



# 2019

## Memoria de Sostenibilidad

Información no financiera







# Índice

01	Carta del Consejero Delegado	04	08	Derechos humanos	64
02	Acerca de esta memoria	06	09	Comunidades locales	68
03	Acerca de URBASER	18	10	El equipo profesional de URBASER	80
04	Modelo de negocio	20	11	Seguridad y salud	96
05	Riesgos y oportunidades	38	12	Gestión ambiental sostenible	102
06	Innovación	52	13	Cadena de suministro	118
07	Ética y gobierno corporativo	58	14	Índice de contenidos GRI	120
			15	Informe de verificación independiente	127





# Carta del Consejero Delegado

**La Memoria de Sostenibilidad que me complace presentarles, es fruto del trabajo realizado durante el año, y tiene como objetivo mejorar la información que ofrecemos a nuestros grupos de interés para cumplir con nuestro compromiso de transparencia en materia de desarrollo sostenible.**

A lo largo de esta memoria se refleja el desempeño económico, social y ambiental de nuestra compañía a nivel mundial.

Con una cifra de negocios de 2.137 millones de euros, nos consolidamos como una compañía internacional, líder en la prestación de servicios medioambientales, con una larga experiencia y orientada al cliente. Una compañía con visión de futuro, con una misión y valores definidos, que apuesta por el desarrollo sostenible, por la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos y que trabaja para minimizar el impacto medioambiental de sus operaciones.

En 2019 hemos confirmado el éxito de nuestra expansión internacional, estando presentes en 30 países. Con la entrada en Ecuador a través del servicio de recolección de residuos, barrido y limpieza de la ciudad de Guayaquil, reforzamos nuestra posición como operador de referencia en la gestión de servicios medioambientales en Latinoamérica.

Cabe destacar también la expansión de nuestra compañía en Francia, gracias a la adjudicación de la planta de tratamiento mecánico biológico de residuos domésticos de Trifyl, que se ha diseñado para minimizar el rechazo y maximizar la valorización material y energética a través de tecnologías innovadoras, en línea con nuestro compromiso con la economía circular.

Nuestra plantilla sigue en continuo crecimiento. A día de hoy, contamos con más de 35.000 empleados, que nos ayudan a través de su compromiso y profesionalidad a alcanzar nuestro objetivo de llegar a ser líderes del sector y a materializar nuevos retos.

Nuestro compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas está plenamente integrado en nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa. Estamos firmemente convencidos de que todas nuestras actividades deben desarrollarse dentro del marco del desarrollo sostenible, de manera que orientemos nuestro trabajo y las decisiones del día a día hacia un modelo de negocio que permita alcanzar soluciones económica, social y medioambientalmente sostenibles en el tiempo.

Apostamos por el desarrollo de ciudades accesibles, inteligentes e integradoras donde el bienestar de las personas y el buen funcionamiento de los servicios públicos sea la prioridad.

Creemos en la importancia del establecimiento de alianzas estratégicas como pieza clave para avanzar en esa dirección. En esta línea, en 2019 hemos colaborado con otras empresas españolas para la construcción de una instalación pionera de repostaje de hidrógeno para vehículos de pila de combustible en España, reafirmando nuestra apuesta por la movilidad sostenible, la lucha contra el cambio climático y la búsqueda de fuentes de energía limpias.

La economía circular es no sólo una de nuestras líneas de negocio estratégicas, sino uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad. Por ello, en URBASER hemos seguido apostando por la innovación, con una inversión de 11 millones de euros en el ejercicio.

Entendemos la innovación como un proceso constante de búsqueda continua de nuevos caminos para pasar del residuo al recurso. A través de proyectos como iCareplast, que busca la obtención de productos químicos de alto valor añadido a partir de residuos plásticos, con el objetivo de minimizar la huella ambiental y garantizar la sostenibilidad económica.

Por ello, la toma de decisiones responsables es clave para nosotros, nuestros empleados y nuestros grupos de interés y asegura, a su vez, un crecimiento sostenible y rentable para URBASER, por lo que seguiremos trabajando en mantener el equilibrio entre sostenibilidad y negocio para asegurar el éxito de nuestra compañía.



**Jose María López Piñol**

Consejero Delegado de URBASER







# Acerca de esta memoria

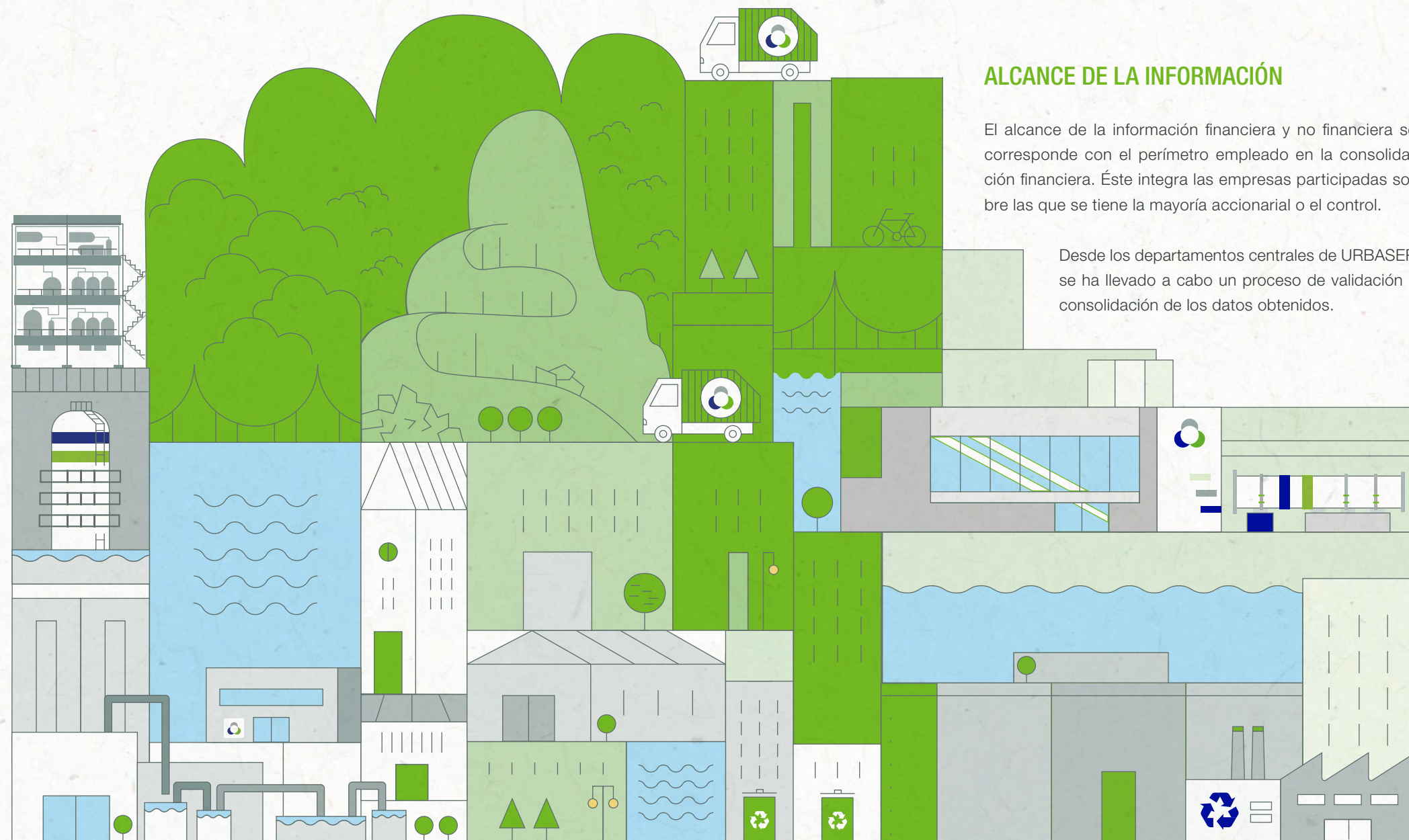
**URBASER publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño en materia de información no financiera durante el ejercicio 2019.**

El último informe no financiero de la compañía se publicó en 2019, a través del Estado de Información no Financiera, correspondiente al ejercicio fiscal 2018.

Este informe 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 este informe hace referencia a las actividades y servicios prestados por URBASER y sociedades dependientes (en adelante "URBASER") durante 2019.

La información contenida en este informe ha sido verificada externamente por: *PricewaterhouseCoopers* Auditores S.L.



## ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

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

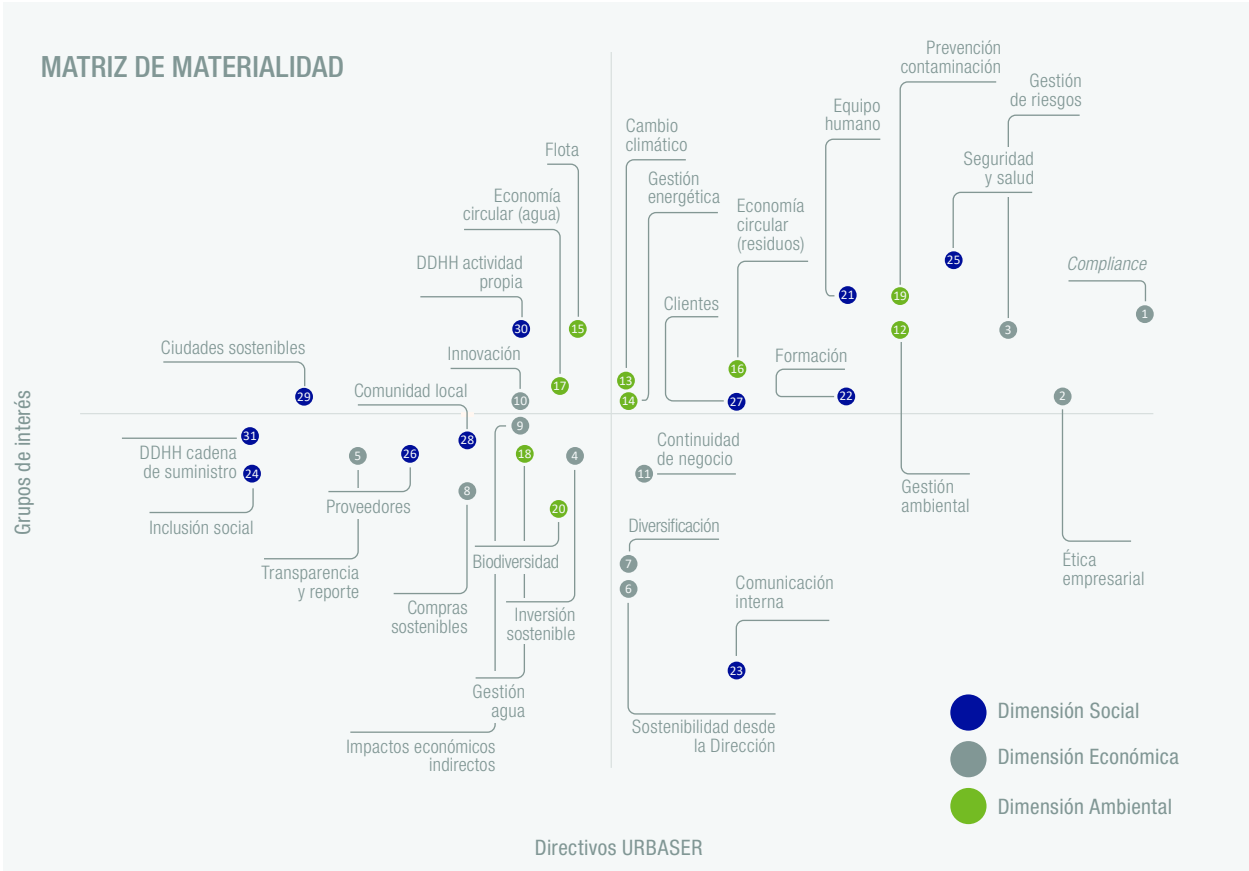
Desde los departamentos centrales de URBASER se ha llevado a cabo un proceso de validación y consolidación de los datos obtenidos.



## MATERIALIDAD Y RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

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

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



	Dimensión Social	Dimensión Económica	Dimensión Ambiental
Compliance	1	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.
		GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.
		GRI 413-1	Operaciones con participación en la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.
Gestión de riesgos por la compañía	3	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.
Ética empresarial	2	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.
		GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.
Gestión de la seguridad y la salud	25	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad de la empresa.
		GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.
		GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.
Prevención de la contaminación	19	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución.
Sistema de gestión ambiental	12	GRI 103	Enfoque de gestión.



● Dimensión Social   ● Dimensión Económica   ● Dimensión Ambiental

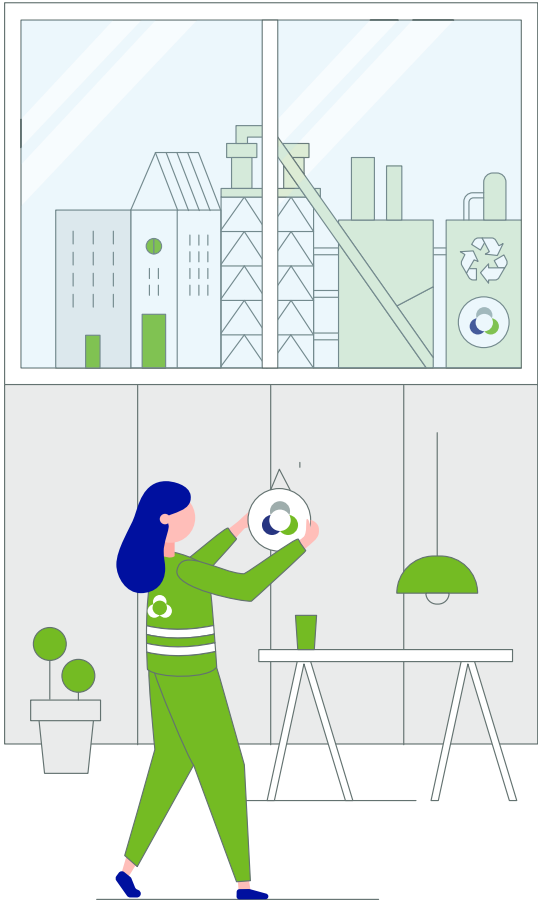
Equipo humano	21	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.
		GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.
		GRI 405-2	Ratio salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
Formación y desarrollo del talento	22	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.
Fomento de la economía circular en la gestión de residuos tratados	16	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.
Gestión de clientes	27	GRI 103	Enfoque de gestión.
Gestión, eficiencia y generación energética	14	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización.
		GRI 302-3	Intensidad energética.
		GRI 302-4	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.
Cambio climático y emisiones de CO <sub>2</sub>	13	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).
		GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).
		GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).
		GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.
		GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI.
		GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire.

Planes de continuidad de negocio	11	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.
Comunicación interna	23	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.
Diversificación de mercados y servicios	7	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-6	Mercados servidos.
Implicación de la Dirección en la gestión de la sostenibilidad	6	GRI 103	Enfoque de gestión.
Gestión eficiente de la flota	15	GRI 103	Enfoque de gestión.
Fomento de la economía circular en la gestión del ciclo del agua tratada	17	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 301-1	Extracción de agua por fuente.
		GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada.
Riesgos de vulneración de DDHH en nuestra actividad	30	GRI 103	Enfoque de gestión.
		GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.
		GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.
		GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.
		GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.
Fomento de la innovación	10	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
		GRI 103	Enfoque de gestión.
Contribución al desarrollo de ciudades sostenibles	29	GRI 103	Enfoque de gestión.





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



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

El análisis de los mismos se ha llevado a cabo siguiendo el *Stakeholder Engagement Manual* de la organización



*AccountAbility*, que define cinco dimensiones de análisis para los grupos de interés: responsabilidad, influencia, proximidad, dependencia y representación.

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





### PARTICIPACIÓN EN LA COP25 Madrid (España)

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

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



### LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) COMO EJE DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE URBASER

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un reto global con el que URBASER está comprometido. Su modelo de negocio se encuentra orientado a la prestación de servicios medioambientales que contribuyen significativamente a la consecución de dichos objetivos.

En 2015, Naciones Unidas definió **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) desglosados en 169 metas a lograr en 2030. Este marco común aborda desafíos globales, donde la implicación de las empresas, entre otros muchos actores, es necesaria. Con ese horizonte, URBASER contribuye a cada ODS a través de los impactos que generan sus servicios en los países donde opera.

La compañía ha adquirido un firme compromiso con la consecución de 7 de estos objetivos, a través de su actividad y los servicios que presta en todas sus áreas de negocio, contribuye de manera directa a la consecución de algunos de estos objetivos. En diferente medida, la compañía también contribuye al resto de ODS mediante las iniciativas recogidas en su Plan de Acción de RSC.

### CONTRIBUCIÓN DE URBASER A LOS ODS

		<ul style="list-style-type: none"><li>Con proyectos de i+D+i como Project Ô, proyecto europeo (H2020), se buscan <b>tecnologías de tratamiento y herramientas de planificación orientadas al uso circular e integrado del agua</b>. El objetivo del proyecto es obtener agua de muy alta calidad a partir de diversas fuentes no tradicionales (incluyendo EDARs y aguas subterráneas), que pueda ser tratada y utilizada con garantías.</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>Con la incorporación de 864 vehículos de bajas emisiones y 469 vehículos cero emisiones, la compañía contribuye a la <b>mejora de la calidad del aire y los niveles de ruido en los núcleos urbanos</b>.</li><li>A través de la optimización de rutas y frecuencias se optimiza el funcionamiento del servicio de limpieza y recogida de residuos, <b>reduciendo su huella de carbono</b>.</li><li>Desarrollando un plan de movilidad sostenible para las oficinas centrales y el servicio de recogida y limpieza de Barcelona, dando cobertura a <b>más de 1.200 empleados</b>.</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>Manteniendo la electrónica de los vehículos de flota, a través de un banco de regeneración de baterías, en 2019 en Barcelona (España) se han realizado <b>actuaciones sobre 274 baterías de vehículos eléctricos para alargar su vida útil</b>.</li><li>Utilizando como materia prima un residuo propio (una pieza de los contenedores de recogida selectiva que van a ser reemplazados), se consigue retener las bolsas de basura en las papeleras, reduciéndose el consumo de bolsas y evitándose, que éstas vuelen y vacíen su contenido en la vía pública. Con un <b>ahorro de más de 2 millones de bolsas al año</b> en Barcelona.</li><li>A través de los procesos de aprovechamiento energético (biogás, valorización y biomasa), URBASER genera energía eléctrica durante el tratamiento de residuos. De esa energía eléctrica generada, <b>se destinó un 18% a autoconsumo</b> en 2019.</li></ul>



Contribución  
a la  
comunidad



- Gracias a las actividades de limpieza y recolección de residuos de los márgenes del Riachuelo y del Río de la Plata, en Argentina, **se han conseguido retirar 1.265 toneladas de residuos durante 2019**, que de otra manera hubiera afectado a las especies de la zona.
- Mediante la gestión y recuperación de los residuos oleosos procedentes de los buques, **evitamos los vertidos y derrames a los mares**. A través de diferentes tratamientos, hemos conseguido reintroducir un 20% de dichos residuos oleosos en el mercado como combustibles.

Con medidas de conciliación de vida familiar y profesional:

- **84%** de la plantilla tiene reconocidas medidas de conciliación laboral.
- **Sala de lactancia** en la sede corporativa de Madrid y otros servicios de España.

- Garantizando 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 Bahréin.
- Incrementando en **3.433 puestos de trabajo directos** en 2019.
- Poniendo en marcha el **I Día de Puertas Abiertas** para los empleados y familias, con casi 200 participantes.

- Logrando **245 incorporaciones laborales de personas con discapacidad**, que se unen a los ya 748 miembros del equipo con discapacidad, además se han incorporado 1.344 personas en riesgo de exclusión social a través de diferentes proyectos en los que colabora con varias organizaciones sociales.

A lo largo de este informe se destacan estas y otras muchas acciones que han permitido el avance de la compañía a en la consecución de cada uno de los ODS.

Cabe destacar que, entre las distintas políticas corporativas aprobadas en 2019, la Política de Responsabilidad Social Corporativa tiene por objetivo garantizar el alineamiento de todas las actuaciones de URBASER con los ODS.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN  
EN MATERIA DE ODS PARA EMPLEADOS

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



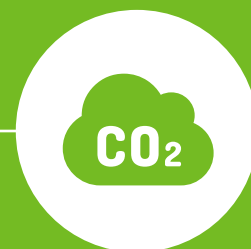




# Acerca de URBASER

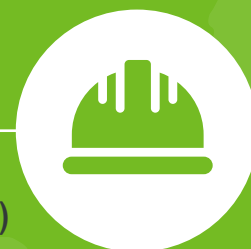
5,0 millones de tCO<sub>2</sub>e

**Huella de carbono** (en 2018, 4,6 millones de tCO<sub>2</sub>e)



7,9 millones de €

**Inversión en seguridad y salud** (en 2018, 4,5 millones de €)



1,7 millones de €

**Acción social** (en 2018, 1,5 millones de €)



35.618 empleados

**Empleados** (en 2018, 32.146 empleados)



2.137 millones de €

**Cifra de negocio** (en 2018, 1.851 millones de €)



30 países

**Países** (en 2018, 27 países)



11,24 millones de €

**Inversión en i+D+I**







# Modelo de negocio

URBASER es una compañía internacional líder en la prestación de servicios medioambientales, con una larga experiencia y orientada al cliente. Una compañía con visión de futuro que apuesta por el desarrollo sostenible desde sus cuatro principales áreas de negocio: gestión de servicios urbanos, tratamiento de residuos urbanos, tratamiento de residuos industriales y gestión del ciclo integral del agua.

	Gestión de servicios urbanos
	Tratamiento de residuos urbanos
	Tratamiento de residuos industriales
	Gestión del ciclo integral del agua





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

Carta del  
Consejero  
Delegado

Acerca  
de esta  
memoria

Acerca de  
URBASER

Modelo de  
negocio

Riesgos y  
oportunidades

Innovación

Ética y  
gobierno  
corporativo

SERVICIOS URBANOS

Aportando solvencia financiera y vocación a los servicios que se prestan, contribuyendo al desarrollo sostenible de las ciudades y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

El área de Servicios Urbanos es una de las más relevantes dentro de URBASER, engloba los servicios de:



Recolección de residuos municipales



Limpieza viaria y de playas



Gestión de zonas ajardinadas

A través de los servicios que presta URBASER, se contribuye al desarrollo sostenible de las ciudades y territorios en los que opera mediante servicios eficientes, incidiendo de manera directa en la calidad de vida de millones de ciudadanos. Según Naciones Unidas<sup>1</sup>, las proyecciones indican que la tendencia será que para 2050 dos tercios de la población vivirá en ciudades, por lo que, la gestión de residuos es un factor clave de las smart cities.

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

En 2019, con la entrada en Ecuador a través del servicio de recolección de residuos, barrido y limpieza de la ciudad de Guayaquil, reforzamos la posición como operador de referencia en Latinoamérica, transfiriendo los más altos estándares adquiridos en países con legislación y normativa exigente en gestión de residuos.

<sup>1</sup> Fuente. Naciones Unidas

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

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

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

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

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

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

MOVILIDAD CERO EMISIONES

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

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

Derechos humanos

Comunidades locales

El equipo profesional de URBASER

Seguridad y salud

Gestión ambiental sostenible

Cadena de suministro

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación independiente

22

23

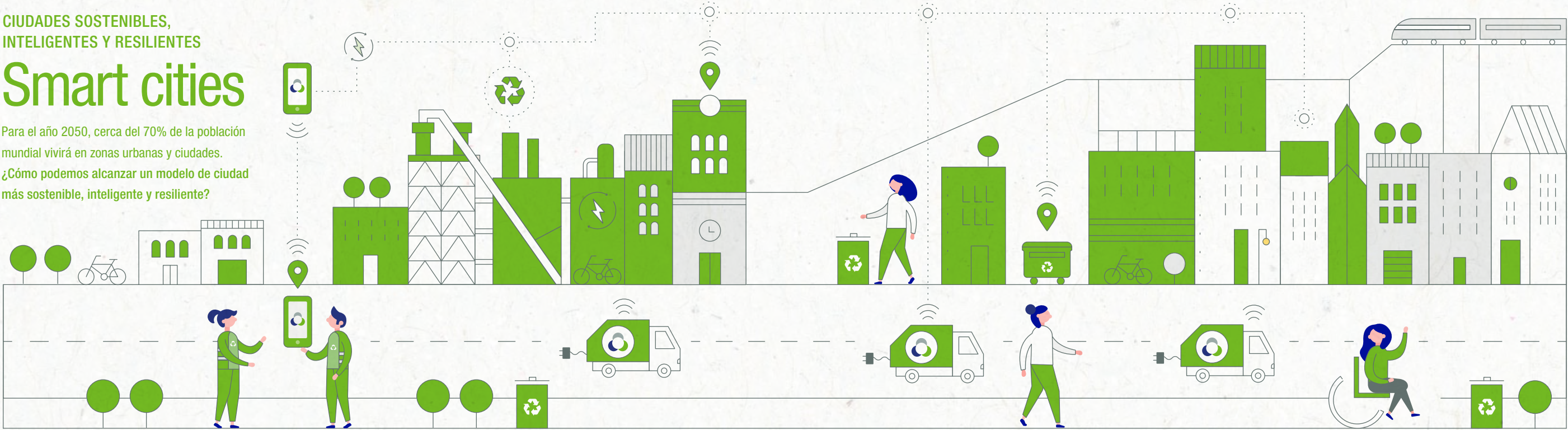


CIUDADES SOSTENIBLES,  
INTELIGENTES Y RESILIENTES

# Smart cities

Para el año 2050, cerca del 70% de la población mundial vivirá en zonas urbanas y ciudades.

¿Cómo podemos alcanzar un modelo de ciudad más sostenible, inteligente y resiliente?



## 1 Nuestro objetivo

➤ Proporcionar una solución flexible e integrada para **servicios urbanos inteligentes**.

🇪🇺 Una prioridad del Plan Europeo de Implementación Operativa para **Ciudades inteligentes y Comunidades**.

## 2 Cómo lo hacemos

♿ Contenedores de residuos adaptados para **discapacitados**.

🚚 Vehículos **cero emisiones y eléctricos**.

⚡ Consumo eléctrico de origen **100% renovable** en España.

📶 **Plataforma IoT** con Microsoft para gestión de todos los activos (personal, maquinaria, etc...).

🚲 **Movus:** Empresa filial de servicios de movilidad urbana sostenible.

## 3 Gestión y planificación

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

👤 Mejora en el servicio al **ciudadano**.

💰 **Ahorro de costes** para la administración.

🌍 Mejora **medioambiental global**.

🏢 **Integración** con **Plataformas Ciudad**.

## 4 GESMART

Proyecto GESMART, para mayor control y eficiencia:

🚚 **Sensorización** de la carga de contenedores RSU.

📍 Control de recursos mediante **GPS** (maquinaria).

🚚 **Hardware** para sensorización de maquinaria de recogida y limpieza (emisiones de CO<sub>2</sub>, conducción, etc...).

📱 **Dispositivos móviles** para el personal de calle (se convierten en agentes de atención al ciudadano).



## TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS

Trabajando en el objetivo de rechazo cero, a través de una cultura de innovación constante que nos permita recuperar la mayor parte de los residuos que llegan a nuestras plantas y minimizar el impacto medioambiental.

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



URBASER lleva a cabo el tratamiento de residuos municipales mediante los siguientes procesos:



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

## ECONOMÍA CIRCULAR Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

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

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

Consciente de la importancia de su potencial **contribución a la transición energética y la lucha contra el**

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









TRIFYL, EJEMPLO DE ECONOMÍA CIRCULAR

URBASER, a través de su filial URBASER *Environnement*, ha resultado adjudicataria para la realización del diseño, construcción, explotación y mantenimiento de la futura planta de tratamiento de residuos sólidos urbanos de Trifyl, en Francia, entidad pública que comprende 363 municipios y es responsable de la gestión de residuos de 327.000 habitantes.

El contrato representará un total de 180 millones de euros con una inversión de 95,5 millones de euros y tendrá una vigencia de 8 años y 10 meses comenzando su actividad en el presente año.

La planta diseñada por URBASER tratará anualmente 91.000 toneladas de residuos urbanos, 11.000 toneladas de residuos de alto poder calorífico procedentes de los puntos limpios, así como 8.000 toneladas de bioresiduos. Además, permitirá la inyección de 63.900 MWh a la red de gas natural, la producción de 21.000 toneladas anuales de CSR (combustible sólido recuperado) y la producción de 7.500 toneladas de compost de gran calidad procedente del tratamiento de los bioresiduos.

Con el fin de cubrir las necesidades energéticas del proceso, a la vez que se reducen los rechazos de la instalación enviados a vertederos, la instalación dispondrá de una



caldera de CSR que permitirá el autoconsumo de 12.000 toneladas de este producto junto con parte del biocombustible producido. Las 9.000 toneladas restantes, de alta calidad y muy alto poder calorífico serán consumidas por la industria cementera.

La planta ha sido concebida para **minimizar el rechazo y maximizar la valorización material y energética del residuo** mediante la combinación de varias tecnologías en la misma instalación, maximizando la optimización de los recursos, alineado con la estrategia de Economía Circular de la Unión Europea.

Como innovación tecnológica, la construcción estará dotada de dos procesos de tratamiento independientes; el primero de ellos contará con dos líneas de tratamiento y se encargará de la separación de los residuos y el tratamiento mecánico y biológico de los Residuos Sólidos Urbanos, así como de la producción de CSR (combustible sólido recuperado). El segundo proceso estará destinado al tratamiento y valorización de los residuos orgánicos.

Está previsto que el diseño de la planta encaje perfectamente en su entorno, incluyendo un espacio de aprendizaje para todos los públicos, con el objetivo de dar a conocer la actividad llevada a cabo en la instalación, los procesos de reciclaje y la economía circular.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES

Aplicando las mejores prácticas de prevención de vertidos y derrames a los mares, para minimizar el impacto en el medio marino.



A través de su sociedad “Sertego Servicios Medioambientales S.L.U.”, URBASER gestiona el área de Tratamiento de Residuos Industriales. Sertego es líder en la gestión integral y sostenible de residuos industriales peligrosos y no peligrosos, se ocupa de su recolección, transporte, tratamiento, procesamiento, valorización, regeneración y eliminación.

El diseño e implantación de tecnología puntera en los procesos de tratamiento de residuos industriales es un objetivo de Sertego. Un ejemplo son las plantas de regeneración de aceites usados que tiene Sertego en Madrid, Huelva, Murcia y La Rioja. En dichas instalaciones no solo se utilizan las tecnologías más apropiadas para el tratamiento de los aceites usados acordes a lo establecido en la jerarquía de residuos, sino que además, se investiga continuamente para **mejorar la calidad de los productos obtenidos a través de estos residuos**, minimizando todo lo posible los residuos generados en dichos procesos.

Sertego contribuye al concepto de economía circular gracias a la fabricación de bases lubricantes procedentes de la recuperación de los aceites usados, con lo que se evita que los aceites usados reciclados mediante otros





procesos de tratamiento, pudieran terminar siendo utilizados como combustibles en plantas incineradoras. Muestra de la sostenibilidad de esta labor, son las 88.177 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas en el año 2019 en estos procesos.

La compañía es pionera en la **gestión y recuperación de los residuos oleosos procedentes de los buques**, prestando servicio en 32 puertos diferentes y apostando por un modelo de negocio basado en la recuperación del combustible contenido en los residuos oleosos para su reintroducción en el mercado. El principal impacto positivo directo de esta actividad, es la prevención de vertidos y derrames a los mares, minimizando su impacto ambiental.



### PLANTA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS DE ORIGEN MARPOL<sup>2</sup>

Las Palmas de Gran Canaria (España)

En el segundo semestre del año 2019 se ha iniciado la puesta en marcha de la nueva planta de tratamiento de residuos de origen MARPOL en Las Palmas de Gran Canaria (España), con una capacidad de almacenamiento de 6.500 m<sup>3</sup> y una superficie de 10.000 m<sup>2</sup>. Con esta instalación, Sertego tratará los residuos de origen MARPOL recogidos en las Islas Canarias sin necesidad de trasladarlos a la Península como se hacía hasta ahora, eliminado los impactos asociados al transporte. Además promoverá el empleo local y el desarrollo socioeconómico de la zona. Como en otras instalaciones de estas características con las que cuenta Sertego, se dispone de una depuradora que tratará las aguas oleosas que se hayan obtenido en el proceso de tratamiento del residuo MARPOL, devolviendo estas aguas al mar, en unas **condiciones de calidad adecuada para que no se vea alterado el ecosistema marino**. Además para evitar accidentes en la carga y descarga de residuos y productos se ha instalado una tubería para descargar el contenido de las gabarras directamente a los tanques de almacenamiento, al igual que tuberías para cargar en los buques el fuel recuperado que será vendido en instalaciones de todo el territorio nacional.

<sup>2</sup>Residuos generados por los buques.

### TRATAMIENTO DE AGUAS

Aportando soluciones a los problemas de saneamiento del agua, facilitando el acceso a agua tratada, dando servicios relacionados con la gestión del agua con repercusión en más de 8 millones de personas.



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

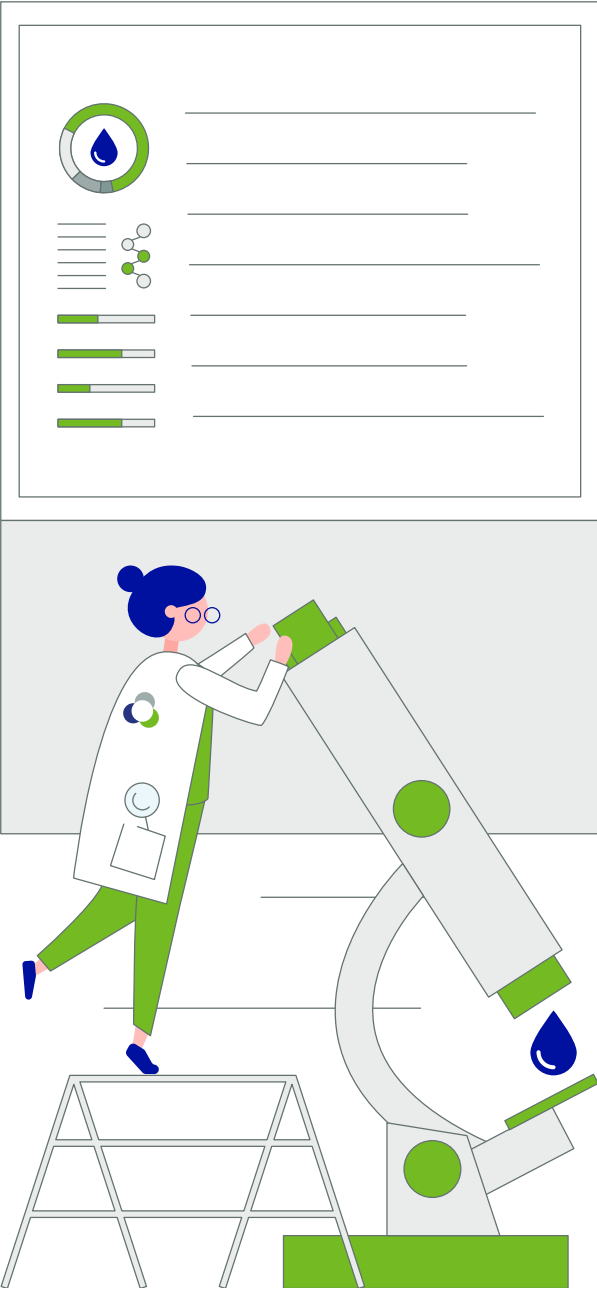






Con más de 30 años de experiencia en la gestión integral del ciclo del agua, Socamex presta sus servicios tanto a empresas públicas como privadas. La compañía gestiona el abastecimiento y saneamiento de municipios, diseña, financia, construye, y mantiene plantas depuradoras y potabilizadoras, instalaciones de tratamiento y regeneración de aguas, diseña, construye y mantiene fuentes ornamentales, está especializada en limpiezas industriales y mantenimiento de redes de saneamiento de grandes ciudades, y realiza análisis de calidad de agua en España, Portugal y Sudamérica.

Durante 2019, con una plantilla de más de 300 personas, Socamex S.A. ha dedicado sus esfuerzos a crear herramientas que contribuyan a cerrar el ciclo de la gestión del agua, facilitando la economía circular al generar nuevos materiales y recursos asociados al agua.



### GESTIÓN DEL AGUA AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

Socamex S.A. ha iniciado en 2019 los Servicios de mantenimiento de la red de saneamiento de la ciudad de Cádiz (España).

La red de saneamiento de Cádiz posee una longitud aproximada de 175 km, formada por una red unitaria (zona intramuros) y otra separativa (zona extramuros), con diámetros desde los 200 mm a los 2.000 mm.

Debido a la peculiaridad orográfica y emplazamiento de Cádiz, se cuenta con 12 Estaciones de bombeo de agua residual (EBAR), destacando la EBAR de La Martona,

donde convergen el 90% de las aguas residuales de la ciudad, siendo bombeada a la Estación depuradora de agua residual (EDAR) de San Fernando.


Socamex ha propuesto una integración total de la información en la plataforma Digital del Ayuntamiento de la ciudad, para que se facilite la creación de sinergias con otras herramientas de gestión avanzada, compartiendo información de las tareas propias del servicio, así como la comprobación, digitalización y actualización completa de la red mediante aplicativos móviles de toma de datos. De esta forma **se garantiza la calidad y transparencia de la gestión a los ciudadanos**, vital para asegurar la calidad del servicio.










## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES


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

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

## Nuestros valores


 Operaciones responsables: gestionando en todo momento la seguridad y salud de un equipo humano de calidad, y manteniendo relaciones íntegras y éticas con nuestros grupos de interés.


 Comunidades sostenibles: aportando solvencia financiera y vocación a los servicios que prestamos a la ciudadanía, haciendo nuestros los compromisos de los territorios en los que operamos.


 Economía circular: respetando el valor de los recursos naturales y el entorno y apostando por soluciones de transformación de residuos en recursos a través de la innovación y las últimas tecnologías.


# Gestión estratégica


## Estrategia de plan de negocio

 Mantener **posición de referencia** en el mercado español.


 Consolidar la **cuota de mercado**.


 Continuar **internacionalización de la compañía**.


 Participación en **proyectos multilaterales**.

 **Del residuo al recurso:** comercialización de productos derivados de tratamiento de residuos industriales.


## Transformación

 **Automatización y sistematización** de la Gestión del Servicio (Servicios Urbanos y Tratamiento).


 **Analítica de datos** (dotar a Urbaser de las herramientas necesarias para poder Analizar datos de una manera global).


 Redefinición de los **Procesos** clave de la compañía (Proceso de Compras, Proceso de Contratación, etc).

 Política **Paperless**.

 Promoción de **cambio cultural** interno.

## Plan de acción RSC

 **Ética**, cumplimiento y **gobierno** corporativo.

 **Innovación** para una gestión ambiental sostenible.

 **Cadena de valor** responsable.

 Contribución a la **comunidad**.

## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)







# Riesgos y oportunidades

## RIESGOS INHERENTES A LA ACTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA

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

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

En este entorno cambiante, la compañía considera fundamental llevar a cabo una adecuada y efectiva gestión de aquellos riesgos, de diferente naturaleza, que pudieran afectar a sus operaciones y a la consecución de sus objetivos. De esta forma, **URBASER lleva a cabo el análisis, supervisión y gestión de los riesgos y oportunidades** a los que se enfrenta, mediante un sistema de identificación, evaluación, gestión y supervisión de los mismos



y la implementación de medidas preventivas y de mitigación, que se enmarcan en los siguientes principios:



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



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



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



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



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

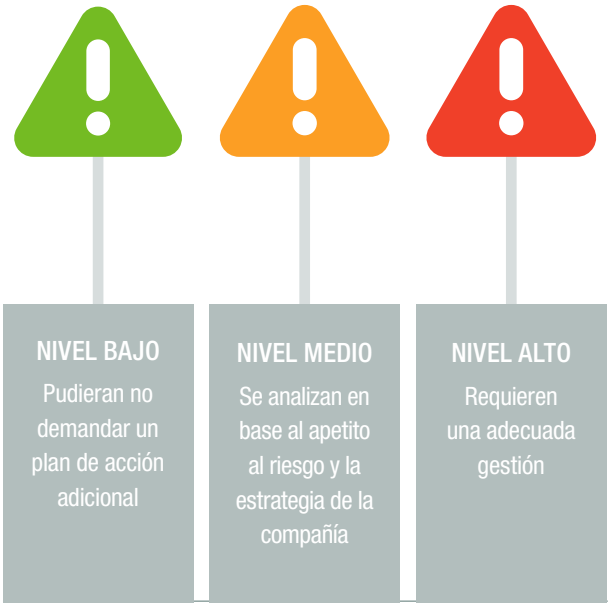


Velar por el **cumplimiento de las leyes** y de los valores recogidos en el Código de Conducta Corporativo, bajo el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos.



- 
- Promover la mejora continua para ganar **eficiencia y capacidad de respuesta**.
- 
- Proteger la reputación y los resultados de la compañía**, generando confianza y ofreciendo garantías a sus grupos de interés.
- 
- Alcanzar los **objetivos estratégicos** con una volatilidad controlada.

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



## SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

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

El sistema de gestión de riesgos 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.

Los procedimientos de gestión de riesgos y, en su caso, los mecanismos que velan por el mantenimiento de éstos 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. 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.





	MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019	
Carta del Consejero Delegado		
Acerca de esta memoria	<p>Durante 2019, la compañía ha 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 en los próximos dos años.</p>	Además, durante 2019, se ha avanzado 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, UTEs 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.
Acerca de URBASER	<p>A lo largo de este ejercicio, y en cumplimiento del compromiso adquirido por URBASER, se ha llevado a cabo la gestión, a nivel corporativo, 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, la compañía está trabajando en la elaboración de una Política Corporativa de Derechos Humanos cuyo objetivo será el de establecer los compromisos y las responsabilidades 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.</p>	Los factores de riesgo a los que, con carácter general, está sujeto 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 y oportunidades	<p>Dentro de los trabajos de revisión llevados a cabo por la Dirección de Auditoría Interna, se incluye como <b>objetivo 2020 la verificación de aspectos relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos.</b></p>	
Innovación	<p>Por otra parte, la compañía ha avanzado 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.</p>	
Ética y gobierno corporativo		

## RIESGOS OPERATIVOS

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

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



### Contaminación y cambio climático

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

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

Derechos humanos
Comunidades locales
El equipo profesional de URBASER
Seguridad y salud
Gestión ambiental sostenible
Cadena de suministro
Índice de contenidos GRI
Informe de verificación independiente



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

Los vertederos de residuos son la primera fuente de emisiones derivadas de la actividad de la compañía. URBASER, en cumplimiento de la legislación vigente, lleva a cabo el sellado y desgasificación de los vertederos, enviando el biogás captado a combustión en antorcha, en caldera o en motores de generación eléctrica. La compañía desarrolla proyectos de optimización de la captación del biogás, con el fin de **minimizar el impacto medioambiental** provocado por su emisión a la atmósfera, ya que tiene un potencial de calentamiento global 28 veces superior al CO<sub>2</sub>. La decisión sobre el destino final del gas captado depende del organismo que haya contratado los servicios de URBASER, quedando el riesgo climático fuera del alcance de la compañía.

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



## Protección de la biodiversidad

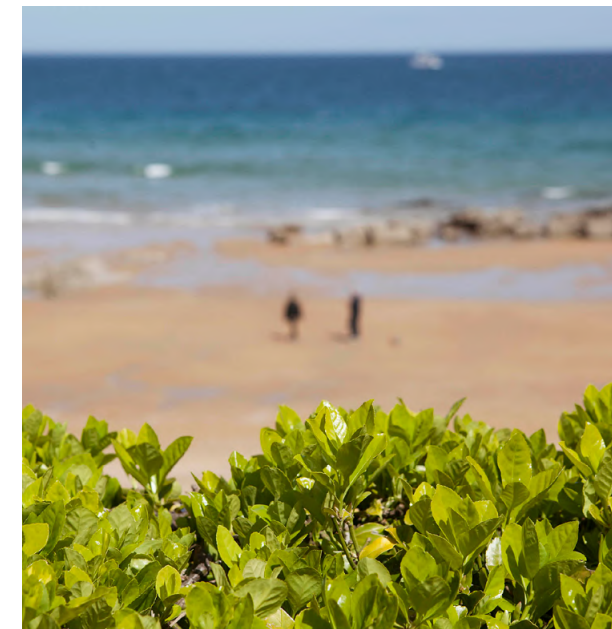
Este riesgo podría ocasionarse en operaciones de la compañía que puedan impactar significativamente en la biodiversidad y en el entorno en el que éstas se desarrollan. Entre ellas, posibles vertidos o derrames que se pudiesen producir como consecuencia de la ejecución de obras, explotación de vertederos 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, URBASER cuenta un con **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.

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.



**Uso sostenible de los recursos**

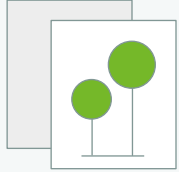
En concreto, en el desarrollo de la actividad de la compañía, este riesgo podría derivarse de cambios en la normativa energética que provoquen un aumento de costes o un agotamiento de materias primas, produciendo el encarecimiento de las mismas y la búsqueda de nuevas soluciones.

Por ello, URBASER considera primordial el **consumo eficiente de energía y de los recursos naturales de los que hace uso**, tal y como refleja su Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía.

Con el objetivo de mejorar su rendimiento y eficiencia energética, así como su compromiso en la mitigación del cambio climático, la compañía cuenta con un sistema de Gestión de la Energía en el que define 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 sus actividades de limpieza viaria y jardinería, donde el consumo de agua es mayor debido al baldeo de calles y el riego de los jardines, URBASER cuenta con buenas prácticas de uso de agua reciclada, dispositivos de reducción del consumo, etc.





Compromisos  
de la empresa  
con el desarrollo  
sostenible

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

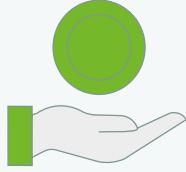
En cuanto al impulso del desarrollo de las comunidades locales en las que opera la compañía cuenta con una Política Corporativa de Acción Social a través de la cual se definen actuaciones a seguir para generar un impacto positivo en los entornos en los que está presente, siendo **el valor compartido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

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

## RIESGOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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





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

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

Para ello, la compañía cuenta con un **Modelo de Prevención de Delitos Penales**, cuyo objetivo es mitigar riesgos de comisión delictiva de los que puedan derivar responsabilidades penales para la persona jurídica. Con el propósito de dar cumplimiento a este modelo, URBASER cuenta 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.

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







Por medio de la **Política de Cumplimiento Normativo**, de aplicación a Urbaser S.A.U. y sus filiales y sociedades participadas/ UTES domiciliadas en España, la compañía contribuye por un lado, a reforzar su 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.

Consciente del papel que juega en el progreso de las comunidades en las que opera y teniendo en cuenta que, mediante su acción social la compañía realiza actuaciones que generan un impacto positivo en los entornos en los que está presente, URBASER cuenta 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 sus compromisos éticos. Derivado de esta Política, URBASER ha implantado procedimientos y controles a través de los cuales se regula la aprobación y seguimiento de las oportunidades de colaboración en pro-

yectos de acción social que puedan surgir en la compañía frente a organismos públicos u organizaciones privadas.

URBASER también cuenta con una **Política Corporativa de Anticorrupción**, cuyo objetivo es 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 Corporativo. En ella, 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 Corporativo de URBASER, la compañía dispone de diferentes canales de comunicación y denuncia, en todos aquellos países en los que opera (con participación mayoritaria) y que disponen de estructura significativa en la compañía, a través de los cuales cualquiera de nuestros empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que la compañía está presente, podrán dirigirse.

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

## RIESGOS REPUTACIONALES

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



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

Durante el año 2019, se ha aprobado la **Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios**, en la que se define el marco de actuación y las directrices básicas que han de regir en materia de compras en URBASER y 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.



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

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



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 que se describen en los siguientes capítulos:

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

CONVIRTIENDO RETOS GLOBALES EN OPORTUNIDADES



CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN  
Y DE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

RETO

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

OPORTUNIDAD

Existe una oportunidad de crecimiento para el sector de la gestión de residuos. URBASER mantiene su **estrategia de internacionalización** para poder prestar servicios a más mercados, durante 2019 ha consolidado su presencia internacional, ofreciendo soluciones técnicas para la transformación de residuos en recursos y su re-introducción en el mercado. De esta manera, colabora con la creación de ciudades más sostenibles.



IMPULSO DE LA  
ECONOMÍA CIRCULAR

RETO

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

OPORTUNIDAD

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



CAMBIO CLIMÁTICO

RETO

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

OPORTUNIDAD

URBASER, como Empresa de Servicios Energéticos (ESE), desarrolla **proyectos de eficiencia energética**, realizando actividades de mantenimiento de alumbrado público, de instalaciones en edificios e instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos.  
Además la compañía lleva a cabo Proyectos Clima, proyectos de reducción de emisiones GEI, desarrollados en España y promovidos a través del Fondo de Carbono para una economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>). También URBASER ha participado en la COP 25 en representación de fGER (Foro de Generadores de Energía de Residuos) destacando la importancia del correcto tratamiento de la fracción biodegradable de los residuos municipales para la disminución de las emisiones GEI, a través de la mesa redonda “Gas renovable, vector de transformación y de futuro”.  
URBASER trabaja a diario para reducir sus emisiones. Desde que en 2013 comenzara a calcular su huella de carbono, la intensidad de sus emisiones GEI se ha reducido en un 13% a nivel internacional y en un 24% a nivel nacional (España). Esto ha sido posible gracias al consumo de energía renovable y la eficiencia energética.



# Innovación

La innovación como pieza clave para adquirir ventajas competitivas, enfocada en garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio y crear valor.

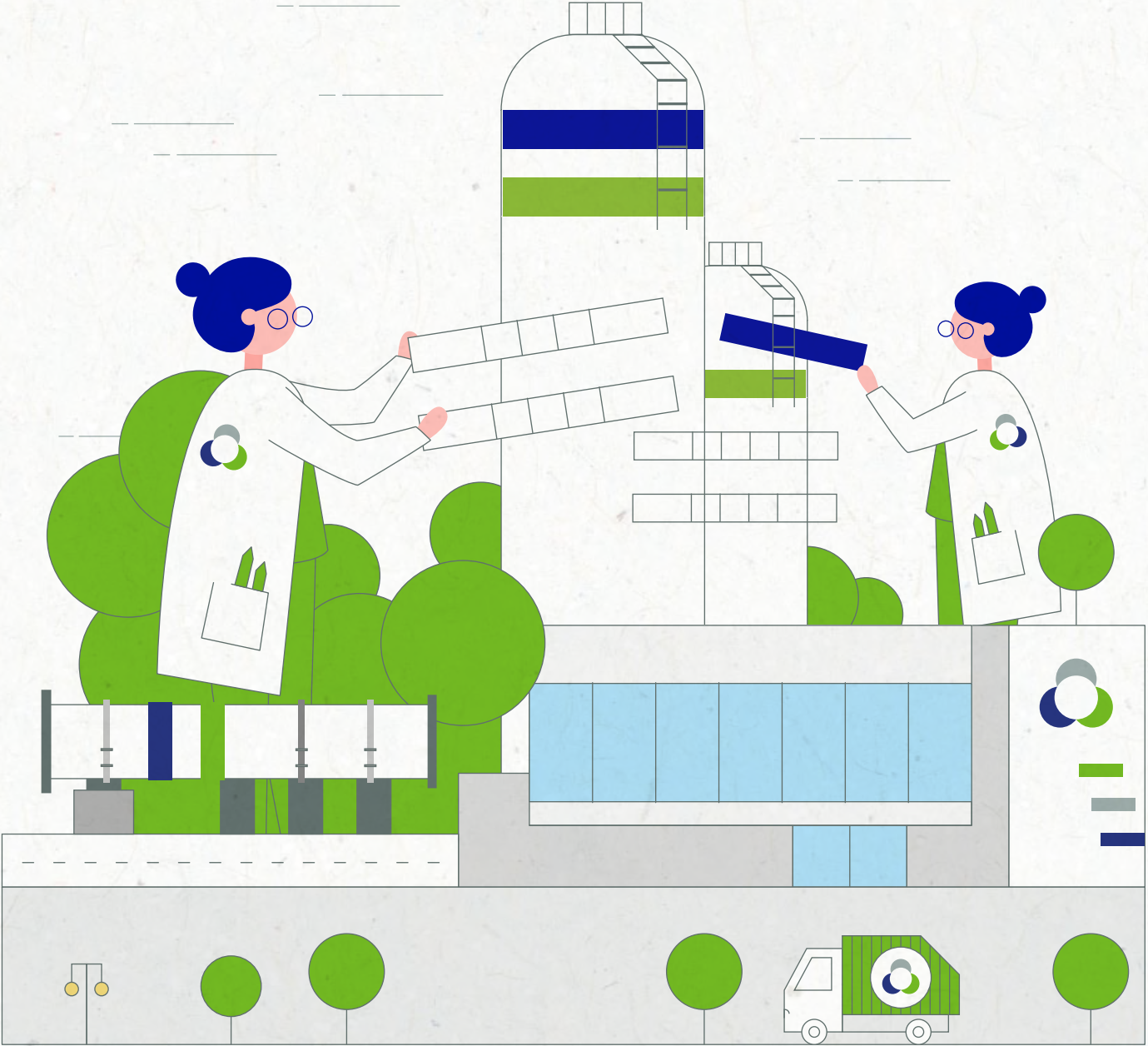
URBASER apuesta por la innovación como elemento clave para aportar soluciones para el desarrollo sostenible de los servicios urbanos, la gestión integral del agua y el tratamiento de residuos municipales e industriales.

La Dirección de Innovación tiene como misión prioritaria dar apoyo transversal a las áreas de negocio de URBASER para promover y fortalecer la I+D+i en todos los ámbitos, servicios y procesos productivos.

A través de la **Política de I+D+i** se define el marco de actuación y directrices básicas de las actividades llevadas a cabo en materia de I+D+i integrándolas en la estrategia de la compañía.

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

La actividad innovadora en URBASER se lleva a cabo a través de proyectos de I+D+i que en 2019 supusieron una **inversión de 11,24 millones de €**, con 40 proyectos en desarrollo. A través del Plan Director de Innovación Tecnológica se recoge, para España, las principales líneas de investigación relacionadas con la economía circular, las “ciudades inteligentes” y la cultura de la innovación.



**OBJETIVO 2019**  
Aprobación y puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico de Innovación para el periodo 2019-2023 del cual se derivarán nuevas líneas estratégicas y objetivos

Durante 2019 se puso en marcha el nuevo **Plan Director de Innovación Tecnológica 2019-2023**, que cuenta con 5 líneas estratégicas que se irán desarrollando progresivamente.

	L1	Procesos para el tratamiento de residuos bajo el concepto de economía circular
	L2	Soluciones para una movilidad sostenible en servicios urbanos
	L3	Tecnologías para reducir impactos ambientales
	L4	Procesos para cerrar el ciclo del agua
	L5	Soluciones innovadoras para la gestión de espacios urbanos

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

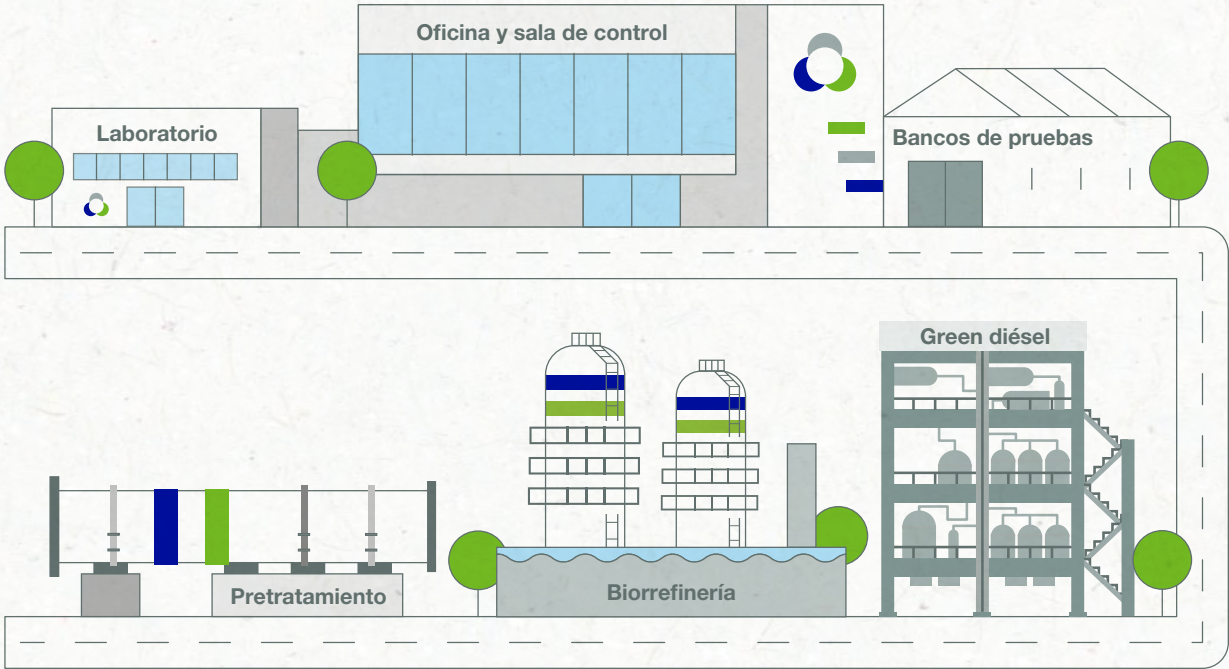


# CIAM

## CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL TRATAMIENTO DE RESIDUOS “ALFONSO MAÍLLO”

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

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



### CULTURA DE LA INNOVACIÓN

El modelo de innovación de URBASER busca la creación de valor mediante la realización de actuaciones de I+D+i, para lo que se promueve sistemáticamente la participación de todos los miembros de la compañía, clientes y proveedores, en la gestión y desarrollo de proyectos de innovación.

Para el diseño y ejecución de proyectos de I+D+i se trabaja en implantar una cultura de innovación donde se fomenta la generación de ideas que puedan transformarse en proyectos que mejoren la competitividad de la compañía e incluso puedan generar nuevas oportunidades de negocio.

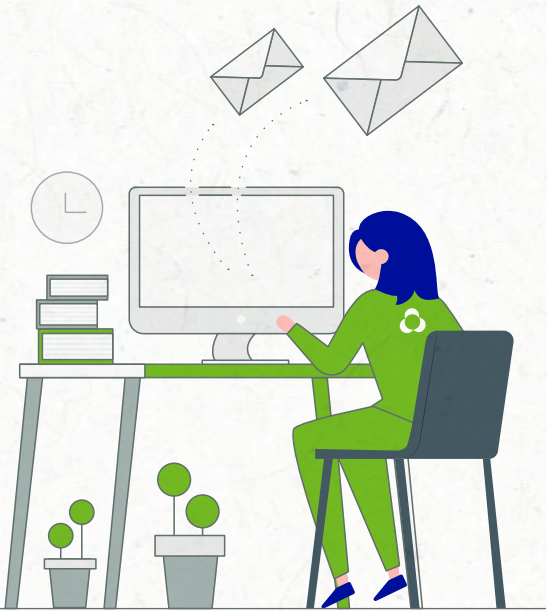
Por ello desde 2018 se vienen realizando, dos veces al año, **Talleres de Innovación** que cuentan con la participación de empleados de diferentes áreas del negocio para conseguir una visión 360° de los temas a analizar. En 2019, el foco de los talleres se ha centrado en el despliegue de las líneas estratégicas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

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



**OBJETIVO 2020**  
Despliegue del nuevo Plan Director de Innovación Tecnológica para el período 2019-2023.

Por último, cabe resaltar que URBASER tiene implantado un sistema de vigilancia tecnológica y gestión del conocimiento que permite captar, analizar, difundir y explotar la información interna y externa de calidad para el mejor posicionamiento de la compañía en los mercados donde opera. De manera mensual se publica en la intranet de la compañía una *newsletter* con la información del entorno más relevante.





Carta del  
Consejero  
Delegado

Acerca  
de esta  
memoria

Acerca de  
URBASER

Modelo de  
negocio

Riesgos y  
oportunidades

Innovación

Ética y  
gobierno  
corporativo



## PROYECTO 3R2020+ (España)

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

## PROYECTO iCAREPLAST (España)

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

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

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

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



## PROYECTO CEUS (España)

El Proyecto está cofinanciado por el Programa Estratégico CIEN del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) y tiene el objetivo de **investigar e implantar nuevos tratamientos en la valorización de residuos plásticos actualmente no reutilizados**.

El proyecto se centrará en la investigación de los procesos de clasificación, tratamiento y transformación de aquellos residuos procedentes de la recolección de la fracción resto del contenedor gris; en concreto: fracción film y mix que hasta ahora no vienen siendo utilizadas.



Derechos  
humanos

Comunidades  
locales

El equipo  
profesional  
de  
URBASER

Seguridad  
y salud

Gestión  
ambiental  
sostenible

Cadena de  
suministro

Índice de  
contenidos  
GRI

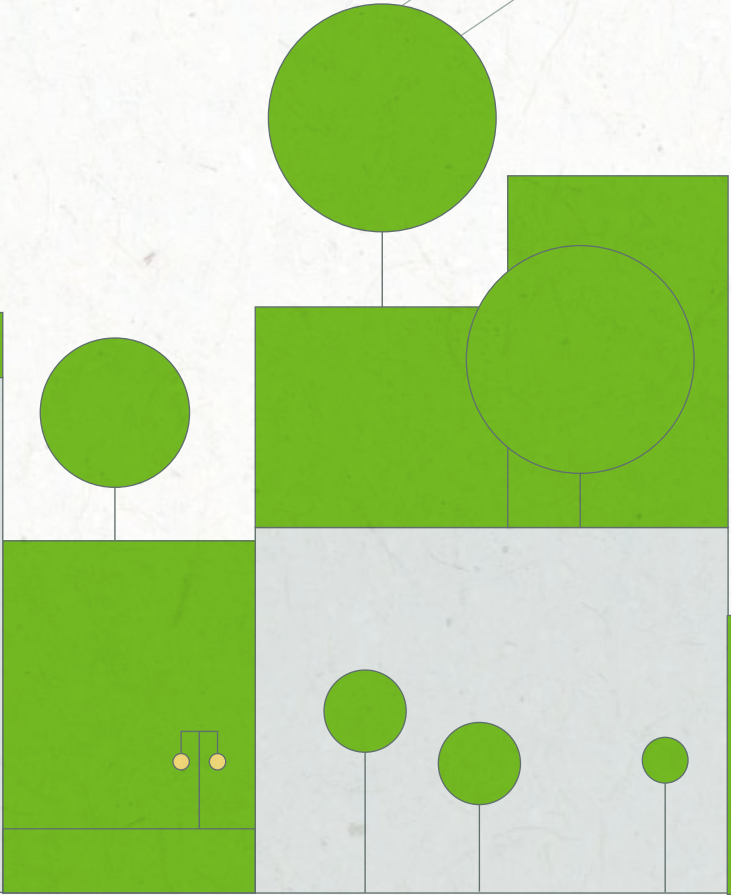
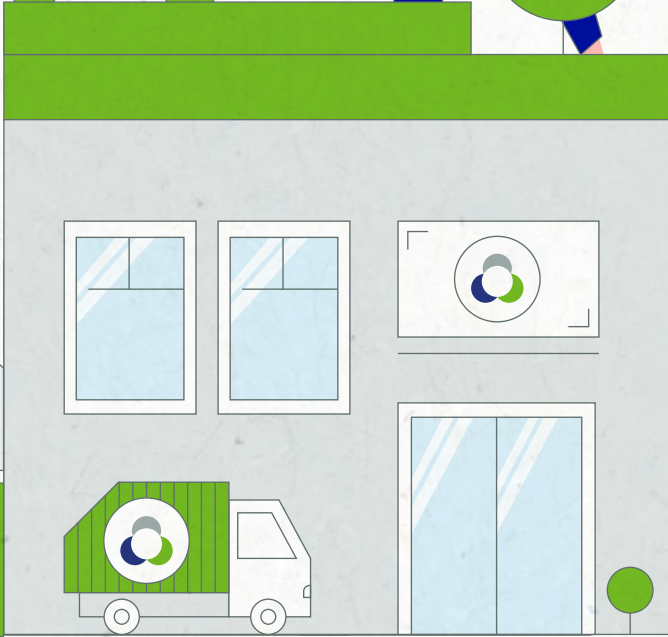
Informe de  
verificación  
independiente



# Ética y gobierno corporativo

**Compromiso con los principios éticos, la transparencia y el liderazgo en la aplicación de las mejores prácticas internacionales en materia de buen gobierno, con el objetivo de generar confianza y compromisos a largo plazo entre la compañía y sus grupos de interés.**

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



## GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

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

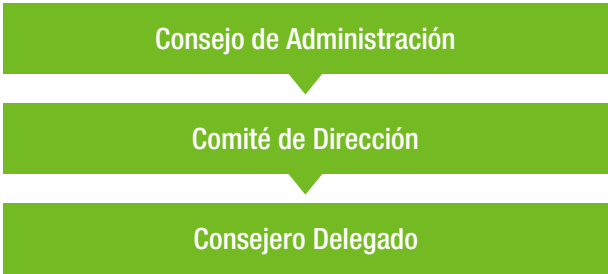
En 2019 el Consejo de Administración se reunió **5 veces**, con un porcentaje de asistencia del 100%.



ACCIONISTAS

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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO:  
PROCESO DE TOMA DE DECISIONES



COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			
D	PRESIDENTE Shengjiun Yan	E	VICEPRESIDENTE CONSEJERO DELEGADO José María López Piñol
I	CONSEJERO Juan Evaristo Fábregas Sasiaín		SECRETARIO Eduardo Domínguez-Adame Bozzano
I	CONSEJERO José Jaime Isern Alegri	D	CONSEJERO M. Sioen Herman Maurits
E Ejecutivo    D Dominical    I Independiente			

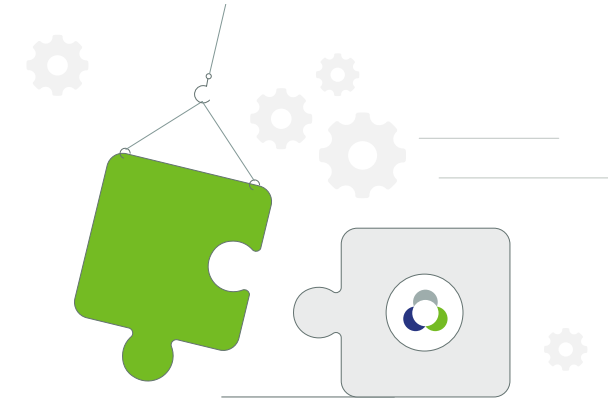
Todos los miembros del Consejo de Administración son hombres. 4 de ellos tienen más de 50 años y uno de ellos entre 30-50 años.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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



CÓDIGO DE CONDUCTA

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

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

OBJETIVOS 2020

- Refuerzo de la cultura ética en URBASER a través de iniciativas de comunicación sobre el Código de Conducta Corporativo y el Canal interno de comunicación y denuncias.
- Creación de canales internos de comunicación y denuncia en todos los países en los que la compañía haya comenzado a operar a lo largo del año 2020.

CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

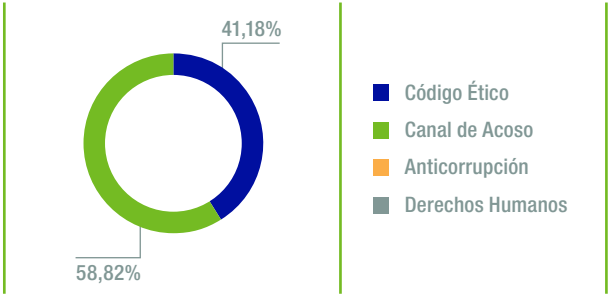
El objetivo del canal interno es facilitar la denuncia de cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad y las normas que rigen URBASER. Todos los empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden hacer 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 Corporativo.





Durante el año 2019, se recibieron un total de 17 comunicaciones, (en 2018, 21 que quedaron resueltas en el mismo año), a través de dichos canales y/o otros mecanismos formales de reclamación. De las cuales 7 relativas a los preceptos establecidos en el Código de Conducta Corporativo, 10 tenían relación con situaciones de acoso, no se ha recibido ninguna comunicación en relación a vulneración de la Política Corporativa de Anticorrupción, ni relativa a vulneraciones de los derechos humanos. Todas ellas han sido investigadas y resueltas.

NATURALEZA DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS EN 2019 en porcentaje (%)



### 28.597 empleados

Durante 2019 se ha comunicado el Código de Conducta Corporativo a través de diferentes vías a más de 28.597 empleados

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.

- Política Corporativa de Acción Social
- Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa
- Política Corporativa de Anticorrupción

Con la publicación de estas políticas, la compañía tiene como objetivo reforzar su 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, URBASER cuenta 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 otro parte, la compañía dispone de un Modelo de Prevención de Delitos Penales, que es un sistema estructurado de control, cuyo objetivo es mitigar riesgos de comisión de delitos de los que se puedan derivar responsabilidades penales para las personas jurídicas, incluyendo aquellos que hacen referencia a riesgos de corrupción.

Con el propósito de dar cumplimiento a este Modelo, URBASER cuenta con **Órganos de Cumplimiento Normativo**, que ostentan la responsabilidad de velar por el respeto de

los compromisos éticos de la compañía así como detectar y mitigar incumplimientos de la normativa aplicable y conductas indebidas.

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

Durante 2019, URBASER no ha recibido a través del Canal interno de comunicación y denuncias, ningún caso de corrupción confirmado (en 2018 no hubo ningún caso), no se ha despedido a ningún empleado por corrupción ni han tenido que tomarse medidas disciplinarias al respecto, no se ha confirmado ningún caso en el que se haya rescindido contratos por infracciones relacionadas con corrupción, sí se ha instruido un procedimiento penal contra la compañía por discriminación sindical.







# 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 Corporativo, la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política de Seguridad y Salud, aprobadas por el Comité de Dirección, URBASER se compromete a respetar los derechos humanos (DDHH) y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

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

Asimismo, la compañía asume como pautas básicas de comportamiento los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2019 la compañía ha continuado trabajando en un **programa de respeto, protección y remediación** en DDHH en las actividades y mercados en los que opera. URBASER ha estado trabajando en una Política de Derechos Humanos que se aprobará a lo largo de 2020.







Por otra parte se ha ampliado el análisis de los riesgos de DDHH a nivel internacional. Para este nuevo análisis se han revisado las categorías de riesgos y se han analizado los posibles riesgos de derechos humanos asociados a los países en los que opera URBASER. Se ha prestado especial atención a aquellos países en los que el riesgo de conculcación puede ser superior por existir una legislación laxa en la materia.

Los aspectos relativos a derechos humanos cubiertos por el análisis han sido: libertad de asociación, libertad sindical y negociación colectiva, remuneración justa, horarios de trabajo, trabajo forzoso, trabajo infantil y discriminación.

De dicho análisis, se concluyó que el 18% de los empleados de la compañía se encuentran en países que presentan un riesgo de posible vulneración de derechos humanos no relacionado directamente con la actividad de la compañía. Aun así, URBASER trabaja para establecer mecanismos de control, adicionales a los ya establecidos, para detectar y mitigar estos posibles riesgos.



En lo referido a la cadena de suministro, URBASER establece en su Código de Conducta Corporativo 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 Corporativo.

Durante el año 2019, no se recibieron comunicaciones relacionadas con incumplimientos de DDHH a través del canal ético y otros mecanismos formales de reclamación.

URBASER, tal y como refleja su Código de Conducta Corporativo, está comprometido con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De acuerdo con estos principios, URBASER se obliga a que ninguna de sus

sucursales y filiales localizadas fuera del territorio español, así como ninguna de las empresas con las que contraten realicen prácticas que supongan trabajo forzoso u obligatorio o trabajo infantil.

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

Asimismo, aun cuando existen algunos países donde opera la compañía que no son signatarios de convenios internacionales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), URBASER en las actividades que realiza en estos países, está comprometida con el respeto a los DDHH de las personas que pertenecen a los grupos o colectivos más vulnerables, independientemente del lugar donde opere.





# Comunidades locales

Enfocando los proyectos sociales a las necesidades y expectativas de las comunidades locales donde opera la compañía, con el objetivo de que nuestro progreso sea también el de estas ciudades y pueblos en los que operamos.

## ACCIÓN SOCIAL

URBASER es consciente del papel que juega 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. Mediante su acción social, la compañía realiza actuaciones que generan un impacto positivo en los entornos en los que está presente.

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



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

El programa de Acción Social de URBASER lo conforman las siguientes áreas de actuación:




	Acciones de sensibilización y educación ambiental
	Actuaciones para el beneficio de las comunidades
	Apoyo a las artes, la cultura y el deporte
	Voluntariado corporativo



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ESPAÑA

Durante 2019, la compañía ha trabajado en el diseño de un programa de voluntariado que canalice las inquietudes de los empleados en este ámbito y que se alinee con el compromiso y las áreas de actuación establecidas por URBASER.

Este programa dará comienzo en 2020 en España, y ofrecerá colaboraciones en los siguientes ámbitos:

-  Inclusión social a través del deporte
-  Sensibilización ambiental
-  Reincorporación al mercado laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

TRABAJANDO POR MEJORAR LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

CÁTEDRA URBASER DE TECNOLOGÍAS INNOVADORAS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (ESPAÑA). 3º EDICIÓN

La cátedra tiene como objetivo la realización de proyectos de investigación en diferentes líneas temáticas del ámbito de actuación de URBASER, especialmente en los relacionados con sostenibilidad. Los premios están orientados a trabajos de fin de estudio realizados durante el curso con temáticas centradas en el reciclaje, valorización, tratamiento de residuos y espacios urbanos o gestión de residuos urbanos y aguas, integrados en la economía circular.

I EDICIÓN RECIRCULA CHALLENGE, BARCELONA (España)

En 2019 la compañía ha patrocinado la I edición del torneo Recircula Challenge, un proyecto organizado por la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) en el que diferentes equipos de universitarios plantearon soluciones creativas a retos reales y urgentes de la economía circular y para la obtención de un desarrollo sostenible.

En 2019 los diferentes equipos interdisciplinarios de universitarios propusieron soluciones de economía circular al reto “Residuos de bolsas y film de plástico”.



RECICLAR ES EDUCAR, ELCHE (España)

La campaña ‘Reciclar es educar’ es una iniciativa impulsada por URBASER y el Ayuntamiento de Elche para incentivar el reciclaje en la ciudad a través de los niños, dándoles a conocer de una forma didáctica la importancia de separar de forma correcta los residuos.

Durante 2019 se han impartido 130 charlas a 8.200 escolares en 26 centros educativos de Elche.

Los empleados de URBASER han explicado la importancia del reciclaje, a través de ejemplos prácticos se les mostraba cómo usar los contenedores y de qué manera se pueden transformar los residuos para darles una segunda vida. Además, para las jornadas también se ha utilizado un vehículo del punto limpio móvil para dar a conocer que tipo de residuos pueden depositarse en el ecoparque.

CAMPAÑAS DE RECICLAJE EN LAS ESCUELAS DE AQABA

(Jordania)

Durante 2019 se ha trabajado en un proyecto de sensibilización ambiental a través de un reto que se lanzó a 30 escuelas de Aqaba, zona donde URBASER presta sus servicios, para que a través de residuos como plásticos, neumáticos, cartón, papel o madera, las escuelas a través de sus alumnos diseñaran una área de recreo con materiales reciclados dentro de sus instalaciones.

Finalmente un comité evaluador formado por el cliente, Aseza (*Aqaba Special Economic Zone Authority*) y URBASER seleccionó 6 centros que habían realizado las propuestas de diseño más original y con un mayor aprovechamiento de recursos, en zonas estratégicas habilitadas dentro del colegio.

Durante dos meses, se les ha facilitado material de reciclaje extraído del servicio de recolección diario de URBASER, así como otros materiales necesarios para el desarrollo de la actividad. En cada uno de los 6 colegios finalistas se creó un grupo de trabajo formado por un tutor y un máximo de 10 estudiantes de edades comprendidas entre 8 y 12 años. Semanalmente el equipo de URBASER ha visitado los centros para guiar a los grupos de trabajo y apoyarles en el desarrollo de sus proyectos. Una vez finalizado el plazo se realizó una entrega de premios donde los colegios presentaron los proyectos realizados, zonas de juegos, áreas de descanso, jardines, entre otras. A través de esta iniciativa se ha reforzado el mensaje de la importancia del reciclaje y la reutilización para darle una segunda vida a los residuos.





**PROGRAMA ÑUÑO A RECICLA,**  
(Chile)

La campaña ‘Ñuñoa Recicla’ es una iniciativa realizada por la empresa Demarco, perteneciente a URBASER, y el municipio de Ñuñoa, con el fin de aumentar la concienciación ambiental de la población y aportar las herramientas necesarias para realizar una correcta separación de los residuos generados en la comuna. Se realizaron actividades orientadas a escolares, juntas de vecinos y comunidades de edificios.

Durante 2019 se impartieron 84 charlas, con 2.038 participantes, en 10 centros.

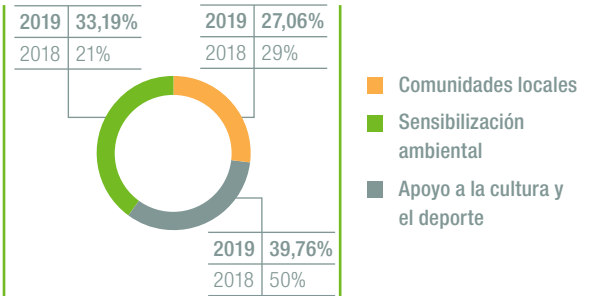
Las actividades consistieron en la utilización de contenedores para ejemplificar la correcta separación, se mostraron los estados de los materiales en las distintas etapas del reciclaje y se hizo entrega de semillas a los asistentes con el fin de realizar un compromiso en el cuidado del medio ambiente.

**1,7 millones de €**

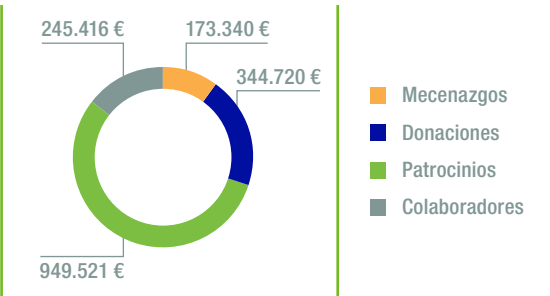
En 2019, URBASER ha destinado 1,7 millones de euros (en 2018, 1,5 millones de euros) a sus actividades de acción social a nivel mundial.



**CONTRIBUCIÓN REALIZADA EN 2019 POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN**  
en porcentaje (%)



**CONTRIBUCIÓN REALIZADA EN 2019 POR TIPO DE ACCIÓN <sup>3</sup>**  
en euros (€)



<sup>3</sup> Se entiende que las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro quedan cubiertas en el dato de donaciones.





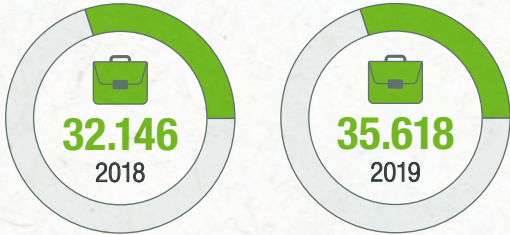
# Impacto socioeconómico

## DE URBASER EN LAS COMUNIDADES

En el marco del Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2023, URBASER establece como objetivo, el de alinear el 100% de la contribución social de acuerdo con las áreas establecidas en su Política de Acción Social, de manera que el impacto socioeconómico generado en las comunidades en las que opera, sea aún más significativo:

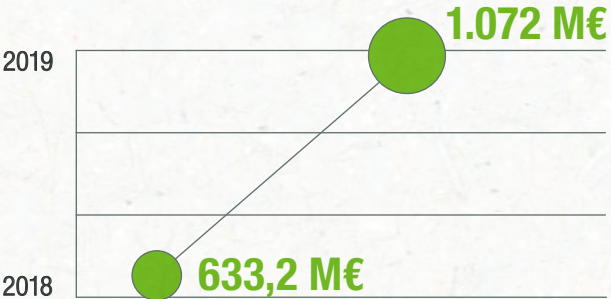
### Puestos de trabajo a nivel mundial

La actividad de la compañía es un claro motor de riqueza y de desarrollo económico y social: crea empleo estable y de calidad.

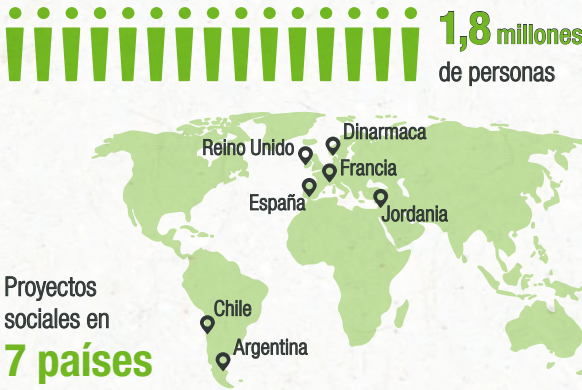


### Creación de empleo local

Volumen de compras a proveedores locales en M de €



Personas que se beneficiaron de las iniciativas sociales en 2019



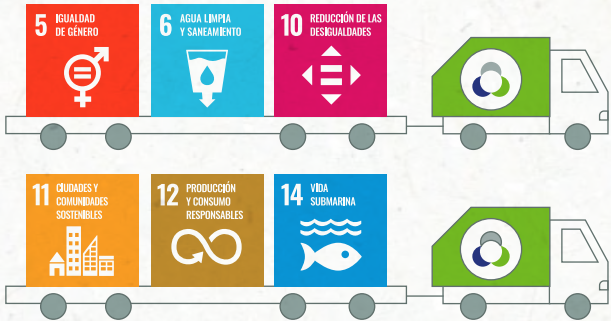
Proyectos sociales en

7 países

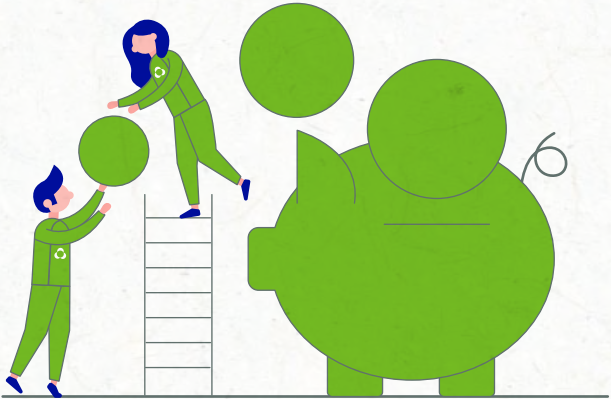
Número de nuevas contrataciones



### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



En 2019 hemos aportado 1,7 M de € en actividades de acción social



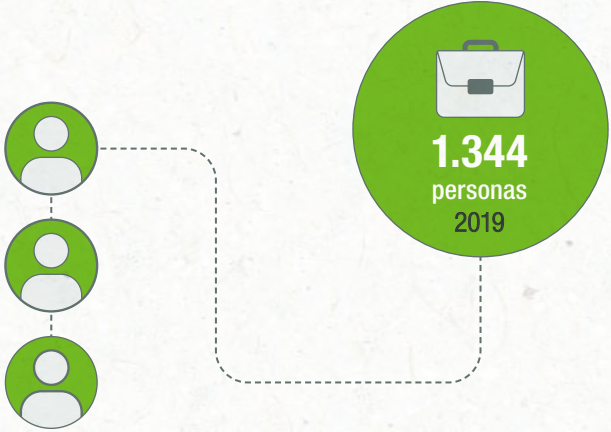
Mejora en las condiciones de vida de las comunidades



Comunicación fluida entre las comunidades y la compañía para resolver quejas y dudas

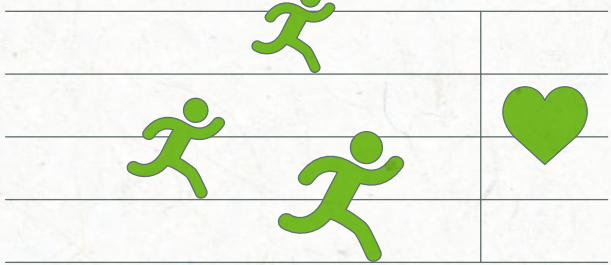


Integración laboral de personas en riesgo de exclusión social

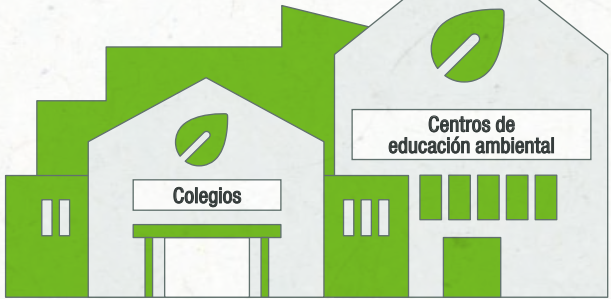


### Fomento de la salud a través del deporte

681.041 € aportados para el fomento de la cultura y el deporte en 2019



Concienciación medioambiental a todo tipo de colectivos





COMUNIDADES CADA VEZ MÁS SOSTENIBLES,  
GRACIAS A COLABORACIONES SOSTENIBLES



HOTELES CIRCULARES, MALLORCA

(España)

Tirme, empresa perteneciente a URBASER, en 2019 ha puesto en marcha un proyecto piloto junto con el sector hotelero y agrario de Mallorca para fomentar la economía circular en la gestión de residuos.

El objetivo del proyecto ha sido utilizar la materia orgánica que se genera en los establecimientos turísticos para convertirla en compost que es utilizado para la producción de hortalizas. Las cosechas que cultiven con este abono natural serán vendidas a los hoteles para su utilización en los mismos. De esta manera se reducen residuos y se apuesta por la sostenibilidad del entorno.



APORTEM, PUERTO SOLIDARIO DE VALENCIA

(España)

Sertego está comprometida con **compatibilizar desarrollo económico, progreso social y protección ambiental**. Por ello, colabora con Aportem, entidad sin ánimo de lucro que trabaja con la comunidad portuaria valenciana para dar apoyo a colectivos vulnerables del entorno.

Durante 2019 se ha colaborado en las siguientes actividades:

- Ayuda con los montajes y traslados de vallas para las carreras 8k y milla solidaria Nazaret y Pas-Ras.
- Gestión de la campaña de recogida de libros, y su transporte a un colegio de la zona.
- Compra y traslado de instrumentos para el Aula de música de un colegio de la zona.
- Transporte a los diferentes destinos de los materiales recogidos en la campaña de navidad y la campaña de material escolar.



COLABORACIÓN ENTRE FUNDACIÓ ELISAVA – ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE BARCELONA DE DISSENY I ENGINYERIA Y URBASER

Desde 2009 URBASER colabora en Barcelona (España) con la *Fundació Elisava* que tiene por objetivo **promover la educación, el conocimiento, la investigación y la contribución al progreso social, cultural y económico** de la sociedad. Anualmente la compañía propone un reto a los alumnos de último año de carrera para buscar soluciones que fomenten el reciclaje y la economía circular. En concreto en 2019 el objetivo planteado a los alumnos ha sido el diseño de un sistema para mejorar el reciclaje tanto desde casa como en comunidades de vecinos y calles, de manera que, por ejemplo, se puedan monitorizar algunos residuos, identificando la basura depositada. Estos proyectos a final del curso son presentados ante un comité evaluador formado entre otros por personal de URBASER, algunas de las propuestas presentadas se han llevado a cabo en las instalaciones de la compañía en Barcelona.

COMPROMISO SOCIAL

URBASER como empresa proveedora de servicios medioambientales a ciudades, está en contacto directo con la sociedad, mostrando un firme compromiso en el desarrollo de las ciudades y comunidades donde está presente. En este sentido, su compromiso social se centra principalmente en dos ámbitos que considera cruciales para ayudar a generar una sociedad más justa y más comprometida:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN RELACIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

URBASER es una de las grandes compañías adherida a la Iniciativa **“Empresas por una sociedad Libre de Violencia de género”**, puesta en marcha por el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad en España. Su fin es, a través de las empresas firmantes, sensibilizar a la sociedad en la Igualdad y favorecer la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta violencia. Como empresa adherida a este convenio, la compañía se ha comprometido a sensibilizar a la sociedad y a contratar a mujeres víctimas de violencia de género (VVG). En 2019, la compañía ha participado en una mesa redonda organizada por el Instituto de la Mujer, compartiendo con otras empresas su experiencia sobre el gran impacto que tiene la inserción laboral para las Mujeres VVG y los beneficios en cuanto a la captación de talento para la empresa y la importancia de participar en esta Red de empresas.

Este año, URBASER ha vuelto a mostrar su compromiso lanzando una campaña de sensibilización, mediante el



envío de cerca de unas 20.000 pulseras a sus empleados en España con un mensaje claro:

“STOP: NO MÁS VIOLENCIA DE GÉNERO”

Además, en diferentes servicios de España se han realizado concentraciones de empleados para mostrar una imagen de apoyo a este mensaje. En algunos servicios de España como Elche, Chiclana y Lanzarote, se han organizado sesiones informativas con asociaciones locales, para prevenir y detectar la violencia de género o desmontar mitos sobre la misma.

En Elche (España), se contó con Marina Marroquí, presidenta de AIVIG (Asociación Ilicitana Contra la Violencia de Género).

En Lanzarote (España) con la Asociación MARARÍA, una asociación social y cultural de mujeres.

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

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



FOMENTO DEL EMPLEO Y LA INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL DE COLECTIVOS VULNERABLES Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

URBASER en España forma parte del patronato de la Fundación Integra, que desde 2001 trabaja con la misión de ayudar a personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad a través de su integración laboral. También forma parte de la Red de Empresas del Programa Incorpora de la “Obra Social de la Fundación La Caixa”, cuyo objetivo es la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social. En 2019, URBASER ha pasado a tener **1.316 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social** a su plantilla (en 2018, 345 incorporaciones).



INSERCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN EL SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE LAS ZONAS VERDES DE LA CIUDAD DE VITORIA-GASTEIZ (España)

Desde 2017, Enviser Servicios Medio Ambientales S.A., gestiona el servicio de Conservación de las Zonas Verdes de la Ciudad de Vitoria-Gasteiz, en él se desarrollan labores de mantenimiento de césped y arbustos de las zonas verdes, el mantenimiento de zonas verdes en centros escolares, el mantenimiento integral de ocho grandes parques y el mantenimiento de las zonas verdes del cementerio del Salvador.

En 2019 se ha puesto en marcha una experiencia piloto, de un año de duración, con la colaboración de Gureak (grupo empresarial vasco) y Asafes (Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental) a través del **programa “Empleo con Apoyo”** financiado por Lambide (Servicio Vasco de Empleo).

Previamente a la contratación de este personal, se organizó con Asafes; una formación para los técnicos y mandos intermedios del servicio, con el fin de conocer los retos que presentaba el proyecto. Se formaron dos equipos de trabajo de 10 personas con discapacidad intelectual. Al frente de cada uno de los equipos se encuentra un oficial de jardinería, responsable de la organización.

Transcurrido unos meses desde el comienzo del proyecto, el resultado está siendo muy positivo, los equipos están desarrollando las tareas asignadas cumpliendo con los estándares de calidad marcados por parte del cliente, generando una integración real de personal con discapacidad intelectual en la plantilla del servicio.



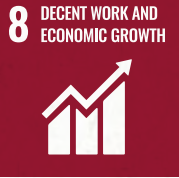


# El equipo profesional de URBASER

El respeto y la igualdad son los valores sobre los que nuestra plantilla trabaja a diario para contribuir a construir un futuro más sostenible para todos.

La compañía está comprometida 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.

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.



**10.183** empleados  
afiliados en 2019 a una  
organización sindical  
(2018 > 11.030 empleados)



**35.618** profesionales  
en 2019 en la plantilla de  
URBASER  
(2018 > 32.146 empleados)



**29.186** hombres

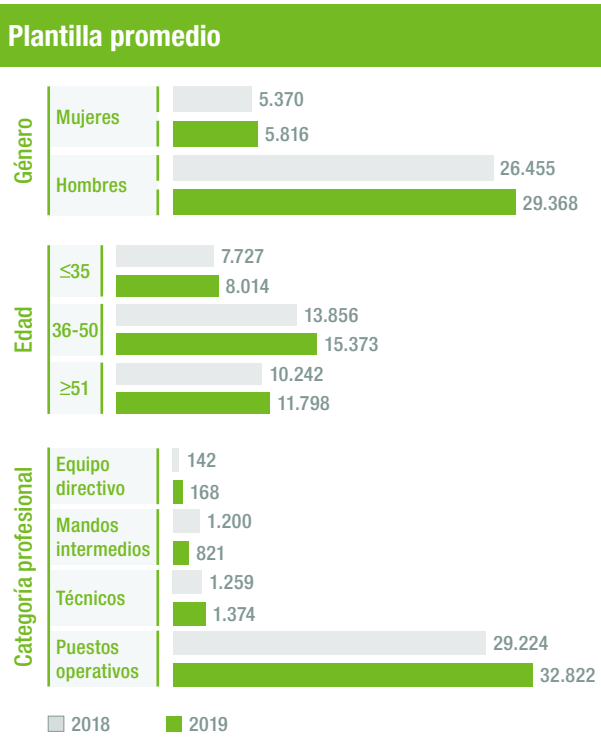


**6.432** mujeres





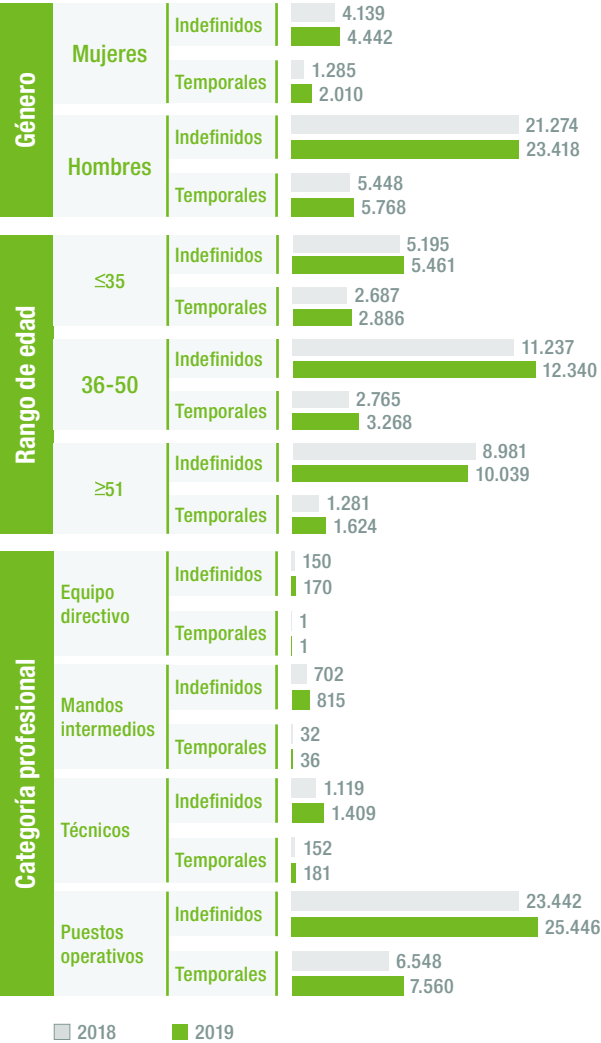
Evolución de la plantilla por país de trabajo		
(31 de diciembre)	2018	2019
SUECIA	537	513
REINO UNIDO	653	1.008
OMÁN	704	315
MÉXICO	485	478
MARRUECOS	444	406
JORDANIA	341	341
ITALIA	79	82
FRANCIA	1.008	1.123
FINLANDIA	294	311
ESPAÑA	17.931	20.287
CHILE	4.996	5.147
BAHREIN	1.244	1.335
ARGENTINA	3.424	3.394
NORUEGA	-	303
DINAMARCA	-	498
VENEZUELA	-	77
TOTAL	32.146	35.618



El 84% de la plantilla está cubierta por los **convenios colectivos** (en 2018, 85%) de aplicación a las sociedades, empresas y UTEs de la compañía, y han sido pactados y acordados con la representación legal de las personas trabajadoras correspondiente en cada lugar siempre de acuerdo a 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 a la legislación vigente en cada caso.

Porcentaje de plantilla cubierta por convenios colectivos		
	2018	2019
SUECIA	100%	100%
REINO UNIDO	0%	65%
OMÁN	0%	0%
MÉXICO	69%	61%
MARRUECOS	89%	0%
JORDANIA	0%	0%
ITALIA	99%	100%
FRANCIA	100%	100%
FINLANDIA	100%	100%
ESTADOS UNIDOS	0%	0%
ESPAÑA	100%	99%
CHILE	72%	57%
BAHREIN	0%	0%
ARGENTINA	89%	89%
NORUEGA	-	100%
VENEZUELA	-	75%
DINAMARCA	-	100%
TOTAL	85%	84%

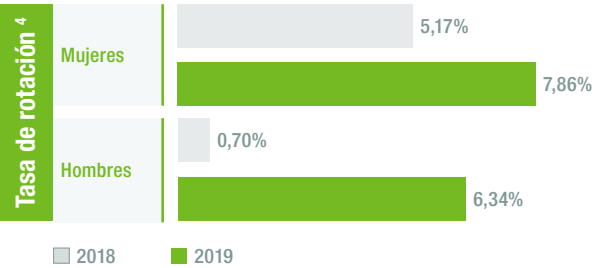
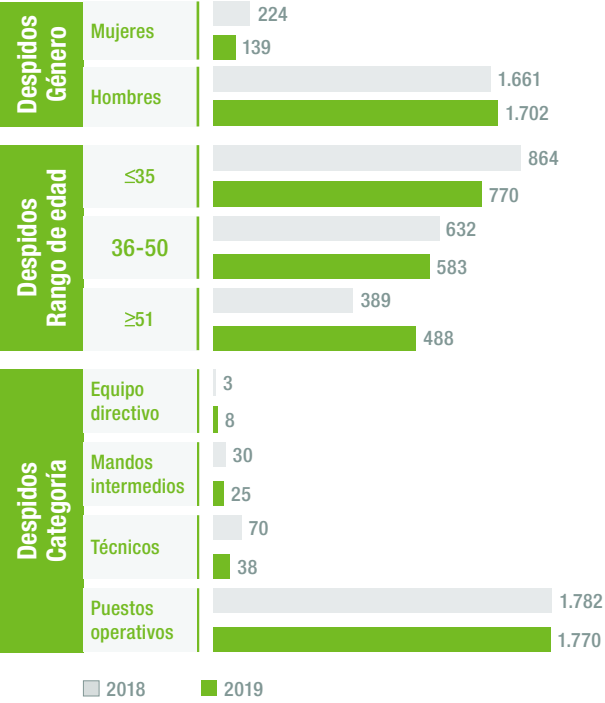
Uno de los intangibles más importantes del negocio es el valor aportado por los profesionales de URBASER en todo el mundo y por ello la compañía apuesta por el empleo estable y de calidad. Los datos reportados sobre plantilla son a cierre de ejercicio.








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




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



Tasa de rotación		
	2018	2019
SUECIA	31,66%	14,23%
REINO UNIDO	23,89%	14,58%
OMÁN	13,92%	19,36%
MÉXICO	74,43%	56,06%
MARRUECOS	0,68%	0%
JORDANIA	46,63%	11,73%
ITALIA	1,27%	6,07%
FRANCIA	6,55%	1,69%
FINLANDIA	62,59%	24,43%
ESTADOS UNIDOS	0%	0%
ESPAÑA	7,65%	5,15%
CHILE	32,19%	6,04%
BAHREIN	16,24%	10,33%
ARGENTINA	7,97%	0,7%
NORUEGA	-	1,98%
DINAMARCA	-	23,29%
VENEZUELA	-	37,66%
TOTAL	14,47%	6,62%



6,62% tasa de rotación de empleados en 2019



4.320.522 horas de absentismo en 2019 (en 2018, 3.658.474 horas)

ABSENTISMO

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

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



## GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

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.

### ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

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

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

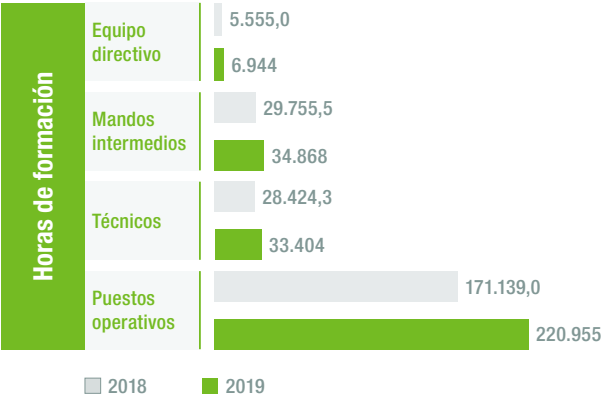
### DESARROLLO PROFESIONAL DEL EQUIPO

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 pres-

tados. La compañía trata de desarrollar las competencias profesionales de sus empleados, para adaptarlas a las necesidades de expansión y competitividad de la empresa, a la vez que trata de actualizar y adaptar sus recursos humanos a la evolución tecnológica actual.

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

URBASER tiene un compromiso firme con el desarrollo profesional de las personas y trata de introducir en su día a día una cultura de aprendizaje continuo para la actualización de las competencias y para conseguir una actitud abierta a la innovación. En 2019 se impartieron más de **359.306 horas de formación** (en 2018, 234.874 horas) a **21.222 empleados** (en 2018, 18.751 empleados), gracias a una **inversión de 2.202.191 euros** (en 2018, 1.878.028 euros) por parte de la compañía.



## SATISFACCIÓN Y COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

Encuesta de clima laboral

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



Jornada de puertas abiertas

Este año se ha realizado la I Jornada de Puertas Abiertas en la sede corporativa de la compañía en Madrid (España). El objetivo fue acercar el trabajo de los empleados a sus familias para que pudieran ser partícipes de su día a día. Asistieron más de

Plan de Movilidad Sostenible

Durante 2019 la compañía ha realizado una encuesta a sus empleados de la sede corporativa de Madrid (España) para conocer sus hábitos de transporte al trabajo, con el objetivo de trabajar en el diseño de un Plan de Movilidad Sostenible al trabajo que incluya medidas que mejoren la manera de desplazarse de los empleados, reduzcan el tiempo que éstos emplean en desplazamientos, se reconozcan los desplazamientos sostenibles y se reduzca la huella de carbono de la sede corporativa de la compañía.



Carta del  
Consejero  
Delegado

Acerca  
de esta  
memoria

Acerca de  
URBASER

Modelo de  
negocio

Riesgos y  
oportunidades

Innovación

Ética y  
gobierno  
corporativo

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA DIVERSIDAD

URBASER apuesta por la diversidad entre sus empleados como elemento enriquecedor para la compañía. En el marco de su Política Corporativa de Igualdad y Diversidad rechaza toda forma de discriminación y se compromete a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades de toda su plantilla.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

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

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 este sentido, URBASER en España trabaja sobre las áreas que establecen sus **Planes de Igualdad**<sup>5</sup>. En el resto de países se han comenzado a implantar medidas de igualdad, 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. Para ello se trabaja estrechamente con los representantes de los trabajadores para establecer compromisos y objetivos, que se reflejan en los diferentes Planes de Igualdad.

88

Remuneración media total (en euros) <sup>6</sup>						
Categoría	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Ratio	Mujeres	Hombres	Ratio
Equipo directivo	96.855,66	126.864,51	0,76	89.608,17	129.747,98	0,69
Mandos intermedios	37.279,06	52.531,55	0,71	37.994,15	47.755,65	0,80
Técnicos	28.632,90	34.495,96	0,83	26.506,12	28.548,15	0,93
Puestos operativos	17.437,10	19.047,89	0,92	18.579,39	19.164,44	0,97

A lo largo de 2019 se ha 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. En 2019 la compañía asistió a la jornada de revisión y seguimiento del acuerdo junto con otras empresas adheridas.

Durante el curso 2018-2019, varias Directoras de URBASER en España participaron en el “**Programa Talentia 360**”, convocado por el Instituto español de la Mujer y la Escuela de Organización Industrial (EOI). Su objetivo es la formación, desarrollo profesional, liderazgo, visibilización del talento femenino y promoción de mujeres en puestos de toma de decisiones.

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

<sup>6</sup> Incluye remuneración fija y variable.




Derechos humanos
Comunidades locales
El equipo profesional de URBASER
Seguridad y salud
Gestión ambiental sostenible
Cadena de suministro
Índice de contenidos GRI
Informe de verificación independiente

89



	MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019	
Carta del Consejero Delegado		
Acerca de esta memoria	<div>  <p>Urbaser S.A.U. es firmante del <b>Chárter de la Diversidad</b>, asumiendo y comprometiéndose públicamente con los siguientes principios básicos en materia de Igualdad y anti-discriminación:</p> </div>	
Acerca de URBASER	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.</li> <li>Avanzar en la construcción de una <b>plantilla diversa</b> fomentando la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.).</li> <li>Promover la inclusión <b>evitando cualquier tipo de discriminación</b> (directa o indirecta) en el trabajo.</li> <li>Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas.</li> <li><b>Promover la conciliación</b> a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.</li> <li>Reconocer la diversidad de los clientes reconociendo que su diversidad también es una fuente de innovación y desarrollo.</li> <li>Extender y comunicar el compromiso al ser signataria del Chárter de la Diversidad hacia los empleados y empresas proveedoras, administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.</li> <li>Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la <b>puesta en práctica de las políticas de diversidad</b> en la memoria anual de la empresa.</li> </ul>	
Modelo de negocio		
Riesgos y oportunidades		
Innovación		
Ética y gobierno corporativo		

		Derechos humanos
		Comunidades locales
		El equipo profesional de URBASER
		Seguridad y salud
		Gestión ambiental sostenible
		Cadena de suministro
		Índice de contenidos GRI
		Informe de verificación independiente

	<p>Como muestra del compromiso de la compañía con los Principios de Igualdad de Oportunidades, en 2019 URBASER se ha adherido en España al <b>Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de las Empresas</b>, 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.</p>
	<p>URBASER forma parte del <b>Clúster de Impacto Social</b>, coordinado por Forética, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales -internos y externos-.</p> <p>En 2019 ha centrado a sus actividades en la contribución de las empresas a la igualdad de género facilitando a las empresas información sobre las novedades sobre reporte de brecha salarial de las empresas del IBEX, estudios sobre brecha de género, distintivo de igualdad, impacto de la acción social empresarial...</p>
	<p>En 2019 la compañía se ha adherido en España a la <b>Red de Empresas comprometidas con la Diversidad (Red+D)</b> espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones comprometidas con la diversidad, compartir ideas, experiencias e iniciativas en este ámbito. En Elche, la compañía ha participado en noviembre de 2019 en las “III Jornadas sobre inclusión y diversidad en las empresas”, donde ha compartido con el resto de empresas nuestra experiencia en estos ámbitos.</p>





URBASER apuesta decididamente por la inclusión y la diversidad como factores clave para la competitividad. La compañía presenta una plantilla con gran diversidad cultural y generacional, que aporta diferentes perspectivas en los equipos de trabajo, favoreciendo el desarrollo de ideas y soluciones enriquecedoras.

PLANTILLA POR NACIONALIDAD

(nº de empleados)

	19.100	Española
	4.823	Chilena
	3.351	Argentina
	1.035	India
	1.006	Francesa
	6.303	Otros
	35.618	TOTAL

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

En 2019, URBASER ha logrado **245 incorporaciones laborales de personas con discapacidad** (en 2018, 172), que se unen a los 748 miembros del equipo con discapacidad (en 2018, 455), y ha logrado **1.344 incorporaciones laborales de personas en riesgo de exclusión social** (en 2018, 345), gracias al trabajo del área creada,



en 2018, dentro del Departamento de Recursos Humanos de la compañía, de Igualdad y Compromiso Social. Además esta área es la responsable de promover e impulsar las campañas y acciones de sensibilización, promoción y desarrollo de la igualdad de oportunidades de la compañía.

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



Debido a la actividad que desarrolla la compañía, la accesibilidad para personas con discapacidad no es un factor en el que ésta pueda incidir, por ser la mayoría de los

trabajos a pie de calle en las diferentes ciudades del mundo. En los edificios corporativos se consideran criterios de diseño de accesibilidad para personas con discapacidad.

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



Formando parte del **patronato de la Fundación Integra en España**, que desde 2001 trabaja ayudando a personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad a través de su integración laboral.



Colaborando con la **“Red de Empresas del Programa Incorpora”** de la Obra Social de la Fundación La Caixa en España.



Participando en el proyecto **“Reciclar para cambiar vidas”** de Ecoembes y La Caixa, incorporando alumnado para la realización de prácticas.





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

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

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

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

El **84%** de la plantilla, tiene reconocidas **diferentes medidas de conciliación** a través de sus convenios colectivos negociados en cada centro (en 2018, el 85%). Muchos convenios tienen pactadas, por ejemplo, medidas

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

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

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







# Seguridad y salud

**Apostando 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.**

URBASER considera la Seguridad y Salud Laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental a preservar en todo momento para los trabajadores de la compañía. 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 siempre con la implantación del estándar OHSAS 18001 en las actividades más importantes de la misma, y ha garantizado que se cumplan estos mismos requerimientos en los centros que carecían de esta certificación.

La Norma 45001, publicada en marzo de 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. Durante 2019 se ha estado trabajando en la transición de aquellos centros y sociedades bajo estándar OHSAS 18001 a la nueva norma ISO 45001, los centros de URBASER OY (Finlandia) y de URBASER Ltd (Reino Unido) son los primeros en tener esta certificación.

### 5 PRINCIPIOS ESENCIALES PARA EL TRABAJO SALUDABLE, EFICIENTE Y SEGURO

 <b>SEGUIMOS NUESTROS PROCESOS</b> reglas y procedimientos	 <b>FOMENTAMOS LA SALUD</b> y el bienestar dentro y fuera del trabajo
 <b>SOLO ASUMIMOS EL TRABAJO</b> para el cual somos competentes	 <b>CUIDAMOS DE LOS DEMÁS</b> y trabajamos como un equipo
 <b>PENSAMOS ANTES DE ACTUAR</b> evaluamos y controlamos los riesgos	



## OBJETIVO 2020

Como refuerzo con el compromiso en la formación de los empleados de la compañía, durante 2020 se trabajará en la elaboración de un curso de formación online sobre limpieza viaria y recolección de residuos. El curso se focalizará en aspectos de seguridad y salud críticos durante la realización de estas operaciones y servirá para que los trabajadores, en el proceso de contratación, reciban esta formación y se incorporen al puesto de trabajo con conocimiento desde el inicio de los peligros a los que se pueden ver expuestos.



## OBJETIVO 2021

Que el 100% de las empresas de la compañía que estén certificadas bajo OSHAS 18001 realice la transición a la norma ISO 45001 y mantengan la certificación.

A lo largo de 2019 se ha impartido formación al **100% de los técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado en España** sobre la norma ISO 45001 de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tanto de implantación como de auditoría.





## LA SEGURIDAD COMO PRINCIPIO

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

En lo relativo a actuaciones preventivas, en 2019 se han realizado más de **330 evaluaciones específicas de riesgo** (en

2018, 900 evaluaciones) de diferentes instalaciones según planificación, en las áreas de ergonomía, riesgos psicosociales, agentes químicos, estrés térmico, iluminación, ruido, vibraciones, agentes biológicos, etc.



<sup>7</sup> Índice de incidencia (No accidentes con baja / No trabajadores promedio) \*1.000  
<sup>8</sup> Índice de frecuencia (No accidentes con baja / No horas trabajadas) \*1.000.000  
<sup>9</sup> Índice de gravedad (No jornadas perdidas / No horas trabajadas) \*1.000

## 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.

Durante 2019 se han realizado las pruebas para la implementación de un sistema de comunicación y registro de accidentes a nivel mundial. En 2020 se espera que el sistema esté operativo.

En 2019, ha habido un total de 3.528 accidentes (en 2018, 2.966), ningún accidente mortal (en 2018 7) y 17 casos de enfermedades profesionales confirmados (en 2018, 9). En todos los casos de accidente mortal se ha realizado en primer lugar una comunicación interna a la Dirección de la compañía y una recopilación de toda la información y documentación referente al accidente. Posteriormente se procede a abrir una investigación del mismo, para esclarecer lo sucedido y establecer las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para cada caso.

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



**OBJETIVO 2019**  
Implementación del sistema de comunicación y registro de accidentes a nivel mundial.





COMPañÍA SALUDABLE

URBASER es una compañía saludable, fomenta un entorno de trabajo seguro y promueve hábitos de vida saludables entre los empleados. Para ello, ha diseñado un plan que se sustenta en cuatro pilares fundamentales: **entorno de trabajo seguro, salud psicosocial, seguimiento médico e intervención social**. En este ámbito, se han realizado evaluaciones de salud mediante reconocimientos médicos. Paralelamente, se canalizan actuaciones en pro de la vida sana y el deporte, entre las que destacan carreras solidarias, incorporación de comida saludable en los espacios de vending y en los comedores 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.

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

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

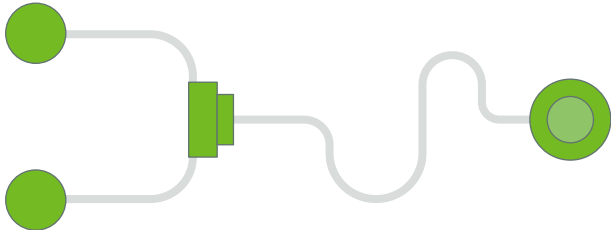


**23.023** trabajadores representados formalmente en comités de seguridad y salud en 2019.

(en 2018, 20.257 trabajadores)

RESULTADO DE LAS NEGOCIACIONES COLECTIVAS CON RESPECTO A SEGURIDAD Y SALUD

A través de los acuerdos y convenios colectivos vigentes en la empresa, y de aquellos otros acuerdos alcanzados en las negociaciones colectivas finalizadas a lo largo del año 2019 que sustituyen a los ya vencidos, la compañía refuerza día a día su compromiso de contribuir con mayor **perfeccionamiento y eficacia a la prevención de riesgos laborales** y a reducir la siniestralidad laboral mediante los distintos acuerdos en la materia incluidos en estos convenios. En tal sentido, se vienen alcanzado acuerdos que fortalecen el papel de la interlocución social en el marco de la seguridad y salud en el trabajo. Se reiteran las referencias en los acuerdos colectivos de la compañía a la necesidad de que junto a la información, consulta y participación, la formación sea la herramienta más adecuadas para fomentar la cultura preventiva y los cambios actitudinales, y a las implicaciones preventivas que los reconocimientos específicos han de traducirse en favorecer la detección de enfermedades profesionales (o de aquellas otras que pueden verse afectadas por el desempeño del trabajo) y en la aplicación de medidas concretas en los puestos de trabajo que eviten las mismas.







SALUD PÚBLICA

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

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

DATOS 2019

	<p><b>64,66%</b> de empleados cubiertos por OHSAS 18001 / ISO 45001.</p> <p>(en 2018, 57,6%)</p>
	<p><b>155</b> auditorías internas y <b>91</b> auditorías externas llevadas a cabo en temas de seguridad y salud.</p> <p>(en 2018, 166 internas y 97 externas)</p>
	<p><b>7,94</b> millones de euros invertidos en formación de seguridad y salud.</p> <p>(en 2018, 4,5 millones de €)</p>
	<p><b>149.799</b> horas de formación en seguridad y salud.</p> <p>(en 2018, 98.124 horas)</p>



# Gestión ambiental sostenible

Buscando el máximo nivel de eficiencia ambiental en todos los negocios y sensibilizando a los empleados sobre la importancia de incorporar ese criterio de sostenibilidad a su trabajo diario.

El modelo de negocio de URBASER es el cuidado y respeto al medio ambiente. A través de la sostenibilidad y la innovación en los procesos se controla el consumo de recursos naturales, se minimiza la generación de residuos y la contaminación y se reduce la huella de carbono.

La **Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía** de la compañía tiene como objetivo asegurar la máxima calidad en la prestación de servicios y garantizar la satisfacción de los clientes a través de un comportamiento medioambiental y energético ejemplar y del control de los riesgos laborales.

En URBASER, protegemos el medio ambiente y 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.

## SISTEMAS DE GESTIÓN

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

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



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

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



DATOS 2019	
	<b>67,38% ventas cubiertas por la Certificación ambiental ISO 14001 u otra certificación en 2019.</b> (en 2018, 63,1%)
	<b>237 centros auditados internamente en medio ambiente durante 2019.</b> (en 2018, 199)
	<b>150 centros auditados externamente en medio ambiente durante 2019.</b> (en 2018, 126)
	<b>8 auditorías internas relativas al Sistema de Gestión de la Energía y 19 auditorías energéticas como cumplimiento del Real Decreto 56/2016 en 2019.</b> (en 2018, 22 auditorías energéticas)
	<b>13 reclamaciones ambientales recibidas y debidamente resueltas en 2019.</b> (en 2018, 8)

### CANTIDAD DE PROVISIONES Y GARANTÍAS PARA RIESGOS AMBIENTALES

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

El ámbito geográfico de la garantía de este seguro se extiende y limita a las responsabilidades derivadas de daños corporales, daños materiales, inmisiones, molestias u obstrucciones, daños al medio ambiente, así como los perjuicios consecuenciales de estos, y/o perjuicios puros, ocurridos en países de todo el mundo<sup>10</sup>.

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

diseño, conservación y mantenimiento de parques y jardines y preservación de recursos naturales, etc...), entre otras muchas áreas.

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

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

<sup>10</sup> Excepto países sancionados por la OFAC (U.S. Office of Foreign Assets Control).



## CONSUMO ENERGÉTICO Y HUELLA DE CARBONO

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

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

### APROVECHAMIENTO ENERGÉTICO DE LOS RESIDUOS

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

**Biogás:** la materia biodegradable contenida en los residuos se descompone por acción de las bacterias. Si esta descomposición se produce en ausencia de oxígeno, se genera biogás, rico en metano, que supone una fuente aprovechable de energía. Esta descomposición se produce tanto de forma espontánea en vertederos, como en procesos de biometanización en digestores o digestión anaerobia. El biogás puede ser aprovechado in situ para generar energía térmica o eléctrica o puede ser depurado para su inyección en la red de gas natural, sustituyendo un combustible fósil por otro 100% renovable.

**Valorización energética de rechazos:** de acuerdo con la jerarquía de residuos, aquellos materiales presentes en los



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

**Biomasa:** residuos biomásicos aprovechados térmicamente.

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

La mayor parte de la energía consumida por URBASER en sus actividades es energía eléctrica para el tratamiento de residuos y aguas, y combustibles fósiles para la flota de vehículos. Los distintos procesos de aprove-

chamiento energético (biogás, valorización y biomasa), permiten a URBASER generar energía eléctrica durante sus procesos. De esa energía eléctrica generada, cuyo 67% es de origen renovable, **se destinó un 18% a autoconsumo y se exportó el 82% restante** (igual que en 2018).

Durante 2019, la compañía ha logrado **reducir 1.711,53 MWh del consumo de energía gracias a medidas de eficiencia energética** (en 2018 41,39 MWh), que han consistido en la sustitución progresiva de luminarias convencionales por tecnología LED y de equipos de proceso por otros de alta eficiencia, la colocación de sistemas de regulación y automatizaciones, cambios y mejoras en los procesos, así como la instalación de aislamiento térmico en puntos críticos de las instalaciones.

Energía consumida Gigawatios hora (GWh)		
	2018	2019
Consumo directo (combustibles, electricidad autoconsumida y calor autoconsumido)	1.287,84	1.462,66
De la cual de origen renovable	-	278,14
Consumo indirecto (electricidad de red)	240,35	253,65
De la cual de origen renovable	-	144,39

### EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

El proceso circular de gestión de residuos abarca desde el diseño de la recolección hasta los procesos de tratamiento y eliminación de los mismos. Como en cada proceso se producen emisiones de GEI<sup>11</sup>, **URBASER aprovecha dicha oportunidad para trabajar en su reducción.**

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

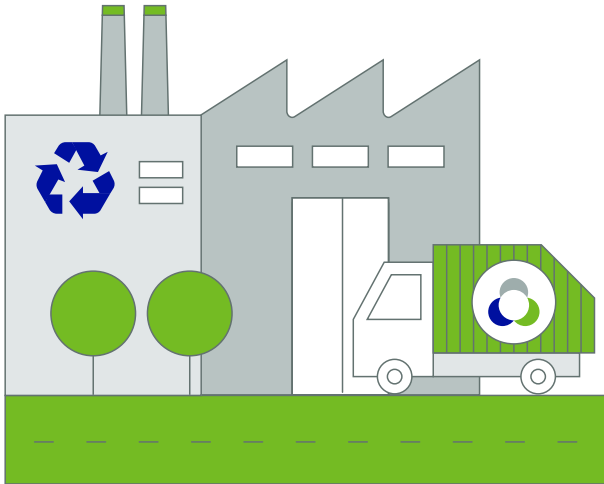
<sup>11</sup> Gases de efecto invernadero



URBASER lleva a cabo el tratamiento de los residuos de acuerdo con los contratos establecidos por las administraciones locales, por lo que no puede decidir si el destino final de los rechazos es o no el vertedero. Sin embargo, hay un trabajo continuo de optimización de procesos que permite, por un lado, alcanzar mejores niveles de recuperación de materiales y, en el caso de los vertederos, avanzar en la mejora de la captación de metano, contribuyendo a la disminución de emisiones GEI. La mejora del servicio de recolección de residuos urbanos es uno de los principales retos a los que se enfrentan las ciudades, especialmente debido al crecimiento de la población. La flota de vehículos supone, además, uno de los principales focos de emisiones. Por ello, tanto a los recursos materiales como humanos, se les somete a un correcto mantenimiento preventivo, al uso de la telemetría para optimizar las rutas y a fomentar la conducción eficiente, respectivamente.

Como medida de adaptación al cambio climático la compañía ha establecido un proceso progresivo de renovación de flota, adecuándose así al nuevo paradigma al que se enfrentan las ciudades en su lucha contra el cambio climático. Actualmente URBASER dispone de 864 vehículos de bajas emisiones y 469 vehículos cero emisiones y dispone del mayor centro privado de carga de GNV a nivel Nacional, (en 2018, 737 y 434 respectivamente).

En 2019, la compañía, firmó un acuerdo con Toyota y Enagás para instalar una instalación pionera de repostaje de hidrógeno para vehículos de pila de combustible, en Madrid (España), que servirá como experiencia piloto y dará servicio a las empresas participantes en el proyecto, en línea con el compromiso de URBASER con la movilidad sostenible y la búsqueda de fuentes de energía limpias.



### HUELLA DE CARBONO GLOBAL DE URBASER 2019 (ALCANCES 1, 2 Y 3)

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

URBASER trabaja en iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia para reducir año a año su consumo energético. Gracias a estas medidas, **la compañía ha reducido su intensidad energética en un 9%** respecto a 2016 (en 2018, 7%), consiguiéndose en 2019: 0,803 GWh/millón de € facturado (en 2018, 0,825 GWh/millón de € facturado).

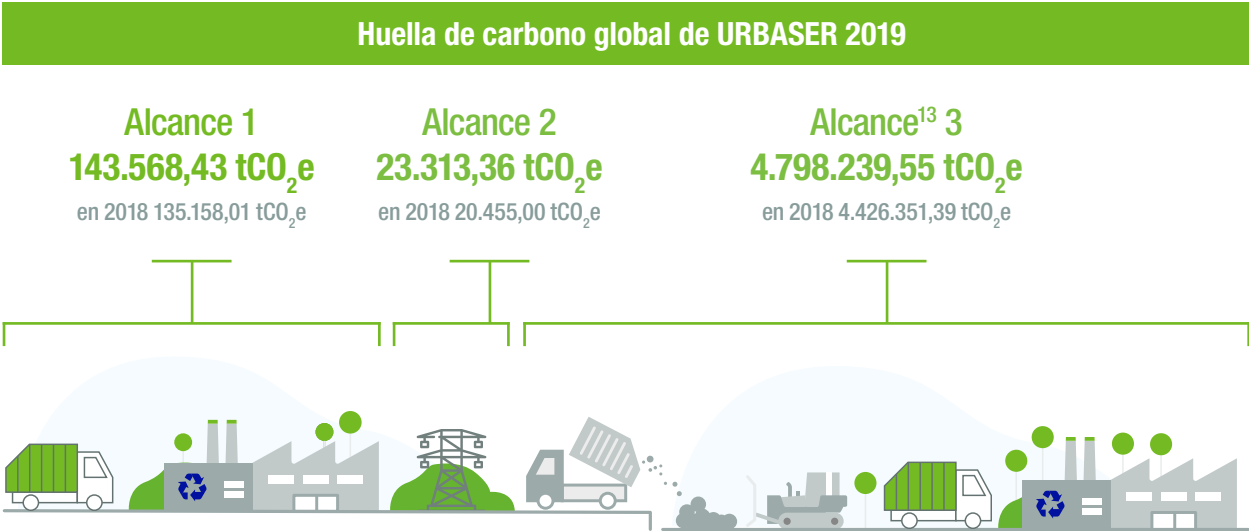
9% de reducción en intensidad energética.

Esta mejora de la intensidad energética, sumada a la fuerte apuesta de URBASER por el consumo de energía renovable (autoconsumo de electricidad y calor, compra de biomasa y biocarburantes y de electricidad de red con Garantía de Origen Renovable), así como su participación en proyectos Clima, se ha traducido en una reducción de las emisiones de 183.966,91 tCO<sub>2</sub>e.

Además, 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**

**1.860.522,29 tCO<sub>2</sub>e a la atmósfera en 2019** (en 2018, 1.481.280,16 tCO<sub>2</sub>e), lo que supone un aumento de 49% respecto a las emisiones evitadas<sup>12</sup> de 2016, (en 2018, un 18%).

OBJETIVO 2022  
Reducción del 5% en la intensidad de las emisiones de alcance 1 y alcance 2 (entendidas como tCO<sub>2</sub>e/k€ facturados).



<sup>12</sup> Adicionalmente a las tres categorías de emisiones que constituyen el inventario GEI de una entidad, los estándares internacionales reconocen la categoría de emisiones evitadas. Estas emisiones no se pueden deducir de las emisiones directas o indirectas calculadas por la organización y se deben notificar por separado. Las emisiones evitadas representan las emisiones que dejan de liberarse en la atmósfera como consecuencia de las acciones de una entidad. En el caso de la gestión de residuos, algunas actividades contribuyen a la generación de energía, el reciclaje de materiales o la sustitución de combustibles. Así, estas actividades evitan la emisión de GEI en procesos externos a la actividad, que producen la cantidad equivalente de energía, combustibles o materias primas.

<sup>13</sup> En el alcance 3 se contabilizan las emisiones indirectas debidas a: bienes y servicios adquiridos y comprados, activos arrendados, actividades relacionadas con el combustible y la energía y viajes de empresa de sus empleados. Adicionalmente se incluyen, siguiendo las directrices del del EPE Protocol, aquellas fuentes de emisión sobre las que URBASER no ejerce ningún tipo de control.



La estrategia de reducción de emisiones de URBASER fijó como objetivo a 2022 la reducción del 5% de su intensidad de emisiones de alcance 1 y 2. En 2019, gracias a las diversas actuaciones mencionadas anteriormente, se ha conseguido una reducción del 4,4% de este indicador con respecto al año base, alcanzándose las 0,0708 tCO<sub>2</sub>e/k€ facturado. De acuerdo a esta progresión, URBASER va encaminado a conseguir su objetivo en el plazo previsto.



### EL 100% DE LA ENERGÍA EMPLEADA POR TIRME ES RENOVABLE

Tirme, empresa perteneciente a URBASER y concesionaria del servicio de tratamiento de residuos urbanos en Mallorca firmó un acuerdo en 2019 con Naturgy que garantiza el origen “verde” de todo su consumo eléctrico. Avanzando en su apuesta por la economía circular que contribuye a la protección del medio ambiente y aporte valor añadido a un modelo de crecimiento sostenible. El empleo de energías verdes en el sistema de tratamiento de residuos, con la consiguiente reducción drástica de la huella de carbono, constituye un ejemplo de economía circular que impulsa la eficiencia y el empleo responsable de los recursos naturales.

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



Otras emisiones significativas Toneladas (t)		
	2018	2019
NO <sub>x</sub>	1.581,11	1.279,17
SO <sub>x</sub>	306,82	186,58
Partículas	82,84	80,91
Otros gases	1.456,22	1.386,24

### PROYECTOS CLIMA

Los Proyectos Clima son proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) desarrollados en España, promovidos a través del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>) y están concebidos para marcar una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

Urbaser S.A.U. presentó en España a la convocatoria Proyectos Clima 2017 un total de 6 proyectos (Caude-te, Elche, Palencia, Zaragoza, Madrid y Lanzarote), más uno adicional en la convocatoria 2018 (Marchena) siendo aprobados todos ellos. Además, en 2016 Resurja participó también como ejecutor de dos proyectos liderados (Linares y Jaén).

Tras finalizar el periodo 2019, Urbaser S.A.U. pretende entregar aproximadamente 76.000 tCO<sub>2</sub>e al FES-CO<sub>2</sub> como reducciones verificadas de emisiones (RVE) co-

rrespondientes a los vertederos de Zaragoza, Madrid, Elche, Los Barrios, Lanzarote, Linares y Jaén, (en 2018, 47.195 tCO<sub>2</sub>e).

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.

### 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** al respecto 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 la compañía dispone de un Procedimiento para llevar a cabo una **identificación de las actividades potencialmente contaminadoras por ruido** y, teniendo en cuenta la legislación existente en cada localidad, se establecerá la necesidad de un control de emisiones acústicas.

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





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

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

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

## CONSUMO DE AGUA EN NUESTRAS ACTIVIDADES

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

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

Agua reutilizada Metros cúbicos (m³)	
2018	332.054,08
2019	297.046,72

	2018	2019
Consumo de agua total Metros cúbicos (m³)	5.579.486,61	6.813.035,81
Agua freática o de pozo	1.056.304,91	1.579.432,10
Agua de red	3.764.704,91	4.492.202,77
Agua pluvial	176.104,24	139.987,40

## CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

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

	2018	2019	Unidades
Potasa	3.328,95	3.255,12	t
Alambre	1.657,89	1.969,06	t
Lubricantes	1.764,60	1.818,73	t
Ruedas	1.247,87	1.685,67	t
Bolsas de basura	32,72	32,55	millones

	2018	2019
Residuos peligrosos generados por nuestra actividad y tipo de gestión Toneladas (t)	21.517,18	25.487,31
Eliminados	2.661,98	2.870,72
Valorizados	17.684,83	20.453,29
Lodos	1.170,37	2.163,30

## RESIDUOS GENERADOS

Como cualquier otra actividad industrial, URBASER genera residuos derivados de su propia actividad. Entre ellos, los residuos procedentes de las actividades de mantenimiento de las instalaciones y maquinaria como aceite usado, baterías trapos contaminados, envases contaminados, etc.

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

En 2019, la compañía ha generado 25.487,32 toneladas de residuos peligrosos y 10.370,90 t de residuos no peligrosos (en 2018, 21.517,18 y 10.246,96 t respectivamente), ambos derivados de sus actividades. En 2019, se ha logrado recuperar el 80% de nuestros residuos peligrosos (en 2018, 82%).

Dentro del desarrollo de la actividad de la compañía, 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.

URBASER minimiza la cantidad de residuos generados en todas sus actividades, tanto de tratamiento como del resto de servicios ambientales. Priorizamos 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 más óptimo.

### MASAS DE AGUA AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR CAPTACIÓN O VERTIDO

En URBASER es necesaria la captación y vertido de agua para el desarrollo de determinadas actividades: i) tratamiento de residuos en plantas; ii) suministro de agua potable a través de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP), en las estaciones depuradoras de agua residual; iii) 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.

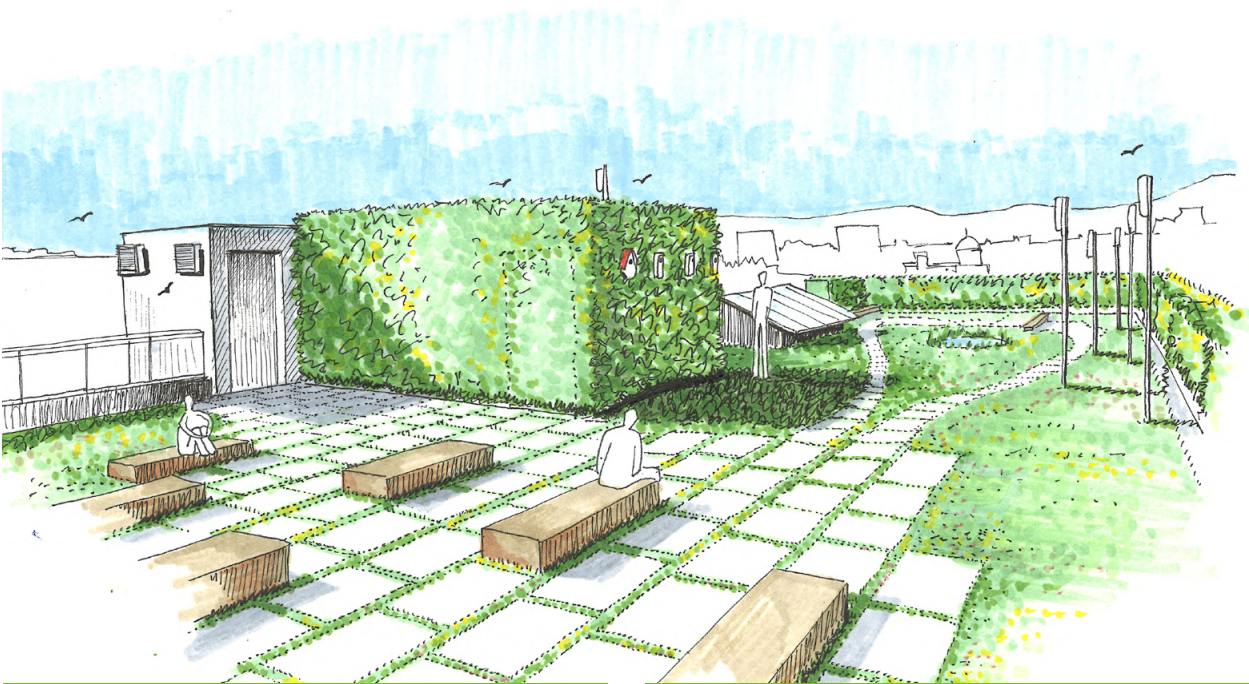
Vertidos de agua Metros cúbicos (m³)	2018	2019
Aguas residuales generadas en operación	501.097,48	485.796,33
Agua contenida en los residuos eliminados	712.481,76	826.996,79

### MEDIDAS DE PRESERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN ÁREAS PROTEGIDAS

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

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

URBASER presta sus servicios en **22 espacios protegidos** (en 2018, 17), lo que implica **medidas de especial protección** en cuanto a emisiones, derrames, vertidos, etc... Los servicios que se prestan son de todo tipo, desde recolección selectiva, a 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 aplique en dichos espacios.



#### CREACIÓN DE UNA CUBIERTA VERDE EN EL SERVICIO DE URBASER EN BARCELONA, (España)

URBASER fue seleccionada entre un centenar de empresas y particulares para la ejecución de una cubierta verde. Esta será una de las diez cubiertas que se están llevando a cabo en Barcelona fruto del compromiso que tiene el ayuntamiento para conseguir una ciudad más sostenible.

El proyecto elaborado por el departamento técnico de URBASER ha transformado un espacio industrial, la cubierta del servicio de URBASER en Barcelona, en una **zona**

**naturalizada para la creación de un pequeño ecosistema** para demostrar que se puede adaptar cualquier tipología de construcción adecuando los sistemas constructivos novedosos y con el mínimo de materiales no sostenibles y que en un futuro debería crecer en las edificaciones colindantes y expandirse conectando las zonas verdes y creando así auténticas infraestructuras verdes pudiendo transformar la ciudad en una ciudad biofílica.

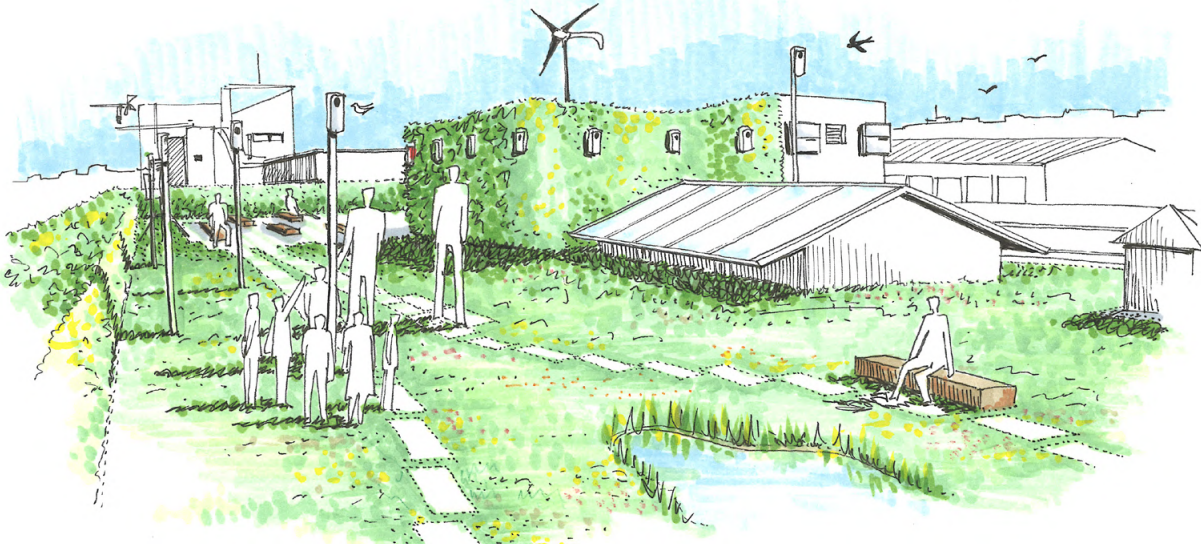
Esta cubierta verde es tipo extensivo, es decir, una cubierta vegetal ligera con muy poco grosor de sustrato, y con un sistema vegetal de alta capacidad de auto regeneración y de bajo consumo hídrico y de mantenimiento.





La propuesta integra la inclusión de gran parte de **plantas autóctonas, cajas nido de aves y murciélagos, insectos hoteles de insectos y anfibios en un pequeño estanque**, todo ello bajo un riguroso control biológico. También se compondrá de un sistema de riego te-  
le-gestionado vinculado con sensores meteorológicos y control de la calidad del aire para evaluar la evolu-  
ción del ecosistema en el ambiente de una ciudad, así como 3 instalaciones de energía renovable de placas  
fotovoltaicas sumando hasta 6,8 kW/h en punta máxi-  
ma en formato de autoconsumo.

Asimismo se ha conectado el ecosistema de exterior con el interior del edificio con una pared vegetal para  
acercar a los trabajadores de oficina la conexión con la biofilia y medir también la purificación de la calidad  
del aire que proporcionan el muro verde al interior del edificio evitando el mal de los “edificios enfermos” y  
disminuyendo los niveles de estrés de los trabajadores creando ambiente de trabajo saludable.



Supondrá una superficie verde de 403m², que tendrá **beneficios para el edificio en términos de ahorro ener-  
gético**. Así como beneficios ambientales y sociales para los trabajadores y el entorno.

Por otro lado, se ha establecido un acuerdo con el ICO (*Institut Català d'Ornitologia*), y con *Nius.cat* para rea-  
lizar un control de las aves que visiten la cubierta ve-  
getal mediante el departamento técnico de jardinería de URBASER y poder reportar esta información al ICO para valorar el estado de las aves en un medio antrópi-  
co como Barcelona. Por otro lado, la gestión de la fauna asociada al estanque se realizará mediante la empresa Galanthus, siempre consensuada con nuestro departa-  
mento técnico, la cual una entidad dedicada al estudio y la divulgación del medio ambiente.

Con este proyecto, URBASER demuestra su compromi-  
so con la protección de la biodiversidad y la creación de ciudades sostenibles.



**PROYECTO DE PROTECCIÓN  
DEL CÓNDOR ANDINO,  
(Chile)**

KDM, empresa perteneciente a URBASER, en su compromiso con la protección de la biodiversidad en el entorno de sus opera-  
ciones de Loma Los Colorados, en la co-  
muna de Til-Til, lleva a cabo un proyecto de proyecto de conservación del Cóndor An-  
dino desde 2006 (especie declarada como monumento natural en Chile).

Se realizó una caracterización de la población de cóndores que ocupa el área de influencia de las operaciones, estudiándose además la relación de estas aves con los vertederos, con el fin de mitigar posibles impactos, todo ello en colaboración con un asesor experto.

Fruto de esta colaboración se han realizado varias publicaciones científicas y de divulga-  
ción sobre esta especie.







# Cadena de suministro

**La ética guía la relación con nuestros proveedores, con el objetivo de conseguir colaboraciones eficientes y sostenibles.**

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

En 2019, URBASER ha adquirido suministros y contratado servicios a un total de 13.324 proveedores con un volumen total de compras 1.178 millones de euros, (en 2018 un volumen de compras de 823.713.815 euros).

## OBJETIVO 2019

Comunicar el Código ético para proveedores a todos los proveedores de la compañía a nivel mundial y publicación de la Política Corporativa de Compras.



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

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



## OBJETIVOS 2020

- Finalizar la implantación del portal de gestión de proveedores en España, a través del cual se dará soporte a la gestión de la cadena de suministro, incluyéndose el proceso de homologación de los mismos.
- Definir y comunicar el nuevo procedimiento de selección, homologación y evaluación de proveedores a nivel mundial; a través del que se realizará un análisis completo del proveedor, para minimizar los riesgos.



## OBJETIVO 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.

La estrategia de compra 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 2019, el porcentaje de **volumen de compras asociado a proveedores locales fue de 95,91%** (en 2018, 71%).

## SISTEMAS DE IMPRESIÓN

(España)


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

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

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

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



	MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019
Carta del Consejero Delegado	
Acerca de esta memoria	
Acerca de URBASER	
Modelo de negocio	
Riesgos y oportunidades	
Innovación	
Ética y gobierno corporativo	
	
120	

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado / subapartado del informe
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		4. Riesgos y oportunidades
3. Ética empresarial			
GRI 103	Enfoque de gestión	Si	6. Ética y gobierno corporativo
GRI102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Si	6.2. Código de conducta 6.5. Políticas Corporativas de URBASER 6.6. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales
GRI102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	Si	6.2. Código de conducta 6.3. Canal Interno de Comunicación y Denuncia
4. Gobernanza			
GRI102-18	Estructura de gobernanza		6.1. Gobierno corporativo
GRI102-19	Delegación de autoridad		6.1. Gobierno corporativo
5. Participación de los grupos de interés			
GRI102-40	Lista de grupos de interés		1.2. Materialidad y relaciones con grupos de interés
GRI102-41	Acuerdos de negociación colectiva		9. El equipo profesional de URBASER 10.2. Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud
GRI102-42	Identificación y selección de grupos de interés		1.2. Materialidad y relaciones con grupos de interés
GRI102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés		1.2. Materialidad y relaciones con grupos de interés
GRI102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		1.2. Materialidad y relaciones con grupos de interés
6. Prácticas para la elaboración de informes			
GRI102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		1.1. Alcance de la información
GRI102-46	Definición de los contenidos de los informes y la cobertura del tema		Índice 1. Acerca de este informe

	Derechos humanos
	Comunidades locales
	El equipo profesional de URBASER
	Seguridad y salud
	Gestión ambiental sostenible
	Cadena de suministro
	Índice de contenidos GRI
	Informe de verificación independiente
121	



Modelo de negocio

---

Riesgos y oportunidad

---

Innovación

---

Ética y gobierno corporativo

---



Derechos humanos

---

Comunidades locales

---

El equipo profesional de URBASER

---

Seguridad y salud

---

Gestión ambiental sostenible

---

Cadena de suministro


---

**Índice de contenidos GRI**

---

Informe de verificación independiente



Carta del Consejero Delegado	MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019			
	Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado / subapartado del informe
	Gestión, eficiencia y generación energética			
Acerca de esta memoria	GRI 103	Enfoque de gestión	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 302-3	Intensidad energética	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
Acerca de URBASER	GRI 302-4	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	Cambio climático y emisiones de CO <sub>2</sub>			
Modelo de negocio	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
Riesgos y oportunidades	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	Gestión eficiente de la flota			
Innovación	GRI 103	Enfoque de gestión	Si	11.3. Consumo energético y huella de carbono
	Fomento de la Economía Circular en la gestión del ciclo del agua tratada			
Ética y gobierno corporativo	GRI 103	Enfoque de gestión	Si	11.5. Consumo de agua en nuestras actividades
	GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Si	11.5. Consumo de agua en nuestras actividades
	GRI 303-3	Extracción de agua	Si	11.8. Masas de agua afectadas significativa-mente por captación o vertido
	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		11.9. Medidas de preservación y restauración de la biodiversidad en áreas protegidas
	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		4.3. Riesgos operativos

Estándar GRI	Contenidos	Indicador material	Apartado / subapartado del informe
Dimensión Social			
Gestión de la seguridad y la salud			
GRI 103	Enfoque de gestión	Si	10. Seguridad y salud
GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités forma-les de salud y seguridad de la empresa	Si	10.2. Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de acci-dentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Si	10.1. La seguridad como principio
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enferme-dades relacionadas con su actividad	Si	10.1. La seguridad como principio
Equipo humano			
GRI 103	Enfoque de gestión	Si	9. El equipo profesional de URBASER
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Si	9. El equipo profesional de URBASER
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Si	8.2. Compromiso social 9.2. Compromiso con la igualdad de oportuni-dades y la diversidad
GRI 405-2	Ratio salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Si	9.2. Compromiso con la igualdad de oportuni-dades y la diversidad
Formación y desarrollo del talento			
GRI 103	Enfoque de gestión	Si	9.1. Gestión del capital humano
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Si	9.1. Gestión del capital humano
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 oportuni-dades y la diversidad
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		7. Derechos humanos

Derechos humanos

Comunidades locales

El equipo profesional de URBASER

Seguridad y salud

Gestión ambiental sostenible

Cadena de suministro

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación independiente





126



Derechos humanos

---

Comunidades locales

---

El equipo profesional de URBASER

---

Seguridad y salud

---

Gestión ambiental sostenible

---

Cadena de suministro

---

Índice de contenidos GRI

---



## 1





## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE 2019



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC del Grupo. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección de la Sociedad dominante.

### Nuestra Independencia y Control de Calidad

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

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

### Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de URBASER, S.A.U. y sus sociedades dependientes correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.

### Uso y Distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

51075979V PABLO JESUS BASCONES  
Signat:  
CN=51075979V PABLO JESUS BASCONES  
C=ES  
2.5.4.42=PABLO JESUS  
2.5.4.4=BASCONES ILIURDAN  
Public key:  
RSA/2048 bits

Pablo Bascones

14 de abril de 2020



Consultas e información adicional:  
Camino de las Hormigueras 171, Madrid,  
28031 Madrid | ESPAÑA



# 2019



**urbaser**

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

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

Diseñado por:  coavantis