilidad sostenible.</p>
 <p>Cultura de innovación</p>	<p>Dentro del modelo de innovación de Urbaser es fundamental el impulso de actuaciones de I+D+i, para lo que se promueve la participación de todos los miembros de la organización y de terceras partes.</p>

Centro de Innovación Tecnológica para el tratamiento de residuos "Alfonso Maíllo" (CIAM)



Complejo para el tratamiento de residuos urbanos de Zaragoza, desde 2015.

Certificado Calidad ISO 9001 y Certificado de Gestión Medio ambiental ISO 14001; Certificado de Gestión Energética ISO 50001, en 2016. Sistema de Gestión I+D+i UNE 166002



Espacio de innovación de 5000m² para pruebas de prototipos y colaboraciones con tecnólogos y proveedores.

Innovador laboratorio analítico para análisis de parámetros operativos de sólidos, aguas y gases.



El CIAM pretende ser un centro de referencia a nivel internacional mediante la colaboración público-privada entre Administraciones,

clientes, universidades y centros tecnológicos.

En el CIAM confluyen los elementos principales de la innovación del Grupo. El centro ejecuta proyectos piloto relacionados con el tratamiento de residuos en todas sus fases. Dispone de recursos humanos y equipamiento avanzado para la generación de conocimientos y búsqueda de soluciones innovadoras que minimicen los rechazos producidos en la gestión de los residuos.





Por otro lado, Urbaser tiene implantado un **Sistema de Vigilancia Tecnológica y 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. Con el objetivo de generar nuevas ideas y fomentar el *networking* interno, el Grupo ha desarrollado las “Jornadas de Innovación”, a través de las cuales invita a sus empleados a proponer ideas y proyectos. En 2016, se han ejecutado 60 ideas de las cuales 8 se han materializado en proyectos en curso.

La apuesta por la I+D+i del Grupo Urbaser se ve reflejada en el aumento de la inversión propia para el desarrollo de las principales actuaciones, que se complementa con financiación pública y privada, entre los que destacan los programas de ayudas nacionales y europeos. En 2016, el presupuesto total destinado a I+D+i ha sido de 7,8 millones de euros, de los cuales 7 millones de euros corresponden a España.

Cátedra Urbaser de Tecnologías Innovadoras



Convenio con Universidad de Zaragoza, firmado en 2015.

Premio de la Cátedra Urbaser de Tecnologías Innovadoras para trabajos sobre “Smart Environment”



En el marco de las colaboraciones del Grupo para fomentar la innovación y la difusión del conocimiento, destaca la Cátedra Urbaser de Tecnologías Innovadoras, de la mano de la Universidad de Zaragoza. Este programa tiene como objetivo el impulso de proyectos de investigación principalmente en sostenibilidad urbana

Maximización de la recuperación de energía en las plantas de tratamiento

Urbaser Environment Francia



Desarrollo de un proceso de producción de CSR (combustibles sólidos preparados a partir de residuos no peligrosos destinados a la recuperación de energía)

Los CSR se producirán a partir de los denominados rechazos no orgánicos de las plantas de tratamiento de basura.

En 2016, se iniciaron investigaciones para buscar una trituradora capaz de procesar un rango de 50 a 250 mm (el rango estimado es el más adecuado).

En 2017, se llevará a cabo un proyecto piloto en la instalación Varennes-Jarcy que permitirá mejorar los conocimientos de los CSR.

Mejora del tratamiento de Residuos Industriales Líquidos

Chile

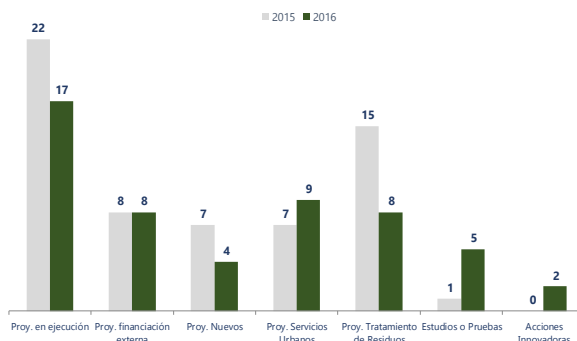


Cambio del sistema de eculización, por un equipo de tecnología DAF

A mediados del año 2016, comienza la implantación de un proyecto de mejora en el tratamiento de los residuos industriales líquidos provenientes del proceso de lavado de los camiones recolectores. Se mejorará el proceso a través del cambio del sistema de eculización, por un equipo de tecnología DAF y un filtro de prensa para el secado del lodo.

Se prevé que la planta de tratamiento debería estar operativa a finales del año 2017.

Principales estadísticas de las actuaciones de I+D+i realizadas por el Grupo URBASER



Más información sobre la Política de I + D + i del Grupo.





Gestión de emisiones y eficiencia energética

La reducción de emisiones y la eficiencia energética, constituyen uno de los vectores medioambientales de Urbaser. En 2016, la compañía ha desarrollado 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 la Política es la implicación de las empresas colaboradoras en la comprensión y aceptación de la misma.

Para materializar sus compromisos, Urbaser ha sido pionera en la implantación en el año 2008 de un **Sistema de Gestión de la Energía**, de acuerdo a la norma UNE-EN-ISO 50001. Para medir el grado de avance en la materia y la adecuación y eficacia del Sistema, Urbaser establece objetivos y realiza auditorías internas.

El Grupo ha desarrollado un sistema propio para el cálculo de la Huella de Carbono con el que poder paliar los efectos del cambio climático. Este sistema permite a Urbaser inscribir anualmente sus datos en el registro oficial del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, como muestra del compromiso empresarial con el desarrollo sostenible.

Consumo energético y Huella de Carbono

La compañía trabaja en iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia para reducir año a año su consumo energético. Gracias a estas medidas, la compañía ha reducido 957 MWh de su consumo energético respecto a 2015, llegando a conseguir un consumo en 2016 de 1.428,8 GWh -procediendo un 20% de energías renovables y el resto de no renovables-.

La flota de vehículos constituye para Urbaser uno de los principales focos de emisión, por ello, estos están sometidos a un correcto mantenimiento preventivo y se hace uso de la telemetría para optimizar las rutas y fomentar la conducción eficiente.

Además se llevan a cabo acciones para reducir las emisiones de CO₂ en las diferentes instalaciones de la compañía. En 2016, se han evitado 1.321.398 t de CO₂ gracias a la producción de energía de origen renovable, a la recuperación de materiales y combustibles y a la valorización del compost, lo que supone un aumento de 52% respecto a las emisiones evitadas de 2015. En 2016, Urbaser ha obtenido 1.255.242 MWh generados a partir de valorización energética de residuos.

Electrictruck, Urbatruck y Telemetría

Apuesta por la movilidad sostenible y la conducción eficiente



Electrictruck, desde 2014, estudia la viabilidad técnica y económica de vehículos eléctricos de gran tonelaje

Proyecto Telemetría, desde 2015, automatiza la recogida de datos del uso y estado de los vehículos de la flota.



Urbaser ha puesto en marcha varios proyectos para reducir su huella derivada de la flota de vehículos, mediante la incorporación de vehículos limpios y sistemas de telemetría. Estos proyectos permitirán mejorar el mantenimiento de los vehículos, controlar el consumo y optimizar las rutas de transporte, para reducir las emisiones.

Evolución de las emisiones

	2014	2015	2016
CO ₂ - scope 1 (t)	96.555	112.137	123.284
CO ₂ - scope 2 (t)	28.381	28.854	28.221
CO ₂ - scope 3 (t)	3.963.422	4.112.312	4.345.396
Nox (t)		1.040	913
Sox (t)		180	220
Partículas (t)		46	54
Otros gases (t)		1.826	1440



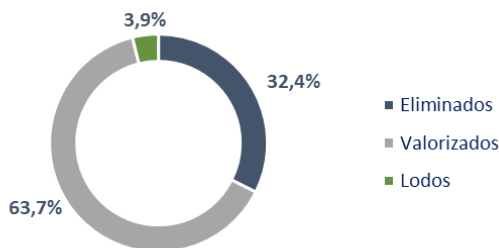
Materiales empleados y residuos generados por la actividad

Urbaser garantiza la excelencia en la gestión y tratamiento de los residuos que genera en sus actividades, tanto peligrosos - incluidos aceites usados - como los no peligrosos. Concretamente, para el caso de los residuos peligrosos, todos los centros tienen habilitado un espacio para su almacenamiento temporal hasta que se realiza su recogida por parte de un gestor autorizado, previamente seleccionado por el Grupo. En 2016, la compañía ha generado 23.830 toneladas de residuos peligrosos y 11.764 toneladas de residuos no peligrosos enviados a gestión.

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.

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.

Residuos peligrosos generados enviados a gestión



Urbaser en 2016 ha gestionado 23.875.655 toneladas de residuos no generados -1.004.371 toneladas de residuos peligrosos y 22.871.284 toneladas de residuos no peligrosos.

Además, en la fase de tratamiento de residuos, la compañía ha recuperado 531.363 toneladas de materiales.

Del residuo al recurso mediante el reciclaje: el proyecto 3R2020



Financiado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial a través del programa CIEN

Consorcio liderado por Urbaser, y formado por otras 7 empresas y 9 organismos de investigación



A partir de lixiviados, residuos plásticos, entre otros, se pueden obtener fertilizantes, metales o productos químicos



El Proyecto 3R2020 pretende desarrollar tecnologías innovadoras que permitan recuperar y reciclar determinadas corrientes de residuos, no valorizables actualmente, para ser transformados en materias

primas secundarias. Urbaser contribuye a este proyecto aportando los residuos que se van a reciclar en materias primas secundarias, así como los conocimientos, las tecnologías de preparación para el reciclado, e impulso de la internacionalización del mercado de las tecnologías y productos resultantes.

Plastic to Oil

Línea de investigación del proyecto 3R2020 consistente en la producción de combustibles de automoción a partir de plásticos urbanos



Planta de demostración integrada en el Centro de Innovación Alfonso Maíllo (CIAM).

La planta tiene una capacidad de tratamiento de 30kg de plástico por hora



Plastic to Oil tiene como objetivo el reciclado químico de residuos plásticos polietilénicos de baja densidad, como el film de las bolsas de basura, para su conversión en combustibles de automoción.

Este proyecto es una continuación de los trabajos realizados por Urbaser en el campo de los combustibles procedentes de plásticos urbanos.



Gestión del agua

Urbaser, en la gestión integral del agua, adopta los estándares más exigentes en cuanto a la calidad del recurso y la gestión del servicio. Un ejemplo de ello es el **Laboratorio de Gestión Ambiental**, de SOCAMEX, certificado por la **UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015, OHSAS 18001:2007, UNE-EN-ISO 17025** en agua potable, agua residual y lodos y acreditado como Entidad colaboradora de la Administración Hidráulica.

Asimismo, 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. En 2016, Urbaser **ha consumido 337.174 m³ de agua reutilizada**, lo que supone un 45% más que en 2015.

Aplicando la innovación en la gestión eficiente del agua

Actualmente SOCAMEX tiene en marcha varios proyectos de investigación relacionados con la gestión eficiente del recurso hídrico y la conversión de las estaciones de depuración de aguas residuales en exportadores netos de energía. 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.

Lo2x

Mejorando la calidad del agua residual mientras se genera energía



Degradación de pesticidas y contaminantes persistentes mediante oxidación en agua supercrítica.

Durante el proceso se produce energía generada por el calor liberado en las reacciones químicas



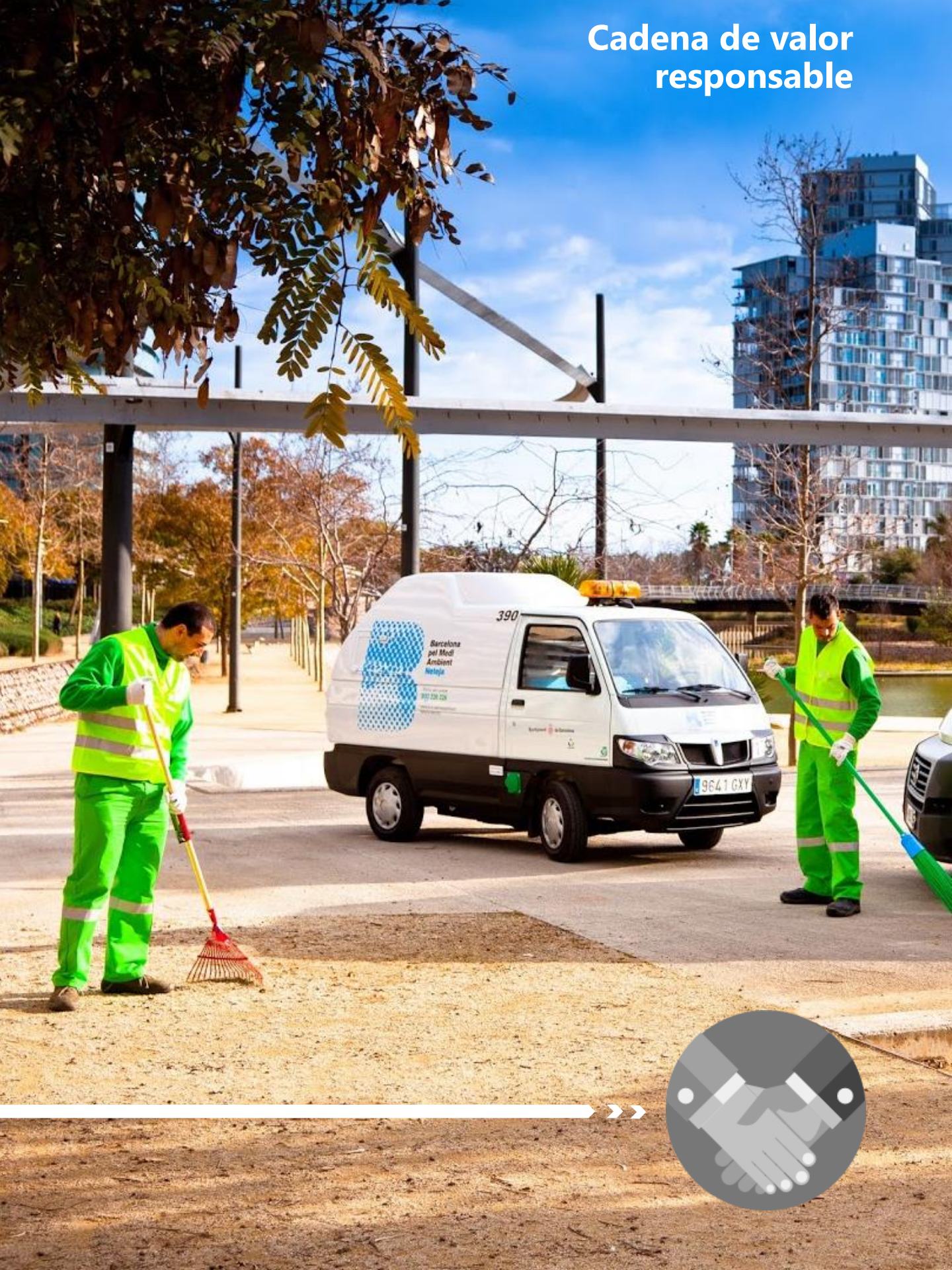
El proyecto Lo2x, en marcha desde 2014, pretende demostrar los beneficios ambientales y socio-económicos que pueden derivarse del co-tratamiento de los lodos de las depuradoras, residuos de

alta carga orgánica y pesticidas. Mediante un proceso de oxidación por agua supercrítica (presión y temperatura superiores al punto crítico del agua), se pueden degradar contaminantes persistentes. Además se puede aprovechar la energía generada en este proceso

El agua a su paso por Urbaser en 2016

Consumo de agua total (m³)	9.815.495,9
Agua freática o de pozo (m ³)	1.495.020,6
Agua de red (m ³)	7.686.444,2
Agua pluvial (m ³)	226.592,6
Vertidos de aguas (m³)	1.313.762,7
Aguas residuales generadas en operación (m ³)	551.582,5
Agua contenida en el residuos (m ³)	762.180,1

Cadena de valor responsable



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.

En este ámbito, el Grupo asegura el respeto por la igualdad de oportunidades, los derechos humanos y la seguridad y la salud de todas las personas que forman esta cadena.



Las personas de Urbaser

La excelencia en la gestión de los Recursos Humanos constituye el pilar principal del liderazgo del Grupo. El **Procedimiento de Recursos Humanos de Urbaser** se orienta a la consecución de un equipo humano altamente cualificado y motivado, identificado con los valores del Grupo, con iniciativa propia y gran vocación de servicio al cliente, que le permita gestionar de manera eficaz y rentable las oportunidades de negocio.

El equipo humano como clave del éxito

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 ha supuesto una evidente dignificación de la actividad y de las personas que la realizan.

Esta dignificación del trabajo, ha venido acompañada de la mejora de la calidad del empleo, en cuanto a seguridad, salud, formación y remuneración, que 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 velan por asegurar de las condiciones laborales de los trabajadores.

El equipo humano en cifras

En Urbaser trabajan 30.381 personas, de los cuales, el 14,4% son mujeres y el 85,6% son hombres. Un 85,35% de la plantilla tiene un contrato fijo.

En 2016, el Grupo ha creado empleo en las regiones en las que opera, ascendiendo la cifra a 12.011 puestos de trabajo directo.





Una apuesta firme por la igualdad de género y la diversidad

En un sector tradicionalmente asociado al género masculino, desde hace años Urbaser ha llevado a cabo numerosas iniciativas para lograr la igualdad de género. En esta labor, ha 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 cuya vigencia se prolonga hasta el 31 de diciembre de 2017. 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.

La Comisión de Seguimiento en Materia de Igualdad, constituida de forma paritaria por trabajadores 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.

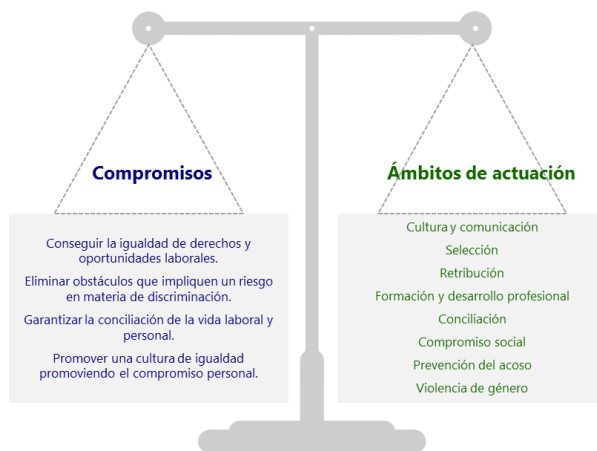
Dada la complejidad organizativa y las diferencias existentes en materia de igualdad a nivel internacional, la ambición de Urbaser es desarrollar y adaptar los Planes de igualdad a la realidad de cada región, utilizando el modelo empleado en España como ejemplo de partida.

En Francia se ha puesto en marcha una política de integración de más mujeres en los servicios de recogida y limpieza y la compañía se ha inscrito al proceso de obtención del *label* "diversidad".



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.

Compromisos y ámbitos de actuación del 2º Plan de Igualdad



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 espacio específico dentro del departamento de Recursos Humanos, el área de Igualdad y compromiso social, dotada de personal con experiencia y especialización técnica en esta materia que se encargada de liderar la promoción, sensibilización e implantación cultural en materia de igualdad de oportunidades.

Asimismo, debido a la heterogeneidad de convenios colectivos derivados de la naturaleza de la actividad de la compañía, se ha considerado relevante que las personas que integran el equipo de relaciones laborales en España – encargados, entre otras tareas, de negociar los convenios con los representantes sindicales - tengan una formación técnica reconocida en igualdad de oportunidades impartida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



Además, el Grupo 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.

Destacan las actuaciones emprendidas en Reino Unido, dónde se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de las políticas y procedimientos internos a raíz de la cual se ha creado una Política de conciliación laboral.

La participación del Grupo en iniciativas como la celebración de días internacionales que fomentan el equilibrio de género, carreras solidarias y eventos locales que fomentan la igualdad y no discriminación, apoyo a actividades donde se dé visibilidad a las mujeres o la colaboración con centros especiales de empleo reflejan el decidido compromiso de Urbaser con la igualdad de oportunidades.

Reconocimiento entre las 50 mejores empresas para trabajar en Chile
STARCO DEMARCO



Un 80% de las personas encuestadas indicaron que la empresa es un gran lugar para trabajar

73% de confianza en la organización



Posición número 30 del ranking

En 2016, STARCO DEMARCO ha obtenido el reconocimiento **"Great Place to Work"**. El objetivo principal era ubicarse entre las 50 mejores empresas, sin embargo, gracias al trabajo y apoyo permanente de los colaboradores, se ha logrado un hito histórico posicionándose en el lugar N° 30 del ranking.

La encuesta tuvo una tasa de participación de un 68,42 % del total de colaboradores.

Las dimensiones evaluadas fueron la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y la camaradería.

Destacan las dimensiones de la Imparcialidad, Orgullo y Camaradería con puntuaciones superiores al 75%.

Como conclusión, un 80% de las personas encuestadas indicaron que nuestra empresa es un gran lugar para trabajar.

Urbacet

Impulsando el empleo de personas con discapacidad



Fruto de un proyecto iniciado en 1986, comprado por Urbaser en 2009, nace Urbacet.

De 2009 a 2016 ha pasado de 79 empleados a 141, de los cuales el 70% son personas con discapacidad.



ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, y aprobó en 2017 su Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente

Urbacet es una empresa sin ánimo de lucro, cuyo objetivo principal es conseguir el desarrollo sociolaboral de las personas con discapacidad mediante la prestación de servicios de carácter ambiental, principalmente jardinería, mantenimiento de mobiliario urbano y limpieza de parques y plazas en Barcelona.

Desde el Área Social, los técnicos de la unidad de apoyo a la actividad profesional realizan la labor de ajuste personal y social dentro del entorno laboral de los trabajadores atendidos.

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.



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 socio estratégico para favorecer la integración real de estas personas.



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.

5.131

empleados
sujetos a
evaluación de
desempeño

23.292

número de
empleados
formados

**4 millones
de euros**

invertidos en
formación



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 de acoso de aplicación a todos los empleados del Grupo, independientemente a la realización de su trabajo en las instalaciones del Grupo o fuera de ellas, por ejemplo, en actividades como la limpieza viaria.

El Protocolo de acoso gira entorno a tres objetivos clave: adoptar las medidas necesarias para prevenir que se produzca cualquier situación de acoso, facilitar a los empleados que 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 trabajadores 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.

A nivel internacional, destacan las prácticas llevadas a cabo en Francia, dónde se ha procedido a la inscripción en una Política de lucha contra la discriminación, así como actuaciones relacionadas con la igualdad de oportunidades y la diversidad. Entre estas medidas, destaca la formación a managers en materia de discriminación.



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.

Desarrollo del talento: un equipo de expertos

Urbaser tiene un compromiso firme con el desarrollo profesional de sus trabajadores. En 2016 se han impartido más de 282.760 horas de formación a 23.292 empleados, gracias a una inversión de 4.014.783 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.
- Velar por la difusión de una cultura basada en la gestión de la calidad, el respeto al medio ambiente y la seguridad y salud laboral.
- 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 2016, 5.131 empleados han sido sujetos a procesos de evaluación del desempeño.



Proveedores

En 2016, el grupo ha trabajado con un total de **24.834** proveedores con un volumen total de compras de 745.551.503 euros.

Gestión de los proveedores

En línea con la política de compras del Grupo, plasmada en el Procedimiento Administrativo 15 (PA-15), 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** definida, se ha desarrollado y ha comenzado a implantarse un **Pre-portal de Proveedores**.

Así pues, Urbaser tiene un Manual de Políticas de Gestión de Proveedores en el que se definen unas políticas generales que facilitan la asignación de responsables en la toma de decisiones, la tipología de proveedores y una visión global de los distintos procesos que conforman la gestión de proveedores.

El procedimiento de compras y aprovisionamientos tiene como objetivo definir la sistemática general a seguir en el proceso de compras en el Grupo Urbaser con el fin de homogeneizar y establecer los controles necesarios que garanticen una adecuada y responsable gestión de la compra. Las compras de productos y materiales que puedan afectar a la calidad del servicio prestado, al comportamiento ambiental y a la seguridad laboral se realizarán 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 asegurar un correcto comportamiento ambiental y de protección de los trabajadores.

País de procedencia de los proveedores y volumen de compra

	España	379.078.657 €
	Francia	135.924.595 €
	Chile	69.459.107 €
	Argentina	63.649.474 €
	Inglaterra	63.491.624 €
	Italia	4.935.379 €
	Suiza	2.199.573 €
	Holanda	1.236.292 €
	Alemania	898.437 €
	Emiratos Árabes	847.045 €
	Portugal	763.435 €
	USA	610.100 €



Contratistas y subcontratistas

proveedores que realizan trabajos relacionados con la propia actividad de Urbaser.



Proveedores de servicios complementarios

proveedores que realizan trabajos que no están directamente relacionados con la propia actividad de Urbaser.



Proveedores de materiales

proveedores de aprovisionamientos, productos, materiales o equipos, incluyendo también los fabricantes.



Proveedores de suministros

proveedores de electricidad, gas natural, telefonía, y datos.



Además, para mejorar la trazabilidad del proceso de compras de todo el Grupo, Urbaser ha creado la aplicación Purchaser para la gestión de compras, la cual 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 del Grupo 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, que los proveedores cumplen con la información básica para operar a nivel global así como con los requisitos legales, medioambientales, de seguridad y salud, calidad y seguros y que éstos estén alineados con los de Urbaser. Finalmente, con la frecuencia indicada en las Políticas de Gestión de Proveedores, dichos proveedores son evaluados, incorporando esta valoración de nuevo al proceso de gestión de proveedores.

Fases de la gestión de proveedores



En 2016, se han sometido a un análisis ABC alrededor de 5.000 proveedores, de los cuáles el 31% de estos concentran el 80% del gasto anual. También se han identificado proveedores críticos que representan el 7% del gasto de aprovisionamiento total.



Pre-portal de Proveedores y Purchaser

Buscando la excelencia y la trazabilidad en la gestión de compras



Comenzaron a aplicarse en 2016 y se prevé tenerlos en funcionamiento a finales de 2017 en toda España

Pre-Portal facilitará la evaluación de Proveedores conforme al PA-15 y Políticas de Gestión de Proveedores



Purchaser es una aplicación de Gestión de Compras de Gasto e Inversión con workflow de aprobaciones, apoyada en un Maestro de Materiales unificado para toda la organización y en una base de datos unificada de proveedores.

El pre-portal de proveedores es una aplicación basada en un gestor documental (sharepoint) y constituye un primer paso en el desarrollo de un Portal de Proveedores definitivo a través de la web. Permite manejar una base de datos unificada y actualizada para todo el grupo, al tiempo que permite aprobar mediante un workflow a dichos proveedores.

Los criterios usados para la calificación de un proveedor están relacionados con la calidad, prevención, medio ambiente, ética, recursos humanos e integridad, entre otros. Cada proveedor recibirá una calificación en función de su criticidad y aspectos evaluados.

La elaboración del maestro de materiales implementado en Purchaser facilitará el control y registro de las compras realizadas por el grupo, siendo esta información más accesible

13.700

clientes
totales

64 nuevos
clientes

49

contratos
existentes
renovados



Cientes

La satisfacción de los clientes es una de 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 2016, el Grupo ha trabajado con más de 13.700 clientes de diferentes países de todo el mundo. El 7,9% de los mismos pertenecen al sector público (suponiendo el 85% del volumen de facturación total), y el 92,1% restante son clientes privados. 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 Grupo adapta su oferta de servicios a las necesidades de los clientes, tanto públicos como privados, ayudándoles a cumplir los requerimientos legales que les son exigibles en relación con los servicios ambientales.



Cientes de tratamiento de residuos

La compañía está envuelta en un ambicioso plan estratégico que se centra en la ampliación de las cuotas de mercados en aquellos países en los que la compañía está presente a través del desarrollo de nuevas instalaciones de tratamiento en países como EEUU, China, Líbano, entre otros.

La comunicación con los clientes es clave para Urbaser, por ello, trabaja diariamente por conseguir un diálogo fluido y transparente con estos. En 2016, como parte de un análisis general de la compañía, se han realizado entrevistas a clientes para conocer el grado de satisfacción de estos, obteniendo resultados favorables en la totalidad de los casos.

Cientes de servicios urbanos

Gracias a su compromiso con la calidad y a la confianza generada en los clientes, durante el año 2016, la compañía ha conseguido la adjudicación de 64 nuevos proyectos y la renovación de 49 ya existentes.

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.



Seguridad y Salud

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.

Con este convencimiento, el Grupo va más allá de las obligaciones legales en esta materia, integrando la seguridad y la salud en su cultura empresarial. Muestra de ello, son los compromisos asumidos por el Grupo en su **Política de Calidad, Seguridad y Salud y Medio Ambiente**, concretamente en materia de Seguridad y Salud. En torno a estos compromisos se ha creado una cultura de seguridad y salud en todos los niveles de la compañía, liderada por el Consejo de Administración y que se extiende a las empresas colaboradoras del Grupo.

El compromiso colectivo del Grupo en relación a la seguridad y la salud en un entorno laboral exento de riesgos, revierte en la responsabilidad individual de las personas de mantener una actitud preventiva y responsable.

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 prevención y salud, análisis de accidentes e incidentes y difusión de las lecciones aprendidas entre los trabajadores del Grupo y de sus empresas colaboradoras.

Para todo ello, Urbaser proporciona los recursos y medios necesarios para dar cumplimiento a los estándares de seguridad establecidos.

Compromiso con la seguridad ocupacional

La seguridad y la salud ocupacional son clave para el Grupo por dos motivos principales: el elevado número de empleados que trabajan a pie de calle y la naturaleza de las actividades del negocio.

Por ello, Urbaser pone especial cuidado en la seguridad del puesto de trabajo y en la salud y bienestar de sus trabajadores y los de sus empresas colaboradoras.

En este sentido, Urbaser se compromete con la implantación de la norma OHSAS 18001 en los puntos más importantes y garantiza que se cumplen estos mismos requerimientos en 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.

En la compañía se realizan auditorías internas en los distintos servicios para verificar el cumplimiento con el Sistema Integrado de Gestión. Como muestra del grado de avance del Grupo en esta materia, en los últimos años, sus técnicos han tenido que incrementar su nivel de formación técnica.

Indicadores de siniestralidad 2016

Índice de incidencia ¹	80,18
Índice de frecuencia ²	46,6
Índice de gravedad ³	1,79

Indicadores de seguridad y salud

Empleados representados formalmente por comités de seguridad y salud	48,3%
Empleados cubiertos por OHSAS 18001	46,6 %

¹ Índice de incidencia (Nº accidentes con baja / nº trabajadores promedio) * 1000

² Índice de frecuencia (Nº de accidentes con baja / horas trabajadas) * 1000000

³ Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas / nº de horas trabajadas) * 1000



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 psico-social, seguimiento médico e intervención social. Para ver el grado de respuesta del mismo, se ha comenzado un proyecto piloto en Barcelona, donde se encuentra el 10% de la plantilla.

Paralelamente, desde Servicios Centrales, 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.

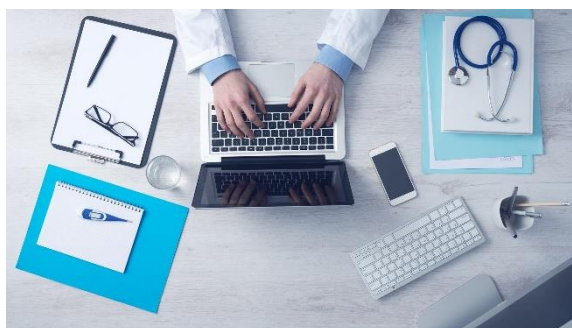
Detección de las necesidades tempranas

Como complemento a los programas de salud establecidos en el Grupo, 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 permitiría conocer las causas o problemáticas que llevan a los empleados a no poder ejercer sus funciones y tomar medidas para apoyarlos en ese aspecto.

Compromiso con la seguridad de los servicios y productos

Asimismo, el Grupo se asegura de que los servicios y productos que suministra a sus clientes son adecuados, seguros y fiables, más allá de dar cumplimiento a los requisitos que les son aplicables, manteniendo unos niveles de calidad que satisfagan las expectativas de los mismos y colaborando con ellos en la mejora de los servicios y productos del Grupo.

Mediante un Plan de Gestión adaptado a cada servicio, Urbaser ejerce un control de la calidad, la gestión ambiental y la prevención de riesgos en todo el ciclo de vida del servicio, desde su diseño hasta su mantenimiento. Asimismo, dispone de una pauta de actuación para asegurar que cualquier producto no conforme con los requisitos especificados no se utilice o instale de forma no intencionada.



Contribución a la comunidad



Contribución a la comunidad



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

Como parte de la gestión responsable de Urbaser, su acción social encarna la sensibilidad de la compañía con las comunidades en las que presta sus servicios.

Las actividades de acción social que realiza Urbaser, se desarrollan de forma alineada con la actividad de la compañía.

Así, con el fin de garantizar este objetivo, las actuaciones del Grupo, que incluyen patrocinios, donaciones, y colaboraciones con entidades del Tercer Sector, se centran principalmente en el ámbito medioambiental, en el cuidado de las personas y en el apoyo a la cultura y el deporte.

En 2016, el Grupo destinó 1.725.208 euros a sus actividades de acción social, tanto a nivel nacional como internacional, destacando sus aportaciones al bienestar social (87,5%) y al medio ambiente (9,1%).

Los tres ejes de la acción social en Urbaser



Desglose de la contribución realizada en 2016 por ámbito de actuación

	Bienestar social	87,5%
	Medio ambiente	9,1%
	Deporte	1,0%
	Desarrollo económico	1,0%
	Arte y cultura	0,9%
	Educación	0,5%

Urbaser con la comunidad

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

Así, en 2016, tanto en España como en el resto de países en los que se encuentra el Grupo, Urbaser ha llevado a cabo actividades relacionadas con el bienestar social, la integración social y laboral, la educación y el desarrollo económico de las mismas.

Por ejemplo, destacan las iniciativas llevadas a cabo en Argentina, a través del "Programa de acción social de zonas vulnerables". Este programa, de carácter anual tiene como objetivo mejorar el nivel de inclusión social a través de la limpieza y recolección de residuos en áreas urbanas de Buenos Aires habitadas por comunidades de bajos ingresos.

Por su parte, en Chile, destacan las actividades realizadas para el transporte de escolares de algunas comunidades en donde el recorrido es peligroso para peatones, poniendo a disposición de las mismas un furgón escolar para prevenir accidentes de tráfico.

En México, con carácter semestral, el Grupo ayuda a las escuelas de primaria locales, facilitando el transporte de los escolares, dando premios a los alumnos destacados, y colaborando en la realización de actividades.



Urbaser con el medio ambiente

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.

En 2016, las principales actividades en este ámbito destacan en España, Argentina, Chile, México y Omán. El objetivo principal de todas ellas no ha sido otro que el de sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de saber gestionar los residuos y cuidar y respetar el medio ambiente.

Los escenarios elegidos han sido lugares concurridos por los vecinos de los entornos en los que el grupo está presente, como plazas y otros espacios públicos, así como ferias, congresos y escuelas.

Urbaser con la cultura y el deporte

Grupo Urbaser también quiere ser partícipe de la cultura en los lugares en los que opera.

Así, en 2016 ha colaborado mediante patrocinios de diferentes eventos culturales de interés público, como por ejemplo conciertos de música, festividades locales o fiestas como los carnavales.

Además, ha brindado apoyo a equipos de fútbol de categorías infantiles y a campeonatos municipales de este mismo deporte con el objetivo de promover la vida sana y la actividad física entre los más jóvenes.



Punto limpio móvil para sensibilización ambiental de los ciudadanos en Argentina



Circula por los 5 municipios integrantes del Consorcio contratante

Presencia en plazas y otros espacios públicos



Actividad realizada en colaboración con el cliente

En 2016, se puso en marcha un punto limpio móvil que recorre los cinco municipios integrantes del consorcio contratante. Esta actividad de sensibilización se realiza a través de promotores ambientales que ofrecen información a los ciudadanos sobre buenas prácticas relacionadas con la separación y gestión de los residuos en los hogares.

Este servicio se presta en forma continua en diferentes locaciones preestablecidas por el cliente, especialmente en plazas públicas, paseos, ferias, eventos y congresos.

Entrega de agua potable a las comunidades en Chile



Entrega de 25.320 m3 de agua potable a la comunidad

Estas comunidades no tendrían de agua potable y tendrían problemas de subsistencia.



En 2016, basándose en su estrategia de relación con la comunidad, Grupo Urbaser ha considerado las condiciones socioeconómicas y ambientales que presentan ciertas comunidades de Chile en donde opera la compañía.

Concretamente, en Montenegro, La Cumbre, Rincón de los Valles y Rungue se ha marcado el hito clave de hacer entrega de 25.320 m3 de agua potable ya que no disponían de acceso a este recurso.

Fomentando el voluntariado entre los trabajadores

Grupo Urbaser da la posibilidad a sus empleados de realizar actividades de voluntariado social y ambiental.

Las actividades de voluntariado que destacan en 2016 han tenido lugar en España, donde se han llevado a cabo jornadas de voluntariado social con la Fundación Integra; en Chile, donde los empleados han impartido jornadas de alfabetización; y en Omán donde los empleados del Grupo y los del cliente han impartido jornadas de educación ambiental en escuelas.

Sobre este informe

Urbaser ha elaborado su primer Informe Integrado para el ejercicio 2016 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.

Para la elaboración del Informe Integrado 2016, la compañía se ha apoyado en los nuevos estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) – GRI Standards y así como 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.

Un informe con principios



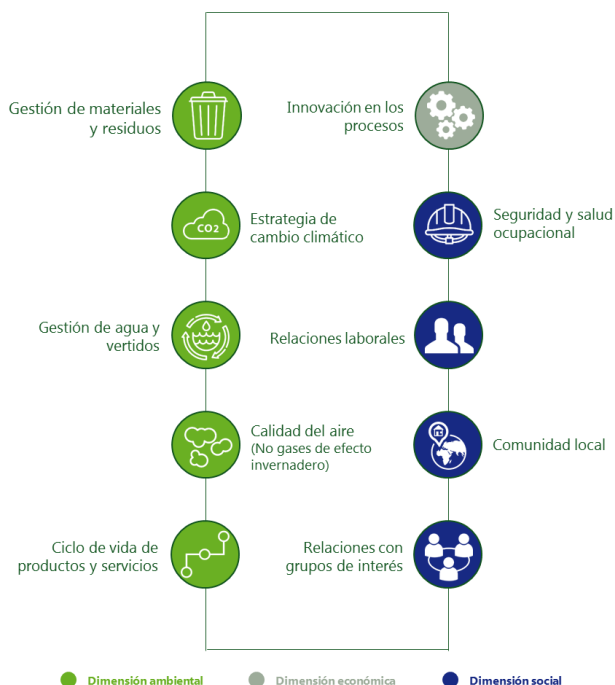
La compañía ha realizado un estudio de contexto teniendo en cuenta aquellos asuntos relevantes para su sector según los referentes internacionales en sostenibilidad *Global Reporting Initiative* (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

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 y las áreas estratégicas del negocio, 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 en la compañía y sus grupos de interés. Fruto de este proceso se han identificado diez asuntos materiales

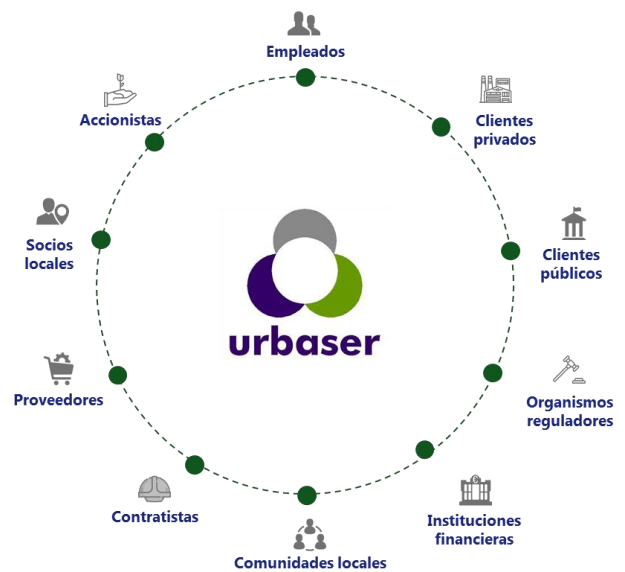
Como consecuencia de la rapidez del cambio que viven actualmente las economías, este análisis es concebido como un proceso de mejora continua.

Asuntos relevantes



Por tanto, este primer Informe Integrado de Urbaser servirá como punto de partida para la compañía y sus grupos de interés en la revisión y validación de los contenidos, y en consecuencia, si cabe, para la actualización del estudio de materialidad.

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.

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 anual integrado hace referencia a todas las actividades y servicios prestados por Urbaser durante 2016.

Dada la presencia global de la compañía, el alcance de la información que contiene este documento se corresponde con el perímetro de integración empleado en la consolidación financiera. Éste integra el 100% de las empresas participadas sobre las que se tiene la mayoría accionarial o el control de gestión.

De estas sociedades se ha reportado la totalidad de la información relativa a los asuntos materiales. Desde los servicios centrales de Urbaser se ha llevado a cabo un proceso de validación y consolidación de los datos obtenidos.

Consultas e información adicional

En la página web www.urbaser.es o a través del correo electrónico info@urbaser.com

Domicilio social

Camino Hormigueras, 171
28031 Madrid



Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

Código GRI	Descripción del indicador	Referencia / Respuesta
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	5
102-2	Actividades, marcas productos y servicios	10-11
102-3	Localización de la sede	46
102-4	Localización de las operaciones	4
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	18
102-6	Mercados servidos	4, 8-9
102-7	Dimensión de la organización	6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	32-33
102-9	Cadena de suministro	36-37
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12
102-11	Información sobre como aborda la compañía el principio de precaución	19
102-12	Iniciativas externas	26, 27, 29, 34
102-13	Relación con asociaciones de las que la organización es miembro	27, 34
Estrategia		
102-14	Declaración del presidente	5
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	22
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobierno	18
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	8-9
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	32 Urbaser tiene 256 convenios propios y 20 convenios sectoriales.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	45
102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	45
102-44	Aspectos clave y preocupaciones surgidos	22, 45
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados	Informe de cuentas consolidadas (págs. 37 y 43)
Práctica de reporte		
102-46	Definición y contenido de la memoria	44-46
102-47	Lista de asuntos materiales	45
102-48	Reformulación de la información	45
102-49	Cambios en el reporte	44-46
102-50	Período de reporte	46
102-51	Fecha del reporte más reciente	44
102-52	Ciclo de reporte	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas y dudas sobre el reporte	46
102-54	Opción de conformidad con el GRI Standards	45
102-55	Índice de contenidos GRI	47-48
102-56	Verificación externa	No aplica
Asuntos materiales		
Gestión de materiales y residuos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	29
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29
Gestión de agua y vertidos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30

Índice de contenidos GRI

Código GRI	Descripción del indicador	Referencia / Respuesta
Ciclo de vida de productos y servicios		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 29
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 29
Estrategia de cambio climático		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Calidad del aire		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Innovación en los procesos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	25-27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25-27
Seguridad y salud ocupacional		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39-40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39-40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-40
Relaciones laborales		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32-35
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32-35
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32-35
Comunidad local		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42-43
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42-43
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42-43
Relaciones con los grupos de interés		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42-43, 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42-43, 45
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42-43, 45

