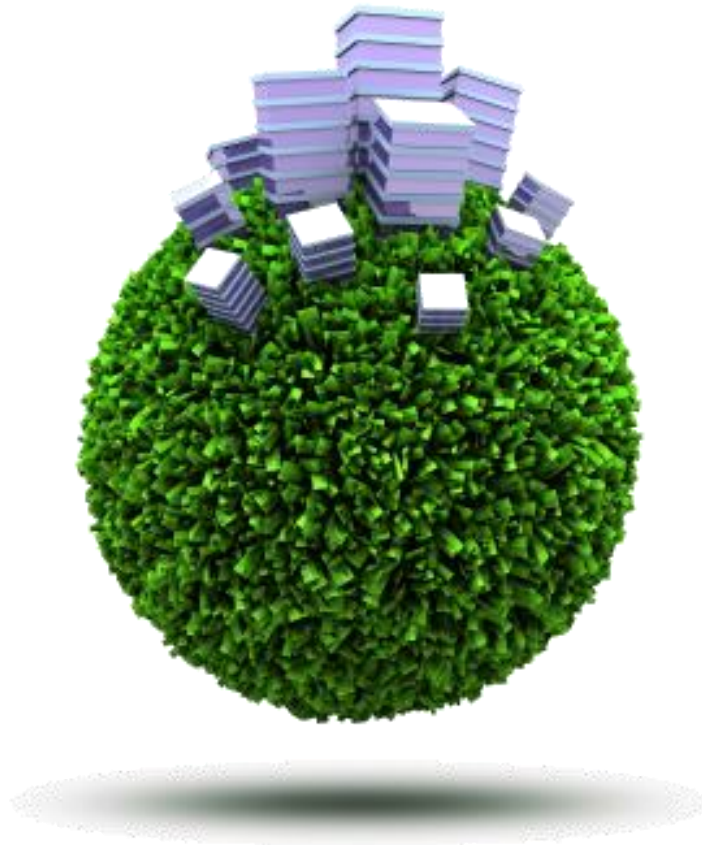


# Ullastres Externalización de Servicios S.A.

INFORME DE PROGRESO  
2021



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.

**Gabriel Ullastres 1912**

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



# 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 Ullastres. Fundador de Ullastres. 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

# NUESTRAS CERTIFICACIONES

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# LAS 5 ÁREAS DE COMPROMISO

## CON LA CALIDAD

Como empresa nos comprometemos con nuestros clientes y con la sociedad, apostando por la calidad de nuestros servicios con soluciones flexibles e innovadoras, aportando valor añadido y promoviendo el uso responsable de los recursos medioambientales. Por eso, nuestra actividad se realiza bajo el Sistema ISO 9001.



## CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

Nuestro compromiso en medio ambiente se centra en la disminución del impacto medioambiental de las actividades. Por ello, en Ullastres calculamos cada año la Huella Ambiental de nuestra compañía. Prueba de ello es la certificación ISO 14001.



## CON NUESTRO EQUIPO

Estamos convencidos de que nuestro mayor activo son las personas que forman parte de la compañía. Fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, velamos por su seguridad laboral y nos preocupamos de su bienestar. En este sentido, contamos con el sello ISO 45001.



## CON LA INNOVACIÓN

La innovación es uno de los pilares de nuestra política. Promovemos el intercambio de conocimiento y búsqueda de soluciones innovadoras para alcanzar la máxima calidad, desde criterios de rentabilidad tecnológica y de gestión. Este compromiso está avalado por el sello Marco N.



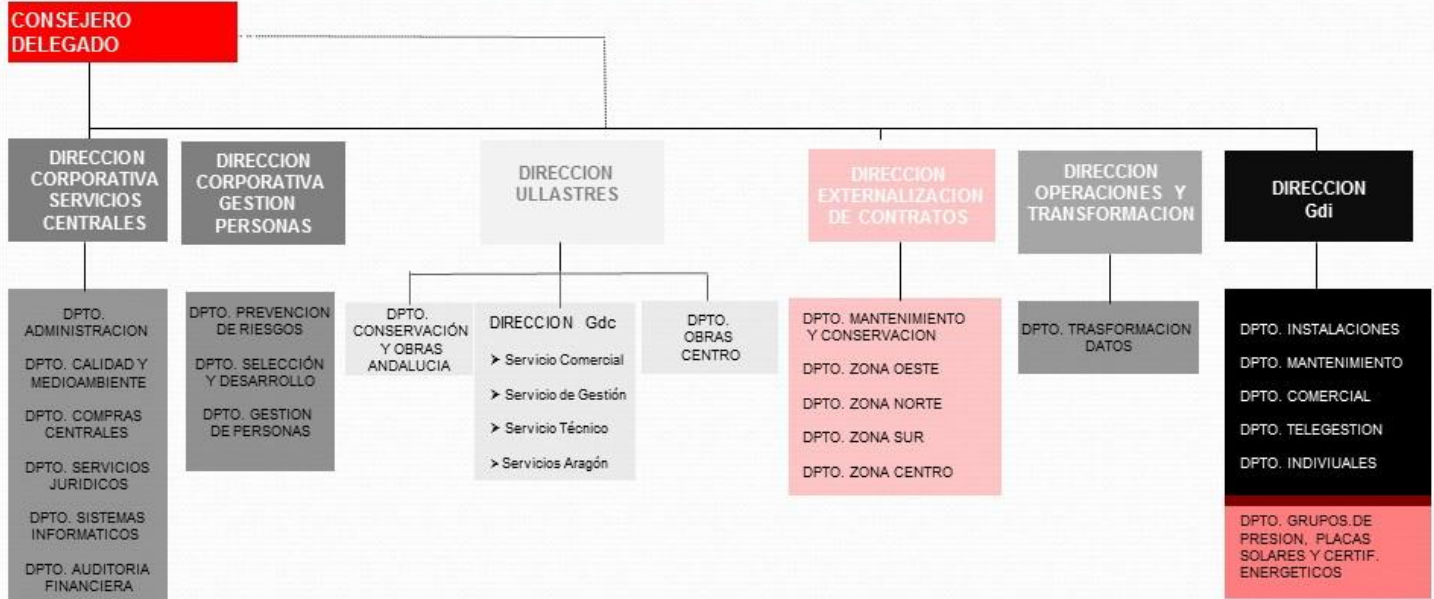
## CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso con la sostenibilidad lleva implícito la integración de criterios y principios éticos, sociales y medioambientales tanto en la estrategia de negocio como en las políticas y procesos internos. Los certificados 30001 y 14064 acreditan este compromiso.



# ORGANIGRAMA

# GRUPO ULLASTRES



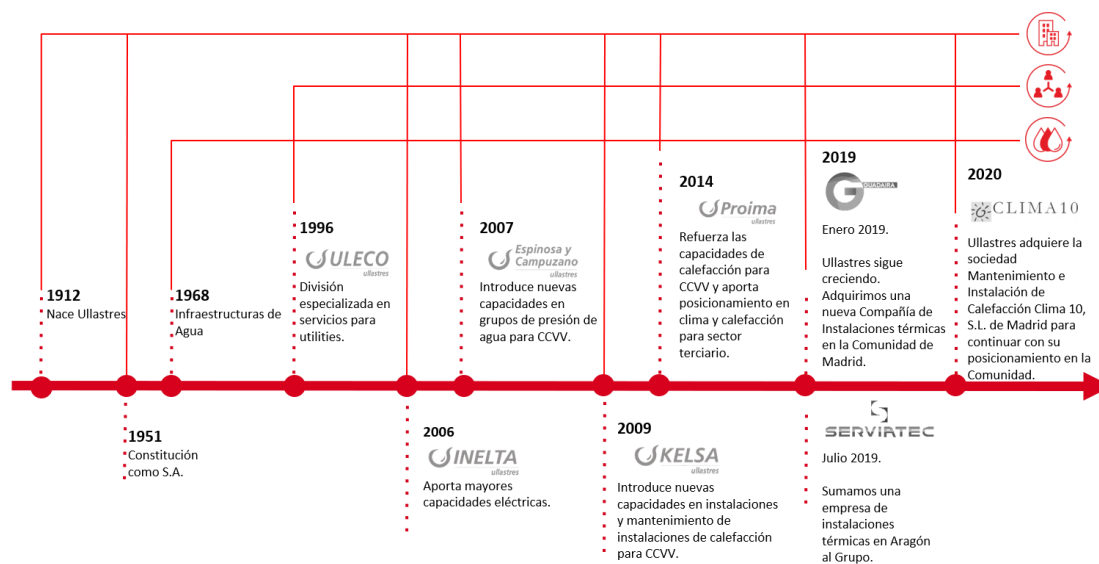
# Historia y perfil de Ullastres

## 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

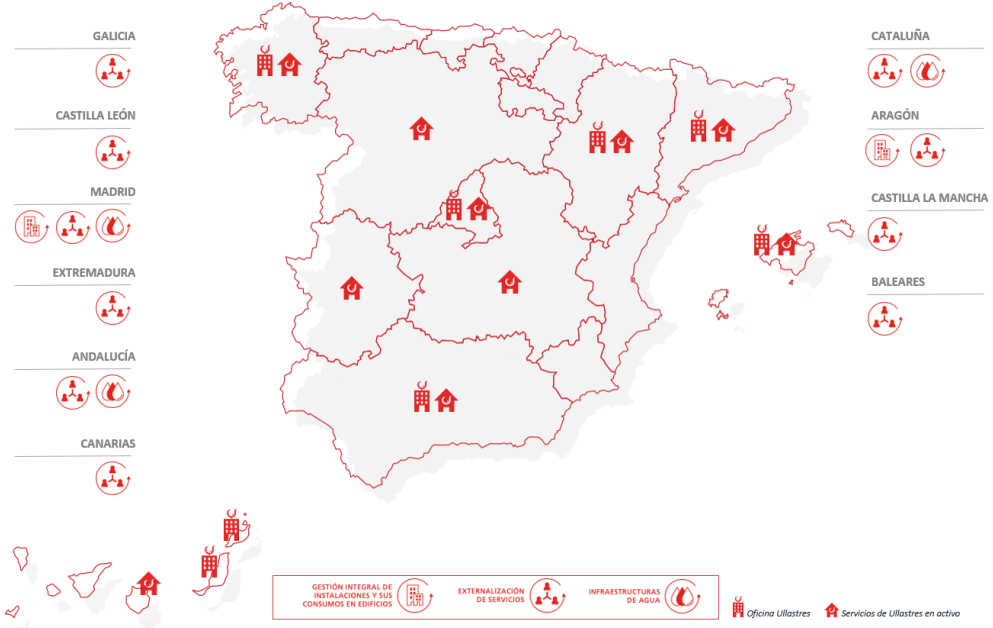
 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# A TU LADO, Y DONDE ESTÉS

Estamos presentes en la gran mayoría  
del territorio nacional.



5

# ¿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.



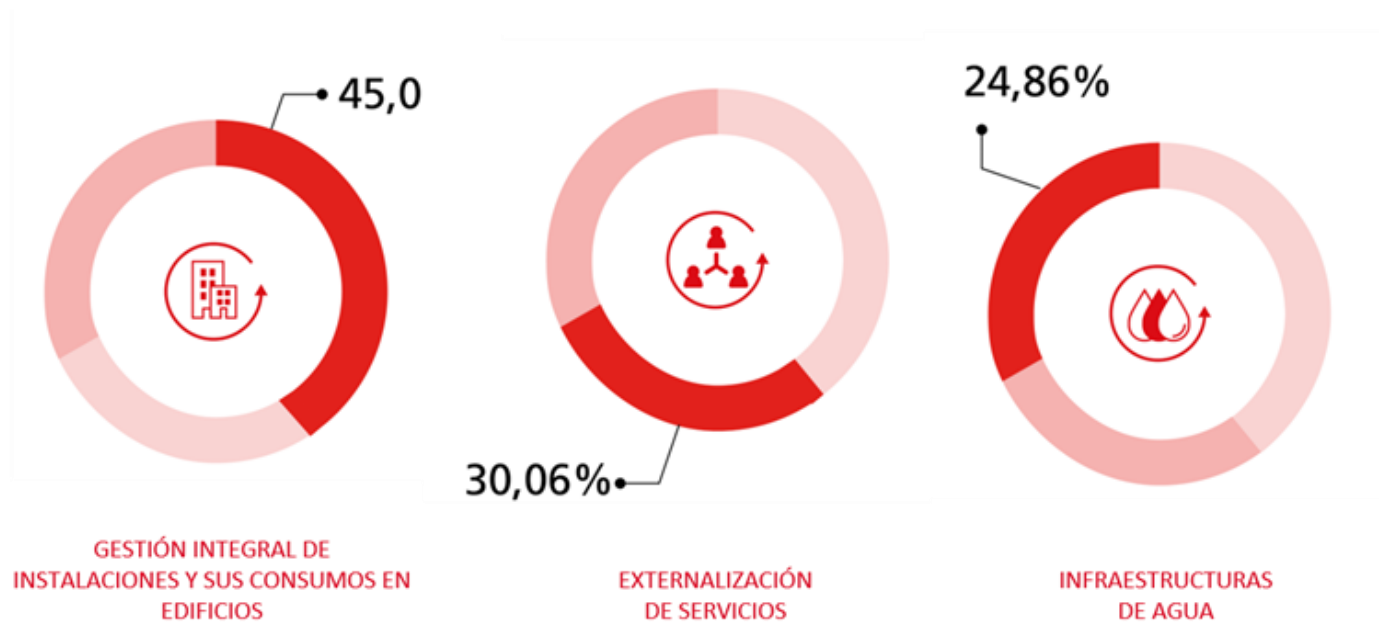
[EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE AGUA]

**ullastres**  
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar



# FACTURACION GRUPO 2020



# Nuestros clientes actuales

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 



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)



**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

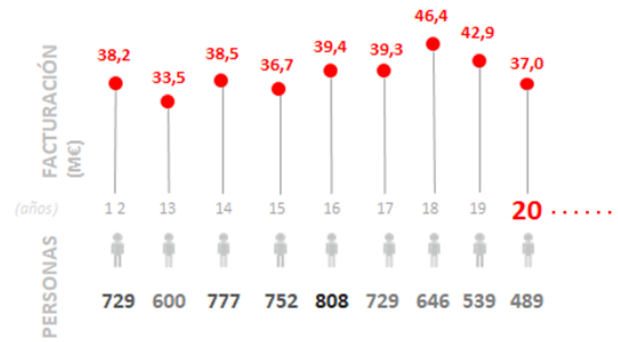


# Datos relevantes

 **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

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, participes 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 las 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 2020. 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
<b>Internos</b>		
<b>Dirección</b>	<b>Comité de Dirección</b>	<p>Busca disponer de información para la toma de decisiones y con ellas, generar rentabilidad, beneficio y sostenibilidad</p> <p>Persigue la excelencia, mediante el aseguramiento de la calidad de nuestros procesos</p> <p>Potenciar la innovación en la búsqueda de soluciones de alto valor añadido</p> <p>Compromiso responsable con la sostenibilidad del entorno</p>
<b>Personal</b>	<b>Empleados</b>	<p>Aspiran a reconocimiento profesional y a ser compensados adecuadamente por su trabajo</p> <p>Buscan condiciones de trabajo seguras y medioambientalmente sostenibles</p> <p>Aspiran a sentirse partícipes del proyecto y a estar satisfechos con el desempeño de su trabajo</p>
<b>Propiedad</b>	<b>Accionistas</b>	Buscan la rentabilidad y el cumplimiento legal de la Compañía
<b>Externos</b>		
<b>Cientes</b>	<b>Vecinos/Abonados. Grandes clientes</b>	<p>Requieren que cumplamos sus expectativas y les resolvamos sus problemas</p> <p>Que seamos profesionales y nos adelantemos a los problemas que puedan surgir</p> <p>Esperan que medioambientalmente cumplamos con los requisitos legales y nos esforcemos por minimizar los riesgos e impactos negativos</p>
<b>Interlocutores</b>	<b>AAFF y Presidentes</b>	<p>Requieren rapidez en la respuesta sobre todo cuando hay pérdida de servicio</p> <p>Eficacia en la resolución de problemas</p> <p>Rapidez de respuesta en gestiones donde no hay pérdida de servicio</p>
<b>Sociedad</b>	<b>Vecinos y Empresas Locales</b>	Que con nuestra intervención se contribuya al bien general y al progreso de la sociedad. También al cumplimiento legal y la sostenibilidad
<b>Proveedores</b>	<b>Proveedores/subcontratistas</b>	<p>Aspiran a una remuneración adecuada y a aumentar el volumen de negocio</p> <p>Mejorar su imagen y a la claridad en la exigencia de requisitos</p>
<b>Sector público</b>	<b>Administraciones públicas</b>	Cumplimiento de los requisitos legales de aplicación, en tiempo y forma.
<b>Entidades Financieras</b>	<b>Bancos</b>	Relación honesta, cumplimiento de las obligaciones de pago, resultado económico positivo

# 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. 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

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

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 6 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 por lo 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 hincapie 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.

 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

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 2021.

 <b>PLAN FORMACION 2021</b>			
AREAS / ACCIONES FORMATIVAS	HORAS POR ACCION	TOTAL HORAS FORMACION	ASISTENTES
<b>GESTION Y PROFESIONALES</b>	<b>30</b>	<b>914</b>	<b>165</b>
PROTECCION DE DATOS	2	210	105
LIDERAZGO	16	464	29
NORMATIVA	4	8	2
CONTROL DE GESTION AVANZADO	8	232	29
<b>ORGANIZACIÓN Y PROCECMIENTOS</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	3	12	4
<b>INFORMATICA</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
D365	2	20	10
<b>PREVENCION</b>	<b>400</b>	<b>3.394</b>	<b>113</b>
AMIANTO	32	64	2
CONTROL Y REGULACIÓN EN INSTALACIONES DE C	8	8	1
CURSO DE SEGURIDAD EN CARRETILLA ELEVADOR	8	16	2
CURSO PRL 60 HORAS	60	600	10
ESPACIOS CONFINADOS	32	64	2
FORMACION DE RECICLAJE. FONTA E INST. DE CLIF	4	8	2
FORMACION RECICLAJE INST Y REPARACION	12	24	2
FORMACION SOBRE ATMOSFERAS EXPLOSIVAS	6	12	2
I CICLO ELECTRICIDAD MONTAJE Y MANT. DE INST	6	6	1
PRIMEROS AUXILIOS	64	1.600	25
PRL TRABAJOS DE ALBAÑILERIA	20	40	2
PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS EN TRABAJOS EN A	8	40	5
RECICLAJE DE TRABAJOS EN ALTURA	6	60	10
RECICLAJE DE TRABAJOS EN TENSIÓN BT	14	420	30
RIESGO ELECTRICO	32	160	5
TPC NIVEL BASICO DE PREVENCIÓN DE LA CONSTR	60	120	2
TPC REDES DE ABASTECIMIENTO Y POCERIA	12	24	2
TRABAJOS EN ALTURA	16	128	8
<b>TOTALES</b>	<b>435,00</b>	<b>4.340,00</b>	<b>292,00</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.

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

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*



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.

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 detallada 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 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.

Los suministradores, independientemente del tipo de evaluación inicial al que hayan sido sometidos, son evaluados de forma continua a través del análisis de los resultados de los controles de recepción de los materiales o de los controles sobre los servicios prestados.

La evaluación inicial de los proveedores y subcontratistas analiza la capacidad potencial que tienen para suministrar un material o servicio, cumpliendo los requisitos establecidos. Esta evaluación es realizada por los responsables de los Departamentos que utilicen los materiales o servicios contratados, en colaboración con el responsable C.M.A.

Para iniciar la evaluación, el evaluador contacta con el suministrador solicitándole información sobre el material/servicio: Catálogos de los productos o servicios, Listas de precios, Descuentos que aplica, Plazos de entrega, Productos Certificados, Sistema de la Calidad, Requisitos medioambientales y Requisitos de Seguridad y Salud.

Una vez recibida toda la documentación solicitada, la responsable correspondiente rellena una Ficha de

alta de proveedor y la envía al director Corporativo de Servicios Centrales o en su defecto al responsable de Administración y Finanzas. Tras la aprobación, la ficha se envía al responsable C.M.A. que analiza la información recibida y añade en el sistema informático el tipo de evaluación inicial dada al proveedor.

Los suministradores, independientemente del tipo de evaluación inicial al que hayan sido sometidos, son evaluados de forma continua a través de:

- los controles de recepción de los materiales,
- los controles sobre los servicios prestados,
- las incidencias registradas, y
- cualquier otra información relevante aportada por los departamentos implicados.

Con esta información, el Responsable C.M.A. realiza el proceso de evaluación continua plasmando los resultados en el Informe de revisión del Sistema. Se hará hincapié en aquellos proveedores que concentran el mayor importe de facturación, porque entendemos que son aquellos con los que tenemos más interacciones a lo largo del año. En estos resultados figurará, al menos, el siguiente contenido:

- proveedores con incidencias e importancia de las mismas.
- proveedores dados de baja (como consecuencia de esta evaluación anual o durante el año).
- acciones correctivas requeridas a proveedores.
- cualquier otra información aportada por los Responsables de los Departamentos afectados por el suministro.

A cierre de ejercicio 2020, se han deshomologado a aquellos proveedores que llevaban más de 2 años sin relación comercial, sino los que se presume que no se van a volver a utilizar, por la relación calidad-precio, por cambio de actividad, por la zona de actuación o por no aceptar nuestras condiciones de pago. También hemos tenido varias empresas que han cerrado por la crisis. Aprovechando el traspaso al nuevo sistema de gestión hemos realizado este proceso, no trasladando a esos proveedores al nuevo sistema. Dynamics 365 integra a todos los proveedores del grupo en la misma plataforma, de manera que a 31 de diciembre de 2020 disponíamos de 2.222 proveedores homologados. Los proveedores deshomologados por la falta de calidad de servicio, como consecuencia del análisis de la información recibida, y en función del número de rechazos, de incumplimiento de plazos, requisitos, etc., ocasionados han sido 24 proveedores.

De los 24 proveedores hemos dado de baja: 3 por falta de calidad en los suministros, 9 por falta de calidad en los servicios, 1 por falta capacidad de interpretación de los requisitos técnicos, 2 por incumplimiento

de plazos que afectan a la fecha de entrega acordada por el cliente, 6 por incumplimiento en los Plazos de realización del servicio, 1 por problemas con la observación del Comportamiento Medioambiental y 2 por problemas con la observación y cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud.

También hemos tenido no conformidades con 2 proveedores (Viesmann y Lyreco) que han sido finalmente solucionadas.

Tras el cambio al nuevo sistema informático D365, perdimos la información de los proveedores certificados. Hemos abierto una acción correctiva para solucionar esta falta de información.

Para el año 2021 estamos preparando la página web de Ullastres para que los proveedores accedan a nuestros Desempeño ambiental, Política de Calidad y Medioambiente, Guías de gestión medioambiental y una notificación con requisitos de calidad y medioambiente. El enlace lo van a recibir cuando quieran darse de alta como proveedores.



**Requisitos para ser nuestro proveedor**

Con el objetivo de la mejora constante en los servicios que prestamos, nuestros proveedores siempre cumplen con nuestras políticas internas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.



Además, se les informa que el Sistema de Gestión Ambiental de Ullastres se implantó siguiendo las recomendaciones de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Ambiental", la cual exige que además de las actuaciones propias, se tengan en cuenta las de aquellas empresas que realicen trabajos dentro de nuestras instalaciones o actividades y que incidan o puedan tener influencia sobre el medio ambiente. Es por este motivo que nos ponemos en contacto con estas empresas para solicitarles su documentación.

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

# 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.

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.

Ullastres ha realizado durante el 2021 las siguientes actividades para informar a nuestras partes interesadas los nuevos requisitos legales y los impactos medioambientales que sus actividades podían tener en el medio ambiente:

Así, en febrero hemos lanzado una campaña para incentivar el **cambio de las salas de calderas de carbón por otras más eficientes**. Con esta campaña queríamos despertar la urgencia entre nuestros posibles clientes. Los principales mensajes principales de la campaña están basados en: • La obligatoriedad de la transformación de salas de carbón según el RITE • Plan A de Calidad de Aire y Cambio Climático de Madrid según el cual, tiene como objetivo eliminar el uso del carbón en 2020 • Las inspecciones periódicas de eficiencia energética de instalaciones térmicas en los edificios • Aprovechar las subvenciones de la Comunidad de Madrid.



En el mes de marzo continuamos con la Campaña general **de renovación de salas de calderas**, recordando que: • Mejoramos las instalaciones para conseguir un ahorro de un 30%. • Gestionamos las subvenciones a las que tiene derecho y la financiación del proyecto. • Realizamos un estudio gratuito de eficiencia energética de su edificio. • Adecuamos las instalaciones a la normativa RITE. • Le ofrecemos un plan de mantenimiento exclusivo y con la garantía de Ullastres. • Individualizamos sus consumos con la instalación de Repartidores de Costes de Calefacción, con la ventaja de ser la misma empresa que conoce su sala de caldera.





En abril hicimos una campaña para avisar a nuestros clientes que habíamos decidido adoptar como medida preventiva tanto para nuestros trabajadores como pensando en nuestros clientes con los que estamos comprometidos con su bienestar, no acceder al interior de las viviendas pudiendo facilitar sus lecturas a través de los medios habituales que les proporcionamos: teléfono, correo electrónico, oficina virtual, página web de Ullastres. Esto termino el 20 de junio con la vuelta a la nueva normalidad donde enviamos a nuestros usuarios un folleto con las normas que iban a utilizar nuestros trabajadores para evitar contagios.

La siguiente Campaña fue la comunicación del 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. 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.

**ullastres**  
desde 1912

**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 nuevo contador con lectura vía radio que le garantiza 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.

**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.

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

En septiembre, lanzamos una campaña de Repartidores de Costes. El pasado 7 de agosto entró en vigor el Real Decreto 736/2020. Este Real Decreto tiene como finalidad la de establecer las normas para la realización de la contabilización del consumo individual en calefacción o refrigeración de cada vecino y el reparto de los gastos en función del consumo que se realice de los mismos. Al titular de la instalación (comunidad de propietarios) le establece la obligación de colocar los medios necesarios para facilitar esta contabilización y reparto. Dichas obligaciones afectan tanto a las instalaciones comunes existentes como



a las nuevas. Los beneficios que presenta el reparto de los consumos de calefacción y refrigeración son múltiples, tanto para los vecinos como para la sociedad en su conjunto:

- Se produce un importante **ahorro de combustible** sin reducir el confort ya que no se derrocha energía. No es necesario el abrir ventanas en los pisos con exceso de calor y se pueden apagar los radiadores de las habitaciones que no se utilicen o en los pisos vacíos.
- El **reparto** de los costes originados por el consumo de la calefacción es más **justo**, pues se paga en función de lo que consume cada vecino.
- El ahorro puede **llegar hasta el 30% del combustible** empleado por la comunidad de propietarios. Aunque siempre será función de la regulación final que se realice de las válvulas de los radiadores.
- La información mensual individualizada y el detalle del consumo facilita que **cada vecino planifique y ajuste su consumo** según sus necesidades personales y no de las necesidades del resto de los vecinos.
- La reducción del consumo conlleva un **menor empleo de combustibles fósiles** no renovables (gas o gasoil) así como de las emisiones de CO2. Por ejemplo, por cada tonelada de gasoil no quemado se reducen en casi 3 las toneladas no emitidas de CO2.
- Al no emplearse el calor en radiadores que no lo necesitan, se produce un **mejor reparto térmico de la instalación**, por lo que el calor que no se usa, está a disposición de los demás vecinos a los que antes apenas llegaba la calefacción. Es el momento de realizar un equilibrado de la instalación. El desgaste de las calderas es menor al reducirse su consumo y se facilita una mejor regulación de esta.

Las circunstancias extraordinarias que se han producido durante los últimos meses nos han conducido a una potenciación de nuestra presencia en redes sociales y a través de la página web de Ullastres,

Así, en julio lanzamos nuestro nuevo blog, con los objetivos de tener mayor visibilidad con los clientes y mejorar el número de apariciones en búsquedas de Internet.

Desde el lanzamiento del blog Ullastres se ha valido de este soporte para comunicar a sus clientes y resto de partes interesadas diferentes artículos de interés y relevantes para ellos y noticias de promoción de sus servicios. Para comunicar estas entradas del blog Ullastres hace uso de la newsletter que envía a sus clientes, en las que se realiza un breve resumen que dirige a la entrada del blog, para que el lector lea la información en el sitio web.

Las entradas más visitadas hasta el momento tienen que ver con ahorro energético y con el plan renove y las subvenciones, lo que nos da información de lo que demandan nuestros clientes y colaboradores. Además, son muy interesantes los artículos que cuentan nuestros servicios como el mantenimiento de las instalaciones de agua fría para evitar la legionela u otras posibles infecciones, o la entrada sobre el mantenimiento de las instalaciones de placas solares.

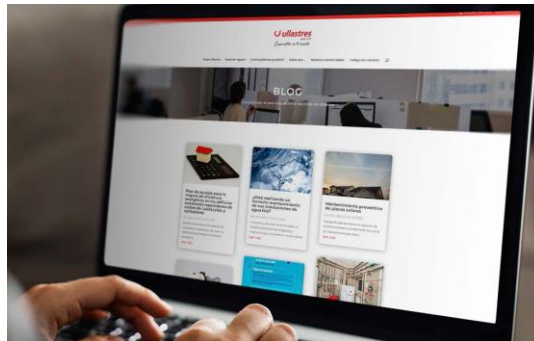
 **ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 



La **página web** y, en definitiva, la imagen de Ullastres se está viendo favorecida por esta herramienta de información.



El éxito de nuestro **blog**, nos animó a lanzarnos en la red social Instagram, aumentando así la presencia de Ullastres en redes sociales con la intención de reforzar la imagen de marca y llegar a los clientes finales. Actualmente las redes sociales nos proporcionan una nueva forma de interactuar, de comunicación, con las personas, usándose en multitud de situaciones, incluso como herramienta para encontrar la información que se necesite.

Herramientas como **Facebook, Twitter y LinkedIn** nos han permitido interactuar y crear diversas formas de comunicación, ya que mayoría de las personas las utilizan tanto a nivel profesional como personal.

El objetivo de sumarnos a Instagram es potenciar la imagen de Ullastres y sus servicios a través de la apertura de este nuevo perfil. La intención es estar más cerca de las nuevas generaciones y divulgar información de interés y consejos de confort, calefacción, sostenibilidad, ahorro de energía y medio ambiente. Se pretende impulsar una estrategia de divulgación a través de las publicaciones.

Esta potenciación en las redes sociales nos ha permitido una comunicación más fluida con los Grupos de Interés a lo largo del año 2021.

Además, estamos preparando para 2022 unas **preguntas frecuentes (FAQs)** versadas en las dudas que nos plantean nuestros clientes habitualmente.

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

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.



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 uso general				FOLIOS de IMPRENTA			
2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
1.237	2.632	2.980	2.506	1.650	2.833	2.096	2.271

Durante el ejercicio 2020, el **consumo de papel** de folios ha disminuido un 53% frente a la disminución de un 11,68% que hubo en 2019. También la imprenta ha descendió un 41,76% frente al aumento al consumo de imprenta de un 35,15% del 2019. Eso arroja un descenso del consumo de papel de un 47,17% frente al aumento del 7,66% que se produjo en 2019. 2.887 paquetes de folios consumidos frente a los 5.465 de 2019 y a los 5.076 del año 2018. Ullastres Gdc, ha aumentado el uso de la Oficina Virtual entre sus clientes, lo que hace que haya reducido 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 creemos que por el teletrabajo.

El método de cálculo para las liquidaciones cortas de imprenta es que cada unidad de papel matricial equivale a 333,33 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 2020 hemos realizado una campaña de reducción de impresión de documentos para firma. Se trata de una plataforma de firma digital. Continuamos con nuestro firme compromiso de cuidar el planeta y el medioambiente, pretendemos así eliminar en lo posible el papel físico de nuestros procesos de trabajo.

Además, métodos como este nos ayudan a ganar tiempo y ser mucho más eficientes.



### **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

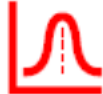


Incremento de la **reglamentación energética y ambiental**

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*

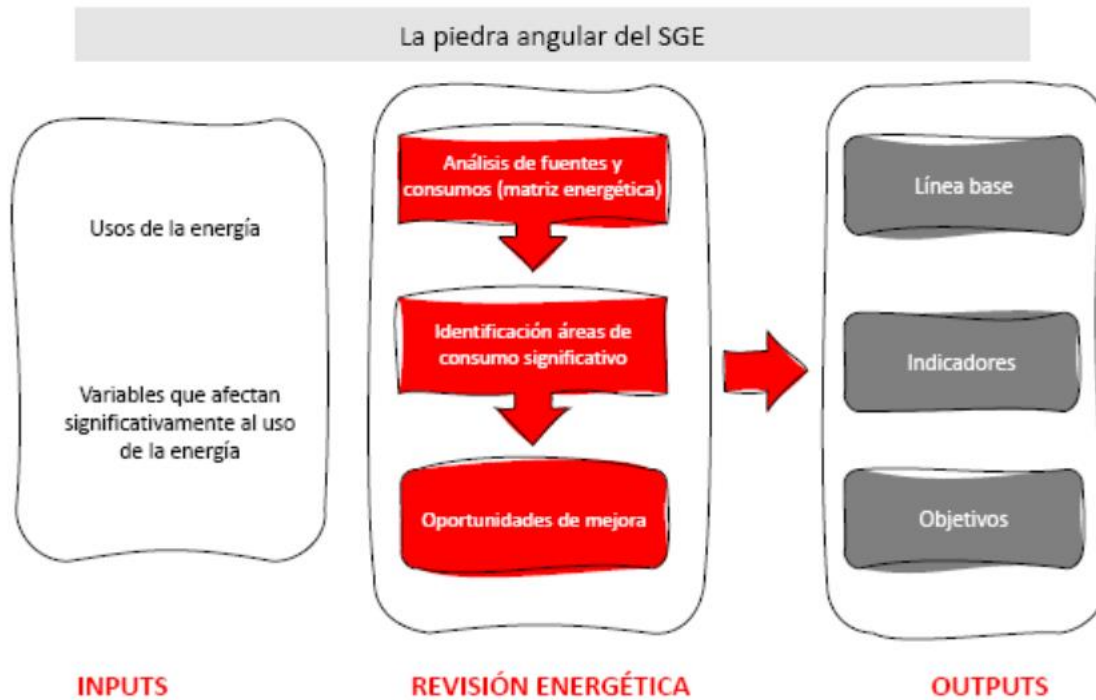


- ✓ Deberán someterse a una Auditoría Energética cada 4 años que cubra, al menos, el 85% del consumo total de energía de las instalaciones en el territorio nacional.
- ✓ Alternativa: aplicar un sistema de gestión energética certificado por un organismo independiente.

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 2020 ha sido el siguiente:

#### CONSUMO AGUA ( M<sup>3</sup> )

OFICINAS				OBRA			
2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
637	1.398	1.390	1.030	0	1.397	1.885	701

En total hemos consumido 637 m<sup>3</sup> de agua en oficina durante el 2020 más los 1.397 m<sup>3</sup> frente a los 1.398 de oficina y los 2.795 m<sup>3</sup> consumidos en obras en Málaga y Sevilla. En 2018 3.275 m<sup>3</sup> y los 1.731 m<sup>3</sup> de 2017. El consumo total se ha reducido un 54,43% originado por que no hemos tenido consumo de agua en las obras durante el 2020, por el cierre de algunas de nuestras oficinas como Orense y Pontevedra. El teletrabajo durante la gran mayoría del año ha reducido nuestros consumos de agua en prácticamente todas las oficinas.

### Consumo directo e indirecto de energía

Se dispondrán las medidas necesarias para la mayor reducción de consumos de energía eléctrica posible. Durante el 2021 se va a lanzar una Campaña de concienciación al personal de la reducción de los consumos eléctricos durante nuestro tiempo en la oficina.

#### CONSUMO ELECTRICIDAD (Kw/hora)

2020	2019	2018	2017
233.759	228.816	214.161	207.128

En el ejercicio 2020, el consumo eléctrico ha aumentado respecto al ejercicio anterior (2,65%) con motivo de la inclusión de la oficina de Clima 10. Sin tener en cuenta esta última

incorporación, el ahorro hubiera sido de un **0,96%**, 226.630 frente a los 228.216 Kw/h de 2019 y 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 2020 se ha reducido un 15,33 % el consumo de combustible con motivo del incremento en la flota de vehículos de gas natural, glp e híbridos, del cierre de la actividad de lecturas y operaciones eléctricas en Galicia y por el tiempo de confinamiento durante el Estado de Alarma.

#### CONSUMO COMBUSTIBLE (Litros Diesel+Gasolina+GLP+GNL)

2020	2019	2018	2017
474.766	560.724	557.883	465.440

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.

#### **Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad**

Todos hemos de compartir el reto de hacer un mundo más sostenible, frenar la pérdida de biodiversidad y conservar la naturaleza. En este nuevo contexto de definición de objetivos e instrumentos, y de corresponsabilidades, la empresa emerge como un actor importante en el ámbito de la conservación”.

Así en el Grupo Ullastres hemos realizado varias campañas de concienciación entre nuestras partes interesadas para fomentar el respeto por la biodiversidad, **Cuidado juntos el Planeta**: La preocupación por el medio ambiente ha motivado cambios importantes en nuestro entorno. Uno de ellos ha sido, por ejemplo, que cada vez se hable más de responsabilidad medioambiental. Este concepto sirve para evaluar hasta qué punto nuestras prácticas ayudan al equilibrio del planeta y a la reducción de residuos.



Servicios Cooperativos Contratas. Área de Calidad y Medio Ambiente

### Ullastres muestra su implicación con el reciclaje

El 17 de mayo tuvo lugar el Día Internacional del Reciclaje, una cita para concienciar a la población sobre la importancia de tratar los residuos como corresponden para proteger el medio ambiente. Ullastres como Grupo ha ido poniendo su granito de arena durante todo el año 2019 reciclando papel, baterías de plomo, chatarra de contenedor, equipos eléctricos y electrónicos, envases vacíos de tóner de fotocopiadoras, pilas y tubos fluorescentes.

Las posibilidades de reciclaje son muchas y necesarias para el medio ambiente. Una jornada como la llevada a cabo el 17 de mayo recuerda que el exceso de desechos es un peligro para nuestra salud. Recordemos todos los beneficios que podemos obtener por reciclar:


- Reducción del volumen de residuos, y por lo tanto de la contaminación.
- Preservación de los recursos naturales, pues la materia reciclada se reutiliza.
- Ahorro de energía y por lo tanto reduce la dependencia del petróleo, normalmente se necesita menos energía para fabricar un producto de material reciclado que de material vírgen.
- Reducción de la contaminación del aire, suelo y agua.
- Reducción de costes asociados a la producción de nuevos bienes, ya que muchas veces el empleo de material reciclado supone un coste menor que el material vírgen.

En algunas oficinas hemos comenzado a reciclar tapones de plástico para enviarlos a algún proyecto solidario. Si conoces alguna causa en la que creas que podemos colaborar, envíanos un email: [calidad@ullastres.com](mailto:calidad@ullastres.com) y las haremos llegar todos los tapones que JUNTOS reciclamos.

ULLASTRES HA RECICLADO EN 2019:

- 2.750 kilos de papel
- 725 kilos de baterías de plomo
- 280 kilos de chatarra de contenedores
- 182 kilos de equipos eléctricos y electrónicos
- 44 kilos de envases vacíos de tóner de fotocopiadoras
- 24 kilos de pilas
- 21 kilos de tubos fluorescentes

En el mes de septiembre, nos sumamos a la **Semana de la Movilidad**, Promover desplazamientos seguros, saludables, además de sostenibles, constituye un ámbito de actuación prioritario para ULLASTRES, es por ello que un año más, desde las áreas de Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales queremos aprovechar la oportunidad que la semana europea de la movilidad nos brinda, sumándonos a la misma y divulgando a lo largo de esta semana información relacionada con el tema elegido por la Comisión Europea para la campaña Europea de la Movilidad de este año 2020 es "Por una movilidad sin emisiones".



**Semana Europea de la Movilidad 2020**

Del 16 al 22 de septiembre

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

Impulsada por el Departamento de Prevención y el Departamento de Medio Ambiente

Durante el 2020, nos hemos unido al reto de Bosques Sostenibles y hemos **plantado 75 árboles** en el Espacio Natural de les Guilleries - Savassona (Barcelona). Estos árboles absorberán un total de 16,65 Toneladas de CO2, cantidad prevista para un periodo de 40 años según los valores de referencia incluidos

en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



Ullastres en este momento no utiliza energías renovables. Estamos estudiando el cambio a distribuidor de proveedor de energía eléctrica 100% verde con la implantación de la ISO 50001 para todo el Grupo Ullastres durante el 2020. Además, nos han realizado un estudio para las oficinas de Conde de Vilches y Alcalá de Guadaíra para los siguientes ámbitos:

Propuesta de cambio de la Flota de vehículos actual en esas delegaciones a una eléctrica  
Propuesta de Instalación de un tejado Fotovoltaico en las Oficinas

Con los siguientes objetivos a conseguir:

- ✓ **Producir y consumir nuestra propia energía → AHORRO EN LA FACTURA ELÉCTRICA**
- ✓ **Reducción de la Huella de Carbono de los edificios y de la empresa → RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE**
- ✓ **Estabilidad en los precios de la electricidad → AHORRO**
- ✓ **Contribuir a promover un futuro sostenible → MARKETING VENTAJOSO PARA LA EMPRESA**

## 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

**Ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*



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*

EXTERNALIZACIÓN  
DE SERVICIOS 

**ullastres**  
desde 1912

*Comprometidos con tu bienestar*

