



urbaser

Memoria de Sostenibilidad 2020



Índice

1. CONSEJERO DELEGADO	4
2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL AL SERVICIO DE LAS PERSONAS... 10	
2.1 Nuestras cifras en el mundo	12
2.2 Creamos valor sostenible..... 16	
2.2.1 Servicios urbanos..... 16	
2.2.2 Tratamiento de residuos urbanos	24
2.2.3 Tratamiento de residuos industriales	28
2.2.4 Gestión integral del agua	34
2.2.5 Otras áreas de negocio	39
3. ODS EN ACCIÓN	40
4. OBJETIVOS	44
5. MINIMIZAR RIESGOS, POTENCIAR OPORTUNIDADES	46
5.1 Riesgos inherentes a nuestra actividad	48
5.2 Sistema de gestión de riesgos	50
5.3 Riesgos operativos..... 52	
5.4 Riesgos de cumplimiento normativo	56
5.5 Riesgos reputacionales	58
5.6 Otros riesgos	59
5.7 Convirtiendo retos globales en oportunidades	60
6. COMPROMETIDOS POR NATURALEZA	62
6.1 Nuestro compromiso con el medio ambiente	66
6.1.1 Una gestión ambiental integrada..... 66	
6.1.2 Provisiones y garantías ambientales..... 68	
6.1.3 Mitigación del cambio climático	69
6.1.4 Adaptación al cambio climático	75
6.1.5 Economía circular	76
6.1.6 Cuidado de los océanos	81
6.1.7 Protección de la biodiversidad..... 84	
6.1.8 Principales magnitudes ambientales..... 89	
6.2 Nuestro compromiso con la sociedad	94
6.2.1 Acciones con y para la comunidad..... 96	
6.2.2 Garantizamos servicios esenciales durante la pandemia de COVID-19..... 105	
6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	109
6.3 Nuestro compromiso con los empleados	110
6.3.1 Principales magnitudes sobre empleados	110
6.3.2 Gestión del talento	114
6.3.3 Un proceso que comienza por la escucha	116
6.3.4 Fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades..... 117	
6.3.5 Derechos humanos..... 123	
6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	124
7. LA INNOVACIÓN COMO FORMA DE SER	132
8. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO	138
9. CRITERIOS DE REPORTE Y MATERIALIDAD	144
9.1 Alcance de la información	146
9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés .. 147	
10. ÍNDICE GRI..... 150	
11. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE	158

Estamos preparados para liderar el cambio hacia una economía circular con un modelo más eficiente, social e innovador

JOSÉ MARÍA LÓPEZ PIÑOL
CONSEJERO DELEGADO DE URBASER



En el mismo año que daba comienzo la década de acción —como última llamada para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU—, estallaba la crisis sanitaria más compleja del último siglo y se ponían en evidencia las debilidades de un sistema globalizado, acelerándose más, si cabe, la urgencia de una re-construcción de la infraestructura social sostenible en términos de naturaleza y de bienestar social presente y futuro. Tejer esta nueva red es, hoy más que nunca, una cuestión de todos.

La misión de URBASER recoge la voluntad de “mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y de las generaciones futuras, garantizando su acceso a recursos naturales básicos y minimizando el impacto medioambiental del progreso humano”. ¿De qué manera asume en este momento la compañía su liderazgo, para hacer posible un desarrollo sostenible, siendo este objetivo, al mismo tiempo, su propósito como empresa?

Nuestra vocación de servicio y la innovación son las piezas clave para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones, ofreciendo soluciones para conseguir una economía más circular que responda a los nuevos desafíos a los que nos enfrentamos.

Durante 2020, hemos continuado nuestra expansión internacional, operando en nuevos mercados, poniendo en marcha el primer servicio de recogida de residuos sólidos urbanos 100 % sostenible, investigando nuevos materiales a partir de residuos que contribuyan a una economía más circular y participando en proyectos europeos para desarrollar mecanismos de alerta temprana ante el SARS-CoV-2 en las aguas residuales.

¿A qué retos se enfrenta URBASER en este contexto para pasar del dicho al hecho y asumir el necesario compromiso de pasar a la acción?

Este 2020 no ha sido un año fácil, pero a pesar de la grave crisis social, ambiental y económica sufrida por la COVID-19, nuestra compañía ha seguido prestando sus servicios esenciales, ya que pertenecemos a un sector que contribuye directamente a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, impactando positivamente en diversos ámbitos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Para seguir avanzando en esta dirección será muy importante el multilateralismo activo, del que son buena muestra los propios Objetivos de Desarrollo Sostenible

o el Pacto Verde Europeo, será imprescindible la colaboración público-privada, así como promover, desde la sociedad civil, políticas y acciones que avancen en esta dirección con la celeridad necesaria.

En URBASER, conscientes de los retos a los que se enfrenta nuestro planeta, trabajamos para integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial, contribuyendo al desarrollo sostenible y a promover una economía baja en carbono. Las decisiones de inversión que se tomen hoy, tanto a nivel público como privado, darán forma a las economías del mundo en las próximas décadas e influirán en el camino para alcanzar los compromisos de la Agenda Global.

Estos espacios de cooperación entre el sector privado, público y social serán los lugares en los que se gesten proyectos que generen el cambio de sistema de una manera efectiva. ¿Qué papel tienen los distintos actores en todo esto? ¿Existen sectores proclives con los que URBASER pueda desarrollar acuerdos colaborativos?

La pandemia ha puesto de relevancia que la economía pos-COVID debe ser más verde, equitativa, resiliente y colaborativa. La paulatina llegada de vacunas contra la enfermedad permite mirar con algo más de optimismo el futuro y pensar en la recuperación económica.

En URBASER estamos adheridos al Manifiesto por una Recuperación Económica Sostenible junto con otras compañías, entidades sociales, medios de comunicación, ONG, universidades, gobiernos y partidos políticos, para promover una recuperación verde y sostenible con el objetivo de gestionar la salida de la crisis derivada de la crisis de la COVID-19 en España.

Durante todo el 2020 la compañía ha seguido estableciendo alianzas con actores público-privados para im-

pulsar proyectos de innovación, eficiencia energética, economía circular y energías renovables, entre otros.

En el futuro seguiremos impulsando estas colaboraciones como palanca de cambio y búsqueda de soluciones a los problemas urgentes a los que se enfrenta el planeta.

Competitividad y medio ambiente van, pues, de la mano: si no hay sostenibilidad ambiental, no hay sostenibilidad económica o social. ¿Qué oportunidades de negocio ofrece la sostenibilidad?

Es en este contexto que la sociedad puede aprovechar para impulsar modelos industriales más sostenibles y resilientes.

Alinearse con estos propósitos supone un ejercicio de responsabilidad para todos y, muy especialmente, para los actores que, por nuestra actividad, tenemos un mayor potencial para ponerlos en práctica.

Además, no hay que perder de vista que las instituciones de inversión están situando la sostenibilidad como factor esencial para sus decisiones. Al fuerte crecimiento de los fondos específicamente basados en criterios medioambientales, de sostenibilidad y buen gobierno, se han unido también los anuncios de gestoras generalistas cada vez más interesadas en invertir en compañías comprometidas con la sostenibilidad.

Por todo lo anterior, en URBASER estamos preparados para liderar el cambio hacia una economía circular, con un modelo más eficiente, social e innovador.

En un contexto legislativo cada vez más exigente en cuanto a la gestión responsable, ¿qué medidas se están tomando en URBASER en un momento clave para la regeneración verde de Europa?

¿Cómo se trabaja para reducir los impactos del cambio climático?

En URBASER luchamos contra el cambio climático buscando el máximo nivel de eficiencia ambiental en todos nuestros procesos y proyectos, mediante la prevención de la contaminación, el respeto al valor de los recursos naturales y el entorno y la aplicación de soluciones de transformación de residuos en recursos a través de la innovación y las últimas tecnologías.

Con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero implementamos en la compañía, desde 2013, el cálculo de la huella de carbono de toda la organización de manera voluntaria. De aquí nació nuestro Plan de Mitigación de Emisiones, un plan que se fundamenta en un objetivo: la reducción del 5 % de la intensidad de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en 2022 con respecto a 2017.

Este objetivo lo trabajamos a través de la implementación de medidas de eficiencia energética en instalaciones y servicios, a través de la compra de energía con garantía de origen renovable en nuestras instalaciones y al uso de electricidad y combustibles alternativos en nuestra flota de vehículos.

“Las decisiones de inversión que se tomen hoy, tanto a nivel público como privado, darán forma a las economías del mundo en las próximas décadas e influirán en el camino para alcanzar los compromisos de la Agenda Global”

Como uno de los líderes mundiales en tratamiento de residuos, URBASER hace suyo el objetivo del rechazo cero, en línea con lo marcado por la legislación europea. ¿Cómo se está liderando la implantación de procesos de circularidad en su sector?

Formamos parte del Pacto por una Economía Circular, impulsado por el Gobierno de España, como parte de nuestro compromiso con la optimización de los procesos de recuperación de materiales y valorización energética y con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Unión Europea en este ámbito.

Europa, a través del Pacto Verde Europeo, ha puesto en marcha una nueva estrategia de crecimiento que la transforme en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva, donde el crecimiento económico esté dissociado del uso de recursos.

En URBASER apostamos decididamente por la economía circular, optimizando nuestros procesos de recuperación de materiales y valorización energética. El sector de los residuos debe contribuir a esta transición, no solo en la búsqueda de la mejora en la eficiencia en el uso de la energía, sino mediante el aprovechamiento del residuo como fuente de energía renovable.

Los residuos tratados en nuestras instalaciones constituyen una fuente de recursos materiales y energéticos que puede ser aprovechados como materiales recuperados para reciclaje, recuperación de combustibles,

“Apostamos decididamente por la inclusión y la diversidad como factores clave para la competitividad”

aceites usados, fangos para uso agrícola o producción de biogás, entre otros.

A través de proyectos de I+D+i como URBIOFIN, queremos demostrar la viabilidad técnica y económica del concepto de biorrefinería urbana, dentro de nuestro Centro de Innovación Tecnológica de Residuos “Alfonso Maílló”, en el que no se contemplan los residuos orgánicos como un deshecho sino como una materia prima que puede ser transformada en diversidad de productos aprovechables, como nuevos materiales, aditivos, componentes esenciales para la industria química, biomateriales, etc.

Se prevé que, en 2050, la población urbana se duplicará y casi 7 de cada 10 personas vivirán en ciudades, una concentración cada vez mayor que trae consigo desafíos económicos, sociales y ambientales. ¿Cómo contribuye URBASER al buen funcionamiento de las ciudades para las personas que las habitan?

Más de 1.000 millones de residentes de barrios marginales de todo el mundo están en grave situación de riesgo a causa de los efectos de la COVID-19, falta de servicios básicos como el agua corriente en las viviendas, los baños compartidos, la escasez o ausencia de sistemas de gestión de residuos, entre otras.

A esta situación hay que sumar que más del 80 % del producto interno bruto (PIB) mundial se genera en las ciudades, el ritmo y la magnitud de la urbanización plantean desafíos ante los que estamos preparados para dar respuesta a través de nuestras diferentes líneas de negocio.

Diseñamos espacios en entornos urbanos para hacer las ciudades más habitables desde el ecodiseño, la jardinería y la creación de espacios más verdes que, con la situación generada por la COVID-19, se han vuelto fundamentales para los ciudadanos. Mantenemos zonas de playa, evitando que los residuos terminen en el mar e impacten negativamente en los ecosistemas marinos y facilitando accesos a playas limpias y sa-

nas, adaptamos nuestros contenedores para que sean accesibles a personas con movilidad reducida, aplicamos las últimas tecnologías para crear contenedores inteligentes en cuanto a su capacidad de llenado para así optimizar nuestras rutas de recolección de residuos o utilizamos soluciones alternativas para minimizar el impacto acústico de los servicios de recolección de residuos en las ciudades. Así mismo, invertimos en las comunidades locales donde operamos a través de acciones de sensibilización medioambiental para que juntos podamos lograr la consecución de los ODS y generamos empleo local allí donde prestamos servicio, promoviendo el desarrollo socioeconómico de la zona.

A través de nuestro compromiso con la innovación al servicio del ciudadano y el establecimiento de alianzas con otros actores del sector seguiremos trabajando para ofrecer soluciones smart que puedan hacer más fácil la vida en las ciudades.

¿Cómo está actuando la compañía frente al coronavirus en estas zonas urbanas, concretamente, siendo considerados como apuntaba, muchos de sus servicios como esenciales?

En URBASER reforzamos, desde el principio de la crisis sanitaria, nuestro compromiso con los ciudadanos para paliar la situación de emergencia social vivida, centrando nuestros esfuerzos en dos puntos: la seguridad de los trabajadores y nuestra responsabilidad con la sociedad.

Los protocolos de trabajo se adaptaron generando nuevos procesos y manipulaciones de residuos en las plantas: labores de limpieza y desinfección de las instalaciones; reorganización de turnos, horarios y tareas específicas y la dotación de equipos de protección contra la pandemia.

Día a día, hemos continuado prestando nuestros servicios con la máxima calidad y profesionalidad, recibiendo además la gratitud de la sociedad para no desistir en los momentos más difíciles.

“Seguiremos trabajando para ofrecer soluciones *smart* que puedan hacer más fácil la vida en las ciudades a través de la innovación y el establecimiento de alianzas”

Aprendizaje continuo, innovación, respeto al medio ambiente... ¿Cuáles son los ejes que definen la cultura de URBASER como compañía?

La situación actual que estamos viviendo, derivada de la pandemia, nos ha obligado a ser más exigentes en nuestras operaciones como prestadores de servicios esenciales, lo que ha puesto en evidencia aún más, si cabe, que nuestros empleados y su talento son nuestro principal activo.

El orgullo de pertenencia a lo largo de 2020 es algo que desde la alta dirección hemos querido reforzar, por ello pusimos en marcha un programa de *engagement*, LoQue+iMPorTa. Este programa ofrece un espacio para compartir con nuestros empleados, donde puedan encontrarse con la compañía y lo que esta les ofrece fuera del ámbito estrictamente laboral y donde el empleado puede traer sus propuestas y materializarlas con la ayuda de otros.

Somos una compañía diversa, contamos con más de 30 nacionalidades remando en una misma dirección. Apostamos decididamente por la inclusión y la diversidad como factores clave para la competitividad, desarrollando para todos ellos entornos de trabajo saludables que potencien toda su capacidad de creación y de innovación.

Gestión medioambiental al servicio de las personas

En URBASER trabajamos cada día para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y contribuir al bienestar de las generaciones futuras, garantizando el acceso a recursos naturales básicos y minimizando el impacto medioambiental del progreso humano.

Líderes en servicios de gestión medioambiental a nivel internacional, somos el socio principal de ciudades e industrias en el diseño e implementación de soluciones que optimicen la gestión de sus recursos a través de nuestras líneas de negocio:

Servicios urbanos

- LIMPIEZA VIARIA Y DE PLAYAS
- RECOLECCIÓN DE RESIDUOS URBANOS
- ZONAS AJARDINADAS



Tratamiento de residuos urbanos

- PLANTAS DE TRATAMIENTO
- DEPÓSITOS CONTROLADOS



Gestión del ciclo del agua

- GESTIÓN DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO
- GESTIÓN DE PLANTAS DEPURADORAS Y POTABILIZADORAS
- MANTENIMIENTO DE FUENTES



Gestión de residuos industriales

- RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE
- PROCESAMIENTO Y VALORIZACIÓN



Otros servicios

- SOCIO SANITARIO Y ASISTENCIAL
- VIGILANCIA Y SEGURIDAD
- MOVILIDAD SOSTENIBLE
- LIMPIEZA DE INTERIORES
- VIALIDAD INVERNAL



Nuestras cifras en el mundo

40.945

empleados **2019 35.618**



2.272 M€

Cifra de negocio **2019 2.138 M€**

5,7 M€

Inversión en seguridad y salud **2019 7,9 M€**



10,04 M€

Inversión en I+D+i **2019 11,24 M€**

28%

Consumo energía renovable

2019 25%



2.450,44 GWh

Energía generada

2019 1.477,27 GWh

1,58 Mt

Materiales y combustibles recuperados

Residuos gestionados



Emisiones evitadas

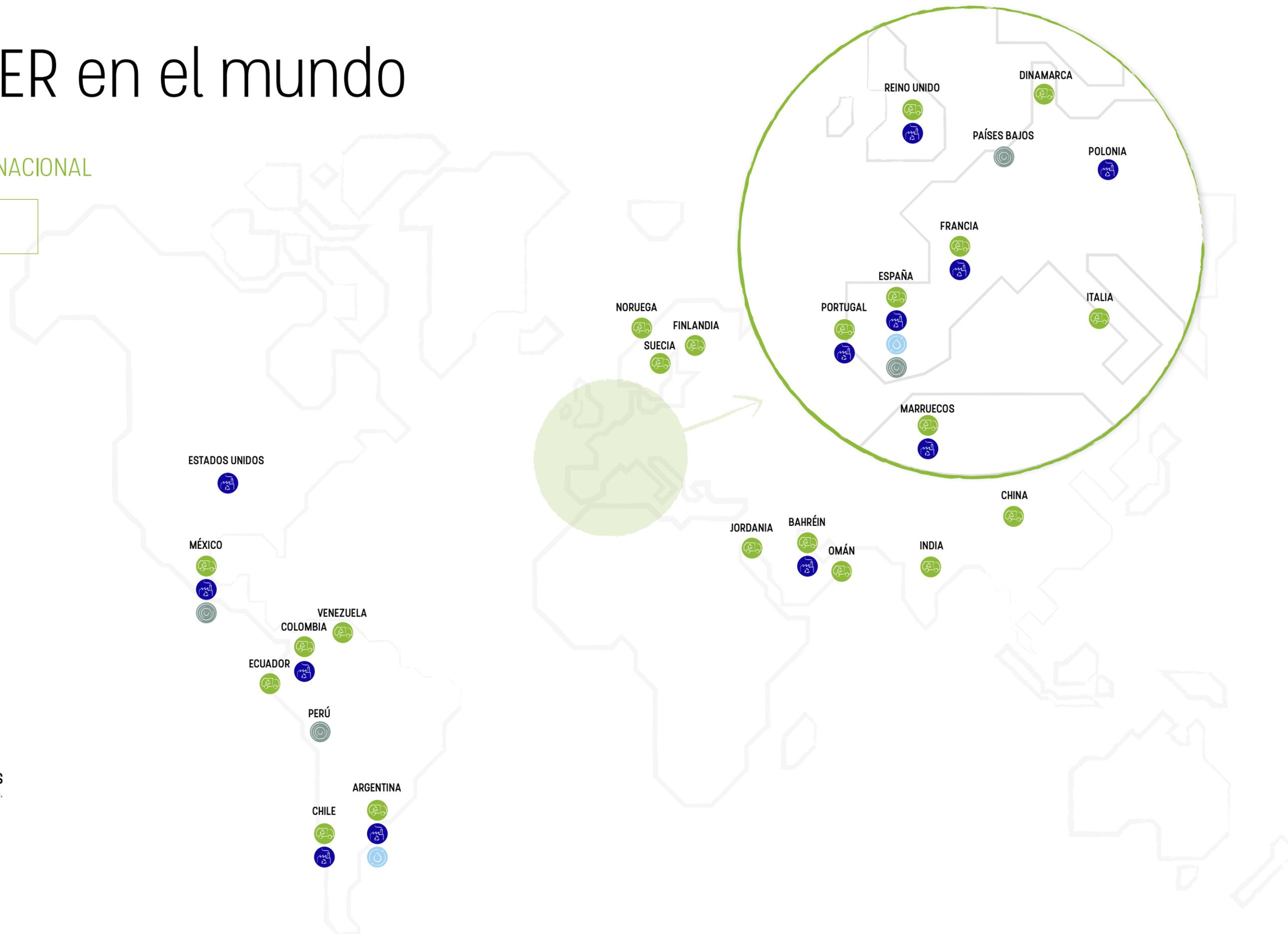


URBASER en el mundo

PRESENCIA INTERNACIONAL



-  **SERVICIOS URBANOS**
-  **TRATAMIENTO DE RESIDUOS**
-  **AGUAS**
-  **OTROS SERVICIOS**
(Sociosanitario, maquinaria, tecnología)



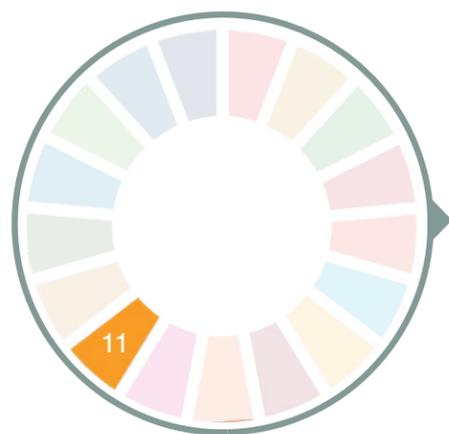
Creamos valor sostenible

SERVICIOS URBANOS

Según Naciones Unidas, dos tercios de la población vivirá en ciudades en 2050. Una tendencia de urbanización creciente cuya gestión será fundamental para garantizar el bienestar de los ciudadanos y cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los que la recolección de residuos se convierte en un factor clave de las futuras *smart cities*.

Con esta premisa, en URBASER nos encargamos de la retirada eficiente de residuos urbanos, siendo pioneros en el uso de energías limpias para la recolección y en el desarrollo de sistemas informáticos de control en tiempo real que incrementan la calidad de los servicios prestados. De esta manera contri-

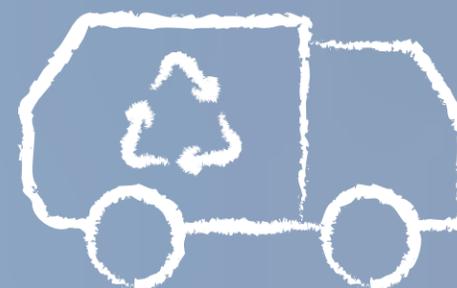
buiamos, a través de nuestra actividad, a la consecución de espacios urbanos menos contaminados y más habitables en línea con nuestro compromiso con el ODS 11, que persigue construir ciudades y comunidades más sostenibles.



Gestionamos

9,5 Mt

de residuos sólidos urbanos al año



Mantenemos limpias

+8 Mkm

de calles en todo el mundo

Damos servicio a

70 M

de ciudadanos

Cuidamos

+25 Mm²

de parques y jardines y

+5,6 Mm²

de playas



PROYECTOS DE IMPACTO



Entrada en India

ESTADO DE CHENNAI

En URBASER, en colaboración con Sumeet, hemos afianzado durante 2020 nuestra presencia en la India con la adjudicación del contrato de limpieza urbana del estado de Chennai, ubicado en la zona sur del país, por un período de ocho años.

El contrato se ha convertido en el mayor adjudicado a la compañía a nivel mundial y permitirá realizar las labores de limpieza y gestión de residuos en siete zonas de las nueve que componen Chennai, una región con más de 3,7 millones de habitantes y un área de 207 km².

Entre otros, el contrato incluye *rickshaws* eléctricos para realizar la recolección puerta a puerta y asegurar la correcta separación de los residuos en origen.



2020	8	3,7 M	207
	AÑOS	HABITANTES	KM ²



Detectores de llenado

DINAMARCA

En Dinamarca, mantenemos nuestro compromiso con la innovación, el servicio al ciudadano, la flexibilidad y la colaboración. Es por eso que se ha iniciado una alianza con Glostrup Forsyning A / S y Vestforbrænding en torno a detectores de llenado en contenedores de basura ordinarios, en un proyecto de seis meses de duración que tiene como objetivo acercarse a la que puede ser la futura recolección de residuos domésticos: el ciudadano ordenaría el vaciado del contenedor a través de una aplicación móvil, y desde URBASER nos comprometemos a su vaciado en 48 horas. El propósito es lograr, al mismo tiempo, un llenado óptimo de los contenedores, una recolección más eficiente y un buen servicio al ciudadano.

Primer servicio 100% sostenible

CIUDAD DE SØNDERBORG

Como prestadores de servicios de limpieza y recolección de residuos en la ciudad de Sønderborg (Dinamarca), hemos puesto en marcha un servicio de recolección 100% sostenible de cara a alinearnos con el compromiso de la ciudad de ser neutral en carbono en 2030, lo que nos ha convertido en el primer operador del país que utiliza energía totalmente renovable en su flota de vehículos.

En concreto, el servicio cuenta con cuatro camiones de recolección 100% eléctricos y 12 vehículos que utilizan biogás proveniente de la gestión de residuos alimentarios. Esta nueva generación de camiones de recolección de residuos es respetuosa con el medio ambiente y disminuye la contaminación acústica en las ciudades, haciéndolas más *smart*. Además, se han tenido en cuenta criterios de seguridad para la plantilla y para el ciudadano en el diseño de los camiones.

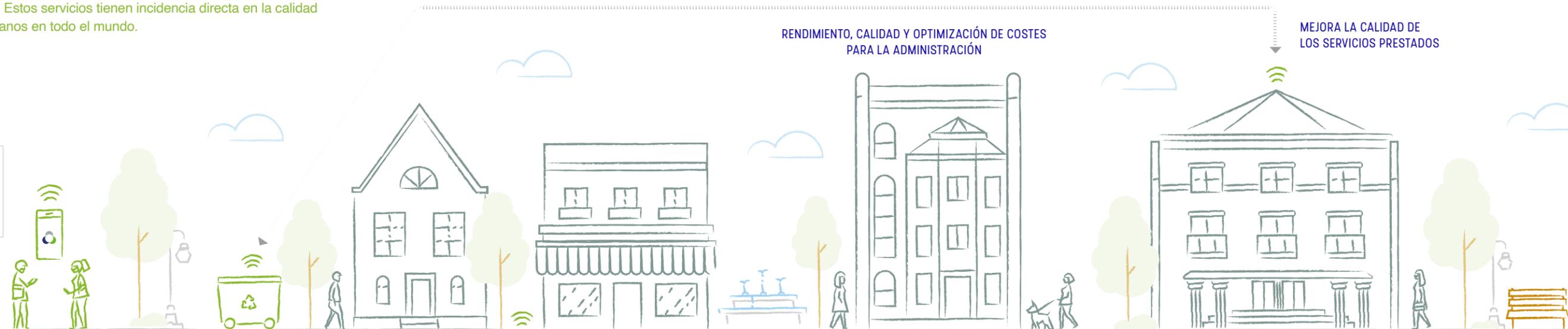
2020	4	100%	12
	CAMIONES DE RECOLECCIÓN	ELÉCTRICOS	VEHÍCULOS A BIOGÁS

SOLUCIONES FLEXIBLES E INTEGRADAS

El área de Servicios urbanos, una de las más importantes dentro de Urbaser, engloba los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos, limpieza viaria y de playas y gestión de zonas ajardinadas. Estos servicios tienen incidencia directa en la calidad de vida de millones de ciudadanos en todo el mundo.

La plataforma global SENSIOt recopila la información de los activos involucrados en el servicio, la procesa y comparte con las Plataformas Ciudad, para mejorar el control y la toma de decisiones.

NEGOCIO
BENEFICIO
Acción
Resultado



SENSIOt (SMART ENVIRONMENTAL SERVICES WITH IoT)

RENDIMIENTO, CALIDAD Y OPTIMIZACIÓN DE COSTES PARA LA ADMINISTRACIÓN

MEJORA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Optimización de rutas en función de la información recibida sobre el estado de los contenedores:

- Reducción de la huella de carbono
- Reducción de la contaminación acústica y consumos



Vehículos cero emisiones y eléctricos

CIUDADES MÁS HABITABLES Y SOSTENIBLES

8 Mkm

de calles de todo el mundo

MEJORA MEDIOAMBIENTAL GLOBAL

RECOGIDA DE RESIDUOS MUNICIPALES



URBASER es pionera en el uso de energías limpias (gas, electricidad).

LIMPIEZA VIARIA Y DE PLAYAS

5,6 Mm²
de playas año

25 Mm²

de parques y jardines cuidados

CUIDADO DE PARQUES Y JARDINES



Consumo eléctrico de origen 100% renovable en España.

9,5 Mtn

de residuos sólidos urbanos gestionados

SERVICIOS ACCESIBLES
Contenedores de residuos adaptados para personas con diversidad funcional.

A través del proyecto **GESMART** se recoge información en tiempo real sobre:

Vehículos de limpieza viaria
Geoposicionamiento, velocidad, rendimiento, emisiones y consumo de combustible.

Contenedores de residuos
Identificación de los contenedores y del nivel de llenado.

Mobiliario urbano
Incidencias, desperfectos.

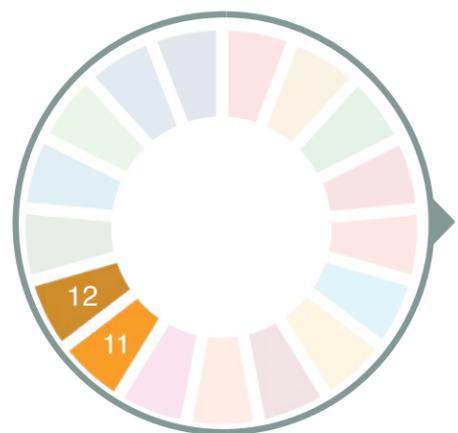
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS: INNOVANDO PARA EL FUTURO

Adecuándonos al nuevo paradigma al que se enfrentan las ciudades y la necesidad de reducir su impacto ambiental, en URBASER continuamos con nuestro proceso progresivo de renovación de flota.

Actualmente, disponemos de 927 vehículos de bajas emisiones, 516 vehículos cero emisiones y del mayor centro privado de carga de GNV a nivel nacional.

Durante 2020, como muestra del compromiso de URBASER con un modelo de negocio que apuesta por la innovación como motor de desarrollo sostenible que preserve la calidad de vida de los ciudadanos, hemos incorporado a nuestra flota el primer

camión recolector 100% eléctrico de serie Renault Trucks D Wide ZE. Este modelo es el primero de serie que se pone en servicio en España, prestando servicios de recolección de residuos de manera ecológica y silenciosa, respetando el medio ambiente y generando cero emisiones contaminantes durante su uso, ya que cuenta con un almacenamiento de energía de baterías de iones de litio de 200 kWh que le permiten realizar el mismo trabajo que el de un recolector de residuos convencional.



2020	927 VEHÍCULOS DE BAJAS EMISIONES	516 VEHÍCULOS DE CERO EMISIONES
------	--	---



En URBASER
continuamos con
nuestro proceso
progresivo de
renovación de flota

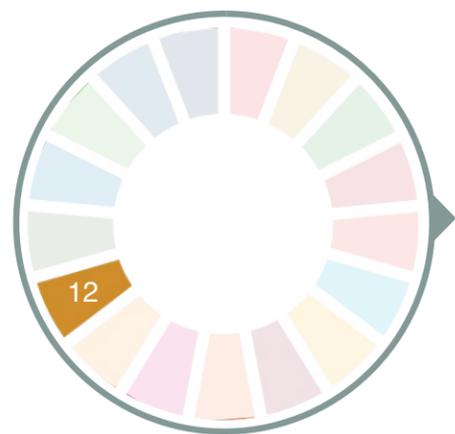
TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS

Gran parte de los recursos de URBASER se dedican a la innovación tecnológica y a la eficiencia energética en el tratamiento y recuperación de residuos urbanos e industriales, ya que somos una compañía referente en el diseño, financiación, construcción y gestión de instalaciones dedicadas a este fin.

Apostamos decididamente por la economía circular, optimizando nuestros procesos de recuperación de materiales y valorización energética, con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Unión Europea y acorde a su compromiso con el ODS 12 de Producción y consumo responsables.

Conscientes de la importancia de nuestro potencial contribución a la transición energética y la lucha contra el cambio climático, en URBASER participamos en distintos grupos de trabajo rela-

cionados con la energía renovable y los residuos, destacando nuestra actividad en comités de normalización españoles y europeos en relación con las garantías de origen de gas renovable, el grupo de trabajo del MITERD¹ sobre desarrollo de gases renovables y la participación activa en procesos de desarrollo de legislación nacional sobre economía circular, cambio climático y transición energética. Asimismo, llevamos a cabo una labor de divulgación sobre residuos y energía renovable a través de diversos foros y asociaciones a las que pertenecemos.



¹ Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



Gestionamos

76

instalaciones de
tratamiento de
residuos municipales

Gestionamos

17,25 Mt

de residuos

Recuperamos

1,2 Mt

de residuos

Generamos

1.374,41

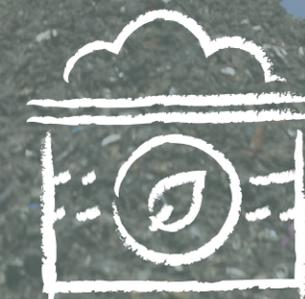
GWh de electricidad
al año



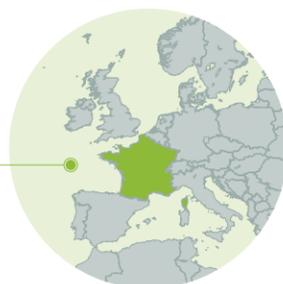
Producimos

0,26 Mt

de compost con
destino agrícola



PROYECTOS DE IMPACTO



Unidad de recuperación energética de Lescar

FRANCIA

En URBASER hemos resultado adjudicatarios del contrato de la Delegación de Servicio Público para la realización de las obras de modernización y explotación de la unidad de recuperación energética Valor Béarn, ubicada en Lescar, Francia.

El importe de este nuevo contrato, que comenzó en abril de 2020 por un período de 20 años, asciende a más de 225 millones de euros. Dicho contrato recoge también las obras de modernización de las actuales instalaciones de la planta de gestión de residuos Valor Béarn, por un total de 56 millones de euros.

El programa de actualización de la planta de tratamiento presenta numerosas mejoras técnicas como consecuencia de la implementación de un programa de trabajo específico que tendrá un impacto

significativo en el rendimiento de la unidad de procesamiento, ya que contempla la instalación de un intercambiador destinado a suministrar la red de calefacción, la incorporación de un nuevo turboalternador o el tratamiento de humo seco para cumplir con los Valores de Emisión asociados a las Mejores Técnicas Disponibles (BATAEL).

Esta unidad de tratamiento de residuos, cuya capacidad de gestión es de 85.000 toneladas de residuos al año, incluye también la gestión de 65.000 toneladas de residuos domésticos pertenecientes al área francesa de Pau. Del mismo modo, y con el objetivo de cubrir las necesidades energéticas en todos los procesos, esta planta producirá 40.000 megavatios hora (MWh) de electricidad y 62.000 MWh de calor al año que permitirán abastecer la nueva red de calefacción urbana a partir de 2022.

La energía transformada, que irá destinada a la red de calefacción del área metropolitana de Pau y en electricidad vendida en la red nacional francesa, posibilitará alcanzar una tasa de rendimiento energético superior al 95%, consiguiendo que, a partir de 2023, esta unidad se convierta en una de las más eficientes de toda Francia.

2020	20 AÑOS	225 MILLONES DE EUROS	95% RENDIMIENTO ENERGÉTICO
------	------------	--------------------------	-------------------------------



Nueva planta de tratamiento de residuos urbanos y materia orgánica de Ibiza y Formentera

ESPAÑA

Adjudicada en 2003 a una UTE de cuatro empresas entre las que se encuentra URBASER, con una inversión de 52 millones de euros y tras dos años en los que hemos liderado su construcción, la nueva instalación entró en funcionamiento a finales de 2020, lo que permitirá reducir en más del 50% la cantidad de residuos que actualmente se depositan en vertedero.

Con más de 50.000 m² de superficie, su objetivo consistirá, fundamentalmente, en separar las diferentes clases de residuos que se depositan en el contenedor gris. De este modo, dicho material dejará de depositarse en el vertedero y pasará a empaquetarse, una vez clasificado por tipos de residuos, para enviarse a la península y ser reciclado posteriormente.

La planta no solo separará residuos, sino que también centralizará la descarga de lodos de depuradora de todas las estaciones de Ibiza, así como los restos de poda, gracias a lo cual se podrá fabricar compost de calidad agrícola.

Con el tratamiento de estos lodos y residuos orgánicos también podrá obtenerse metano para gene-



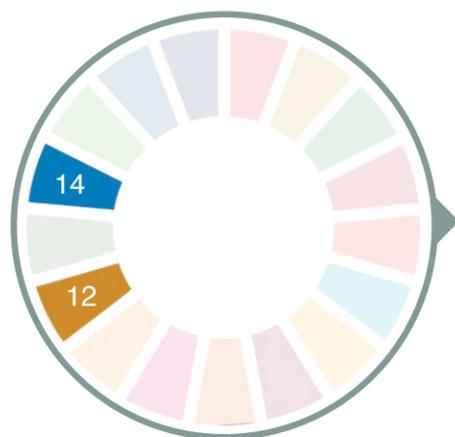
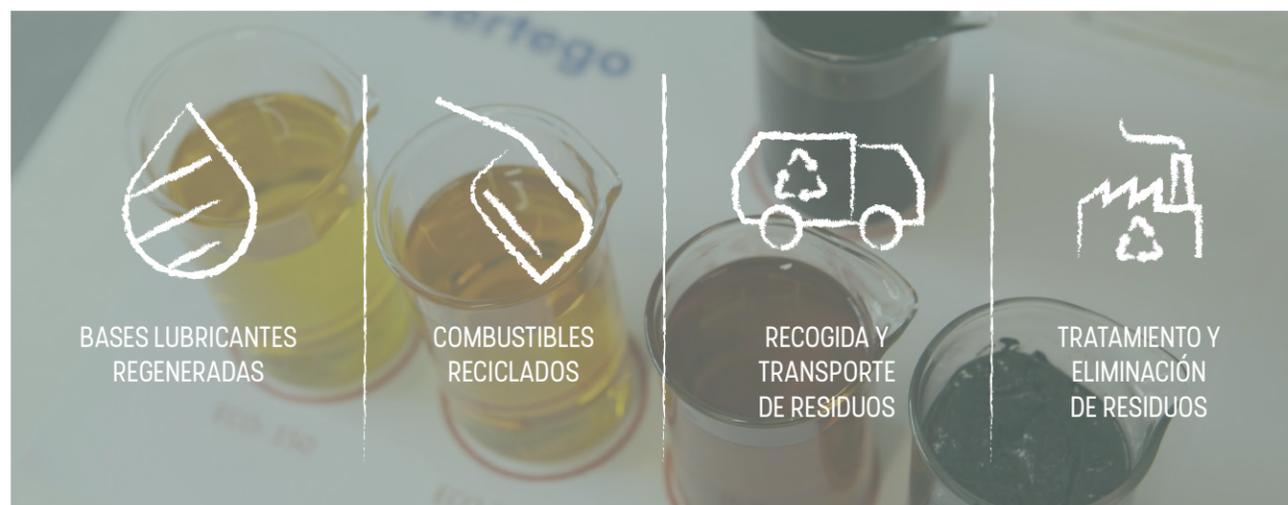
2020	52 M€ INVERSIÓN	50.000 m ³ SUPERFICIE
------	--------------------	-------------------------------------

rar energía eléctrica con la que autoabastecer a la instalación y el excedente energético generado se suministrará a la red pública. Está previsto alcanzar 2 megavatios, lo que equivale a suministrar luz a unas 2.000 viviendas.

Además, la planta contará con un aula educativa con el objetivo de concienciar sobre la importancia de convertir los residuos en recursos. Esta podrá ser visitada por centros educativos y asociaciones vecinales de la isla.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES

Sertego es líder en la gestión integral y sostenible de residuos industriales peligrosos y no peligrosos; ocupándose de su recolección, transporte, tratamiento, procesamiento, valorización, regeneración y eliminación.



Recuperamos el

68,78%

de los residuos peligrosos gestionados



Gestionamos

2,24 Mt

de residuos industriales al año. De estos,

2,06 Mt

se gestionan a través de nuestra sociedad Sertego Servicios Medioambientales

PROYECTOS DE IMPACTO

En 2020, Sertego ha invertido grandes esfuerzos en investigación relacionados con los asfaltos que generan sus procesos de tratamiento



Proyecto TECMARPOL

ESPAÑA

El objeto de este proyecto, con la compañía dedicada a la construcción de carreteras Tecnofirmes como socio principal, es investigar, desarrollar y definir la composición de un nuevo ligante bituminoso para su empleo en la reparación y construcción de firmes de carreteras.

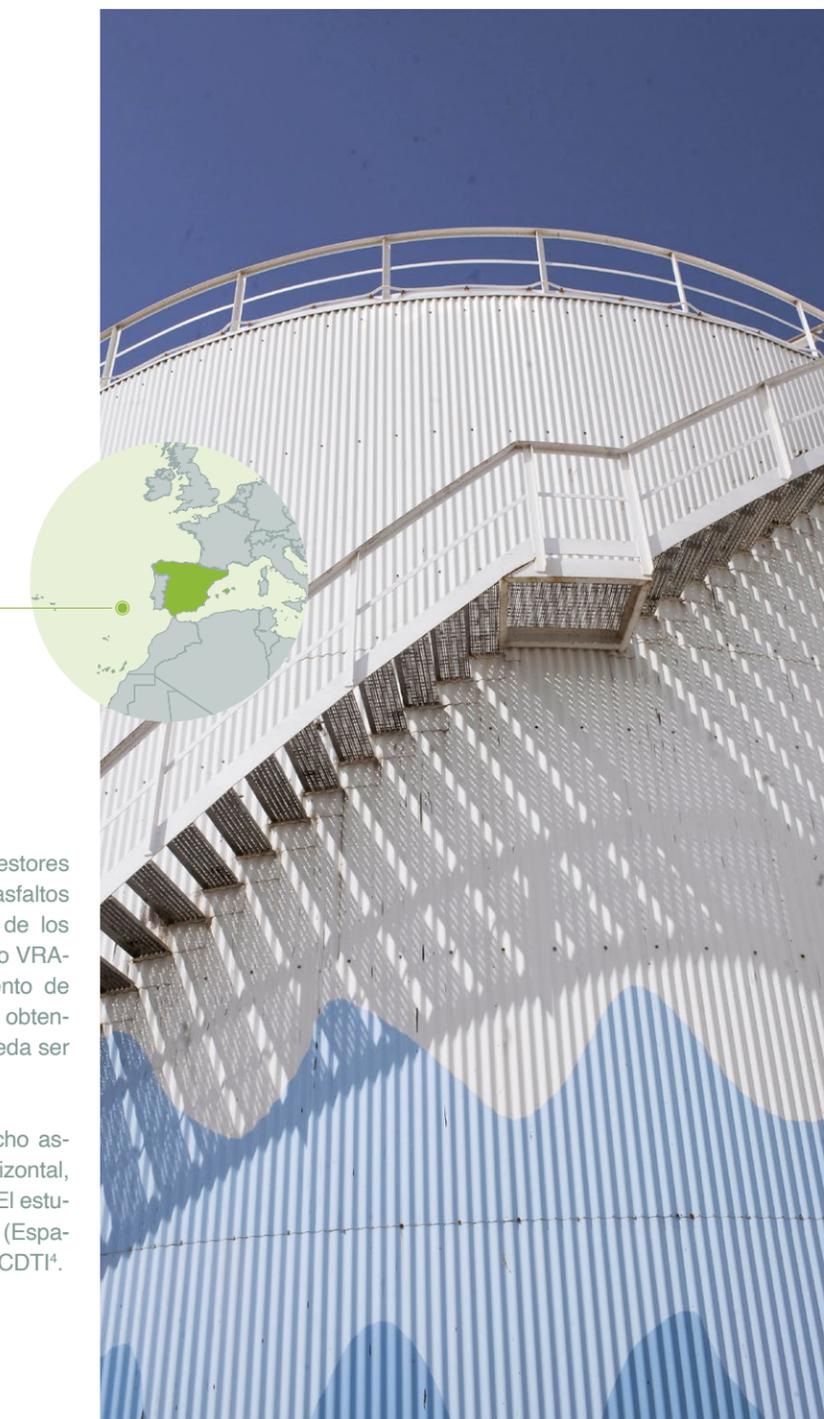
Junto con la Universidad de Alcalá de Henares, se ha procedido a la formulación de un nuevo ligante bituminoso a partir de los derivados asfálticos obtenidos en el proceso de tratamiento de residuos de origen MARPOL² en Sertego Cartagena (España).

En una segunda fase, esta vez junto con la Universidad Autónoma de Cataluña, se diseñaron las mezclas asfálticas a partir del ligante obtenido con distintos tipos de áridos y se aplicaron en pruebas piloto en obra.

El proyecto finalizó en octubre de 2020 y Tecnofirmes ejecutó tres tramos de prueba en obra, equivalentes a aproximadamente 500 metros de carretera, dos de los cuales se ejecutaron en Cataluña (España) y un tercero en la provincia de Segovia (España).

Este proyecto abre un nuevo mercado de comercialización para los productos de Sertego, promoviendo además la economía circular y reduciendo su huella de carbono.

² Residuos generados durante el servicio de los buques, así como en sus operaciones de mantenimiento y limpieza, incluidas las aguas residuales y los residuos distintos de los del cargamento.



Proyecto VRADESPIR

ESPAÑA

Con el objetivo de evitar la incineración en gestores de residuos peligrosos autorizados de los asfaltos generados en el proceso de regeneración de los aceites usados, Sertego comienza el proyecto VRADESPIR, que persigue realizar un tratamiento de dichos asfaltos de manera que, a su vez, se obtenga un hidrocarburo en estado líquido que pueda ser comercializado.

En este proyecto se pretende someter a dicho asfalto a un proceso de pirólisis con reactor horizontal, utilizando sílice como transportador de calor. El estudio, que se realiza con el CSIC³ de Zaragoza (España), está subvencionado parcialmente por el CDTI⁴.

³ CSIC: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

⁴ CDTI: Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial.

CIUDADES CON FUTURO

Con los servicios globales, desde URBASER respondemos a los temas materiales que impactan en nuestros grupos de interés y en la sociedad en general, contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Áreas de negocio
URBASER frente al COVID
OTROS TEMAS MATERIALES QUE IMPACTAN



SERVICIOS URBANOS



FLOTA ELÉCTRICA Y CERO EMISIONES

CIUDADES ACCESIBLES Y RESILIENTES

SMARTCITIES
El crecimiento de las ciudades convierte la gestión inteligente de residuos en factor clave para las ciudades del futuro.

COVID
Prestador de servicios esenciales durante la pandemia: recolección de residuos municipales, desinfección e higienización de espacios públicos.

CALIDAD DEL AGUA

COVID
Estudios para la detección precoz del COVID-19 en las aguas residuales, como indicador de la presencia del virus entre la población que permite anticiparse a posibles rebrotes y poner en marcha medidas tempranas.

Movus, empresa filial de servicios de movilidad urbana sostenible

RECUPERACIÓN DE MATERIALES
Lodos, estruvita, nitrógeno, fósforo, bioplásticos, celulosa y otros materiales en investigación

Saneamiento

TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS



TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES



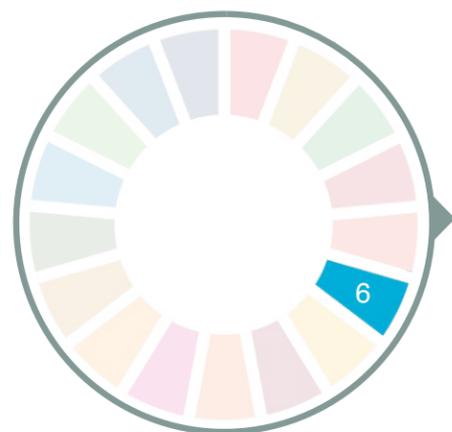
GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

A través de la sociedad Socamex S.A.U, en URBASER aportamos soluciones globales que contribuyen al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad del agua, garantizando el acceso por parte de la población a un recurso básico y asegurando que, cuando el agua vuelve al medio natural, lo hace en las mismas o mejores condiciones en las que fue captada.

Con más de 30 años de experiencia en la gestión integral del ciclo del agua, la compañía gestiona el abastecimiento y saneamiento de municipios: diseña, financia, construye y mantiene plantas depuradoras y potabilizadoras, instalaciones de tratamiento y regeneración de aguas, así como de fuentes ornamentales. Por otra parte, está especializada en limpiezas industriales, mantenimiento y conservación de redes de saneamiento y abastecimiento y se encarga de realizar los análisis de calidad de agua en España, Portugal y Sudamé-

rica, dando asistencia técnica tanto a empresas públicas como privadas.

Esta área de negocio, que cuenta con una plantilla de más de 600 personas a nivel mundial, está enfocada a la generación de herramientas que contribuyan a cerrar el ciclo de la gestión del agua, impulsando la economía circular y generando nuevos materiales y recursos asociados al agua, contribuyendo con el ODS 6 de gestión sostenible y disponibilidad de agua para todos.



7,2 M
de personas a las que
prestamos servicio

1.226.678 kWh
de energía renovable
generada

93.549.129 m³
agua tratada al año

315 tCO₂e
evitadas por la
recuperación de fangos
en EDAR para uso agrícola





misión

▶ **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD** EN TODAS LAS FASES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN EFICIENTE Y SOSTENIBLE



visión

▶ **CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOSTENIBLE** DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS MEDIANTE SOLUCIONES TECNOLÓGICAMENTE INNOVADORAS

DURANTE EL AÑO 2020, SOCAMEX HA REDEFINIDO SU MISIÓN Y VISIÓN, ENFOCÁNDOSE EN SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y EN ASEGURAR, EN TODO MOMENTO, LA MAYOR CALIDAD EN EL AGUA QUE DISTRIBUYE.



PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS EN SOCAMEX

EQUIDAD SOCIAL

Posibilitamos y garantizamos el acceso por parte de la ciudadanía a este recurso básico y nos aseguramos de que cuando el agua vuelve al medio natural, lo hace en las mismas condiciones en que fue captada.



EFICIENCIA ECONÓMICA

Garantizamos el acceso a casi ocho millones de personas.

ECOLOGÍA

Apostamos por la innovación en proyectos de obtención de materiales de alta calidad a partir de las aguas residuales.

PROYECTOS DE IMPACTO

Seguridad y salud, ejes de nuestra gestión del agua en la pandemia por SARS-CoV-2

ESPAÑA

En el año 2020, el sector de la gestión del agua ha afrontado una situación especialmente difícil debido a la pandemia motivada por SARS-CoV-2. La situación ha servido para poner a prueba la seguridad de los sistemas de control de las infraestructuras de agua, las barreras de desinfección y la capacidad de los laboratorios, junto al desarrollo y despliegue de nuevas herramientas de monitorización y control.

Para afrontar esta situación, Socamex decidió centrar sus esfuerzos en asegurar la salud de sus trabajadores y garantizar el suministro de agua,

por ser este un bien imprescindible para el desarrollo de la vida con garantías de continuidad, salubridad e higiene.

De esta manera, a pesar del confinamiento sufrido derivado de la pandemia, los servicios prestados por Socamex no se han visto interrumpidos en ningún momento. Todas las instalaciones de agua han continuado funcionando a pleno rendimiento, con soluciones previstas en protocolos de actuación y otras adaptadas en planes de contingencia específicos, contando siempre con la implicación personal de los técnicos y operadores.



Sistema de vigilancia temprana de la COVID-19 en aguas residuales

Entre estas actuaciones, Socamex ha colaborado con la iniciativa europea *Feasibility assessment for an EU-wide Wastewater Monitoring System for SARS-CoV-2 Surveillance*, a través de cuatro depuradoras gestionadas por la empresa. Se trata de una iniciativa conjunta del *Joint Research Center (JRC)* y la Dirección General de Medio Ambiente, de la Comisión Europea, creada para llevar a cabo un estudio de factibilidad sobre el empleo de las aguas residuales a nivel europeo para el monitoreo de SARS-CoV-2.

Esta acción paraguas, lanzada en mayo de 2020, pretende valorar las limitaciones y desafíos que presenta el método de estudio de las dinámicas del virus basado en aguas residuales, a través de dos rondas de muestreo realizadas en julio y septiembre de 2020 en 17 y 26 países, respectivamente, en las que se tomaron muestras compuestas de 24 horas siguiendo el procedimiento estándar de operación proporcionado por la Comisión Europea, centralizándose después el análisis de las muestras en

el laboratorio holandés KWR. La Comisión Europea ha identificado a esta iniciativa paraguas como uno de los mecanismos a tener en cuenta dentro de su Comunicación sobre Preparación frente a brotes de la COVID-19, previéndose la publicación de un informe Science-to-Policy derivado del estudio.

En el marco del **Project Ô** (proyecto cofinanciado por el programa Horizonte 2020, en ejecución desde 2018), Socamex ha decidido poner a punto un mecanismo de vigilancia que ha permitido desarrollar una herramienta de alerta temprana y predictiva que permitirá reaccionar con más antelación ante posibles rebrotes del virus. Para ello, la compañía realiza un análisis complementario de trazas del virus a través de equipamiento de última generación en sus laboratorios, el cual se basa en la detección de rastros de otro tipo de moléculas del virus diferente al ARN. Esto permite contrastar los propios resultados con los obtenidos mediante PCR tradicionales (según protocolo del CSIC), obteniendo una visión completa de la situación real.

OTROS HITOS IMPORTANTES DE 2020



Certificación de Sistema de Gestión de la Energía en base a la norma UNE EN ISO 50001:2018 con alcance de Gestión Integral de Agua.



Certificado de Inscripción en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas para poder prestar servicios de desinfección de instalaciones, infraestructuras de agua y locales interiores.

OTRAS ÁREAS DE NEGOCIO

SOCIOSANITARIO Y ASISTENCIAL

El objetivo de esta área es la aportación de valor a la sociedad a través de diferentes líneas de negocio destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas. Entre ellas, presta Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), realiza trabajos en residencias de la tercera edad, mediación familiar, integración de menores, actuaciones contra la violencia de género, mediación social, etc.

VIGILANCIA Y SEGURIDAD

Soluciones integrales de vigilancia, protección y seguridad a personas, empresas e instituciones bajo un concepto de seguridad integral centrado en la profesionalidad, tecnología, eficiencia, flexibilidad y compromiso con el cliente.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

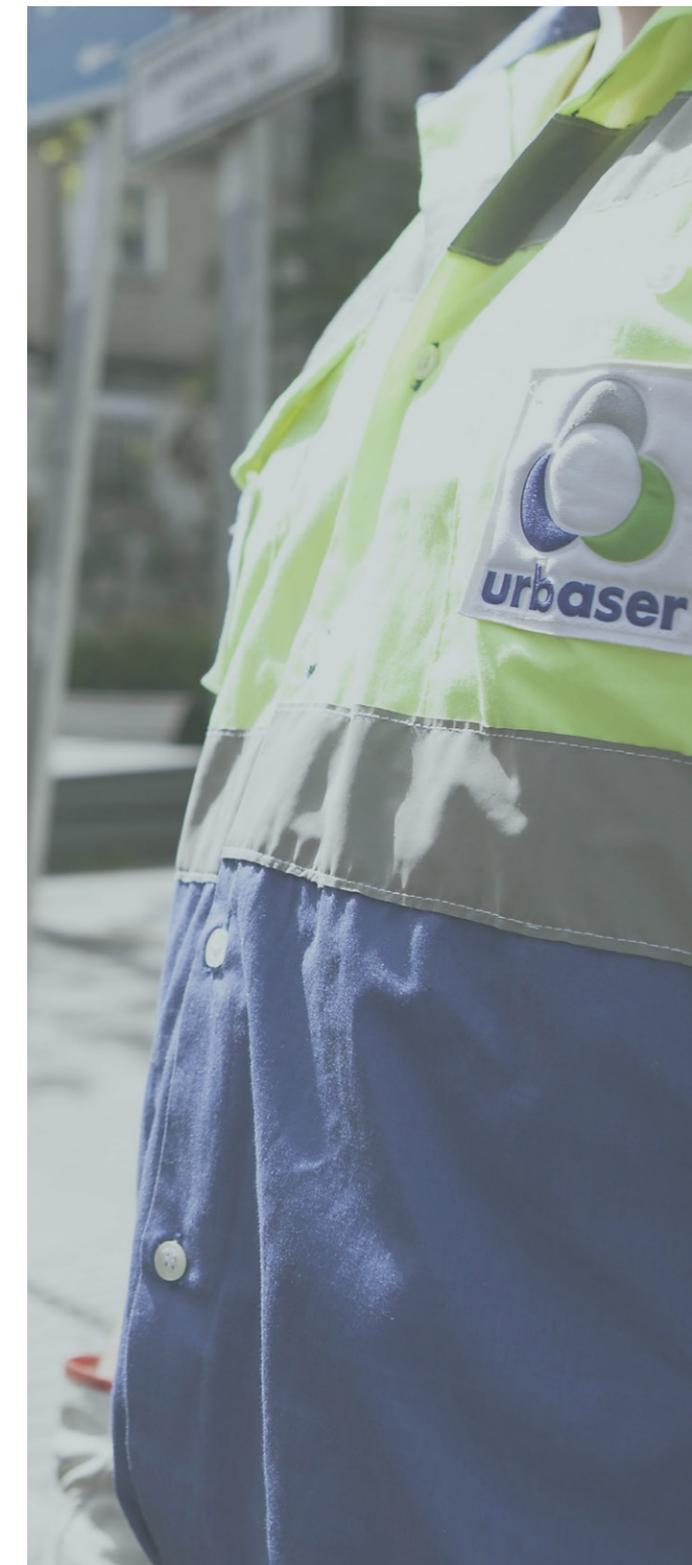
Servicios de préstamo de bicicletas públicas (bikesharing), servicios de carsharing, carpooling y todo tipo de soluciones de movilidad basadas en la sostenibilidad, así como sistemas avanzados de logística urbana, estudios de planes de movilidad urbana sostenible, gestión de redes inteligentes de recarga y todo tipo de propuestas de movilidad para la *smart city*.

LIMPIEZA DE INTERIORES

Gestión de servicios de limpieza profesional, desinfección y actuaciones contra la COVID-19 y servicios auxiliares en hospitales, residencias, centros docentes, industrias, oficinas, etc.

VIALIDAD INVERNAL

Asistencia en el tratamiento de calzada con fundentes, retirada de nieve y/o hielo, y vigilancia de la vialidad en condiciones meteorológicas adversas.



ODS en acción

Con un modelo de negocio orientado al desarrollo de servicios medioambientales, en URBASER trabajamos por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030, que establecen un marco común bajo el que solucionar los problemas críticos de la humanidad, de manera conjunta por parte de los gobiernos, el sector privado y la ciudadanía.

Nuestro compromiso con esta Agenda global, que cuenta con 17 objetivos y 169 metas a alcanzar en 2030, es firme y marca nuestra trayectoria, tomando partido en la oportunidad histórica que suponen los ODS y conscientes de la importancia de la implicación del sector privado para superar los principales desafíos a los que la sociedad se enfrenta, desde la lucha contra el cambio climático hasta la erradicación de la pobreza y el progreso económico y social.

Agenda
2030

17

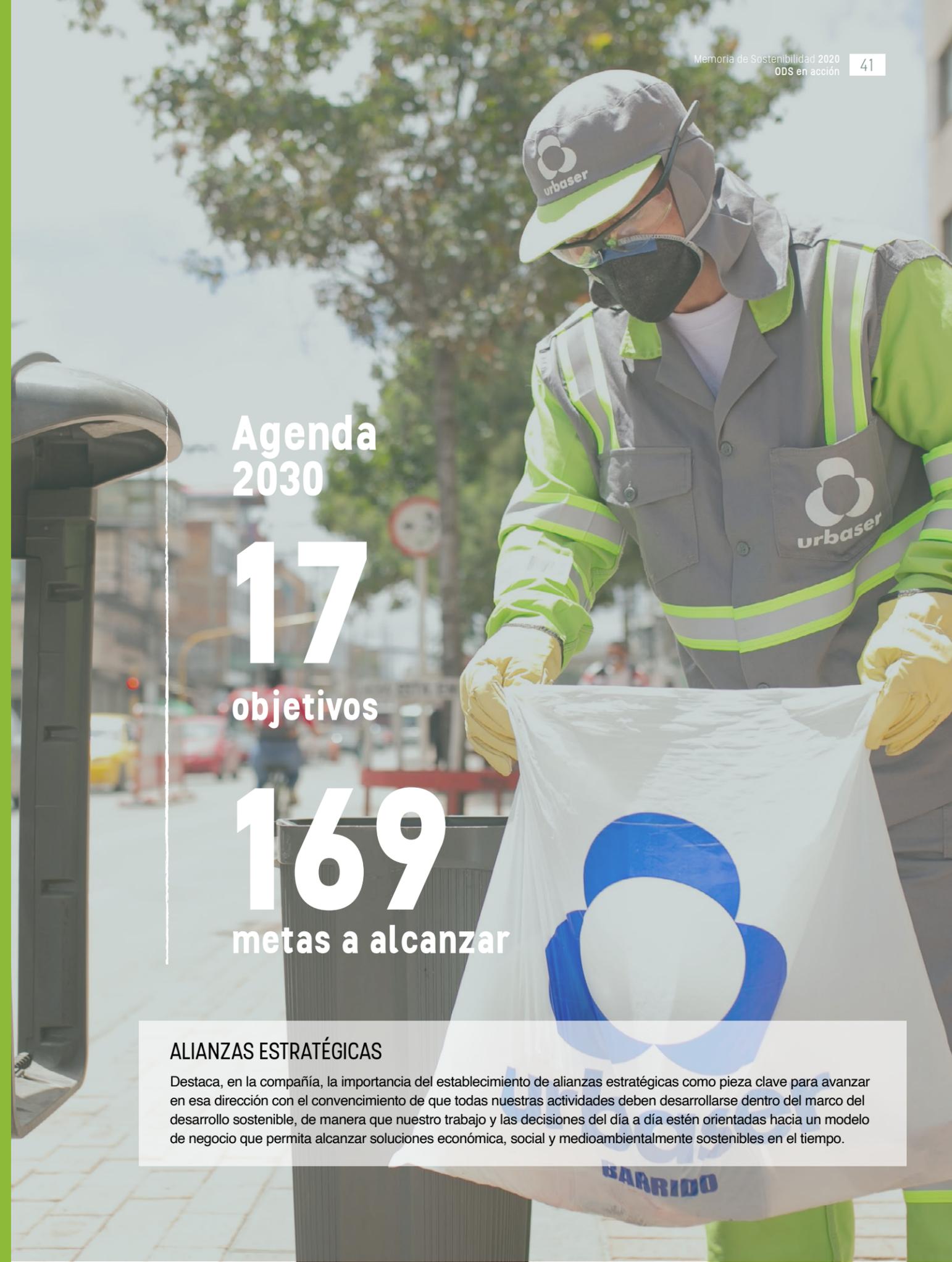
objetivos

169

metas a alcanzar

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Destaca, en la compañía, la importancia del establecimiento de alianzas estratégicas como pieza clave para avanzar en esa dirección con el convencimiento de que todas nuestras actividades deben desarrollarse dentro del marco del desarrollo sostenible, de manera que nuestro trabajo y las decisiones del día a día estén orientadas hacia un modelo de negocio que permita alcanzar soluciones económica, social y medioambientalmente sostenibles en el tiempo.



Desarrollo sostenible

ACTIVIDADES Y PROYECTOS

El compromiso con los ODS marca la trayectoria sostenible de URBASER que, a través del desarrollo de sus negocios, impacta en la sociedad y contribuye de la siguiente manera:

								
<p>ECONOMÍA CIRCULAR ASOCIADA AL AGUA</p>  <p>Project 0 330.000 ciudadanos cubiertos por proyecto de detección temprana de la COVID-19 en aguas residuales.</p> <p>Más de 1.000 tipos de contaminantes abordados, incluyendo contaminantes emergentes.</p>  <p>7,3 millones de litros de agua regenerada al año, para riegos y baldeos.</p> <p>SMART-Plant Recuperación de hasta un 75-95% de fósforo en tecnologías seleccionadas.</p> <p>Recuperación de más de un 75% de nitrógeno.</p> <p>Recuperación de 5 biomateriales: masa y pellets de celulosa, fango rico en bioplásticos, polvo de bioplástico y biocompuestos para la fabricación de mobiliario urbano.</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE RUTAS Y FRECUENCIAS DE SERVICIOS DE LIMPIEZA</p>  <p>Reducción de la intensidad de emisiones GEI de la flota un 13% en el periodo 2016-2020.</p> <p>REDUCCIÓN DE NIVELES DE RUIDO Y AUMENTO DE LA CALIDAD DEL AIRE EN NÚCLEOS URBANOS</p> <p>927 vehículos de bajas emisiones. 516 vehículos cero emisiones.</p> <p>REDUCCIÓN DE DESPLAZAMIENTOS</p> <p>+1.200 empleados beneficiados por el Plan de Movilidad para la Sede Central de URBASER y el parque central de servicio de Barcelona (España).</p>	<p>ALARGAR LA VIDA ÚTIL DE LAS BATERÍAS</p> <p>294 baterías de vehículos recuperadas en talleres propios.</p> <p>PROCESOS DE APROVECHAMIENTO ENERGÉTICO</p> <p>Generación de energía durante tratamiento de residuos:</p> <p>24% del total de energía generada fue destinada a autoconsumo en 2020.</p>	<p>EMISIONES EVITADAS</p> <p>2,04 millones de tCO₂ durante el año 2020 gracias a la recuperación de materiales y combustibles y a la generación de energía.</p> <p>Reducción de la intensidad de emisiones GEI en un 9,8% con respecto al año base.</p> <p>Compensación de parte de su huella de carbono a través del proyecto de absorción Alcoroches, inscrito en la OECC del MITERD.</p>	<p>GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS</p> <p>Evitamos vertidos y derrames a los mares gestionando y recuperando 200.000 t/año de residuos oleosos procedentes de los buques.</p>  <p>Los residuos oleosos son reintroducidos en el mercado como combustibles.</p> <p>ACCIONES VOLUNTARIAS DE LIMPIEZA DE FONDOS MARINOS</p> <p>Colaboración en el primer estudio sobre microplásticos en los fondos marinos de las Islas Canarias (España).</p> <p>12,8 toneladas de residuos rescatados de los fondos marinos en España y Jordania.</p>	<p>PROYECTOS DE FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD</p> <p>15 años apoyando la protección del Cóndor Andino en Chile.</p>  <p>400 m² de cubierta verde en las oficinas de URBASER en Barcelona.</p>	<p>CONCILIACIÓN LABORAL</p>  <p>86% plantilla con medidas de conciliación laboral.</p>	<p>IMPLANTACIÓN DE ESTÁNDARES DE DERECHOS HUMANOS</p> <p>Due Diligence de DD. HH. completada en los países en los que se ha detectado un riesgo alto.</p>  <p>CREACIÓN DE NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO</p> <p>5.327 nuevos puestos de trabajo directos en 2020.</p>  <p>PROGRAMA DE ENGAGEMENT Y EMPODERAMIENTO</p> <p>1.650 trabajadores en España participan en el programa LoQue+iMPorTa.</p>	<p>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> <p>927 incorporaciones de personas en riesgo de exclusión.</p>  <p>207 incorporaciones laborales de personas con diversidad funcional.</p> 

Objetivos

La sostenibilidad, como eje de nuestro negocio.



ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y
GOBIERNO CORPORATIVO



INNOVACIÓN PARA UNA GESTIÓN
AMBIENTAL SOSTENIBLE



CADENA DE VALOR
RESPONSABLE



CONTRIBUCIÓN A LA
COMUNIDAD



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

OBJETIVO 2020



✓ Despliegue del nuevo Plan Director de Innovación Tecnológica para el período 2019-2023.



✓ 2022: reducción del 5% en la intensidad de las emisiones de alcance 1 y alcance 2 (entendidas como tCO₂e/k€ facturados) con respecto a 2017.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

● Todas las líneas de trabajo están en ejecución. Durante 2021 se hará una evaluación de seguimiento.
● [Innovación \(pág. 132\)](#)

● 0,09 tCO₂e/k€, lo que supone una disminución del 9,8% de la intensidad de emisiones GEI de alcance 1 y 2 en el período 2017-2020.
● [Mitigación del cambio climático \(pág. 69\)](#)



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

OBJETIVO 2020



✓ Implantación del portal de gestión de proveedores en España, incluyendo el proceso de homologación de los mismos.

✓ Definir y comunicar el nuevo procedimiento de selección, homologación y evaluación de proveedores a nivel mundial.

✓ 2021: definir un procedimiento de auditoría para proveedores y puesta en marcha de las primeras auditorías en base a los criterios definidos en el procedimiento.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

● Se ha implantado durante el 2020 el módulo SLP de SAP ARIBA en España, para la gestión de los proveedores.
● [Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro \(pág. 109\)](#)

● Procedimiento comunicado a los proveedores en España. En 2021 se implantará el proceso de evaluación a nivel España.
● [Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro \(pág. 109\)](#)

● En 2021 se creará el procedimiento para su implementación a nivel España.
● [Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro \(pág. 109\)](#)



COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

OBJETIVO 2020



✓ Aprobación de la Política Corporativa de Derechos Humanos.



✓ Implementación del sistema de comunicación y registro de accidentes a nivel mundial.

✓ Desarrollo de un modelo organizativo aplicable a nivel mundial.

✓ Desarrollo de un programa de mejora del reconocimiento y el empoderamiento de los empleados.

✓ 2021: transición a la norma ISO 45001 de las empresas de la compañía que estén certificadas bajo OSHAS 18001.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

● Trabajando en la elaboración de la política que se firmará a lo largo de 2021.
● [Derechos Humanos \(pág. 123\)](#)

● El sistema de comunicación inmediata de accidentes relevantes está implementado a nivel mundial. Está pendiente implementar a nivel mundial el sistema de registro que existe hoy en día en España.
● [Seguridad y salud, compromisos fundamentales \(pág. 124\)](#)

● Diseño, implantación y comunicación del modelo en España al 85%.
● [Gestión del talento \(pág. 114\)](#)

● Programa LoQue+IMPorTa desarrollado e implantado en España dando cobertura a 1.650 trabajadores.
● [Un proceso que comienza por la escucha \(pág. 116\)](#)

● De todas las sociedades y empresas de la compañía que están certificadas bajo alguna norma de seguridad y salud, han obtenido el certificado de ISO 45001 el 74,05%; el resto, mantienen su certificado OHSAS.
● [Seguridad y salud, compromisos fundamentales \(pág. 124\)](#)

Minimizar riesgos, potenciar oportunidades

Como compañía internacional líder en la prestación de servicios medioambientales, en URBASER desarrollamos nuestras actividades en diversos países, presentando una elevada descentralización operativa y gestión autónoma de las sociedades que la componen.

Actualmente, el mercado se enfrenta a un período de cambio en el terreno legislativo, medioambiental y social con un carácter cada vez más restrictivo en materia de residuos, aguas y cambio climático, así como en diversidad e integración social y laboral, lo que impacta directamente en nuestras acciones y decisiones a nivel mundial.



Riesgos inherentes a nuestra actividad

En este entorno cambiante, consideramos fundamental llevar a cabo una adecuada y efectiva gestión de aquellos riesgos de diferente naturaleza que pudieran afectar a las operaciones y a la consecución de nuestros objetivos.

De esta forma, en **URBASER** llevamos a cabo el **análisis, supervisión y gestión de los riesgos y oportunidades** a los que nos enfrentamos mediante un sistema de identificación, evaluación, gestión y supervisión de estos y la implementación de medidas preventivas y de mitigación, que se enmarcan en los siguientes principios:



PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

INTEGRACIÓN

Integrar la visión del riesgo, tanto en el ámbito de los órganos de gobierno como en la gestión de los negocios, mediante la mitigación de los mismos.

HOMOGENEIZACIÓN

Definir directrices básicas con el fin de homogeneizar los criterios de funcionamiento en las diferentes áreas de negocio y alcanzar un nivel adecuado de control interno.

MECANIZACIÓN

Establecer mecanismos de identificación, evaluación, análisis y control razonable e información de los diferentes riesgos a los que están expuestas nuestras actividades.

RESPONSABILIZAR

Involucrar a los distintos negocios que integran la compañía y áreas corporativas como unidades gestoras de riesgos con distintos niveles de responsabilidad.

INDEPENDENCIA

Mantener un nivel de independencia adecuado entre las áreas tomadoras del riesgo y las responsables de su análisis, control y supervisión.

CUMPLIMIENTO

Velar por el cumplimiento de las leyes y de los valores recogidos en el Código de Conducta, bajo el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos.

MEJORA CONTINUA

Promover la mejora continua para ganar eficiencia y capacidad de respuesta.

REPUTACIÓN

Proteger la reputación y los resultados de la compañía, generando confianza y ofreciendo garantías a nuestros grupos de interés.

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS

Alcanzar los objetivos estratégicos con una volatilidad controlada.



Los riesgos y oportunidades son evaluados en términos cuantitativos y/o cualitativos, en colaboración con las diferentes áreas y direcciones de la compañía, en base a las dimensiones "impacto" y "probabilidad de ocurrencia"

		
NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
Pudieran no demandar un plan de acción adicional	Se analizan en base al apetito al riesgo y la estrategia de la compañía	Requieren una adecuada gestión

Sistema de gestión de riesgos

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

Los procedimientos de gestión de riesgos y, en su caso, los mecanismos que velan por el mantenimiento de estos dentro de los niveles aceptados, son validados y aprobados por el Comité de Dirección de URBASER, siendo además el Consejero Delegado el encargado de aprobar las políticas corporativas y su correspondiente sistema de control.

La Dirección de Auditoría Interna, órgano independiente y objetivo de aseguramiento y consulta, tiene como función principal servir de apoyo al Comité de Dirección y al Consejero Delegado en sus tareas de vigilancia, supervisión, seguimiento, verificación de la efectividad de los controles implantados y mitigación de riesgos, de manera razonable y periódica, realizando reportes en los que se recogen recomendaciones y conclusiones a la efectividad de los controles, que son comunicadas tanto a la Dirección de URBASER como a los responsables de las áreas evaluadas y sobre las cuales se efectúa un seguimiento periódico.



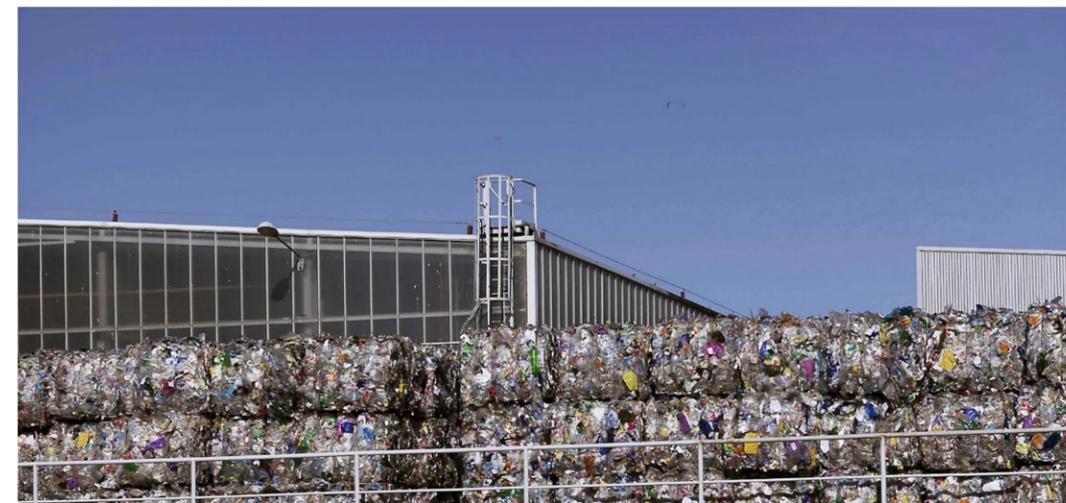
MODELO DE DEFENSA

El sistema de gestión de riesgos se desarrolla a través de un modelo de tres niveles de defensa independientes que actúan de manera coordinada.

El primero de ellos recae sobre las áreas de negocio, correspondiendo el segundo y el tercer nivel a las áreas transversales de la organización que cuentan con responsabilidades específicas de supervisión y de control interno a nivel corporativo.

Además, presta apoyo al resto de la compañía en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades y objetivos, destacando estas otras funciones:

- Revisar la veracidad, fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- Hacer recomendaciones para la subsanación de las debilidades detectadas en el desempeño de su función, realizar reportes periódicos tanto al Comité de Dirección como a las partes evaluadas y llevar a cabo un seguimiento de las mismas.
- Evaluar el grado de cumplimiento de normas, instrucciones y procedimientos internos de la compañía y proponer aquellas actualizaciones necesarias para la mejora de los procesos y la mitigación de los riesgos asociados.
- Revisar la normativa interna antes de su aprobación definitiva.
- Llevar a cabo análisis o investigaciones encomendadas por el Comité de Dirección o el Comité de Cumplimiento Normativo.



Durante 2020, hemos trabajado en estrecha colaboración con los responsables de la función de riesgos de cada área en la revisión y actualización del mapa de riesgos no financieros, con el objetivo de alcanzar una mejora continua en la gestión de los mismos de cara a su expansión a nivel internacional.

A lo largo de este ejercicio, y en cumplimiento del compromiso adquirido por URBASER, hemos llevado a cabo la gestión de los riesgos relacionados con los derechos humanos mediante la implantación de controles, de alcance corporativo, encaminados a reducir la exposición de la compañía a las principales amenazas detectadas al respecto. Así, estamos trabajando en la elaboración de una Política Corporativa de Derechos Humanos cuyo objetivo será el de establecer los compromisos que asume URBASER en su responsabilidad de respetar y promover los estándares reconocidos internacionalmente en esta materia, en especial con aquellos que afectan directamente a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por sus trabajadores.

Por otra parte, continuamos avanzando en la mejora de la gestión de riesgos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones a nivel corporativo, mediante la revisión, actualización y refuerzo de las directrices y políticas de seguridad

fijadas por URBASER al respecto. En concreto, en 2020 hemos aprobado y publicado una nueva Política Corporativa de Seguridad de la Información, con el objeto de que en URBASER podamos intervenir, reaccionar y proteger nuestros activos de información ante incidentes de seguridad que puedan afectarnos, así como para que la totalidad de nuestras actividades y servicios se encuentren alineados con las más exigentes directrices locales e internacionales de seguridad de la información.

Además, durante 2020, hemos continuado avanzando en la implantación internacional de otras iniciativas centradas en la estandarización y homogeneización de procedimientos y normativa interna. Los riesgos y oportunidades descritos en adelante corresponden a las Sociedades, UTE y compañías de URBASER dentro de España. No se ha diferenciado entre riesgos a corto/medio/largo plazo, considerándose hasta la fecha los riesgos a corto plazo.

Así, los factores de riesgo a los que, con carácter general, estamos sujetos en URBASER como consecuencia de los cambios en las condiciones competitivas, económicas, políticas, legales, regulatorias, sociales, ambientales, de negocio y financieras, son los que se describen a continuación.

Riesgos operativos

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

En general, estamos sujetos a riesgos específicos relacionados con la recolección de residuos urbanos e industriales, el tratamiento de estos, la gestión de las operaciones y su organizativa y los derivados de los recursos humanos que componen nuestra plantilla.

Conforme a la Ley 26 /2007 y a la Directiva de la Unión Europea 2004/35/CE sobre Responsabilidad Medioambiental, en URBASER realizamos los análisis de riesgo medioambiental (ARMas) en aquellas

instalaciones en la que se realizan actividades de prioridad 1 y 2, encontrándose en la actualidad realizando los correspondientes a actividades de prioridad 3 (en 2020 ya se realizaron 2 ARMas como pruebas piloto). Todo ello, con la finalidad de evaluar si se debe, o no, constituir garantía financiera para cubrir el riesgo medioambiental y presentar la correspondiente declaración responsable ante la autoridad competente en los plazos fijados para ello.



CONTAMINACIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

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

Desde URBASER, y en cumplimiento de la legislación vigente, llevamos a cabo el sellado y desgasificación de los vertederos de residuos (como la primera fuente de emisiones derivadas de la actividad de la compañía) enviando el biogás captado a combustión en antorcha, en caldera o en motores de generación eléctrica. Desarrollamos, además, proyectos de optimización de la captación del biogás, con el fin de minimizar el impacto medioambiental provocado por su emisión a la atmósfera, ya que tiene un potencial de calentamiento global 28 veces superior al CO₂. La decisión sobre el destino final del gas captado depende del organismo que haya contratado los servicios de URBASER, quedando el riesgo climático fuera de nuestro alcance.

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

Tenemos implantadas medidas de mitigación de emisiones a la atmósfera y apoyamos el uso y generación de energías limpias y gas renovable

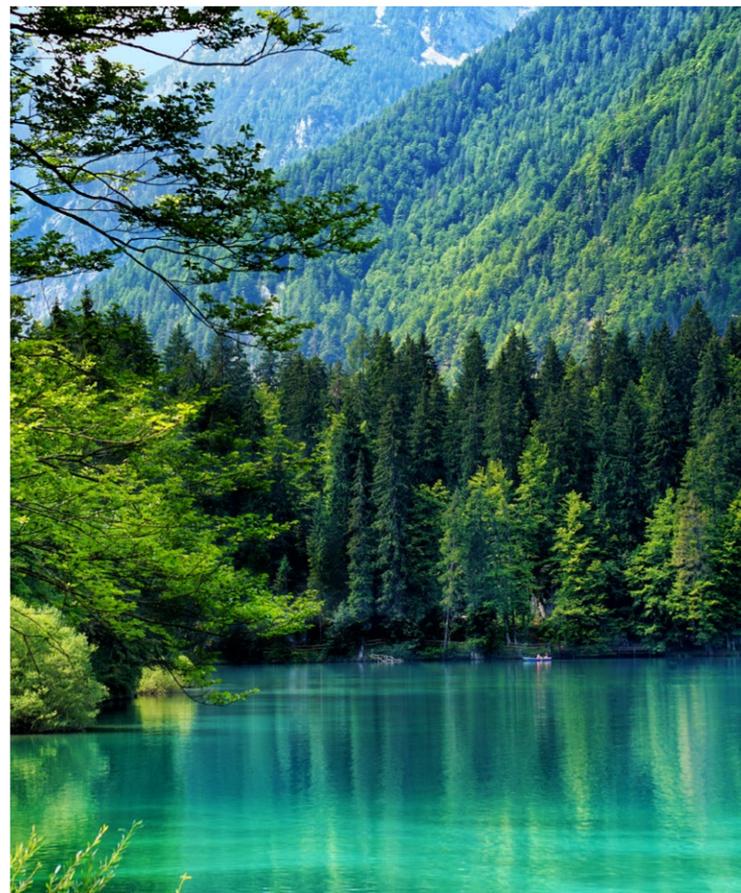


PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Este riesgo podría ocasionarse en operaciones de la compañía que puedan impactar significativamente en la biodiversidad y en el entorno en el que las desarrollamos. Entre ellas, posibles vertidos o derrames que se pudiesen producir como consecuencia de la ejecución de obras, explotación de vertederos o la gestión de residuos industriales como aceites y residuos de origen MARPOL (principalmente residuos de hidrocarburos) procedentes de los barcos para evitar que sean arrojados al mar.

Para mitigar estas posibles situaciones, en URBASER contamos con un Sistema de Gestión Medioambiental en el que se definen las pautas a seguir en caso de derrames y vertidos ocasionales, para que los vertidos voluntarios cuenten con la correspondiente autorización, para la adecuada gestión del almacenamiento de sustancias peligrosas y para la realización de controles periódicos de calidad de agua, etc.

En Sertego, sociedad perteneciente a URBASER, se realizan actividades de tratamiento de residuos de origen MARPOL I en distintos puertos de España según lo establecido en el Convenio Internacional para la Prevención de la Polución en los Mares. Como consecuencia de su actividad, podrían existir riesgos de vertidos de combustible durante la prestación del servicio tanto al medio marino como terrestre. Para evitar estos riesgos de vertido, se llevan a cabo revisiones periódicas del mantenimiento de los equipos y se han implantado procedimientos y controles a seguir durante la realización de estos servicios y, más concretamente, en el momento del acople de la manguera de extracción del MARPOL.



En URBASER contamos con un Sistema de Gestión Medioambiental en el que se definen las pautas a seguir en caso de derrames y vertidos ocasionales

Con la correcta ejecución de estos controles, la probabilidad de que exista un riesgo de provocar la contaminación de ecosistemas marinos es baja; sin embargo, debido al impacto significativo que tendría, se han implantado a su vez medidas de contingencia que describen detalladamente cómo actuar en caso de vertidos de MARPOL al mar, producidos durante la prestación del servicio MARPOL. Dichos controles quedan recogidos en Planes Interiores Marítimos (PIM), de acuerdo con el Real Decreto 1695/2012 de 21 de diciembre por el que se aprueba el Sistema Nacional de Respuesta ante la contaminación marina, que son aprobados por las Capitanías Marítimas de cada Autoridad Portuaria.



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Este riesgo en concreto podría, en el desarrollo de nuestra actividad, derivarse de cambios en la normativa energética que provoquen un aumento de costes o un agotamiento de materias primas, produciendo el encarecimiento de estas y la búsqueda de nuevas soluciones.

Por ello, en URBASER consideramos primordial el consumo eficiente de energía y de los recursos naturales de los que hacemos uso, tal y como refleja la Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía.

Con el objetivo de mejorar nuestro rendimiento y eficiencia energética, así como nuestro compromiso en la mitigación del cambio climático, contamos con un Sistema de Gestión de la Energía en el que definimos planes de medida y actuaciones a seguir.

Con respecto al consumo de recursos hídricos, las actividades desarrolladas por URBASER (recolección y tratamiento de residuos) no llevan asociadas un gran consumo de agua, lo que se traduce en un riesgo bajo para la compañía. En cuanto a las actividades de limpieza viaria y jardinería, donde el consumo de agua es mayor debido al baldeo de calles y el riego de los jardines, en URBASER contamos con buenas prácticas de uso de agua reciclada, dispositivos de reducción del consumo, etc.



COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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

En cuanto al impulso del desarrollo de las comunidades locales en las que operamos, contamos con una Política Corporativa de Acción Social a través de la cual se definen actuaciones a seguir para generar un impacto positivo en los entornos en los que estamos presentes, siendo el valor compartido y el respeto la guía de nuestras relaciones con las comunidades. Esta política es trasladada a la organización a través de procedimientos específicos que facilitan su cumplimiento, regidos por el marco de referencia de los principios y comportamientos recogidos en el Código de Conducta y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

Riesgos de cumplimiento normativo

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



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALLES

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

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

Código de Conducta

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

Política de Cumplimiento Normativo

Por medio de la Política de Cumplimiento Normativo contribuimos, por un lado, a reforzar nuestro compromiso con el buen gobierno corporativo y, por otro, a ejercer diligentemente en la organización el debido control, minimizando al máximo posible el riesgo de que se produzcan malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de nuestra actividad en España.



Política Corporativa de Acción Social

Conscientes del papel que jugamos en el progreso de las comunidades en las que operamos y teniendo en cuenta que, mediante nuestra acción social, realizamos actuaciones que generan un impacto positivo en los entornos en los que estamos presentes, en URBASER contamos con una Política Corporativa de Acción Social mediante la cual se establecen las directrices y principios de actuación en la materia, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y el reflejo de nuestros compromisos éticos. Derivados de esta Política, hemos implantado procedimientos y controles a través de los cuales se regula la aprobación y seguimiento de las oportunidades de colaboración en proyectos de acción social que puedan surgir en la compañía frente a organismos públicos u organizaciones privadas.

Política Corporativa de Anticorrupción

La Política Corporativa de Anticorrupción de URBASER tiene por objetivo la promoción de una cultura de cumplimiento, a través de la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción y otras conductas ilícitas. Así, a través de la presente Política, se desarrollan los principios recogidos en el Código de Conducta y se describen las pautas

que el personal de la compañía debe seguir en las interacciones que mantiene con los integrantes de las Administraciones públicas (considerando que el 80% de la facturación de URBASER pertenece a clientes del sector público), así como con particulares.

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

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

Riesgos reputacionales

Estos riesgos surgen como consecuencia de un incumplimiento en las expectativas de los grupos de interés de la compañía.



SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En URBASER, aun siendo conscientes de la imposibilidad de un control absoluto de las actuaciones de terceros con los que mantenemos relaciones contractuales, tenemos el propósito de que todas las personas y empresas que nos contraten cumplan con los mismos estándares y principios éticos, especialmente los proveedores, agentes, consultores y empresas que gestionan operaciones externalizadas.

Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios

Por ello, contamos con una Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios, en la que se define el marco de actuación y las directrices básicas que han de regir en materia de compras en URBASER, donde quedan reguladas las directrices para la selección de proveedores con objetivos como el cumplimiento de la legalidad vigente, procesos de adjudicación basados en criterios de competitividad y transparencia, desarrollo de relaciones de confianza y cumplimiento de acuerdos internacionales.

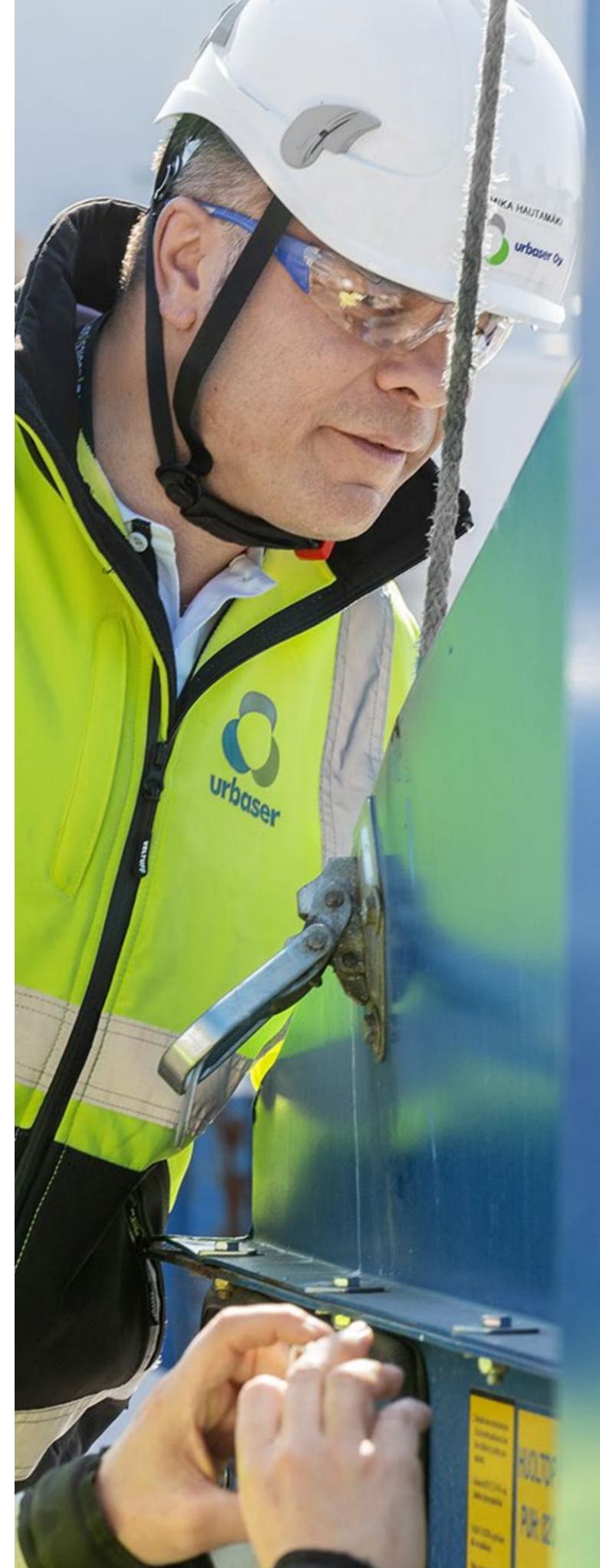
Llevamos años dando a conocer nuestro Código Ético de Proveedores, en el que extendemos a todos los proveedores, contratistas y colaboradores los valores y principios por los que se rige la compañía y que permite reforzar y establecer unas relaciones comerciales estables y duraderas basadas en la honestidad, transparencia y confianza, evitando cualquier conducta que pueda dañar la reputación de URBASER y producir consecuencias adversas para la compañía o su entorno.

Durante 2020 hemos finalizado la implantación del sistema informático para la gestión de compras, a través del cual gestionamos y homologamos a los proveedores, realizando un análisis completo de los mismos con el objetivo de minimizar riesgos bajo los criterios definidos en la Política y Procedimientos de Compras. Derivado de la implantación de este sistema, hemos redactado una actualización del Procedimiento de Adquisición de bienes y servicios.

Otros riesgos

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

- Economía circular y prevención y gestión de residuos
- Seguridad y salud
- Relaciones sociales
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Igualdad
- Respeto a los derechos humanos
- Empleo: falta de personal con competencias técnicas adecuadas



Comprometidos por naturaleza

En un año que ha iniciado una década crucial para la consecución de los Objetivos mundiales y la Agenda 2030, en URBASER elevamos nuestra ambición sostenible y transformamos nuestro compromiso en acciones que generan impacto positivo en torno a tres pilares fundamentales: el medio ambiente, la sociedad y nuestros empleados.



Compromisos

INTEGRADOS EN LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En URBASER nos comprometemos a crear una sociedad más justa y sostenible a través de una serie de compromisos que se estructuran en tres ejes:



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO

- ✓ Objetivo de reducción de emisiones a 2022: 5% de la intensidad de emisiones de alcance 1 y 2.
- Estrategia de reducción:
 - Flota de vehículos sostenible
 - Implementación de medidas de eficiencia energética y consumo de energía renovable en instalaciones.
- ✓ Compensación de emisiones.

ECONOMÍA CIRCULAR

- ✓ Aprovechamiento energético de los residuos
- ✓ Proyectos de I+D asociados a residuos
- ✓ Recuperación de materiales para el reciclado, obtención de compost, regeneración de aceites y recuperación de combustibles.

COMPROMISO CON LOS OCÉANOS

- ✓ Investigación sobre plásticos biodegradables para reducir la contaminación marina y terrestre (Proyecto SEALIVE).
- ✓ Participación en un estudio sobre los microplásticos en fondos marinos de Canarias (España).



INNOVACIÓN

Plan Estratégico & Inversión en I+D+i • CiAM



ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código de conducta • Canal interno de comunicación y denuncia



COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

PLAN DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

- ✓ Proyecto HOP
- ✓ Programa Lead the Change
- ✓ Employer Branding: 100 becas formativas

COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO Y LA DIVERSIDAD

- ✓ Plan de Igualdad
- ✓ Protocolo Contra el Acoso
- ✓ Pacto de Estado contra la Violencia de Género
- ✓ Charter Diversidad 2020-2022
- ✓ 927 personas en riesgo de exclusión incorporadas a la plantilla

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

- ✓ 875.529 € invertidos en formación en seguridad y salud

SATISFACCIÓN Y COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

- ✓ Plan de Movilidad Sostenible
- ✓ Programa de engagement LoQue+iMPorTa



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CONTRIBUCIÓN ACCIÓN SOCIAL: 1,25 M€

- ✓ 21,66% Sensibilización medioambiental
- ✓ 27,83% Apoyo a comunidad
- ✓ 50,52% Cultura y deporte

COVID-19

- ✓ Laboratorio propio de impresión 3D
- ✓ Donación de materiales de protección
- ✓ Prestador de servicios esenciales

IMPACTO SOCIOECONÓMICO

- ✓ 70 millones de ciudadanos atendidos
- ✓ Más de 8 millones de Km de calles limpias
- ✓ 779 M€ Volumen compras proveedores locales



Nuestro compromiso con el medio ambiente

Alineados con la Agenda de Desarrollo Sostenible, la estrategia medioambiental de URBASER se centra en la búsqueda de soluciones que contribuyan a la eficiencia energética de sus operaciones, promuevan la economía circular y caminen hacia un modelo bajo en carbono. Y todo ello para promover la consecución del ODS 12, centrado en la producción y el consumo responsables, y del ODS 14, que apuesta por conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

Nuestro compromiso con la búsqueda de estas soluciones se materializa a través de la Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de URBASER, en la que se establecen una serie de principios que aseguran la máxima calidad en la prestación de servicios y garantizan la satisfacción de los clientes, así como la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, el respeto al valor de los recursos naturales y la conservación de la biodiversidad.

UNA GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRADA



Los centros de URBASER tienen implantado el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001, ISO 50001, garantizando el seguimiento de objetivos y la mejora continua en el despliegue de nuestra Política.

El Sistema de Gestión de la Energía, de acuerdo con la norma ISO 50001, nos ayuda a mejorar el desempeño energético, aumentar la eficiencia y reducir los impactos ambientales que puedan derivarse de nues-

tra actividad, en aquellas instalaciones en las que se encuentra implantado.

Además de realizar auditorías internas en los distintos servicios e instalaciones para verificar el cumplimiento de los sistemas de gestión, en URBASER tenemos definidas las funciones y responsabilidades de los miembros de la compañía en la consecución de los objetivos y metas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y energía establecidas en los sistemas de gestión correspondientes.

63,4%

ventas cubiertas por la Certificación ISO 14001 u otra certificación ambiental

2019 **67,3%**

4

auditorías internas relativas al Sistema de Gestión de la Energía

2018 **8**

262

centros auditados internamente en medio ambiente durante 2020

2019 **237**

24

auditorías energéticas como cumplimiento del Real Decreto 56/2016 en 2020

2018 **19**

154

centros auditados externamente en medio ambiente durante 2020

2018 **150**

8

reclamaciones ambientales recibidas y debidamente resueltas en 2020

2018 **13**

PROVISIONES Y GARANTÍAS AMBIENTALES

En la actualidad URBASER tiene contratado un programa internacional de aseguramiento, estructurado en dos capas, que permiten dar cobertura a nuestra responsabilidad medioambiental. Este programa de seguros está emitido conforme a la Ley 11/2014 (26 /2007), a la Directiva de la Unión Europea 2004/35/ CE sobre Responsabilidad Medioambiental.

El ámbito geográfico de la garantía de este seguro se extiende y limita a las responsabilidades derivadas de daños corporales, daños materiales, inmisiones, molestias u obstrucciones, daños al medio ambiente, así como los perjuicios consecuenciales de estos, y/o perjuicios puros, ocurridos en países de todo el mundo⁵.

El programa da cobertura a las actividades realizadas por las sociedades de URBASER de acuerdo con la información recogida en la Memoria Anual y/o en el objeto social (estatutos sociales) de dichas sociedades y/o la información complementaria suministrada, así como todas aquellas actividades de nueva

realización que se incorporen posteriormente durante la anualidad. Estas actividades están dentro de la gestión integral de residuos (recolección, tratamiento, regeneración y/o eliminación de residuos urbanos, domiciliarios, industriales, explotación de plantas de tratamiento y eliminación, etc.) y la promoción y explotación de todo tipo de servicios (limpieza y reparaciones de edificios y mantenimiento integral de instalaciones e inmuebles, mobiliario urbano, gestión del ciclo del agua, diseño, conservación y mantenimiento de parques y jardines, preservación de recursos naturales, etc.), entre otras muchas áreas.

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

El importe de las provisiones medioambientales de URBASER a 31 de diciembre de 2020 era de 68,08 millones de euros (en 2019, 65,98 millones de euros).



5 Excepto países sancionados por la OFAC (U.S. Office of Foreign Assets Control).

MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en URBASER implementamos, desde 2013, el cálculo de la huella de carbono de toda la organización de manera voluntaria. Para ello, hemos desarrollado los mecanismos de recopilación, cuantificación y difusión necesarios, con el fin de conocer, estudiar y comunicar nuestro impacto; siendo el objetivo principal identificar las fuentes y actividades más emisoras, para poder así desarrollar acciones que nos permitan mitigarlo.

En URBASER calculamos los tres alcances de la huella de carbono, aplicando metodologías (GHG Protocol⁶ y EPE Protocol⁷) y factores de emisión reconocidos a nivel internacional (IPCC⁸) y nacional (INE⁹). Adoptamos para ello un enfoque de control en el desarrollo de nuestro inventario, por el que se cuantifica y declara el 100% de las emisiones de las empresas en las que poseemos control operacional. Para tal fin hemos desarrollado una herramienta propia, urge CO2®, que permite calcular las emisiones de nuestra actividad por áreas de negocio, servicios e, incluso, procesos.

Plan de Mitigación de emisiones

Además, contamos con un Plan de Mitigación de emisiones que produce nuestra actividad, un plan que se fundamenta en un objetivo: la reducción del 5% de la intensidad de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en 2022 con respecto a 2017.

Las principales medidas aplicadas para la consecución de este objetivo de reducción de emisiones se pueden englobar dentro de las siguientes líneas de actuación:

Implementación de medidas de eficiencia energética en instalaciones y servicios

Como consecuencia de la apuesta por la eficiencia energética, en URBASER redujimos la intensidad energética anualmente, lo que a su vez se traduce en una reducción de nuestra huella de carbono:

- En instalaciones se consiguen ahorros de energía gracias a medidas como la sectorización y monitorización de consumos eléctricos, -que permite detectar las áreas con un mayor consumo para optimizar el uso, sustituir equipos menos eficientes o replantear el proceso- de sustitución progresiva de luminarias convencionales por tecnología LED o la instalación de aislamiento térmico en puntos críticos de las instalaciones.
- En flota se aplican medidas tales como la optimización de rutas, instalación de equipos de telemetría, control automático de la presión de los neumáticos, uso de neumáticos ECO o la impartición de cursos de conducción eficiente, entre otros.

GRACIAS A ESTAS MEDIDAS, EN URBASER HEMOS REDUCIDO LA INTENSIDAD ENERGÉTICA EN UN 0,4% RESPECTO A 2016 (EN 2019, 6%), CONSIGUIÉNDOSE EN 2020:



6 Estándar Corporativo de contabilidad y reporte de las emisiones de gases de efecto invernadero del GHG Protocol.

7 Entreprises pour l'Environnement Protocol.

8 Intergovernmental Panel on Climate Change.

9 Inventario nacional de gases de efecto invernadero.



Consumo de energía renovable en instalaciones

En URBASER generamos energía renovable gracias al aprovechamiento energético de los residuos y, adicionalmente, contamos con instalaciones fotovoltaicas que contribuyen también a la generación de electricidad renovable. De esta energía renovable generada, parte es autoconsumida en las propias instalaciones de tratamiento, contribuyendo así a la reducción de las emisiones GEI.

A su vez, a través de su comercializadora de electricidad, URBASER ha contratado para su Contrato Marco de electricidad el 100% de energía con garantía de origen renovable, lo que implica que el 100% de la electricidad consumida dentro del Contrato Marco, de la compañía en España, ha sido generada

a partir de fuentes de energía renovable y tiene, por lo tanto, factor de emisión cero. El consumo de electricidad de red con garantía de origen renovable se traduce en una reducción sustancial de las emisiones GEI anualmente, siendo una de las principales medidas en la consecución del objetivo de reducción de su huella de carbono.



Uso de electricidad y combustibles alternativos en la flota de vehículos

En URBASER nos enfocamos en proporcionar un servicio fiable, flexible y de bajo impacto ambiental, con el objetivo de mejorar la calidad de vida en aquellos municipios en los que desarrollamos nuestra actividad. Con este objetivo en mente, la compañía contribuye en la mejora de la calidad del aire en estas comunidades, adoptando para ello medidas que no solo permiten reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sino también la concentración de otras partículas contaminantes perjudiciales para la salud, que son emitidas a nivel local debido a la combustión fósil en vehículos, como son los NOx, SOx, entre otros.

Así, como se ha señalado, en la compañía tenemos implantado un plan de renovación gradual de la flota, sustituyendo vehículos que utilizan combustibles



fósiles por vehículos de cero y bajas emisiones. Actualmente en URBASER disponemos de 927 vehículos de bajas emisiones, 516 vehículos cero emisiones y del mayor centro privado de carga de GNV a nivel nacional (en 2019, 864 y 469 respectivamente). El porcentaje de estos vehículos en la flota de URBASER se ha visto aumentado en un 34% en los últimos años, viéndose disminuida la intensidad de emisiones GEI del Grupo debido a la combustión en fuente móvil un 13% desde 2016. En 2020, el 45,2% del gas natural vehicular consumido por la compañía ha sido de origen renovable (en 2019, el 45%).

objetivo 2022

-5%
TCO₂e/k€
FACTURADOS

EN LA INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 1 Y ALCANCE 2 (ENTENDIDAS COMO TCO₂e/k€ FACTURADOS) CON RESPECTO A 2017

La mejora en la intensidad energética, junto con el incremento del consumo de energía renovable tanto en instalaciones como en flota, derivados de la aplicación de las medidas anteriormente detalladas, así como la participación en proyectos Clima, se ha traducido en una reducción de las emisiones de 247.791,93 tCO₂e.

En 2020, gracias a las diversas actuaciones mencionadas anteriormente, hemos conseguido una reducción del 9,8% de este indicador con respecto al año base¹⁰, alcanzándose las 0,09 TCO₂e/k€ facturados. De acuerdo con esta progresión, en URBASER vamos encaminados a conseguir el objetivo en el plazo previsto.

Adicionalmente, gracias a la generación de energía de origen renovable, la recuperación de materiales y combustibles y la valorización del compost, se ha evitado la emisión de 2.043.289,67 tCO₂e a la atmósfera en 2020 (en 2019, 1.860.522,29 tCO₂e), lo que supone un aumento de 63% respecto a las emisiones evitadas en 2016 (en 2019, un 49%).

Además de la huella de carbono, en URBASER contabilizamos otras emisiones significativas generadas en las instalaciones y que inciden sobre la calidad del aire:

HUELLA DE CARBONO GLOBAL DE URBASER (tCO₂e)

	2019	2020
Alcance 1	143.568,43	188.667,48
Alcance 2	23.313,36	19.408,66
Alcance 3 ¹¹	4.798.239,55	5.093.235,77

OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS (t)

	2019	2020
NOx	1.279,17	1.622,57
SOx	186,58	267,85
Partículas	80,91	91,40
Otros gases	1.386,24	1.211,86

10 Siguiendo las directrices del GHG Protocol, en 2020 se realiza el recálculo del año base (2017), como consecuencia de la adquisición en Chile del 100% de las empresas Demarco, Starco y KDM en este periodo. Dado el peso que tienen los centros pertenecientes a estas empresas en las emisiones GEI del Grupo, la transferencia del control de las operaciones de estos centros al Grupo Urbaser supone un cambio estructural con un impacto significativo sobre las emisiones del año base, haciéndose por tanto necesario su recálculo. Este cambio no afecta a la huella de carbono total del año base, sino a la distribución de las emisiones en alcances y, por tanto, al indicador de intensidad de emisiones (emisiones de alcance 1 y 2 por euro facturado), sobre el que se evalúa el objetivo de reducción a 2022.

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

#1
COMPAÑÍA
CERTIFICADA

SOMOS LA PRIMERA COMPAÑÍA DEL SECTOR EN OBTENER EL SELLO "CALCULO, REDUZCO Y COMPENSO" DEL MITERD



Gracias a la iniciativa de compensar parte de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad en España en 2019, en URBASER obtuvimos por primera vez el sello "Calculo, Reduzco y Compenso" otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), convirtiéndonos en la primera empresa del sector en conseguirlo.

Este sello refleja el compromiso en la lucha contra el cambio climático a través del máximo grado de participación en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono de la OECC.

Desde 2013, gracias a la herramienta propia urge CO2®, calculamos y verificamos externamente nuestra huella de carbono de acuerdo con la Norma ISO14064. Gracias a ello, obtuvimos el sello "Calculo" en los años 2013, 2014 y 2015 y el sello "Calculo y Reduzco" en 2016, 2017 y 2018.

En 2019, no solo conseguimos reducir nuestras emisiones por cuarto año consecutivo, con una reducción verificada del 2,52 % de la media de la intensidad de emisiones 2017-2019 respecto a la de 2016-2018 a nivel nacional para los tres alcances, sino que dimos un paso más allá al decidir compensar parte de la huella de carbono.

Como resultado, obtuvimos por primera vez el sello "Calculo, Reduzco y Compenso", contribuyendo así a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto al ODS 13 de Acción por el clima.



PROYECTOS CLIMA

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

Urbaser S.A.U presentó a la convocatoria Proyectos Clima 2017 un total de seis proyectos (Caudete, Elche, Palencia, Zaragoza, Madrid y Lanzarote), más uno adicional en la convocatoria 2018 (Marchena) siendo aprobados todos ellos. Además, en 2016 Resurja S.A. participó también como ejecutor de dos proyectos liderados (Linares y Jaén).

Tras finalizar el período 2020, Urbaser S.A.U pretende entregar aproximadamente 106.484 tCO₂e al FES-CO₂ como reducciones verificadas de emisiones (RVE) correspondientes a los vertederos de Zaragoza, Madrid, Elche, Los Barrios, Lanzarote, Linares, Jaén y Caudete de las Fuentes, (en 2019, 76.000 tCO₂e).



10
INSTALACIONES
PROYECTOS
CLIMA

PARA URBASER, LAS DIEZ INSTALACIONES QUE PARTICIPAN EN LOS PROYECTOS CLIMA, OTORGADOS POR EL MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, CONFIRMAN SU FIRME APUESTA POR INICIATIVAS ALINEADAS CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE SU ACTIVIDAD

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Como principal medida de adaptación al cambio climático, en la compañía apostamos por el autoconsumo de energía, vinculado a reducir la dependencia energética del exterior.

Como se ha señalado, en URBASER generamos energía gracias al aprovechamiento energético de los residuos y, adicionalmente, contamos con instalaciones solares fotovoltaicas que contribuyen a la generación de electricidad renovable. Del total de energía generada por URBASER en 2020, un 24% fue autoconsumida en las propias instalaciones y servicios, contribuyendo a reducir la dependencia energética del exterior.

En línea con el compromiso con el uso de energías renovables y el aprovechamiento eficiente de los recursos locales, actualmente apostamos por el desarrollo de varias instalaciones solares fotovoltaicas para el consumo de electricidad generada en nuestras propias instalaciones.



Economía circular

RETO CLAVE DE URBASER EN SU APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El objetivo de la economía circular es aumentar al máximo la vida de los recursos cuando estos se convierten en residuos, reintroduciéndolos en el ciclo económico a través de diferentes técnicas de recuperación, reciclado y valorización.



SERVICIOS URBANOS



La recogida selectiva es fundamental para la economía circular, ya que facilita la recuperación de residuos en las plantas de tratamiento y permite flujos más eficientes.



TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS



Optimización de procesos de recuperación de residuos:

- **Recuperación de materiales no biodegradables:** papel/cartón, metales, plásticos.
- **Recuperación y reciclado de material biodegradable:** producción de compost, material bioestabilizado y producción de biogás para su aprovechamiento energético, sea in situ o inyectado a red previa de depuración.
- **Valorización energética de rechazos:** materiales no reciclables con potencial energético se transforman en energía. El 50% de esta energía generada es de origen renovable.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS

Proyecto Urbiofin ●
Estudia la transformación de residuos orgánicos en bioproductos con alto valor en la industria.

Proyecto SEALIVE ● ●
Investigación para la obtención de bioplásticos que permitan un reciclaje más eficiente para prevenir la contaminación marina y terrestre.

Proyecto Urbabono ●
Evalúa la capacidad fertilizante del compost procedente de residuos urbanos, utilizado como abono.



TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES

- Optimización de procesos de recuperación de residuos MARPOL generados por los buques.
- Regeneración de aceites usados para ser aprovechadas como materias primas por un agente externo.
- Recuperación de combustibles a partir de residuos, para su aprovechamiento como fuelóleo.



200.000 tn
DE COMBUSTIBLE RECUPERADO PARA REINTRODUCIRLO EN EL MERCADO

PROYECTOS A PARTIR DEL TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES

● ● **Proyecto Tecmarpol**
Investigar, desarrollar y definir la composición de un nuevo ligante bituminoso a partir de los residuos asfálticos obtenidos en el proceso de tratamiento de residuos de origen MARPOL.

Proyecto Vradespír
Tratamiento de asfaltos de manera que se obtenga un hidrocarburo en estado líquido que pueda ser comercializado y se evite su incineración.



ESTACIONES DE DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES (EDAR)

- Producción de energía
- Reutilización del agua
- Recuperación de fangos para uso agrícola
- Reutilización de carbón activo
- Recuperación de materiales y nutrientes



PROYECTOS RELACIONADOS CON LA CIRCULARIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Proyecto SMART-Plant
Disminuye el consumo de energía de las EDAR, manteniendo los estándares de calidad en el tratamiento de las aguas y facilitando la recuperación de materias primas.
Productos obtenidos: biopolímeros, celulosa, fertilizantes y compuestos intermedios para ser utilizados por distintas industrias como materias primas, y ser procesados hasta un nuevo producto final.

PROJECT Ó
Posibilita la reutilización del 20% del agua residual ofreciendo garantías de calidad. Reduce en hasta un 30% el impacto sobre el agua de las zonas industriales. Reduce en un 50% el consumo de energía asociado al agua residual a pequeña escala.
Productos obtenidos: el carbón activo procedente de la ETAP o de la EDAR se regenera y se aplica de nuevo en la EDAR; y los nutrientes recuperados se utilizan en la producción de algas para acuicultura.

1.226.678 kW
DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA EN PROYECTOS DE EC ASOCIADOS AL AGUA

Residuos tratados

Los residuos tratados en las instalaciones de URBASER constituyen una fuente de recursos materiales y energéticos que pueden ser aprovechados a través de los siguientes vectores:

MATERIALES RECUPERADOS PARA RECICLAJE

Los residuos contienen materiales que, una vez recuperados, pueden ser reciclados para posteriormente ser reintroducidos en el mercado sustituyendo a otras materias primas.

COMPOST Y MATERIAL BIOESTABILIZADO PRODUCIDO Y RECUPERACIÓN DE FANGOS PARA USO AGRÍCOLA

Los fangos obtenidos en la gestión de aguas, el compost y el material bioestabilizado del tratamiento de RSU se emplean en ocasiones como sustrato agrícola, sustituyendo a los fertilizantes tradicionales cuya elaboración es significativamente contaminante.

REGENERACIÓN DE ACEITES USADOS

Obtención de bases lubricantes a partir de la regeneración de aceite usado en las instalaciones de tratamiento de residuos industriales para ser aprovechadas como materia prima por un agente externo.

RECUPERACIÓN DE COMBUSTIBLES

Obtención de combustibles a partir de los residuos para ser aprovechado por un agente externo, como el fuelóleo obtenido a partir del MARPOL en el área de tratamiento de residuos industriales.



PRODUCCIÓN DE BIOGÁS

La materia biodegradable contenida en los residuos se descompone por acción de las bacterias. Si esta descomposición se produce en ausencia de oxígeno, sea de forma espontánea en vertederos, sea en procesos de biometanización en digestores o digestión anaerobia, se produce biogás, con un contenido en metano del 50%-70%. El biogás puede ser aprovechado in situ para generar energía térmica o eléctrica o puede ser depurado para su inyección en la red de gas natural, sustituyendo un combustible fósil por otro 100% renovable.

VALORIZACIÓN ENERGÉTICA DE RECHAZOS

Aquellos materiales presentes en los rechazos (no reciclables) que tienen potencial energético deben ser valorizados en forma de energía. El 50% de esta energía generada, debido al contenido de material biodegradable, es de origen renovable.

PLACAS FOTOVOLTAICAS

Generación de electricidad renovable a través de placas fotovoltaicas

BIOMASA

Residuos biomásicos aprovechados térmicamente.



Proyecto SMART-Plant

HORIZONTE 2020 (UE)

Socamex, empresa perteneciente a URBASER, ha participado en el proyecto de innovación sostenible SMART-Plant, proyecto cofinanciado por la Unión Europea dentro del programa Horizonte 2020, con el que se obtienen materiales de alta calidad a partir de las aguas residuales.

La participación en este proyecto europeo, puesto en marcha hace cuatro años, está en línea con el compromiso de la compañía por encontrar soluciones que promuevan la economía circular y con la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 de consumo y producción responsables.

El objetivo de SMART-Plant es disminuir el consumo de energía de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR), manteniendo los estándares de calidad en el tratamiento de las aguas y facilitando, a su vez, la recuperación de materias primas de las aguas residuales y los fangos, cerrando de esta forma la cadena de valor.

Para la puesta en marcha del proyecto, se han testado distintas tecnologías en siete plantas piloto de varios países, a través de cuyos resultados se ha desarrollado un porfolio de tecnologías que pueden ser aplicadas a distintas tipologías de plantas de tratamiento. Los materiales recuperados en estas plantas tales como biopolímeros, celulosa, fertilizantes y compuestos intermedios, pueden ser utilizados por distintas industrias como materias primas y ser procesados hasta un nuevo producto final.

Entre los productos obtenidos se incluyen planchas de materiales para mobiliario urbano, bioplásticos y biocompuestos (aptos para ser reintroducidos en el ciclo productivo), pellets de celulosa, enmiendas para el suelo, macetas con fertilizante incorporado, compost o pellets de biomasa para combustible.

Del mismo modo, gracias a las optimizaciones técnicas generadas para las estaciones depuradoras, se ha conseguido mejorar el tratamiento de aguas residuales, recuperar nuevos recursos, mejorar la eficiencia energética y reducir la emisión de gases de efecto invernadero.



PACTO POR UNA ECONOMÍA CIRCULAR

En URBASER formamos parte del Pacto por una Economía Circular, impulsado por el Gobierno de España, como parte de nuestro compromiso con la optimización de los procesos de recuperación de materiales y valorización energética y con el objeto de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por la Unión Europea en este ámbito.

CUIDADO DE LOS OCÉANOS

Estudio sobre los microplásticos

CANARIAS (ESPAÑA)



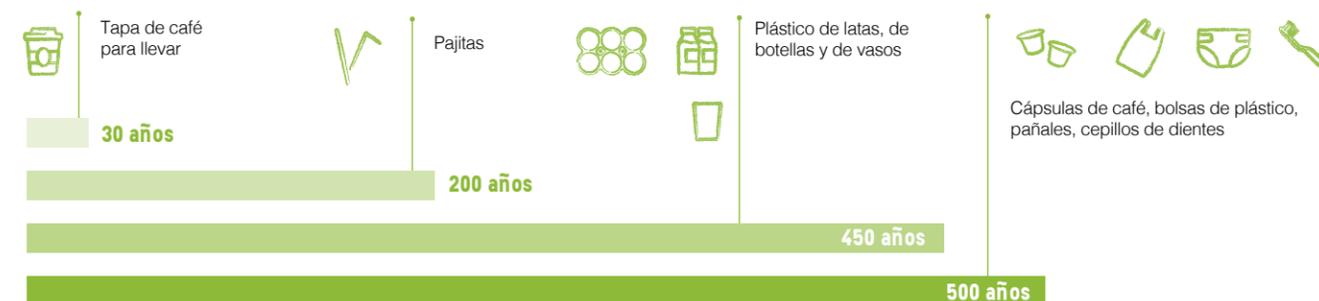
En URBASER participamos en un estudio sobre microplásticos en los fondos marinos de Canarias (España), un proyecto vinculado con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en general y con el ODS 14 de conservación de la vida submarina en particular. El estudio tiene como objetivo analizar la presencia de microplásticos en los sedimentos marinos de las islas de Tenerife, Gran Canaria, La Gomera, La Palma, El Hierro, Lanzarote, Fuerteventura y La Graciosa. Con los resultados de la investigación se espera obtener los primeros datos existentes sobre la acumulación y distribución de microplásticos en el fondo marino de las costas canarias.

Para llevarlo a cabo, un equipo de expertos científicos especializados líderes en el estudio de los microplásticos en Canarias, conformado por integrantes del Grupo de Investigación AICHEM (Applied Analytical Chemistry Research Group) de la Universidad de La Laguna, tomará muestras de material del fondo marino en diferentes localizaciones a profundidades comprendidas entre los 10 y 50 metros del litoral de las islas. Posteriormente, se realizará el traslado de las muestras al laboratorio para su posterior identificación, clasificación y análisis.

“Los datos y la información resultante de este informe serán decisivos para atacar el impacto que los microplásticos tienen sobre la biodiversidad del archipiélago”.
Luis Martínez,
Director de Urbaser en Canarias

El problema del plástico

AÑOS QUE TARDA UN MATERIAL EN BIODEGRADARSE



Fuente: Comisión Europea, 2018.

Proyecto SEALIVE

A través del proyecto europeo SEALIVE, en URBASER damos un paso más en la apuesta por la economía circular, introduciendo plásticos biodegradables para prevenir y reducir la contaminación marina y terrestre.

El proyecto SEALIVE (2019-2023), financiado por el programa Horizonte 2020 de la Unión Europea a través de 24 socios de diferentes ámbitos (proveedores de materias primas, convertidores, usuarios finales, recicladores, expertos en políticas, organizaciones de certificación y ONG) propone soluciones dentro de una visión compartida de las estrategias circulares de plásticos, que tendrán una mayor durabilidad, un mejor diseño que permita un reciclaje más eficiente y una mayor biodegradabilidad.

Este proyecto está en línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el ODS 14 de conservación de la vida submarina, combinando estrategias de economía circular innovadoras para fabricar plásticos de base biológica con materiales biodegradables que consigan una mayor durabilidad y un mejor diseño, permitiendo un reciclaje más eficiente y una mayor biodegradabilidad después de su uso.



Este proyecto está en línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el ODS 14 de conservación de la vida submarina, combinando estrategias de economía circular innovadoras para fabricar plásticos de base biológica

El estudio, que se está realizando en materiales de distinto uso como envases rígidos y flexibles, cubertería, cajas de pescado o redes de pesca, entre otros, y mediante formulaciones innovadoras basadas en polihidroxialcanoatos y materiales de almidón, permitirá llevar a cabo una investigación para mejorar los estándares actuales de biodegradación, compostaje y reciclaje con respecto a la ecotoxicidad, la seguridad y la influencia del envejecimiento del plástico.

Limpieza de fondos marinos

GALICIA (ESPAÑA)

Sertego, empresa perteneciente a URBASER, junto con otras entidades colaboradoras como Club del Mar, SIGNUS y NAUGA, participaron en la retirada de casi una tonelada de neumáticos que se encontraban en los fondos marinos de Galicia, en una jornada que puso de manifiesto la importancia de mantener limpios los fondos marinos y contribuyó a crear conciencia sobre el reciclaje de este tipo de residuos.



Proyecto Oficinas sostenibles

A principios de 2020 lanzamos una campaña para retirar el plástico de la sede central, "Desplastificate y pásate al vidrio", un proyecto que se materializó en la retirada de botellas y vasos de plástico siendo sustituidos por otros materiales de cristal y cartón, así como en la eliminación de todas las cápsulas de café monodosis, que fueron reemplazadas por otras opciones más respetuosas con el medio ambiente en la zona del comedor.

Esta iniciativa se enmarca en el proyecto de Oficinas sostenibles, como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y en línea con nuestro compromiso con el ODS 12 de producción y consumo responsable y el ODS 14 de conservación de vida submarina.

2020

LOS PLÁSTICOS QUE HEMOS DEJADO DE CONSUMIR A TRAVÉS DE LAS DISTINTAS MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA SUPONDRÁN UNA REDUCCIÓN DE

1,4 t
DE CO₂ AL AÑO

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Convencidos de la conservación de la biodiversidad como condición necesaria para la sostenibilidad global, en URBASER promovemos, a través de diversos principios, su valoración y protección como aspecto imprescindible para el desarrollo económico y el progreso social.

Así, identificamos y evaluamos las posibles afectaciones sobre la biodiversidad en todas nuestras operaciones, estableciendo planes de vigilancia ambiental que garanticen una adecuada gestión, control y seguimiento de las medidas preventivas y correctoras asociadas a cada centro o servicio.

En URBASER prestamos nuestros servicios en 19 espacios protegidos (22 en 2019), lo que implica medidas de especial protección en cuanto a emi-

siones, derrames, vertidos, etc. de Los servicios que se prestan, que son de todo tipo e incluyen desde recolección selectiva o limpieza de playas, hasta ejecución de pequeñas obras dentro del área de tratamiento de aguas. En todos los casos se respetan los controles especiales de protección medioambiental (aire, agua, suelo, especies, etc.) establecidos en los pliegos de condiciones de dichos servicios, así como de la normativa que aplica en dichos espacios.

EN URBASER PRESTAMOS SERVICIOS EN:



Colaboramos en la renaturalización

BARCELONA (ESPAÑA)



Durante 2020 se ha finalizado el proyecto puesto en marcha en uno de los edificios que URBASER tiene en Barcelona, instalando una cubierta verde de 400 metros cuadrados en una zona industrial de la ciudad, como parte de una iniciativa cuyo objetivo es la renaturalización de la ciudad reconvirtiendo tejados, azoteas y cubiertas de la ciudad en corredores verdes. Además de la vegetación, en dicha cubierta se ha incluido también un jardín vertical, un hotel de insectos, placas solares, aerogeneradores eólicos, un sistema de recolección de aguas pluviales y una estación meteorológica y de control del aire.

Este proyecto proporciona un claro beneficio para el edificio en cuanto al ahorro energético; donde antes se creaba un efecto de isla de calor, ahora se retiene la temperatura y, lo que antes era una barandilla simple, ahora son placas fotovoltaicas que cumplen la función original y aportan otra utilidad.

Se han buscado plantas que crecen bien con poca profundidad y se adaptan al clima mediterráneo con muy poco grosor de sustrato y bajo consumo hídrico, se ha habilitado un pequeño espacio con agua que atrae a las libélulas, las cajas-nido instaladas son las adecuadas para atraer a unas especies determinadas según los ornitólogos, un pequeño ecosistema propio creado en 400 m².



El espacio "Cubierta verde" de Barcelona ha convertido 400 metros cuadrados de tejado de oficinas en un ecosistema lleno de vida y que contribuye al ahorro energético.



Proyecto Salto de Anguilas

EN RESERVA DE LA BIOSFERA, ENVISER



Esta actuación impulsada por Enviser, empresa perteneciente a URBASER, ubicada en la Zona de Especial Conservación Red Fluvial de Urdaibai y encuadrada dentro del Plan de Gestión para la Recuperación de la Anguila Europea en la Comunidad Autónoma de Euskadi (liderada por el gobierno vasco en colaboración con las diputaciones de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa), persigue generar una mejora global de la situación ambiental y de las comunidades fluviales existentes en la zona.

El carácter torrencial del arroyo en el que se lleva a cabo la acción ha condicionado el diseño, ubicación y colocación de los pasos construidos, que debían ser robustos para aguantar las crecidas y a la vez garantizar el paso de las anguilas, tanto en épocas de sequía como en las épocas torrenciales.

El proyecto se ha llevado a cabo siguiendo los objetivos establecidos por el Plan, entre los que destacan:

- Recopilar de manera integral toda la información multidisciplinar que existe sobre la especie en los ríos de la Comunidad Autónoma Vasca (CAPV).
- Impulsar diversas actuaciones con el fin de generar más conocimiento en algunos aspectos de la biología de la especie, con el fin de tener una mejor comprensión de su ciclo vital que facilite la toma de decisiones para la gestión de sus poblaciones.



Reserva de la biosfera de Urdaibai en el País Vasco.

- Cumplir con los objetivos establecidos por el Reglamento para las Cuencas de la CAPV.
- Contribuir a la elaboración del Plan de Gestión de la Anguila en España.
- Progresar en la manera de gestionar la población de la anguila para frenar el declive del stock.

Protección de la biodiversidad marina

AQABA (JORDANIA)



En URBASER hemos llegado a un acuerdo con la Sociedad Real de Conservación Marina de Jordania (The Royal Marine Conservation Society of Jordan - JREDS) en colaboración con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP Jordan), Carrefour y el Gobierno local de la ciudad de Aqaba, para colaborar en el Proyecto “**Care to Act to Reduce Marine Littering in Aqaba**”, cuyo objetivo es incrementar el nivel de concienciación en la población sobre los impactos negativos que la basura marina tiene en el medio ambiente en general e involucrar a la población local en la participación de actividades que promuevan un medio ambiente sano a través del reciclaje.

Las costas de Aqaba, situadas junto al mar Rojo, son un gran reclamo para buceadores por sus espectaculares barreras de coral que se ven afectadas por la basura marina. Con este proyecto se ha conseguido reducir la cantidad de residuos que se encuentran en las playas de la ciudad jordana, dando continuidad a las actividades de limpieza de fondos marinos y playas en las que hemos participado en los últimos dos años y que han supuesto la recolección de más de 12.000 kg de basura.

En este caso, se trabaja en la concienciación de las personas que acuden a la playa a través de la implantación de dos máquinas dispensadoras para el depósito de botellas, tanto de plástico como de cristal o aluminio. A través del depósito de dichos materiales reciclables en las máquinas antes de abandonar la playa, los ciudadanos reciben una compensación en forma de vales descuentos canjeables en Carrefour Aqaba. Posteriormente, desde URBASER recogemos diariamente los materiales que se hayan depositado en las máquinas y procedemos a la segregación del material reciclable. Además, somos responsables de la redacción de los informes mensuales que contienen información sobre cantidades y materiales que se han depositado en las máquinas y que permiten reorientar las campañas de concienciación, si fuera necesario.

Por otra parte, y con la intención de impedir que las bolsas de plástico lleguen al mar, desde URBASER, y en colaboración con el Departamento de Medio Ambiente de Aqaba, creamos la campaña “**NO to Plastics - Fabric bags campaign**” con el objetivo de impactar en 4.000 familias y en la que se facilitarán 500 bolsas reutilizables a la población a través de las panaderías de la ciudad por ser estas un punto clave de la economía local.





Las aulas como elementos articuladores de la educación, el pensamiento crítico, la investigación y la conciencia ambiental

COLOMBIA

En el marco del Plan Estratégico de Gestión Social para el programa de educación “Centro ambiental de pensamiento”, desde URBASER Colombia se ha iniciado el proceso de implementación de las llamadas “aulas vivenciales”, tomando como principio pedagógico la vinculación con los entornos naturales.



La metodología comprende cuatro aspectos específicos:

1. Realización de cartografía social para la identificación y reconocimiento de problemáticas ambientales con la participación de las comunidades aledañas, colectivos y organizaciones ambientales.
2. Socialización con las comunidades y construcción colectiva de planes para la minimización de problemáticas e identificación de temáticas para la promoción de acciones y procesos de educación y preservación ambiental.
3. Establecimiento de la programación de educación, mediante las actividades lúdicas, el arte, el avistamiento o el cuentacuentos, entre otras.
4. Firma de convenios de cooperación para garantizar la sostenibilidad del proyecto.

Como resultado de esta labor se pretende inaugurar 10 aulas vivenciales en cada una de las ciudades en las que estamos presentes en Colombia.

De esta manera queremos hacer del patrimonio ambiental una escuela pública y viva, como contribución a las relaciones armónicas que deben primar entre el ser humano, la cultura y la naturaleza.

PRINCIPALES MAGNITUDES AMBIENTALES

CONSUMO DE AGUA

Por la propia naturaleza del trabajo, nuestras actividades no son especialmente intensivas en consumo de recursos naturales, más allá del recurso hídrico. No obstante, en URBASER realizamos el control y medición del consumo de recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo.

En el marco de control de consumo de recursos naturales, establecemos una serie de pautas generales de obligado cumplimiento con el objetivo de evitar consumos innecesarios de agua. Entre estas pautas, cabe mencionar desde normas de conducta individuales, como el cierre de grifos y bocas de riego cuando no estén siendo utilizados, hasta mecanismos de control como la instalación de dispositivos limitadores de caudal y otros sistemas de ahorro de agua en las instalaciones, como el aprovechamiento del agua pluvial.

MASAS DE AGUA AFECTADAS POR CAPTACIÓN O VERTIDO

En URBASER necesitamos la captación y vertido de agua para el desarrollo de determinadas actividades:

1. Tratamiento de residuos en plantas;

2. Suministro de agua potable a través de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP), en las estaciones depuradoras de agua residual;

3. Ejecución de obras.

Por ello, la compañía y la administración ambiental establecen medidas de prevención para minimizar posibles afecciones sobre las especies que se pudieran encontrar en los ecosistemas fluviales, como el respeto al régimen de caudales ambientales y los requisitos técnicos establecidos por la propia administración.

En URBASER realizamos el control y medición del consumo de recursos con el objetivo de optimizar su uso al máximo

CONSUMO DE AGUA (m³)

	2019	2020
Consumo total	6.813.035,81	6.542.270,81
Agua freática o de pozo	1.579.432,10	1.601.321,71
Agua de red	4.492.202,77	4.273.811,25
Agua pluvial	139.987,40	200.932,71
Agua procedente de depuradora	592.899,54	461.197,14
Agua desmineralizada	8.514,00	5.008,00
De la cual agua reutilizada en servicio o planta	297.046,72	331.570,10

VERTIDOS DE AGUAS (m³)

	2019	2020
Vertido total	1.312.793,12	1.717.213,06
Aguas residuales generadas en operación	485.796,33	853.607,22
Agua contenida en los residuos eliminados	826.996,79	863.605,84

RUIDO Y CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

En URBASER disponemos de Sistemas de Gestión Ambiental certificados bajo la norma UNE-EN ISO 14001, con los que aseguramos que no se superen los niveles de la normativa vigente relativos a contaminación acústica y lumínica y que ayudan a prevenir y mejorar la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades ambientales de la compañía.

Dentro de la documentación del Sistema de Gestión Ambiental disponemos de un procedimiento para llevar a cabo una identificación de las actividades potencialmente contaminadoras por ruido y, teniendo en cuenta la legislación existente en cada localidad, se establece la necesidad de un control de emisiones acústicas.

Debido a la naturaleza de alguna de nuestras actividades, que requieren de la obtención de Autorizaciones Ambientales Integradas, en la tramitación de estas se establece la distancia mínima que deben guardar con los núcleos urbanos para evitar así cualquier tipo de contaminación acústica y lumínica.

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

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



EXCELENCIA EN CUMPLIMIENTO

En URBASER cumplimos con estos requisitos legales, tanto a nivel estatal, como a nivel de leyes y ordenanzas aprobadas por las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos de las regiones en las que operamos.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

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

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS (t)

	2019	2020
Potasa (t)	3.255,12	3.037,33
Alambre (t)	1.969,06	2.092,25
Lubricantes (t)	1.818,73	2.077,45
Ruedas (t)	1.685,67	1.544,21
Bolsas de basura (M)	32,55	41,11



RESIDUOS GENERADOS

Como en cualquier otra actividad industrial, en URBASER generamos residuos derivados de nuestra propia actividad. Entre ellos, los residuos procedentes de las actividades de mantenimiento de las instalaciones y maquinaria como aceite usado, baterías trapos contaminados, envases contaminados, etc. Desde la compañía garantizamos una correcta gestión y tratamiento de los residuos que generamos, tanto peligrosos como no peligrosos, cuya recolección se realiza siempre a través de un gestor autorizado, previamente seleccionado por URBASER.

En 2020 generamos 22.383,36 toneladas de residuos peligrosos y 7.451,27 toneladas de residuos no peligrosos (en 2019, 25.487,32 y 10.370,90 toneladas respectivamente), ambos derivados de nuestras actividades. En 2020 hemos logrado recuperar el 78% de nuestros residuos peligrosos (en 2019, 80%).

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

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR NUESTRA ACTIVIDAD Y TIPO DE GESTIÓN (t)

	2019	2020
Eliminación	2.870,72	3.500,40
Valorización	20.453,29	17.443,52
Lodos destinados a depuración	2.163,30	1.439,44

En URBASER minimizamos la cantidad de residuos generados en todas las actividades, tanto de tratamiento como del resto de servicios ambientales, priorizando la reutilización, el reciclaje y la valorización energética como métodos de gestión de nuestros residuos. Cuando esto no es posible, se entregan a un gestor autorizado para que sean sometidos al tratamiento óptimo.



GENERACIÓN Y CONSUMO DE ENERGÍA: EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LAS OPERACIONES

Los residuos tratados en las instalaciones de URBASER constituyen una fuente de energía que puede ser utilizada en los distintos procesos de aprovechamiento energético de la compañía, tanto para autoconsumo como para exportar energía eléctrica y térmica.

Los distintos procesos de aprovechamiento energético, biogás, valoración energética de rechazos y biomasa nos permiten generar energía eléctrica (que es la mayor parte de la energía consumida por URBASER en sus actividades para el tratamiento de residuos y aguas, y combustibles fósiles para la flota de vehículos) durante sus procesos.

De esa energía eléctrica generada, de la cual el 66% es de origen renovable (en 2019, el 67%), destinamos un 18% a autoconsumo y exportamos el 82% restante (en 2019, 18% autoconsumo y 82% exportada).

Durante 2020, en URBASER logramos reducir 7.268,96 MWh del consumo de energía gracias a medidas de eficiencia energética (en 2019, 1.711,53 MWh).

Esta reducción del consumo se consigue gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas, tales como la sustitución progresiva de luminarias convencionales a LED y a los ahorros conseguidos en el consumo de combustibles en varias instalaciones.

Destaca la actuación llevada a cabo por TIRME, por la que consigue reducir el consumo de Gas Natural en un 37% y mejorar la gestión de fosos y operativa de las calderas. Esta medida ha consistido en la optimización del porcentaje de oxígeno en el horno, mediante el ajuste del aporte de aire, a través de modificaciones en la distribución de la entrada por

rodillos, consiguiendo una distribución más progresiva cuando hay cambios en el PCI y optimizando la velocidad del alimentador del horno. Se realizan, además, correcciones en el control, concretamente en la función caudal, para permitir una regulación más fina del aire primario.

ENERGÍA CONSUMIDA (GWh)

	2019	2020
Consumo directo (combustibles, electricidad autoconsumida y calor autoconsumido)	1.462,66	1.727,67
De la cual, de origen renovable	278,14	213,74
Consumo indirecto (electricidad de red)	253,65	272,92
De la cual, de origen renovable	144,39	146,79

ENERGÍA GENERADA (GWh)

	2019	2020
Por fuente		
Electricidad	1.343,72	1.374,75
Calor	133,55	1.075,69
Por origen		
Renovable	979,37	1.471,17
No renovable	497,90	979,27
Por destino		
Autoconsumida	350,77	594,73
Exportada	1.126,50	1.855,71

Nuestro compromiso con la sociedad

En URBASER somos conscientes del papel que juega la compañía en la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad en los países en los que opera y en la mejora de la calidad de vida de las personas que en habitan en sus ciudades y pueblos.

Asumiendo esta responsabilidad, llevamos a cabo actuaciones con impacto positivo en los entornos en los que URBASER está presente. Las actividades de acción social que realiza URBASER se desarrollan alineadas con nuestra **Política de Acción Social**, cuyo marco de referencia son los principios y comportamientos recogidos en el Código de Conducta y en las

pautas que rigen la responsabilidad social corporativa. Dicha Política recoge todas aquellas actuaciones y aportaciones que realizamos de manera voluntaria para el beneficio de las comunidades, cuyo único fin es impactar positivamente en el bienestar social guiados por el valor compartido y el respeto.

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE GUÍA DE NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOCIAL



Proyectos sociales en
7 países



Comunicación fluida con las comunidades donde operamos

Puestos de trabajo a nivel mundial

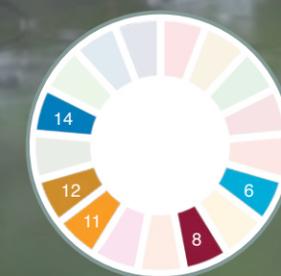
40.945 2019 35.618

5.327
nuevos empleados 2019 1.072

+600.000 €

destinados a acciones de concienciación medioambiental y mejora de la calidad de vida de las comunidades

Invertimos
1,2 M€ 2019 1,7 M€
en actividades de acción social



Contribución directa a los ODS:



Integración laboral de más de

900

personas en riesgo de exclusión social



ACCIONES CON Y PARA LA COMUNIDAD

En el marco del Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2023, desde URBASER establecemos como objetivo alinear todas nuestras iniciativas sociales con las áreas establecidas en la Política de Acción Social, de manera que el impacto socioeconómico generado en las comunidades en las que operamos sea aún más significativo. El programa de Acción Social de URBASER lo conforman las siguientes áreas de actuación:

ÁREAS DEL PROGRAMA DE ACCIÓN SOCIAL DE URBASER

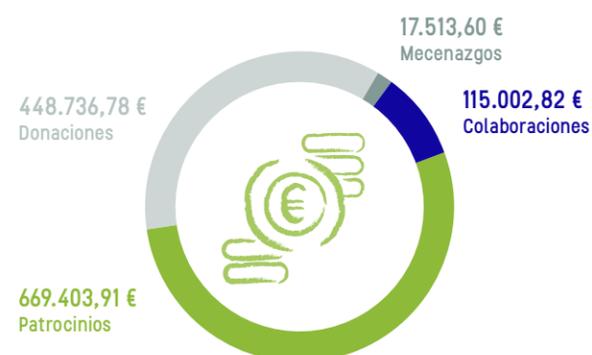


DESGLOSE DE LA CONTRIBUCIÓN REALIZADA POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN (EN PORCENTAJE)

	2019	2020
Comunidades locales	27,06%	27,83%
Sensibilización ambiental	33,19%	21,66%
Apoyo a la cultura y el deporte	39,76%	50,52%

EN URBASER INVERTIMOS EN ACTIVIDADES DE ACCIÓN SOCIAL	1,2 M€ EN 2020	1,7 M€ EN 2019
---	--------------------------	--------------------------

CONTRIBUCIÓN REALIZADA EN 2020 POR TIPO DE ACCIÓN



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



En el primer trimestre de 2020 pusimos en marcha el Programa de voluntariado corporativo en España con acciones en Madrid, Barcelona, Bilbao y Valladolid.

Durante 2020 los empleados han participado en las diferentes actividades de este programa, entre las que destacan las siguientes:

FIET GRATIA

El objetivo de la colaboración con la ONG FIET GRATIA es crear oportunidades de desarrollo integral para mujeres víctimas de trata. A través de clases de español e informática, impartidas por los empleados y empleadas de URBASER, las mujeres víctimas de trata pueden adquirir conocimientos básicos y herramientas que les permitan desenvolverse en el ámbito personal y profesional.

Fundació Esclerosi Múltiple

El objetivo de la colaboración con esta fundación es la formación e intermediación laboral, acompañando a personas con Esclerosis múltiple y también con otras discapacidades físicas, sensoriales y orgánicas, a encontrar un empleo. A través de charlas impartidas por los empleados y empleadas de la compañía, el colectivo se acerca a temáticas actuales del entorno empresarial.

Fundación Integra

Esta fundación trabaja con personas en situación de exclusión severa y personas con discapacidad que necesitan una oportunidad laboral y, a través de su Escuela de Fortalecimiento, da la oportunidad a los empleados y empleadas de URBASER de impartir sesiones orientadas a desenvolverse en la búsqueda de empleo, superar procesos de selección y transmitir la importancia de la actitud, tanto para mantener el puesto de trabajo como en cualquier aspecto de la vida.

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)

Desde URBASER realizamos talleres junto a esta organización, que trabaja para potenciar la autonomía, dignidad y el bienestar de las personas acogidas, en los empleados mostraban el funcionamiento diario de una empresa, las funciones que desempeñaban en su día a día y qué competencias técnicas o transversales se valoran en el desarrollo del trabajo diario.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL



Proyecto de sensibilización ambiental

MIJAS + LIMPIA

La campaña de educación ambiental, enmarcada en el programa "Mijas + limpia" tiene como objetivo, a través de su web yorecicloencasa.com, llegar a todos los escolares y otros colectivos del municipio de Mijas (España).

Esta nueva herramienta de concienciación, puesta en marcha por el Ayuntamiento de Mijas en colaboración con URBASER y Ciencia Divertida, se crea con el objetivo de mejorar la información sobre el reciclaje y la economía circular y, poco a poco, ir creando conciencia sobre la importancia de la educación ambiental. Debido a la situación ocasionada por la COVID-19 todos los talleres que se venían realizando en los colegios y en espacios al aire libre se están realizando en formato *online*.

Dentro de la campaña también se han elaborado folletos informativos donde se explica cómo separar de forma selectiva los residuos, la importancia del

reciclaje a la hora de disminuir las emisiones de CO₂, las 3R del reciclaje (reducir, reutilizar y reciclar), los horarios de depósito de basura, etc. También se han editado materiales para los más pequeños para trabajar con ellos en el colegio como cómics, talleres y experimentos divertidos con los que puedan aprender sin ningún esfuerzo a contribuir y colaborar con nuestro medio ambiente más cercano.

Este sería el tercer curso en el que se pone en marcha esta iniciativa junto con el ayuntamiento y en las pasadas ediciones se ha estado trabajando con un total de 14 colegios de la zona.

2020	3 ^{er} CURSO	14 COLEGIOS
------	--------------------------	----------------



Proyecto de sensibilización ambiental para los más pequeños

TRASH, EL MONSTRUO DE LA BASURA

Desde URBASER hemos impulsado la creación de un libro con el que hacer partícipes a los niños de la importancia de mantener limpias las ciudades.

Este recurso educativo, dirigido a colegios de todo el territorio nacional, se ha elaborado para que, de manera didáctica, los niños entre los 7 y 12 años conozcan su papel en el cuidado de nuestro entorno, el significado de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) y la actividad que desarrollan diariamente las personas vinculadas al mantenimiento y limpieza de los entornos urbanos.

Bajo el título "Trash, el monstruo de la basura", esta publicación gratuita y en formato digital, busca que sean los propios escolares quienes expliquen qué han aprendido y por qué es necesario mantener las ciudades limpias. El libro está disponible en cinco idiomas: castellano, catalán, gallego, inglés y francés.

Durante la pandemia se ha fomentado la distribución del libro, tanto interna como externamente, para que los empleados con sus familias como la sociedad en general puedan utilizar este recurso digital y gratuito.

ACTUACIONES PARA EL BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES



Rehabilitación e integración sociofamiliar

DOULA (CAMERÚN)



SIRSA, empresa del ámbito socio-sanitario perteneciente a URBASER, participa en un proyecto humanitario de rehabilitación e integración socio-familiar en Doula (Camerún) a través de la Fundación Benito Menni.

El objetivo principal del proyecto es ayudar a personas en riesgo de exclusión con dificultades mentales y que viven en la calle, mediante el cuidado de sus necesidades básicas: se ofrecen

consultas, se realizan terapias ambulatorias, se dispensan medicamentos, alimentación y artículos de higiene y vestimenta. También se realizan actividades para combatir la estigmatización y favorecer la inserción social.

Con este proyecto, SIRSA contribuye al ODS 3 que persigue "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades" dando apoyo logístico y financiero.



Creación de una cocina comunitaria

CORPORACIÓN PRO TIL TIL (CHILE)



Pro Til Til es una entidad sin ánimo de lucro que se origina en el año 2006 a través de un grupo de empresas que operan en la zona norte de la Región Metropolitana de Chile, incluida KDM, perteneciente a URBASER, con el objetivo de apoyar a la comuna Til Til para impulsar su desarrollo.

Uno de los proyectos llevados a cabo es La Cocina Comunitaria Til Til, la primera de este tipo en la Región Metropolitana, que busca potenciar el desarrollo de emprendimientos en la zona (con historia en la producción de aceituna, aceite de oliva, o la elaboración de queso de cabra), permitiendo generar ingresos y empleo a la comunidad. Se trata de un proyecto conjunto de la Corporación Empresarial Pro Til Til, la empresa AngloAmerican y la Municipalidad de Til Til con una inversión en infraestructura de 49.600 €.

La idea surgió a raíz de las barreras a las que se enfrentan los productores para obtener una resolución favorable de la autoridad sanitaria para operar, debido a sus limitaciones económicas y la falta de acceso a agua potable que sufre la comuna, ya que la mayoría accede al agua extraída de pozos o entregada casa a casa por camiones aljibe.

El modelo funciona en base a una sala de procesos instalada en dependencias de Pro Til Til, que cuenta con autorización sanitaria para elaboración, procesado y envasado de productos locales, con la idea de que cada productor acceda un día completo al uso de la sala para elaborar sus productos.

En diciembre 2019, la Cocina fue inaugurada con presencia de autoridades locales, gobierno central y empresas socias.



Campaña “Buen vecino: léeme un cuento”

COLOMBIA

“Léeme un cuento” está fundamentada en el propósito de URBASER de transformar el hoy para un mañana mejor y tiene como objetivo principal promover el respeto por la naturaleza mediante la acción metodológica de lectura de cuentos con enfoque ambiental.

La primera jornada de la acción, llevada a cabo en la zona de influencia del Parque Ambiental Tecnológico

co Loma Grande, ubicado en la ciudad de Montería (Colombia), fue estructurada para 178 niños entre 2 y 15 años e incluyó actividades de comprensión e interiorización de temáticas ambientales. La jornada finalizó con una exposición de dibujos.

De esta manera, desde URBASER tratamos de promover el amor por la lectura y la reflexión crítica respecto a la relación del ser humano con la naturaleza.

Tapones para una nueva vida

ESPAÑA

En URBASER colaboramos desde principios de 2019 en este proyecto, una iniciativa de la Fundación SEUR que se inició a través de la campaña “Oficinas sostenibles” en la sede central de la compañía, en Madrid, y ha ido extendiéndose por distintos centros de toda la geografía española.

A través de la recolección de tapones de plástico en los centros participantes y su transporte a plantas de reciclaje, hemos contribuido a mejorar la calidad de vida de niños con graves problemas de salud, facilitándoles el acceso a tratamientos médicos u ortopédicos no cubiertos por el sistema de salud.

Desde el comienzo de la colaboración con la Fundación SEUR, desde URBASER hemos logrado recoger 285.000 tapones de plástico, contribuyendo así a un doble compromiso: social, ayudando a muchos niños que lo necesitan y ambiental, evitando la emisión de CO₂ a la atmósfera gracias al reciclado de tapones de plástico.

Esta iniciativa responde a nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 10 y 11, entre otros, en los que se ayuda a garantizar la igualdad de oportunidades y reducir las desigualdades, así como asegurar el acceso de todas las personas a servicios básicos adecuados.



Reconocimiento a los mejores estudiantes ubicados en la zona de influencia del parque ambiental tecnológico de la ciudad de Popayán

URBASER COLOMBIA

Como parte de las actividades de reconocimiento y ayuda social, desde URBASER hicimos entrega de ordenadores a los estudiantes que destacaron como los mejores del año.

El proyecto de incentivos está dirigido a las instituciones educativas que forman parte de la zona de influencia del Parque Ambiental Tecnológico vinculando a las escuelas ubicadas en las Veredas Río

Hondo, La Yunga y El Tablón. Su objetivo es fomentar la calidad de la educación mediante el acceso a herramientas tecnológicas que faciliten las tareas académicas de los niños y jóvenes seleccionados por parte de sus docentes y directivos.

Acondicionamiento del área de fases tempranas de oncología médica

HOSPITAL 12 DE OCTUBRE, ESPAÑA

El compromiso con la sociedad ha sido siempre uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad, contribuyendo activamente a la mejora de la calidad de vida de las comunidades en las que operamos.

Con este proyecto, la compañía extiende ese compromiso hacia la salud y el bienestar de las personas a través del desarrollo de la investigación mé-

dica y, concretamente, hacia nuevos tratamientos oncológicos; contribuyendo a la adaptación de un nuevo espacio dedicado a los tratamientos experimentales del área de Fases Tempranas de Oncología Médica, dando a la unidad de investigación la posibilidad de tener un espacio acondicionado para nuevos tratamientos adaptados a las necesidades de cada paciente.



APOYO A LAS ARTES, LA CULTURA Y EL DEPORTE



BasketSOStenible

ANDALUCÍA (ESPAÑA)

La campaña BasketSOStenible tiene entre sus objetivos concienciar sobre la cultura del reciclaje, el ahorro de agua y la reducción del consumo de plástico y papel y se enmarca en el programa VALOR-CESTO promovido por la Federación Andaluza de Baloncesto (FAB) que pretende ser un motor para la convivencia y la igualdad en el deporte, y el fomento de los valores tanto en el ámbito deportivo como en el de la vida misma.

Además, a través de los premios Becas Verdes, patrocinados por URBASER e impulsados por la (FAB), se premia a los clubes de baloncesto de Andalucía (España), que más se impliquen en el desarrollo de acciones encaminadas al cuidado y mejora del medio ambiente.



UPC ecoRacing

TERRASSA (ESPAÑA)

UPC ecoRacing es una asociación de investigación tecnológica formada por estudiantes de ingeniería de la Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa (España) con el fin de desarrollar nuevas tecnologías en el ámbito de la automoción sostenible.

Sus miembros trabajan, desde 2008, en el desarrollo de monoplazas, híbridos y eléctricos, para la Fórmula Student, la competición internacional de ingeniería por excelencia en la que participan más de mil equipos de todo el mundo. El objetivo es potenciar la formación superior de los miembros del equipo, aplicando en un proyecto real todos los conocimientos que se adquieren en clase y además potenciar el autoaprendizaje y la formación multidisciplinar, en la que no solo se consiguen conocimientos técnicos de diseño de monoplazas, sino también de gestión de proyectos.

En URBASER colaboramos con la UPC ecoRacing para el fomento de estos conocimientos entre los estudiantes, a la vez que se impulsa la búsqueda de tecnologías sostenibles, innovadoras y altamente competitivas.

GARANTIZAMOS SERVICIOS ESENCIALES DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

Como compañía prestadora de servicios esenciales, en URBASER reforzamos, desde el principio de la crisis sanitaria, nuestro compromiso con la calidad de vida de los ciudadanos para paliar la situación de emergencia social vivida, centrando nuestros esfuerzos en dos puntos: la seguridad de los trabajadores y nuestra responsabilidad con la sociedad.

Los protocolos de trabajo se han adaptado a esta situación con nuevos procesos y manipulaciones de residuos en la plantas; labores de limpieza y desinfección de las instalaciones; reorganización de turnos, horarios y tareas específicas y la dotación de equipos de protección contra la pandemia.

Desde que comenzó esta crisis, hemos apostado por una amplia flexibilidad, que ha dado la oportunidad de compatibilizar el trabajo y asegurar la salud de los trabajadores.

Día a día, hemos continuado prestando nuestros servicios con la máxima calidad y profesionalidad, recibiendo además la gratitud de la sociedad con múltiples muestras de cariño y apoyo para no desistir en los momentos más difíciles.

En URBASER conseguimos la certificación de AENOR "Protocolo frente a la COVID-19" que evidencia la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los riesgos derivados de la COVID-19, tanto en oficinas como en alguno de los servicios prestados, lo que demuestra nuestro firme compromiso para evitar la propagación del virus.



ALGUNAS DE LAS MEDIDAS CONCRETAS QUE SE HAN LLEVADO A CABO:

✓ El establecimiento del trabajo en remoto para todas las actividades susceptibles de acogerse al mismo.

✓ La intensificación de las medidas de protección e higiene en el puesto de trabajo para las actividades presenciales.

✓ La suspensión de las reuniones presenciales y los viajes no esenciales.

✓ La elaboración de planes de contingencia para todas las áreas de negocio y los servicios prestados por la compañía.

LABORATORIO DE IMPRESIÓN 3D

En la sede corporativa de la compañía creamos un gran laboratorio de impresión 3D, con el objetivo de fabricar material de protección y proceder a su donación a centros de mayores, hospitales, residencias, etc. En este laboratorio se produjeron más de 12.000 viseras y 8.500 salva-orejeras que se donaron por toda España, en colaboración con la *startup* Artenea 3D, y con la participación de varios miembros de la plantilla de URBASER.

Una vez finalizada la primera ola de contagios en España, los centros médicos y residencias dejaron de solicitar materiales de protección y donamos las 23 impresoras a la organización Ayúdame 3D. Esta organización española ofrece brazos impresos en 3D (trésdesis) a personas que han sufrido alguna amputación en las articulaciones superiores. Gracias a estas 23 impresoras Ayúdame 3D ha podido realizar una acción conjunta con el Ejército de España, para fabricar y entregar, de manera gratuita, brazos impresos en 3D con movilidad pensil a más de 30 personas sin recursos en Mali, Líbano y Senegal.

En los próximos meses comenzarán un programa para formar a niños y niñas en diseño e impresión 3D, facilitando a colegios algunas de estas impresoras, con un impacto esperado de 5.000 estudiantes en 2021.



AYUDA HUMANITARIA EN ESPAÑA

Con el objetivo de ayudar a aquellos colectivos más vulnerables, que son los que se ven especialmente afectados en situaciones como la vivida en 2020, en URBASER colaboramos en diferentes iniciativas, realizando donaciones materiales y económicas a diversas organizaciones:

- Donamos fondos equivalentes a la adquisición de más de 10.000 mascarillas conformes a las indicaciones del Ministerio de Sanidad.
- Colaboramos con equipos de costureras y el Instituto de Tráfico Online para confeccionar 8.000 batas médicas a partir de 22.000 bolsas de plástico de dimensiones especiales.

- Entregamos 100 terminales móviles para su distribución entre el personal sanitario con el objetivo de facilitar la comunicación entre los pacientes y sus familiares en colaboración con Mirarte Otra Vez.
- Compramos material de limpieza básico como lejía, bayetas, pulverizadores o guantes, entre otros artículos para distribuir a residencias de mayores de toda España.
- Colaboramos, asimismo, con bancos de alimentos en su petición de ayuda urgente.



VOLUNTARIADO

La pandemia, además de una crisis sanitaria, ha conllevado también una crisis social, por lo que en URBASER adaptamos nuestro voluntariado corporativo a un voluntariado digital. Bajo el título "Más cerca que nunca" pusimos en marcha iniciativas para apoyar a los colectivos más vulnerables.

A través de iniciativas como "Cartas contra la soledad", impulsada por la Fundación FDI y Voluntariado y Estrategia, los empleados de URBASER intercambiaron cartas para paliar la soledad de las personas con discapacidad que se encontraban aisladas en residencias.

Por otra parte, se proporcionó apoyo extraescolar a niños en riesgo de exclusión social, a través de la

Fundación Acción Social por la Música, una fundación que integra a niños y jóvenes vulnerables utilizando la música como herramienta de transformación social, con la finalidad de propiciar cambios estructurales que contribuyan a la erradicación de la pobreza y la igualdad de oportunidades.

Derivado de la crisis de la COVID-19 la fundación reorientó parte de sus actividades al apoyo extraescolar para el aprendizaje de manera digital para acompañar a los alumnos en su aprendizaje escolar, ayudándoles a resolver los deberes que les envían desde el colegio y todas las dudas que puedan tener. De esta manera, los voluntarios de URBASER trabajan con ellos para el establecimiento de un hábito y compromiso con el estudio.



ALIANZAS EMPRESARIALES

Manifiesto por una Recuperación sostenible

En URBASER estamos adheridos al “Manifiesto por una recuperación económica sostenible” junto con más de 240 personalidades del mundo empresarial, entidades sociales, medios de comunicación, ONG, universidades, gobiernos y partidos políticos, para promover una recuperación verde y sostenible con el objetivo de gestionar la salida de la crisis derivada de la crisis de la COVID-19 en España.

Esta iniciativa se apoya en el Pacto Verde Europeo como estrategia de crecimiento basado en tres pilares: digitalización, descarbonización y resiliencia. Desde URBASER contribuimos a esta recuperación a través de compromisos como el de reducción del 5% en la intensidad de nuestras emisiones de alcance 1 y alcance 2 para 2022.

El futuro de la sostenibilidad en las empresas: resiliencia y ‘nueva normalidad’ post COVID-19

Colaboramos con Forética formando parte de la alianza empresarial “El futuro de la sostenibilidad en las empresas: resiliencia y ‘nueva normalidad’ post COVID-19”. A través de esta alianza se buscan soluciones y el desarrollo de herramientas que permitan construir un futuro sostenible posterior a esta crisis generada por la COVID-19.

RESPONSABLES Y EFICIENTES EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO

En URBASER contamos con una Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios en la que se define el marco de actuación y las directrices básicas que han de regir en materia de compras, donde quedan reguladas las directrices para la selección de proveedores con objetivos como el cumplimiento de la legalidad vigente, procesos de adjudicación basados en criterios de competitividad y transparencia, desarrollo de relaciones de confianza y cumplimiento de acuerdos internacionales.

En 2020, adquirimos suministros y contratamos servicios por un volumen total de compras de más de 779 millones de euros (1.178 millones de euros en 2019).

Asimismo, hemos seguido difundiendo nuestro Código Ético de Proveedores, que extiende a todos los proveedores, contratistas y colaboradores los valores y principios por los que se rige nuestra compañía y que permite reforzar las relaciones existentes y asegurar el cumplimiento de políticas y compromisos.

También durante 2020 hemos trabajado en la implantación del nuevo portal de gestión de proveedores en España, a través del cual se da soporte a la gestión de la cadena de suministro, incluyéndose el proceso de homologación de los mismos y ha quedado implantado en España el módulo SLP “Supplier Lifecycle and Performance” en el programa de compras SAP ARIBA para el alta, registro y homologación de proveedores.

La estrategia de compras de URBASER favorece el factor de proximidad, siempre que la solvencia técnica financiera y todos los requisitos fijados en las políticas de URBASER estén garantizados. Durante el año 2020, el porcentaje de volumen de compras asociado a proveedores locales fue de 97,41% (en 2019, 95,91%).



CRITERIOS DE COMPRA SOSTENIBLE

En línea con la Política de Gestión Eficiente de la Energía de URBASER, dentro del contrato firmado con GOODYEAR para el suministro de neumáticos, vamos a realizar un estudio conjunto en relación con la eficiencia energética de los neumáticos en la flota de vehículos.

En este estudio se va a realizar una comparativa real en condiciones de uso idénticas (velocidad, configuración de los vehículos, inflado de los neumáticos, alineado, estilo de conducción, etc.) y durante un tiempo determinado, de las diferencias de consumo de combustible y vida útil entre un neumático estándar y otro de la gama ECO, de forma que si los resultados son positivos se potenciará el uso de estos últimos.

objetivo 2021



DEFINIR UN PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA PROVEEDORES Y PONER EN MARCHA LAS PRIMERAS AUDITORÍAS EN BASE A LOS CRITERIOS DEFINIDOS EN EL PROCEDIMIENTO

Nuestro compromiso con los empleados

Los empleados de URBASER son un activo estratégico que contribuye a la creación de valor sostenible con su trabajo y talento. 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 de la compañía, con iniciativa propia y gran vocación de servicio al cliente, que le permita gestionar de manera eficaz y rentable las oportunidades de negocio.

En URBASER, por tanto, estamos comprometidos con el empleo estable y de calidad, la formación, el desarrollo profesional y el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y no discriminación y el fomento de un entorno laboral seguro y saludable.

PRINCIPALES MAGNITUDES SOBRE EMPLEADOS

PLANTILLA PROMEDIO

	2019	2020
GÉNERO		
Mujeres	5.816	10.101
Hombres	29.368	30.844
EDAD		
< 30	8.014	4.590
30 - 50	15.373	22.779
> 50	11.798	13.576
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Equipo directivo	168	173
Mandos intermedios	821	1.392
Técnicos	1.374	1.278
Puestos operativos	32.822	38.102

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR PAÍS DE TRABAJO A 31 DE DICIEMBRE

	2019	2020
Colombia		1.854
Suecia	513	459
Reino Unido	1.008	1.080
Omán	315	307
México	478	362
Marruecos	406	7
Jordania	341	329
Italia	82	122
Francia	1.123	1.235
Finlandia	311	314
España	20.287	23.955
Chile	5.147	5.186
Bahréin	1.335	1.324
Argentina	3.394	3.453
Noruega	303	367
Dinamarca	498	505
Venezuela	77	80
Estados Unidos		6
TOTAL	35.618	40.945



11.970

empleados afiliados a una organización sindical

2019 **10.183**



Distribución de la plantilla por género

MUJERES
10.101

30.844
HOMBRES

40.945

profesionales en la plantilla de URBASER en 2020

2019 **35.618**

4,45%

tasa de rotación de empleados

2019 **6,62%**

3.634.172 h

número total de horas de absentismo

2019 **4.320.522 h**



EL 86% DE LA PLANTILLA ESTÁ CUBIERTA POR LOS CONVENIOS COLECTIVOS (EN 2019, 84%)



El 86% de la plantilla está cubierta por los convenios colectivos (en 2018, 84%) de aplicación a las sociedades, centros de trabajos y UTE de la compañía, y han sido pactados y acordados con la representación legal de las personas trabajadoras correspondiente en cada lugar, siempre de acuerdo con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. Los cambios organizativos, incluyendo las notificaciones,

son pactados en dichos convenios y se realizan de acuerdo con la legislación vigente en cada caso.

Uno de los intangibles más importantes del negocio es el valor aportado por los profesionales de URBASER en todo el mundo y por ello en URBASER apostamos por el empleo estable y de calidad.

PLANTILLA CUBIERTA POR CONVENIOS COLECTIVOS

	2019	2020
Colombia	-	0%
Suecia	100%	100%
Reino Unido	65%	62%
Omán	0%	0%
México	61%	0%
Marruecos	0%	0%
Jordania	0%	0%
Italia	100%	100%
Francia	100%	93%
Finlandia	100%	100%
Estados Unidos	0%	0%
España	99%	99%
Chile	57%	89%
Bahréin	0%	0%
Argentina	89%	88%
Noruega	100%	88%
Venezuela	75%	0%
Dinamarca	100%	90%
TOTAL	84%	86%

PLANTILLA PROMEDIO CON CONTRATO INDEFINIDO Y TEMPORAL

	2019		2020	
	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Contratos temporales
GÉNERO				
Mujeres	4.442	2.010	7.199	2.566
Hombres	23.418	5.768	25.058	6.122
EDAD				
< 30	5.461	2.886	2.777	1.812
30 - 50	12.340	3.268	17.655	5.119
> 50	10.039	1.624	11.826	1.756
CATEGORÍA PROFESIONAL				
Equipo directivo	170	1	170	6
Mandos Intermedios	815	36	1.339	83
Técnicos	1.409	181	1.145	211
Puestos operativos	25.446	7.560	29.596	9.025

PLANTILLA PROMEDIO CON JORNADA PARCIAL Y COMPLETA

	2019		2020	
	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa
Mujeres	2.065	4.330	3.418	6.333
Hombres	1.173	28.050	1.204	29.990



ABSENTISMO

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

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

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

DESPIDOS

	2019	2020
GÉNERO		
Mujeres	139	274
Hombres	1.702	2.176
EDAD		
< 30	770	725
30 - 50	583	1.201
> 50	488	524
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Equipo directivo	8	9
Mandos intermedios	25	24
Técnicos	38	139
Puestos operativos	1.770	2.278

TASA DE ROTACIÓN*

	2019	2020
Mujeres	7,86%	1,27%
Hombres	6,34%	3,18%

TASA DE ROTACIÓN*

	2019	2020
Colombia	-	6,47%
Suecia	14,23%	11,76%
Reino Unido	14,58%	12,03%
Omán	19,36%	15,03%
México	56,06%	0%
Marruecos	0%	0%
Jordania	11,73%	13,67%
Italia	6,07%	0,81%
Francia	1,69%	2,51%
Finlandia	24,43%	16,56%
Estados Unidos	0%	0%
España	5,15%	4,31%
Chile	6,04%	3,95%
Bahréin	10,33%	3,95%
Argentina	0,7%	0,52%
Noruega	1,98%	1,67%
Dinamarca	23,29%	16,22%
Venezuela	37,66%	0%
TOTAL	6,62%	16,22%

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

GESTIÓN DEL TALENTO

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

Desde la Dirección de Recursos Humanos se ha llevado a cabo, durante los últimos meses, el diseño y puesta en marcha del **Plan Director de Organización y Desarrollo de Personas**. Este plan se soportará en tres pilares: Modelo Organizativo de RR. HH., Modelo de Competencias y Herramienta Informática de RR. HH.



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Durante 2020 hemos continuado con la implantación del programa "Lead the change" dirigido al desarrollo del talento júnior de URBASER. El objetivo del programa es incorporar a perfiles de ingenierías al **plan de desarrollo de talento de la compañía** con el fin de que puedan adquirir una formación y conocimiento de la empresa para que posteriormente puedan ocupar puestos de responsabilidad en la misma. En este año se ha realizado el seguimiento de 19 empleados identificados dentro de este colectivo clave para la compañía.

A lo largo del año 2020, y dentro de las iniciativas de *employer branding*, desde URBASER hemos continuado fortaleciendo la integración del colectivo de recién titulados, poniendo especial foco en titulaciones clave por la actividad que desarrollamos. Se han llevado a cabo más de 100 becas formativas con las principales universidades y centros de formación como, por ejemplo, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Rey Juan Carlos, la Universidad Politécnica de Valencia o la Universidad de Valladolid.

DESARROLLO PROFESIONAL DEL EQUIPO

La formación, capacitación y el desarrollo profesional de la plantilla de URBASER es un aspecto clave en la mejora de la motivación, la eficacia y la calidad de los servicios prestados. Por ello, tratamos de desarrollar las competencias profesionales de nuestros empleados, para adaptarlas a las necesidades de expansión y competitividad de la empresa, a la vez que tratamos de actualizar y adaptar nuestros recursos humanos a la evolución tecnológica actual.

Plan Bienal de Formación

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

Nuestro compromiso con el desarrollo profesional de las personas es firme y trata de introducir en el día a día una cultura de aprendizaje para una actualización continua de competencias y una actitud abierta a la innovación. En 2020 se impartieron más de 239.770,35 horas de formación (en 2019, 359.306 horas) a 19.087 empleados (en 2019, 21.222 empleados), gracias a una inversión de 1.089.778 euros (en 2019, 2.202.191 euros) por parte de la compañía.

Dentro del Plan Director de Organización y Desarrollo de Personas se han llevado a cabo el desarrollo e implementación del nuevo modelo organizativo de recursos humanos y el desarrollo del modelo de competencias de URBASER, que va a permitir tener una guía en el progreso de las carreras profesionales:



MODELO ORGANIZATIVO DE RR. HH.

Entre otros objetivos, la implantación de este modelo de organización de las personas que forman parte de la compañía persigue contar con un lenguaje común en la gestión de RR. HH. todos los países en los que operamos. La nueva metodología clasifica a toda la plantilla en diferentes niveles y roles, que serán la base y unidad de referencia de este sistema en URBASER.



MODELO DE COMPETENCIAS

Hemos adaptado y rediseñado el Diccionario de Competencias de URBASER, para poder alinearlos con la estrategia de la compañía y con el resto de los planes que derivan de esta (Transformación, RSC, etc.). Las competencias permiten llevar a cabo iniciativas de desarrollo profesional para abordar los retos futuros.

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2019	2020
Equipo directivo	6.944	6.104
Mandos intermedios	34.868	40.008
Técnicos	33.404	37.433
Puestos operativos	220.955	145.760

2020	239.770 h HORAS DE FORMACIÓN	19.087 EMPLEADOS	1.089.779 € INVERSIÓN
------	---------------------------------	---------------------	--------------------------

UN PROCESO QUE COMIENZA POR LA ESCUCHA

En 2019 la Dirección de Recursos Humanos llevó a cabo un proceso de diseño, elaboración y aplicación de una encuesta de clima laboral en España, para conocer la percepción de los empleados sobre aspectos como el entorno laboral, las fortalezas del mismo, su motivación y satisfacción, así como para identificar puntos de mejora y aspectos de valor diferencial. Como consecuencia de estos resultados, se han trazado planes de acción y refuerzo tanto de los aspectos mejor valorados, como de aquellos a mejorar.

Para ello, en 2020 lanzamos un programa de engagement con los empleados en España bajo el nombre LoQue+iMPorTa. Se trata de un programa de reconocimiento y participación para los empleados que, a través de cuatro áreas de actuación, fomenta las relaciones entre los trabajadores con iniciativas e ideas más personales que favorecen la innovación social y medioambiental dentro y fuera de la compañía. Algunos de los proyectos que incluye LoQue+iMPorTa son los Planes de Movilidad Sostenible o la participación en carreras y eventos deportivos solidarios.

PLANES DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

A finales de 2019 se puso en marcha una encuesta para estudiar los patrones de movilidad de los empleados de las oficinas centrales de URBASER. Derivado de este estudio, se ha elaborado un **Plan de Movilidad Sostenible para la sede corporativa de Madrid** (España) que dará cobertura a más de 350 empleados, en el que se enmarcan diferentes medidas para mejorar la movilidad, tanto en el transporte casa-trabajo como durante la jornada laboral. Este programa contará con diferentes medidas que se irán poniendo en marcha progresivamente.

La primera de ellas ha sido la puesta a disposición de todos los empleados de las oficinas centrales de dos vehículos eléctricos corporativos para su uso como medio de transporte para reuniones y eventos en el ámbito laboral, dentro de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, nuestro compromiso con la movilidad sostenible ha quedado reflejado con la adhesión de URBASER al pacto **“Aplana la curva”**, promovido por el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid y la plataforma “El Día Después”. El principal objetivo del pacto es impulsar un compromiso que fomente la movilidad sostenible mediante la coordinación de medidas de adaptación de patrones de movilidad de la plantilla o la flexibilidad horaria.

De esta manera, esta alianza promueve el apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y, en concreto, al **ODS 11 de Ciudades y Comunidades Sostenibles**, fijando como objetivo común el de contribuir a una gestión más eficiente y segura de la movilidad en la capital española.

En URBASER contamos con planes de movilidad para empleados específicos, como el del Servicio de Recolección y Limpieza de Barcelona que da cobertura a más de 800 empleados.

A lo largo de 2021, si la crisis sanitaria lo permite, tenemos como objetivo poner en marcha el resto de las iniciativas contempladas en el Plan de Movilidad de la Sede Central.

Carrera contra la violencia de género: desde 2017, y en 2020 un año más, patrocinamos la **“Carrera contra la violencia de género”**, organizada junto con el Ministerio de Igualdad, cuyos beneficios se donan a proyectos concretos, siendo cada año una asociación distinta que apoya a las víctimas, la que recibe dicha donación. El 12 de julio se llevó a cabo la 7ª edición de esta carrera, en esta ocasión en formato virtual, en la que participaron más de 70 empleados y colaboradores de URBASER, apoyando el compromiso de la compañía con esta causa.

FOMENTAMOS LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En URBASER apostamos por la diversidad entre empleados como elemento enriquecedor para la compañía. En el marco de la **Política Corporativa de Igualdad y Diversidad** rechazamos toda forma de discriminación y nos comprometemos a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades de toda la plantilla.

La incorporación de personas de diferentes nacionalidades, el esfuerzo por aumentar la presencia de la mujer en un sector con plantillas tradicionalmente masculinas, así como la colaboración con diferentes entidades para incorporar a personas en riesgo de exclusión o con discapacidad en los equipos, son muestra del compromiso adquirido por la compañía en esta materia.

En este sentido, en España trabajamos sobre las áreas que establecen los **Planes de Igualdad**¹². En el resto de los países hemos comenzado a implantar medidas para que desde todas las áreas de la empresa se vele por la igualdad de oportunidades y el fomento de una mayor diversidad en las plantillas, proporcionando ambientes de trabajo seguros para todas las personas. Además, trabajamos estrechamente

con los representantes de los trabajadores para establecer compromisos y objetivos que se reflejen en los diferentes Planes de Igualdad.

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

En URBASER trabajamos cada día para crear una cultura de empresa en la que la perspectiva de género se aplique a través de procedimientos formales e informales. En un sector tradicionalmente asociado al género masculino, tratamos de **normalizar una mayor presencia de la mujer**. En esta labor hemos contado siempre con la colaboración de los representantes de los trabajadores como una pieza clave a la hora de establecer los compromisos y objetivos conjuntos que se reflejan en los diferentes planes de igualdad.



Equipo del (CIAM) Centro de Innovación Tecnológica para el tratamiento de los residuos “Alfonso Maílo” de Zaragoza.

12. Los Planes de Igualdad aplican a las sociedades de Urbaser S.A.U., Socamex S.A., Sertego S.A., Enviser S.A., y Sirsa S.A.U.

DIVERSIDAD Y URBASER

Esta iniciativa corporativa, desarrollada internamente por el Dpto. de Organización y Gestión de Personas en el año 2020, tiene como objetivo principal fomentar la formación, sensibilización y divulgación de conceptos clave relacionados con la igualdad de oportunidades (incluyendo la identificación de los sesgos de género) y, aún más, relacionados con la diversidad que caracteriza los entornos laborales en todas sus facetas.

Alineado con la Política de Igualdad y Diversidad de la empresa, en este proyecto se ha visto reflejado nuestro compromiso de conseguir un entorno laboral basado en la igualdad de trato y de oportunidades entre

hombres y mujeres y el fomento de la inclusión y la diversidad en nuestras plantillas, favoreciendo entornos de trabajo de entendimiento y aceptación, en los que todas las personas son respetadas y donde exista tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación.

La campaña se ha dirigido a parte de la plantilla de URBASER en España, para garantizar en el seno de la organización los compromisos mencionados anteriormente. Aproximadamente 1.000 personas han participado activamente en la iniciativa propuesta que ha resultado de considerable impacto, también por la introducción de aspectos innovadores en el ámbito de las metodologías pedagógicas.

REMUNERACIÓN MEDIA TOTAL (EN EUROS)*

CATEGORÍA	2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Ratio	Mujeres	Hombres	Ratio
Equipo directivo	89.608,12	129.747,98	0,69	112.548,13	145.338,68	0,77
Mandos intermedios	37.994,15	47.755,65	0,80	50.483,64	64.082,56	0,79
Técnicos	26.506,12	28.548,15	0,93	33.188,67	34.986,55	0,95
Puestos operativos	18.579,39	19.164,44	0,97	19.335,42	24.668,72	0,78

*Incluye remuneración fija y variable.

A lo largo de 2020 hemos seguido trabajando con diferentes actores para contribuir a la igualdad real de oportunidades y la diversidad



Urbaser S.A.U está adherida a la iniciativa del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad en España “**Más mujeres, mejores empresas**” de España, por la cual se compromete a promover la igualdad mediante acciones que promuevan el incremento de mujeres en puestos de dirección.



La compañía desde 2019 forma parte de la **Red de Empresas comprometidas con la Diversidad (Red+D)**, espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones comprometidas con la diversidad, compartir ideas, experiencias e iniciativas en este ámbito.



Urbaser S.A.U es firmante del **Chárter de la Diversidad**, asumiendo y comprometiéndose públicamente con los siguientes principios básicos en materia de igualdad y antidiscriminación:

- Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.
- Avanzar en la construcción de una **plantilla diversa** fomentando la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.).
- Promover la inclusión **evitando cualquier tipo de discriminación** (directa o indirecta) en el trabajo.
- Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas.
- Promover la conciliación** a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
- Reconocer la diversidad de los clientes reconociendo que su diversidad también es una fuente de innovación y desarrollo.
- Extender y comunicar el compromiso al ser signataria del Chárter de la Diversidad hacia los empleados y empresas proveedoras, administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de **la puesta en práctica de las políticas de diversidad** en la memoria anual de la empresa.



Como muestra del compromiso de la compañía con los Principios de Igualdad de Oportunidades, URBASER está adherida en España al **Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de las Empresas**, elaborado por la Asociación Española de Ejecutiv@s y Consejer@s, donde se muestran recomendaciones para la adopción de medidas orientadas a mejorar su competitividad facilitando el acceso del mejor talento, sin sesgos de género, a los puestos de mayor responsabilidad.



URBASER forma parte del **Clúster de Impacto Social**, coordinado por Forética, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales -internos y externos-.



Participación en España en el “**Programa Promociona**” durante el curso 2019-2020, convocado por el Instituto de la Mujer y la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales). Este programa está diseñado específicamente para desarrollar las competencias y habilidades profesionales y de liderazgo de mujeres altamente cualificadas para facilitar su ascenso hacia la primera línea de las organizaciones.

PLANTILLA POR PAÍSES DE ORIGEN

	2020
España	22.485
Chile	5.070
Argentina	3.832
Colombia	2.060
Francia	1.115
India	986
Otros	5.397

En URBASER apostamos decididamente por la inclusión y la diversidad como factores clave para la competitividad. Tenemos una plantilla con gran diversidad cultural y generacional, que aporta diferentes perspectivas en los equipos de trabajo, lo que favorece el desarrollo de ideas y soluciones enriquecedoras.



Siembra Igualdad.
La Diversidad aporta

ESPAÑA

Esta iniciativa llevada a cabo en España, lanzada el 8 de marzo con la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, busca impulsar y promover la igualdad, la formación y el desarrollo de todos nuestros profesionales. José María López Piñol, CEO de URBASER, se dirigió a todos los trabajadores por carta para fomentar el compromiso de todos con la igualdad sin prejuicios ni roles de género, apostando por una diversidad de valor añadido.

En 2020, logramos 207 incorporaciones laborales de personas con discapacidad (en 2019, 245) y 927 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social (en 2019, 1.344).

2020	207 PERSONAS CON DISCAPACIDAD	927 PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL
------	-------------------------------------	--

ALIANZAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA INTEGRACIÓN SOCIAL

En la compañía creemos en la colaboración y la interacción con organizaciones como motor de cambio y, por eso, colaboramos con las siguientes entidades con el objetivo de lograr la integración laboral de personas en riesgo de exclusión:

- Formando parte del **Patronato de la Fundación Integra en España**, que desde 2001 trabaja ayudando a personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad a través de su integración laboral.
- Fruto del esfuerzo y del compromiso de toda la compañía con la integración de personas en riesgo de

exclusión social, la **Fundación Integra** en 2020 entregó la Mención especial de Recursos Humanos a Ignacio García Gómez, Director de Recursos Humanos, por su labor en el proceso de contratación de personas que se encuentran en situación vulnerable.

- Colaborando con la **“Red de Empresas del Programa Incorpora”** de la Obra Social de la Fundación La Caixa en España.
- Participando en el proyecto **“Reciclar para cambiar vidas”** de Ecoembes y La Caixa, incorporando alumnado para la realización de prácticas.

TIRME RENUEVA SU CONVENIO DE COLABORACIÓN CON FUNDACIÓ DEIXALLES

La Fundació Deixalles y Tirme, empresa perteneciente a URBASER, han acordado en 2020 la renovación del convenio que viene regulando su colaboración durante los últimos 18 años. Se trata de un proyecto de cooperación que constituye una referencia a nivel estatal de buenas prácticas en materia de responsabilidad social y reinserción laboral.

Los resultados de esta larga colaboración han permitido la incorporación al mercado laboral de alrededor de 1.000 personas. Actualmente, gracias a este proyecto, trabajan en las instalaciones del servicio público que gestiona Tirme 38 personas, 24 de ellas con contratos de inserción. Además, el 30% de los puestos de trabajo están ocupados por mujeres.

Los trabajadores que se incorporan desde la Fundació Deixalles desarrollan diferentes actividades relacionadas con el tratamiento de residuos en las instalaciones que gestiona Tirme, como el triaje de los mismos en la planta de selección de envases o en la de metanización-compostaje. Durante el año 2020,

se realizó un curso de formación con prácticas para incorporación en la planta de selección de envases ligeros y, como resultado, se realizaron 12 nuevos contratos de inserción.

La complicada situación sanitaria y económica generada por la COVID-19 hacía imprescindible, no solo seguir apostando por el proyecto, sino reforzar y mejorar esta colaboración en la medida de lo posible. Teniendo en cuenta que los residuos pueden constituir un vector de contagio, se ha puesto especial incidencia en la implantación de medidas extraordinarias en planta para evitar la propagación del virus, sin que ello suponga tener que reducir la colaboración entre ambas entidades.

De esta manera se mantiene el compromiso de Tirme con el fomento del empleo verde, dentro de su estrategia basada en una economía circular que priorice los aspectos relacionados con la sostenibilidad y social de su actividad.

PROTOCOLO DE ACOSO

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

Operativamente, y con el objetivo de garantizar la confidencialidad de los casos, Urbaser S.A.U cuenta en España con la figura del “instructor”, al que deben dirigirse las personas trabajadoras o los representantes legales de las mismas para informar de cualquier posible situación de acoso detectada. El protocolo debe ser conocido y estar al alcance de todas las personas

que trabajan en la empresa, y por ello está publicado internamente. Además, las nuevas incorporaciones reciben en su Plan de Acogida la formación e información completa sobre Igualdad de Oportunidades y Acoso, donde se les facilitan todos los documentos relativos al Plan de Igualdad y al protocolo de acoso de la compañía.

La Comisión de Prevención del Acoso, constituida de forma paritaria por trabajadores de la empresa y representantes sindicales, tiene como cometido principal valorar con objetividad los hechos y actuaciones contemplados en el informe elaborado por el instructor, decidir sobre la existencia o no de una situación de acoso laboral y proponer, en su caso, las medidas correctoras y disciplinarias oportunas.

CONCILIACIÓN Y DESCONEXIÓN LABORAL

En URBASER contamos con medidas orientadas a facilitar el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de las personas que trabajan en la compañía.

En la Sede Central, por ejemplo, se aplican medidas como son el horario flexible de entrada y salida o la jornada intensiva los viernes y en los meses de verano.

Como elemento e iniciativa importante, durante 2020 aprobamos la Política de Desconexión Digital, que tiene como objeto establecer y regular las disposiciones generales y los principios rectores del derecho a la limitación del uso de las tecnologías de la comunicación para los empleados de España.

El 86,02% de la plantilla tiene reconocidas diferentes medidas de conciliación a través de sus convenios colectivos negociados en cada centro (en 2018, el 84%). Muchos convenios tienen pactadas, por ejemplo, medidas que suponen una mejora por ampliación de los permisos y licencias regulados por ley,

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



DERECHOS HUMANOS

El respeto a los derechos humanos es una parte fundamental de la cultura de responsabilidad social de la compañía en todas sus actividades.

Según establece el Código de Conducta, la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política de Seguridad y Salud, aprobadas por el Comité de Dirección, en URBASER estamos comprometidos con el respecto a los derechos humanos (DD. HH.) y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

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

Asimismo, asumimos como pautas básicas de comportamiento los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y desde URBASER trabajamos en una Política de Derechos Humanos que se aprobará a lo largo de 2021.

Esta Política está siendo diseñada en base a un análisis de riesgos de DD. HH. que se ha realizado a nivel internacional, y que incluye los siguientes aspectos: libertad de asociación, libertad sindical y negociación colectiva, remuneración justa, horarios de trabajo, trabajo forzoso, trabajo infantil y discriminación. Para este análisis se revisaron las categorías de riesgos y se analizaron los posibles riesgos de derechos humanos asociados a los países en los que opera URBASER, prestandose especial atención a aquellos países en los que el riesgo de conculcación puede ser superior por existir una legislación laxa en la materia.

En lo referido a la cadena de suministro, tenemos establecidos en nuestro Código Ético para proveedores una serie de principios éticos para proveedores, contratistas y colaboradores que incluyen, entre otros, el rechazo y eliminación de trabajo

forzoso o realizado bajo coacción, trabajo infantil, discriminación, entre otros.

Todos los empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden hacer uso de los “Canales éticos” de los que disponen en cada país, para enviar notificaciones relacionadas con el incumplimiento de los principios recogidos en nuestro Código de Conducta.

Como se nombraba con anterioridad, en URBASER estamos comprometidos con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De acuerdo con estos principios, se obliga a que ninguna de nuestras sucursales y filiales localizadas fuera del territorio español, así como ninguna de las empresas con las que contratamos, realicen prácticas que supongan trabajo forzoso u obligatorio o trabajo infantil.

En este sentido, y a pesar de no haber detectado ningún riesgo relacionado con posible trabajo infantil, establecimos hace ya dos años directrices internacionales sobre la edad de contratación y definimos medidas de control específicas aplicables a todos los países. También hemos realizado controles para garantizar el cumplimiento de los estándares de derechos humanos que aseguran el bienestar de los trabajadores migrantes en los servicios que la compañía presta en Omán y Bahrein.

Asimismo, aun cuando existen algunos países que no son signatarios de convenios internacionales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), en las actividades que realizamos en estos países estamos comprometidos con el respeto a los DD. HH. de las personas que pertenecen a los grupos o colectivos más vulnerables, independientemente del lugar donde operemos.

Durante el año 2020 no se recibieron comunicaciones relacionadas con incumplimientos de DD. HH. a través del canal ético y otros mecanismos formales de reclamación

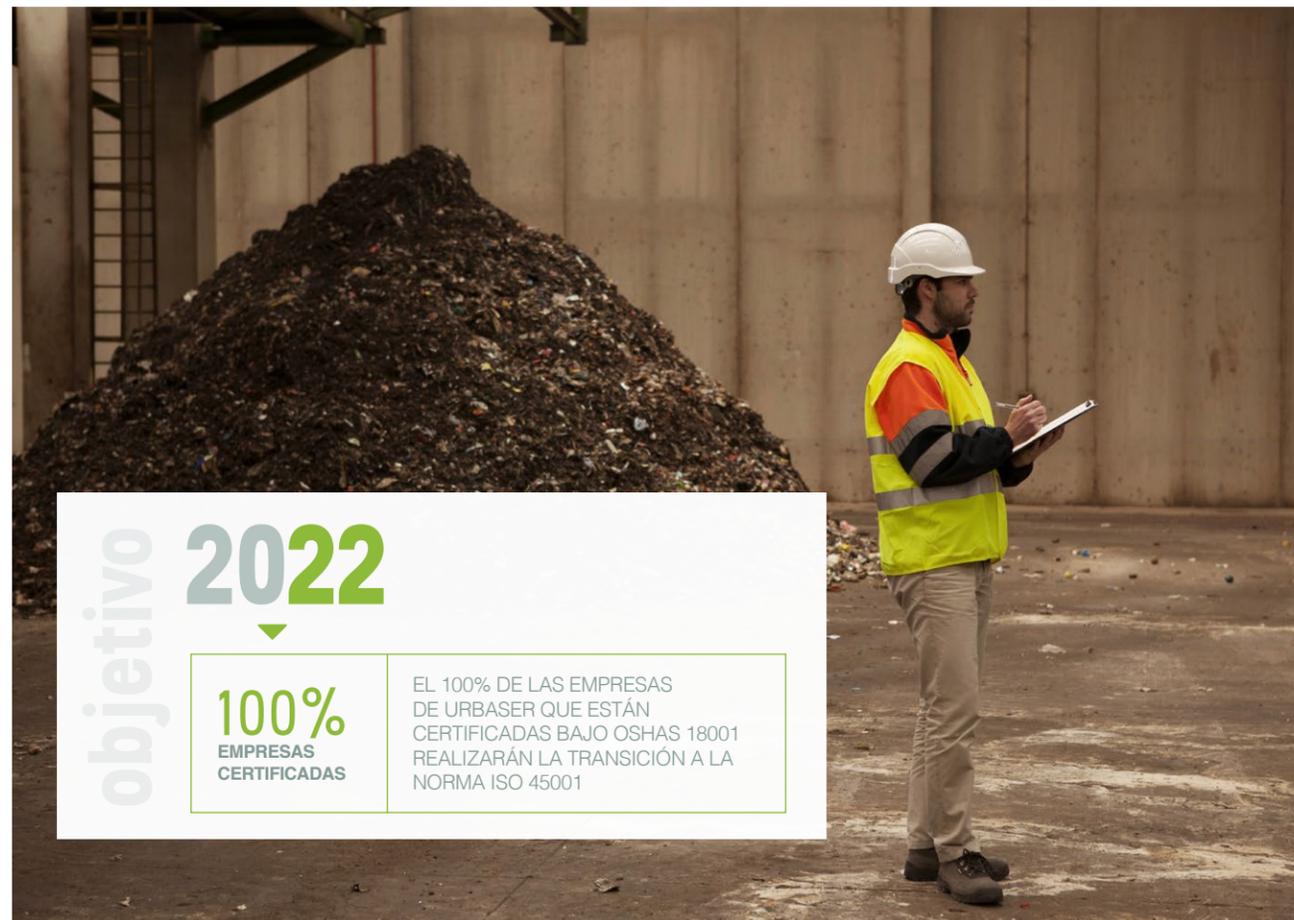
SEGURIDAD Y SALUD, COMPROMISOS FUNDAMENTALES

En URBASER consideramos la seguridad y salud laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental para los trabajadores de la compañía a preservar en todo momento. La integración de este objetivo de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable se materializa en la Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía.

La compañía ha estado comprometida desde su creación con la implantación del estándar OHSAS 18001 en las actividades más importantes de la misma, garantizando que se cumplan estos mismos requerimientos en los centros que carecían de esta certificación.

La Norma ISO 45001:2018 es la primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y

Salud en el trabajo. Desde entonces, la compañía ha trabajado en que todas las sociedades que hasta ese momento disponían de certificación bajo el estándar OHSAS 18001, hicieran la transición a la nueva ISO 45001. Durante el año 2020, se ha continuado trabajando en la consecución de este objetivo, y son ya 31 sociedades de URBASER en 9 países las que disponen de un sistema de gestión de la SST certificado bajo ISO 45001.



LA SEGURIDAD COMO PRINCIPIO

Dentro de nuestro compromiso con la seguridad ocupacional, desde URBASER prestamos 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 e información específica para el desarrollo de esas operaciones y en los que la aptitud médica se convierte en un requisito fundamental para poder realizarse. El deber de vigilancia en estas situaciones cobra especial importancia, por lo que se asignan estas funciones a personal con mando y cualificación especial, para que estén presentes durante el desarrollo de estos trabajos. Todo ello hace que estas operaciones se realicen en las más estrictas condiciones de seguridad.

En lo relativo a actuaciones preventivas, en 2020 se han realizado más de 434 evaluaciones específicas de riesgo (en 2019, 330 evaluaciones) de diferentes instalaciones según planificación, en las áreas de ergonomía, riesgos psicosociales, agentes químicos, estrés térmico, iluminación, ruido, vibraciones, agentes biológicos, etc.

INDICADORES DE SINIESTRALIDAD

	2019	2020
Índice de incidencia ¹³	100,47	82,18
Índice de frecuencia ¹⁴	48,84	37,28
Índice de gravedad ¹⁵	0,94	1,62

REGISTRO Y COMUNICACIÓN DE ACCIDENTES

En el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, a través del Procedimiento interno para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, se regula el sistema de registro y la comunicación de accidentes en España. Se establecen las actuaciones a llevar a cabo, las personas referentes y la información que debe facilitarse en caso de accidente laboral. Además, de cada accidente, incidente o enfermedad profesional se elabora un informe de investigación, en el que se recogen los datos generales, se realiza un análisis y se contemplan las medidas preventivas y correctoras que se deben adoptar para evitar la repetición.

En todos los casos de accidente mortal se ha realizado en primer lugar una comunicación interna a la Dirección de la compañía y una recopilación de toda la información y documentación referente al accidente. Posteriormente se procede a abrir una investigación de este, para esclarecer lo sucedido y establecer las medidas preventivas y/o correctoras necesarias para cada caso.

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

En 2020, registramos un total de 3.085 accidentes (en 2019, 3.528), 4 accidentes mortales (en 2019, 0) y 419 casos de enfermedades profesionales confirmados (en 2019, 17).

2020	3.085 ACCIDENTES	4 ACCIDENTES MORTALES	419 CASOS DE ENFERMEDADES PROFESIONALES
------	----------------------------	---------------------------------	---

¹³ Índice de incidencia (Nº accidentes con baja / Nº trabajadores promedio) x1.000

¹⁴ Índice de frecuencia (Nº accidentes con baja / Nº horas trabajadas) x1.000.000

¹⁵ Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas / Nº horas trabajadas) x1.000

LOS RESIDUOS CORTOPUNZANTES, UN PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA

URBASER COLOMBIA

Una de las dificultades relacionadas con el cuidado de nuestros trabajadores son los residuos cortopunzantes, que implican dos aspectos fundamentales:

1. La línea de residuos que pueden producir cortaduras como los vidrios y las latas.
2. La línea de las agujas hipodérmicas.

Aunque los dos tipos durante su manipulación pueden ocasionar graves lesiones, es necesario hacer un abordaje educativo metodológico diferencial. Por ello, se ha emprendido un trabajo de fondo que implique a las autoridades ambientales para tomar soluciones de alto impacto y que incidan de manera directa en

los procedimientos de identificación, selección y entrega responsables de estos residuos cortopunzantes.

Durante el pasado mes de noviembre desde URBASER lideramos la convención nacional en el que participaron alcaldías, hospitales, comunidad, para abordar la problemática de pinchazos por aguja hipodérmica, identificando nuevas acciones de corto y largo plazo que permitirán la minimización de riesgo de accidente.

De esta manera estamos motivando la priorización de este tema en las agendas de las organizaciones de salud y ayudamos a reducir el número de accidentes entre nuestros trabajadores.



COMPAÑÍA SALUDABLE

Somos una compañía saludable, que fomenta un entorno de trabajo seguro y promueve hábitos de vida saludables entre los empleados. Para ello, hemos diseñado un plan sustentado en cuatro pilares fundamentales: entorno de trabajo seguro, salud psicosocial, seguimiento médico e intervención social.

En este ámbito, además de las evaluaciones de salud mediante exámenes de vigilancia de la salud de los trabajadores, se han canalizado actuaciones en pro de la vida sana y el deporte, entre las que destacan carreras solidarias, incorporación de comida saludable en los espacios de *vending* y en los comedores de la compañía, aparcamiento para bicicletas, campañas de consumo de fruta y uso de las escaleras, la posibilidad de contratar un seguro médico privado en condiciones ventajosas, etc.

Por su parte, el servicio de recolección y limpieza de Barcelona (España) está certificado en Entornos Laborables Saludables desde 2017 y desarrolla diferentes actividades en las cuatro avenidas de influencia que componen dicha certificación según el fundamento y modelo de la OMS (Organización Mundial de la Salud).

Entre las acciones llevadas a cabo cabe destacar:

Ambiente físico de trabajo.

Mejora de la visibilidad de los vehículos del servicio con el fin de reducir los accidentes e incidentes de tránsito.

Ambiente psicosocial de trabajo.

Entrega de una felicitación y unas entradas de cine a cada empleado en el día de su cumpleaños.

Recursos personales de salud.

Programa de fomento de hábitos saludables, tanto a nivel de alimentación como deportivo.

Participación en la empresa de la comunidad.

Colaboración con la Associació de Veïns del Bon Pastor en el Rebost Solidari, para el transporte de comida del Banco de Alimentos y Mercabarna hasta esta entidad para ayudar a 3.240 personas a lo largo del 2020.

HEMOS DISEÑADO UN PLAN SUSTENTADO EN CUATRO PILARES FUNDAMENTALES

plan
de salud



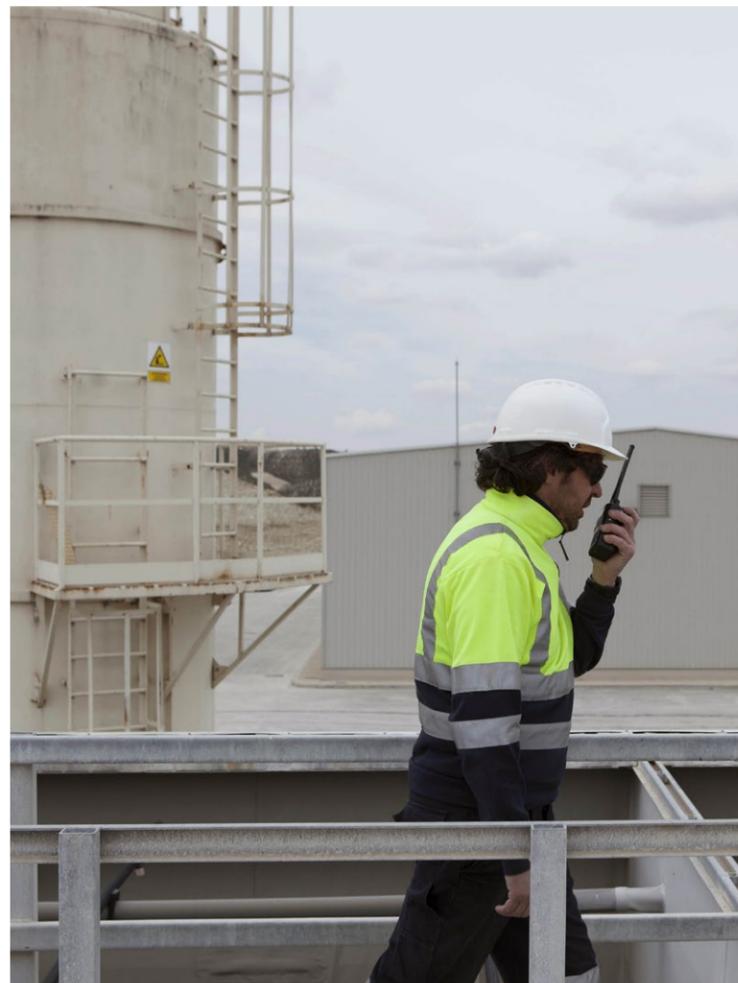
RESULTADO DE LAS NEGOCIACIONES COLECTIVAS CON RESPECTO A SEGURIDAD Y SALUD

A través de los acuerdos y convenios colectivos vigentes en la empresa y de aquellos otros acuerdos alcanzados en las negociaciones colectivas finalizadas a lo largo del año 2019 que sustituyen a los ya vencidos, desde URBASER reforzamos día a día nuestro compromiso de contribuir con un mayor perfeccionamiento y eficacia a la prevención de riesgos laborales y de reducir la siniestralidad laboral mediante los distintos acuerdos en la materia incluidos en estos convenios.

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

Desde URBASER reforzamos día a día nuestro compromiso de contribuir con un mayor perfeccionamiento y eficacia a la prevención de riesgos laborales

TRABAJADORES REPRESENTADOS FORMALMENTE EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD



SALUD PÚBLICA

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

Todos los centros de abastecimiento de agua potable disponen de un Programa de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento, o bien de un Plan Sanitario del Agua (para aquellas poblaciones de más de 50.000 habitantes), que incluye la descripción de la infraestructura de abastecimiento, programa de manteni-

miento y programa de analíticas: frecuencia, puntos de muestreo, parámetros a ensayar, entre otros.

Por ejemplo, la determinación de Legionella, parámetro que depende de las características y propiedades del agua y de la temperatura ambiental y de la propia agua, es obligatorio realizarla en determinados lugares donde la inspección sanitaria lo exige, y viene recogido en el mencionado Programa de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento o Plan Sanitario del Agua, según corresponda. Este parámetro, Legionella, será obligatorio en la futura nueva directiva del agua que se va a publicar.

DATOS 2020



EMPLEADOS CUBIERTOS POR OHSAS 18001 / ISO 45001



INVERSIÓN EN FORMACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD



AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS LLEVADAS A CABO EN TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD



HORAS DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

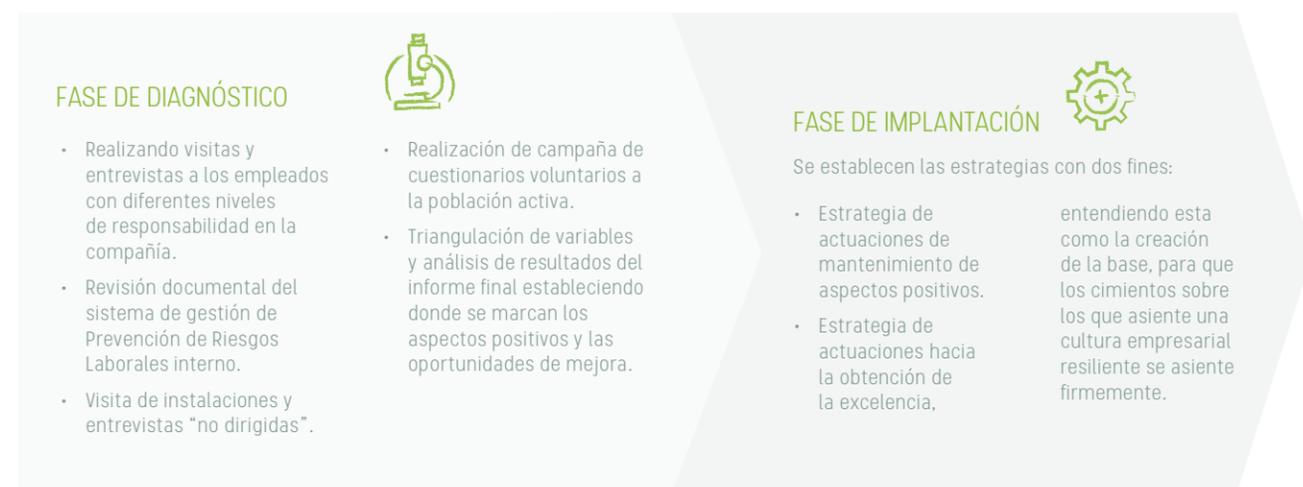


HOP: HUMAN & ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

HOP: Human & Organizational Performance es una herramienta que se utiliza para conseguir una evolución hacia un marco cultural empresarial resiliente. El objetivo es conocer cómo actúan las personas en su puesto de trabajo, para posteriormente ser capaces de entender y construir sistemas, procesos productivos y organizaciones tolerantes con el error humano.

Actualmente este proceso se está implantando en Tircantabria, sociedad perteneciente a URBASER, en la que se ha finalizado la fase de diagnóstico y se está planificando el comienzo de la fase de implantación.

Para la consecución del objetivo se han establecido las siguientes fases:



CAMPAÑA SEMANA EUROPEA

Desde URBASER apostamos por un entorno de trabajo seguro y saludable, buscando la mejora continua en todos los ámbitos de la gestión de la prevención de riesgos laborales. Por ello, durante la Semana Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2020, centrada en los trastornos musculoesqueléticos (TME) relacionados con el trabajo, lanzamos una campaña de concienciación para los empleados, recordando las pautas más importantes para poder prevenirlos.

NUEVA CERTIFICACIÓN AENOR EN ESPAÑA

En URBASER conseguimos la certificación de AENOR "Protocolo frente a la COVID-19" que evidencia la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los riesgos derivados de la COVID-19, tanto en oficinas como en alguno de los servicios prestados, lo que demuestra nuestro compromiso para evitar la propagación del virus.



Implementación de la Estrategia para la Prevención de Lesiones Graves y Fatales

CHILE

Desde abril de 2020, KDM, empresa perteneciente a URBASER, comenzó la implementación de la Estrategia para la Prevención de Lesiones Graves y Fatales (LGF) en la que a través de la alianza ACHS-DEKRA llevamos la integración de un nuevo paradigma de seguridad, que aumenta la efectividad en la prevención de los accidentes con potencial de lesiones

graves y fatales en nuestras operaciones, a través de las siguientes iniciativas:

1. Educar a los altos líderes en LGF.
2. Proveer visibilidad a las exposiciones LGF.
3. Identificar y comprender los precursores LGF.
4. Integrar las intervenciones en los sistemas de gestión de seguridad existentes.

ETAPA 1 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS

Se constituyó un equipo de gestión, el cual definió los alineamientos para la implementación LGF y así asegurar el avance del proceso, tanto en la implementación como en la continuidad de este.

Se conformó un equipo LGF para realizar el análisis de los precursores de LGF, definiendo los controles críticos para verificar en terreno, visibilizando los hallazgos asociados a la cultura y al liderazgo que influyen en el control de las exposiciones con potencialidad LGF, proponiendo las líneas de acción de acuerdo con los hallazgos y las recomendaciones para el avance en la estrategia.

ETAPA 2 MITIGACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

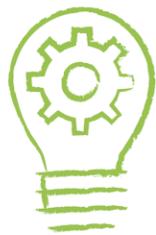
Entre los próximos pasos se encuentra la priorización de las líneas de acción según las recomendaciones entregadas, realizando el seguimiento a los indicadores LGF, identificando las barreras a eliminar y la gestión y evaluación del avance del proceso de Verificación de Controles Críticos.

Un equipo de líderes de las distintas áreas ese está formado en la Verificación de Controles Críticos para la realización de esta verificación en terreno a través de sesiones de *coaching*.

La innovación como forma de ser

El entorno actual es cada vez más dinámico y cambiante, generando desafíos constantes para la sostenibilidad de las compañías. Es por esta razón, que en URBASER tenemos implantada la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica como base del progreso, tanto de nuestros procesos industriales como de los servicios urbanos que ofrecemos.





2020	10,04	35
	MILLONES DE EUROS INVERTIDOS EN INNOVACIÓN	PROYECTOS EN DESARROLLO

En los últimos años, el nivel técnico del proceso de la innovación se está volviendo complejo y requiere de la dedicación de recursos altamente especializados bajo una fórmula eficaz. Por esta razón, en URBASER tenemos implantado un modelo de innovación orientado a posicionarse como una empresa de referencia en el sector medioambiental por la aportación de soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible de los servicios urbanos, el tratamiento de residuos municipales e industriales y la gestión integral del agua.

Disponemos, en España, de un Sistema de Gestión de la I+D+i -certificado de acuerdo con la norma UNE 166002:2014- para desarrollar actuaciones innovadoras y de una cultura de colaboración abierta que genera conocimiento de alta calidad para ser aplicado en la ejecución de proyectos relativos a las distintas líneas de negocio. Asimismo, este Sistema de Gestión de la I+D+i sigue las recomendaciones recogidas en el estándar del Comité Europeo de Normalización UNE-CEN/TS 16555-1:2013.

De igual forma, el modelo de innovación de URBASER favorece la colaboración entre los empleados, las Administraciones públicas, las organizaciones científicas y la sociedad civil, consolidando así la transferencia de conocimiento para alcanzar la eficiencia de los procesos y la calidad de la oferta de servicios mediante el uso de las tecnologías más adecuadas.

Integrando sostenibilidad e innovación, en URBASER hacemos posible la innovación sostenible siguiendo el concepto de economía circular; controlando el consumo de recursos naturales, minimizando la generación de residuos y reduciendo nuestra huella de carbono.

Los factores de éxito en este modelo son: un equipo profesional altamente cualificado, un equipamiento tecnológico 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.

La apuesta por la I+D+i de URBASER se ve reflejada en el aumento de la inversión propia para el desarrollo de las principales actuaciones de innovación, que se complementa con financiación pública, entre los que destacan los programas de ayudas nacionales y europeos. En 2020, la cifra de innovación alcanzó los 10,04 millones de euros, con 35 proyectos en desarrollo.

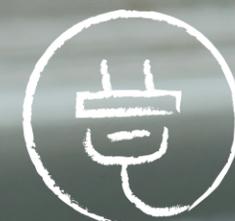
Desde URBASER desplegamos la estrategia de innovación a través del Plan Director de Innovación Tecnológica que recoge, para España, las principales líneas de investigación relacionadas con la economía circular, las ciudades inteligentes y la cultura de la innovación.

Plan Director de Innovación Tecnológica 2019-2023

DURANTE EL AÑO 2020 SE HA TRABAJADO EN EL DESPLIEGUE DE LAS CINCO LÍNEAS ESTRATÉGICAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DIRECTOR DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA 2019-2023, A TRAVÉS DE LA EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES PROYECTOS Y ACTUACIONES DE INNOVACIÓN, CON UNA EVOLUCIÓN SATISFACTORIA PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEFINIDOS.



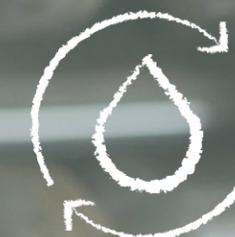
Procesos para el tratamiento de residuos bajo el concepto de economía circular



Soluciones para una movilidad sostenible en servicios urbanos



Tecnologías para reducir impactos ambientales



Procesos para cerrar el ciclo del agua



Soluciones innovadoras para la gestión de espacios urbanos



Proyecto URBIOFIN

ESPAÑA

Este proyecto, cofinanciado por la Comisión Europea a través del Programa H2020, trata de buscar los procesos más novedosos, rentables, medioambientalmente sostenibles y alineados con la economía circular, buscando nuevos productos a los que dar un segundo uso con mayor valor y evitando depositar en vertedero cada vez más residuos. Esto es, invirtiendo la pirámide de los residuos en beneficio del ciudadano y del medio ambiente con la mejor gestión posible.

El objetivo del proyecto URBIOFIN es demostrar la viabilidad técnica y económica del concepto de biorrefinería urbana, en el que no se contemplan los residuos orgánicos como un desecho sino como una materia prima que puede ser transformada en diversidad de productos aprovechables, como nuevos materiales, aditivos, componentes esenciales para la industria química, biomateriales, etc.

La biorrefinería, que ha sido instalada en el Centro de Innovación de URBASER "Alfonso Maíllo" (CiAM), cuenta con un sistema de digestión anaerobia en dos fases que se compone de un digestor hidrolítico de 100 m³ para producir ácidos grasos volátiles y un digestor metanogénico de 60 m³ para producir biogás y digestato (para obtener fertilizantes sólidos). La línea de biogás instalada dispone de un sistema de biofiltración anóxica para la eliminación de ácido sulfhídrico y un fotobiorreactor de 286 m² en el que, a partir de un proceso simbiótico de microalgas y bacterias, se realizará la conversión del biogás a biometano.



2020	100 m ³ CAPACIDAD DEL DIGESTOR HIDROLÍTICO	60 m ³ CAPACIDAD DEL DIGESTOR METANOGÉNICO

Estudio URBABONO

ESPAÑA

En URBASER, como líder en gestión de residuos urbanos, buscamos no solo los mejores y más eficaces tratamientos para cada una de las fracciones de los residuos, sino que tratamos de obtener la mayor calidad de los productos fruto de dichos procesos; es el caso del material bioestabilizado y del compost.

El material bioestabilizado, que proviene de la recolección no selectiva de residuos y el compost, proveniente de la fracción orgánica recogida separadamente, tiene un potencial de mejora tanto en sus características como en las aplicaciones a las que van dirigidos.

El estudio URBABONO tiene por objetivo evaluar la capacidad fertilizante del bioestabilizado, que proviene de una planta de tratamiento de residuos urbanos, y su poder mejorante y enriquecedor de suelos en varios cultivos concretos de cereal. Se lleva a cabo en cultivos de trigo y cebada en macetas de las instalaciones del INIA¹⁶ y se ha firmado un contrato para realizar un estudio de viabilidad en trigo sarraceno durante 2021.

Centro de Innovación de URBASER "Alfonso Maíllo"

ESPAÑA

Un gran elemento diferenciador de URBASER es el Centro de Innovación "Alfonso Maíllo" (CIAM) como infraestructura de referencia internacional que desarrolla proyectos de I+D+i en plantas de demostración, relacionados con el tratamiento de residuos en todas sus fases.

Gracias a los recursos humanos y técnicos del CIAM, este se convierte en una herramienta que favorece la colaboración y la financiación nacional y europea en I+D+i. Los responsables y participantes ven en estas instalaciones una oportunidad de desarrollo exitoso de proyectos a escala preindustrial, que buscan conseguir 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.

El CIAM dispone de recursos especializados, de laboratorio, equipamiento tecnológico industrial avanzado



y de las materias primas para los diversos residuos. Además, está certificado según normas de gestión de la I+D+i UNE 166002:2014, calidad ISO 9001:2015, medio ambiente ISO 14001:2015, energía ISO 50001:2011 y seguridad y salud en el trabajo 45001:2018.

16 Instituto Nacional de Investigación y Tecnología Agraria y Alimentaria.

Ética y gobierno corporativo

Nuestro gobierno se rige por los principios de eficiencia y transparencia en la toma de decisiones para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la compañía.



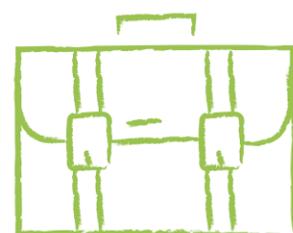
ACCIONISTAS

El gobierno de URBASER se instrumenta de diferentes normas corporativas, políticas y procedimientos con el objetivo de tomar decisiones responsables para garantizar el buen funcionamiento de la compañía.

El principal órgano de gobierno, el Consejo de Administración, es el encargado de la supervisión, evaluación y seguimiento de la estrategia de URBASER, y su 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 normativo y auditoría interna, desarrollando e implantando normas y controles que garantizan el mejor modo de actuar de la compañía.

En 2020 el Consejo de Administración se reunió 5 veces, con un porcentaje de asistencia del 100%.



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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

Todos los miembros del Consejo de Administración son hombres y mayores de 50 años.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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

CÓDIGO DE CONDUCTA

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

CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

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

Durante el año 2020, se recibieron un total de 19 comunicaciones (18 investigadas y 17 resueltas) a través de canales y/u otros mecanismos formales de comunicación (en 2019, 17 comunicaciones que fueron resueltas), de las cuales 3 tenían relación con supuestas situaciones de acoso y 2 eran relativas a posibles vulneraciones de la Política Corporativa de Anticorrupción (únicamente una de ellas pudo ser confirmada). Ninguna tenía relación con vulneraciones de los derechos humanos.



POLÍTICAS CORPORATIVAS DE URBASER

Las políticas corporativas de URBASER, diseñadas para establecer el marco de actuación que asegure el cumplimiento normativo, han sido aprobadas por el Consejero Delegado y son aplicables a todas las sociedades de la compañía.

Con la publicación de estas políticas, tenemos como objetivo reforzar nuestro compromiso con las buenas prácticas de gobierno corporativo y la transparencia como pilares estratégicos para alcanzar un crecimiento sostenible y aumentar la competitividad, confianza y el impacto positivo que se genera en los entornos donde operamos.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITAL

Con el fin de prevenir la corrupción, el blanqueo de capitales y el soborno, en URBASER contamos con una Política Corporativa de Anticorrupción cuyo objetivo es la promoción de una cultura de cumplimiento y la lucha contra la corrupción y el soborno y otras conductas ilícitas.

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

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

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

Durante 2020, hemos detectado a través del canal interno de comunicación y denuncias, un caso de corrupción que pudo ser confirmado (en 2019 no hubo ningún caso), habiéndose tomado las medidas disciplinarias oportunas.



Criterios de reporte y materialidad

Publicamos esta Memoria con la finalidad de que nuestros grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz del desempeño de la compañía en materia de información no financiera durante el ejercicio 2020.

El último informe no financiero de la compañía se publicó en 2020, a través de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio fiscal 2019.



Esta Memoria se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones del Conjunto consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016, según opción esencial. Incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de la compañía, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

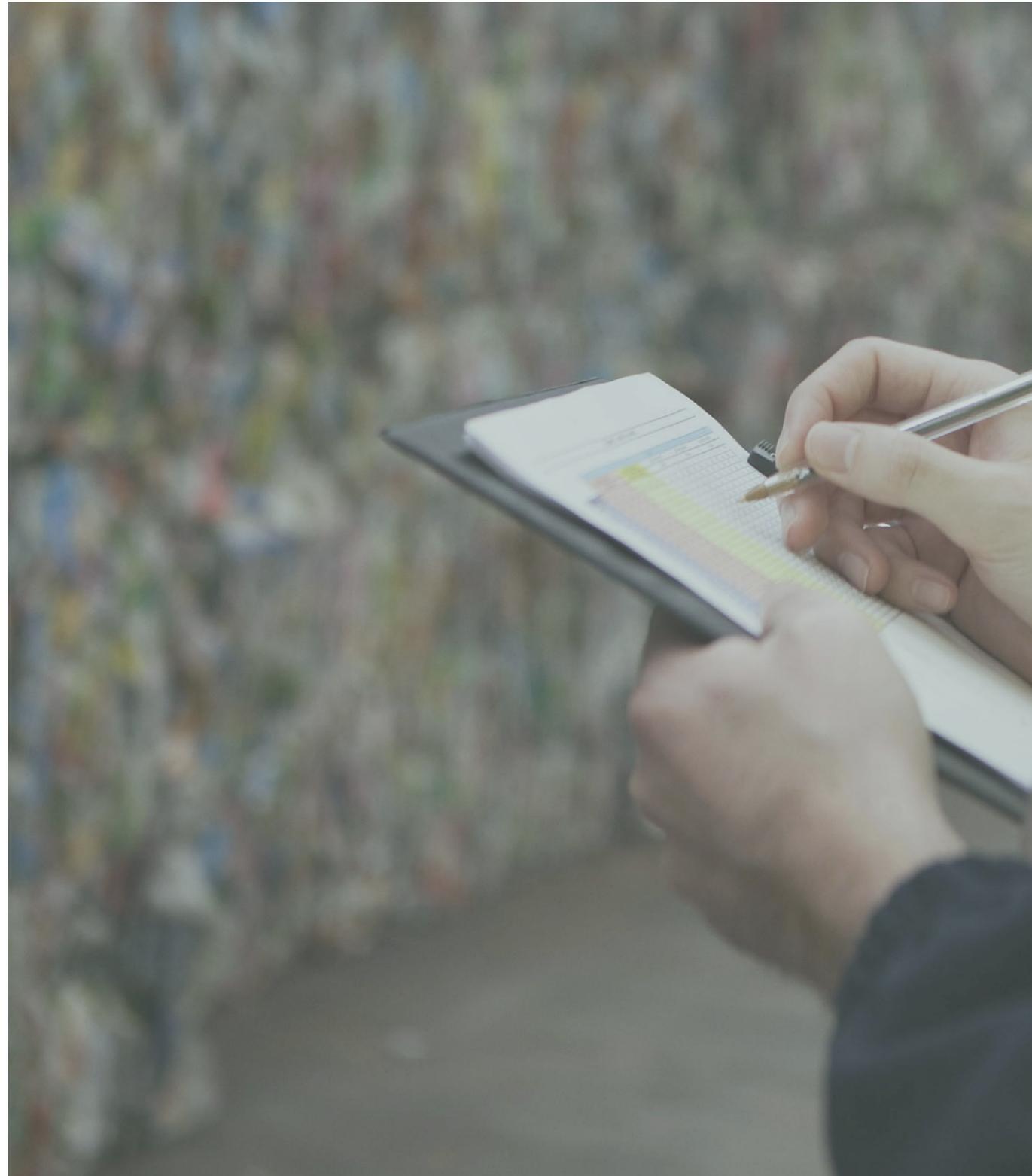
La información incluida en esta Memoria hace referencia a las actividades y servicios prestados por URBASER y sus sociedades dependientes (representado como "URBASER" a lo largo de esta Memoria) durante 2020.

La información contenida en este Estado de Información No Financiera ha sido verificada externamente por Deloitte.

Alcance de la información

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

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



Materialidad y relaciones con los grupos de interés

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

Desde URBASER hemos revisado y actualizado en 2020 el estudio de materialidad, a través de entrevistas personales y encuestas online lanzadas a grupos de interés internos y externos y a fuentes de información de referencia para los sectores de URBASER con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos de naturaleza económica, social y ambiental que son considerados de alto impacto y relevancia (materiales).

ESQUEMA DEL PROCESO

FICHAS DE ASUNTOS RELEVANTES

Detalle sobre los asuntos relevantes: información sobre la perspectiva para Urbaser y vinculación a los **ODS y GRI Standards**

5

1 IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS

- Análisis de **tendencias**
- Asuntos relevantes para el negocio según **prescriptores**
- **Benchmark** del sector

2 PERSPECTIVA INTERNA

8 entrevistas con directivos de la compañía y 2 cuestionarios por parte de los delegados



3 VISIÓN EXTERNA

- Valoración de **relevancia de los asuntos para grupos de interés externos** (sindicatos y proveedores)
- **Análisis de prensa**
- Inclusión de la relevancia de los asuntos identificados en la **Ley 11/2018, GRI, SASB y DJSI**

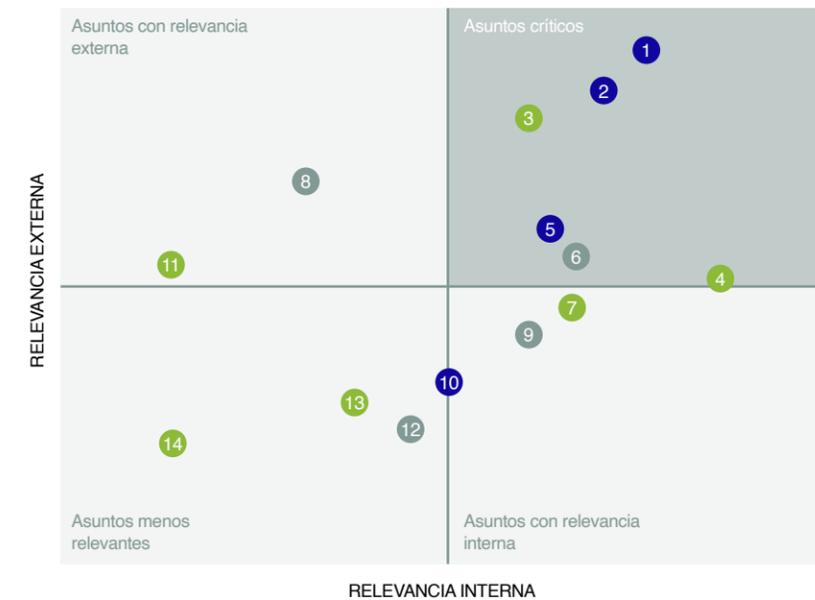
4 ASUNTOS RELEVANTES

Inclusión de perspectivas interna y externa para la priorización de **asuntos materiales** en términos de sostenibilidad para Urbaser, representados en una matriz de materialidad

LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

2020 **14** ASUNTOS DE MATERIALIDAD

SE HA PARTIDO DE UN TOTAL DE 14 ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD. LOS ASUNTOS LOCALIZADOS EN EL **CUADRANTE SUPERIOR DERECHO** DE LA MATRIZ SON LOS QUE TIENEN UNA **MAYOR RELEVANCIA TANTO INTERNA COMO EXTERNA**



RANKING DE ASUNTOS

Ordenados de mayor a menor relevancia

- 1 **Buen Gobierno, ética y cumplimiento**
- 2 **Compromiso, involucración y relación con grupos de interés**
- 3 **Condiciones laborales de empleados y contratistas**
- 4 **Condiciones de Seguridad y Salud**
- 5 **Solidez, crecimiento del negocio y Recuperación Sostenible**
- 6 **Cambio climático y transición energética**
- 7 **Respecto de los Derechos Humanos**
- 8 **Protección del medio ambiente**
- 9 **Impactos e integración de la economía circular**
- 10 **Cultura de gestión de riesgos**
- 11 **Impacto socioeconómico en la comunidad**
- 12 **Smart cities, innovación y digitalización**
- 13 **Igualdad y diversidad**
- 14 **Responsabilidad en la cadena de suministro**



E Asuntos de carácter ambiental

S Asuntos de carácter social

G Asuntos de gobernanza

Índice de contenidos GRI



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
1. Perfil de la organización				
GRI 102-1	Nombre de la organización		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		2. Gestión medioambiental al servicio de las personas	✓
GRI 102-3	Ubicación de la sede		Consultas e información adicional	✓
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones		2.1 Nuestras cifras en el mundo	✓
GRI102-5	Propiedad y forma jurídica		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-6	Mercados servidos		2.1 Nuestras cifras en el mundo	✓
GRI102-7	Tamaño de la organización		2.1 Nuestras cifras en el mundo	✓
GRI102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		6.3 Nuestro compromiso con los empleados	✓
GRI102-9	Cadena de suministro		6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	✓
GRI102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		2. Gestión medioambiental al servicio de las personas 6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	✓
GRI102-11	Principio o enfoque de precaución		5.3 Riesgos operativos 5.4 Riesgos de cumplimiento normativo 5.5 Riesgos reputacionales 5.6 Otros riesgos 6.1.2 Provisiones y garantías ambientales	✓
GRI102-12	Iniciativas externas		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés 6.2 Nuestro compromiso con la sociedad 6.3.4 Fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades	✓
GRI102-13	Afiliación a asociaciones		6.3.4 Fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades 6.2 Nuestro compromiso con la sociedad	✓
2. Estrategia				
GRI102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		Carta del Consejero Delegado	✓
GRI102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		5. Minimizar riesgos, potenciar oportunidades	✓
3. Ética empresarial				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
4. Gobernanza				
GRI102-18	Estructura de gobernanza		8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI102-19	Delegación de autoridad		8. Ética y gobierno corporativo	✓
5. Participación de los grupos de interés				
GRI102-40	Lista de grupos de interés		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés	✓
GRI102-41	Acuerdos de negociación colectiva		6. Nuestro compromiso con los empleados 6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	✓
GRI102-42	Identificación y selección de los grupos de interés		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés	✓
GRI102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés	✓
GRI102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés	✓
6. Prácticas para la elaboración de informes				
GRI102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		9.1 Alcance de la información	✓
GRI102-46	Definición de los contenidos de los informes y la cobertura del tema		Índice 9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-47	Lista de temas materiales		9.2 Materialidad y relaciones con los grupos de interés	✓
GRI102-48	Re-expresión de la información		No se han realizado cambios significativos en la elaboración de la memoria con respecto al año pasado.	✓
GRI102-49	Cambios en la elaboración de informes		No se han realizado cambios significativos en la elaboración de la memoria con respecto al año pasado.	✓
GRI102-50	Periodo del informe		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-51	Periodo del último informe		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-52	Ciclo de elaboración de informes		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Consultas e información adicional	✓
GRI102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		9. Criterios de reporte y materialidad	✓
GRI102-55	Índice de contenido GRI		10. Índice GRI	✓
GRI102-56	Verificación externa		Informe de aseguramiento	✓

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
Dimensión Económica				
Planes de continuidad de negocio				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	2. Gestión medioambiental al servicio de las personas	✓
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	SI	2. Gestión medioambiental al servicio de las personas 6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	✓
Diversificación de mercados y servicios				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	2. Gestión medioambiental al servicio de las personas	✓
GRI 102-6	Mercados servidos	SI	9. Criterios de reporte y materialidad	✓
Implicación de la Dirección en la gestión de la sostenibilidad				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
Fomento de la innovación				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	7. La innovación como forma de ser	✓
Gestión de riesgos				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	5.1 Riesgos inherentes a nuestra actividad 5.2 Sistema de gestión de riesgos	✓
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	SI	5.3 Riesgos operativos 5.4 Riesgos de cumplimiento normativo 5.5 Riesgos reputacionales 5.6 Otros riesgos 5.7 Convirtiendo retos globales en oportunidades	✓
Impactos económicos indirectos				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.2.1 Acciones con y para la comunidad	✓
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	SI	6.2.1 Acciones con y para la comunidad 6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	✓
Compliance				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
GRI 413-1	Operaciones con participación en la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	SI	6.2.1 Acciones con y para la comunidad	✓

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
Dimensión Ambiental				
Prevención de la contaminación				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	5.1 Riesgos inherentes a nuestra actividad	✓
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	SI	5.3 Riesgos operativos 5.4 Riesgos de cumplimiento normativo 5.5 Riesgos reputacionales 5.6 Otros riesgos 5.7 Convirtiendo retos globales en oportunidades 6.1.2 Provisiones y garantías ambientales	✓
Sistema de gestión ambiental				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.1.1 Una gestión ambiental integrada	✓
Fomento de la Economía Circular en la gestión de residuos tratados				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.1.5 Economía Circular	✓
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	SI	6.1.8 Principales magnitudes ambientales	✓
Gestión, eficiencia y generación energética				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.1.4 Adaptación al cambio climático 6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	SI	6.1.4 Adaptación al cambio climático 6.1.5 Mitigación del cambio climático 6.1.8 Principales magnitudes ambientales	✓
GRI 302-3	Intensidad energética	SI	6.1.4 Adaptación al cambio climático 6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	SI	6.1.4 Adaptación al cambio climático 6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
Cambio climático y emisiones de CO₂				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
Gestión eficiente de la flota				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.1.5 Mitigación del cambio climático	✓
Fomento de la Economía Circular en la gestión del ciclo del agua tratada				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.1.8 Principales magnitudes ambientales	✓
GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	SI	6.1.8 Principales magnitudes ambientales	✓
GRI 303-3	Extracción de agua	SI	6.1.8 Principales magnitudes ambientales	✓
Protección de la biodiversidad				
GRI 304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		6.1.7 Protección de la biodiversidad	✓
GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		5.3 Riesgos operativos	✓
Cumplimiento ambiental				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	SI	Durante 2020, no se han registrado expedientes de sanciones significativas.	✓
Dimensión Social				
Empleo				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.3 Nuestro compromiso con los empleados	✓
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	SI	6.3 Nuestro compromiso con los empleados	✓ ¹
Gestión de la seguridad y la salud				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	✓
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	SI	6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	✓
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	SI	6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	✓
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	SI	6.3.6 Seguridad y salud, compromisos fundamentales	✓

1 No se informa del número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados, desglosado por grupo de edad, género y región.

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado/subapartado del informe	Verificación
Equipo humano				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.3 Nuestro compromiso con los empleados	✓
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	SI	6.3.1 Principales magnitudes sobre empleados	✓ ²
GRI 405-2	Ratio salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	SI	6.3.4 Fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades	✓
Formación y desarrollo del talento				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.3.2 Gestión del talento	✓
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	SI	6.3.2 Gestión del talento	✓ ³
Riesgos de vulneración de DDHH en nuestra actividad				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	7. Derechos humanos	✓
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	SI	7. Derechos humanos	✓
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	SI	7. Derechos humanos	✓
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	SI	9.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad	✓
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	SI	6.3.5 Derechos humanos	✓
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	SI	6.3.5 Derechos humanos	✓
Contribución al desarrollo de ciudades sostenibles				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	2.2.1 Servicios urbanos	✓
Gestión de clientes				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	8. Ética y gobierno corporativo	✓
Comunicación interna				
GRI 103	Enfoque de gestión	SI	6.3.3 Un proceso que comienza por la escucha	✓
Cadena de suministro				
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro Se consideran proveedores locales aquellos en los que el país de origen del proveedor (domicilio social) coincide con el país que efectúa la compra.	✓
GRI 102 -9	Cadena de suministro		6.2.3 Responsables y eficientes en toda la cadena de suministro	✓

2 No se incluye la información de los empleados que el Grupo mantiene en la India.

3 La información no se desglosa por género.

Informe de verificación independiente

Deloitte.

Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España
Tel: +34 915 14 50 00
www.deloitte.es

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Al Accionista Único de Urbaser, S.A. (Sociedad Unipersonal):

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Urbaser, S.A.U. y Sociedades Dependientes (en adelante, Urbaser), cuyo alcance se define en el capítulo 9 “Criterios de reporte y materialidad”.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad Dominante

La formulación de la Memoria de Sostenibilidad, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Consejo de Administración de Urbaser. La Memoria se ha preparado siguiendo los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la Memoria de Sostenibilidad 2020 esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Urbaser son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria de Sostenibilidad.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020.

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

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de Urbaser que han participado en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2020, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el mismo y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Urbaser para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2020 en función del negocio, sector y naturaleza de las operaciones de Urbaser, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los temas materiales identificados en la Memoria de Sostenibilidad 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Urbaser.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

En la sección "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad se detallan los contenidos revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identificaron aquellos que no cubren todos los aspectos requeridos por GRI.

Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, salvo por los aspectos identificados en la tabla de Indicadores GRI, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad no haya sido preparada de acuerdo con GRI en su opción esencial.

DELOITTE, S.L.



Ignacio Alcaraz Elorrieta

29 de abril de 2021

Consultas e información adicional:

Camino de las Hormigueras 171, Madrid
28031 Madrid, ESPAÑA



urbaser

www.urbaser.com
info@urbaser.com