



# Informe de Sostenibilidad 2017

Comunidad Valenciana



<b>Perfil de Urbaser en la Comunidad Valenciana</b> .....	<b>2-4</b>
<b>Un negocio sostenible</b> .....	<b>5-6</b>
<b>La Responsabilidad Social Corporativa en Urbaser</b> .....	<b>7</b>
<b>Ética y gobierno corporativo</b> .....	<b>8</b>
<b>Proveedores y clientes</b> .....	<b>9</b>
<b>Innovación para una gestión ambiental sostenible</b> .....	<b>10-11</b>
<b>Nuestro equipo</b> .....	<b>12-14</b>
<b>Contribución a la comunidad</b> .....	<b>15</b>
<b>Materialidad y grupos de interés</b> .....	<b>16</b>
<b>Índice GRI</b> .....	<b>17-19</b>
<b>Informe de verificación externa</b> .....	<b>20-21</b>

## **Sobre el Grupo Urbaser** *GRI 102-1, 102-2, 102-7, 102-8, 102-16*

Grupo Urbaser es uno de los líderes mundiales en gestión medioambiental, una compañía global orientada a la sostenibilidad, cuyo servicio afecta a la calidad de vida de más de 57 millones de personas en 24 países.

Somos una organización con más de 40.000 trabajadores y más de 200 compañías subsidiarias. En la Comunidad Valenciana, nuestra plantilla asciende a más de 880 empleados.

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

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

## **Sobre este Informe** *GRI 102-45, 102-46, 102-50, 102-52, 102-54*

La información incluida en este informe hace referencia a las actividades y servicios prestados por Urbaser S.A., Sertego S.A., UTE Ecored y UTE Urbahormar todos ellos pertenecientes al Grupo Urbaser durante el año 2017 en la Comunidad Valenciana. Dando así cobertura a las actividades más relevantes de la compañía en esta Comunidad, que suponen más del 87% de la plantilla. La información medioambiental da cobertura, sin embargo, a todas las empresas participadas sobre las que se tiene la mayoría accionarial o el control de gestión dentro de la Comunidad Valenciana.

Este informe se ha elaborado según la opción Esencial de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), sumando un total de 34 indicadores básicos y 11 específicos, junto con sus enfoques de gestión, que han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Este informe se elaborará de manera anual para poder ofrecer información actual y transparente sobre el desarrollo de las actividades de la compañía en la Comunidad Valenciana.

# Mensaje de nuestro Consejero Delegado GRI 102-14



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

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

**Jose María López Piñol,**  
Consejero Delegado de Grupo Urbaser.

## Nuestra actividad en la Comunidad Valenciana

GRI 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7



\* Sede de las actividades en la Comunidad Valenciana. La sede del Grupo Urbaser se encuentra en Madrid.

# Principales hitos 2017

GRI 102-10



Concesión de prórroga de cinco años para el contrato de Limpieza y Recogida de Residuos Urbanos de Novelda.



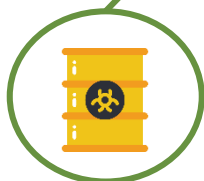
Instalación de sistemas de localización GPS y comunicación GPRS en los vehículos de los servicios de Denia.



Contratación de personas en riesgo de exclusión social, que están inscritas en el Centro Español de Ayuda al Refugiado (CEAR), filial de ACNUR.



Reconocimiento del Ayuntamiento de Elche por el servicio especial de limpieza durante las Fiestas Patronales de la ciudad.



La Delegación Levante de Sertego ya se encuentra plenamente instalada en su nuevo Centro de Chiva (Valencia). El centro cuenta con una superficie de 6.114m<sup>2</sup> para la manipulación y almacenamiento de productos inflamables, residuos peligrosos y no peligrosos, tanques para aceite usado y zona de valorización de residuos.



# Un negocio sostenible

Urbaser opera en la Comunidad Valenciana desde hace **30** años. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de más de **540.000** ciudadanos, proporcionamos una oferta global, integral y adaptada a las necesidades de nuestros clientes.

## La economía circular, nuestra hoja de ruta

GRI 102-6, 102-7



El área de **Servicios Urbanos** es la mayor de las cuatro áreas de negocio de Urbaser en la Comunidad Valenciana, con una facturación que rondó los 30 millones de euros en 2017. Este área engloba la recogida de residuos municipales, la limpieza viaria y de playas y la gestión de zonas ajardinadas.

Urbaser es líder en **gestión y tratamiento de residuos** y, como tal, desarrolla actividades de diseño y financiación; además de la construcción, puesta en marcha y mantenimiento de instalaciones de tratamiento y reciclaje de residuos. Entre nuestros servicios se encuentran el tratamiento mecánico biológico, incluyendo digestión anaerobia y compostaje, valorización energética, estaciones de transferencia e instalaciones de eliminación de residuos municipales. Este área de negocio supuso una facturación de alrededor de 22 millones de euros en 2017 en la Comunidad Valenciana.

## Ayudamos a crear ciudades sostenibles GRI 413-1



Colaboramos con el objetivo de la ONU de reducir el impacto ambiental negativo *per capita* de las ciudades, prestando especial atención a la gestión de los desechos municipales e industriales; y al acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

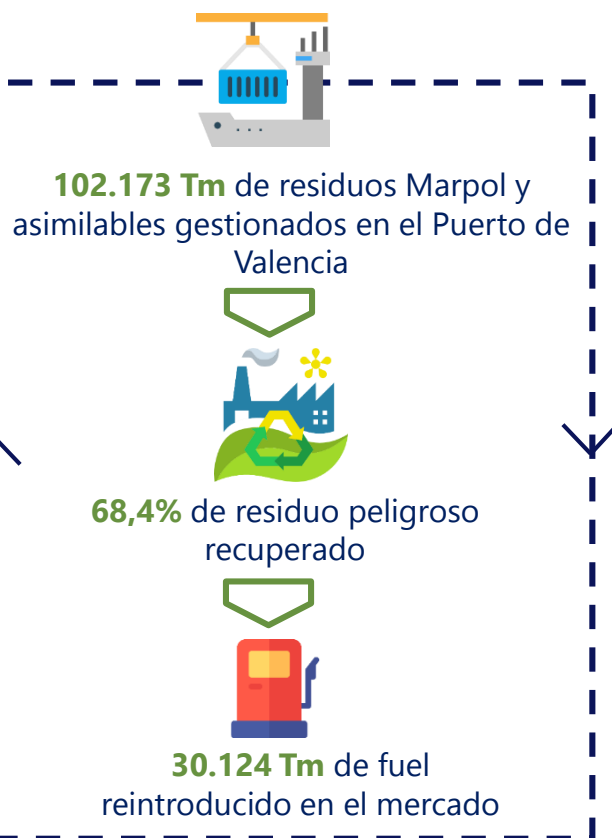


## Descontaminando el mar

El área de **Tratamiento de Residuos Industriales** se gestiona a través de la empresa Sertego, integrante del Grupo Urbaser y líder en la gestión integral y sostenible de residuos industriales peligrosos y no peligrosos procedentes de cualquier punto de la Comunidad.

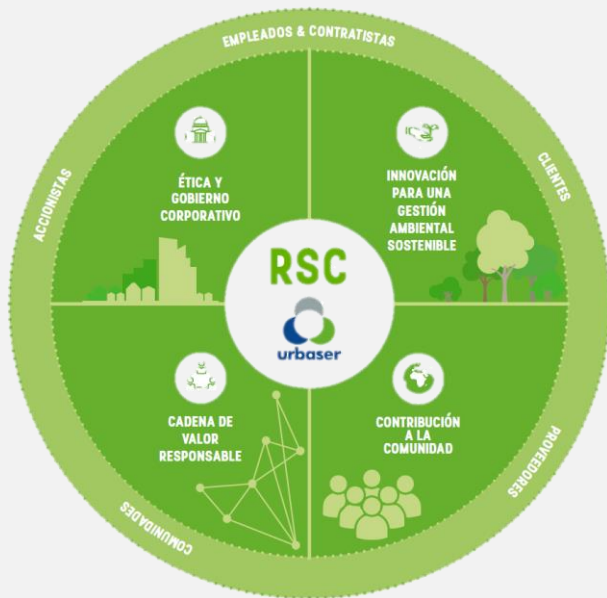
A destacar de la actividad de Sertego en la Comunidad Valenciana, la realizada en distintos puertos, como el de Valencia, donde además se encuentra la planta de tratamiento, el de Castellón, Sagunto, Gandía y Alicante.

Sertego gestiona los residuos de origen MARPOL I, que surgen a raíz del Convenio Internacional para la Prevención de la Polución en los Mares. Este residuo procede de las sentinas de cámara de máquinas o de equipos de depuración de combustible y aceite de motores. Recogemos los residuos a pie de buque, lo tratamos y recuperamos los hidrocarburos presentes en los mismos. Sertego cuenta con las últimas tecnologías, que permiten someterlos a tratamientos físico-químicos evolucionados. Sólo así se obtiene un fuel reciclado que puede introducirse de nuevo en el mercado. Gracias a la actividad de Sertego, más de 30.000 Tm de fuel procedentes de los residuos tratados vuelven a la cadena de valor en lugar de ser arrojados al mar como ocurría en el pasado.



Estamos comprometidos con la descontaminación de los mares, concienciando y facilitando la recepción de residuos en nuestras instalaciones en el Puerto de Valencia.

# La Responsabilidad Social Corporativa en Urbaser



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

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

Nuestro compromiso: generar impacto social positivo en las comunidades en las que operamos a través de nuestros servicios.

## El 2017 en cifras

GRI 102-7, 102-8, 204-1

**63 M€**  
facturados



**11,8 M€**  
deuda neta

**30,9 M€** compras a  
proveedores



**40%** compras a  
proveedores locales

**41.877 tCO<sub>2</sub>**  
evitadas



**21 MWh**  
energía generada

**889**

Profesionales

**77%**



**23%**



**20.608 euros**  
destinados a  
proyectos de acción  
social en 2017

**15.000**

Personas beneficiadas  
por nuestros proyectos  
de acción social



## Ética y Gobierno Corporativo

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

### **Gobierno Corporativo**

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

### **Código de Conducta**

Urbaser dispone de un Código de Conducta, que ha pasado por una fase de refuerzo y actualización. El objeto del Código de Conducta es establecer los principios éticos y pautas de actuación que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales del Grupo, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a todos sus empleados, directivos y administradores en el ejercicio de sus funciones; como a nivel externo, en el mercado y con el resto de competidores.

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

Urbaser tiene el propósito de que todas las personas y empresas que contraten con ella cumplan con los mismos estándares y principios éticos del Grupo, especialmente los proveedores, agentes, consultores y empresas subcontratadas

### **Canal de denuncia**

Todos nuestros empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden hacer uso del "Canal ético" para enviar notificaciones relacionadas con el incumplimiento de los principios recogidos en nuestro Código Ético; [canaletico@urbaser.com](mailto:canaletico@urbaser.com).

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



# Proveedores

## 67% de proveedores de la Comunidad Valenciana

GRI 102-6, 102-9, 102-10, 103-1, 103-2, 103-3

### Tipos de proveedores



#### 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.

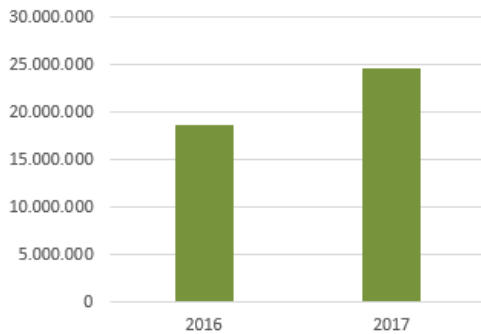
En línea con la Política de Compras del Grupo, Urbaser ha definido las políticas internas necesarias para llevar a cabo una gestión eficiente y responsable de sus proveedores a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación. Asimismo, para dar cobertura a la Política de Gestión de Proveedores,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

En 2017, Urbaser ha trabajado con un total de 1.031 proveedores con un volumen total de compras de 30.960.207 euros.

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

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

### Volumen total de compras (euros)



# Clientes

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

Urbaser trabaja mayoritariamente con clientes públicos desde Urbaser S.A. y con clientes privados desde Sertego S.A.

En 2017, el Urbaser ha trabajado con más de 81 clientes en la Comunidad Valenciana.



**55%** de ventas provenientes de actividad certificada según ISO 9001:2015

**5** auditorías internas de calidad

**3** auditorías externas de calidad

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 a nuestro negocio

## Innovación para la gestión ambiental sostenible

La visión de Urbaser, en términos de I+D+i, es ser una empresa de referencia en el sector medioambiental por la aportación de soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible de los servicios urbanos, la gestión integral del agua y el tratamiento de residuos municipales e industriales. *GRI 102-11*

### Economía circular

La compañía trabaja para pasar del residuo al recurso dando valor a la mayoría de los rechazos y subproductos que se generan en las actividades de gestión de los residuos y la gestión del agua. La clasificación y gestión eficiente de los residuos evitará que éstos lleguen a vertedero y facilitará que, a cambio, puedan ser puestos en valor mediante su conversión en materias primas, secundarias o en energía a través de tratamientos de reutilización, recuperación o reciclaje.

### Smart cities

Nuestro objetivo es ofrecer una solución flexible e integrada para los servicios urbanos de las ciudades en el marco del concepto "Smart City". La recogida eficiente de residuos mediante una mejor gestión y planificación influye sobre vehículos, calles, situaciones en la ciudad, horarios, capacidades, localización de contenedores, etc.

### Cultura de la innovación

Urbaser trata de promover la participación de todos los miembros de la compañía en las actuaciones de I+D+i. Tenemos implantado un Sistema de Vigilancia Tecnológica y de Gestión del Conocimiento que permite captar, analizar, difundir y explotar el conocimiento, tanto interno como externo, que sea de utilidad para la mejora continua de los procesos y del negocio.

**21 MWh/año** de energía eléctrica renovable generada.

**100%** destinada a autoconsumo

Valorizamos el **77%** de los residuos peligrosos

**4 Vehículos**  
"Cero Emisiones"



# Consumo de recursos y huella de carbono

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

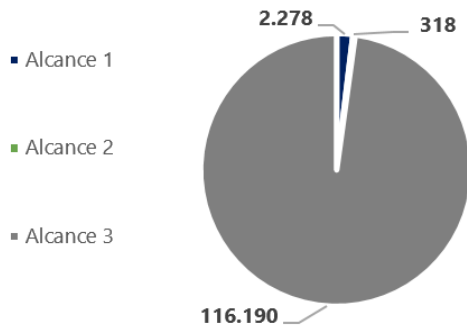
Anualmente, desde 2013, tanto la huella de carbono de Urbaser como el sistema de gestión de emisiones son verificados por una entidad externa de acuerdo a la ISO 14064:2012.

La compañía trabaja en iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia para reducir año a año su consumo energético. Estas reducciones en los consumos, junto con la producción de energía de origen renovable, la recuperación de materiales y combustibles, la compra de energía eléctrica con Garantías de Origen renovable (GDO) etc , han logrado que, en 2017, se hayan evitado **41.877 tCO<sub>2</sub>**.

*GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3*

## Huella de Carbono 2017

(toneladas CO<sub>2</sub> equivalentes)



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

Los procesos de tratamiento de residuos abarcan mucho más allá de las plantas. Las flotas de recogida de residuos y la maquinaria auxiliar también generan emisiones GEI<sup>1</sup>. Algunos de los proyectos desarrollados en Urbaser permiten la reducción de esas emisiones. Por ejemplo, mediante la sustitución del combustible de flota por gas natural se pueden reducir las emisiones directas en un 45%.



**2.858 t** de CO<sub>2</sub> reducidas en 2017

**8,2 GWh** de energía renovable y **25,6 GWh** de energía no renovable consumida



**192.786 m<sup>3</sup>** de consumo anual de agua, incluyendo **24.261 m<sup>3</sup>** de agua reutilizada y/o reciclada (13% del total)



**35 t** de residuos peligrosos generados por nuestra actividad

**50 t** de residuos no-peligrosos generados por nuestra actividad

**77%** de residuos valorizados

<sup>1</sup> <http://www.ghgprotocol.org/>



## Nuestro equipo

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

### 100%

Empleados acogidos a acuerdos de negociación colectiva

### 20

2% de la plantilla

Empleados con discapacidad

### 3%

Tasa de rotación voluntaria

### 32

Empleados han participado en actividades llevadas a cabo en relación con la lucha contra la violencia de género

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

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

Urbaser trabaja cada día para crear una cultura de empresa en la que la perspectiva de género se aplique a través de procedimientos formales e informales.



#### Marco de actuación

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

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

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Por un planeta 50-50 en 2030  
Demos el paso por la igualdad de género

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

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

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

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.

Participamos en el Proyecto de Currículum Anónimo que ha lanzado el Ministerio a través del Instituto de la Mujer.



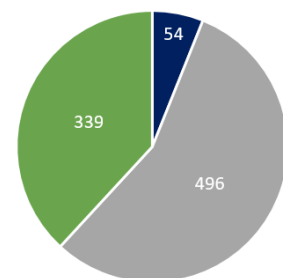
Urbaser es empresa firmante del Chárter de la Diversidad, asumiendo y comprometiéndose públicamente con sus principios.



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.

	2016	2017
<b>Desglose de empleados por tipo de contrato</b>	<b>858</b>	<b>889</b>
<b>Empleados con contrato fijo</b>	<b>595</b>	<b>626</b>
Hombres	479	505
Mujeres	116	121
<b>Empleados con contrato temporal</b>	<b>263</b>	<b>263</b>
Hombres	194	183
Mujeres	69	80
<b>Desglose de empleados por tipo de jornada</b>	<b>858</b>	<b>889</b>
<b>Empleados trabajando a jornada completa</b>	<b>668</b>	<b>697</b>
Hombres	542	559
Mujeres	126	138
<b>Empleados trabajando a jornada reducida</b>	<b>190</b>	<b>192</b>
Hombres	131	129
Mujeres	59	63

**Plantilla por grupos de edad**  
(número de personas)



■ Menos de 30    ■ Entre 30 y 50    ■ Más de 50

### Desarrollo del talento: un equipo de expertos

Urbaser tiene un compromiso firme con el desarrollo de las competencias profesionales de los empleados, para adaptarlas a las necesidades de expansión y competitividad del Grupo. Pretendemos actualizar y adaptar los recursos humanos a la evolución tecnológica y a la mejora de la calidad del servicio e introducir una cultura de aprendizaje continuo para la actualización de las competencias y para conseguir una actitud abierta a la innovación.



**503**  
empleados formados

**4.204**  
horas de formación

**40.005**  
euros invertidos  
en formación



# Seguridad y salud laboral

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 404-1

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

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

Hemos establecido el aprendizaje como pieza fundamental en la cultura de seguridad de Urbaser y ponemos 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.

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

## Objetivo 2021

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



**91%**  
empleados cubiertos por OHSAS 18001



**1.348**  
horas de formación en seguridad y salud.

## Indicadores de siniestralidad

	2016	2017
Índice de incidencia <sup>1</sup>	100,2	79,9
Índice de frecuencia <sup>2</sup>	51,0	40,6
Índice de gravedad <sup>3</sup>	1,5	1,0

Los accidentes reportados se refieren a accidentes en el puesto de trabajo que han causado baja. No se han producido accidentes mortales en el periodo de reporte ni muertes por enfermedades laborales.



**11.460** euros invertidos en formación de seguridad y salud.



**3**  
empleados dedicados exclusivamente a la gestión de la seguridad y la salud

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

<sup>2</sup> Índice de frecuencia (Nº de accidentes con baja / horas trabajadas)\* 1000000

<sup>3</sup> Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas /nº de horas trabajadas) \*1000



## Compromiso social

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



**20.608 euros**

destinados a proyectos de acción social en 2017



**4** Colaboraciones principales con fundaciones y centros especiales de empleo que luchan por la inclusión social

### Caso de éxito - Colaboración con Aportem



Urbaser forma parte de Aportem – Puerto Solidario Valencia. Aportem refleja el compromiso de la comunidad portuaria con los menores, mujeres e inmigrantes en situación de exclusión social en los barrios del Marítim (Valencia). Aportem colabora con más de 20 organizaciones de los distritos marítimos que le han permitido apoyar a más de 500 menores, más de 120 mujeres en situación de exclusión social y más de 30 inmigrantes. En concreto, entre las líneas de actuación promovidas está el refuerzo en alimentación básica, salud y educación, mediante la adquisición de alimentos, productos de higiene, ropa o material didáctico, deportivo y escolar, entre otros.

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

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.



**incorpora**  
de 'la Caixa'

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.



Urbaser está 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.

# Materialidad y grupos de interés

Para Urbaser son grupos de interés aquellos grupos o individuos que se ven afectados por las actuaciones

presentes o futuras de la empresa. Esta definición comprende grupos de interés internos y externos, dependiendo de si forman parte o no de la cadena de valor de Urbaser.

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

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



Teniendo como objetivo mostrar la creación de valor de la compañía, 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. Por otro lado, se tienen en cuenta aquellos asuntos que tengan un impacto y/o sean de interés para la toma de decisiones de sus grupos de interés.

El estudio de materialidad se compone de un estudio de contexto que tiene en cuenta aquellos asuntos relevantes para su sector según los referentes internacionales en sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), etc...

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

Por último, se ha realizado un contraste interno de los asuntos, tendencias, riesgos y oportunidades, con los departamentos centrales que representan a cada uno de los grupos de interés de la compañía, con el objetivo de priorizar y valorar el impacto de los mismos. Fruto de este proceso se han identificado ocho asuntos materiales.

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

## Asuntos materiales identificados

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

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

	Indicador	Página	Omisión, comentarios y puntualizaciones	Verificación
GRI 102-1	Nombre de la organización	2		✓
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2		✓
GRI 102-3	Ubicación de la sede	3		✓
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	3		✓
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	3		✓
GRI 102-6	Mercados servidos	3, 5 y 9		✓
GRI 102-7	Tamaño de la organización	2, 3, 5 y 7		✓
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2, 7 y 13		✓
GRI 102-9	Cadena de suministro	9		✓
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4 y 9		✓
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	10 y 11		✓
GRI 102-12	Iniciativas externas	15		✓
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	15		✓
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3		✓
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2 y 8		✓
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	8		✓
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	8	Las decisiones estratégicas económicas, medioambientales y sociales se toman desde el Comité de Dirección del Grupo.	✓
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	16		✓
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	12		✓
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	16		✓
GRI 102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	16		✓
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	16		✓
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2		✓
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y la Cobertura del tema	2		✓
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	16		✓
GRI 102-48	Re-expresión de la información	--	No aplica: primer Informe de la Compañía en la Comunidad Valenciana	✓
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	--	No aplica: primer Informe de la Compañía en la Comunidad Valenciana	✓
GRI 102-50	Período objeto del informe	2		✓
GRI 102-51	Fecha del último informe	--	No aplica: primer Informe de la Compañía en la Comunidad Valenciana	✓
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	2		✓
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	23		✓
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2		✓
GRI 102-55	Índice de contenido de GRI	17 a 20		✓
GRI 102-56	Verificación externa	21 y 22		✓

GRI Estándar	Contenido	Página	Omisión, comentarios y puntualizaciones	Verificación
<b>Temas materiales</b>				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
<b>Prácticas de adquisición</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	9		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9		✓
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	7		✓
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
<b>Energía</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	11		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11		✓
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1: Consumo energético dentro de la organización	11	Los combustibles procedentes de fuentes no renovables que se han consumido son gasóleo, fuelóleo y gasolina. Los combustibles procedentes de fuentes renovables que se han consumido son biodiesel y biomasa. El reporte de esta información en Julios no se considera relevante para la organización.	✓
<b>Aqua</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	11		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11		✓
<b>GRI 303: Agua</b>	303-1: Extracción de agua por fuente	11	Aguas subterráneas; 142.738 m <sup>3</sup> Agua de lluvia; 20.354 m <sup>3</sup> Agua depuradora gestionada por Urbaser: 3.907 m <sup>3</sup> Suministros municipales: 25.788 m <sup>3</sup>	✓
	303-3: Agua reciclada y reutilizada	11		✓
<b>Emisiones</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	11		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11		✓
<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	11	- Gases incluidos en el cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O. - Herramienta propia de cálculo de emisiones: urgeCO <sub>2</sub> ® - Estándares utilizados: Estándar Corporativo de Cálculo y Reporte de las Emisiones de GEI, así como el Protocolo diseñado para el sector residuos, EPE Protocol. Además, los cálculos se han basado en las líneas directrices para el desarrollo de inventarios nacionales del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC). - Enfoque de consolidación: control operacional. - Fuentes de factores de emisión: Inventario Nacional de Emisiones de España e IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.	✓



GRI Estándar	Contenido	Página	Omisión, comentarios y puntualizaciones	Verificación
<b>Temas materiales</b>				
<b>Emisiones</b>				
<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.</li> <li>- Herramienta propia de cálculo de emisiones: urgeCO<sub>2</sub>®</li> <li>- Estándares utilizados: Estándar Corporativo de Cálculo y Reporte de las Emisiones de GEI, así como el Protocolo diseñado para el sector residuos, EPE Protocol. Además, los cálculos se han basado en las líneas directrices para el desarrollo de inventarios nacionales del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).</li> <li>- Enfoque de consolidación: control operacional.</li> <li>- Fuentes de factores de emisión: Oficina Española de Cambio Climático (OECC), de abril 2018.</li> </ul>	√
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance): Emisiones fugitivas, combustión en fuente fija sin control operacional, combustión en fuente móvil sin control operacional, consumo de electricidad sin control operacional, ACV combustibles, consumo de agua, consumos de consumibles de operación y mantenimiento y viajes de empresa.</li> <li>- Gases incluidos en el cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.</li> <li>- Herramienta propia de cálculo de emisiones: urgeCO<sub>2</sub>®</li> <li>- Estándares utilizados: Estándar Corporativo de Cálculo y Reporte de las Emisiones de GEI, así como el Protocolo diseñado para el sector residuos, EPE Protocol. Además, los cálculos se han basado en las líneas directrices para el desarrollo de inventarios nacionales del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).</li> <li>- Enfoque de consolidación: control operacional.</li> <li>- Fuentes de factores de emisión: Inventario Nacional de Emisiones de España, Oficina Española de Cambio Climático, IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Simapro-Base de datos Ecoinvent, DEFRA, entre otros.</li> </ul>	√
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	14		√
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14		√
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14		√
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	14	La Tasa de Absentismo Laboral y la diferenciación de accidentes por género no se consideran en Urbaser como indicadores relevantes.	√

GRI Estándar	Contenido	Página	Omisión, comentarios y puntualizaciones	Verificación
<b>Temas materiales</b>				
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
<b>Formación y enseñanza</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	13 y 14		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13 y 14		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13 y 14		✓
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	13 y 14	Media de horas de formación: 4,7 horas/empleado El reporte de esta información en desgregado por género y categoría laboral no se considera relevante para la organización.	✓
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	12 y 13		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	12 y 13		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	12 y 13		✓
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado	8, 12 y 13	Todos los miembros del Consejo de Administración son hombres. 4 de ellos tienen más de 50 años y uno de ellos entre 30-50 años. No se considera relevante para el Grupo Urbaser dar el desglose por categoría profesional	✓
<b>Comunidades locales</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	15		✓
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15		✓
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	6 y 15	Ver Informe Integrado de Urbaser páginas 45 y 46	✓



## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Urbaser S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el "Índice GRI" del Informe de sostenibilidad 2017 de la Comunidad Valenciana (en adelante, "los indicadores de RSC") del Grupo Urbaser y sus sociedades dependientes (en adelante, "Urbaser") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparado conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante Estándares GRI).

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Urbaser es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Sostenibilidad, según la opción Esencial "de conformidad" con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

La Dirección de Urbaser es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC.

### Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Urbaser involucradas en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es*

1



- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Urbaser a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Urbaser. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Urbaser.

### **Nuestra Independencia y Control de Calidad**

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

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

### **Conclusión de Aseguramiento Limitado**

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Urbaser correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.

### **Uso y Distribución**

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Urbaser, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Urbaser.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Bascones', written over a faint circular stamp or watermark.

Pablo Bascones

7 de noviembre de 2018



*GRI 102-53*

Consultas e información adicional:

[www.urbaser.com](http://www.urbaser.com)

[info@urbaser.com](mailto:info@urbaser.com)