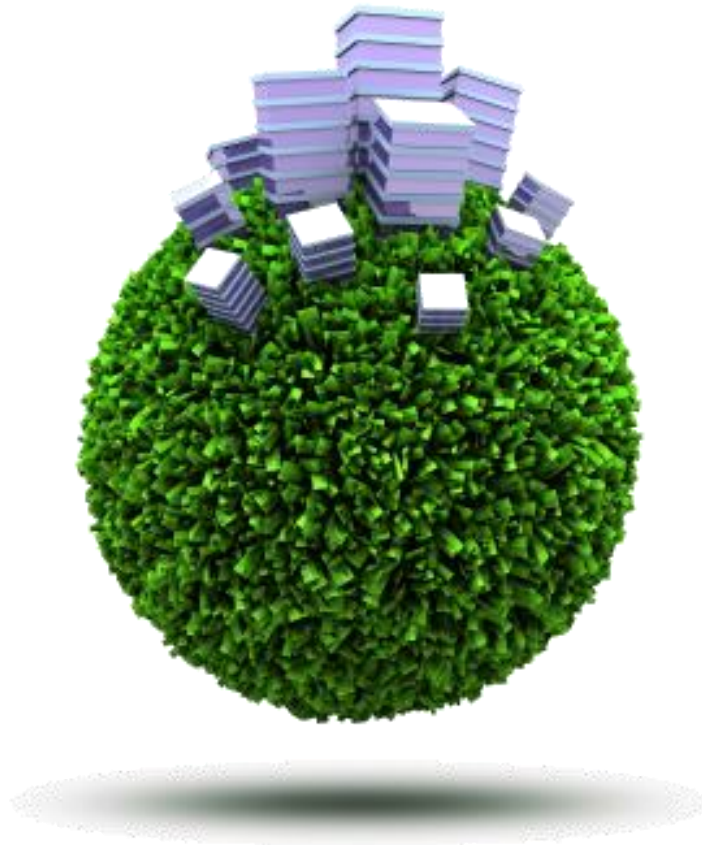


# Ullastres Externalización de Servicios S.A.

INFORME DE PROGRESO  
2020



Ullastres Externalización de Servicios S.A.  
C/ Conde de Vilches, 22  
28028 Madrid  
Tlf. 917444490  
[www.ullastres.com](http://www.ullastres.com)  
[clientes@ullastres.com](mailto:clientes@ullastres.com)

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*



# Indice de Contenidos

01	Carta del Director General
02	Nuestro cliente, nuestro referente
03	Composición societaria
04	Nuestras Certificaciones
05	Organigrama
06	Historia y perfil de Ullastres
07	Presencia Geográfica
08	Áreas de Actividad de Ullastres
09	Nuestros clientes actuales
10	Datos Relevantes
11	Alcance y proceso de Elaboración de la Memoria
12	Análisis

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

 **ullastres**  
desde 1912  
*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

Madrid, a 1 de diciembre de 2017

Con la adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial en Marzo de 2012, ULLASTRES EXTERNALIZACIÓN DE CONTRATOS, S.A. se compromete a respetar los derechos y principios universales así como los principios generales de gestión de la responsabilidad social para la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

El Sistema de gestión de la Responsabilidad Social complementa los sistemas de gestión de la organización con las nuevas consideraciones sobre responsabilidad social, velando por el cumplimiento de los derechos de las partes interesadas y fomentando el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades y de género.

Un sistema de gestión de responsabilidad social supone para la organización que lo implanta:

- ☞ Identificar lo grupos generales de interés para las actividades que desempeña la organización (empleados, consumidores, clientes, sociedad, administración pública, accionistas).
- ☞ Identificar sus necesidades y expectativas mediante metodologías que permitan la participación de los mismos en la definición.
- ☞ Dar respuestas a estas expectativas y necesidades mediante el cumplimiento de la legislación asociada y todos los requisitos internos necesarios que precise la organización.
- ☞ Verificar que se cumplen las necesidades de los grupos de interés.
- ☞ Comunicar esos resultados.

Tras realizar nuestro primer informe de Progreso manifestamos nuestro deseo de renovar el compromiso adquirido con los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,



Javier Rubio Iglesias  
Director General de Uleco

# NUESTRO CLIENTE, NUESTRO REFERENTE

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

El Cliente es la persona más importante del negocio.

El Cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

El Cliente no es una persona que interrumpe nuestro trabajo. Es el objeto del mismo

El Cliente nos hace un favor cuando se dirige a nosotros. No somos nosotros los que le hacemos un favor a él sirviéndole.

El Cliente forma parte de nuestro negocio. No es un extraño.

El Cliente es un ser humano que experimenta reacciones y sentimientos, lo mismo que nosotros.

El Cliente no es alguien con quien discutir o competir en listeza.

El Cliente es aquel que viene a confiarnos sus necesidades. Nuestra obligación es satisfacerlas.

El Cliente es merecedor del trato más cortés y amable que podamos darle.

El Cliente es la propia existencia de nuestro negocio.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# MI VOCACIÓN ES EL SERVICIO

Servir a nuestra sociedad durante más de 100 años, con la misma ilusión del primer día, es nuestro sello más característico. Llevar el servicio en nuestro ADN nos define, nos identifica y nos recuerda que nuestro origen está en el servicio y nuestro objetivo es lograr que las personas vivan mejor gracias a nuestro trabajo.

Trabajamos en edificios, empresas y ciudades.

Nuestro crecimiento nos ha llevado a protagonizar sin ser vistos escenas de la vida cotidiana que los ciudadanos disfrutan con naturalidad y forman parte de la base de su bienestar: situaciones habituales como beber un vaso de agua del grifo, regular la temperatura de la vivienda, ducharse, saber cuánta agua fría o caliente se consume, tratar de ahorrar energía en el edificio, que las redes de agua que llegan de la calle al edificio y salen de él funcionen correctamente, e incluso que otra empresa pueda optimizar sus recursos contratándonos para ayudarles como servicio externalizado en diferentes actividades en las que tenemos experiencia.

En Ullastres, creemos en el trabajo bien hecho y en el cuidado de los pequeños detalles, que son los que marcan la diferencia en el buen servicio.

Tenemos un compromiso de servicio con el ciudadano, con las empresas y con la ciudad.

*Comprometidos con tu bienestar* Ullastres

**Ullastres**  
desde 1912  
*Comprometidos con tu bienestar*





# Comprometidos con tu bienestar

Te ayudamos a consumir únicamente lo que necesitas, mejorando la sociedad y colaborando con el medioambiente.

Pues nuestra vocación es el servicio.

Desde 1912 trabajando para ti  
más de 100 años acompañándote.



**"El cliente es aquel que viene a confiarnos sus necesidades. Nuestra obligación es satisfacerlas"**

Gabriel Lillastres. Fundador de Lillastres. 1912.

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# COMPOSICION SOCIETARIA

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

- ☑ Mantenimiento y conservación de redes de abastecimiento y saneamiento
- ☑ Instalación y renovación de contadores
- ☑ Instalación y renovación de acometidas
- ☑ Obras de Canalización
- ☑ Lectura y liquidación de consumos de agua, ACS y Calefacción
- ☑ Mantenimiento integral de edificios residenciales

- ☑ Lectura de contadores
- ☑ Instalación y verificación de contadores
- ☑ Corte y reposición de suministros
- ☑ Reclamación telefónica de deuda
- ☑ Atención al cliente
- ☑ Gestión de almacenes



- ☑ Mantenimiento de salas de caldera
- ☑ Mantenimiento de climatización
- ☑ Obras de transformación de salas de calefacción
- ☑ Obras de climatización
- ☑ Adecuación de salas de calefacción a normativa
- ☑ Gestión de instalaciones térmicas

- ☑ Mantenimiento de grupos de presión
- ☑ Mantenimiento de instalaciones fotovoltaicas
- ☑ Obras de redes de tuberías

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS



# NUESTRAS CERTIFICACIONES

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

## SEGURIDAD Y CALIDAD

Para que exista bienestar debe haber un trabajo bien hecho y un servicio de calidad.

En Ullastres queremos ofrecer a nuestros clientes y colaboradores las máximas garantías. Nos comprometemos a satisfacer los **requisitos de calidad** y mejorar continuamente la **eficacia del Sistema de Gestión**, estableciendo todas aquellas medidas que sean necesarias.





## EFICIENCIA ENERGETICA

Aenor nos ha concedido la certificación 50001 a Ullastres S.A., Ullastres Externalización de Servicios, S.A., Ullastres Gestión de Instalaciones, S.A. y Espinosa y Campuzano, S.L. de nuestro sistema de Gestión Energética bajo la norma UNE EN ISO 50001:2018.

*Ullastres, desde su origen, tiene un compromiso firme con el medio ambiente y la sostenibilidad. Trabajamos día a día por afianzar nuestro posicionamiento como empresa que lucha contra el cambio climático, apostando por tecnologías renovables y reduciendo nuestras emisiones propias, con el cambio de nuestra flota de vehículos por vehículos más eficientes (híbridos, Gas Natural, GLP), el cambio a fuentes de energía de origen 100% verde.*

**ullastres**  
desde 1912  
*Comprometidos con tu bienestar*



# ORGANIGRAMA

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# GRUPO ULLASTRES

**CONSEJERO  
DELEGADO**





# Historia y perfil de Ullastres

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

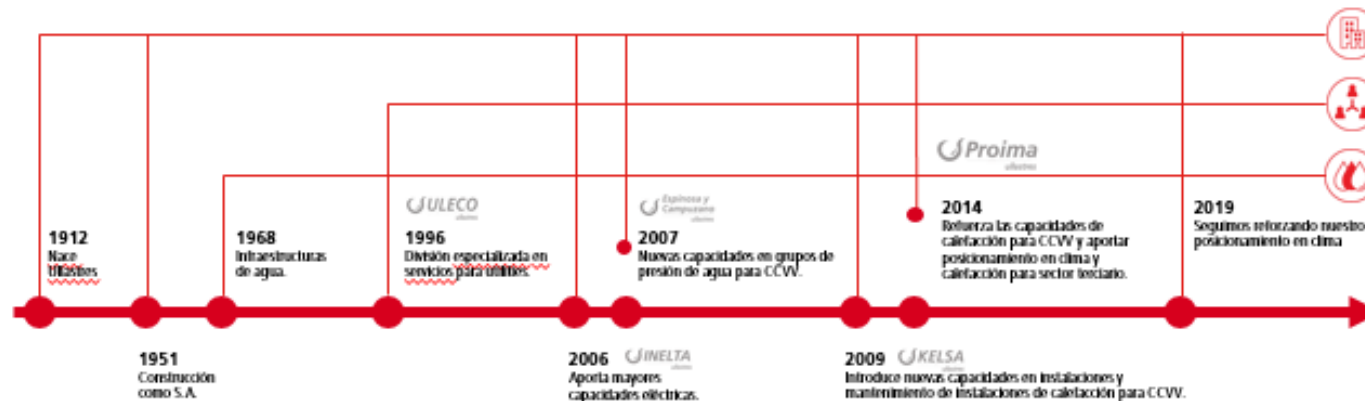
EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# MÁS DE 100 AÑOS

Somos una empresa de servicios de capital familiar, con más de 100 años de historia que avalan el compromiso con nuestros clientes.

Con un crecimiento sostenido y estructurado nos hemos convertido en una empresa única, que es capaz de ofrecer un servicio integral en edificios y viviendas, garantizar un óptimo mantenimiento en las infraestructuras públicas de agua y ser un eficiente colaborador de otras entidades.

**Ullastres es una empresa comprometida con servicio al ciudadano, a las empresas y a las ciudades.**



**ullastres**  
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS



# Presencia Geográfica

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# A TU LADO, Y DONDE ESTÉS

Estamos presentes en la gran mayoría del territorio nacional.



# ¿QUÉ HACEMOS?

## GESTIÓN INTEGRAL DE INSTALACIONES Y SUS CONSUMOS EN EDIFICIOS



Soluciones orientadas al ahorro energético y a la mejora del medio ambiente mediante la gestión eficiente de las instalaciones, asesoramiento y control de los consumos de energía para edificios de toda índole. Ofrecemos la posibilidad de centralizar todos los servicios de mantenimiento y gestión de las instalaciones y sus consumos en edificios, permitiendo obtener entre otros beneficios: atención ágil y personalizada, ahorro de costes gracias al mantenimiento global, optimización de consumos mediante un gestión eficiente, gestión coordinada de servicios y alerta temprana de problemas. Todo ello orientado a maximizar la eficiencia y confort.



[COMUNIDADES DE VECINOS]  
[ADMINISTRADORES DE FINCAS]  
[EDIFICIOS TERCIARIOS]

## EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS



Como expertos en la gestión de servicios distribuidos, somos capaces de activar nuevos servicios en menos de 1 mes y con personal propio. Para ello, contamos con experiencia consolidada desde 1996 en sectores tan diversos como: *utilities*, canal *horeca*, administraciones públicas, residencial, además de otras grandes y medianas empresas de múltiples sectores, y con más de 450 técnicos distribuidos por 7 comunidades autónomas y formados con los mejores *standard* de calidad y seguridad en el trabajo.



[UTILITIES]  
[EMPR. TELECOMUNICACIONES, CONSTRUCTORAS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, SECTOR RESIDENCIAL, CANAL HORECA]

## INFRAESTRUCTURAS DE AGUA



Ullastres está presente en varios eslabones de la *Gestión integral* del agua para ayudar y colaborar de forma activa en la correcta gestión y continua mejora de la optimización de los recursos híbridos. Dentro del *Ciclo integral del Agua* estamos colaborando con las principales empresas públicas de agua, tanto en el mantenimiento y renovación de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, como en lo relativo a la medición de consumos con para ayudar a concienciar a la sociedad de la necesidad de hacer un uso responsable del mismo.



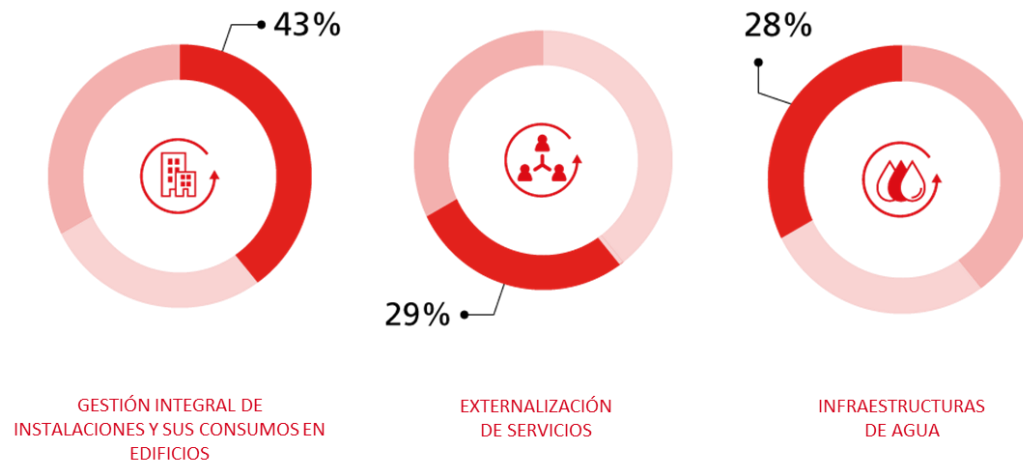
[EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE AGUA]

**ullastres**  
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar



## FACTURACION GRUPO 2019



# Nuestros clientes actuales

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# CONFÍAN EN NOSOTROS



Prestamos servicios en más de **17.500 fincas**

Gestionando consumos en más de **15.500** de estas fincas

Prestando servicios a más de **4.000** en gestión de instalaciones centrales (salas de calderas, grupos de presión, sistemas de clima, placas solares, entre otras)

**Naturgy**



TRIBUNAL DE CUENTAS

**NO8DO**  
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA



**Ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS 



# Datos relevantes

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

Gestionamos **15 millones** de operaciones planificadas al año.

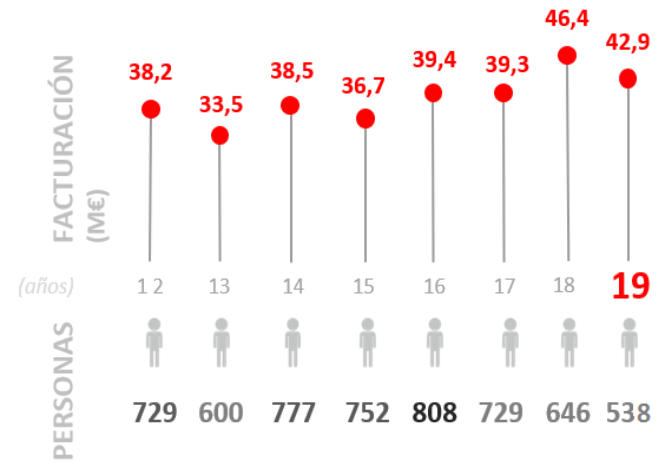
Gestionamos casi **1/2 millón** de actuaciones urgentes no planificadas al año.

**+ 500** personas dedicadas en operaciones de campo. Más del 50% del personal es técnico.

Gestionamos el mantenimiento de más de **17.500 fincas.**

Mantenemos más de **3.500** fincas de instalaciones centrales.

Superamos las **21.000** intervenciones de mantenimiento.



# Alcance y proceso de Elaboración de la Memoria

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

La presente Memoria de Sostenibilidad tiene como objetivo recoger las principales actuaciones de la organización en materia de responsabilidad social corporativa en la relación con cada uno de sus grupos e interés.

Como en las anteriores Memorias presentadas, la actual Memoria incluye el compromiso adquirido a través de la adhesión al Pacto de las Naciones Unidas. Este compromiso consiste en cumplir con los 10 principios definidos en el Pacto en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto nos permitirá anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

Para la identificación de los aspectos relevantes a incluir en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios, alineados con nuestra Política:

- El **cumplimiento de los requisitos del cliente** para lograr su satisfacción, siendo capaces de captar sus necesidades y expectativas, transmitiendo la sensación de que somos más que proveedores, partícipes de un proyecto común.
- La consideración de los aspectos ambientales relacionados con nuestra actividad en todas las fases del desarrollo de esta, para **minimizar el impacto** que pueden provocar sobre el entorno, promoviendo un uso racional de los recursos.
- Orientación hacia la **creación de valor y crecimiento económico** basado en la rentabilidad y el beneficio sostenido evitando costes provocados por trabajos defectuosos.
- El fomento del **trabajo en equipo** y la participación de las personas, en todos los niveles de la organización, en la planificación y desarrollo de las actividades, para tomar conciencia de la responsabilidad y compromiso personal con la calidad del propio trabajo.

- El intercambio de conocimiento y búsqueda de **soluciones innovadoras** en procesos productivos y de gestión.

Ullastres ha elaborado la siguiente Memoria, primero identificando los grupos de interés más relevantes, identificando las acciones concretas que ha tomado la empresa para neutralizar los riesgos e materializar las oportunidades por medio de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones:** estas ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones están planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Indicadores:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las políticas, acciones y seguimiento).

**Seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda.

Los datos e información incluidos en esta Memoria se corresponden con las actividades realizadas por ULLASTRES durante el año 2019. En ULLASTRES hemos identificado nuestros grupos de interés con el objetivo de definir las distintas necesidades y expectativas de cada uno de ellos y poder satisfacer adecuadamente las mismas.

Tenemos Grupos de Interés internos (son los grupos que pertenecen a la estructura interna de la empresa) y externos (aquellos que no pertenecen a la estructura interna de la empresa):

## ANALISIS DE PPII

Categoría	Grupo de interés	Necesidades y Expectativas	Método de Seguimiento y revisión
<b>Internos</b>			
Dirección	Comité de Dirección	Busca disponer de información para la toma de decisiones y con ellas, generar rentabilidad, beneficio y sostenibilidad	Cuadro de Indicadores , Comités de Dirección
		Persigue la excelencia, mediante el aseguramiento de la calidad de nuestros procesos	Proceso de Transformación Digital
		Potenciar la innovación en la búsqueda de soluciones de alto valor añadido Compromiso responsable con la sostenibilidad del entorno	Incentivar los nuevos desarrollo eficientes Verificación de nuestra Huella de Carbono. Publicación
Personal	Empleados	Aspiran a reconocimiento profesional y a ser compensados adecuadamente por su trabajo	Fomentar la formación/sensibilización
		Buscan condiciones de trabajo seguras y medioambientalmente sostenibles	Identificar los aspectos ambientales y establecer Plan de Seguridad y salud
		Aspiran a sentirse participes del proyecto y a estar satisfechos con el desempeño de su trabajo	Mantener la evaluación del Desempeño. Comunicar los logros ambientales y los objetivos
Propiedad	Accionistas	Buscan la rentabilidad y el cumplimiento legal de la Compañía	Cumplir con los requisitos legales
<b>Externos</b>			
Clientes	Vecinos/Abonados. Grandes clientes	Requieren que cumplamos sus expectativas y les resolvamos sus problemas	Potenciar la formación.
		Que seamos profesionales y nos adelantemos a los problemas que puedan surgir	Potenciar la comunicación externa (Oficina Virtual)
		Esperan que medioambientalmente cumplamos con los requisitos legales y nos esforcemos por minimizar los riesgos e impactos negativos	Identificar los aspectos ambientales . Publicar nuestro Desempeño Ambiental
Interlocutores	AAFF y Presidentes	Requieren rapidez en la respuesta sobre todo cuando hay pérdida de servicio	Establecer prioridades en las operaciones para priorizar aquellas urgentes
		Eficacia en la resolución de problemas	Cuadro de Indicadores
		Rapidez de respuesta en gestiones donde no hay pérdida de servicio	Vamos a crear un FAQ en la web con las preguntas y respuestas mas habituales
Sociedad	Vecinos y Empresas Locales	Que con nuestra intervención se contribuya al bien general y al progreso de la sociedad. También al cumplimiento legal y la sostenibilidad	Cumplimiento de Requisitos Legales
Proveedores	Proveedores/subcontratistas	Aspiran a una remuneración adecuada y a aumentar el volumen de negocio	Rapidez en la evaluación inicial de proveedores
		Mejorar su imagen y a la claridad en la exigencia de requisitos	Claridad en la exigencia de requisitos en los pedidos
Sector público	Administraciones públicas	Cumplimiento de los requisitos legales de aplicación, en tiempo y forma.	Ausencia de incidencias o sanciones. Cumplimiento de Requisitos Legales
Entidades Financieras	Bancos	Relación honesta, cumplimiento de las obligaciones de pago, resultado económico positivo	Ausencia de incidencias o sanciones

# Análisis

Grupo Ullastres ha crecido mucho en el campo de los servicios a Comunidades de vecinos en los últimos años, incluso con la actualización que ha tenido en su propia imagen. Esta responde a nuestro afán por hacer llegar a nuestros clientes, todos aquellos servicios que prestamos. Pero lo más importante es el porqué de esos servicios, y es que nuestros más de 100 años de experiencia realizando servicios a Comunidades, más de 17.500 comunidades a día de hoy, nos ha llevado a entender que la única forma de compaginar la eficiencia energética en el edificio y el bienestar y confort de las personas, es abordando de **forma conjunta** la gestión de consumos y el mantenimiento de las instalaciones centrales.

Estamos convencidos de que de esta forma las Comunidades no sólo ahorran costes, sino que además optimizan servicios tan críticos como calefacción, agua caliente o agua fría.

La mejora en calidad de vida y tranquilidad en Comunidades tiene un impacto positivo en las Administraciones que las gestionan, pero algo que parece complejo en su dimensión. La centralización de servicios tan beneficiosos para nuestros clientes en un único proveedor ya facilita de por sí su gestión, pues mucho más, cuando los cambios están orientados a que esta gestión sea más sencilla.

Iniciativas como un **canal único de Atención a Clientes** para cualquier necesidad relativa a nuestros servicios o la total renovación de nuestra **Oficina Virtual**, sin restricciones horarias, a información muy relevante del servicio, están orientadas a que sea más fácil a nuestros clientes.

En Ullastres atendemos más de 100.000 peticiones de servicio al año por teléfono o correo electrónico, procedentes de Administraciones de Fincas, vecinos, presidentes de comunidades o de porteros/conserjes.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

Para hacerlo más fácil a nuestros clientes hemos puesto en funcionamiento un servicio unificado de Atención a Clientes, desde el que atienden personas especializadas en acompañar y dar respuesta a la diversidad de peticiones de servicio que nuestros clientes puedan requerir.

Nuestra Oficina Virtual es el complemento a todos estos servicios. Queremos que nuestros clientes nos llamen y conocerlos de primera mano, pero sin privarles de tener acceso sin restricciones horarias. Esto es también extensible a vecinos, para quienes además de la Oficina Virtual ponemos a su disposición la **App Ullastres Connect**. La excelente acogida que están teniendo estos canales digitales, está siendo tan positiva que nos refuerza en el convencimiento de que es lo que nuestros clientes demandan. En tan sólo un año las Administraciones de Fincas han incrementado en 9 veces el uso de nuestra Oficina Virtual, y en el caso de vecinos el uso se ha incrementado en 7 veces en el mismo período.

Gran parte de nuestras iniciativas están orientadas a la excelencia en Calidad de Servicios, y en acompañar a las Comunidades a alcanzar **ahorros** significativos en costes de suministros, vía mejora de la eficiencia, al mismo tiempo que conseguiremos juntos mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus vecinos. Todo ello en paralelo a nuestro compromiso con el medio ambiente, trabajando por afianzar nuestro posicionamiento como empresa que lucha contra el cambio climático, apostando por tecnologías renovables y reduciendo nuestras emisiones, con el cambio de nuestra flota a vehículos más eficientes, el cambio a fuentes de energía de origen 100% verde y también las emisiones de nuestros clientes. Desde su origen Ullastres ha trabajado orientada a la medición de los consumos que es el primer paso para conseguir ahorros.

## Principios Laborales





Para ULLASTRES, tienen gran relevancia los derechos laborales de nuestros trabajadores por ello hemos implementado políticas y medidas que buscan cumplir con las líneas directrices o postulados que inspiran el sentido de las normas laborales y configuran la regulación de las relaciones de trabajo:

### **Principio tutelar o protector**

Este principio alude a la función esencial que cumple el ordenamiento jurídico laboral, esto es, el establecer un amparo preferente a la parte trabajadora, que se manifiesta en un desigual tratamiento normativo de los sujetos de la relación de trabajo asalariado que regula, a favor o en beneficio del trabajador.

### **Principio de la continuidad de la relación laboral**

Este principio, reconocido a favor del trabajador persigue que las relaciones laborales sean estables. Esto porque se ha concebido al contrato de trabajo como una relación jurídica indefinida, estable y de jornada completa, de tal manera que asegure la continuidad de la permanencia del trabajador en la empresa, protegiéndola de rupturas e interrupciones y limitando las facultades del empleador de ponerle término.

### **Principio de supremacía de la realidad**

Puede definirse este principio señalando que en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que surge de documentos o acuerdos, debe darse preferencia a lo primero

### **Principio de razonabilidad**

Es un principio bastante general que establece la idea de lo razonable como criterio interpretativo de aquellas situaciones en que producto de errores, confusiones, de simulación o de fraude es necesario establecer el verdadero

alcance de las cláusulas o de las situaciones jurídicas, para no generar arbitrariedades o injusticias que no resulten razonables.

### **Principio de la irrenunciabilidad de los derechos laborales**

Este principio plantea la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el Derecho del Trabajo

### **Principio de libertad sindical**

Este es un principio referido a la génesis, aplicación e interpretación del Derecho Colectivo del Trabajo.

# Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

## Convenio Colectivo

Los Convenios Colectivos a los que estamos suscritos contemplan la prohibición de la contratación de mano de obra infantil y la condenan. Ullastres ha asumido como propio este compromiso y así es exigido a sus suministradores.

## Contrato de Trabajo

Ullastres establece como parte de su contrato un Adendum en el que se anexiona todas las condiciones y requisitos del trabajo a ejecutar para que, tanto empleados como empresa, conozcamos de antemano las condiciones mínimas exigidas, que son las que exigen a Ullastres sus clientes, proveedores, Administración, sociedad y accionistas.

## Comunicación Interna y Externa

Ullastres firmo el pacto hace 4 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestros clientes y a aquellos posibles clientes con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio. Durante el 2017 se creó un Boletín mensual "El Cuentagotas" en el cual nuestros trabajadores son informados de las novedades que han sucedido en cada una de las Delegaciones que componen la empresa, se da a conocer noticias relevantes del sector al que pertenecemos, entrevistas a trabajadores, etc.



## Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

La seguridad y la salud de los empleados es una prioridad para Ullastres. Es por ello que, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente (Ley de Prevención de Riesgos, Reglamento de Servicios de Prevención, etc.) la compañía está comprometida con la concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos los empleados en la promoción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que alcance, como objetivo último, un nivel de accidentalidad igual a cero.

Ullastres ha sido una empresa comprometida con la Seguridad y Salud de sus trabajadores desde los inicios de su actividad. La integración de la prevención en la actividad se produjo mucho antes de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

Ullastres ha comenzado en el 2019-2020 un proceso de unificación de la Política y procedimientos de Seguridad y Salud que componen todas las empresas del Grupo. Fruto de ese trabajo, es la nueva edición de nuestra Política.



### Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Dirección del grupo Ullastres como responsable de las empresas ULLASTRES y ULECO dedicadas a las actividades relativas a:

- Servicios y Obras de Construcción, Instalación, conservación y mantenimiento de la red de Abastecimiento de Agua y acometidas, sus componentes y conjuntos de medida y red de saneamiento de agua, así como la reposición de pavimentos (ULLASTRES S.A.)
- Revisión, verificación, instalación, desmontaje y programación de equipos de medida (ULLASTRES EXTERNALIZACION DE CONTRATOS).

considera la Prevención de Riesgos Laborales como una parte integrante de su sistema de gestión que aplica a todas las áreas de su actividad, reconoce que las responsabilidades incumben a toda la organización en sus diferentes niveles jerárquicos y asume el compromiso de promover, desarrollar, implantar y mantener las mejores prácticas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para ello define un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que da cobertura a los requisitos de la norma ISO 45001:2018, mediante el cual, la Dirección se compromete a:

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y de los requisitos suscritos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Mantener un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los procedimientos e instrucciones correspondientes, proporcionando los recursos necesarios para su integración en el conjunto de actividades de la empresa
- Identificar y evaluar los riesgos presentes en los procesos, operaciones e instalaciones y controlar aquellos que no se pueden evitar, estableciendo las medidas preventivas adecuadas
- Establecer procedimientos y criterios para garantizar la prevención, promoción y vigilancia de la salud de sus empleados
- Promover, desarrollar, implantar y mantener las mejores prácticas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Mantener y mejorar la competencia e implicación del personal promoviendo su participación activa
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo.
- Formar e informar a los empleados, en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- Promover la consulta y participación en los trabajadores así como en los representantes de los mismos.
- Investigar los accidentes e incidentes con potencial de daño para la seguridad y la salud, tomando las medidas necesarias para corregir las causas que los hayan originado
- Promover en los suministradores y contratistas los mismos principios preventivos de mejora de la SST y las Condiciones de Trabajo
- Revisar y aprobar periódicamente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, con el objeto de mantenerlo permanentemente adaptado a la legislación vigente y a las características de su actividad

Esta política es el marco de referencia que utiliza la Dirección para la fijación de los objetivos anuales de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se revisa de forma periódica para mantener su adecuación y vigencia y asegurar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Iván Ullastres Ortiz  
Ceo-Director General  
12/03/2019

POD-SST-01v1



Como gran empresa, tenemos constituido un Servicio de Prevención Propio que, junto con la Dirección, ha elaborado una Política de Seguridad y Salud en el trabajo que expresa el compromiso de la empresa con la seguridad, la higiene y la salud laboral de sus trabajadores, clientes y proveedores. Nuestra actual política es de 2019 y se revisa todos los años.

Una de las mayores prioridades de ULLASTRES es la seguridad y la salud laboral equiparable a otras marcadas en el ejercicio y desarrollo de su actividad.

Por otro lado, somos conscientes de que todos los trabajadores deben asumir como propias y cumplir las normas de prevención en su puesto de trabajo con el mismo tesón y esfuerzo que las normas sobre el desarrollo de su trabajo.

Con todo ello, el objetivo de la Empresa es que trabajemos todos, de forma conjunta, para evitar los riesgos, combatirlos en el origen y dar prioridad a la prevención, a la protección y a la formación donde sea necesaria.

ULLASTRES dispone de una Evaluación de Riesgos Laborales a partir de la cual ha planificado su actividad preventiva, organizando no sólo los medios humanos y materiales necesarios, sino también asignando los recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.

Así, ULLASTRES dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y de un Programa Anual de actividades.

ULLASTRES lleva a cabo las auditorías legales superándolas siempre con éxito. No obstante, y como compromiso de mejora continua de nuestra gestión de la prevención, desde el año 2013 contamos con el Certificado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018. Esta certificación supone la realización de auditorías anuales (además de las legales) que son superadas con éxito desde la obtención del certificado.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 



Con todo ello hemos conseguido implicar a todos los miembros de la organización en la prevención, tanto propia como ajena, creando una cultura preventiva en todos los escalones jerárquicos y con una meta de siniestralidad cero.

Tenemos establecidas medidas preventivas en todos los ámbitos de actuación y operaciones de trabajo, primando la prevención colectiva, pero si ésta no es posible se dota a los trabajadores de equipos de protección individual (EPI's) y de Instrucciones Operativas precisas, así como se imparten cursos de formación específicos y prácticos para salvaguardar su seguridad.

## Formación

La Dirección de ULLASTRES, elaboran el Plan Anual de Formación una vez se realizan las consultas pertinentes a todos los Directores y Responsables. El Plan de Formación Anual es supervisado por el CEO.

Desde un punto de vista genérico el Plan de Formación tiene como objetivo básico cubrir las necesidades detectadas en la empresa, así como, las necesidades de los trabajadores. De este modo la formación es participe en la estrategia de la organización, permitiendo la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo, facilitando su promoción profesional y asegurando el éxito de la implantación de mejoras organizativas y de gestión.



Teniendo en cuenta todo lo expuesto, y la implicación de los diferentes Departamentos de la empresa, así como de la Dirección en el Plan Anual de Formación, conseguimos una visión conjunta de las necesidades de nuestros trabajadores que prestan servicio en los diferentes centros de los clientes, y conseguimos dar una formación continua que aumenta los conocimientos y la satisfacción de nuestros empleados, a la vez que revierte en una mejor calidad del servicio ofertado.

Tras la implantación de la nueva Evaluación del Desempeño y según lo establecido por la Dirección de la Compañía se vió la necesidad común de profundizar en una serie de áreas básicas para el puesto de trabajo y que por lo cambios informáticos, de sistemas y legislativos se hacían imprescindibles para la evolución de la Compañía.

Este año hemos hecho hincapié en 3 áreas:

- los Formación de tutores de empresa de formación dual.
- la mejora del puesto de trabajo
- las nuevas áreas de negocio


La Dirección entrega un Manual de Acogida con información básica sobre la Compañía. Además, del Manual de Acogida se imparte dentro de cada Departamento formación interna teórica y práctica a los trabajadores dependiendo del puesto y que documentación van a tener que cumplimentar.

En el mes de diciembre el Comité aprobó un Plan de Formación específico para formar o reciclar a los trabajadores en Medio Ambiente a diferentes trabajadores del Grupo.

Todas las nuevas incorporaciones han recibido la Guía de Gestión Ambiental en Oficinas. También se les ha dado sus claves de acceso para acceder a la Base de Datos Documental Content Manager, donde se encuentra toda la documentación del Sistema junto con la Instrucción Técnica que explica como consultarla.

Las formaciones ambientales están versando acerca de la Política de Calidad y Medioambiente del Grupo, comportamiento ambiental de su actividad o delegación, planes de emergencia que les afectan, identificación de los aspectos ambientales que afectan a su actividad, objetivos ambientales, requisitos legales municipales y guías de gestión ambiental específicas de su actividad.

Los cursos han sido considerados por los responsables de las áreas como muy positivos El Departamento de Gestión de personas también los ha considerados con una eficacia alta. El Plan de formación se aprobó a finales de marzo y no finaliza hasta finales de marzo de 2020.

 <b>PLAN FORMACION 2020</b>			
AREAS / ACCIONES FORMATIVAS	HORAS POR ACCION	TOTAL HORAS FORMACION	ASISTENTES
<b>ATENCION CLIENTES</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
PROCESO INTERNO SOPORTE A CLIENTES	3	6	2
PROTECCION DE DATOS	8	160	20
<b>GESTION Y PROFESIONALES</b>	<b>176</b>	<b>924</b>	<b>23</b>
AMPLIANDO FRONTERAS	48	720	15
CERRAJERIA	24	96	4
NORMATIVA	4	8	2
RD 115	6	6	1
CONTROL DE GESTION AVANZADO	94	94	1
<b>ORGANIZACIÓN Y PROCECMIENTOS</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	3	12	4
<b>INFORMATICA</b>	<b>52</b>	<b>92</b>	<b>3</b>
D365	2	20	10
EXCEL INTERMEDIO	12	12	1
PRESTO	40	80	2
<b>PREVENCION</b>	<b>413</b>	<b>14.337</b>	<b>369</b>
AMIANTO	32	832	26
CONTROL Y REGULACIÓN EN INSTALACIONES DE CLIMATIZA	8	8	1
CURSO DE SEGURIDAD EN CARRETILLA ELEVADORA	8	8	1
CURSO PRL 60 HORAS	60	60	1
ESPACIOS CONFINADOS	32	768	24
FORMACION DE RECICLAJE. FONTA E INST. DE CLIMA	4	16	4
FORMACION RECICLAJE INST Y REPARACION	12	156	13
FORMACION SOBRE ATMOSFERAS EXPLOSIVAS	6	24	4
I CICLO ELECTRICIDAD MONTAJE Y MANT. DE INST EN ALTA	6	18	3
MANIPULADOR DE ALIMENTOS	7	63	9
PRIMEROS AUXILIOS	64	8.512	133
PRL TRABAJOS DE ALBAÑILERIA	20	40	2
PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS EN TRABAJOS EN ALTURA	8	64	8
PUENTE GRUA	6	18	3
RECICLAJE DE TRABAJOS EN ALTURA	6	42	7
RECICLAJE DE TRABAJOS EN TENSIÓN BT	14	140	10
RIESGO ELECTRICO	32	3.200	100
TPC NIVEL BASICO DE PREVENCION DE LA CONSTRUCCION	60	120	2
TPC REDES DE ABASTECIMIENTO Y POCERIA	12	120	10
TRABAJOS EN ALTURA	16	128	8
<b>TOTALES</b>		<b>15.371</b>	<b>401</b>

## Evaluaciones de desempeño

Un sistema de evaluación del desempeño permite:

### A LOS EVALUADORES:

Fomentar la comunicación y cooperación con el evaluado.

Dar sentido a la actividad de los evaluados dentro de la organización, dándoles a conocer sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

Dar información a los colaboradores sobre las prioridades y pautas para el desarrollo de su trabajo.

Reforzar la sensación de equidad gracias al reconocimiento de los esfuerzos personales.

Potenciar el conocimiento y las relaciones interpersonales con sus colaboradores.

### A LOS EVALUADOS

Desarrollar la comunicación con su superior inmediato.

Tener información sobre cómo es percibida su actuación profesional.

Definir, con el evaluador, planes de acción para mejorar su competencia profesional.

Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada su actividad laboral.

## Derechos Humanos Principales



Los derechos humanos son los derechos y libertades fundamentales que posee todo individuo en virtud de su humanidad, independientemente de su lugar nacimiento, sexo, cultura, raza, religión, origen étnico, idioma, o cualquier otra condición. En cuanto a su tipología, pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley, etc.) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación, a un salario digno, etc.). Basados en los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, estos derechos parten del reconocimiento de que "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. Los derechos humanos no deben confundirse con los derechos jurídicos.

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*





Hoy en día, son muchas las empresas que reconocen que respetar los derechos humanos debe ser una parte esencial de su responsabilidad social, no solo porque es la manera correcta de proceder desde un punto de vista ético, sino porque proteger los derechos humanos revierte positivamente en los negocios y en la sociedad. Para la empresa, proteger los derechos humanos mejora la reputación, la capacidad para atraer y retener buenos empleados, clientes y usuarios, la motivación y la productividad de los trabajadores, la percepción de los inversores sobre la empresa, las relaciones con los grupos de interés y la ventaja competitiva.

La responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos<sup>15</sup> se refiere a que las empresas deberían evitar ocasionar impactos negativos en los derechos de otros y remediar esos impactos en caso de que ocurran, no solo como resultado de sus propias actividades, sino también de sus relaciones con otros actores.

La responsabilidad social de respetar los derechos humanos se aplica a todas las empresas de todos los tamaños, sectores, contextos operacionales, propietarios y estructuras (si bien habrá diferencias naturales en los medios y formas de asumir esta responsabilidad), indistintamente de la capacidad o voluntad de los Estados y otros actores para cumplir con sus propias obligaciones en relación con los derechos humanos.

Los Principios Rectores recomiendan a las empresas emprender determinadas políticas y procesos que variarán según sus características, pero que deberán incluir, como mínimo:

- un compromiso político: asumir públicamente la responsabilidad de respetar los derechos humanos.
- un proceso de diligencia debida: identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas por los impactos negativos en los derechos humanos.
- unos mecanismos de compensación: reparar los daños –directos e indirectos– ocasionados en los derechos humanos.

## **Contratación de mano de obra infantil**

Ullastres desde el 2012 ha documentado su compromiso en este asunto. La normativa legal contempla dichas situaciones e indica las medidas a tomar para evitar estas situaciones

Los Convenios Colectivos a los que estamos suscritos contemplan la prohibición de la contratación de mano de obra infantil y la condenan. Ullastres ha asumido como propio este compromiso y así es exigido a sus suministradores.

**Ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*



Nuestra Política se ha reflejado en nuestro Código Ético que se está entregando a todos los trabajadores, junto con el Manual de Acogida, que explica información básica para todos aquellos que quieran formar parte de ULLASTRES y se colocará de una forma accesible al resto de nuestros Grupos de Interés.

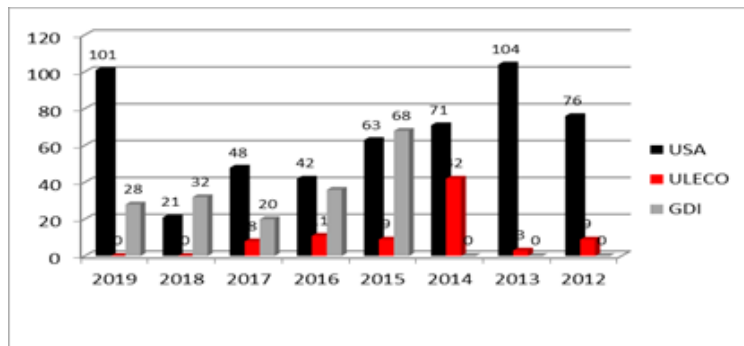
## Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Analizando detalladamente y pormenorizadamente la Cadena de Valor de Ullastres, determinamos que la globalización de la producción hace que algunos de nuestros proveedores se ubiquen en áreas geográficas consideradas de riesgo por la ONU, donde todavía pueden existir riesgo de vulneración de derechos humanos de los trabajadores.

Poseemos un sistema de clasificación de Proveedores por su pertenencia histórica a Ullastres, por sus referencias, por sus sistemas certificados que nos permiten realizar una evaluación inicial antes de incorporarlos como Proveedores Homologados para Ullastres. Además, deben aportarnos una serie de documentación de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y derechos laborales de los trabajadores antes de comenzar a trabajar para ULLASTRES.

El Sistema de Calidad y Medio Ambiente de Ullastres evalúa anualmente a todos sus proveedores y subcontratistas que habitualmente colaboran con nosotros. Analizamos la calidad de sus trabajos, su compromiso con el Medio Ambiente y con la seguridad y salud de sus trabajadores y de los nuestros y su compromiso con los Derechos Humanos. De la última evaluación, hemos obtenido los siguientes datos:

### Proveedores deshomologados



**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

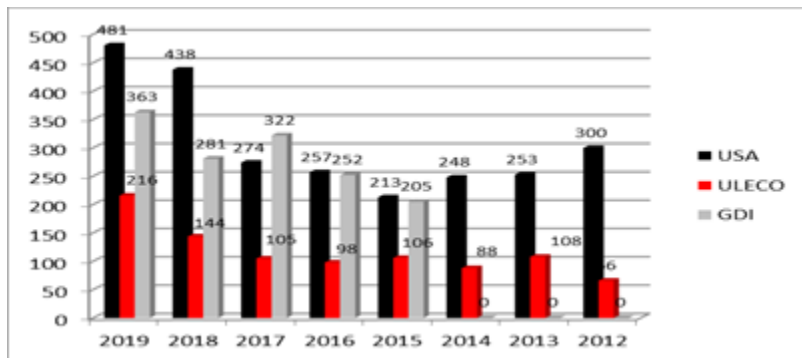


	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
USA	101	21	48	42	63	71	104	76
ULECO	0	0	8	11	9	42	3	9
GDI	28	32	20	36	68			

Este año ha aumentado el número de proveedores que se han deshomologado porque varias actividades se han cerrado después de muchos años (contadores Sevilla, lecturas luz). La tendencia de los últimos años era mantener el número de proveedores que se deshomologan anualmente. En el 2019 hemos aumentado el número de proveedores deshomologados. Las causas principales de deshomologación son la falta de uso por precio, desaparición de la empresa y en un menor grado la falta de calidad en el servicio.

## Proveedores homologados

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
USA	481	438	274	257	213	248	253	300
ULECO	216	144	105	98	106	88	108	66
GDI	363	281	322	252	205			



De todos los proveedores homologados de Ullastres S.A., 192 disponen de un sistema de calidad certificado, frente a los 165 de 2018, 124 de 2017, los 115 de 2016, 108 de 2015, los 121 de 2014, 100 de 2013, los 104 de 2012, los 119 de 2011, frente a los 55 de 2010, los 119 de 2009, los 116 de 2008, los 87 de 2007 y las 71 de 2006.

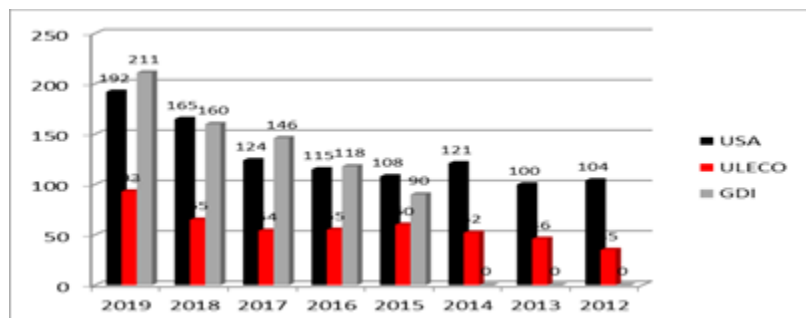
Actualmente el 40% de nuestros proveedores disponen del sistema certificado. Es el porcentaje más bajo que hemos tenido hasta ahora en Ullastres, S.A. En 2018 tuvimos 37,4%, en 2017 tuvimos el 54,64%, el 55,25% de 2016, al 50,70% del año pasado, al 48,79% de 2014, al 34,6% de 2013, el 39,5%, Hemos aumentado este año un 2,6%.

**ullastres**  
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar



## Proveedores con sistema calidad



	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
USA	192	165	124	115	108	121	100	104
ULECO	93	65	54	55	60	52	46	35
GDI	211	160	146	118	90			

En Ullastres Externalización de Contratos S.A. teníamos a finales de 2019, 216 proveedores frente a los 144 de 2018, los 105 de 2017 a los 98 de los 2016, a los 106 de 2015, a los 88 proveedores de 2014, a los 103 proveedores homologados de 2013, los 66 del 2012, los 58 de 2011 y los 121 proveedores homologados de 2009. Hemos aumentado un 33,33% el porcentaje de proveedores homologados debido a las obras menores que estamos realizando para Endesa y al servicio de mantenimiento para Serunion que nos obliga a tener un gran número de proveedores por cada una de las marcas con las que trabajan los comedores/restaurantes para los que prestamos servicio.

Las empresas certificadas son 93 frente a las 65 de 2018, los 54 de 2017, las 55 de 2016, los 60 de 2015, a los 52 de 2014, 46 de 2013, los 35 de 2012, las 27 de 2011 y las 28 de 2010. En 2019 volvemos a aumentar el número de proveedores con sistemas de calidad certificados. Durante el 2019 hemos aumentado casi un 30,11% el número de proveedores con sistema de calidad certificado. El porcentaje de proveedores homologados ha ascendido a un 56,94% frente al 54,86% de 2018, al 51,43% de 2017 y al 44% de 2016.

En Gdi, teníamos a 31/12/2019, 363 proveedores frente a los 281 de 2018, los 322 proveedores homologados de 2017, los 252 de 2016, los 205 de 2015 tras la fusión de Kelsa y Proima. Esto supone un aumento de un 22,59% frente al 27,78% de 2018, al 2017 que se redujo un 14,6%.

De estos proveedores, 211 tenían sistema de calidad implantado lo que supone un 41,87% frente al 56,94% de 2018, a los 160 de 2018, los 146 de 2017 y el 45,34% que suponían los proveedores con sistema. En 2016 supusieron el 53,73% y contábamos con 118 proveedores certificados.

**ullastres**  
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar



# Principios Ambientales



Los principios de gestión ambiental que ha utilizado como referencia ULLASTRES son:

## La integración

Uno de los **principios de gestión ambiental es la planificación ambiental**, ya que es crucial en cada una de las fases de las situaciones de refugiados. La presencia masiva de refugiados puede tener diferentes repercusiones sobre el medio ambiente y sobre los propios refugiados que no pueden ignorarse, por lo que **se tiene que promover y garantizar una sólida gestión** del medio ambiente en las actividades que se realizan, es indispensable para obtener el bienestar y la seguridad, además de la protección del medio ambiente, ya que mediante una adecuada gestión ambiental se puede evitar o subsanar efectos potencialmente dañinos. La **gestión ambiental y no tiene que verse de forma aislada** como un factor integral de todas las actividades, como por ejemplo, la organización del medio físico, los estudios forestales, agricultura, el manejo de ganado, el agua y la higiene.

## Es mejor prevenir que curar

Es necesario adoptar todas las medidas necesarias para **reducir al mínimo cualquier problema que se presente a gran escala** o que tengan consecuencias irreversibles que puedan suscitarse, es uno de los principios fundamentales impulsando la realización de actividades en terreno.

Una planificación efectiva puede contribuir a disminuir el deterioro ambiental como los costos que suponen la rehabilitación de un lugar. **Existen algunas actividades ambientales muy simples que pueden comenzar** a realizarse casi desde el momento en el que se produce una emergencia, independientemente de la situación, y una estrategia de respuesta mucho más integral. La selección del lugar en el que se establece el campamento que resulta crucial, y si no hay más remedio que **establecerlo en las cercanías de un área frágil**, será necesario adoptar medidas adicionales que impidan que la presencia de refugiados tenga consecuencias ambientales negativas en esta región.

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

## Costo-beneficio

Tiene recursos limitados a su disposición por lo que tiene que esforzarse, para maximizar la eficiencia de sus programas de ayuda. Esto, **particularmente en el caso de los temas ambientales donde existe la adopción de una visión de largo plazo** para fortalecer y apoyar la utilización y el manejo sostenible de los recursos naturales. El principio “es mejor prevenir que curar” contribuye al incremento de la relación costo-beneficio, ya que en general es mucho más costoso revertir el deterioro ambiental que prevenirlo. Una buena integración puede contribuir a aminorar los costos, dado que **las actividades ambientales serían asumidas por distintos sectores** y no tratadas por separado, como parte del costoso proyecto adicional

## Participación local

Para conseguir el manejo sostenible de los **recursos naturales es fundamental que los habitantes locales participen en el desarrollo** y el manejo de las actividades ambientales. Si se quiere que actividades como la reforestación, la silvicultura, el pastoreo controlado de ganado o el empleo de hornos más eficientes tengan éxito a largo plazo, es necesario contar con el apoyo de toda la comunidad.

La rivalidad que existe cuando **se compite por recursos naturales limitados** es uno de los principales motivos de conflicto entre habitantes locales, refugiados y autoridades, además es un motivo de preocupación. Las actividades que promueven la **participación de la población sobre los debates y las conversaciones** sobre el acceso de los recursos naturales y su utilización. Es más, como parte del programa de concienciación que se lleva a cabo en el terreno, se incentiva a los líderes de las comunidades de refugiados que fomentan la conciencia sobre **el medio ambiente y un sentido de responsabilidades para el mismo**.

Actividades como ésta ayudan a inculcar respeto por ciertas tradiciones locales, como puede ser la prohibición de cortar ciertos árboles o cazar ciertas especies, transitar por bosques que se **consideran sagrados o caminar por lugares de importancia cultural**. Este tipo de iniciativas puede ser de gran utilidad no sólo para proteger el medio ambiente del lugar, sino, para atenuar el impacto humano en el medio ambiente.

## Medición y mejora continua

Las acciones ambientales deben ser un proceso integrado para **ofrecer prioridad e identificar aspectos e impactos ambientales**. Un impacto o análisis costo-beneficio puede pronosticar diferentes costos y ventajas positivas a cada uno de los grupos antes mencionados. Medir cada elemento por **su impacto antes y después daría una evaluación un criterio útil** para determinar la mejora.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

Verificar la utilización de una tercera parte que **promueve confianza en el desempeño de la compañía** y sus mejoras en los aspectos ambientales.

Una empresa puede utilizar el seguimiento, mediante **los informes públicos y los informes anuales**, que deberá incluir las metas y cómo se encuentran alcanzadas. Los reportes futuros pueden incluir mejoras medibles comparadas contra las metas establecidas.

Durante el 2020 hemos seguido colaborando con la asociación AERCCA y con la Comunidad de Madrid para informar a todos nuestros clientes del Plan RENOVE de Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con Cabezal Termostático que permite regular su propio confort y gasto y así poder conocer su consumo de calefacción y pagar solo su propio consumo. [www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com](http://www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com)

Además, hemos realizado una Guía para nuestros clientes sobre el Real Decreto 736/2020 publicado en el BOE y que entró en vigor el 7 de agosto de 2020 aplicable a los sistemas de calefacción o refrigeración del edificio cuando son centralizado. Su objetivo prioritario es la reducción de emisiones vía el ahorro y la gestión eficiente de las instalaciones térmicas en edificios. Para alcanzar dicho objetivo se centra principalmente, en que cada vivienda pague por la calefacción o refrigeración que consume, con la instalación de contadores y repartidores de costes de calefacción y cada usuario conozca sus consumos periódicamente de una forma rápida y fácil, permitiéndole su toma de decisiones orientadas al ahorro.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

**GUÍA PRÁCTICA  
REAL DECRETO 736/2020  
INDIVIDUALIZACIÓN DE CONSUMOS  
DE CALEFACCIÓN Y REFRIGERACIÓN**

**HA LLEGADO EL MOMENTO DE  
CONTABILIZAR EL CONSUMO INDIVIDUAL  
ES EL MOMENTO DE CONFIAR EN ULLASTRES**

GARANTIZAMOS LA CENTRALIZACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INSTALACIONES Y SUS CONSUMOS EN EDIFICIOS.

CON ULLASTRES OBTENDRÁ, ENTRE OTROS, BENEFICIOS:

- Atención ágil y personalizada.
- Ahorro de costes gracias al mantenimiento global.
- Optimización de consumos mediante una gestión eficiente.
- Gestión coordinada de servicios y alerta temprana de problemas.

www.ullastres.com  
**91 744 44 90**

TODOS NUESTROS SERVICIOS SE  
INCORPORAN CON CENTRALIZACIÓN  
EN CALIDAD ASISTIDA.

**HA LLEGADO EL MOMENTO DE  
CONTABILIZAR EL CONSUMO INDIVIDUAL  
ES EL MOMENTO DE CONFIAR EN ULLASTRES**

GARANTIZAMOS LA CENTRALIZACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INSTALACIONES Y SUS CONSUMOS EN EDIFICIOS.

CON ULLASTRES OBTENDRÁ, ENTRE OTROS, BENEFICIOS:

- Atención ágil y personalizada.
- Ahorro de costes gracias al mantenimiento global.
- Optimización de consumos mediante una gestión eficiente.
- Gestión coordinada de servicios y alerta temprana de problemas.

www.ullastres.com  
**91 744 44 90**

TODOS NUESTROS SERVICIOS SE  
INCORPORAN CON CENTRALIZACIÓN  
EN CALIDAD ASISTIDA.

Ullastres está realizando varias Campañas informativas para dar a conocer las subvenciones que da la Comunidad de Madrid a todas las Comunidades de Propietarios que quieran instalar Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con cabezal Termostático. Tenemos una página web: [www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com](http://www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com) donde vamos incorporando las últimas novedades sobre el tema. Ullastres ha reservado una importante partida de sus presupuestos para poder financiar el cambio de repartidores de costes de calefacción y válvulas termostáticas.

**ullastres**  
desde 1912  
*Comprometidos con tu bienestar*





Durante el 2020 hemos realizado una campaña en la que informamos a nuestros clientes que se están haciendo inspecciones en las comunidades del centro de Madrid. Dichas inspecciones tienen como fin la transformación de **todas las salas de calderas de carbón** a sistemas más eficientes que cumplan los requerimientos mínimos obligatorios del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (en adelante RITE) . El incumplimiento de las disposiciones obligatorias reguladas en el RITE se sancionarán conforme a lo establecido en la Ley 21/1992, de 16 de julio. Una vez inspeccionada la instalación, Industria da un margen de 15 días para iniciar la subsanación pudiendo incurrir en multas de hasta **90.151,82 euros**. Asimismo, el punto 23 del **Plan A de Calidad de Aire y Cambio Climático** de Madrid tiene como objetivo eliminar el uso de carbón en 2020. (<https://www.madrid.es>). La referida Ley 21/1992 en su artículo 31 considera, entre otras, como infracción grave: Mantener en funcionamiento instalaciones sin haber superado favorablemente las inspecciones, revisiones o comprobaciones establecidas en la normativa de desarrollo de la Ley 21/1992.

**Ullastres** le recomendaba adelantarse a una posible sanción y comenzar a hacer los trámites de transformación de las salas de calderas de sus fincas que incumplan esta normativa. Estas fechas son idóneas para comenzar las tramitaciones evitando la baja del servicio de calefacción y aprovechando las **subvenciones de la Comunidad de Madrid que pueden ascender hasta un 70%** del coste.

La calidad de nuestros servicios debidamente certificados, la transparencia de nuestra gestión, la **apuesta por la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente**, son las bases sobre las que se asienta la Responsabilidad Social Corporativa de Ullastres.

La reciente publicación de la **Orden Ministerial ICT/155/2020** que obliga a la renovación de todos los contadores de agua del país que tengan una antigüedad superior a 12 años, afectó a los contadores de agua fría y caliente, instalados en viviendas y locales con uso residencial o comercial de nuestros clientes. Ullastres realizó una Campaña de Información a todos nuestros clientes comunicándoles que la sustitución del equipo facilita:

- Un mayor control del gasto y por consiguiente una reducción del consumo de agua.
- Reducir los posibles errores de medición
- Ahorro económico en la factura del agua del hogar
- Controlar y gestionar individualmente sus consumos



**NOTA INFORMATIVA**

El pasado 24/02/2020 fue publicada en el BOE la Orden Ministerial ICT/155/2020 que obliga a la renovación de todos los contadores de agua que tengan una antigüedad superior a 12 años.

Esta regulación afectará a los contadores de agua fría y caliente, instalados en viviendas y locales con uso residencial o comercial.

Evite posibles sanciones de hasta 5.000 € por no cambiar su contador.

**Desde Ullastres le ofrecemos:**

- Instalación de nuevos contadores con lectura vía radio que le garantizan una medición de consumos precisa, permitiendo un ahorro del 15% al año.
- Recogida de lecturas sin molestias para los vecinos desde el exterior de las viviendas.
- Adaptación a la normativa con una gestión cómoda, fácil y ágil sin cargos económicos gravosos para su comunidad.



91 744 44 90    clientes@ullastres.com    www.ullastres.com

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Ullastres calcula el beneficio obtenido con el reciclaje del papel de la oficina (reducción de la tala de árboles, emisiones, bajada del consumo de agua, bajada la ocupación de vertedero) También establecemos objetivos de reducción del consumo de papel, estableciendo metas parciales. Hemos informado a todas las Delegaciones de los kilos de papel que han reciclado y hemos recordado las buenas prácticas para reducir el consumo de papel en nuestras oficinas (las 3 R) con carteles informativos.

### TABLA DE EQUIVALENCIAS

#### INFORME DE IMPACTO AMBIENTAL

Con el material recuperado se ha evitado



<b>3.750</b>	<b>La tala de</b>	<b>52</b>	<b>ARBOLES</b>
<b>KILOS PAPEL</b>	<b>La emisión</b>	<b>3.378</b>	<b>KG. De CO2</b>
	<b>El consumo de</b>	<b>188</b>	<b>m3 de Agua</b>
			<b>m3 de</b>
	<b>La ocupación de</b>	<b>8</b>	<b>Vertedero</b>

Ullastres buscando la reducción del consumo de papel y por criterios sanitarios debido a la pandemia del Covid 19, lanzó una Campaña para explicar la nueva funcionalidad de la Oficina Virtual y concienciar a

nuestros clientes sobre las ventajas de su uso. Se prepararon videos explicativos como píldoras que te explican de una forma muy intuitiva cada paso.



## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Ullastres tiene establecido como conocer y definir los aspectos medioambientales de las actividades, procesos, productos y servicios de Ullastres y delimita las responsabilidades respecto a los aspectos medioambientales a todos los niveles de la compañía.

Para la selección de aspectos medioambientales de nuestra empresa, tomamos todos aquellos que pudieran aparecer, sea en la cuantía e importancia que sea. De la evaluación que posteriormente se hará se deducirá cuáles son los importantes o significativos, pero no debemos hacer dicha selección a priori, sin haber evaluado. Se seleccionan, pues, todos los que pudieran aparecer en el transcurso de la actividad de la Empresa. A continuación, pasamos a enumerar los aspectos ambientales a tener en cuenta inicialmente, junto a aquellos departamentos (incluidas oficinas y almacenes) que pueden verse afectados, aunque se analizará cada Departamento en particular.

## Implantación Sistema de Gestión de Eficiencia Energética

En el mes de noviembre hemos certificado a través de AENOR un sistema de Eficiencia Energética bajo la norma ISO 50001. Así el escenario mundial en temas relacionados con la energía es:



Aumento de la **competencia** en muchos sectores



Necesidad de **reducir costes**



Evolución continua al alza en el **precio de la energía** (eléctrica y combustibles fósiles)



Presión de la sociedad en **cuestiones medioambientales** y de sostenibilidad

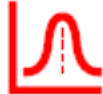


Incremento de la **reglamentación energética y ambiental**

Y el escenario real en las empresas:



El **coste** de la energía es **creciente**



En muchas empresas es un **coste significativo**



Diferentes partes de la empresa consumen energía para **están inconexas**



El **coste energético** se **"asume"** y no se dedican recursos a su gestión

Nuestro objetivo con la implantación ha sido:

- ✓ Permitir a las organizaciones establecer los sistemas y procesos para mejorar continuamente el desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética, el uso y el consumo de energía.
- ✓ Proporcionar los requisitos para un proceso sistemático, orientado a la información y basado en hechos, focalizado en la mejora continua del desempeño energético.

Disponemos de una ventaja adicional: el Real Decreto 56/2016, de 12 de Febrero:

- ✓ Sujetos obligados: las grandes empresas (+de250personas o + de 50M€ facturación).

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

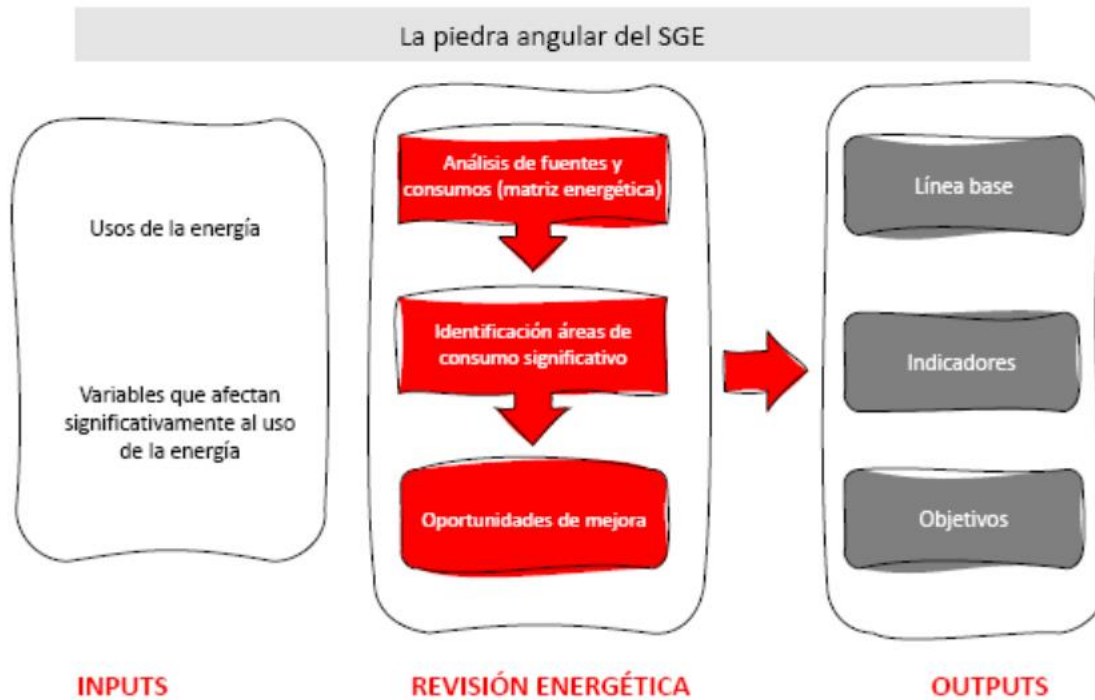


- ✓ Deberán someterse a una Auditoría Energética cada 4 años que cubra, al menos, el 85% del consumo total de energía de las instalaciones en el territorio nacional.
- ✓ Alternativa: aplicar un sistema de gestión energética certificado por un organismo independiente.

Beneficios del actual sistema de Gestión Energético:

- ✓ Procedimiento sistemático de gestión de la energía
- ✓ Promueve la participación de toda la compañía
- ✓ Exigencia de reducciones de consumo y por tanto de ahorro económico
- ✓ Exime la realización de auditorías energéticas
- ✓ Permite demostrar al exterior el compromiso con la reducción en el consumo energético
- ✓ Beneficio ambiental


La planificación energética consiste:



En cumplimiento del Real Decreto 56/2016 por el que se traspone la directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, el Grupo Ullastres calcula su huella de carbono desde 2016, siendo el resultado de esta el que se expone a continuación. No se incluyen en los datos las sociedades Guadaira y Serviatec de reciente incorporación.

En el 2019 hemos vuelto a medir nuestra Huella de Carbono. La herramienta utilizada ha sido la calculadora emisiones CO2 de la Fundación Estrategia Aragonesa por el cambio climático y energías limpias dependiente del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón.

Los resultados han sido:

	Nuestras emisiones CO2 (t <sub>n</sub> CO2/año)			
	2019	2018	2016	19 vs 18
Oficinas	122,57	122,73	106,23	-0,13%
Flota	1.562	1.286,6	598,45	17,63%
<b>TOTAL</b>	<b>1.684,56</b>	<b>1.490,33</b>	<b>704,68</b>	<b>11,53%</b>

Hemos conseguido reducir nuestras emisiones en Oficinas en un 0,13% pero no en la flota con lo cual hemos aumentado nuestras emisiones en un 11,53%.

En 2017 empezamos a contratar en la flota, vehículos de clase ECO, con combustible Glp para los Departamentos de mantenimiento y comercial de Gdi. Fueron en total 3 de los 250 vehículos que tenemos de flota en el Grupo, lo que supuso un 1,6%. En el 2018 se han contratado 7 vehículos más en el Departamento de Mantenimiento de Gdc (Talleres). En 2019 se han contratado 25. En total tenemos 35 vehículos eficientes sobre los 358 vehículos que tenemos en la flota en el 2019, lo que supone un 9,7%, casi el 10%, frente al 2,6% de la flota eficiente de 2018.

De los 35 vehículos ECO, Ullastres tiene 7 , Gdi tiene 21, Guadaira tiene 3 y Externalización 4 vehículos.

### Economía circular y prevención y gestión de residuos

El Grupo Ullastres en su objetivo de ser un Grupo responsable y eficiente, comprometido con la seguridad, la salud y el medioambiente, realiza una gestión activa de consumos en su operativa diaria y coordina de forma responsable con empresas especializadas la gestión de residuos generados en cada actividad

promoviendo la valorización de los productos y materiales utilizados para nuevo uso a partir de procesos de recuperación de las materias primas.

El consumo de papel es seguramente el aspecto medioambiental más significativo de los producidos en las oficinas del Grupo, para reducir su impacto, se desarrollan tres tipos de medidas:

- Reducción en el consumo
- Uso preferente de papel reciclado y reutilización del papel
- Reciclado del papel ya utilizado.

### CONSUMO PAPEL (Paquetes de 500 Folios)

FOLIOS			IMPRESIÓN		
2019	2018	2017	2019	2018	2017
2.632	2.980	2.506	2.833	2.096	2.271

Durante el ejercicio 2019, el consumo de papel de folios ha disminuido un 11,68% pero ha aumentado considerablemente el consumo de imprenta hasta un 35,15% respecto al 2018. Eso arroja un ascenso del consumo de papel de un 7,66%, 5.465 paquetes de folios consumidos en 2019 frente a los 5.076 del año 2018. Ullastres Gdc, ha aumentado ha incrementado sus servicios y actividades, lo que hace que haya aumentado el número de recibos y liquidaciones que tenemos que enviar. Seguiremos potenciando la Oficina Virtual, para eliminar los envíos de duplicados. Muy significativa la reducción del consumo de papel de folios en prácticamente todas las Delegaciones.

El método de cálculo para las liquidaciones cortas de imprenta es que cada unidad de papel matricial equivale a 33,333 A4 de 80 grs.

No disponemos en ninguna de nuestras Delegaciones de servicio de hostelería/restauración que genere desperdicios de alimentos, por lo que no precisamos incluir medidas en este sentido.

Durante el ejercicio 2018, el consumo de papel se ha mantenido en línea con el ejercicio anterior (-0,21%). Este dato es significativo teniendo en cuenta que el grupo ha incrementado sus servicios y actividades, lo que hace que esta leve mejoría si la relacionamos con este hecho, suponga una clara mejoría en la gestión del papel.

No disponemos en ninguna de nuestras Delegaciones de servicio de hostelería/restauración que genere desperdicios de alimentos, por lo que no precisamos incluir medidas en este sentido.



*Comprometidos con tu bienestar*



## Uso sostenible de recursos

### Consumos de agua y suministro de agua

Practicamente todas nuestras oficinas son de alquiler y el uso del agua es doméstico, por eso tenemos una serie de normas internas para recordar la importancia de su cuidado.

El consumo de agua de 2019 comparado con 2018 y 2017 ha sido el siguiente:

CONSUMO AGUA ( M <sup>3</sup> )					
OFICINAS			OBRA		
2019	2018	2017	2019	2018	2017
1.398	1.390	1.030	1.397	1.885	701

En total hemos consumido 1.398 m<sup>3</sup> de agua en oficina durante el 2019 más los 1.397 m<sup>3</sup> consumidos en obras en Málaga y Sevilla: 2.795 m<sup>3</sup> frente a los 3.275 m<sup>3</sup> de 2018 y los 1.731 m<sup>3</sup> de 2017. La inclusión de la oficina de Guadaira S.A. que ha consumido 20 m<sup>3</sup> en 2019, ha producido un aumento del consumo del agua en oficina. Sin esta oficina hubiéramos tenido una ligera bajada de consumo de agua durante el 2019. El consumo total se ha reducido un 14,66%.

### Consumos de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso.

El Grupo Ullastres no realiza consumo directo de materias primas, dado que realizamos toda nuestra actividad sobre la base de producto terminado.

### Consumo directo e indirecto de energía

Se dispondrán las medidas necesarias para la mayor reducción de consumos de energía eléctrica posible.

CONSUMO ELECTRICIDAD ( Kw/hora)		
2019	2018	2017
219.722	214.161	207.128

En el ejercicio 2019, el consumo eléctrico se ha incrementado respecto al ejercicio anterior (+2,60%) con motivo de la inclusión de la oficina de Guadaira, S.A. Sin tener en cuenta esta última incorporación, el ahorro hubiera sido de un 0,20%, 213.740 Kw/h frente a los 214.161 kw/hora consumidos durante el 2018.



El consumo de combustible es el segundo aspecto medioambiental más relevante dentro del Grupo Ullastres. En el ejercicio 2019 se ha reducido un 1,5 % el consumo de combustible con motivo del incremento en la flota de vehículos de gas natural, glp e híbridos. Si eliminamos los consumos de Guadaira, S.A. que han sido 7.725 litros, los litros consumidos hubieran sido 560.724 litros y la reducción del consumo un 2,84%.

### CONSUMO COMBUSTIBLE (Litros Diesel)

2019	2018	2017
568.449	557.883	465.440

## Principios Anticorrupción

Ni los gobiernos ni las empresas pueden combatir la corrupción por sí solos. El sector público y el sector privado deben trabajar de consuno en esa labor. A tal efecto, el instrumento internacional anticorrupción más importante —la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC)— considera esencial la participación del sector privado en la lucha contra la corrupción. En la actualidad, se acepta ampliamente que las empresas tienen la responsabilidad de actuar como buenos ciudadanos corporativos. Este principio está reforzado cada vez más por la evidencia y la conciencia entre las empresas de que combatir la corrupción tiene sentido comercialmente y de que un programa anticorrupción de ética y cumplimiento bien ejecutado arroja a la larga beneficios. Ullastres dispone de un Código Ético que regula entre otras acciones:



### Regular la aceptación de regalos

De todos es conocido el serio problema que supone la Corrupción y el Soborno en nuestros días. Cobra especial relevancia en el sector en el cual Ullastres ejerce la actividad de contratación de obra y servicios

con la Administración pública y empresas grandes. Identificamos en las negociaciones del día a día, innumerables intentos y en algunos casos hechos reales en los que nos vemos castigados por competencia desleal, debido a favoritismos y compra de voluntades que inciden directamente en la libre competencia y libre mercado. El daño que ocasiona este tipo de prácticas es irreparable para aquellas empresas y organizaciones que están seriamente comprometidas con la honradez y la excelencia en las relaciones personales

## **Objetivos**

Honradez en las negociaciones y en las transacciones comerciales ha sido una máxima a lo largo de estos años, así como el espíritu de establecer relaciones de confianza y colaboración con agentes internos y externos a la empresa han estado presentes en toda actividad. Ullastres ha dotado a la empresa de unos principios a gestionar a través de nuestro Código Ético que intenta abordar todos los riesgos asociados.

Ullastres firmo el pacto hace 6 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestro clientes y a aquellos posibles clientes con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio.

Estamos convencidos que la acción debe ser comunicada y hacerla pública es muy necesario para dotar, al compromiso adquirido de mayor contundencia y rotundidad de posicionamiento de la empresa en el mercado y sector de actividad.

Es su trayectoria centenaria, Ullastres ha desarrollado siempre su trabajo de acuerdo con los más altos estándares éticos, imprescindibles para cumplir adecuadamente con sus fines. Aun así, y en aras a garantizar unos requisitos globales en la materia y a dar respuesta a las crecientes exigencias de terceros, la compañía ha decidido impulsar un código ético que debe ser entendido como un marco general y básico, que contempla la aplicación de principios de ética y desarrollo sostenible en línea con la actividad específica de la empresa.

Los principios y directrices que deben seguir los trabajadores de Ullastres en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, en todos los ámbitos profesionales en los que se represente a la Organización están establecidos en el Código Ético de Ullastres.

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

