

Estado de Información No Financiera 2023



Índice

Conversación con el Consejero Delegado pág. 03

1. **URBASER HOY. Making circularity real**..... pág. 06

- 1.1. Somos Urbaser
- 1.2. Somos misión, visión, valores y propósito
- 1.3. Somos un modelo de soluciones circulares
- 1.4. Somos innovación circular

2. **ESTRATEGIA. Nuestra hoja de ruta a un futuro mejor**.... pág. 29

- 2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción
- 2.2. Estrategia: Let's Change 2025
- 2.3. Diálogo y compromisos compartidos con nuestros grupos de interés

3. **GOBERNANZA. Buscamos liderar desde la excelencia operativa** pág. 39

- 3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser
- 3.2. Una cultura ética consolidada
- 3.3. Derechos humanos en primera línea
- 3.4. Gestión de riesgos
- 3.5. Ciberseguridad y privacidad: prioridad estratégica
- 3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable

4. **PERSONAS. Cuidamos, empoderamos e impulsamos**... pág. 73

- 4.1. Nuestras personas
- 4.2. Nuestras comunidades

5. **PLANETA. Un hogar común** pág. 97

- 5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental
- 5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático
- 5.3. Protegemos la biodiversidad

6. **ANEXOS** pág. 118

- 6.1. Sobre este informe
- 6.2. Indicadores ESG
- 6.3. Información fiscal
- 6.4. Índice de contenidos
- 6.5. Informe de verificación externa



1. Urbaser hoy
2. Estrategia
3. Gobernanza
4. Personas
5. Planeta
6. Anexos

Conversación con el Consejero Delegado

Fernando Abril-Martorell
Consejero Delegado

2023 ha sido, sin duda, el año de la transformación de Urbaser.

Ha sido un año trepidante, muy emocionante. En Urbaser estamos inmersos en plena transformación, que es muy importante para generar una propuesta de valor, para implicarnos más con la sociedad y mejorar en el servicio esencial que ofrecemos.

Como parte de este proceso de transformación **hemos cambiado la marca, hemos formulado nuestro claim: “Making Circularity Real”**; pero también hemos redefinido el negocio, generando incluso una tercera línea de negocio, Soluciones Industriales, que junto con Servicios Urbanos y Tratamiento, comprenden las tres unidades de negocio de Urbaser.

Estamos también transformando todo lo que tiene que ver con políticas, procesos, e impulsando temas digitales, y de gestión del talento y las personas.

Del mismo modo, **hemos progresado en materia de cumplimiento** —un asunto de vital importancia para nosotros—, en cuestiones medioambientales, de seguridad y salud en el trabajo. Una gran transformación de toda la empresa que no para, que sigue en marcha, porque todavía queda mucho por hacer.

Comentas que esto es un trabajo continuo. Tanto es así que tenéis un plan estratégico ESG Let’s Change 2025, que es vuestra hoja de ruta hacia esa excelencia en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza. ¿Cómo habéis avanzado en el último año?

Esta hoja de ruta nos prepara, nos impulsa; nos conduce a ser una mejor compañía, una compañía excelente. Queremos que se nos reconozca por esa excelencia, por cómo prestamos los servicios, por cómo nos preocupamos por la sociedad; **no solo nos importan las cosas que hacemos, sino cómo las hacemos.** Y somos más



“Estamos impulsando la agenda ESG como columna vertebral de nuestra transformación. Queremos ser una compañía mejor, una compañía excelente”

sostenibles, seguimos avanzando en ayudar a la sociedad a resolver todos los retos que afronta respecto a la circularidad. En general, estamos utilizando la agenda ESG como columna vertebral de nuestra transformación.

Por ejemplo, en cuanto a la **seguridad en el trabajo**, donde estamos avanzando muchísimo, reclutando más equipo, y desarrollando campañas de sensibilización para llegar a todos nuestros trabajadores. Es fundamental para nosotros, y este año estamos orgullosos de las cifras que hemos conseguido, que demuestran el descenso de accidentes de forma significativa. También estamos ampliando la **cobertura de las certificaciones medioambientales**.

Por otro lado, el impulso del talento y de nuestras personas es un eje elemental en esta transformación: estamos haciendo más evaluaciones y encuestas internas; escuchamos a nuestros empleados, fomentando la transparencia, con el fin de cubrir sus necesidades y generar un buen desarrollo profesional para todos ellos.

Toda esta transformación de Urbaser nunca habría sido posible sin la implicación de sus personas en todos los niveles de la organización y sin una transformación en la cultura interna de Urbaser. ¿Cuáles son las claves detrás de este logro?

Yo creo que es muy importante quién lidera y dirige ese cambio. Aunque es verdad que el cambio tiene que venir de arriba abajo, este solo se puede hacer si todos los que estamos en Urbaser estamos alineados con él. Desde ese punto de vista, **es imperativo fomentar una cultura distinta**. Todo cambia, el mercado cambia, la sociedad cambia, las necesidades, las tecnologías... Y eso implica una necesaria transformación cultural. Necesitamos movilizar a todos con más transparencia, comunicación e información. Para que todos lo que formamos parte de Urbaser veamos la necesidad de ese cambio.

¿Estamos hablando entonces de un nuevo liderazgo?

Sí, hablamos, como decía antes, de **una nueva forma de hacer las cosas: más directa, transparente y bidireccional**. Esto lo hemos reflejado también a través de las

nuevas incorporaciones en la compañía, hemos optado por perfiles realmente potentes que sabemos que serán el tipo de líderes que necesitamos en Urbaser. Hemos incorporado talento de fuera, a la vez que hemos promovido bastante talento interno. Pero, como comentaba, más que un nuevo liderazgo, son nuevos objetivos. Nos dirigimos a un lugar cerca de donde ya estábamos, pero mucho mejor. Alcanzar ese destino es lo que nos mueve: dirigir la compañía hacia esa transformación.

La circularidad en el núcleo de la transformación es una gran determinación que orienta a la compañía, pero podríamos hablar de que Urbaser es casi un “socio fundador” de la economía circular. ¿Cómo se lleva a cabo este gran compromiso de hacer la circularidad real?

A veces, conceptos relevantes pierden valor porque se utilizan sin propiedad o se banalizan. Probablemente la circularidad sea uno de ellos. En nuestro caso, Urbaser vive inmersa en la necesidad de que **la economía tenga una circularidad real**. Nuestros clientes tienen cada vez más exigencias regulatorias, pero también más sensibilidad porque, a su

vez, los ciudadanos también quieren que el servicio que prestamos sea más sostenible, que ayude a impulsar la economía circular porque es el modelo que ahorra recursos y regenera.

Así, en la gestión de residuos no solo debemos atender a los objetivos legislativos, también tenemos que acompañar en los siguientes pasos. Hay que procurar una recogida y un tratamiento eficaz, avanzar en la valorización de los residuos, y hacerlo, al mismo tiempo, asegurando una gestión eficiente en beneficio de los clientes y de los ciudadanos.

Hablamos de una gran responsabilidad en ayudar a las empresas y administraciones públicas a conquistar el objetivo de residuo cero gracias al máximo aprovechamiento posible de los residuos.

En definitiva, Urbaser está en el centro de la economía circular. Por nuestros proveedores, nuestros clientes, nuestra tecnología y nuestra vocación. Volviendo al punto inicial, nosotros no podemos banalizar el término ‘circularidad’ porque vivimos por y para esto.

Por último, ¿cómo ve hoy el futuro de la compañía?

De una forma muy positiva. Estamos dentro en un sector que tiene el viento de cola por la imperiosa necesidad que hay de un mundo sostenible. Veo muchísimo potencial en el crecimiento y el negocio de Urbaser, y no solo yo, lo vemos cada día en los medios de comunicación, en las empresas que poco a poco se van tornando más “verdes”, en los consumidores que cada vez tienen en más consideración las políticas de sostenibilidad de una empresa a la hora de realizar una compra, por ejemplo.

Veo Urbaser en cinco años como una compañía mejor, que promueve más su propia sostenibilidad, que da mejor respuesta a sus clientes, que sigue haciendo, por supuesto, investigación y desarrollo, que avanza en la descarbonización de nuestras plantas, de nuestras flotas. Que ofrece soluciones cada vez mejores y más globales para nuestros clientes, que son muchos. También veo una compañía enfocada en cuestión de gestión del talento, avanzada en su retención y en una compañía convertida en un sitio donde todos los que estemos aquí queramos seguir trabajando muchos años. Una compañía atractiva y deseable para trabajar.



“Urbaser está en el centro de la economía circular. Por nuestros proveedores, nuestros clientes, nuestra tecnología y nuestra vocación; es el motor de nuestra transformación”

1.

URBASER HOY

Making circularity real



En este capítulo...

- 1.1. Somos Urbaser
- 1.2. Somos misión, visión, valores y propósito
- 1.3. Somos un modelo de soluciones circulares
- 1.4. Somos innovación circular

1.1. Somos Urbaser

GRI 2-1, GRI 2-6

En Urbaser sabemos desde hace años que la economía circular es la vía para construir un futuro más sostenible, para transformar los residuos de hoy en los recursos de mañana. Con esta convicción promovemos un cambio de paradigma en toda la cadena de valor del residuo a través de la eficiencia, la competitividad y la innovación.

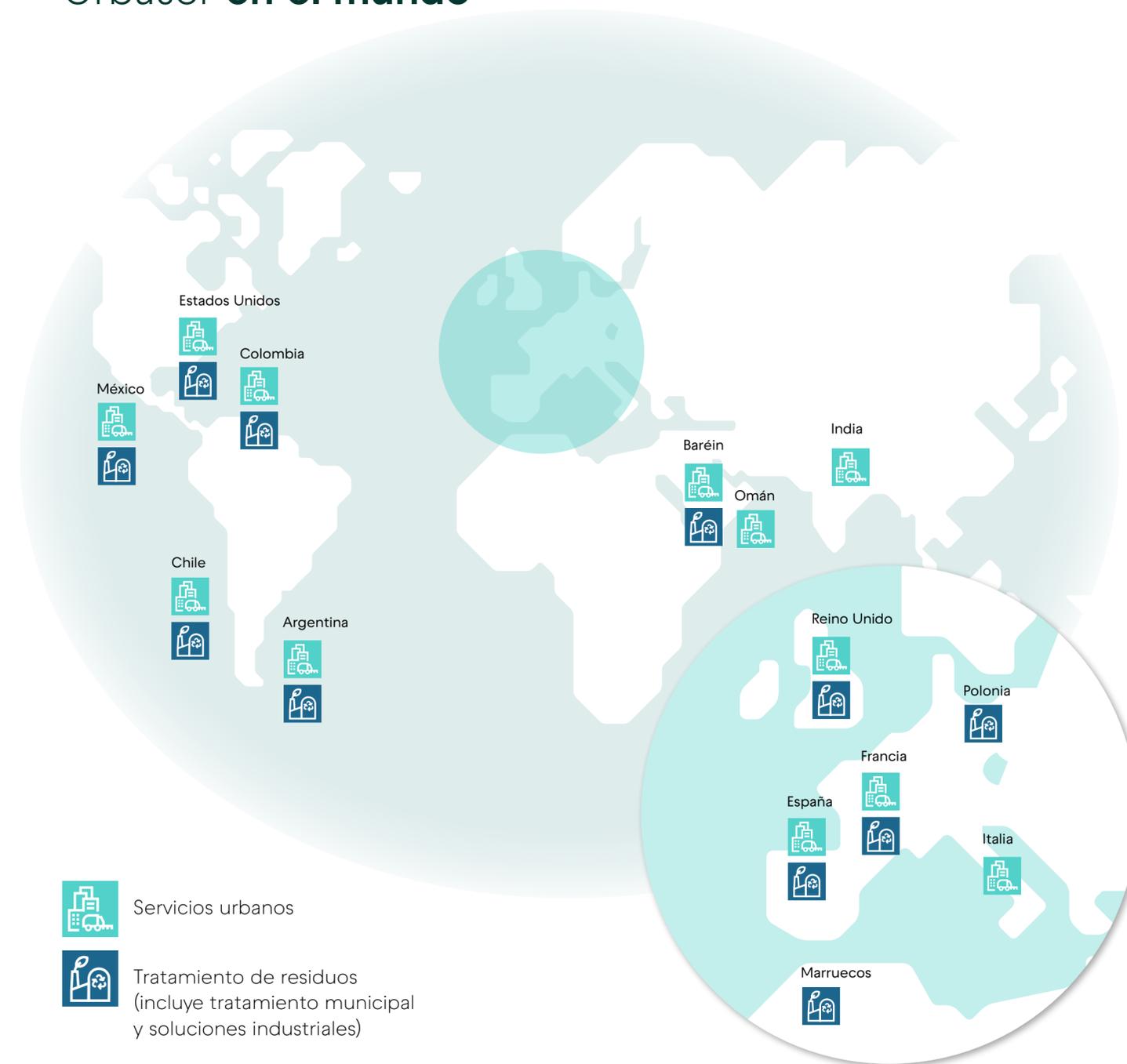
Con el objetivo de convertir el residuo en recurso, ponemos a disposición de nuestros clientes un **modelo integral de soluciones medioambientales** que abarca desde la recogida hasta el tratamiento y la valorización para cerrar así el círculo del residuo.

Desempeñamos el papel de aliado estratégico de ciudades e industrias en todo el mundo. Ahí donde podemos ofrecer una medida eficiente e innovadora de gestión medioambiental del residuo, buscamos la mejor manera de colaborar con nuestros clientes. Con nuestra actividad contribuimos también

a la creación de empleo estable y de calidad, y al desarrollo socioeconómico de los lugares en los que operamos.

Además de ser la **compañía líder en tratamiento y valorización de residuos municipales en España**, estamos en aproximadamente 15 países de todo el mundo. Compaginamos nuestro fuerte arraigo local —como proveedor de servicios en miles de pueblos y ciudades de nuestro país— con una vocación global que nos ha llevado a tener una importante presencia en grandes capitales como París o Roma, y en países como India, Colombia, Chile o Argentina.

Urbaser en el mundo¹



1. Países y negocios representados incluyen el alcance EINF. Gráfico excluye negocio de Nórdicos vendido en noviembre de 2023. Además, Urbaser está en otros países fuera del perímetro EINF a fecha de emisión de este informe. Ver alcance en el apartado 6.1.

Urbaser en cifras



Presentes en
aproximadamente

15

Países



+2,5 Bn€

Cifra de negocio



+48.000

Empleados



+16.500

Flota de recogida a
nivel mundial



+125

Plantas de tratamiento
y valorización



+35%

De flota ecológica



+1.700

Administraciones
regionales y locales
entre nuestros clientes



+11 M€

Invertidos en proyectos
de innovación



2,6 MtCO₂eq

Emisiones evitadas



+2.600 GWh

De energía generada, de la cual
un 60% es renovable



1.2. Somos misión, visión, valores y propósito

GRI 2-23

Desde 2022 estamos inmersos en un **plan de transformación** encaminado a reafirmar una propuesta de valor diferencial y relevante en un mercado cada vez más poblado. Como compañía nativa de la economía circular, asumimos la responsabilidad de marcar el camino y elevar los estándares de este sector. Esta determinación se ha materializado en la nueva marca, misión y valores presentados en 2023.

Nuestra misión: *Making circularity real*

Potenciar el valor de los recursos del planeta cada día, para construir un **mañana más sostenible**.

Nuestra visión

En Urbaser, creemos que para lograr un mañana sostenible debemos **desafiar juntos los estándares actuales**.

Como **líder global**, ofrecemos las **mejores soluciones medioambientales** para los ciudadanos, las empresas y la sociedad, haciendo que todo funcione a lo largo de la cadena de valor para **impulsar cada día una transformación relevante**.

Nuestros valores

Compromiso

En Urbaser buscamos generar un **impacto positivo y relevante** para todos nuestros grupos de interés. Mediante el desarrollo de sólidas conexiones y relaciones de confianza, contribuimos juntos al bienestar del planeta.

Experiencia

En Urbaser somos un líder global con una **sólida trayectoria** en el sector de la economía circular y las soluciones medioambientales, estamos respaldados por nuestra solvencia, la tecnología de vanguardia y el conocimiento especializado.



Inspiración

En Urbaser apostamos por la **proactividad** y la capacidad para anticiparnos a los retos y oportunidades de la realidad actual, priorizando la mejora continua y la innovación para dar vida a una transformación real.

Fiabilidad

En Urbaser proporcionamos **soluciones medioambientales fiables** que ayudan a construir un futuro sostenible, construyendo confianza entre nuestros grupos de interés y garantizando eficacia, calidad y adaptabilidad en nuestra forma de trabajar.

Cuanto más abiertos estemos a adoptar nuevas maneras de dar respuestas, más preparados estaremos para construir un futuro mejor. **Porque anticipando y conectando retos y soluciones, hacemos de la circularidad una realidad.**

Nuestro propósito: *Together for real change*

Una marca que cree firmemente en las personas y en el **poder de las conexiones**, 'Juntos'.

El socio que mejor conoce: los recursos, las personas, las necesidades de los clientes y de la sociedad.

Una marca que **anticipa** el futuro aplicando sus conocimientos para responder a los retos de cada día.

Un **enfoque integrado** que permite adoptar el cambio de una forma real y tangible.

Una **inspiración** que convierte un mundo de posibilidades en realidades, para hoy y para el futuro.

1.3. Somos un modelo de soluciones circulares

GRI 2-6

Estamos preparados hoy para anticipar el futuro que ambicionamos desde hace tiempo. Un horizonte donde cada recurso conserve su valor de principio a fin. Un futuro en el que el crecimiento económico se dé la mano con la protección del planeta y la prosperidad social.

Nuestros servicios atienden las principales necesidades de las empresas y la sociedad en relación con sus residuos. A los ciudadanos, en su día a día, les permiten habitar ciudades limpias y sostenibles, disfrutar de unas playas, parques y jardines bien cuidados, y les brindan la garantía de que sus residuos se recogen y tratan adecuadamente para extraer de ellos el máximo rendimiento, contribuyendo así a cumplir los objetivos de reciclaje y valorización marcados por los diferentes países.

Además de **mejorar la calidad de vida de millones de personas en todo el mundo**, estas soluciones impulsan la innovación en este sector. Como compañía líder en economía circular, estamos siempre a la vanguardia de los últimos desarrollos tecnológicos y aplicamos este conocimiento —también como catalizadores de la innovación de terceros— en las propuestas que presentamos a nuestros clientes.

Nuestra actividad se organiza en tres áreas de negocio: **Servicios Urbanos, Tratamiento y Soluciones Industriales.**

Valorización de recursos

- Generamos 2.665 GWh de energía, de la cual un 60% es de origen renovable
- 0,47 Mt de compost/ bioestabilizado recuperado del tratamiento de residuos con destino a valorización
- 43.000 t de bases lubricantes vendidas
- 70.943 t de combustible recuperado
- 0,94 Mt de materiales reciclables recuperados

Limpieza urbana

- Cuidamos 5,5 Mm² de playas limpias
- 8,25 Mkm calles limpias
- Cuidamos 25 Mm² de parques y jardines



Recogida de residuos

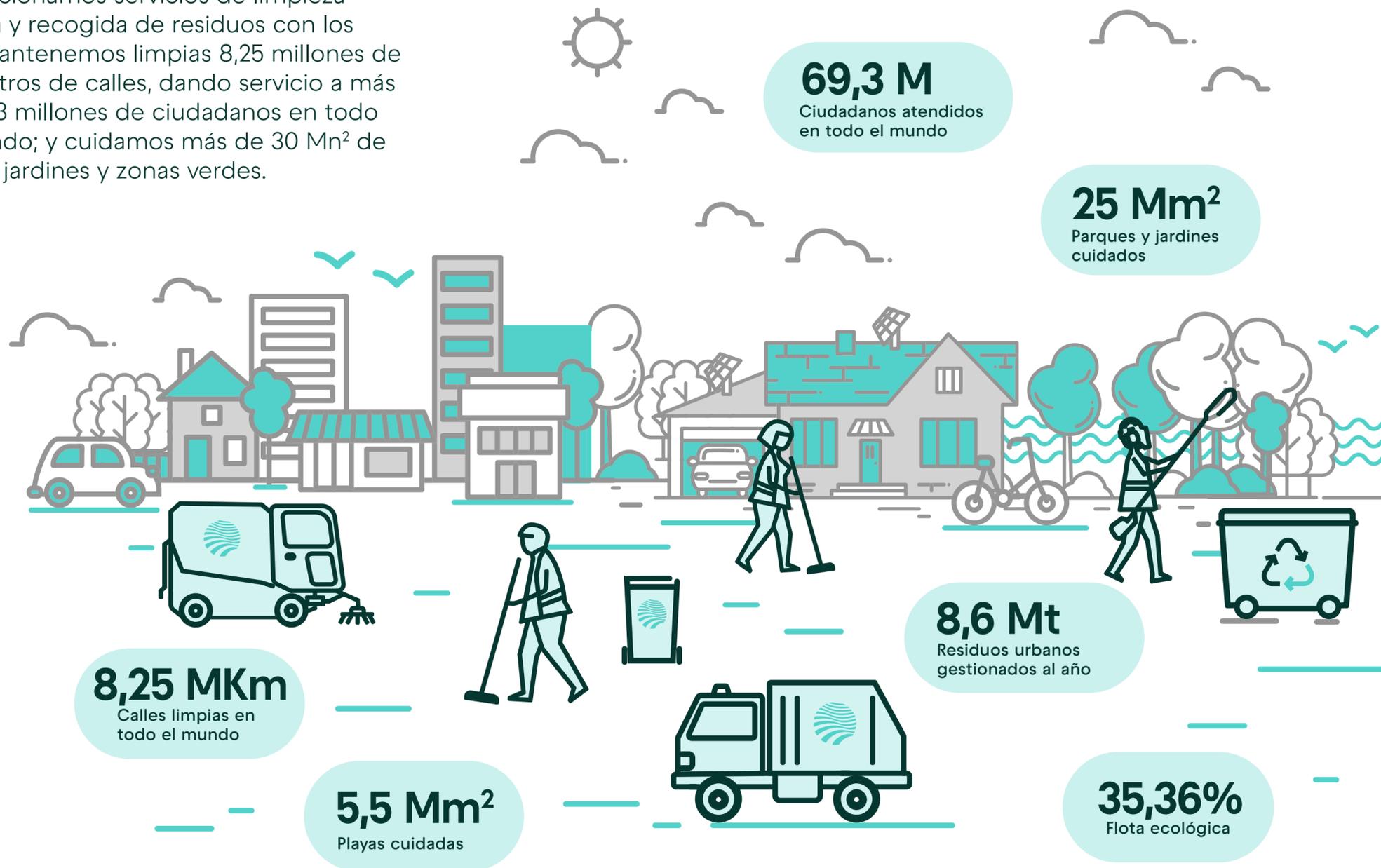
- Recogemos 8,6 Mt de residuos urbanos
- Damos servicio a casi 70 M de ciudadanos

Tratamiento de residuos

- Tratamos 21,3 Mt de residuos
- Gestionamos más de 125 instalaciones de tratamiento
- +2,6 Mt de emisiones de CO₂ evitadas
- Recuperamos 76,9% de residuos peligrosos

1.3.1. Servicios Urbanos

Proporcionamos servicios de limpieza urbana y recogida de residuos con los que mantenemos limpias 8,25 millones de kilómetros de calles, dando servicio a más de 69,3 millones de ciudadanos en todo el mundo; y cuidamos más de 30 Mn² de playas, jardines y zonas verdes.



9 nuevas concesiones

30 renovaciones

En las soluciones de limpieza urbana combinamos el trabajo de las personas y el desarrollo tecnológico con unos estrictos controles de calidad.

En el ámbito de la recogida empleamos sistemas disponibles en el mercado para recoger de forma eficiente cualquier tipo de residuo. Estamos apostando firmemente por el **modelo de recogida selectiva** (o recogida puerta a puerta), que permite recabar el mayor número de fracciones posibles. Siempre impulsados por la idea de que cuanto mejor se recojan los residuos, más eficiente y económico puede llegar a ser el tratamiento, y más beneficioso para el objetivo final de la circularidad.

Además, **somos referentes en el uso de energías limpias** (gas o electricidad) en nuestra flota y en la aplicación de la tecnología a los sistemas de control de los servicios en tiempo real.

Adicionalmente, aunque representan una parte menor de nuestro negocio, Urbaser presta algunos servicios adicionales que contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad. Estos servicios incluyen fundamentalmente actividades de movilidad urbana e inclusión social en España, y gestión de aguas en Argentina.



Hitos 2023

Presentes en momentos significativos del año

Ponemos en marcha dispositivos especiales de limpieza de Urbaser cada vez que se produce una movilización considerable de personas debido a alguna festividad o celebración, para asegurar una limpieza y acondicionamiento rápido y efectivo tras el evento. Algunos ejemplos de esto en 2023 fueron el dispositivo especial del **Servicio de Limpieza Urgente de Madrid durante la celebración del Orgullo LGBTQ+** o el de la limpieza de varias playas de Alicante y Murcia tras la celebración de la noche de San Juan.

También hemos contribuido, por ejemplo, a que el **Gran Premio de Fórmula 1 Gulf Air Baréin 2023** haya sido la carrera más sostenible de su historia. El Circuito Internacional de Baréin, BIC, ha contado con nosotros para mejorar y ampliar sus instalaciones de reciclaje.

Consolidación del servicio, tras su renovación en 2022, de los servicios de limpieza y recogida de la zona este de Barcelona, un área que comprende 17,6 Km² y más de 388.000 ciudadanos.

Para dar este servicio, emplearemos a 1.036 trabajadores y contaremos con una flota de 318 vehículos, 305 de ellos de bajas emisiones (240 eléctricos y 65 de GNC). Todo ello con el objetivo de garantizar un servicio a la medida de las necesidades de la ciudad.

Consolidación del servicio de recogida en Chennai (India) con 3.000 toneladas de residuos recogidas cada día y más de 10.000 profesionales.

Adjudicación de contratos de recogida y limpieza en varias ciudades de Italia, como Roma y Gaeta —donde comenzó el servicio en 2023—, Itri y Bolonia.

Adjudicación e inicio del contrato de recogida y limpieza en London Borough of Havering. En 2023, además, nos encargamos de los **servicios de limpieza y mantenimiento de calles y alrededores del Castillo de Windsor** durante los eventos de la coronación de Carlos III de Inglaterra.

Puesta en marcha de dos vehículos 100% eléctricos de 26 toneladas para el contrato de recogida en **París.**

Una conversación con...

Alejandro de la Joya

Director General de Servicios Urbanos



“Debemos seguir liderando la evolución del mercado de manera colaborativa con nuestros clientes, entendiendo sus necesidades y proponiendo soluciones novedosas”

1. En el momento actual, ¿cuáles son los mayores retos en el área de Servicios Urbanos?

Uno de nuestros principales retos es seguir siendo una referencia en nuestro sector, colaborando con nuestros municipios, clientes y vecinos para que nuestra acción sea lo más eficiente posible y que el resultado redunde en beneficio de la economía circular. Para ello, tenemos que lograr **la mejora continua de los pilares sobre los que se sostiene nuestra actividad**: dar un servicio de calidad ganándonos la confianza de nuestros clientes, ser eficientes en nuestras operaciones, preservar la seguridad de nuestros empleados, lograr una gestión óptima

de nuestra maquinaria y de las compras, proteger nuestro entorno y lograr ser remunerados según establecen nuestros contratos. Además, debemos seguir siendo competitivos en el sector a través de una innovación continua, liderando la evolución del mercado de manera colaborativa con nuestros clientes, entendiendo sus necesidades y proponiendo soluciones novedosas.

2. Las ciudades del futuro se conciben cada vez más como espacios más habitables y sostenibles. ¿Cuál es la propuesta de valor de Urbaser en este ámbito?

Trabajamos en una sociedad cada vez más consciente de que no hay plan B para

nuestro planeta. Esto nos exige ser más eficientes y más responsables con nuestra labor medioambiental. Somos punteros en tecnología a través de una innovación colaborativa y continua con nuestros clientes y entre nosotros, a través de vehículos de baja o nula emisión de gases, mucho más silenciosos, y mejor adaptados a nuestra operativa diaria.

En la ambición de descarbonizar el transporte, **estamos desplegando con éxito nuestro plan de renovación de la flota e impulso de una flota más ecológica**. Entre las últimas tecnologías destaca la incorporación de camiones recolectores de chasis estrecho 100% eléctricos con cero emisiones generadas durante la operación, carritos

motorizados de limpieza urbana, o el primer camión recolector de rango extendido que utiliza una pila de combustible que transforma hidrógeno verde en electricidad para la propulsión del vehículo.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Servicios Urbanos? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

Hoy en día observamos situaciones y velocidades muy diferentes en las geografías donde trabajamos, por lo que nuestra visión a medio plazo es muy diversa, pero a largo plazo prevemos una convergencia. En general, **vamos a tender a una descarbonización de nuestras flotas, a una recogida cada vez más selectiva, una valorización de residuos** que va a ir ganando terreno a los vertederos, una reorganización del transporte con una mayor presencia de plantas de transferencia, y todo ello combinado con unos presupuestos municipales ajustados.

Esto va a exigir una profesionalización y tecnificación global del sector relevante, que resultará en una ventaja competitiva para unas pocas empresas como Urbaser, que han logrado evolucionar innovando a un ritmo superior al del resto del sector.

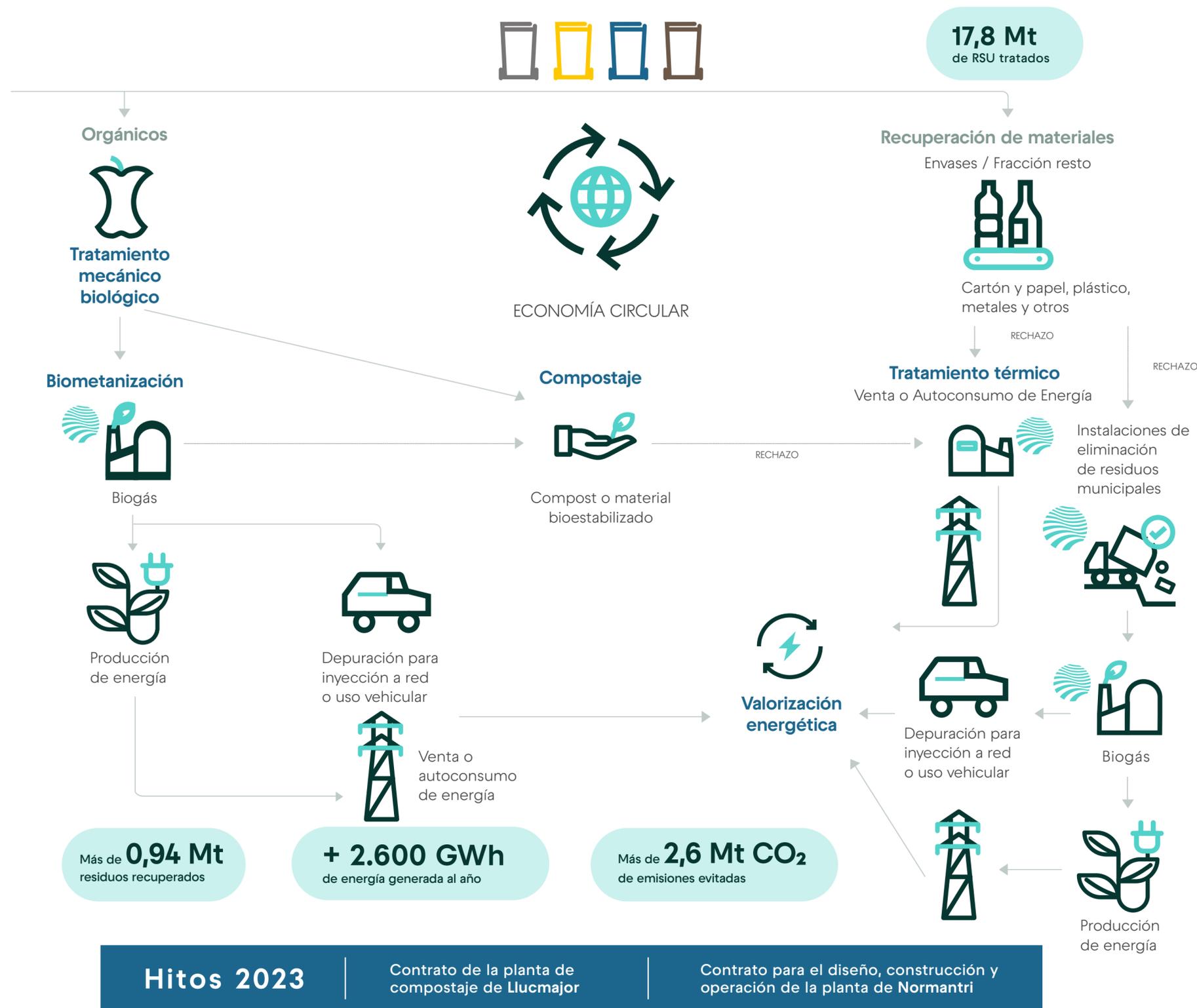
1.3.2. Tratamiento

En el contexto de los ambiciosos objetivos de gestión de residuos marcados por el Plan de Acción para la Economía Circular de la Unión Europea, nos hemos consolidado como un **aliado clave de las administraciones para garantizar la máxima recuperación de los residuos**, sin perder de vista las necesidades que requieren los ciudadanos en su día a día.

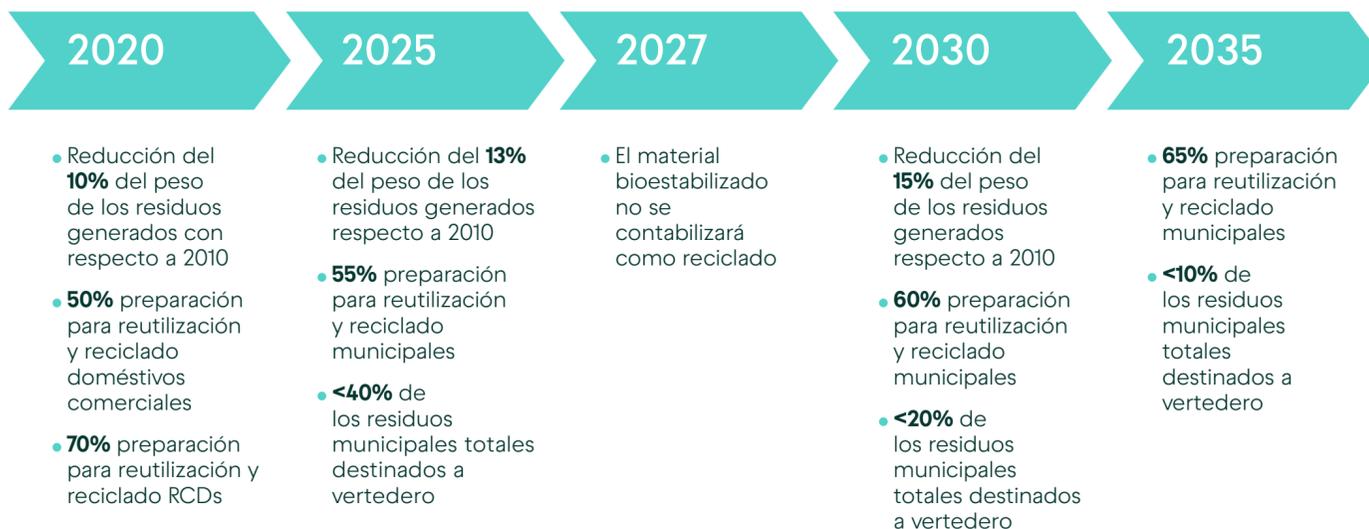
Nuestra actividad se centra en la clasificación de los residuos en las instalaciones de tratamiento, maximizando la separación de aquellos reciclables para obtener nuevos recursos, y en la valorización de los rechazos según se establezca en cada contrato.

Dentro del sistema de gestión de los residuos municipales estamos al frente de la operación y el mantenimiento de las instalaciones del porfolio. En los nuevos contratos, además, asumimos en muchos casos el diseño, la construcción y la puesta en marcha de estas instalaciones.

Residuos



Objetivos del Plan de Acción para la Economía Circular de la Unión Europea



El denominado “paquete legislativo de economía circular” de la Unión Europea establece una **jerarquía de gestión** que sitúa como opción prioritaria la reducción de residuos, seguida por la reutilización y reciclado, valorización material, valorización energética y, como opción menos deseable, la eliminación.

En Urbaser maximizar el aprovechamiento de los recursos pasa, en gran medida, por el análisis, desarrollo e incorporación de las últimas tendencias en gestión de residuos. Tenemos un **programa de mejora continua basado en la excelencia**

operacional: un estándar presente en industrias de todo el mundo, que constituye un pilar fundamental para avanzar en la eficiencia y la mejora del rendimiento en los próximos años.



Valorización

La valorización de los residuos representa la quinta esencia de la economía circular. Desempeña un papel fundamental en el marco de las exigencias europeas, pues permite, por un lado, el máximo aprovechamiento de los recursos mediante su valorización; y por otro, reducir el depósito de residuos en vertedero.

En Urbaser promovemos soluciones de **valorización energética y material** para los residuos urbanos e industriales, y ofrecemos el mejor tratamiento técnicamente disponible, según las necesidades de nuestros clientes, para optimizar el aprovechamiento de todas las fracciones.

Los procesos de valorización energética transforman los rechazos del tratamiento integral del residuo en biogás, energía eléctrica o calor. El biogás generado se utiliza in situ para generar energía eléctrica y térmica, o se convierte en biometano para su inyección en la red de gas natural.



Buena muestra de la fortaleza de Urbaser en las soluciones innovadoras de valorización es el hecho de que recuperamos más de 0,94 millones

de toneladas de residuos y generamos más de 2.600 GWh de energía al año gracias a la valorización energética de los residuos.



Hitos 2023

Firma del contrato de la planta de compostaje de Lluçmajor (Mallorca), que está llamada a convertirse en una infraestructura estratégica de la isla para mejorar la gestión de residuos. Al tratar 21.000 toneladas de FORM (fracción orgánica de residuos municipales al año), se conseguirá reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Adjudicación del **contrato para el diseño, construcción y operación durante siete años de la planta de clasificación de envases** (aproximadamente 55.000 toneladas al año) de **Normantri** (Colombelles, Francia), que dará servicio a 1,2 millones de habitantes. Totalmente automatizada y con equipos de recuperación de última generación, esta nueva planta permitirá recuperar como mínimo un 97% de los materiales valorizables, esto es, 48 kg de materiales reciclados por habitante y año.

Una conversación con...

Rafael Guinea

Director General de Tratamiento



“Somos un actor clave en el desarrollo de la economía circular a través de la transformación de residuos en recursos, y orientamos todo nuestro conocimiento, recursos económicos, humanos y materiales a ayudar a nuestros clientes a alcanzar los objetivos europeos”

1. En el momento actual, ¿cuáles son los mayores retos en el área de Tratamiento de Urbaser?

Nos enfrentamos a retos muy importantes. A nivel general, el de las empresas de todas las industrias es transformar las operaciones en clave sostenible. En nuestro caso, esta transformación apunta al *core* de nuestro negocio, ya que somos una empresa dedicada a la gestión ambiental. La gestión del medio ambiente está cambiando radicalmente y nosotros debemos liderar este cambio. ¿Cómo podemos hacerlo? Colaborando con la sociedad (administraciones, empresas, instituciones...) para encontrar y aplicar soluciones que nos permitan ser más circulares, con menos impacto en

el medio ambiente, y que permitan consumir menos recursos del planeta. Se trata, en definitiva, de **impulsar un modelo más regenerativo y, mantener, al mismo tiempo, nuestra actividad económica y el bienestar social.**

2. Los exigentes objetivos europeos determinan el presente del tratamiento de residuos. ¿Qué papel está desempeñando Urbaser en este contexto? ¿Y la valorización en concreto?

Tenemos el privilegio de que gran parte de nuestras operaciones se encuentren en Europa, que está liderando a nivel legislativo la transición de una economía lineal a la economía circular en nuestro planeta. Esto supone una transformación en todos los procesos

productivos y la integración de nuestra actividad en los procesos de las distintas industrias. Somos un actor clave porque orientamos el conocimiento, los recursos económicos, humanos y materiales a alcanzar estos ambiciosos objetivos europeos.

En este sentido, **la valorización desempeña un papel fundamental**, porque después del objetivo de reducir la cantidad de residuos que se generan, y reciclar todos los que sea posible (trabajando también con las industrias en un ecodiseño que permita reciclar más y mejor), **la siguiente meta es aprovechar al máximo aquellos que no se pueden reciclar** evitando que acaben en un vertedero. Y esto se consigue a través de la valorización tanto energética como material.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Tratamiento? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

Cuando dentro de cinco años echemos la vista atrás y pensemos en Urbaser como actor clave de la economía circular, veremos una profunda transformación de los procesos. El sector de gestión de residuos deberá estar más integrado en las necesidades de nuestros clientes. Nosotros mismos, como área de Tratamiento, también estaremos más integrados con las áreas de Soluciones Industriales y Servicios Urbanos.

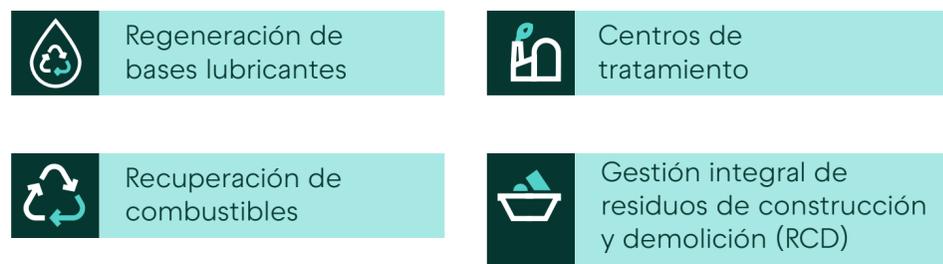
El reto para conseguir lo que queremos ser —el líder en aquellas zonas donde operemos— es muy ilusionante porque supone **crear una nueva manera de concebir los recursos en beneficio del planeta**. Debemos centrar nuestros esfuerzos en mantener viva esta ilusión, y aprovechar el conocimiento de todas las personas de Urbaser y de todas las empresas con las que colaboramos en favor de un futuro mejor. Y en ese sentido, me gustaría destacar que todos los equipos están ya ofreciendo lo mejor de ellos mismos para evolucionar de la actual manera de trabajar a cómo queremos hacer las cosas en el futuro.

1.3.3. Soluciones Industriales

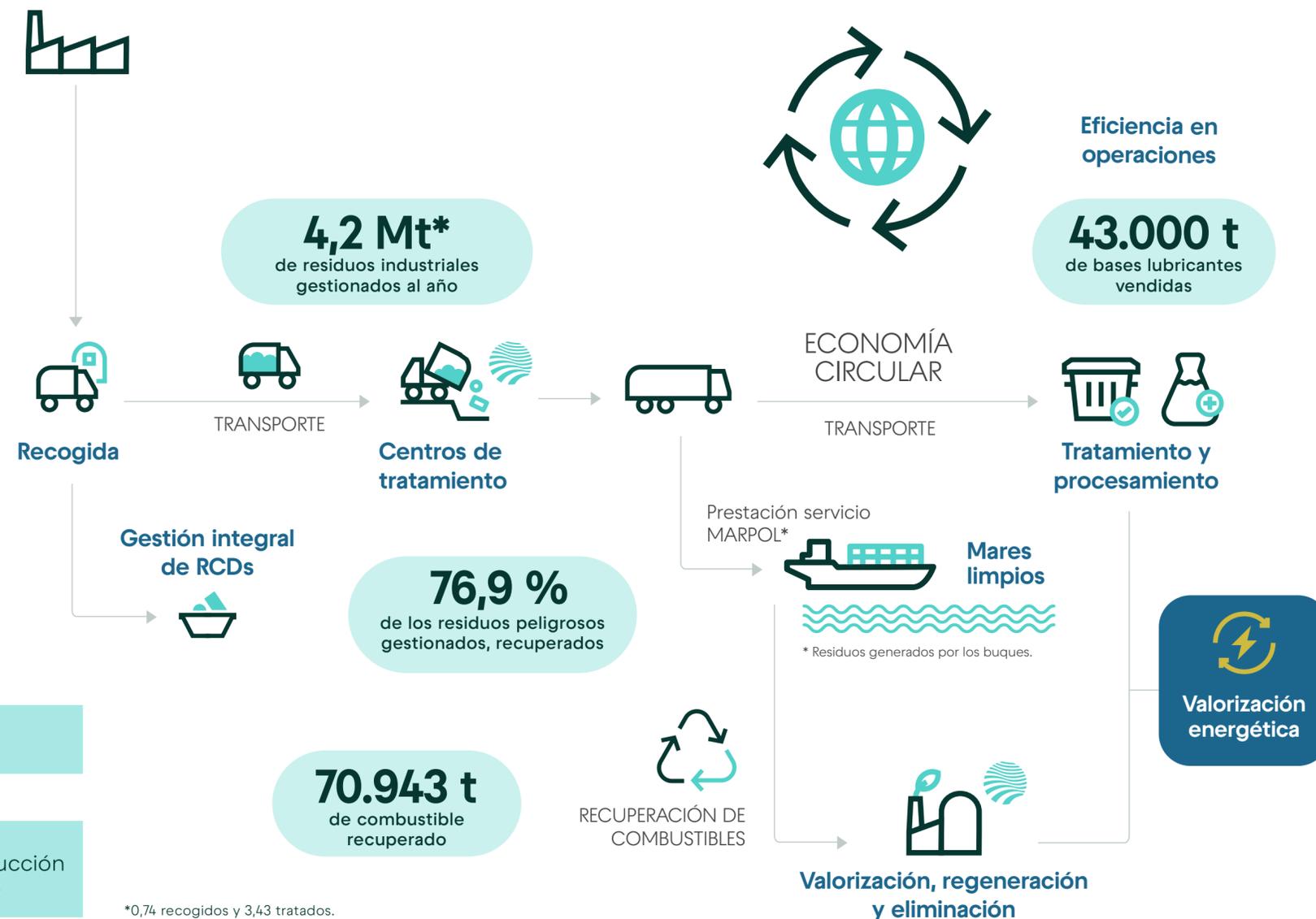
Conseguir el residuo cero en la industria. Esta es la aspiración última de nuestra área de Soluciones Industriales, comprometida con poner la ciencia y la tecnología al servicio de grandes desafíos ambientales, como la contaminación de los océanos.

Así, nos ocupamos de todas las fases del ciclo de gestión de los residuos industriales peligrosos y no peligrosos: recogida, transporte, desarrollo de procesos de recuperación, reciclado, valorización, regeneración y eliminación de residuos industriales. En España somos líderes en regeneración de aceites y generación de combustibles a partir de residuos.

Líneas de actividad



Residuos industriales



Hitos 2023 | Inicio de funcionamiento de la planta de Valencia | Planes para mejorar el rendimiento de las plantas de aceite

Ofrecemos las siguientes soluciones para los residuos industriales:

- **Regeneración de bases lubricantes:** En Urbaser recogemos cada día los residuos lubricantes al final de su vida útil con un servicio de recogida diaria que cubre todos los talleres e industrias del territorio nacional. Los residuos lubricantes son analizados para confirmar su idoneidad para la regeneración y trasladados a nuestras tres plantas de regeneración. Las plantas reciclan los residuos lubricantes para producir bases aptas para ser reformuladas en nuevos lubricantes cerrándose el círculo y lográndose la economía circular.
- **Recuperación de combustibles:** Urbaser está presente en más de 32 puertos de titularidad estatal en España y Marruecos (Tánger), donde presta un servicio de recogida de los residuos MARPOL de los distintos epígrafes. Los residuos MARPOL son tratados y reciclados en nuestras plantas en diferentes etapas de descabezado, deshidratación y desmetalización hasta conseguir un combustible de la misma calidad que un virgen. Los combustibles reciclados se vuelven a utilizar como combustible cerrándose el círculo y lográndose la economía circular. Las plantas en los puertos también tratan

las aguas contaminadas generadas en el transporte marítimo.

- **Centros de tratamiento:** Urbaser cuenta con una red de centros de tratamiento nacional que presta un servicio de recogida a toda la industria. Los residuos recogidos son caracterizados y dirigidos al tratamiento y reciclado más óptimo. Las plantas cuentan con tratamiento de aguas industriales, recuperación de papel, cartón y metales, reciclado de plásticos de origen industrial y agrícola, y valorización energética en cementeras. Además Urbaser cuenta con activos de disposición final de residuo (vertederos).
- **Gestión integral de residuos de construcción y demolición (RCD):** Estos residuos, de naturaleza fundamentalmente inertes, se generan en obras de excavación, nueva construcción, reparación, remodelación, rehabilitación y demolición, incluidos los de obra menor y reparación domiciliaria. Urbaser ofrece un servicio de recogida y transporte en varias zonas del territorio nacional. Los residuos se reciclan en su mayor parte con la fabricación de áridos reciclados que son utilizados de nuevo para nuevas obras.



Hitos 2023

Inicio del funcionamiento de la nueva planta de recuperación de combustibles de Valencia que nos ha permitido ampliar el porfolio de tratamiento a otros residuos marinos no gestionados hasta entonces y así ofrecer un servicio global.

Aprobación de planes para mejorar el rendimiento de las plantas de aceite, e impulso de una planta de hidrogenación y otra para el tratamiento de los asfaltos, que nos situarán en una posición destacada en Europa.

Tratamiento de Marpoles. 2023 ha sido el año de consolidación de la planta de Marruecos.

Ampliación de la concesión de tratamiento de aceites industriales en Palos de la Frontera, por la que implementaremos el porfolio de residuos tratados en el Puerto de Huelva, como son los residuos MARPOL y tratamiento de aguas industriales.

Presentación de la tramitación ambiental para intentar obtener en 2024 las



autorizaciones necesarias para empezar a construir —en colaboración con Endesa a través de la sociedad Novolitio— la que sería la **primera planta de reciclaje de baterías de vehículo eléctrico de la Península Ibérica.**



Ver más sobre este proyecto aquí

Estudio de planes para ampliar el tratamiento de aceites usados con hidrogenación. De esta forma podríamos ampliar el portfolio de bases lubricantes, al incluir bases de grupo II, que nos permitan fabricar una gama más amplia de aceites lubricantes.

Una conversación con...

Bernat Llorens

Director General de Soluciones Industriales



“Los actores que, como Urbaser, sean capaces de incrementar el valor de los residuos industriales son los que se mantendrán y crecerán en el futuro”

1. En el momento actual, ¿cuáles son los mayores retos en el área de Soluciones Industriales?

En el área de Soluciones Industriales estamos viviendo una etapa de transformación, alineada con el cambio que se está produciendo en la compañía. Ahora contamos con muchas más variables en la ecuación, que son una prioridad para toda la organización, como el cumplimiento ambiental, y la seguridad y salud de todos nuestros profesionales, entre otros asuntos.

Además, hemos puesto en marcha una estrategia para **crecer de manera rentable y afrontar los proyectos de**

forma más eficiente. También queremos avanzar en una mejor gestión comercial a través de digitalización. Y otro reto fundamental para nosotros es el crecimiento en el mercado portugués, que va a ser una parte relevante del negocio de Soluciones Industriales.

2. ¿Qué elementos diferenciadores marcan esta transformación? ¿Qué papel juegan las personas de Urbaser en este nuevo rumbo?

Nos diferenciamos por varias vías. Una de ellas es el *know-how*: **el tratamiento de los residuos industriales requiere un conocimiento especializado muy relevante**, que nosotros hemos

desarrollado a lo largo de los años. La otra vía es nuestra capilaridad de recogida: podemos gestionar prácticamente cualquier residuo a nivel nacional. Otro de los factores diferenciadores es el hecho de que nuestras soluciones se complementan con las ofrecidas por las áreas de Tratamiento y Servicios Urbanos. No todos los actores pueden proporcionar esta capacidad al no contar con un área de tratamiento de residuos.

Por otro lado, **nuestras personas son un elemento imprescindible en el proceso de transformación** de Urbaser en general y del área de Soluciones Industriales en particular. Y la compañía está respondiendo a ese

papel fundamental impulsando más la implicación del equipo, potenciando la formación, su desarrollo profesional o cuidando la diversidad, entre otros aspectos.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Soluciones Industriales? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

El mercado está evolucionando y la descarbonización de la economía no se detiene. Esto va a tener un impacto directo a medio y largo plazo, y nos obligará a reorientar nuestras soluciones. Una buena muestra de esto es el proyecto pionero de Novolitio, que nos va a permitir recuperar las baterías de los vehículos eléctricos. Los actores que, como Urbaser, sean capaces de adaptarse a la descarbonización y sean capaces de incrementar el valor de los residuos industriales son los que se mantendrán y crecerán en el futuro.

Otra línea de crecimiento del negocio será el tratamiento de aguas industriales para servir a nuestra base de clientes. También vamos a apostar por incrementar nuestra capacidad de reciclar más tipos de residuos en nuestra red de centros de tratamiento, por extender la vida útil de los vertederos, y por el reciclaje de plásticos, entre otros ejemplos.

1.4. Somos innovación circular

Tema material: Circularidad de la economía

GRI 3-3

En un presente en continua transformación la innovación no puede ser opcional. En Urbaser innovamos no solo desde la tecnología, sino desde la opinión de que siempre existe un enfoque distinto en todos los proyectos. La economía circular actúa como catalizador de esta cultura de innovación: un concepto transversal a todas las áreas de negocio y que debe contribuir a la transición energética y la acción climática.

1.4.1. Nuestro enfoque estratégico

Nuestro modelo de innovación es sistemático y está orientado a incrementar la eficiencia de los procesos, y a generar valor añadido en todos nuestros grupos de interés. Constituye también una pieza imprescindible para alcanzar los objetivos de gestión de residuos establecidos por la Unión Europea. Una visión que hasta 2023 se ha canalizado en el **Plan Director de Innovación Tecnológica 2019-2023**, en el que hemos trabajado en proyectos que estaban relacionados en gran parte con la economía circular.

Entre los proyectos concretos derivados de este plan, en el área de Servicios Urbanos hemos conseguido contribuir a una flota menos contaminante, evolucionando de vehículos diésel a gas, biocombustibles, híbridos y eléctricos enchufables. En el área de tratamiento participamos en proyectos como el iCAREPLAST para la obtención de soluciones que permitan incrementar el reciclado y valorización de residuos plásticos. Otra iniciativa importante ha sido el proyecto CEUS, cuya actividad se ha centrado en la validación de una instalación para la trazabilidad de envases presentes en los residuos sólidos urbanos.



11,24 M€

Invertidos en proyectos de innovación



45.000 Horas

Totales dedicadas al desarrollo de proyectos de innovación



54,36%

De la inversión en I+D+i se ha dedicado a realizar proyectos de economía circular

En el área de Soluciones Industriales se desarrolló un proceso innovador para mejorar la calidad de las bases lubricantes tipo I a tipo II mediante su hidrogenación.

Una vez concluido este plan, en 2023 hemos iniciado la elaboración de una **nueva hoja de ruta para el período 2024-2028**.

Además de unas instalaciones y unos medios tecnológicos de primer nivel, contamos con un equipo multidisciplinar altamente cualificado: junto con los profesionales dedicados en exclusiva a las actividades de investigación, los técnicos y operarios de otras áreas también destinan una parte de su jornada a la realización de estas actividades. En 2023 nuestra plantilla dedicó aproximadamente 45.000 horas a proyectos de innovación.

Para garantizar una eficaz gestión de la innovación, disponemos de un **Sistema de Gestión de la I+D+i**, certificado con la nueva versión de la norma

Urbaser ha recibido el Premio Nacional de Innovación 2023 del Ministerio de Ciencia e Innovación

UNE 166002:2021, que proporciona las directrices necesarias para una eficaz organización y la mejora continua con el fin de desarrollar actuaciones innovadoras.

Otro elemento fundamental de nuestro modelo de innovación es el **comité corporativo de seguimiento técnico de proyectos**. Compuesto por los departamentos técnicos y de explotación de las distintas áreas de negocio, su objetivo es difundir la cartera de proyectos, fomentar una cultura de colaboración abierta, y generar conocimiento de alta calidad para ser aplicado en los proyectos de I+D+i.



Premios
Nacionales
de **Innovación**
y de **Diseño**



Premio Nacional de Innovación 2023

Nuestro compromiso de más de dos décadas con la innovación fue reconocido en 2023 con el Premio Nacional de Innovación 2023 del Ministerio de Ciencia e Innovación en la modalidad Gran Empresa Innovadora. El distintivo valora nuestra inversión en I+D+i, así como nuestra apuesta por la colaboración público-privada y por el desarrollo de una cultura de innovación que abarca todos los niveles y ámbitos de la empresa.

Entre los logros que, a lo largo de los últimos años, nos han hecho valedores de este reconocimiento destacan:

- Ser la primera empresa del sector en conseguir la certificación del Sistema de Gestión de la I+D+i.

- La obtención del Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial.
- La puesta en marcha del Centro de Innovación Tecnológica de Residuos Alfonso Maíllo (CIAM) en Zaragoza.
- El desarrollo del primer camión 100% eléctrico destinado a la recogida de residuos.
- La herramienta SENSIoT, clave para la gestión de los servicios urbanos en el ámbito de las Smart Cities.
- El desarrollo de tecnología propia para convertir residuos plásticos difíciles de reciclar en materia prima para nuevos plásticos, patentada en 2020.



CIAM: kilómetro cero de nuestras soluciones

El Centro de Innovación Tecnológica de Residuos Alfonso Maíllo (CIAM) constituye uno de los mejores ejemplos de nuestra apuesta por la I+D+i. Sus 5.000 m² de superficie e instalaciones pioneras son el escenario de unos proyectos ejecutados a escala semiindustrial que nos permiten validar su viabilidad técnica y comercial.

En el desarrollo de nuevas técnicas para el tratamiento de residuos hay diversos factores que complican su aplicación en los procesos industriales, entre ellos, la propia heterogeneidad de los residuos, su estacionalidad (variaciones en el tipo y cantidades) o la necesidad de contar con grandes cantidades para poder evaluar la efectividad de un determinado proceso. Ante esta necesidad, el CIAM investiga nuevos modelos de gestión integral y sostenible de los residuos para reducir al máximo los rechazos y dotar de valor a los subproductos.

El equipo multidisciplinar de investigadores del CIAM, sus instalaciones y la disponibilidad de residuos a gran escala han posicionado este centro como una oportunidad para que clientes, administraciones o entidades de investigación desarrollen proyectos con inversiones sostenibles. Un **modelo colaborativo que no solo se traduce en resultados técnica y económicamente viables**, sino que, además, es un **ejemplo de buenas prácticas** al atraer financiación europea en I+D+i.

Urbaser como catalizador de la innovación

Además de concebir, diseñar y trabajar en nuestros propios proyectos de innovación, somos un catalizador de la innovación de terceros a través de las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes y en las que incorporamos desarrollos tecnológicos punteros en el sector de la gestión y el tratamiento de residuos.

Buena prueba de ello es la evaluación de técnicas de **inteligencia artificial** para validar los rendimientos de la separación de materiales valorizables en plantas de tratamiento de residuos urbanos.

Además, incorporamos en nuestros procesos nuevas tecnologías digitales, entre las que destacan la **visión artificial**, la **realidad aumentada** y el **aprendizaje automático** para mejorar, entre otros, el inventario de mobiliario urbano, la limpieza de calles y parques, la puesta en marcha de instalaciones de tratamiento y el mantenimiento de maquinaria fija y móvil.

1.4.2. Hitos y actividad destacada en 2023

Sello Aragón Circular

En 2023 hemos recibido el Sello Aragón Circular de la Consejería de Economía, Planificación y Empleo del Gobierno de Aragón por nuestro compromiso con la economía circular y el desempeño de buenas prácticas en el marco de una gestión excelente, innovadora y sostenible.

Hemos sido reconocidos por nuestra participación en proyectos de I+D+i que fomentan la circularidad y por el pionero CIAM. También se ha valorado la incorporación de criterios de ecodiseño que contribuyen a la circularidad de los procesos productivos o que permiten incrementar el ciclo de vida de los productos, así como nuestro cálculo de huella de carbono, el uso de energía renovable, y nuestro sistema de gestión certificado con distintas normas ISO.

Presentación en Tirme del proyecto ganador del I Circular Innovation Hackaton

Un grupo de estudiantes de la Universidad de las Islas Baleares expuso en TIRME² su proyecto ganador “(Eco) diseño de un sistema de gestión de residuos del futuro para convertir las Islas Baleares en referentes en circularidad”.

Organizado por la fundación Impulsa Balears, el primer Circular Innovation Hackaton planteaba ocho retos de empresas baleares a 200 universitarios de toda España. El de TIRME consistía en anticipar las necesidades futuras y esbozar soluciones innovadoras capaces de acelerar la transición circular de las islas.

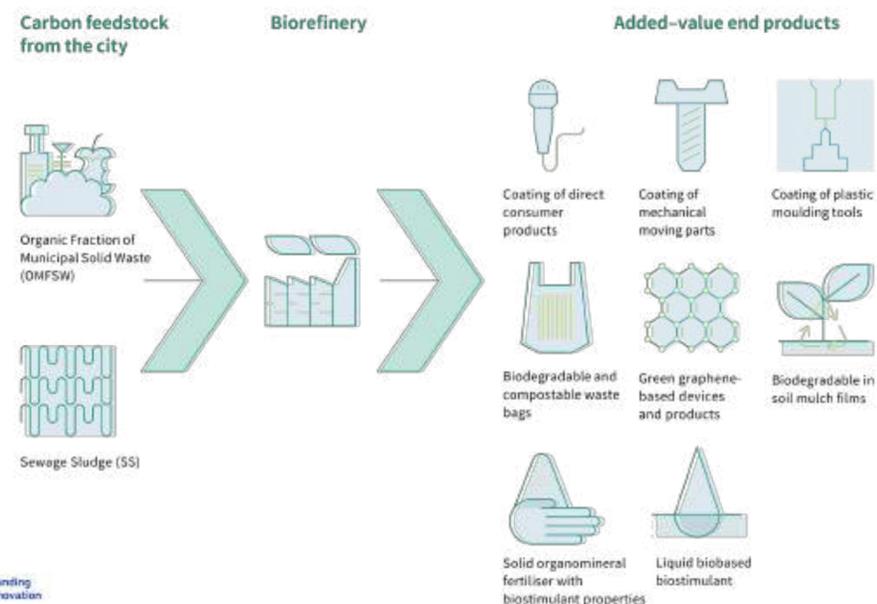
Premio Innovación Neutral Transport

El evento de referencia sobre transporte sostenible en la Península Ibérica, Green Gras Mobility Summit, y la Plataforma Tecnológica Neutral Transport nos concedió este galardón por el impulso del uso del hidrógeno para la descarbonización del transporte con el desarrollo de la primera hidogenera que suministra a 700 bar en España. Esta iniciativa pionera de Carbueros Metálicos, Scale Gas (filial de Enagás), Toyota España y Urbaser fomenta la penetración de la energía renovable en el transporte y contribuye a la lucha contra el cambio climático.

El Sello Aragón Circular nos reconoce como la primera empresa del sector por nuestro compromiso con la economía circular

2. TIRME es la empresa concesionaria del servicio público insularizado de tratamiento de residuos urbanos y asimilables de Mallorca, cuyo titular es el Consell de Mallorca y principal accionista es Urbaser.

Proyectos destacados

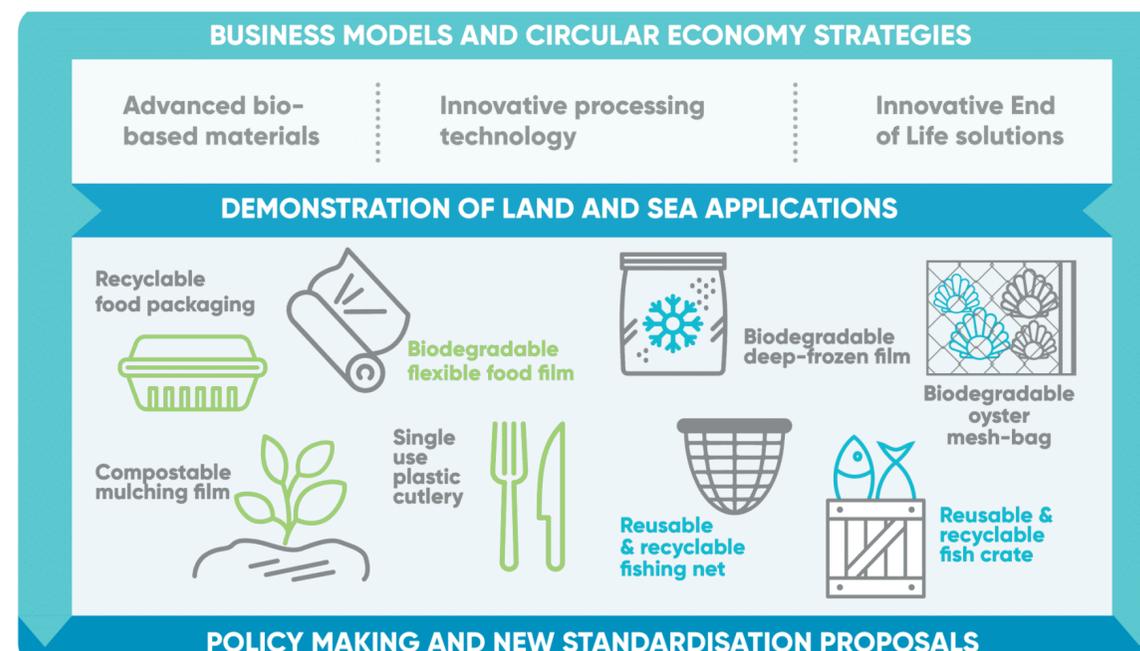


CIRCULAR BIOCARBON. Convertir el carbono de los flujos complejos de residuos orgánicos urbanos en productos de valor añadido- Programa BBI JU Horizonte 2020

El proyecto CIRCULAR BIOCARBON está llamado a sentar las bases para la demostración de la viabilidad comercial de una biorrefinería que busca mejorar los procesos tradicionales de tratamiento para convertir los biorresiduos generados en la ciudad en fuentes de componentes básicos y productos intermedios. Con la participación de once socios de cinco países europeos y el apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza, CIRCULAR BIOCARBON se alinea con los

compromisos de la Unión Europea con la economía circular y con el ODS 12.

Tras los trabajos de ingeniería y de muestreo de residuos orgánicos urbanos y lodos para su caracterización, y la finalización del diseño del proyecto básico de la biorrefinería en 2022, a finales de 2023 se comenzaron a construir las líneas previstas para España en el CIAM y en el Complejo para Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza (CTRUZ), operado por la UTE Ebro.



SEALIVE. Estrategias de economía circular y soluciones biológicas avanzadas para evitar la contaminación por plásticos - Programa Horizonte 2020

En Europa, cada año cerca de 12 millones de toneladas de residuos plásticos acaban en nuestros océanos y contaminan nuestra tierra. En línea con los objetivos europeos de lucha contra la polución plástica, SEALIVE busca atajar este problema a través de la utilización de biomateriales y el impulso a la economía circular con estrategias cohesionadas de bioplásticos.

En Urbaser participamos como validador final de las soluciones de fin de vida de los bioplásticos desarrollados en el proyecto: verificamos que pueden ser recuperados para su reutilización o reciclaje en una planta de tratamiento de residuos, o bien, que experimentan una completa biodegradación y desintegración tras someterse a un tratamiento de compostaje industrial.



PLASTICE. Nuevas tecnologías de integración de residuos plásticos en la economía circular. Programa Horizonte 2020

El proyecto PLASTICE está concebido para investigar rutas innovadoras y sostenibles para la valorización de residuos plásticos y textiles a otros productos de alto valor añadido con interés industrial:

1. **Procesos termoquímicos (pirólisis con microondas y licuefacción hidrotérmica) aplicados a poliolefinas mixtas para producir aceites sintéticos.**
2. **Gasificación y postratamiento químico de combustibles sólidos recuperados para la producción de dimetiléter y olefinas.**
3. **Hidrólisis enzimática y fermentación de textiles, fibras plásticas incluidas, para la recuperación de PET.**

En Urbaser participamos en el desarrollo del proceso de pirólisis asistida por microondas, que se encuentra en una etapa de validación intermedia. La tecnología de calentamiento asistido por microondas resulta más eficiente y menos contaminante, ya que tiene la posibilidad de electrificar el proceso y operar con energía renovable.

PLASTICE también trabaja en procesos de valorización, integrando nuevos sistemas de clasificación, herramientas de digitalización y principios de ecodiseño. Gracias a este enfoque, el proyecto intenta disminuir la cantidad de plásticos vertidos, las emisiones de gases de efecto invernadero vinculadas a este proceso y las materias primas basadas en combustibles fósiles.



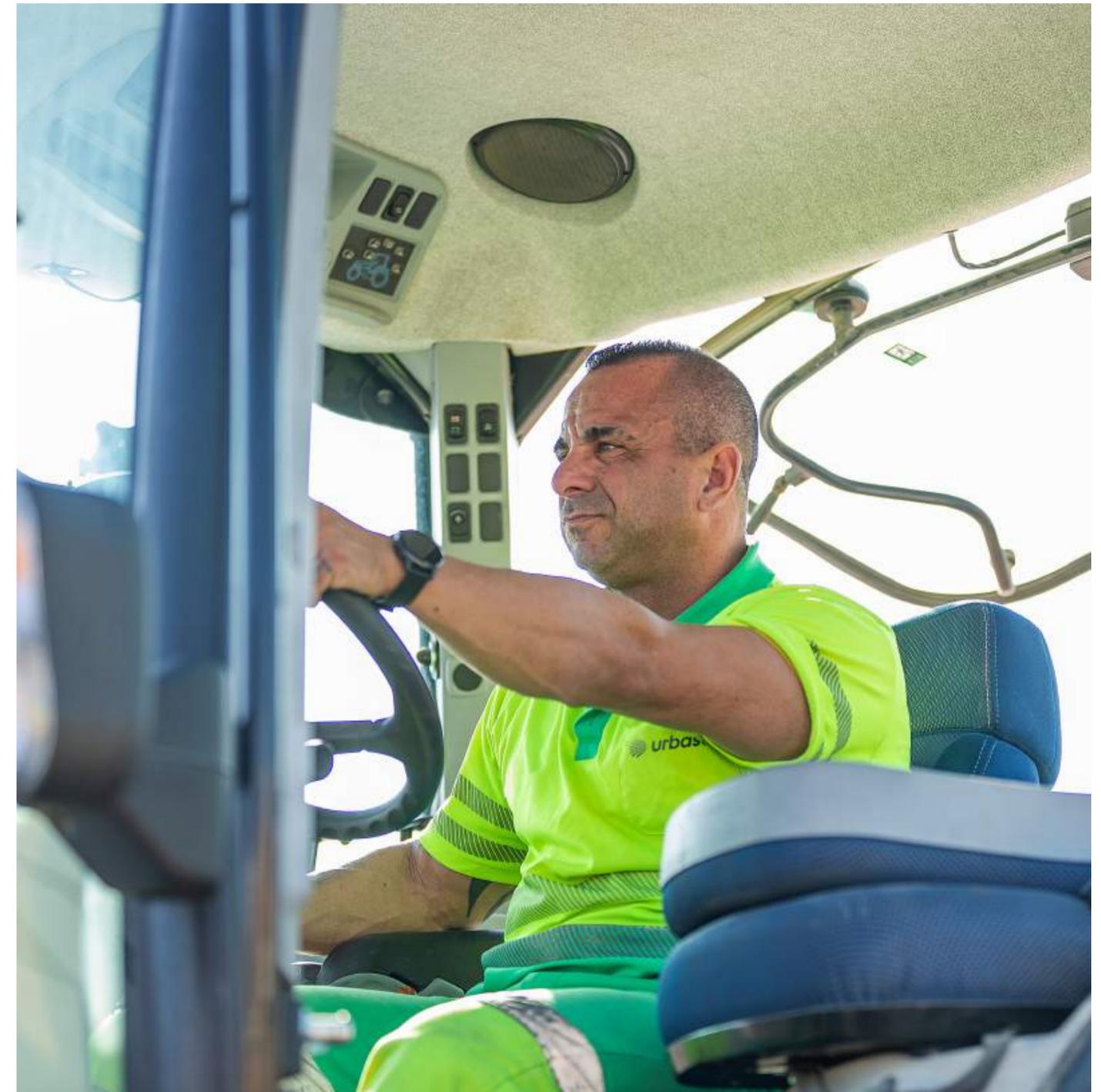
PLASTICE investiga en rutas innovadoras para la valorización de residuos plásticos y textiles

NOVOLITIO. Reciclaje de baterías de litio de vehículos eléctricos: España y Portugal

Este proyecto responde a la necesidad actual de disponer de una solución para la recuperación y reciclaje de componentes de las baterías de litio de los vehículos eléctricos. Enmarcada en nuestra estrategia de economía circular, constituye una firme apuesta por el desarrollo sostenible y la protección medioambiental.

En 2023 el área de negocio de Soluciones Industriales —en colaboración con Endesa a través de la sociedad Novolitio— ha continuado dando pasos hacia el desarrollo de la primera planta de reciclaje de baterías de distintos tipos —entre ellas, de vehículos eléctricos— de la Península Ibérica.

El objetivo de Novolitio será gestionar todo el proceso de reciclaje de baterías: desde la recogida de baterías eléctricas en España y Portugal, su almacenaje y transporte a la planta, y su posterior tratamiento. En las nuevas instalaciones aquellas baterías que no se puedan reutilizar se descargarán eléctricamente, desmontarán y someterán a un proceso de separación y trituración que permitirá reciclar los materiales presentes. La planta propuesta tiene como objetivo permitir la reutilización, reciclado y valorización del 90% de las baterías gestionadas.



Una conversación con...

Eduardo Fernández

Director de Innovación



“Haber obtenido el Premio Nacional de Innovación 2023 es una gran satisfacción que supone el reconocimiento al trabajo de muchos años”

1. Una vez concluido el Plan Director de Innovación Tecnológica 2019-2023, estáis trabajando en la elaboración de una nueva hoja de ruta para el período 2024-2028. ¿En qué se diferencia el enfoque de este plan con el anterior? ¿Qué nuevos objetivos o áreas cubrirá?

La innovación es una palanca decisiva en Urbaser y eso nos obliga a renovar nuestros planes estratégicos de acuerdo con las prioridades de la empresa, las tendencias del mercado y las demandas de la sociedad. El enfoque de este nuevo plan continuará centrado en la economía circular, como eje vertebrador de nuestra innovación, e incidirá más en

la reducción de la huella de carbono y en la disminución del rechazo (residuo que termina en vertedero). Otra línea muy importante será la de potenciar la industria 4.0 aplicando la robotización y el *deep learning* a determinados procesos.

El enfoque del nuevo plan seguirá centrado en la economía circular

2. ¿Qué hitos o logros destacarías entre todos los conseguidos en 2023? ¿Cuáles han tenido mayor impacto?

En primer lugar, haber obtenido el Premio Nacional de Innovación 2023 del Ministerio de Ciencia e Innovación en la modalidad Gran Empresa Innovadora es una gran satisfacción porque supone un reconocimiento al trabajo de muchos años. Estamos muy orgullosos de que se valore la visión y el liderazgo de la compañía, que en su día nos impulsó a crear nuestro propio centro de I+D, y que nos ha permitido desarrollar proyectos muy importantes para ofrecer soluciones innovadoras por parte de Urbaser.

También hemos conseguido poner en marcha el Circular Biocarbon—con la ayuda y el apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza—nuestro primer proyecto europeo de tipo *flagship* de biorrefinería a escala industrial. Y hemos logrado el Sello Aragón Circular del Gobierno de Aragón como distintivo a las empresas que apuestan por la economía circular.

3. Con una perspectiva más general y a medio-largo plazo, ¿cuál es la visión de futuro del área de Innovación? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

Nuestro deseo es que la innovación siga permeando a toda la organización y continúe dando forma a una verdadera cultura de innovación en Urbaser, una cultura desde dentro hacia fuera. Con una normativa de residuos cada vez más exigente, otra aspiración es reforzar la colaboración entre todos los agentes que intervienen en el ciclo de gestión del residuo. Solo juntos llegaremos a cumplir los objetivos europeos y podremos así hacer realidad la circularidad de los residuos.

2. ESTRATEGIA

Nuestra hoja de ruta a un futuro mejor

“Un mundo caótico”. Así describió Antonio Guterres, secretario general de Naciones Unidas, el escenario actual en su discurso en el último Foro de Davos.

Las tensiones geopolíticas, la incertidumbre económica, el rápido avance del cambio climático o la irrupción de nuevas amenazas provocadas por un mal uso de la tecnología son algunos de los factores que moldean el contexto en el que operamos las empresas.

Un contexto que exige compromisos tangibles y, sobre todo, acción.



En este capítulo...

- 2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción
- 2.2. Let's Change 2025
- 2.3. Diálogo y compromisos compartidos con nuestros grupos de interés

2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción

Tema material: Energía y clima, Circularidad de la economía
GRI 2-6, GRI 3-3, GRI 201-2

De acuerdo con el **Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial**, los asuntos relacionados con la **desinformación**, el **clima** y la **conflictividad social** se encuentran dentro de los principales riesgos tanto a corto como a largo plazo.

Al observar en detalle las amenazas percibidas a 10 años vista, despunta el hecho de que las cuatro primeras comparten el mismo ámbito: fenómenos meteorológicos extremos, desequilibrio ecosistémico, pérdida de biodiversidad y reducción de los recursos naturales.

A estos riesgos ambientales los siguen como más numerosos aquellos relacionados con la tecnología: desinformación, consecuencias negativas de la inteligencia artificial y ciberseguridad.

planes de acción a nivel global. De esta manera, con nuestra amplia presencia internacional y en colaboración con otros agentes, **seremos parte activa de la solución a los retos actuales de la sociedad.**



A su vez, el informe del Foro Económico Mundial aborda diversos escenarios de interconexión: el riesgo de inmigración involuntaria está vinculado al cambio climático, y el de polarización social está íntimamente conectado con el crecimiento del debate sobre cuál debería ser el paradigma de desarrollo en un contexto de pobreza y crisis ambiental mundial.

Tal y como describimos en el epígrafe [2.3. Diálogo y compromisos compartidos con nuestros grupos de interés](#), hemos considerado el informe del Foro Económico Mundial (edición 2023) en la revisión del catálogo de asuntos potencialmente relevantes para la compañía. Este proceso refuerza nuestra capacidad de anticiparnos a los retos del entorno mediante el diseño de

Los crecientes retos globales e interconectados exigen acción y colaboración de todos los actores

Categorías de riesgo | Económico | Ambiental | Geopolítico | Social | Tecnológico

Fuente: Informe sobre Riesgos Globales 2024, Foro Económico Mundial

Un escenario donde es necesaria la acción

En marzo de 2023 el **Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático de la ONU (IPCC)** publicaba un informe con un mensaje rotundo: el cambio climático avanza cada vez más rápido y con mayor intensidad. En consecuencia, sus peores efectos podrían adelantarse a lo previsto. La respuesta global ante este escenario debería pasar —según los expertos del IPCC— por combinar medidas de adaptación al cambio climático con una reducción drástica de las emisiones de gases de efecto invernadero.

La **COP28**, celebrada en Dubái en diciembre de 2023, ahondaba en la misma dirección: la necesaria transición hacia el abandono de los combustibles fósiles. Como muestra de su compromiso, en el marco de esta cumbre 198 países firmaban un acuerdo con el objetivo de triplicar la capacidad global de energías renovables al 2030 y duplicar la tasa media anual mundial de mejora de la eficiencia energética.

Si hablamos de acción contra la crisis climática, destaca por encima de todo el liderazgo de la Unión Europea a través del **Pacto Verde Europeo**: el plan para conseguir una economía circular climáticamente neutral. En este marco,

la **Ley Europea del Clima** nació con el objetivo de alcanzar la neutralidad climática en 2050; y el **Pacto Europeo sobre el Clima** aspira a transformar este compromiso en acción por parte de ciudadanos y actores público-privados. Para ello está previsto que se destine a esta lucha —con el apoyo del Banco Europeo de Inversiones— un 25% del presupuesto de la Unión Europea.

Al mismo tiempo, asistimos a otro hecho que determinará el devenir de las próximas décadas. La **población mundial** continúa creciendo a un ritmo imparable y ya es tres veces mayor de lo que era a mediados del siglo XX. De acuerdo con las últimas estimaciones de Naciones Unidas, en 2050 la Tierra podría albergar **9.700 millones de personas** y se necesitarían los recursos del equivalente a casi tres planetas para mantener nuestro actual estilo de vida.

Ante este reto global, la transición de un modelo lineal a una economía circular se impone como una necesidad urgente. Para avanzar en esa dirección, el **Plan de Acción para la Economía Circular de la Unión Europea** establece unos objetivos ambiciosos: una tasa de reciclaje del 65% de los residuos municipales y de la reducción de su vertido al 10% para 2035.

El horizonte está cada vez más cerca, y la senda, clara. En Urbaser **estamos**



redoblando esfuerzos para ofrecer las soluciones que permitan cumplir estos objetivos de gestión de residuos. A través de nuestra acción, el liderazgo europeo en sostenibilidad se extiende a todos los países en los que estamos presentes.



Riesgos y oportunidades: una actividad más sostenible y resiliente

Mientras el futuro se perfila con nuevos desafíos, el presente se tiñe de incertidumbre por el impacto de las tensiones geopolíticas en la economía global. Frente a estos riesgos, las oportunidades para Urbaser se sitúan en diferentes palancas clave. Por un lado, el **impulso de las tecnologías e infraestructuras** permitirá maximizar la recuperación de los recursos contenidos en los residuos a través de plantas de reciclaje. También será decisivo el **papel de la innovación en el desarrollo de infraestructuras industriales de reciclaje y valorización** capaces de producir más y mejores materias primas secundarias. Sin olvidar la mejora de la recogida selectiva de orgánicos, textil, aceites de cocina o residuos peligrosos, lo que supondrá la necesidad de nuevas flotas.

Asimismo, en Urbaser estamos progresando en canalizar nuestro capital hacia actividades sostenibles y

resilientes, cada vez más alineadas con la visión de un continente climáticamente neutro y circular que promueve Bruselas. Gracias a los avances de la Taxonomía de la Unión Europea, las finanzas sostenibles siguen consolidándose entre la comunidad inversora. Y en Urbaser, como compañía que aspira a crecer y a generar valor, sabemos que acceder a mejores condiciones de financiación pasa necesariamente por **cuidar todos los aspectos ESG de nuestra gestión.**

El contexto es exigente. Nos obliga a tener altura de miras, fortalecer la resiliencia de nuestro negocio y operar de acuerdo con los estándares más elevados en materia ambiental, social y de gobernanza por el bien del entorno y de todos nuestros grupos de interés.

Y, sobre todo, por el bien de un futuro próspero, justo e inclusivo.

2.2. Estrategia: Let's Change 2025

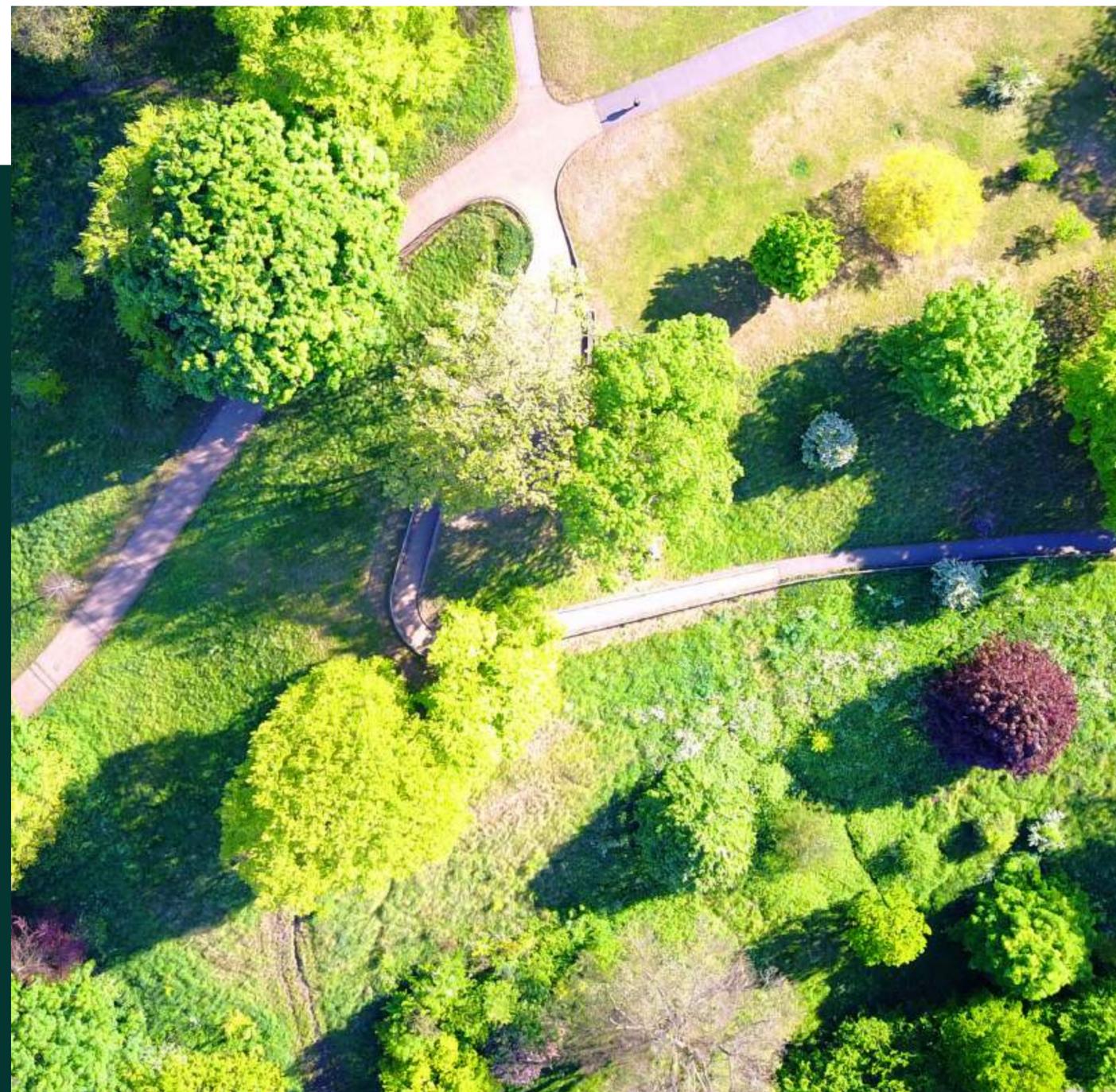
Tema material: Órganos de gobierno

GRI 2-14, GRI 2-23, GRI 3-3

Let's Change 2025 nos va a convertir en una compañía mejor. Una compañía que no solo crezca, sino que lo haga generando un impacto positivo en todos los grupos de interés.

Este plan es el reflejo de una organización consciente de lo mucho que nos jugamos en los próximos años y que asume su responsabilidad ante ello. Es la rúbrica del compromiso de Urbaser con las generaciones que nos sucederán y que tienen derecho a heredar un planeta habitable donde el bienestar de todas las personas esté asegurado.

Let's Change 2025 es importante para la compañía pero, sobre todo, es esencial para el futuro.



2.2.1. Gobernanza en clave ESG

Nuestra actividad tiene un impacto positivo en la economía, en las personas y en el entorno. Siempre ha sido así desde nuestro nacimiento, pero la **Década de la Acción** nos exige más. Si queremos contribuir a un futuro más justo, próspero y sostenible para todos, las empresas debemos incrementar nuestra ambición.

Enfocado en la **transparencia** y la **mejora continua** de nuestro desempeño, contamos con un modelo de supervisión y gestión de los compromisos que, desde 2022, es liderado por un **Comité ESG**.

La Dirección Corporativa de Sostenibilidad forma parte de este Comité ESG y es el área que, reportando directamente al Comité de Dirección, coordina y monitoriza las iniciativas y compromisos en esta materia y trabaja con las áreas funcionales y de negocio correspondientes que las gestionan.

2.2.2. Let's Change 2025: ámbitos de actuación y objetivos

Let's Change 2025 es la estrategia ESG de Urbaser. Una hoja de ruta que busca reforzar nuestro desempeño en sostenibilidad, consolidar la compañía como líder en economía circular y capitalizar ese liderazgo para generar un **impacto real en el planeta y las personas**.

El plan se vertebra en **dos grandes ámbitos de actuación: People & Planet Health y Governance Excellence**. En ambos hemos definido diferentes áreas, líneas de actuación y compromisos específicos en cuyo despliegue trabaja toda la organización.

En concreto, en 2024 las prioridades estratégicas son:

- Implantación del Plan Director HSEQ 2024 (Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad)
- Adaptación a los nuevos requisitos legales
- Huella ambiental
- Extensión de los procesos de compras
- Refuerzo de la línea de base y digitalización de procesos

People & Planet Health.

Este ámbito gira en torno a la idea de que, al cuidar el planeta, se cuida también a las personas que lo habitan.

- **Planeta:** engloba un área de mejora de nuestra **gestión ambiental** y otra relacionada con la gestión, reducción y mitigación del impacto de nuestra actividad en el **clima, los recursos naturales y la biodiversidad**.

 Ver capítulo 5: Planeta. Un hogar común

- **Personas:** el cuidado de las personas que forman parte de Urbaser o con las que se relaciona en el desarrollo de su actividad. Un objetivo que pasa por garantizar la **seguridad, la salud y el bienestar de nuestros profesionales**, la gestión y promoción del talento; así como la protección de los derechos humanos, el impulso a las **comunidades locales y la gestión de nuestros clientes**.

 Ver capítulo 4: Personas. Cuidamos, empoderamos e impulsamos

Governance Excellence

Este pilar parte del principio fundamental de que lo que hace una compañía es importante, pero cómo lo hace es lo que de verdad marca la diferencia.

 Ver capítulo 3: Gobernanza. Liderar desde la excelencia

- Consolidación de la **gobernanza y la gestión de riesgos en clave ESG**, integrando estos criterios en la toma de decisiones estratégicas.
- Impulso de una **cultura corporativa basada en la ética, la integridad y el cumplimiento** en todos los niveles.
- Desarrollo de una **cadena de suministro responsable, sostenible y resiliente**.
- Gestión de la **ciberseguridad y la seguridad de la información** como prioridad estratégica.
- Refuerzo de la **transparencia** tanto en el reporte social como ambiental como medio imprescindible para fortalecer nuestra reputación y, en consecuencia, la confianza de nuestros grupos de interés en la compañía.

En Urbaser compartimos las metas marcadas por la **Agenda 2030** de Naciones Unidas como marco común en el que acelerar los cambios y enfrentar los retos de la humanidad de manera conjunta entre gobiernos, sector privado y ciudadanía. Más allá del impacto directo que ya conlleva nuestro modelo circular de soluciones, a través de Let's Change 2025 **queremos potenciar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

2.3. Diálogo y compromisos compartidos con nuestros grupos de interés

GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2

2.3.1. Análisis de doble materialidad

De acuerdo con los requisitos establecidos por la ley 11/2018, el estudio de materialidad permite a las organizaciones conocer la importancia de los asuntos relacionados con la estrategia de negocio, identificar las expectativas y necesidades de las partes interesadas y determinar los contenidos del Estado de Información no Financiera (EINF). El estudio se realiza y actualiza con periodicidad recurrente.

Como continuación a la adaptación progresiva al concepto de **doble materialidad** iniciado en 2022, en 2023 hemos modificado nuestro proceso de análisis para alinearlo a los requisitos ESRS 2 IRO-1, ESRS 2 SBM-3 y ESRS 2 IRO-2 descritos en el Acto Delegado de 31 de julio de 2023, al borrador de la guía de implementación para el análisis de materialidad publicado por EFRAG el 25 de octubre de 2023 y al borrador del listado de *datapoints* publicado por EFRAG el 15 de noviembre de 2023.

Fases en el proceso de análisis

- **1. Análisis de contexto.** A partir de la caracterización del modelo de negocio de Urbaser, se identificaron las tendencias más relevantes en materia de sostenibilidad que pueden afectar a la compañía de acuerdo con el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico y a un análisis regulatorio específico en los ámbitos de energía, clima y residuos.
- **2. Determinación del modelo de relación con grupos de interés e identificación de sus expectativas y necesidades.** En el último año también hemos llevado a cabo una actualización de nuestro mapa y priorización de grupos de interés. Esta actualización se ha basado en lo prescrito por la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard. En términos generales, consideramos que contamos con suficientes instrumentos para identificar las expectativas y necesidades de nuestros

grupos de interés a través de los canales de relación ordinarios. Por ello, la estrategia de involucración ha consistido en mantener reuniones con los responsables de la relación con cada grupo relevante para evaluar las necesidades y expectativas detectadas durante el último año.

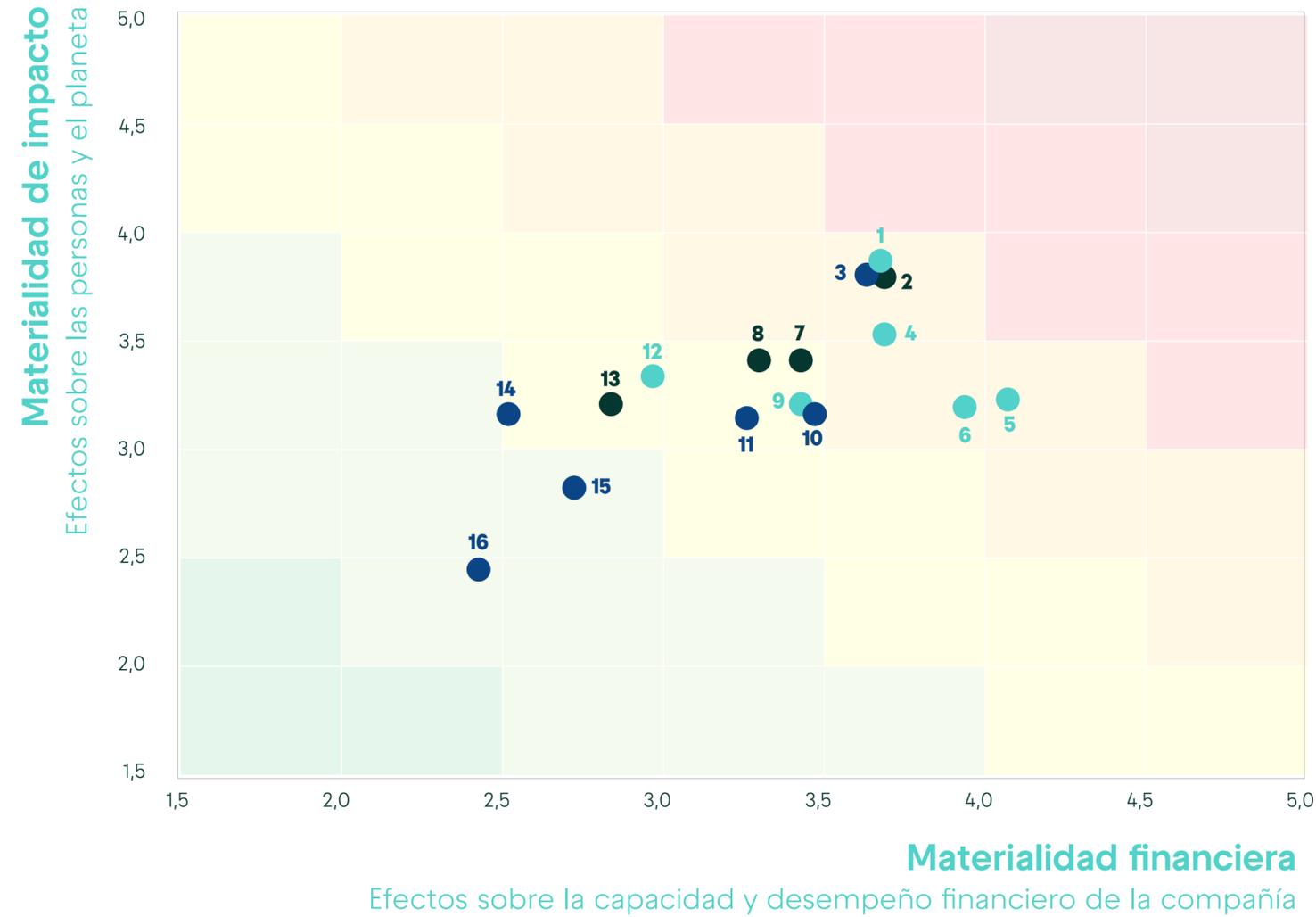
- **3. Actualización del catálogo de asuntos potencialmente relevantes.** Como consecuencia de la adaptación a los ESRS, y el análisis de contexto, expectativas y necesidades de los grupos de interés, en 2023 hemos acometido una revisión profunda de nuestro catálogo de asuntos potencialmente relevantes. El catálogo resultante consta de 16 asuntos, que mantienen un enfoque *top-down*, según lo previsto por los ESRS.

Siguiendo este enfoque, hemos identificado los principales impactos, riesgos y oportunidades asociados a cada asunto. Este proceso ha tenido en cuenta el mapa de riesgos ESG elaborado en 2022, para asegurar la integración del modelo de riesgos y la materialidad de la compañía.

Si bien este análisis, así como el estudio de los efectos financieros de los impactos, riesgos y oportunidades, no está incorporado aún en el presente informe (tal y como prescribe el requisito ESRS 2 – SBM3), esto nos permitirá abordar la adaptación de los contenidos del Estado de Sostenibilidad a lo largo de 2024.

- **4. Priorización de los asuntos y determinación de contenidos para el reporte.** Basada en la consulta directa a una muestra de directivos de la compañía representativa de las distintas funciones y distribución geográfica. El cuestionario para la priorización fue adaptado para recoger los requisitos de los ESRS, y contemplaba las siguientes preguntas:
 - Materialidad financiera:** probabilidad actual y tendencia futura, y magnitud actual y tendencia futura.
 - Materialidad de impacto:** sentido del impacto (positivo o negativo), magnitud, alcance, horizonte temporal, e irremediabilidad.

Como resultado de este análisis, hemos identificado los siguientes asuntos como materiales.



	Asuntos	Indicadores GRI	Materialidad Financiera	Materialidad Impacto	Capítulo
1	Circularidad de la economía	GRI 301: MATERIALES 2016	3,94	3,84	1. Urbaser hoy
2	Energía y clima	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016 (201-2) GRI 302: ENERGÍA 2016 GRI 305: EMISIONES 2016	3,98	3,77	5. Planeta
3	Seguridad y salud laboral	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	3,91	3,82	4. Personas
4	Seguridad de la información y privacidad de datos	GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	4,04	3,50	3. Gobernanza
5	Financiación	INDICADORES PROPIOS	4,30	3,21	3. Gobernanza
6	Cadena de suministro sostenible	GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016 GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	4,14	3,19	3. Gobernanza
7	Contaminación	INDICADORES PROPIOS	3,70	3,43	5. Planeta
8	Uso de recursos y generación de residuos	GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018 GRI 306: RESIDUOS 2020	3,58	3,44	5. Planeta
9	Órganos de gobierno	INDICADORES PROPIOS	3,66	3,15	3. Gobernanza
10	Formación, desarrollo de talento y beneficios sociales	GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	3,69	3,12	4. Personas
11	Derechos humanos y condiciones laborales	GRI 401: EMPLEO 2016 GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016 GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016 GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016 GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	3,54	3,15	3. Gobernanza
12	Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos	GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	3,26	3,34	3. Gobernanza
13	Ecosistemas y biodiversidad	GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016	3,14	3,22	5. Planeta
14	Igualdad y diversidad	GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	2,84	3,13	4. Personas
15	Derechos de las comunidades locales	GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	3,03	2,74	4. Personas
16	Derechos de usuarios	GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	2,80	2,45	4. Personas

LEYENDA

- Ambiental
- Negocio
- Social

2.3.2. Relación con nuestros grupos de interés

En 2023 hemos realizado una consulta a una muestra del equipo directivo para actualizar el mapa y la priorización de los grupos de interés.

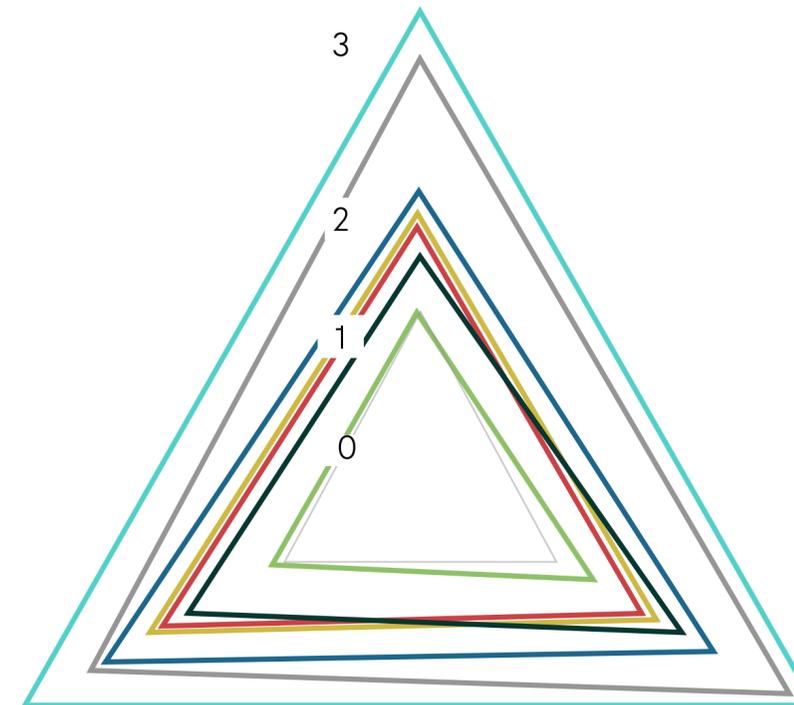
Conforme a la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard, el proceso de priorización ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- **Dependencia:** valora en qué medida el cumplimiento de la estrategia o el correcto funcionamiento de las operaciones de Urbaser depende de una adecuada relación con el grupo de interés.
- **Influencia:** valora la capacidad del grupo de interés para influir en el proceso de toma de decisiones de la compañía.
- **Impacto:** valora en qué medida el grupo de interés se ve afectado por la gestión económica, social o ambiental de Urbaser.

Como resultado de esto, hemos obtenido la siguiente priorización de nuestros grupos de interés.

- Accionistas
- Clientes públicos y privados
- Empleados
- Sociedad
- Comunidades locales
- Proveedores
- Asociaciones

¿En qué medida puede influir el grupo de interés en la toma de decisiones de Urbaser?



¿En qué medida se puede ver impactado el grupo de interés por la gestión económica, social o ambiental de Urbaser?

¿En qué medida puede influir una adecuada relación con este grupo de interés en la estrategia o las operaciones de Urbaser?

Además, como parte de nuestro Sistema Integrado de Gestión, hemos determinado los principales canales de comunicación y los requisitos asociados a nuestra relación con los distintos públicos. En términos generales, y tal y como describe la Política Corporativa de Sostenibilidad de Urbaser, asumimos que este vínculo debe estar regido por los principios de **ética, buen gobierno, respeto al medio ambiente, y creación de valor**.

En términos más específicos, a continuación, se describen los principios que guían la relación con cada grupo de interés.



Empleados

Debido al modelo de organización y de negocio, los empleados son indispensables para que Urbaser pueda llevar a cabo sus operaciones, siendo áreas como la de Servicios Urbanos especialmente demandantes en cuanto a capital humano. Consciente de ello, nos encontramos en continuo desarrollo de nuestro sistema de gestión de personas, con programas orientados a capacitar a nuestros empleados para afrontar os nuevos retos. También estamos enfocados a cuidar la seguridad y la salud de nuestros empleados.

Accionistas

El cumplimiento de los requerimientos y objetivos fijados por los accionistas actúa como la hoja de ruta para el desarrollo del negocio de Urbaser.

Clientes públicos y privados

En Urbaser situamos a los clientes en el centro de nuestras operaciones. El cliente mayoritario es la Administración pública, dando servicio a otras industrias y clientes privados en los servicios de tratamiento de residuos industriales. Así, colaboramos de forma responsable con instituciones públicas y aportamos,

siempre con transparencia, nuestra visión sobre los asuntos que afectan a los sectores en los que operamos. En cada contrato se asigna un responsable de la relación con el cliente, quien se encarga de evaluar si se está dando respuesta a sus necesidades, detectando áreas de mejora o, incluso, nuevas oportunidades de negocio.

Comunidades locales

Las comunidades locales son los últimos beneficiarios de los servicios prestados por Urbaser, y cada vez ejercen un rol más activo en la demanda de las necesidades que esperan sean cubiertas por parte de la empresa u otras administraciones competentes. El diálogo con ellas es esencial para conocer y gestionar las expectativas que genera la compañía con su actividad, por lo que contamos con diferentes canales de comunicación en función de la geografía donde opera: e-mails, teléfonos, buzones de sugerencias u oficinas de atención a la comunidad, entre otros.

Proveedores

Los proveedores son un grupo de interés estratégico en la consecución de

La relación con nuestros stakeholders está regida por la ética, el buen gobierno, el respeto al medio ambiente, y la creación de valor

nuestros objetivos, ya que proporcionan los recursos necesarios para poder ofrecer soluciones bajo los estándares de excelencia requeridos y cada vez más sostenibles.

Tenemos grupos de interés adicionales relevantes para la compañía incluidos en el proceso de priorización en próximos ejercicios:

- Organismos gubernamentales
- Prensa y medios de comunicación
- Prestamistas
- Sindicatos
- Socios comerciales y de proyectos

3.

Gobernanza

Buscamos liderar desde la excelencia operativa

Ética, integridad y cumplimiento. Esos son los tres pilares que sustentan nuestra forma de hacer las cosas. No se trata solo de qué hacemos, sino de cómo lo hacemos.

En Urbaser queremos liderar desde el ejemplo y la excelencia. Como empresa dedicada a una actividad de gran impacto en la vida de miles de ciudadanos, cumplir las exigencias legales es el mínimo, pero hay que ir más allá.

Queremos que nuestros actos inspiren y guíen el camino para el resto del sector. Seguir cultivando un liderazgo consciente, que ponga los derechos humanos en el centro, que gestione los principales riesgos y amenazas, y dé forma a una cadena de suministro igualmente responsable.

En este capítulo...

- 3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser
- 3.2. Una cultura ética consolidada
- 3.3. Derechos Humanos en primera línea
- 3.4. Gestión de riesgos
- 3.5. Ciberseguridad y privacidad: prioridad estratégica
- 3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable



3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser

Temas materiales: Órganos de gobierno y Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos, Igualdad y diversidad

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 3-3, GRI 405-1

El liderazgo y la toma de decisiones de Urbaser recaen en los accionistas y los órganos de gobierno de Urbaser. El 100% de las acciones de Urbaser pertenece a la sociedad Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U., propiedad indirecta de un instrumento de inversión de determinados fondos de inversión privados patrocinados y controlados en última instancia por Platinum Equity, LLC (junto con sus instrumentos de inversión afiliados, "Platinum").

Nuestros órganos de gobierno

Los órganos de gobierno que ostentan la representación y administración del Urbaser son la Junta General, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

Junta General

La Junta General es el órgano de representación de los socios. En él se adoptan decisiones en los asuntos

que, según lo establecido en los Estatutos Sociales de la Sociedad y en la legislación aplicable, sean competencia de este órgano.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Urbaser es el órgano supremo de representación de la sociedad. Sus funciones se extienden a todos aquellos asuntos que no estén expresamente reservados por la ley o los Estatutos a la Junta General. En 2023 el Consejo de Administración celebró 11 reuniones: 10 por escrito y sin sesión y una presencial/por videoconferencia al amparo del artículo 248 de la Ley de Sociedades de Capital.

Entre las principales funciones desempeñadas por el Consejo de Administración cabe destacar estas:

- Representación judicial y extrajudicial de la sociedad.

- Dirección y administración de todos los asuntos concernientes al objeto social de la sociedad y de sus bienes y negocios.

Actualmente, el Consejo de Administración de Urbaser está formado por tres miembros (dos hombres y una mujer): todos ellos con una dilatada carrera profesional y experiencia específica en el ámbito de los riesgos financieros, fiscales y legales.

Composición del Consejo de Administración

- D.ª Mary Ann Sigler, Consejera-Vocal y Presidente del Consejo de Administración
- D. Fernando Abril-Martorell, Consejero-Vocal y Vicepresidente del Consejo de Administración
- D. Miguel Liria Plañiol, Consejero-Vocal
- D. Ignacio Pallarés Capdevila, Secretario no Consejero

Presidenta

La Presidenta de Urbaser es elegida por el Consejo de Administración de entre sus miembros.

Comité de Dirección*

Este órgano dirige la compañía de acuerdo con las directrices y estrategias aprobadas por el Consejo de Administración; y sirve de nexo para hacérselas llegar a todos los empleados.

El Comité de Dirección lidera el rumbo de la compañía.

En 2023, en línea con nuestra transformación para construir un futuro más sostenible a través de un modelo integral de soluciones medioambientales, hemos renovado la cúpula directiva con la incorporación de cuatro nuevos miembros. Todos ellos, profesionales de reconocido prestigio.

Así, el Comité de Dirección está formado por nueve miembros (ocho hombres y una mujer) de amplia experiencia multidisciplinar.

- Fernando Abril-Martorell, Consejero Delegado del Grupo
- Alejandro de la Joya, Director General de Servicios Urbanos
- Rafael Guinea, Director General de Tratamiento
- Bernat Llorens, Director General de Soluciones Industriales
- Fabiola Gallego, *General Counsel*
- Juan Jesús Jiménez Díez-Canseco, Director General de Finanzas**
- Carlos Albi Nuevo, Director Global de Desarrollo Corporativo, Estrategia y Sostenibilidad
- Ignacio García Gómez, Director General de Recursos Humanos
- José Vicente García Quintana, Director General de Excelencia Operativa, Transformación y Sistemas

* Todos los miembros del Comité de Dirección tienen su relación laboral con Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U., socio único de Urbaser, S.A.U., desde donde ejercen sus funciones de gestión y dirección. Asimismo, Fernando Abril-Martorell es el Consejero Delegado de Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U. Este comentario aplica a todo el documento.

** Luis Martínez Jurado se incorporó como nuevo Director Financiero (CFO) de Urbaser el 6 de mayo de 2024.



Asuntos ESG

En el corazón de la toma de decisiones

El área de sostenibilidad depende directamente de un miembro del Comité de Dirección. Miembros del Comité de Dirección, incluyendo el Consejero Delegado, y representantes del accionista,

forman parte del **Comité ESG de Urbaser**, que establece los mecanismos adecuados para la revisión de estrategias e iniciativas en sostenibilidad y de su seguimiento.

3.2. Una cultura ética consolidada

Tema material: Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos, Seguridad de la información y privacidad de datos

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 418-1

Una conversación con...

Paula Caballero

Directora de Auditoría Interna, Riesgos y Chief Compliance Officer



“El logro más importante de 2023 ha sido consolidar una cultura organizacional que promueve la ética y la integridad”

1. En 2022 la función de Compliance adquirió una mayor autonomía e independencia en su liderazgo dentro de la organización. ¿Qué ha supuesto este cambio en la gestión del modelo de cumplimiento de Urbaser?

El despliegue del modelo de *compliance* corporativo a nivel global ha supuesto la palanca de cambio necesaria para generar una transformación y el fortalecimiento de la cultura corporativa, asentada en el firme compromiso de la organización de convertirse en referente de una cultura de cumplimiento basada en la ética, la integridad y el estricto cumplimiento de la legalidad.

Este cambio cultural ha tenido impacto no solo en la estructura de la organización sino también en su modelo de gobierno que, mediante un adecuado *“tone at the top”*, ha establecido, fomentado y liderado el compromiso de la organización con una mejor forma de hacer las cosas.

2. ¿Qué hitos o logros destacarías entre todos los conseguidos en 2023? ¿Cuáles han tenido mayor impacto?

El logro más importante ha sido materializar esa transformación y consolidar una cultura organizacional que promueve la ética y la integridad, dando así respuesta tanto a las exigencias de nuestros *stakeholders* como a la legalidad vigente.

Este cambio cultural es lo que ha permitido implantar un sistema de gestión de *compliance*. Por supuesto, este logro nunca habría sido posible sin el respaldo del órgano de administración y de la alta dirección, ni sin el esfuerzo de todos los miembros del equipo y el alineamiento de los demás departamentos corporativos.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Auditoría, Riesgos y Compliance? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

Impulsar un enfoque más holístico, integral y panorámico de la gestión de riesgos, que considere todos los

riesgos en su conjunto y que conduzca a una mejor toma de decisiones. También debemos adoptar un enfoque aún más proactivo y efectivo en el cumplimiento normativo, y que este hecho se traduzca en una ventaja competitiva en la que el “buen hacer” favorezca a nuestra reputación y, con ello, a la confianza de los grupos de interés.

Por otro lado, ante la volatilidad continua del contexto regulatorio, las organizaciones debemos redoblar esfuerzos para cumplir con nuestros compromisos y avanzar aún más en la prevención de riesgos y la supervisión de los asuntos ESG.

En Urbaser la ética y los negocios representan un binomio inseparable. El modelo de liderazgo responsable está planteado para permear a toda la organización: desde la alta dirección hasta cada uno de nuestros profesionales en todos los países en los que estamos presentes.

Y el último año no ha sido uno más: 2023 ha sido el año de la consolidación de nuestra cultura ética. A este proceso ha contribuido la solidez de un modelo de gestión que ha puesto en valor la importancia de hacer las cosas bien y de seguir los principios éticos de la compañía.

3.2.1. Modelo de ética y cumplimiento

Nuestro compromiso con la gestión ética y responsable se materializa en un árbol de políticas corporativas, normas y procedimientos internos.

En la cúspide de la pirámide normativa interna está la norma de normas, que es el [Código de Conducta](#) del Grupo Urbaser: el referente para que nuestro día a día se desarrolle en un ambiente ético, profesional, íntegro y honesto, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a todos los empleados, directivos y administradores en el ejercicio de sus funciones, como a nivel externo, en el mercado y con nuestros competidores. La aplicación sistemática del modelo de *compliance* permite prevenir y detectar la comisión de conductas ilícitas.

En 2023, con el objetivo de adecuar nuestras políticas y procedimientos internos a las últimas recomendaciones y mejores prácticas, y desarrollar el modelo de gestión de cumplimiento conforme a los modelos de mejora continua, **hemos actualizado la Política Corporativa de Cumplimiento, la Política Corporativa Anticorrupción, la Política Corporativa del Canal Ético y la Política Corporativa de Sanciones y Control de Exportaciones.**

Todas las políticas corporativas, aprobadas por el Consejo de Administración o su Consejero Delegado, son aplicables a todas las sociedades en las que somos accionistas mayoritarios o bien tenemos el control efectivo de ellas. Con la publicación interna y externa de estos documentos,

Principios y valores del Urbaser contemplados en el Código de Conducta



1. Cumplimiento de las leyes y estándares éticos



2. Integridad

- Antisoborno y corrupción
- Conflictos de interés
- Libre competencia
- Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Registros contables precisos e información fiable
- Fraude



3. Respeto por las personas

- Igualdad y diversidad
- Respeto a los derechos humanos
- Fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar
- Relaciones con los ciudadanos



4. Seguridad y salud en el trabajo



5. Protección del medio ambiente



6. Protección de la información

reforzamos nuestro compromiso con la transparencia. Aspiramos a compartir estos estándares con todos nuestros empleados, así como con las personas y empresas relacionadas con nosotros, especialmente clientes y socios comerciales vinculados a nuestra actividad.

Selección de Políticas y normas de Urbaser relacionadas con la sostenibilidad

- Política Corporativa de Cumplimiento
- Política Corporativa Anticorrupción
- Política Corporativa del Canal Ético
- Política Corporativa de Sanciones y Control de Exportaciones
- Política Corporativa de Adquisición de bienes y servicios
- Política Corporativa de Calidad. Seguridad y Salud. Medio Ambiente y Energía
- Política Corporativa de los Derechos Humanos
- Política Corporativa de Formación y Desarrollo de Personas
- Política Corporativa de Igualdad y Diversidad
- Política Corporativa contra el Acoso
- Política Corporativa de I+D+i
- Política Corporativa de Seguridad de la Información
- Política Corporativa de Sostenibilidad
- Política Corporativa de Protección de Datos
- Código Ético de Proveedores

Además de divulgar y asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas, sus áreas responsables se encargan de garantizar que recogen las recomendaciones y mejores prácticas internacionales, así como de proponer modificaciones, actualizaciones y mejoras.

Contamos también con **un sistema disciplinario** que sanciona el comportamiento contrario a las medidas incluidas en el modelo de gestión de cumplimiento. Recae en el departamento de Recursos Humanos de cada país la adopción de las medidas disciplinarias

oportunas en función de la gravedad del incumplimiento y de conformidad tanto con la legislación laboral aplicable como con los procedimientos sancionadores establecidos en los convenios colectivos.

Además, promovemos la formación de nuestros profesionales —siempre en función de su nivel de exposición al riesgo— y la sensibilización y concienciación acerca de los principios éticos y las obligaciones derivadas del Código de Conducta y de las políticas corporativas.

Despliegue del modelo de *compliance*

A pesar del reto que supone implementar un sistema de gestión de *compliance* en una compañía con más de 48.000 personas, presente en diferentes territorios del mundo y con distinta idiosincrasia, el lanzamiento en el año 2022 del nuevo modelo corporativo del Grupo Urbaser en parte de los países en los que opera ha sido completado con éxito en 2023. El compromiso de toda la plantilla, liderada por el Consejo de la Administración y la alta dirección, y

la dotación de recursos e independencia de la función de Compliance han sido dos de las claves de este logro.

En este proceso de despliegue —dirigido por cada Compliance Office Regional— hemos tenido en cuenta los siguientes factores:

- La dimensión del negocio, tanto en volumen de negociación como de número de trabajadores y trabajadoras.
- Los recursos técnicos, humanos y financieros.
- Los riesgos prioritarios.
- La madurez de la cultura de cumplimiento en cada uno de los territorios.

Por su parte, en aquellos territorios en los que comenzó a implantarse prioritariamente (sociedades con mayor cifra de negocio y/o que operan en países considerados de riesgo), hemos llevado a cabo la evaluación de los aspectos clave del modelo corporativo de **compliance** en colaboración con cada uno de los Compliance Officer Regionales.

Consolidación a través del liderazgo

La consolidación de la cultura ética y de cumplimiento lograda en 2023 se debe, en gran medida, al impulso de la alta dirección y del Consejo de Administración, que han marcado el adecuado “*tone at the top*” y han demostrado la importancia de la integridad en una compañía como Urbaser.

El liderazgo en materia de cumplimiento corresponde a la Chief Compliance Officer. Desde 2022, esta función de Compliance goza de **autonomía en la organización y de los recursos necesarios para realizar su cometido**. La independencia se concreta en estos aspectos:

- **Una posición jerárquica destacada.** La función de cumplimiento, atribuida a la Chief Compliance Officer, reporta directamente al Consejo de Administración.
- **La presencia de consejeros independientes en los órganos de gobierno**, que contribuye al establecimiento, a largo plazo, de objetivos de cumplimiento.

- La **comunicación constante y fluida** tanto con el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría como con la alta dirección; y la celebración de comités periódicos o reuniones de trabajo.
- **Intervención de la función de Compliance en procesos estratégicos de la compañía y en el establecimiento, monitorización y supervisión del marco de control** a efectos de evitar la materialización de riesgos, la que dota a la función de la adecuada visibilidad dentro de la organización.

La labor de la Chief Compliance Officer se apoya en el responsable de Compliance Corporativo y en los Compliance Officer Regionales, encargados de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y de las normas voluntariamente asumidas en cada territorio. Además, estos son los responsables de promover e impulsar una adecuada cultura ética y de realizar acciones formativas de sensibilización y concienciación para todos los trabajadores de la empresa.

Formación y sensibilización, palancas de cambio

Las acciones de formación y concienciación construyen nuestra cultura corporativa, y son herramientas clave para la prevención y detección de incumplimientos normativos o de los principios éticos de la compañía.

En 2023, hemos extendido la formación en materia de Compliance a toda la plantilla de Urbaser, cubriendo nuestras operaciones con gran parte de personal formado en la materia.

Formación y sensibilización



36.940

Personas formadas en ética y cumplimiento



Ver todos los datos de formación y sensibilización en 6. Anexos



100%

De los miembros del Comité de Dirección han sido informados y formados en el Código de Conducta y la Política Corporativa Anticorrupción



Hitos 2023

Tone at the top

Tanto el Consejero Delegado como el equipo directivo a lo largo de todo el año promocionan la cultura de la ética y el cumplimiento en cada foro corporativo, presentación y sesión de trabajo, destacando entre ellos tanto el *kick-off* corporativo anual de Urbaser que se celebra a principios de cada ejercicio, como el Urbaser Ethic's Day.

Ethic's Day

En 2023 celebramos una nueva edición de nuestro Ethic's Day, coincidiendo con el aniversario del lanzamiento del modelo de cumplimiento corporativo. Bajo el lema *#MakingComplianceReal*, el objetivo fue celebrar los principios éticos que deben regir el desempeño profesional de todos los que formamos Urbaser.

También queríamos hacer partícipe a toda la organización. Por ello, ampliamos el alcance de esta jornada desde la sede central hasta los distintos centros de trabajo.

Algunas de las actividades desarrolladas en el marco del II Ethic's Day fueron:

- **Charla Experta.** Con la presencia de nuestro Consejero Delegado y la

participación de la Chief Compliance Officer y de la Compliance Officer Regional de España, se organizó una charla en torno a la importancia del cumplimiento y las actualizaciones corporativas en la materia. Realizada en formato presencial y con opción de asistencia telemática, contó con la participación de 82 personas.

- **Clase magistral sobre ética y cumplimiento impartida por los "minis" de Urbaser.** Un vídeo de sensibilización y concienciación acerca de la importancia



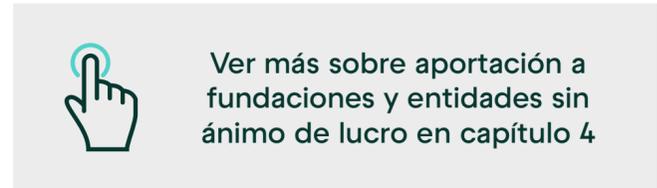
de la ética y del cumplimiento protagonizado por los más pequeños de las familias de los empleados y empleadas de Urbaser. Difundido en los canales corporativos (intranet y perfiles de Urbaser en redes sociales), alcanzó más de 15.000 visualizaciones e impresiones.

- **Dinámica de sensibilización sobre los valores de nuestro Código Ético.** Esta actividad se realizó en centros seleccionados según criterios objetivos de aproximación al riesgo. Para ello se entregaron pegatinas con distintos

valores corporativos y los trabajadores eligieron de entre sus compañeros a aquellos que, para ellos, representaban mejor esos valores.

- **Marcapáginas conmemorativo** del II Ethic's Day colocados en los puestos de trabajo de la sede central, y disponibles para descarga en la intranet.
- **Modelo corporativo de compliance** en cada uno de los territorios en los que ya había comenzado la implementación, y total lanzamiento del modelo en el resto.





3.2.2. Lucha contra la corrupción y el soborno

Nuestra política corporativa de anticorrupción fomenta la integridad y la cultura del cumplimiento de la legislación y las normas, como elementos clave de la reputación y la identidad de la compañía.

Con el fin de reforzar las medidas de prevención de la corrupción y el soborno, especialmente en relación con funcionarios públicos, en 2023 hemos **actualizado el procedimiento de contribuciones benéficas y patrocinios**. Con respecto a estos últimos, hemos establecido una estrategia que busca maximizar el impacto de la imagen de marca, definiendo aquellos territorios estratégicos a los que Urbaser quiere asociar su marca y estableciendo un modelo de trabajo que pretende objetivar los criterios de colaboración y a la vez minimizar los riesgos de corrupción y sobornos.

En este nuevo **modelo de patrocinios** se mantiene la prohibición para todos los empleados de realizar cualquier tipo de donación o aportación a asociaciones, organizaciones, coaliciones, agrupaciones de electores o partidos políticos en el curso de unas elecciones, campaña electoral o cualquier evento político que pudiera entenderse realizado en nombre de la compañía.

Esta prohibición está recogida en términos similares en la Política Corporativa Anticorrupción. En particular, establece que las contribuciones a un partido político, a un funcionario de un partido o a un candidato a un cargo político para obtener una ventaja indebida violan las leyes anticorrupción y que la actividad benéfica debe proporcionarse a una organización benéfica legítima.

Además de las políticas y procedimientos actualizados en 2023, contamos con una serie de políticas que describen detalladamente las conductas que pueden constituir actos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales:

- **Política Corporativa de Diligencia con Terceras Partes**, que alcanza a todos los socios de negocio, los intermediarios con el sector público y los proveedores más relevantes de Urbaser, y define el procedimiento de diligencia debida en el que se revisa la información pública disponible sobre la tercera parte, y se identifica así la existencia de antecedentes en materia de corrupción o blanqueo de capitales.
- **Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales**, que establece un proceso KYC (Know Your Customer)

al que han de someterse los clientes relevantes de la compañía.

Revisión y actualización de riesgos penales

En 2023 hemos llevado a cabo una revisión y actualización tanto de los riesgos como de los controles de la sociedad matriz Urbaser, cuyas funciones corporativas dan soporte — desde servicios centrales— a todas las sociedades del grupo.

Esta revisión de los riesgos y controles penales (modelo de prevención de delitos) responde a la exigencia normativa de actualizar, supervisar y adaptar el modelo de prevención de delitos a la realidad de la compañía en el modelo de gestión de cumplimiento. El objetivo es tener las herramientas para responder adecuadamente a la finalidad de autoprotección frente a posibles conductas delictivas atribuibles a la persona jurídica.

En esta revisión han intervenido todas las áreas funcionales, de gestión y de negocio expuestas a los riesgos penales inherentes a la actividad de Urbaser, y ha realizado las siguientes actividades:

- **Análisis de la organización y su contexto adaptado a la realidad social y funcional de Urbaser.** Determinación de los factores externos e internos que son relevantes para alcanzar nuestros objetivos de cumplimiento penal y anticorrupción.
 - **Determinación del alcance objetivo y subjetivo del modelo de prevención de delitos.** El modelo afecta a todas las áreas de negocio del grupo, ya sea en servicios urbanos, tratamientos de residuos o cualquier otra de las desarrolladas por las entidades que lo conforman.
- En el marco de la actualización del modelo de prevención de delitos, se realizaron las siguientes actividades:
- La identificación de los riesgos penales y de soborno a los que nos encontramos expuestos como compañía.
 - La justificación de aquellos riesgos penales y de soborno no identificados en Urbaser.
 - Los criterios generales y específicos para la asignación de un determinado riesgo penal y de soborno, en función tanto

del objeto social del grupo como de las actividades y competencias de sus áreas y departamentos.

- La evaluación y priorización de los riesgos penales y de soborno identificados en relación con su riesgo inherente y residual. Para ello, hemos valorado tanto el riesgo inherente (previa a la adopción de medidas de control), como el riesgo residual (como consecuencia de la valoración del nivel de gestión del riesgo):
 - En relación con el **riesgo inherente**, los criterios de evaluación utilizados responden al impacto y la probabilidad de ocurrencia del evento de riesgo, tomando como parámetros los siguientes (todos ellos ponderados):
 - Impacto: análisis en función del daño económico, reputacional y operacional.
 - Probabilidad: análisis en función de la frecuencia de ocurrencia del evento de riesgo, exposición al riesgo, complejidad, sectorial y tipología del delito (doloso o imprudente).

-Respecto del **riesgo residual**, los criterios utilizados son el grado de automatización, naturaleza del control y suficiencia del mismo.

Siguiendo esta metodología, la **matriz de riesgos penales y controles** cuenta con la valoración de cada uno de los riesgos que conforman los mapas de riesgo inherente y residual. Por este motivo, también hemos llevado a cabo **una revisión de la vigencia operativa de los controles implantados y actualización de esta matriz de controles**.

Metodología seguida para la valoración de los riesgos

La evaluación de los riesgos se ha llevado a cabo siguiendo la metodología establecida por la representación matriz impacto-probabilidad. Para objetivar la medición del riesgo, hemos tenido en cuenta los posibles tipos de impactos tras la materialización de un riesgo (impacto económico, impacto reputacional e impacto operacional), y hemos establecido parámetros para considerar sobre cada tipo de impacto lo que se considera alto, medio o bajo; y la probabilidad de que sucedan.

La conjugación de ambas variables determina el nivel de riesgo de cada uno de los eventos identificados y su posicionamiento en relación con el umbral de tolerancia admisible por la organización. Esto permite concluir si el riesgo es tolerable o si debe ser tratado para mitigar su impacto y probabilidad.

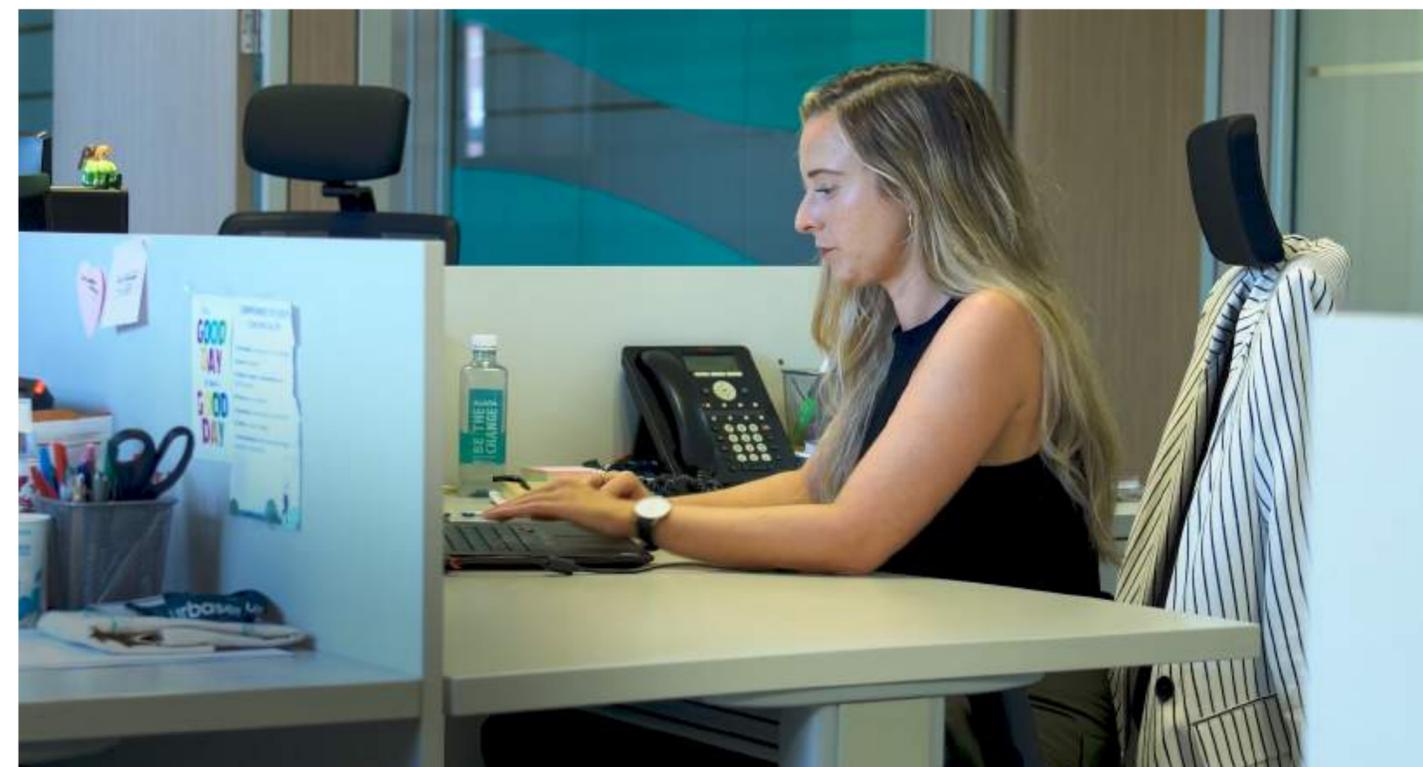
Metodología seguida para la valoración de los controles

Para evaluar los controles, también hemos llevado a cabo su parametrización, otorgando un valor al tipo de control, lo

que permite conocer de manera objetiva su robustez.

De acuerdo con la valoración anterior, los principales riesgos penales identificados son:

- **Corrupción:** dada la prestación de servicios de Urbaser a distintas administraciones públicas.
- **Contra los recursos naturales y el medio ambiente:** dada la actividad de la compañía.
- **Contra los derechos de los trabajadores:** dado el volumen de plantilla de Urbaser.



3.2.3. Diligencia debida de terceros

En Urbaser realizamos una selección de terceros apropiados y legítimos de acuerdo con unos criterios sociales, asegurando de manera razonable que no tienen conexiones o participaciones accionariales inadecuadas o sospechosas y que no sea probable que participen en actividades inadecuadas, no éticas, corruptas o ilegales. Para ello, llevamos a cabo una diligencia debida razonable y basada en el riesgo de las terceras partes más relevantes.

Tenemos el propósito de que las personas y empresas relacionadas con la compañía, especialmente nuestros principales clientes/as, socios/as, proveedores, agentes, consultores/as y empresas subcontratadas cumplan con los mismos estándares y principios éticos incluidos en nuestras políticas. Además, desde el propósito de que las terceras partes —socios comerciales, filiales, empleados o cualquier otro grupo relacionado con Urbaser— cumplan con los mismos estándares y principios éticos relacionados, informamos a los terceros críticos sobre lo establecido en las políticas que les resulten de aplicación.



3.2.4. Canal ético

En Urbaser ponemos a disposición de toda nuestra plantilla, así como del resto de nuestros grupos de interés, un canal de comunicación para compartir cualquier posible infracción o sospecha de incumplimiento de la normativa aplicable, o de políticas y procedimientos internos. Todo ello de forma totalmente confidencial y anónima en el caso de desearlo el informante.

Las normas internas que regulan el funcionamiento del canal ético a nivel global se encuentran detalladas en la [Política Corporativa del Canal Ético](#), que está alineada con la Directiva 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y que fue objeto de actualización en el año 2023 de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2/2023 que incorpora la Directiva europea anteriormente referida al Derecho español.

En 2023 el canal ético incorporó una nueva categoría de comunicaciones denominada “Quejas de Servicio” para dar cabida a aquellas formuladas por los ciudadanos en relación con la prestación de los servicios de Urbaser y cuya finalidad es la de ofrecer un servicio de mayor calidad y transparencia que repercuta



Ver todos los datos de comunicaciones recibidas a través del canal ético en 6. Anexos

positivamente no solo en nuestros clientes sino también en los ciudadanos.

En 2023 se recibieron un total de 170 comunicaciones a través del canal ético (mientras que en 2022 se recibieron 116), que versan principalmente conflictos en el ámbito laboral y quejas relativas a la prestación de servicios, habiendo sido todas ellas analizadas.

En respuesta a los casos probados, se adoptaron medidas disciplinarias de distinto alcance (entre las que se incluyen despidos por incumplimientos graves o muy graves), se realizaron refuerzos formativos, acciones de sensibilización y se revisaron procesos y controles.

Por último, del total de comunicaciones admitidas a trámite, únicamente 4 quedaron pendientes de resolución al estar en curso su investigación al cierre del ejercicio 2023.

3.3. Derechos humanos en primera línea

Temas materiales: Derechos humanos y condiciones laborales, y Derechos de las comunidades locales

GRI 2-23, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1

Los derechos humanos se encuentran en la primera línea de la agenda global, gracias a la nueva **Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad**. En este contexto somos aún más conscientes de nuestra responsabilidad en toda la cadena de valor y de la importancia de establecer mecanismos para evitar incumplimientos en esta materia, tal y como prevé la nueva normativa europea.

En Urbaser nos comprometemos a respetar los derechos humanos reconocidos en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de las Naciones Unidas, la **Declaración de los principios y derechos fundamentales en el trabajo**, los convenios de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, y los **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

De igual modo, rechazamos cualquier forma de abuso o vulneración de los derechos humanos en nuestra plantilla y en todos nuestros socios comerciales y filiales, y defendemos el cumplimiento y la protección de estos derechos en todas nuestras actividades y áreas geográficas donde estamos presentes.



El respeto a los derechos humanos es un pilar esencial en las distintas operaciones de todos los países en los que estamos presentes

Compromisos públicos con los derechos humanos

Nuestro compromiso con los derechos humanos se recoge en las siguientes políticas, todas aprobadas por el Consejero Delegado:

- [Código de Conducta](#)
- [Política Corporativa de Sostenibilidad](#)
- [Política Corporativa de Derechos Humanos](#)
- [Política Corporativa de Igualdad y Diversidad](#)
- [Política Corporativa contra el Acoso](#)

Política Corporativa de Derechos Humanos

A través de la Política Corporativa de Derechos Humanos, ampliamos nuestro ámbito de aplicación a todas las personas y empresas relacionadas con nosotros — incluidos clientes, socios, proveedores, agentes, consultores y empresas subcontratadas— para que cumplan con los mismos estándares y principios éticos en ella recogidos.

Nos comprometemos a velar por el respeto de los **derechos humanos en las comunidades** en las que desarrollamos nuestras actividades, además de salvaguardar sus leyes, cultura y costumbres locales. Reconocemos la cultura y el valor histórico de los pueblos indígenas y sus derechos específicos en las regiones y países donde realizamos nuestras actividades. Además, fomentamos un diálogo abierto con los grupos de interés y prestamos particular atención a los colectivos más vulnerables.

Política Corporativa de Igualdad y Diversidad

Nos regimos por nuestra Política Corporativa de Igualdad y Diversidad para conseguir un entorno laboral basado en la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, y en el fomento de la inclusión y la diversidad. Favorecemos lugares de trabajo presididos por el respeto y la aceptación a todas las personas, en los que exista tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación.



Aprobación de la Política Corporativa contra el Acoso

En 2023 hemos aprobado la [Política Corporativa contra el Acoso](#) para evitar y combatir todas las formas de acoso y discriminación en el ámbito laboral que atenten contra la dignidad de las personas que forman parte de Urbaser.

Así, reconocemos el derecho de todas las personas a ser tratadas

con dignidad y respeto, y, a la vez, la obligación de devolver este trato al resto de compañeros. Apostamos por un entorno laboral libre de hostilidad, que permita a las personas alcanzar mayores niveles de satisfacción laboral y contribuir así al éxito de la organización.

18.755 horas de formación en derechos humanos en 2023 para empleados de Urbaser

Derechos humanos en la cadena de suministro

En Urbaser requerimos a nuestros principales proveedores y contratistas que respeten los derechos humanos en toda su cadena de suministro, y adopten las medidas necesarias para su estricto cumplimiento, tal y como estipulan el [Código Ético de Proveedores](#) y Let's Change 2025.

Con el fin de asegurar el cumplimiento, nos valemos de distintas herramientas y procedimientos:

- Selección de terceros apropiados y legítimos de acuerdo con unos criterios sociales.
- Procedimiento de **diligencia debida** razonable para asegurarnos de que no existen conexiones o participaciones accionariales inadecuadas o sospechosas, y de que no es probable su participación en actividades inadecuadas, no éticas, corruptas o ilegales.

- Aceptación por parte de los proveedores del **Código Ético de Proveedores**, que recoge el derecho a la negociación colectiva y la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, entre otros principios.
- Seguimiento del **Manual de Buenas Prácticas de Compras Sostenibles**.
- **Cláusulas en los contratos con socios** para que estos grupos de interés respeten nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos.
- Proceso de **homologación** en términos ESG.
- Mecanismos de control y **procedimiento de autoevaluación semestral**, en todas nuestras filiales, que es supervisado por el área de Auditoría Interna.

También hemos realizado controles para asegurar el bienestar de los trabajadores migrantes en los servicios que prestamos. Asimismo, incluso en las actividades realizadas en países no signatarios de convenios internacionales de la OIT, estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos las personas.

En este sentido, y a pesar de no haber detectado ningún riesgo relacionado con posible trabajo infantil, trabajo forzoso u

operaciones en las que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo, existen directrices internacionales sobre la edad de contratación y medidas de control específicas aplicables a todos los países.

Mecanismos de reclamación

Todos los empleados, clientes, proveedores, socios y miembros de las comunidades en las que operamos pueden notificar a través de nuestro [canal ético](#) cualquier caso de vulneración de los derechos humanos. De carácter

responsable, confidencial y transparente, ofrece la protección adecuada frente a represalias.

En Urbaser controlamos y corregimos cualquier abuso cometido en detrimento de los derechos humanos, e informamos periódicamente al Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría, acerca de las comunicaciones recibidas y su resolución. En 2023 no se recibió ninguna comunicación relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos a través del canal ético u otros mecanismos formales de reclamación.



Cuidando nuestra gente:

Urbaser y su compromiso con los derechos humanos

Para completar la iniciativa comenzada en 2022, hemos extendido esta formación “Cuidando nuestra gente: Urbaser y su compromiso con los derechos humanos” a gran parte de nuestras operaciones en todo el mundo. Esta iniciativa forma parte del compromiso de Let’s Change 2025 de fortalecer la concienciación y responsabilidad de nuestros trabajadores en asuntos tan cruciales como el respeto a estos derechos.

3.4. Gestión de riesgos

Tema material: Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos, Financiación

GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 3-3

Las áreas de **Auditoría Interna y Gestión de Riesgos**, como órganos independientes que reportan directamente al Consejo de Administración, tienen como función principal servir de apoyo al **Comité de Dirección, al Consejero Delegado y al Consejo de Administración** en sus tareas de vigilancia, supervisión, seguimiento, verificación de la efectividad de los controles implantados y mitigación de riesgos de manera razonable y periódica. Para ello, realiza informes con recomendaciones y conclusiones sobre la efectividad de los controles, que son comunicadas tanto a la dirección de Urbaser como a los responsables de las áreas evaluadas, y sobre las que se efectúa un seguimiento periódico.

Como parte de las sesiones del Consejo de Administración, los consejeros reciben por parte de las áreas ejecutivas de la compañía y asesores externos información sobre tendencias en materia de riesgos. En particular, como parte de las sesiones del comité de auditoría, a lo largo de 2023 hemos abordado cuestiones como el control financiero,

la seguridad y salud, *compliance*, los riesgos en cadena de suministro o ciberseguridad.

El **sistema de gestión de riesgos** actualmente implantado en Urbaser se desarrolla a través de un modelo de **tres niveles de defensa independientes**, que actúan de manera coordinada. El primero de ellos recae sobre las **áreas de negocio**, mientras que el segundo y el tercer nivel corresponden a las **áreas transversales de la organización**, con responsabilidades específicas de supervisión y de control interno a nivel corporativo.

Los procedimientos de gestión de riesgos y, en su caso, los mecanismos que velan por el mantenimiento de estos dentro de los niveles aceptados son validados y aprobados por el Comité de Dirección. Por su parte, el Consejo de Administración o el Consejero Delegado se encargan de aprobar las políticas corporativas y su correspondiente sistema de control.

Sistema de gestión de riesgos



El área de Auditoría Interna presta apoyo al resto de la compañía en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades y objetivos, entre las que destacan otras funciones:

- Revisar la **veracidad, fiabilidad e integridad** de la información financiera y operativa.
- Hacer recomendaciones para la subsanación de las debilidades detectadas en el desempeño de su función, realizar **informes periódicos** tanto al Comité de Dirección como a las partes evaluadas y llevar a cabo un seguimiento de las mismas.
- Evaluar el **grado de cumplimiento de normas, instrucciones y procedimientos internos** de la compañía y proponer aquellas actualizaciones necesarias para la mejora de los procesos y la mitigación de los riesgos asociados.

- **Revisar la normativa interna** antes de su aprobación definitiva.
- Llevar a cabo **análisis o investigaciones** encomendadas por el área de Compliance.
- **Reportar** periódicamente al **Comité de Auditoría**, en el que se encuentran la presidenta del Consejo de Administración y el vicepresidente, a su vez Consejero Delegado*.

Hemos llevado a cabo un proyecto para establecer un nuevo sistema de gestión de riesgos ESG a nivel corporativo, así como su modelo de gobernanza. Desarrollado a lo largo de 2023, el proyecto ha contado con la colaboración de expertos en la materia independientes.

Hemos desarrollado un proyecto para establecer un sistema de gestión de riesgos ESG



3.4.1. Gestión de riesgos de Urbaser

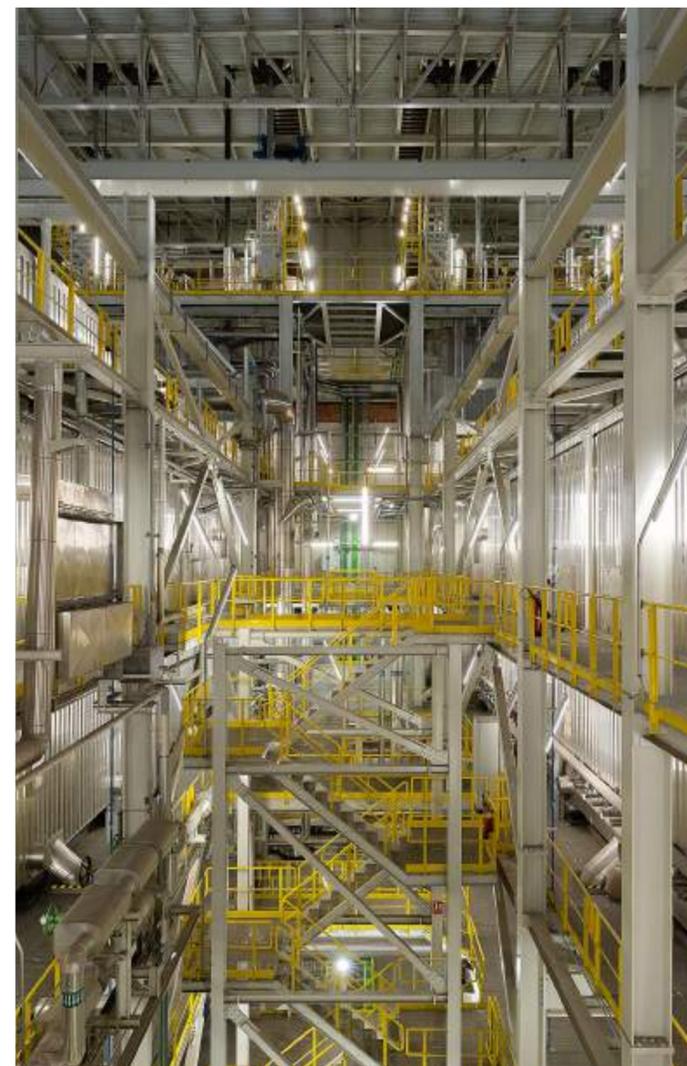
La elaboración del **mapa de riesgos** ha tenido en cuenta los siguientes marcos:

- Enterprise Risk Management. Integrating with Strategy and Performance. COSO (2017)
- ISO 31000 Risk management. (2018)
- Enterprise Risk Management. Applying Enterprise Risk Management to Environmental, Social and Governance-related Risks. COSO y WBCSD (2018)
- Corporate sustainability due diligence. Comisión Europea (Borrador de 2022)
- European Sustainability Reporting Standards. EFRAG (Borradores de 2022)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures Recommendations (2017)
- Task Force on Nature-related Financial Disclosures Recommendations (Borrador de 2023)

La identificación de riesgos se ha estructurado de acuerdo con distintos criterios que persiguen entender mejor la naturaleza del riesgo:

- Recursos de la empresa que se ven afectados por dichos riesgos (financieros, productivos, humanos, intelectuales, sociales y ambientales).
- Horizonte temporal y tipo de actuación requerida (gobernanza para riesgos estructurales de compañía, estratégicos para riesgos de largo plazo y operativos para riesgos de corto plazo).
- Origen del riesgo (externo o interno a la compañía).

Esta estructura permite cubrir todos los aspectos relevantes en el contexto regulatorio, de mercado y de compañía actual incluidos, por ejemplo, el cambio climático o los derechos humanos. El catálogo se organiza en **cuatro categorías de riesgos y 17 grupos**.



Los riesgos identificados se someten anualmente a una valoración por parte del equipo directivo en términos de probabilidad e impacto con el fin de establecer una priorización que, como resultado, ha permitido obtener el mapa de riesgos ESG de la compañía. Esta involucración del equipo directivo no solo permite la priorización de los riesgos, sino que supone un mecanismo estructurado para recoger la opinión de los profesionales para la mejora de las prácticas de gestión de riesgos. Como consecuencia de este proceso de *feedback*, hemos realizado mejoras en la estructura de nuestro catálogo de riesgos, y estamos valorando mejoras adicionales en los criterios y el proceso de priorización.

En términos generales, las principales políticas para mitigar los riesgos se encuentran disponibles en nuestra página web <https://www.urbaser.com/buen-gobierno/>



Catálogo de riesgos de Urbaser

CATEGORÍA	GRUPOS DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución económica y de mercado 	Aunque en términos generales nuestra actividad tiende a ser acíclica respecto al ritmo de crecimiento económico, reducciones severas de la actividad que afecten al nivel de consumo y producción en la sociedad pueden llevar a una menor generación de residuos y, por lo tanto, a un descenso en la demanda que podría verse reflejado en las renovaciones de los contratos.	A través de los órganos de gobierno y los distintos comités de seguimiento de las operaciones, monitorizamos de forma constante la evolución de las condiciones del entorno que puedan afectar al negocio para definir estrategias de adaptación y respuesta, y prevenir o minimizar los posibles impactos sobre los resultados de la compañía.
	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad competitiva y contratación 	La entrada de competidores, la competencia en precio, los requisitos de los clientes y la necesidad de diferenciar la propuesta de valor de los servicios pueden suponer una amenaza para la rentabilidad de los proyectos o incluso para acceder a los contratos.	Trabajamos desde un punto de vista técnico en la introducción de innovación y tecnología en el diseño de los servicios para desarrollar una propuesta de valor basada en la calidad y en la introducción de medidas de eficiencia en las operaciones que permitan mantener la competitividad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos físicos del cambio climático 	La mayor recurrencia de fenómenos de meteorología extrema o los efectos crónicos sobre la actividad económica del cambio climático pueden tener efectos sobre la compañía en términos de gastos de mantenimiento y reparación de infraestructuras y equipamiento, aumento de accidentes laborales o descenso de ingresos.	Previo a la construcción de nuevas instalaciones, recurrimos a los servicios de empresas especializadas para el diseño, que consideran las condiciones del entorno en cuanto a riesgos de inundación u otros riesgos ambientales. Además, según la legislación aplicable, la compañía define planes de emergencia para asegurar una adecuada respuesta ante posibles eventos externos. Por último, contratamos pólizas de seguros para hacer frente a posibles incidentes que puedan afectar al negocio.
Riesgos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidez y capacidad de financiación, y contabilidad 	Esto incluye el nivel de deuda y apalancamiento, riesgos de crédito y tipos de interés, inflación y tipos de cambio, y riesgos de liquidez por posibles desajustes en los periodos de cobros y pagos.	Una parte importante de nuestros contratos con clientes públicos incluyen cláusulas de revisión de precios teniendo en cuenta la inflación, por lo que su incremento afecta en menor medida a los márgenes de negocio (ya que se compensa el aumento de costes con un incremento de ingresos por revisión de contrato al alza). Asimismo, la subida de precios también afecta a la energía y los subproductos que comercializamos, por lo que afecta positivamente en los ingresos. La subida de tipos de interés impacta negativamente en nuestros costes. Para hacer frente a la actual subida, hemos optado por fortalecer su balance, optimizar su endeudamiento y amortizar parte de sus créditos para intentar reducir sus costes financieros. Para anticipar los posibles impactos financieros, realizamos test de estrés sobre tipos de interés y tipos de cambio, que están descritos en las Cuentas Anuales Consolidadas de la compañía.
	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y control de la compañía 	Un adecuado diseño de los órganos de gobierno, estructura organizativa y marco normativo interno es fundamental para el adecuado funcionamiento de los sistemas de control.	Como parte del actual plan estratégico, estamos reforzando la estructura organizativa con la creación de distintos comités de seguimiento de negocio y la revisión y definición de nuevas políticas y normativa internas de compañía. Todo esto pretende reforzar los mecanismos de gobierno y control de la compañía.

1. La magnitud de los riesgos se mide en función del posible impacto sobre el EBIT de la compañía. La compañía ha definido 8 niveles de impacto en términos de equivalencia sobre el EBIT: 0%, 1%, 3%, 10%, 30%, 100%, 300% y >300%. A partir de estos rangos, la compañía define los umbrales de tolerancia al riesgo.



Catálogo de riesgos de Urbaser

CATEGORÍA	GRUPOS DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos operacionales	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de las instalaciones y los servicios 	La eficiencia, la calidad y la seguridad de los servicios están estrechamente vinculadas al diseño de las instalaciones y los servicios, incluido aspectos como la selección de proveedores y equipamientos, el dimensionamiento del servicio adecuado al volumen de actividad y los niveles de servicios acordados, la planificación de turnos o la gestión de flotas, entre otras.	Tenemos constituida una Oficina Técnica que tiene la responsabilidad de dar soporte al negocio en la fase de licitación, mediante un apoyo para el diseño de las instalaciones y los servicios. Para ello, la Oficina Técnica monitoriza de forma permanente los requisitos legales aplicables, las mejores prácticas de mercado y tecnológicas, así como los requisitos expresados por el propio cliente en el pliego, y se asegura que los servicios dan respuesta a todo ello. De cara a anticipar posibles riesgos operativos, durante la fase de diseño la compañía lleva a cabo distintos test de estrés (por ejemplo, sobre el precio de los combustibles o el nivel salarial) para poder evaluar posibles impactos en la rentabilidad y así determinar niveles de tolerancia al riesgo.
	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los servicios 	En la medida que los servicios que ofrece Urbaser son considerados un servicio público, tienen una elevada incidencia en el bienestar de las personas y las comunidades. Al mismo tiempo, la prestación de estos servicios requiere el uso de un espacio público y tiene un efecto directo sobre la comunidad local. La correcta prestación del servicio es clave para mantener la reputación de la compañía.	Aunque gran parte de la calidad de los servicios viene determinada por los requisitos que establecen las administraciones públicas en los pliegos, pretendemos basar sus ventajas competitivas en la maximización del valor ofrecido a clientes y usuarios. Esto se concreta a través del trabajo que realiza la Oficina Técnica en la fase de diseño de las instalaciones y los servicios.
	<ul style="list-style-type: none"> Personas y talento 	La falta de medidas adecuadas de formación, conciliación o beneficios sociales puede perjudicar la capacidad de la compañía para atraer, desarrollar y retener talento y garantizar la sucesión en puestos críticos.	Para los puestos críticos de la compañía, contamos con distintos canales de escucha a empleados dirigidos a identificar las necesidades y expectativas. Entre estos mecanismos destaca la encuesta de satisfacción de empleados. Gracias a esto, la compañía revisa periódicamente su oferta de valor hacia el empleado y se asegura de ofrecer condiciones competitivas a nivel de mercado.
	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud laboral 	Nuestras actividades conllevan trabajos a la intemperie, la conducción de vehículos, el uso de maquinaria, o el uso de productos químicos, los cuales suponen factores de riesgo para los profesionales que, en ocasiones, pueden verse agravados también por el envejecimiento de la plantilla o el incremento general en la población de enfermedades crónicas.	Disponemos de una Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía, y de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en los requisitos de la norma ISO 45001. Esto implica la identificación y prevención de los principales riesgos a los que pueda estar expuesta la compañía, el análisis de los incidentes ocurridos y el establecimiento de planes de remediación.
	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de abastecimiento 	Incremento en los costes o problemas de disponibilidad en algunos de los aprovisionamientos clave de la compañía, incluidos vehículos, suministro eléctrico o de agua, que puedan afectar a la normal prestación de servicio.	Disponemos de la Política Corporativa de Adquisición de bienes y servicios que, entre otros objetivos, persigue establecer relaciones con proveedores solventes y de prestigio. En este sentido, la compañía está revisando sus políticas de selección de proveedores y vela por establecer acuerdos que garanticen un adecuado funcionamiento de los negocios. Adicionalmente, la compañía presta atención a la planificación de los proyectos, con el objetivo de optimizar los procesos de aprovisionamiento y anticipar cualquier tipo de problema de suministro.
	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos requisitos normativos ambientales para los servicios 	A escala global pero específicamente en el ámbito europeo se está produciendo un gran desarrollo de la legislación en materia de economía circular y clima que puede incidir en las operaciones de la compañía, desde las técnicas de gestión de residuos, a la mayor complejidad en la separación y tratamiento de residuos.	A través de los equipos de legal, innovación o la Oficina Técnica, monitorizamos de forma constante los nuevos requisitos legales aplicables y los tenemos en cuenta en el diseño de los servicios. Además, la compañía vigila que los contratos ofrezcan suficiente protección a la compañía en los casos de cambios regulatorios que puedan afectar a la prestación de los servicios y puedan amenazar a la rentabilidad de los proyectos.
	<ul style="list-style-type: none"> Ciberseguridad y tecnología 	De forma creciente las operaciones en la recogida, transporte y tratamiento de residuos incorporan sistemas de información y tecnologías para hacer más eficientes los procesos pero que exponen a la compañía a fallos, errores de uso o ataques externos.	En 2023 se ha llevado a cabo la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios de Gesmart y SensIoT, así como la obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información, según ISO 27001, de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de negocio de Servicios Urbanos, Tratamiento y Soluciones Industriales en España. Además, en 2023 se ha publicado la nueva Política Corporativa de Protección de Datos.
	<ul style="list-style-type: none"> Eventos geofísicos, sociales o ambientales 	En la medida en la que una parte de las actividades de la compañía se realiza en el exterior y depende de infraestructuras públicas (saneamiento o transporte, entre otras), eventos como conflictos sociales, fenómenos meteorológicos extremos, o catástrofes naturales (terremotos) pueden afectar a la operativa normal de la compañía y la seguridad de sus profesionales.	A través de los distintos comités de seguimiento de negocio, la compañía monitoriza todos aquellos aspectos que puedan afectar a una adecuada prestación de los servicios. Además, de acuerdo con la legislación vigente, definimos planes de emergencias para responder a distintos eventos externos.



Catálogo de riesgos de Urbaser

CATEGORÍA	GRUPOS DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
● Riesgos de cumplimiento	● Condiciones laborales	Somos intensivos en el uso de capital humano, tanto de forma directa como a través de subcontratistas, y estamos presente en países con diferencias significativas en el marco regulatorio laboral. Esto puede conllevar riesgos en los ámbitos de derechos humanos y laborales.	Fiel al compromiso adquirido en nuestro Código de Conducta, hemos seguido trabajando en la gestión de los riesgos relacionados con los derechos humanos, implantando controles de alcance corporativo, adaptados a los nuevos países y encaminados a reducir la exposición de la compañía a las principales amenazas detectadas al respecto. La Política Corporativa de Derechos Humanos nace con el objetivo de enmarcar los compromisos que asumimos respetando y promoviendo los estándares reconocidos internacionalmente en esta materia (en especial, con aquellos que afectan directamente a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por sus trabajadores), y fue compartida con todos los empleados.
	● Relaciones con terceros	Las relaciones de negocio con clientes, empleados, proveedores y socios expone a la compañía a diversos riesgos en materia de posicionamiento, reputación o de cumplimiento, que afectan a su capacidad para establecer y mantener relaciones con los distintos públicos o, en el peor de los casos, pueden llevar a sanciones o multas.	En un marco de tolerancia cero, contamos con las políticas de adquisición de bienes y servicios, de diligencia con terceras partes, de prevención del blanqueo de capitales y de anticorrupción, y el Código Ético de Proveedores, así como los mecanismos para su implantación efectiva en la organización (formación, mecanismos de consulta y denuncia) para intentar evitar los posibles casos de incumplimiento legal.
	● Incidentes ambientales causados por la actividad de la empresa	Nuestra actividad implica la recogida, transporte y gestión de residuos peligrosos y no peligrosos que, si no son gestionados adecuadamente, pueden generar impactos sobre las personas, las comunidades y el medio ambiente. En los casos de existencia de regulación específica, la compañía podría incurrir en incumplimiento de estándares en materia de gestión de residuos, afección al medio, contaminación luminosa y acústica.	Realizamos una monitorización regulatoria para identificar los principales requisitos aplicables a sus servicios, que son tenidos en cuenta en la fase de diseño de los proyectos. Contamos con un Sistema de Gestión Medioambiental en el que se definen las pautas a seguir en caso de derrames y vertidos ocasionales, para que los vertidos voluntarios cuenten con la correspondiente autorización, para la adecuada gestión del almacenamiento de sustancias peligrosas o para la realización de controles periódicos de calidad de agua, etc. Por otro lado, cabe destacar que conforme a la Ley 26 /2007 y a la Directiva de la Unión Europea 2004/35/CE sobre Responsabilidad Medioambiental, realizamos los análisis de riesgos medioambientales (ARMAs) en aquellas instalaciones sometidas a Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) con la finalidad de evaluar si se debe o no constituir garantía financiera para cubrir el riesgo medioambiental y presentar la correspondiente declaración responsable ante la autoridad competente en los plazos fijados para ello. En cuanto a la contaminación acústica, establecemos procedimientos para la realización de mediciones, el adecuado mantenimiento y la inspección técnica de equipos móviles, con el fin de reducir al máximo la posible contaminación acústica derivada de sus actividades.
	● Nuevos requisitos normativos y de mercado asociados al cambio climático o la sostenibilidad	La regulación en materia de eficiencia energética, emisiones o biodiversidad puede hacer que la compañía tenga que incurrir en nuevas inversiones o costes que no siempre se pueden repercutir de forma inmediata al cliente.	Estamos intentando anticiparnos a los posibles requisitos del regulador o los clientes mediante la introducción de medidas de eficiencia energética de sus procesos, la sustitución de flota de vehículos por unos con menor intensidad de emisiones, el uso de energías renovables, o la adaptación de sus procesos de negocio.

3.4.2. Acceso a la financiación

Debido a las necesidades de financiación de Urbaser, especialmente asociadas al desarrollo de nuevas instalaciones y a la adquisición de equipamiento técnico especializado, trabajamos para asegurar el acceso a buenas condiciones de financiación (de fuentes públicas y privadas, inversores y financiadores) que nos permita mantener un adecuado equilibrio entre el nivel y estructura de la deuda y el aseguramiento de la liquidez para acometer los pagos y las inversiones.

En el contexto regulatorio europeo, debemos prestar especial atención a los nuevos requisitos de sostenibilidad impuestos por la Comisión Europea en el marco del Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), o la Taxonomía de la UE. Cada vez más, el acceso al mercado crediticio va a estar condicionado por criterios de sostenibilidad.

Nuestro desempeño en sostenibilidad nos permite acceder a mejores condiciones de financiación por parte de los inversores, que cada vez están más concienciados y tienen más requisitos externos para basar sus decisiones de crédito en la naturaleza y comportamientos ESG a través de un seguimiento de nuestros indicadores de sostenibilidad.

Desde el área de finanzas se mantiene una relación continuada con los distintos protagonistas del mercado financiero, que permite a la compañía pulsar la importancia y la necesidad de cumplimiento de criterios ESG para el acceso a fuentes de financiación.

3.4.3. Integración de la cultura de gestión de riesgos

Tomando como referencia el marco del Enterprise Risk Management, Integrating with Strategy and Performance (ERM 2017) de COSO, que incide específicamente en la importancia de la cultura y el enfoque a principios, la integración de los fundamentos de gestión de riesgos en la cultura de Urbaser se basa en los siguientes pilares:

- **Divulgación y formación:** nuestro plan de formación contempla cursos obligatorios relacionados con los principales riesgos a los que nos enfrentamos, incluidos riesgos de seguridad y salud, medio ambiente, ética y anticorrupción o ciberseguridad. Además, a través de los comités de seguimiento de negocio, incidimos en aspectos críticos como la vigilancia de la eficiencia operativa, los riesgos de competencia o los riesgos financieros, que luego se trasladan a la organización.
- **Evaluación de desempeño e incentivos:** se revisa la estructura de incentivos para alinearlos más con los objetivos a largo plazo de la compañía, incluyendo aquellos aspectos que puedan

estar relacionados con la gestión de riesgos específicos del ámbito de responsabilidad de cada persona de la organización.

- **Diseño de las instalaciones y servicios:** la Oficina Técnica es la responsable de velar por un adecuado diseño de las instalaciones y servicios de la compañía, incluyendo aquellos aspectos que permiten que la compañía responda de forma adecuada a riesgos regulatorios, contractuales, operativos o competitivos, entre otros.
- **Involucración de profesionales en la identificación de posibles riesgos:** la [Política Corporativa del Canal Ético](#) establece la obligación de los profesionales de identificar proactivamente posibles irregularidades en la compañía, incluidas aquellas que puedan estar relacionadas con riesgos como soborno, contratación pública, daños a medio ambiente o peligros para la salud y la seguridad, entre otros. Esta Política establece los mecanismos a disposición de los profesionales y el conjunto de grupos de interés para reportar a la compañía tales riesgos.



Hitos 2023

Impulso a la formación y sensibilización

Siendo conscientes del rol esencial de los empleados en esta materia —según varios estudios, más del 90% de las incidencias en ciberseguridad se deben a errores humanos— estamos apostando por la formación y la concienciación para minimizar riesgos. Así, en 2023 lanzamos el **Plan de Formación y Concienciación Corporativo**, que cubre al 100% de los empleados de estructura a nivel mundial.

Ofrecemos a nuestros profesionales formaciones específicas en ciberseguridad y otras actividades (*webinars*, infografías, carteles, vídeos, ejercicios de *phishing*, *smishing*, etc.) para mejorar el conocimiento en esta materia y la respuesta frente a las ciberamenazas más habituales en el día a día.

También brindamos formación sobre ciberamenazas concretas a colectivos más expuestos, como administradores y desarrolladores de *software*, y personal técnico de nuestras plantas industriales.

Además, en 2023 participamos en una nueva edición de los ciber-ejercicios multisectoriales de Gestión de Crisis (convocados por ISMS Forum junto al Departamento de Seguridad Nacional e INCIBE), con el objetivo de evaluar los procedimientos de respuesta ante un incidente de ciberseguridad.

3.5. Ciberseguridad y privacidad: prioridad estratégica

Tema material: Seguridad de la información y privacidad de datos

GRI 3-3, GRI 418-1

Según el Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial, la ciberseguridad ha entrado de lleno en la agenda de preocupaciones de cara al futuro. El informe recoge las opiniones de casi 1500 expertos mundiales del mundo académico, empresas, gobiernos, la comunidad internacional y la sociedad civil. La **ciberseguridad aparece en el cuarto lugar como principal riesgo de cara a los próximos dos años** y sigue entre los diez primeros a década vista.

En Urbaser la ciberseguridad constituye un factor estratégico para la protección de nuestros intereses y objetivos. Una organización como la nuestra tiene el riesgo añadido de gestionar información muy sensible a diario. A esto se suma la gestión de activos industriales, que obliga a proteger el uso de tecnologías específicas de dichos entornos.

Por ello, contamos con un **Plan Estratégico de Ciberseguridad**, y en el marco de Let's Change 2025, estamos avanzando en la implantación y certificación del **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**. En este sentido, en 2023 obtuvimos

la certificación en la norma española **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, y se ejecutó la certificación en la norma internacional **Seguridad de la Información ISO/IEC 27001**. El alcance final certificado comprendió los sistemas de información que dan soporte a las infraestructuras, los servicios y la seguridad aplicados a las soluciones de gestión de Urbaser y a los procesos de Servicios urbanos, Tratamiento y Soluciones Industriales.

Ambas certificaciones refuerzan la capacidad de análisis de todo tipo de datos, la gestión de recursos y productividad, la conectividad y trabajo en equipo o la inmediatez de acceso a casi todo tipo de información, entre otros beneficios.

Medidas y procedimientos en la gestión de la información

Durante los dos últimos años y medio, hemos centrado nuestros esfuerzos en estandarizar, homogeneizar e **implantar medidas esenciales de seguridad en todos los países en los que estamos presentes**. Ejemplos de ello son la implantación del Multi factor de

autenticación, la protección del correo electrónico, el cifrado de equipos con *bitlocker*, el bloqueo de los puertos USB o la instalación de un EDR (*Endpoint Detection and Response*) herramienta de seguridad que permite identificar y prevenir el impacto de amenazas avanzadas en los miles de equipos y cientos de servidores del grupo.

Además, en 2023 hemos consolidado **el proceso de monitorización de ciberseguridad y ciberinteligencia global**, al igual que el proceso de **gestión de vulnerabilidades**. Esto nos ha permitido mejorar la identificación y mitigación de riesgos, así como mejorar nuestra resiliencia ante amenazas cibernéticas, reforzando la continuidad operativa.

Con el mismo objetivo, hemos desarrollado un marco documental donde se establece la [Política Corporativa de Seguridad de la Información](#), y las diferentes normativas y procedimientos que la desarrollan. Todos estos documentos han sido publicados en nuestra intranet.

3.5.1. Privacidad y protección de la información

Toda precaución es poca teniendo en cuenta que los datos se han convertido en uno de los activos más importantes de una organización y, por tanto, en el principal objetivo de muchos cibercriminales. Proteger la información personal de clientes, usuarios, empleados y toda persona física cuyos datos sean tratados por Urbaser es una tarea capital, no solo porque así lo exige la ley, sino también porque una adecuada protección de datos genera confianza y ayuda a evitar ciertos costes.

El Departamento de Ciberseguridad y Protección de datos trabaja en la adopción de un **marco estratégico para toda la compañía con el objetivo de elevar el nivel de cumplimiento**, y dotar de un escenario propicio donde poder recoger, usar, divulgar, acceder, corregir, asegurar y eliminar los datos de manera segura y eficiente.

Los esfuerzos son múltiples, ya sea a través de la implantación de la [Política Corporativa de Protección de Datos](#), el desarrollo de procedimientos específicos o la coordinación y gobernanza entre las distintas unidades y países que realicen tratamiento de datos.

En este sentido, es importante destacar que gran parte de nuestro modelo de negocio depende de las relaciones

entabladas tanto con administraciones públicas como con entidades privadas. Estas exigen unos estándares mínimos en materia de seguridad de la información y de protección de datos, por lo que la estrategia de privacidad está enfocada en la adopción de acciones y medidas que, sobre todo, permitan demostrar su cumplimiento en los procesos de licitación en los que participamos.

Modelo de gobernanza en la protección de datos

Entre los hitos en este ámbito, en 2023 nombramos a un nuevo **Delegado de Protección de Datos**, que presta asesoramiento a todo el grupo para garantizar un nivel de cumplimiento adecuado en esta materia a nivel global.

Con el objetivo de garantizar el principio de privacidad desde el inicio, estamos posicionando la figura del Delegado de Protección de Datos para que sea consultado antes de iniciar cualquier iniciativa, proyecto o actividad que conlleve un tratamiento de datos personales. Este asesoramiento está llamado a mitigar los riesgos y asegurar un uso correcto de la información personal.

Además, estamos desarrollando e implementando el modelo de gobernanza en los países, y hemos designado

coordinadores locales, responsables de reportar y gestionar los asuntos relacionados con esta materia.

Medidas y procedimientos en privacidad y protección de la información

En 2023 centramos nuestros esfuerzos en el desarrollo de una serie de **modelos y procedimientos de protección de datos** que han sido publicados en la intranet. Su objetivo no es otro que salvaguardar el derecho fundamental de protección de datos de cualquier iniciativa, actividad o proyecto que sea desarrollado en el seno de la organización, con unos estándares mínimos de cumplimiento.

De la misma manera, para cumplir con la normativa vigente, elaboramos un repositorio de modelos y plantillas que pueden ser de gran utilidad para aquellos empleados y áreas que traten datos personales.

No se han recibido reclamaciones de autoridades regulatorias. Se han tramitado dos reclamaciones de terceros en 2023, y se ha procedido conforme a los procedimientos establecidos, y comunicado a las autoridades, con el archivo de los mismos.

En base al Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679), cuando se reciben reclamaciones, se derivan a los departamentos correspondientes para su posterior gestión; en caso de verificarse, se subsana y se notifica al interesado; en caso de no verificarse, se fundamenta y se notifica también. El plazo de respuesta fundamentada es un mes, prorrogable a dos meses adicionales.



Hitos 2023

Análisis de la protección de datos Urbaser

Una de las primeras iniciativas desarrolladas en el departamento, tras la publicación de la Política Corporativa de Protección de Datos, fue la elaboración del **Informe de estado de situación: Protección de datos Urbaser**, que realiza un análisis preliminar de los documentos clave de protección de datos existentes en la organización y una evaluación inicial de su nivel de adecuación a la normativa vigente.

Este análisis sirvió como hoja de ruta para la elaboración del **Plan Estratégico de Protección de Datos**, que recoge acciones a corto, medio y largo plazo para mejorar nuestro nivel de cumplimiento en esta materia.

3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable*

Tema material: Cadena de suministro sostenible

GRI 3-3, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1

Una conversación con...

Ricardo Pascual

Director Global de Compras



“En 2023 hemos evolucionado como departamento global y estratégico, que aporta valor real a la compañía”

1. 2023 ha sido considerado un año de transformación en el área de Compras. ¿En qué ha consistido esta transformación?

Sin duda, ha sido el año del cambio: hemos pasado de ser un departamento con visión transaccional a uno global, estratégico y que aporta valor real a la compañía. En esta primera fase de transformación hemos trabajado sobre tres pilares básicos.

El primero consistió en diseñar una nueva organización de compras enfocada en convertirnos en socio estratégico de cada unidad de negocio y áreas corporativas, con la incorporación de talento de mayor

calificación y experiencia dentro de un modelo de gestión por categorías de compras. El segundo pilar estuvo centrado en la revisión de todo el proceso de compras para conseguir un proceso más ágil, digital y acorde a los nuevos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) y de cumplimiento. El tercer pilar estuvo en el impulso de todas las funcionalidades de la herramienta electrónica de compras, así como en el diseño de nuevos *power business intelligence* que nos permitan seguir cumpliendo los KPI.

2. Para 2023 os marcabais como metas una mayor visibilidad de la función de compras, coordinación con los países,

detectar nuevas iniciativas de ahorro, optimizar los procesos de compras, compartir buenas prácticas, y realizar un mejor seguimiento de los objetivos de compras. ¿Cuál es vuestro balance un año después?

El balance es realmente positivo. Hemos entrado en diferentes comités de negocio y corporativos, también en los comités de transformación para el liderazgo y seguimiento del plan de eficiencias de compras, estableciendo una organización global para compartir buenas prácticas y potenciar las sinergias.

No cabe duda de que la transformación y optimización de nuestros procesos y

sistemas, así como el talento incorporados han dado la base para poder afrontar objetivos y retos más ambiciosos. Hay que destacar también el refuerzo de la relación con nuestros proveedores más estratégicos.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Compras? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

Sin duda, la labor realizada en 2023 nos impulsa a continuar la transformación de la función de compras en 2024. Para ello hemos diseñado un Plan Director de Compras con siete objetivos, que se desarrollan en más de 50 iniciativas.

En el futuro debemos fortalecer aún más nuestro rol como **aliado estratégico y actor clave en la transformación que está experimentando Urbaser**. Nuestra ambición es seguir creando valor real al negocio y maximizar eficiencias y rentabilidad. Todo ello, por supuesto, con el gran compromiso de nuestro talento y la estrecha colaboración con todos los departamentos.

* Sección con países nórdicos.

3.6.1. Una estrategia de compras para crear valor

Nuestra estrategia de compras está enfocada a la generación de valor para el negocio y a acompañar a la compañía en el proceso de transformación sostenible en que está inmersa.

No podemos concebir nuestra contribución a una economía más justa, inclusiva y regenerativa sin una cadena de suministro que comparta nuestros compromisos. Por eso, apostamos por cultivar vínculos fuertes, duraderos y de confianza con nuestros proveedores.

Y de esta manera ya estamos progresando juntos en la dirección marcada por Let's Change 2025.

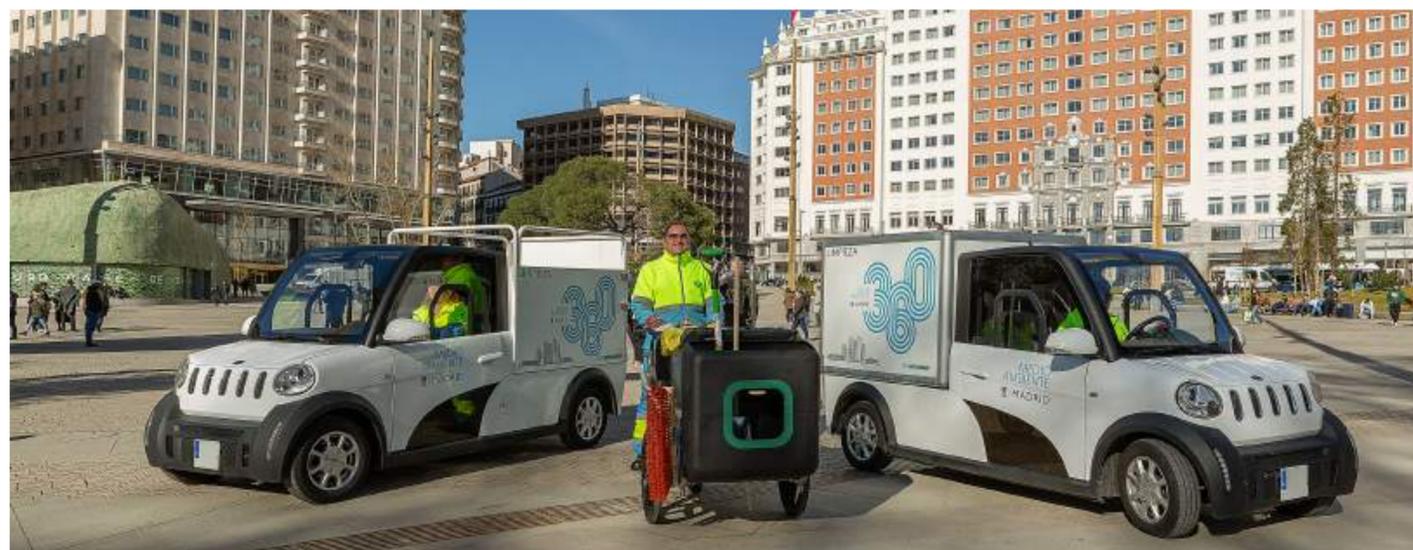
El área de Compras de Urbaser se encuentra en un apasionante proceso de transformación y definición de un nuevo modelo de gobierno, organización, roles y talento. El objetivo principal es asegurar una **cadena de suministro optimizada**, eficiente y sostenible:

- Gestión especializada por categorías de compras y Business Partners por área de negocio.
- Transformación digital de todos los procesos de compras.
- Reducción del portfolio de proveedores.
- Lanzamiento del programa de Compras Sostenibles, integrando los aspectos ESG en la gestión de la cadena de suministro y haciendo énfasis en la mitigación de posibles riesgos de aquellos proveedores considerados críticos.

Número de proveedores y volumen de compras	2023	2022
Número de proveedores con los que hemos trabajado durante el año	35.685	34.568
Volumen total de compras durante el año (€)	1.766.757.046	1.669.667.070
Porcentaje de compras a proveedores locales sobre el total de la facturación	96,47%	95,08%

En 2023 hemos continuado trabajando en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos inherentes a la cadena de suministro, con el fin de garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios.

El proceso de compras es auditado cada año tanto internamente como por entidades externas, y en 2023 no hemos registrado ninguna no conformidad. Siempre fieles a nuestro afán de mejora continua, gestionamos las recomendaciones y oportunidades de mejora de estas auditorías de acuerdo con los procedimientos establecidos.



Objetivos de la Dirección Global de Compras

- **Fijar la estrategia y procedimientos ágiles** para cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía, y siempre bajo el respeto del sistema de cumplimiento y sostenibilidad de Urbaser.
- **Generar valor añadido** para la compañía mediante la eficiencia a nivel de precios y de coste total de adquisición.
- **Brindar servicio al cliente interno**, desde el punto de vista del precio, calidad y plazos de entrega.
- Identificar y mitigar **riesgos generales y operacionales** a través de procesos totalmente transparentes para la correcta clasificación y cualificación de los proveedores.
- Cumplir el **marco normativo** tanto para las personas que trabajan en la función de compras dentro de Urbaser como para los propios proveedores.
- Promover entre los proveedores la **competitividad, la calidad del suministro y la innovación**.
- **Fomentar una cultura de responsabilidad social y una cultura de transformación sostenible** entre todos los grupos de interés que integran la cadena de valor, mediante políticas y sistemas de gestión estratégicos, éticos y comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Principios estratégicos de Compras

- **Eficiencia.** Optimización de costes y recursos gracias a la centralización de las negociaciones de acuerdos marco, y control y seguimiento del ahorro en categorías clave para el negocio.
- **Calidad.** Basada en una estimación de la demanda fundamentada en métricas de consumo real, una correcta definición de las especificaciones técnicas, un sistema de licitación ágil, la identificación y selección de proveedores cualificados y certificados, la definición y negociación de condiciones óptimas hasta la emisión del documento de compra, así como la logística inversa derivada.
- **Sostenibilidad.** Toda la cadena de valor es partícipe de los principios sostenibles que definen a Urbaser, y de las buenas prácticas en materia de medio ambiente, reducción de huella de carbono o huella hídrica. La identificación de acciones en materia de economía circular son criterios de evaluación y seguimiento durante el ciclo de vida del proveedor de Urbaser.
- **Nivel de servicio al cliente Interno.** Optimización de todo el proceso para ser más ágiles, proporcionar información detallada al negocio y colaborar conjuntamente en iniciativas de eficiencias de costes.
- **Transformación digital.** Automatización y optimización del proceso de compra, así como la gestión integral mediante un único sistema global.
- **Compliance.** Monitorizamos el cumplimiento de las normativas existentes y aseguramos las acciones correctivas en el caso de que se detecten no conformidades.
- **Visión global.** Potenciamos un enfoque de compras estratégicas locales y globales, identificando potenciales proveedores y asegurando un alto porcentaje de ahorro en aquellas categorías clave para el negocio.

La gestión de proveedores corporativos como ámbito de explotación principal en el área global de Compras cuenta con unos objetivos de gestión e indicadores de rendimiento que se reportan cada tres meses.



Hitos 2023

Superado el objetivo de proveedores críticos homologados en términos ESG

En 2023 hemos superado los objetivos marcados en 2022 en el número de proveedores críticos homologados en términos de ESG. También hemos aprobado un nuevo procedimiento de gestión de proveedores, hemos seguido realizando auditorías a aquellos proveedores con un desempeño bajo en ESG, y hemos realizado planes formativos en ESG, divulgación del nuevo Código Ético de Proveedores, definición de un nuevo plan ESG para la cadena de suministro, establecimiento de políticas de proveedores no válidos, control de los proveedores más relevantes en los riesgos de fraude y corrupción, mediante un proceso de diligencia debida.

Compromisos y avances

ACTUALIZACIÓN MARCO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

- Definición y establecimiento de un modelo de gobierno corporativo para la gestión de proveedores, readaptando a las circunstancias locales.
- Reestructura de la política sobre derechos humanos como riesgo potencial en la cadena de valor y su integración con el modelo ESG y gestión del proveedor Tier 1 y Tier 2.
- Actualización del procedimiento de gestión de proveedores, así como gestión de auditorías.
- Implantación de criterios en materia de ESG para la contratación de las compras más críticas y de mayor importe.

PRINCIPALES ACCIONES

- Rediseño e implantación del Mapa de Riesgos de proveedores y las medidas de mitigación de cada uno de ellos. Seguimiento de nuevos indicadores de gestión de proveedores.
- Implementación corporativa del Modelo de Evaluación al proveedor.
- Implementación del Plan ESG para la cadena de suministro.

FOMENTO DE LA INTERACCIÓN CON PROVEEDORES

- Jornadas de trabajo con proveedores con bajo desempeño en ESG.
- Creación de equipos de trabajo, encuentros y *webinars* con proveedores.
- Implementación del Plan de formación sostenible en materia de ESG a los proveedores significativos, críticos en ESG.
- Garantizar el compromiso y la actuación de la cadena de valor con acciones éticas, íntegras y alto enfoque a derechos humanos, incluyendo Tier 2.
- Implementación de acciones de mejora para Tier 2, con alto impacto en categorías críticas de Urbaser.

USO DE HERRAMIENTAS

- Base de datos única para gestión integral de proveedores.
- Integración de sistemas con herramientas de validación.

3.6.2. Gobernanza ética y responsable

En Urbaser nuestra gobernanza de la cadena de suministro se articula a través de una serie de procedimientos, normas y políticas que reforzamos y mejoramos sin descanso.

Toda la clasificación, así como las tareas asociadas al proveedor se recogen en el nuevo **Procedimiento para la Gestión de los Proveedores**, cuya última versión fue aprobada y publicada el 27 de diciembre de 2023.

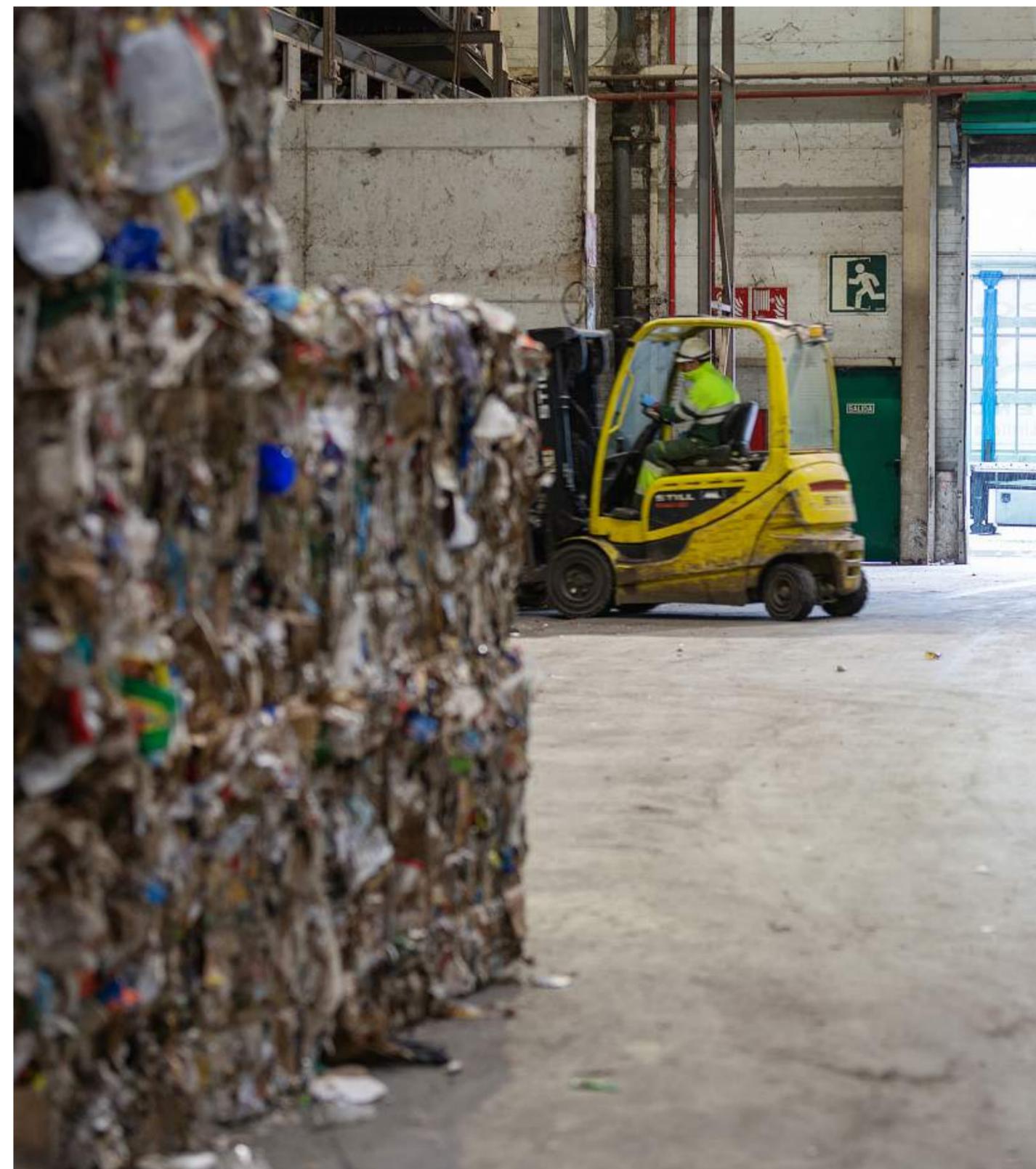
El [Código Ético de Proveedores](#) es el punto de partida en la relación y gestión de todos los proveedores de Urbaser. Este documento establece un **marco de confianza y de colaboración** para unas relaciones estables y duraderas basadas en la honestidad, la transparencia y la mejora continua.

En el Código Ético de Proveedores sentamos los principios en cuanto a ética empresarial, igualdad de oportunidades, derechos humanos y laborales, medio ambiente, calidad y seguridad y salud. El Código Ético de Proveedores se ha actualizado el 14 de julio de 2023 y se ha enviado a todos los proveedores preferentes.

Política de compras

La gestión de las compras tiene su marco de actuación en el documento corporativo sobre adquisición de bienes y servicios, donde se fundamentan las directrices y principios sobre:

- La correcta aplicación de legislación en vigor según país de operación.
- La competitividad y transparencia en la identificación, selección y adjudicación de procesos.
- El establecimiento y desarrollo de la confianza entre los grupos de interés.
- El cumplimiento de acuerdos internacionales en materia de ética, derechos humanos, medio ambiente, calidad, seguridad y salud.
- El compromiso con el **Código de Conducta** de Urbaser desde el área de Compras.
- La adjudicación de procesos a proveedores que cumplen y garantizan los estándares de calidad exigidos por Urbaser y el mercado global respecto a cada área de negocio.



La selección de los proveedores y la adjudicación de compras se realiza según los procedimientos competitivos y transparentes establecidos por la [Política Corporativa de Adquisición de Bienes y Servicios](#).

Respeto a los derechos humanos en toda la cadena de valor

Tal y como explicamos en el epígrafe [3.3. Derechos humanos en primera línea](#), la protección de los derechos humanos y laborales nos guía en todas nuestras operaciones. Su extensión a los proveedores de Urbaser también está recogida en la [Política Corporativa de Derechos Humanos](#).

Por su parte, el [Código Ético de Proveedores](#) rechaza y prohíbe el **trabajo forzoso o realizado bajo coacción, el trabajo infantil y la discriminación**. Este principio es obligatorio también para todas las sucursales y filiales localizadas fuera del territorio español, así como para las empresas contratadas.

Además, en Urbaser seguimos los **marcos de referencia** reconocidos en todo el mundo:

- [Declaración Universal de Derechos Humanos](#)
- [Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas](#)
- [Declaración de la OIT \(Organización Internacional del Trabajo\) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo](#)
- [Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales](#), recomendaciones sobre la conducta responsable de las empresas que los gobiernos dirigen a las empresas multinacionales que operan en países adherentes o tienen su sede en ellos. El objetivo principal es promover la contribución positiva de las empresas al progreso económico, medioambiental y social en todo el mundo.

Fieles a nuestro compromiso con los derechos humanos, hemos incorporado esta cuestión al proceso de homologación de proveedores y a las auditorías realizadas en 2023 a nuestros proveedores críticos.



Canal ético

En Urbaser abrimos nuestro canal ético a la cadena de suministro. Todos los proveedores y socios comerciales pueden comunicar por esta vía cualquier práctica contraria al Código Ético de Proveedores. El canal ético también permite notificar situaciones de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.

Más allá del canal ético, en Urbaser facilitamos otras alternativas de comunicación a nuestros proveedores para que compartan posibles dudas respecto a su relación con la compañía.

Durante el año 2023, se ha recogido una denuncia de un proveedor a través del canal ético, a la cual se le dio seguimiento y respuesta.



Más información sobre el canal ético aquí

3.6.3. Relación y gestión de proveedores

En Urbaser disponemos de una cartera activa de proveedores clasificados en tres tipos: **básico, calificable y crítico**. La asignación depende del volumen de facturación, la categoría de compra, el impacto de la relación contractual respecto a la producción, la imagen corporativa y la continuidad de negocio.

Las principales categorías de compras son: energía, combustible, flota, inversiones, servicios profesionales, mantenimiento, instalaciones, logística, construcción, *facilities* y compras indirectas.

El área global de Compras es la responsable de gestionar de manera eficiente cada proceso solicitado por el cliente interno, y de procurar el beneficio de toda la organización a través del flujo definido.

Selección de proveedores

Los procesos de selección y adjudicación de proveedores se adecuan a criterios objetivos e imparciales, de acuerdo con el [Código de Conducta](#), la estrategia de ahorros definida según la categoría de compras y el cumplimiento de las políticas corporativas de cumplimiento de terceros. Además, también consideramos el cumplimiento de la normativa respecto a la gestión del proveedor sobre registro, cualificación, clasificación y certificaciones correspondientes.

La cualificación de los proveedores nos permite conocer, controlar y gestionar los riesgos de las actividades según su categoría antes de la gestión final del pedido/contrato de compras. Los riesgos en los que exigimos cobertura son:

- **Riesgos de crédito.** Deben evidenciarse garantías contractuales que aseguren el cumplimiento por parte del adjudicado durante la vigencia del contrato.
- **Riesgo de fraude y corrupción.** En 2023 los nuevos proveedores con un volumen de facturación relevante son sometidos a un **proceso de diligencia debida** en el que se verificará que su trayectoria empresarial se encuentra alineada con nuestros principios éticos y que carecen de antecedentes delictivos en materia de fraude o corrupción. Asimismo, comprobamos que no están incluidos en listas de sanciones internacionales. Por su parte, los proveedores existentes son analizados de forma progresiva en función de su criticidad para nuestra actividad.
- **Riesgos de sostenibilidad.** Analizamos la estructura y gestión de la empresa, asegurando un comportamiento y unas acciones conformes con los mínimos éticos definidos por Urbaser. Cuando no se alcancen niveles óptimos, se desarrollarán planes de mejora para promover la cultura de sostenibilidad entre la cadena de suministro.

- **Validación de cualificación mediante certificaciones.** Entre otras: certificado SA 8000, ISO 45001, Distintivo Igualdad en la Empresa, Sello Laboral, EFR Empresa Familiarmente Responsable, RS10 Responsabilidad Social, ISO 26000 y UN Global Compact.

Nos comprometemos con **el progreso económico y social de los países y lugares en los que estamos presentes** y, por ello, apostamos por la **contratación de los proveedores locales**. En 2023, el 99,4% de los proveedores con los que hemos trabajado son locales (volumen en número de proveedores). Esto debe repercutir a nivel global en diferentes ámbitos:

- Se intenta incentivar la economía local con el objetivo de reducir los costes de operación.
- La cercanía de los proveedores nos permite reducir los plazos de entrega y tener una mayor seguridad en el abastecimiento de los materiales.
- Minimizar nuestra huella de carbono y el impacto del negocio sobre el medio ambiente.

Gestión del proveedor



Base de datos de proveedores

En 2023 hemos iniciado el proyecto encaminado a mejorar la base de datos de proveedores única a nivel corporativo. De esta manera podremos integrar en un mismo sistema todos nuestros proveedores críticos con la información más importante de cada uno en materia de sostenibilidad: homologados en ESG, auditorías, planes formativos, facturación por proveedor y país, etc. La base de datos única nos permitirá, por tanto, mejorar el seguimiento y el control del cumplimiento de los indicadores ESG de Compras.

Integridad

Durante 2023 hemos monitorizado 1.770 proveedores, elegidos por su importancia, bien por importe, por motivos de homologación, o por trabajar en países de riesgo, etc. Hemos verificado su alineación con nuestros principios éticos, la ausencia de antecedentes penales en materia de fraude o corrupción y que no están incluidos en lista de sanciones internacionales. Se han detectado cuatro proveedores con riesgo alto y 27 con riesgo medio, a los cuales se les aplica un seguimiento y medidas correctoras para mitigar los riesgos. En el caso de no mejorar se les podrían considerar como proveedores no válidos.

Proveedores “no válidos”

La consideración de un proveedor como “no válido” para trabajar con nosotros implica la no continuidad de la relación comercial hasta la subsanación de los motivos de esta clasificación, que se decide si se produce alguna de estas circunstancias, entre otros factores:

- Proveedores que mantengan deudas con la Seguridad Social o Hacienda.
- Proveedores con riesgos en cumplimiento, bien por estar sancionados en listas internacionales, o por tener indicios graves de corrupción, fraude o blanqueo de capitales.
- Riesgos altos a nivel financiero.
- Proveedores con bajo desempeño en ESG según los criterios fijados por nosotros y, que después del plan fijado cómo mejora (6-12 meses), no hayan alcanzado la puntuación mínima requerida.
- Proveedores que no hayan resuelto las “no conformidades graves” detectadas en las auditorías en el plazo estimado por los auditores.

- Incumplimiento demostrado del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Proveedores en los que se detecten riesgos o incumplimientos en la **Política de Derechos Humanos**.
- **Código Ético de Proveedores** no aceptado.
- Cuando el proveedor, con independencia de su tipología, ponga en riesgo nuestra imagen.

En 2023 hemos considerado 6 proveedores “no válidos”, los cuales han sido bloqueados para la realización de compras en Urbaser.

Evaluación de desempeño en sostenibilidad

En 2023 hemos consolidado la **evaluación de nuestros proveedores más críticos en materia de sostenibilidad**, adaptada a un modelo internacional y conforme a los tres ejes fundamentales para la sostenibilidad de una empresa: aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno.



Se evalúa el desempeño de cada proveedor en ESG clasificándolo como “apto” si tiene una puntuación mayor de 50 puntos de los 100 posibles (desempeño medio alto y alto en ESG).

En el caso de los proveedores que tengan menos de 50 puntos (desempeño medio bajo y bajo en ESG), se ha comenzado a implantar en el año 2023 un plan de desarrollo para el proveedor, de manera que en un plazo determinado obtenga el mínimo de 50 puntos, con un desempeño semestral.

En el proceso de evaluación el proveedor debe aportar evidencias y documentación para poder valorar su desempeño ESG:

- **Aspectos medioambientales:** se valora la gestión ambiental y de la biodiversidad, el cambio climático, la economía circular, el uso sostenible de los recursos y gestión de los residuos, y el cálculo de la huella de carbono, entre otros temas.
- **Aspectos sociales:** se valoran asuntos como la diversidad, igualdad y conciliación laboral, el respeto a los derechos humanos, la formación y el fomento de la empleabilidad, la seguridad y el bienestar en el trabajo, el impacto en la comunidad, o el diálogo con los representantes de los trabajadores.
- **Aspectos de buen gobierno:** por ejemplo, la gestión de la RSC en la organización y el buen gobierno, el liderazgo en sostenibilidad, la ética e integridad de las organizaciones, derechos humanos, entre otras cuestiones.

Proveedores críticos	2023	2022 Proforma
Proveedores críticos certificados por ESG	540	410
Proveedores auditados en ESG	28	18
Total de proveedores críticos*	1.037	1.169
Total gasto de aprovisionamiento anual que representan los proveedores críticos (€)**	1.122.443.977	1.324.149.713

* La variación en el número de proveedores críticos se debe a un cambio de criterio en el nuevo procedimiento de gestión de proveedores publicado en 2023 y a una reexpresión del dato reportado en 2022 (1.732).

** Datos reexpresados con respecto a los publicados en 2022 (1.337.132.529,93).

La evaluación del desempeño en ESG de cada proveedor, así como sus riesgos en compliance y sus financieros se realiza de forma anual.

En 2023, 540 proveedores críticos fueron certificados bajo criterios de ESG y Compliance, superando el objetivo fijado de 525 para 2023.

A cierre del año 2023, más del 50% de nuestros proveedores críticos han

sido homologados en materia de sostenibilidad. De todos estos, el 91,5% cumplen con los criterios fijados por Urbaser, estando sujetos a políticas y estándares de desarrollo sostenible y siendo considerados como aptos en materia de ESG.

Hemos enviado planes formativos a proveedores con el objetivo de que mejoren su desempeño en ESG.



Criterios de compra sostenible

Nuestro compromiso en materia de sostenibilidad es asegurar que los **proveedores críticos identificados cumplan los mínimos descritos en las políticas corporativas**, y cuenten con el debido análisis y valoración apropiada en ESG.

- **Medio ambiente:** políticas, sistemas de gestión, cambio climático, huella de carbono e hídrica
- **Social:** derechos humanos, igualdad, diversidad, sistemas de gestión, transparencia, comunidad
- **Gobierno:** políticas, compromisos de desarrollo sostenible, ética y cumplimiento, sanciones, grupos de interés, cadena de suministro
- **Cumplimiento:** buenas prácticas respecto a tratamiento, protección y uso de la información de terceros y aspectos jurídicos/legales

Junto a estos criterios, el procedimiento de evaluación de proveedores y el Manual de Buenas Prácticas de Compras Sostenibles, el área de Compras extiende este desempeño sostenible a toda la cadena de suministro.

Auditoría de proveedores

En 2023, hemos continuado con la realización de auditorías externas a aquellos proveedores críticos con un bajo desempeño en ESG con una facturación alta, o para proveedores de categorías consideradas de alto impacto en la productividad y con una continuidad de negocio asegurada. En concreto hemos realizado 28 auditorías.

Las auditorías se realizaron en las siguientes modalidades: 1. In Situ (dos días - 68% de las auditorías) y 2. ESG (un día - 32% de las auditorías). Los proveedores recibieron las acciones de mejora y el seguimiento desde Compras.

Para Urbaser poder contratar a proveedores que trabajan con los mismos objetivos y metas en materia de sostenibilidad contribuye a mejorar y a generar un valor compartido con la sociedad.

Trabajamos junto con nuestros proveedores en la resolución de las “no conformidades” detectadas en

sus auditorías, a través de planes de acción en caso de necesidad. En el caso de no poder solventar estas “no conformidades”, el proveedor pasaría a tener la consideración de “no válido”.

El mayor número de “no conformidades graves” las encontramos en el área de Seguridad y Salud y en el área de Calidad. En Urbaser estamos concienciados en colaborar y resolver las incidencias con nuestros proveedores, lo que nos ayudará a mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro y, a la vez, generar un valor añadido.

Cuestionarios de sostenibilidad

Se han enviado cuestionarios de sostenibilidad a una muestra de nuestros proveedores críticos, de cara a tener una mayor información del desempeño en materia de sostenibilidad de estos proveedores. Asimismo, hemos comenzado a extender el alcance del

análisis de nuestra cadena de suministro a los proveedores Tier 2 (los proveedores críticos de nuestros proveedores directos) con la finalidad de conocer si nuestros proveedores aplican criterios de sostenibilidad a su cadena de suministro y empezar a aplicar medidas de control de los riesgos identificados.

En total, se han recogido 334 cuestionarios de sostenibilidad, en los que se han identificado 146 proveedores que evalúan el desempeño en ESG de sus proveedores críticos, teniendo un total de 4.157 proveedores Tier 2, de los cuales 484 proveedores son significativos (considerados críticos desde un punto de vista de ESG).



334
cuestionarios de sostenibilidad recogidos

3.6.4. Iniciativas destacadas en 2023

- **Compra de energía eléctrica de origen renovable:** En 2023 cerca del 100% de la energía eléctrica adquirida en España, Francia, Reino Unido, Portugal y Argentina fue producida a partir de fuentes renovables.
- **Flota de vehículos eficiente:**
 - Adquisición de la gran mayoría de flota para personal de servicios bajo marcos de alquiler/renting de hasta tres años, lo que facilita una renovación completa de la flota de estos vehículos por vehículos eficientes, con la consiguiente reducción sustancial y continuada en los niveles de emisiones.
 - Se siguen incorporando a la flota vehículos híbridos, de gas y eléctricos, con el objetivo de alcanzar un 35% de vehículos de flota cero emisiones en 2025, tal como establece el Plan Horizon. En el 2023 nos encontramos por encima del objetivo.
- **Digitalización en procesos de compras:** en 2023 avanzamos en el proyecto de digitalización de albaranes y facturas en España y Francia, y en la mejora del proceso de compras ya digitalizado en España.
- **Compra de suministros:** potenciando la compra con empresas contrastadas en materia de sostenibilidad, con un Sistema de Gestión Medioambiental certificado, priorizando aquellos fabricantes que dispongan de un sistema de cálculo de su huella de carbono, basado en estándares internacionales, productos de bajo impacto medioambiental y que dispongan etiquetado ECO.
- **Compra de papel:** el papel comprado por Urbaser procede de bosques gestionados de manera sostenible y que poseen el certificado forestal o el de proceder de un material reciclado.
- Los **motores eléctricos** que se adquieren —tanto para reposición en nuestras instalaciones como en la compra de nueva maquinaria fija— tienen cómo mínimo una eficiencia energética IE3.

3.6.5. Calidad y satisfacción en la relación con el cliente

Tema material: Explicación del sistema de reclamaciones y las quejas recibidas y resolución de las mismas

La búsqueda de la máxima calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes viene determinada por el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de Urbaser, cubierto por la norma ISO 9001, el estándar de referencia en las relaciones entre cliente y proveedor de servicio.

Además, nuestra [Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía](#) establece unos principios en favor de la máxima calidad en la prestación de servicios y garantiza la satisfacción de los clientes.

Medimos la satisfacción del cliente

En Urbaser la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización. Por este motivo, en 2023 lanzamos una **campaña de medición de la satisfacción del cliente a nivel global**. Su finalidad no era otra que obtener indicadores

de seguimiento que permitan valorar objetivamente la percepción de nuestros clientes sobre los servicios prestados por la compañía. Además, así conseguimos homogeneizar una medición que cada sociedad venía realizando de forma individual.

Las encuestas dieron como resultado un **porcentaje de respuesta muy satisfactorio** del 62,6% por encima del objetivo marcado del 55%, así como una cobertura en facturación del 83% (valor objetivo $\geq 60\%$) y un porcentaje de clientes satisfechos del 91,35%, por encima igualmente del objetivo marcado de superar el 70%.

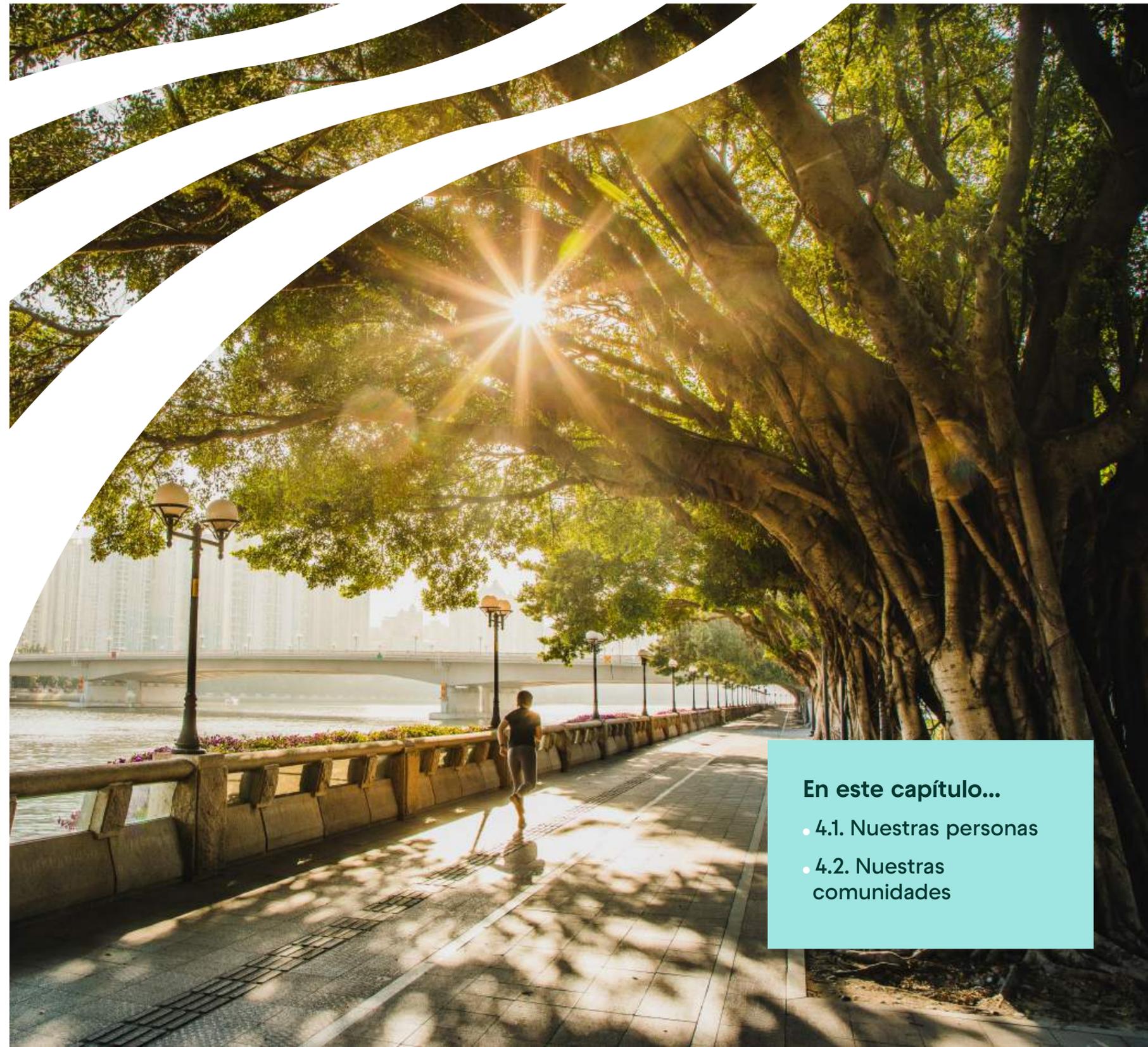
Mantenemos un diálogo continuo con nuestros clientes. Además de recabar la opinión de nuestros clientes cada año, a través de la encuesta de calidad, a lo largo de 2023, hemos atendido adecuadamente 1.151 reclamaciones formales de nuestros clientes, un 78% de las cuales han tenido un impacto económico inferior a 1.000 euros.

4.

PERSONAS

*Cuidamos,
empoderamos
e impulsamos**

* Este capítulo incluye datos de países nórdicos.



En este capítulo...

- 4.1. Nuestras personas
- 4.2. Nuestras comunidades

4.1. Nuestras personas

En Urbaser conjugamos el futuro en plural. Esa es la razón por la que nuestro propósito se formula como un llamamiento a la colaboración, Together for real change, y nuestra hoja de ruta apunta a emprender el cambio juntos, Let's Change 2025.

Queremos promover cambios reales para seguir cuidando, empoderando e impulsando a las personas que componen Urbaser y también a aquellas con las que nos relacionamos en las comunidades donde operamos.



Una conversación con...

Raúl Telenti

Director de Organización y Gestión de personas



“Estamos creando una cultura de aprendizaje donde la actualización continua de competencias y una actitud abierta a la innovación sean las protagonistas absolutas”

1. ¿Cuáles son los mayores retos en la organización y gestión de personas de una gran compañía como Urbaser en la actualidad?

Nuestros principales retos son la atracción y el desarrollo del talento que nos permita seguir creciendo y superar con éxito los nuevos desafíos del negocio. También estamos redoblando esfuerzos en el impulso de la diversidad y la equidad en todos nuestros equipos. Estamos convencidos de que la diversidad de perfiles es un activo clave, porque es sinónimo de pluralidad de ideas, de enfoques renovados para innovar en todo lo que hacemos.

En Urbaser trabajamos sin descanso por alinear nuestra estrategia en gestión de personas con los principales estándares en materia de impacto positivo. En concreto, nos guiamos por cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible centrados en el bienestar y el progreso de las personas: Trabajo decente y crecimiento económico, Reducción de las desigualdades, Igualdad de género y Educación de calidad.

2. La nueva economía verde y digital exige nuevos perfiles profesionales. Al mismo tiempo, tras la pandemia, estamos asistiendo a una crisis de talento, una brecha entre empleadores y empleados. ¿Cómo lo estáis abordando en Urbaser?

Nos interesa contar con talento comprometido con los objetivos, valores y misión de la compañía: hacer de la circularidad una realidad. Para ello, nos aseguramos de comprobar la alineación con los valores corporativos de Urbaser en las nuevas incorporaciones. Además, creemos que el talento puede y debe ser muy diverso.

Antes de buscar talento fuera, valoramos el talento que hay dentro de la organización. Para ello nos basamos en los sistemas de movilidad interna, evaluación de desempeño e identificación de potencial, para fomentar el desarrollo profesional y crear los líderes del futuro de Urbaser.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Organización y Gestión de personas? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte?

El futuro supone cambios constantes y acelerados. El principal reto será, por tanto, seguir acompañando a nuestras personas en la transformación de la compañía, para consolidarse como líder en economía circular y referencia también a nivel medioambiental, social y de buen gobierno.

Para ello serán aún más decisivas nuestras palancas: el desarrollo y la gestión del talento clave, la formación continua, y el fortalecimiento de la cultura interna. Además, con toda seguridad en los próximos años asistiremos a la evolución de los actuales modelos híbridos de trabajo (presencial y remoto), a la necesidad de gestionar la diversidad de la plantilla, a la mejora de la experiencia del empleado a través del cuidado del bienestar (desde un enfoque holístico), y al aprovechamiento de los modelos de gestión de datos para la mejora de la toma de decisiones. Todo ello dentro de una cultura ética, íntegra y responsable.

4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas

Temas materiales: Seguridad y salud laboral, Formación, desarrollo de talento y beneficios sociales, Derechos humanos y condiciones laborales, Igualdad y diversidad

GRI 2-23 GRI 2-24, GRI 3-3

Las personas son uno de nuestros activos estratégicos para crear valor compartido en toda la sociedad. Y por eso en Urbaser nos comprometemos a ofrecer empleo de calidad y significativo, oportunidades de formación y desarrollo profesional, remuneración adecuada, respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades, y un entorno de trabajo seguro, saludable y atractivo.

Un compromiso que desplegamos a través de las líneas sociales de **Let's Change 2025** y sus respectivas iniciativas. Por su parte, el **Plan Director de Personas** asegura las capacidades organizativas y humanas que necesitamos como organización para alcanzar nuestros objetivos de negocio y sostenibilidad.

El más alto nivel con responsabilidad estratégica para definir políticas, iniciativas y compromisos relacionados con la gestión de personas es el

Consejero Delegado, quien aprueba las políticas e iniciativas a propuesta del Director Corporativo de Recursos Humanos. A nivel operativo, los directores de Recursos Humanos de cada país se encargan de la implementación, vigilancia y el reporte de las políticas e iniciativas aprobadas.

Además, un **comité de seguimiento** se reúne de manera recurrente para monitorizar la implantación del Plan Director de Personas y la ejecución de las iniciativas globales previstas. Este comité, formado por los profesionales de recursos humanos que tienen responsabilidad corporativa, también celebra reuniones trimestrales con los directores de recursos humanos de cada país para realizar un seguimiento de la ejecución de las políticas y proyectos globales.



4.1.2. Perfil de la plantilla

Temas materiales: Igualdad y diversidad

GRI 2-7, GRI 2-30, GRI 405-1

Nuestra plantilla se compone de 48.053 personas, de las que 37.032 son hombres y 11.021 mujeres. Por edad, el 13% se encuentra por debajo de 30 años; el 58% entre 30 y 50 años; y el 29% son mayores de 50 años.

Además, el 79% de la plantilla (38.175 personas) cuenta con un contrato indefinido.

Un equipo global y diverso tiene cientos de nombres, se expresa en múltiples lenguas, comparte orígenes distintos y convive con realidades tan variadas como los diferentes países en los que opera Urbaser. Aquellos en los que contamos con más empleados son: España, India, Chile, Argentina y Colombia.

Tenemos un equipo global, diverso y comprometido

Datos de la plantilla de Urbaser



48.053*



Ver todos los datos de la plantilla de Urbaser en 6. Anexos



+22
Nacionalidades



38.175
Personas con contrato indefinido



11.021
Mujeres en plantilla (23%)



Certificación Entornos Laborables Saludables

En el servicio de recogida y limpieza de Barcelona, según el modelo de la OMS



823.394
Horas de formación impartidas



346.639
Horas de formación en seguridad y salud



8,4 M€
En inversiones y asignaciones económicas destinadas a Seguridad y Salud



Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España

Certificado reconocido por la ONU



65,6%
Plantilla cubierta por convenios colectivos



572
Personas con discapacidad



824
Incorporaciones de personas en riesgo de exclusión social en 2023



Distintivo de Igualdad

* Se ha incluido la información de países nórdicos en la plantilla total a 31 de diciembre e indicadores asociados para mantener coherencia con los indicadores relacionados con trabajadores. Sin estas sociedades la plantilla a 31 de diciembre es de 46.048.

4.1.3. Fidelizamos nuestro talento: atracción y gestión de profesionales

Temas materiales: Formación, desarrollo de talento y beneficios sociales, Derechos humanos y condiciones laborales

GRI 3-3, GRI 401-1

En Urbaser queremos contar con personas comprometidas y altamente cualificadas. Por ello, redoblamos nuestros esfuerzos para mejorar nuestra propuesta de valor, centrada en garantizar un empleo estable y de calidad, así como un entorno inspirador y retador para todas las personas interesadas en crecer en la compañía.

- **Atraemos talento.** Nuestra estrategia de reclutamiento pasa por estar presentes en medios y redes sociales digitales, así como en las universidades locales e internacionales que forman a personas con perfiles potencialmente válidos para las necesidades de la organización. Medimos la eficacia de los canales de captación y los pasos en el proceso de selección para mejorar la disponibilidad de candidatos valiosos y aumentar así la calidad de las decisiones de contratación. También valoramos, como fuente adicional de reclutamiento, a estudiantes en prácticas y promovemos la presentación de candidatos referenciados por empleados actuales.

- **Promovemos la contratación eficaz y equitativa.** Este proceso empieza por el estudio y la planificación de las necesidades de contratación de personal a corto, medio y largo plazo,

partiendo de análisis descriptivos y predictivos de datos de personas (*people analytics*). La selección de personas es realizada con métodos sistemáticos y rigurosos para tomar decisiones equitativas y de calidad, siempre desde un enfoque inclusivo y con el objetivo de que la persona elegida encaje lo máximo posible en el puesto y la organización.

- **Cuidamos el proceso de bienvenida, acogida y acompañamiento** durante la fase de incorporación de un nuevo empleado.



370
vacantes de personal de estructura abiertas en 2023 (389 en 2022) de las que

30,27%
se cubrieron a través de movimientos internos (25,19% en 2022).

Medimos la motivación de nuestros profesionales

Con el objetivo de evaluar la motivación de nuestros equipos y reforzar en consecuencia la experiencia del empleado, en 2023 implementamos la **Encuesta de Clima Laboral** a nivel corporativo en 14 países. En la encuesta pedimos la valoración de nuestras personas en distintos aspectos: estilo de liderazgo, bienestar y conciliación, oportunidades de crecimiento, formación y desarrollo, y comunicación.

8 de cada 10
empleados de estructura participaron en la Encuesta de Clima Laboral

Dirigida principalmente al personal de estructura, nos ha permitido no solo conocer la opinión general, sino también la casuística de cada país, al estar adaptada al contexto y entorno de cada uno de ellos. El porcentaje global de participación ha sido del 80%, y el número de personas activamente

comprometidas del 75%. Si bien existen diferencias entre países, las áreas mejor valoradas son: hacer un trabajo significativo, entorno de trabajo positivo y *management* implicado. Por otra parte, aquellas que ya se están reforzando son la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo de carrera y el bienestar laboral/conciliación. A partir de estos resultados, hemos desarrollado planes de acción locales adaptados a las necesidades y demandas de cada país.

Asimismo, conscientes de la importancia de cuidar todo el ciclo de vida del empleado, de principio a fin, en 2023 implementamos un proceso formal de entrevista de salida para conocer la experiencia y opiniones de las personas que deciden abandonar Urbaser voluntariamente. Gracias a las conclusiones obtenidas, podemos analizar los puntos fuertes y las áreas de mejora, y proponer acciones en consecuencia.

4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad

Tema material: Seguridad y salud laboral

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10

La consolidación de una **cultura corporativa de salud, seguridad y prevención** constituye una de las prioridades de la transformación de Urbaser y también de nuestro Let's Change 2025. En este sentido, uno de los principales objetivos es garantizar que todas las personas que forman nuestros equipos realicen sus operaciones en entornos de trabajo seguros y saludables.

Este compromiso se materializa en un conjunto de procedimientos y políticas para la gestión de la seguridad y la salud en Urbaser:

- **Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía** que se despliega en el Manual de Gestión Corporativo.
- **Manual de Gestión Corporativo.** Prevé todos los procedimientos básicos de actuación en materia de seguridad y salud desarrollados por la dirección corporativa, así como aquellos que deben ser implementados por los países y las sociedades en los que operamos.

- **Certificación ISO 45001.** Esta norma de carácter internacional constituye un nivel de compromiso más allá de lo exigido por la propia legislación en materia de seguridad y salud de cada país en los que operamos. Urbaser ha asumido la implementación de esta Norma como uno de los pilares sobre los que se sustenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El conjunto de los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud sienta las bases para la implementación de un **modelo de gobernanza común** a toda la organización. El fin último es que todas las operaciones de Urbaser — independientemente de donde tengan lugar— cuenten con las máximas garantías de seguridad con el objetivo de que la accidentabilidad laboral se reduzca al mínimo.

Plan Director de Seguridad y Salud

El Plan Director de Seguridad y Salud en 2023 se ha estructurado sobre cuatro pilares: identificación y gestión de riesgos; cultura preventiva y liderazgo;

cumplimiento, sistemas de gestión y calidad; y gobernanza 360°. Con nuestra nueva campaña **“Zero accidents: making safety real”**, buscamos apoyar todos estos pilares.

Campaña “Zero accidents: making safety real”

PILARES	PRINCIPALES ACCIONES
Identificación y gestión de riesgos para trabajar sobre riesgos eliminables y mejora continua de medidas de control	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 500 evaluaciones de riesgo revisadas en 2023 • Refuerzo de la metodología de evaluación de riesgos en los principales países fuera de Europa • Planes específicos de reducción de la siniestralidad en centros de trabajo
Cultura preventiva y liderazgo desde todos los niveles de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del 30% en horas de formación en seguridad y salud a nivel global (+45% horas/empleado) • Campaña de sensibilización a nivel global
Cumplimiento y sistemas de gestión. Excelencia en el cumplimiento legal y la mejora continua en nuestros sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de 26,2 puntos porcentuales en la cobertura del Sistema de Gestión bajo ISO 45001
Gobernanza 360° Implicación de toda la organización en estos objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y Salud como primer punto en la agenda de los Comités de Dirección semanales y los Comités de Dirección de país (más de 80 comités en el año)

El desarrollo de todas estas acciones nos ha permitido alcanzar los siguientes logros en 2023:



Reducción

Índice de frecuencia

-18%

Índice de incidencia

-14%

Índice de gravedad

-28%

Índices de siniestralidad²

	2023	2022 Proforma
Índice de incidencia*	63,2	73,7
Índice de frecuencia**	35,4	43,2
Índice de gravedad***	0,73	1,02

*Índice de incidencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales de trabajadores propios / nº de trabajadores promedio) x 1.000

** Índice de frecuencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales de trabajadores propios / nº de horas trabajadas) x 1.000.000

*** Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas de trabajadores propios / Nº horas trabajadas) x 1.000

Aumento de cobertura de personal bajo ISO

Personal bajo cobertura de sistema certificado ISO 45001 (49,03% en 2022), tras la incorporación de varias sociedades y contratos en España, Chile, Argentina e India.

75,2%

	2023	2022
Empleados bajo la cobertura de la ISO 45001*	75,2%	49,03%

*Para el cálculo de la cobertura de empleados bajo ISO 45001 se utiliza el dato de empleados promedio del ejercicio.

2. Por homogeneidad con criterio para el perímetro de proyectos incluidos dentro de la información no financiera de 2023, los datos de 2022 presentados en esta tabla han sido modificados y se presentan como proforma. Los datos auditados que se publicaron en el estado de información no financiera de 2022 son: 69,5 (I.incidencia.), 43,83 (I.frecuencia.) y 1,04 (I.gravedad).

3. En 2023 se ha revisado el contenido de la información a incorporar en este indicador, contemplando las inversiones así como las cantidades económicas destinadas a vigilancia de la salud de los trabajadores, contrataciones externas que han sido necesarias en 2023 en materia de seguridad y salud así como otras partidas asociadas. Se excluyen los gastos en equipos de protección individual. La información de 2022 no resulta comparativa al no incluir las cantidades dedicadas a vigilancia de la salud y contrataciones externas relacionadas

Puesta en marcha a nivel mundial de una plataforma para la evaluación del cumplimiento legal en materia de seguridad y salud, medio ambiente y seguridad industrial, con el objetivo de establecer un mecanismo de gobierno del cumplimiento normativo en estas materias. La implantación de la herramienta facilita la identificación de los requerimientos legales aplicables en cada geografía y la evaluación del nivel de cumplimiento de las obligaciones legales para posteriormente establecer los planes de acción que sean necesarios.

Obligaciones legales evaluadas

+135.000

Contratos que han finalizado la evaluación

+85%



Ver todos los datos de seguridad y salud de los trabajadores en 6. Anexos

Refuerzo de la capacitación en seguridad y salud, con un incremento del 30% en horas de formación en seguridad y salud a nivel global, alcanzando las 346.639 horas. Esta formación se ha visto complementada con una campaña de refuerzo de la sensibilización en cultura preventiva.

	2023	2022
Horas de formación en seguridad y salud	346.639	267.181
Inversiones y asignaciones económicas destinadas a Seguridad y Salud ³	8,4 M	3,5 M

Formación y capacitación en seguridad y salud

Con el objetivo de fortalecer la **cultura interna de prevención**, en 2023 se lanzó **“Con las personas, con el planeta”**: una campaña dirigida a toda la plantilla de Urbaser en España, que situó en primera línea a los mandos intermedios. Por su posición en la organización —entre la dirección y los operarios—, estos empleados están llamados a asumir el liderazgo en la transformación de los hábitos de su entorno más cercano en cuestiones de seguridad, sostenibilidad y excelencia operacional.

El núcleo de la campaña consistió en una formación sobre liderazgo y comunicación para las más de 1.000 personas que configuran mandos intermedios y personal administrativo de la compañía en España, que ejerce funciones de supervisión sobre la seguridad. A lo largo de más de 85 sesiones formativas se pusieron a disposición de estos embajadores distintas herramientas para que puedan desarrollar con éxito sus funciones. La formación —con un índice de satisfacción de 4,35 sobre 5— permitirá también a los mandos intermedios tomar el testigo y

sensibilizar a las personas a su cargo en materia de seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad.

Como complemento a estas acciones, en 2023 realizamos otras actividades para sensibilizar a los equipos en esta materia: juegos (“Safety detective”), concursos o cartelería, y el uso de canales de comunicación físicos y online (Intranet, *e-mailing* y códigos QR).

Otras acciones destacadas:

- **Prevención de accidentes de tráfico relacionados con los ángulos muertos (Francia).** Piloto de implantación del sistema Mobileye Fisheye™ en los vehículos de limpieza para una detección precoz de peatones y ciclistas en los ángulos muertos del vehículo. El sistema avisa al conductor con alertas visuales y sonoras en tiempo real, de día y de noche en zonas urbanas, y consigue reducir las colisiones potencialmente mortales.

- **Mejora del proceso de acogida e integración del nuevo personal (Francia).** Creación de un módulo piloto para realizar la acogida de salud, seguridad y medio ambiente. Antes de la incorporación a la compañía, los candidatos pueden realizar una iniciación general en su puesto de trabajo, incluso por teléfono. Todas las instrucciones de seguridad se presentan de forma amena y atractiva. Al final del curso los candidatos validan su formación mediante una prueba de conocimientos, con un porcentaje mínimo de aprobados del 93%.
- **Plan de prevención de accidentes (Reino Unido).** Campaña desarrollada en toda la empresa para reducir las lesiones de los trabajadores. Incluye acciones de formación e información para entender mejor los accidentes e intentar prevenir los riesgos potenciales. También prevé la capacitación de los conductores.
- **Conductor seguro (Colombia).** Formación en conducción segura a todos los conductores de la empresa, con una dimensión teórica

y una evaluación práctica, que valora el conocimiento y la habilidad del conductor en las operaciones diarias, así como su comportamiento respecto al resto de conductores.

- **Conducción competente (Omán).** Formación dirigida a erradicar conductas asociadas a un exceso de confianza al volante, con actividades para saber cómo reaccionar ante acciones inesperadas y evitar accidentes en carretera.
- **Formación en salud y seguridad (Baréin).** Distintas iniciativas sobre seguridad vial, formación en reanimación cardiopulmonar, prevención de riesgos laborales, y controles médicos de la plantilla.
- **Concienciación y refuerzo de la cultura de seguridad (India).** Conjunto de actividades en torno a la prevención, la seguridad vial o la difusión de hábitos saludables.
- **Formación en seguridad (Estados Unidos).** Capacitación en seguridad todos los días de la semana para el conjunto de operarios y la mayoría de los gerentes.

Evaluación de los riesgos laborales

Con la seguridad como principio de actuación, el punto de partida debe ser siempre una correcta **identificación y evaluación de los riesgos** presentes en el entorno laboral con el ánimo de prevenir, minimizar y eliminar su impacto en nuestras personas.

Nuestras evaluaciones de riesgo se actualizan de forma periódica, siguiendo los requerimientos de cada país. En 2023, **más de 500 evaluaciones han sido revisadas o elaboradas por primera vez**, (en el caso de contratos nuevos).

En 2023 hemos **reforzado las metodologías de evaluación de riesgos en Estados Unidos, Latinoamérica, India y Oriente Próximo** gracias a una herramienta para que el personal especializado en prevención de cualquier centro de trabajo pueda elaborar evaluaciones de riesgos con unos contenidos comunes válidos para cualquier actividad y adaptables a las circunstancias particulares de cada país.

Los centros de trabajo cuentan con **comités de seguridad y salud** entre empresa y trabajadores según los requerimientos normativos de cada país. Y a nivel corporativo, los directores de país o directores de zona/gerentes de empresas (en el caso de España) mantienen reuniones periódicas para abordar los principales asuntos en esta materia. También estamos avanzando en la organización de reuniones periódicas con los responsables de seguridad y salud de los países.



Trabajadores representados formalmente en comités de seguridad y salud

40.028
en 2023

29.045
en 2022

Asimismo, contamos con un procedimiento organizativo para la comunicación en materia de salud y seguridad, con canales a través de los que informamos a los trabajadores y estos pueden compartir sus inquietudes y necesidades en estos asuntos.

Registro y comunicación de accidentes

Desde 2022 disponemos de un **módulo único para el reporte de accidentes a nivel global**: una base de datos única y compartida entre todos los países para el registro de los accidentes del personal propio y contratado externamente. Esta herramienta ha mejorado tanto nuestra gestión como la toma de decisiones, y nos permite efectuar análisis por país, y definir acciones, campañas o formaciones específicas en función de los resultados obtenidos.

En 2023 hemos reducido un 17% el volumen total de accidentes y enfermedades laborales (de trabajadores propios y subcontratados) hasta los 3.302 (3.976 en 2022⁴), de los cuales 2.825 fueron de hombres y 477 de mujeres.

La cifra de accidentes fatales registrables relacionados con el trabajo está aún lejos de nuestras aspiraciones. En 2022 tuvimos 6 fatalidades (una de ellas de un trabajador subcontratado), y en 2023 se han producido dos accidentes fatales de trabajadores propios, un accidente de un trabajador de una subcontrata y otro accidente, con resultado fatal para dos empleados de una empresa suministradora de servicios que estaba realizando unos trabajos especializados en nuestras instalaciones.

En todos los casos de accidentes fatales, en primer lugar, realizamos una comunicación interna a la dirección de la compañía y una recopilación de toda la información y documentación del accidente. A continuación, procedemos a abrir una investigación para esclarecer lo sucedido y establecer las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para cada caso.

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

4. El dato de 3.976 accidentes y enfermedades laborales de 2022 corresponde a un perímetro de proyectos que considera criterios homogéneos con el perímetro de 2023. No obstante, el volumen de accidentes publicado en el Estado de Información no financiera de 2022 asciende a 3.796 accidentes.

Apostamos por un concepto holístico del bienestar

En 2023 lanzamos en España el programa **Wellness for Employees (WE)** para continuar mejorando la experiencia laboral, tal y como veníamos haciendo con “Lo que + Importa”, y consolidar así un ambiente de trabajo saludable y positivo.

Dirigido principalmente al personal de estructura, esta iniciativa concibe el bienestar desde un enfoque holístico, con cinco dimensiones: social, mental, físico, financiero y conciliación.

Para diseñar este programa, en primer lugar, nos basamos en una encuesta enviada a más de 800 empleados de Urbaser. El análisis de sus respuestas nos sirvió para identificar los pilares de bienestar más relevantes y posibles acciones, entre ellas, algunas ya puestas en marcha en 2023 y otras que continuarán en el plan de bienestar laboral de 2024.

Wellness for Employees (WE)

“WE aim for Work Life Balance”

Acciones para facilitar la conciliación laboral y personal.

INICIATIVAS WE-Conciliación

Descuentos para acudir a parques de atracciones, zoos, y parques acuáticos, además de la elaboración de un plan de conciliación.

“WE increase our Financial skills”

En asesoramiento para aumentar el conocimiento en aspectos cruciales para la solvencia económica.

INICIATIVAS WE-Financiero

Renovación del plan de descuentos gracias a los acuerdos de Urbaser y sesiones informativas sobre ahorro energético con una participación de más de 50 personas.

“WE are Social”

Acciones para favorecer las relaciones entre personas y otros grupos de colaboración.

INICIATIVAS WE-Social

Plan de visitas a centros de Servicios Urbanos, Soluciones Industriales y Tratamiento para personal de servicios corporativos en el que han participado más de 50 personas.

“WE take care of our Mental Wellness”

Pautas para potenciar el autoconocimiento y facilitar la gestión de situaciones cotidianas.

INICIATIVAS WE-Mental

Talleres presenciales y virtuales sobre gestión del estrés y mindfulness, con más de 100 participantes.

“WE improve our Physical health”

Actividades para aumentar la energía personal y mejorar el día a día.

INICIATIVAS WE-Físico

Participación de 50 de nuestros profesionales en la Carrera contra la violencia de género, así como la participación del torneo de Santander de Padel Interempresas.



4.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión para multiplicar nuestro valor

Tema material: Igualdad y diversidad, Derechos humanos y condiciones laborales

GRI 3-3, GRI 401-2, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1

La diversidad multiplica el valor de las organizaciones. En el mundo actual ninguna empresa puede ser competitiva sin apostar por la diversidad, la igualdad y la inclusión. La diversidad, entendida en todas sus dimensiones, es una palanca de atracción de talento único y una garantía de pluralidad de ideas y enfoques para superar los retos a los que nos enfrentamos cada día.

En Urbaser mantenemos un **inquebrantable compromiso con la igualdad y la inclusión** de todas las personas, con independencia de su raza, sexo, orientación sexual, creencia, ideología, religión, origen social, discapacidad, nacionalidad, edad o circunstancia de cualquier otra índole.

Este compromiso se constata en nuestro esfuerzo continuo por promover la diversidad en todos los puestos y niveles de la compañía. También en el hecho de incorporar a personas de diferentes nacionalidades y en la búsqueda de incrementar la presencia de la mujer en un sector tradicionalmente masculinizado, así

como en la colaboración con entidades para incorporar personas en riesgo de exclusión o con discapacidad.

El enfoque de nuestra gestión de este asunto viene marcado por la [Política Corporativa de Igualdad y Diversidad](#) como documento de referencia. También contamos con un **Comité de Diversidad Internacional**, compuesto por una persona de cada país donde estamos presentes, cuya misión es estudiar la situación de la diversidad en Urbaser y generar herramientas para mitigar cualquier desigualdad en la compañía. En 2023 ha centrado su actividad en:

- Elaboración de un informe diagnóstico sobre la situación de los países en los que operamos.
- Fijación de unos objetivos mínimos de presencia femenina en determinados puestos.
- Creación de un listado de medidas individualizado por cada país.

Igualdad efectiva entre mujeres y hombres

La transición hacia un futuro más justo pasa por la igualdad plena y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres. En Urbaser tenemos el compromiso de trabajar en la búsqueda de un sector más equilibrado a través de la implantación de planes de igualdad, siempre considerando la realidad de la empresa, en la que algunas actividades están sujetas a la subrogación laboral.

Estamos convencidos de que la igualdad de género también pasa por asegurar el cambio cultural en toda la organización sobre el que se viene trabajando en los últimos años. Con este fin la sensibilización y la formación son dos de nuestras grandes aliadas.



Planes de igualdad en España

En 2023 hemos realizado un seguimiento de los **cuatro planes de igualdad** firmados en 2022, que contienen medidas en distintos ámbitos: ejercicio corresponsable de los derechos de vida personal, familiar y laboral, violencia de género, comunicación, y acoso sexual y por razón de sexo, entre otros. Para velar por su cumplimiento, los técnicos de igualdad y compromiso social del departamento de Recursos Humanos celebran reuniones de seguimiento periódicas.

En 2023 hemos firmado e iniciado la difusión de la Política Corporativa contra el Acoso

El grado de implantación de los cuatro planes de igualdad es el siguiente:

- **Saneamiento.** Plan de igualdad grupal con 96 medidas y una implantación del 84,42% de manera total o parcial de las medidas calendarizadas el primer año.
- **Sertego.** Plan de igualdad grupal con 62 medidas y una implantación del 91,67% de manera total o parcial de las medidas calendarizadas para el primer año.
- **Facility Service.** Plan de igualdad grupal con 88 medidas y una implantación del 90,28% de manera total o parcial de las medidas calendarizadas para el primer año.
- **Sociosanitario.** Plan de igualdad grupal con 45 medidas y una implantación del 75,56% de manera total o parcial de las medidas calendarizadas para el primer año.

Además, en 2023 hemos incorporado al plan de saneamiento a 10 sociedades más (31 en total) con un incremento del alcance de 1.612 personas. También hemos firmado el plan de empresa UTE Elche, que afecta a 500 personas, e incluye 96 medidas en las áreas habituales de trabajo de nuestros planes de igualdad.

Fuera de España, estamos avanzando en el diseño de un **plan de acción** —a partir de las claves detectadas por el Comité de Diversidad Internacional— que recoja las medidas elegidas por cada país para velar por la igualdad de oportunidades y el fomento de una mayor diversidad en las plantillas.

5. En los casos en los que la investigación ha confirmado la existencia de acoso se han tomado las siguientes medidas: sanciones, reorganización de los servicios, y formaciones obligatorias de igualdad y acoso.

Protocolos contra el acoso

En 2023 hemos firmado e iniciado la difusión de la [Política Corporativa contra el Acoso](#). Implantada a nivel internacional, esta política busca sensibilizar a toda la plantilla sobre las formas de acoso existentes y **difundir un canal de denuncia único y abierto a todos los empleados de Urbaser**. A través de esta vía se registraron ocho denuncias relacionadas con situaciones de acoso en 2023⁵.

Además de la Política Corporativa contra el Acoso, en España existen cinco protocolos contra el acoso, siendo el de Urbacet el último firmado en marzo de 2023.

HITOS 2023

ESPAÑA

- Implantación del 85,48% de las medidas de los planes firmados en 2022.
- Obtención del distintivo **“Igualdad en la empresa”**, junto con otras 27 empresas. Ya son 171 en España las que cuentan con esta distinción.
- Acuerdo con Cruz Roja (a nivel nacional) y Cáritas (en Burgos) para contratación de personas en riesgo de exclusión.

A NIVEL INTERNACIONAL

- Formación y sensibilización acerca de los diferentes tipos de acoso.
- **Unificación de los canales de denuncia** en el canal ético ubicado en la página web corporativa (<https://www.urbaser.com/canal-etico/>). En el mismo se pueden reportar posibles situaciones de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.
- **Actualización de las políticas vigentes de acoso moral y sexual, y por razón de sexo de cada país** unificándolas para ser el marco de referencia internacional ante una situación de este tipo. Se incorporó también un anexo de las diferentes maneras de proceder y personas responsables en los países con el fin de poder localizar dicha información en un solo documento.
- **Campaña de comunicación internacional** con el fin de informar a toda la plantilla de la existencia de esta política.
- **Informe de situación de compañía y por países:** se ha elaborado un informe de situación en diversidad, equidad e inclusión en todos los países pertenecientes al Comité de Diversidad con el fin de trabajar en una mejora.

ACTIVIDAD EN MARCHA

- **Actualización de la política de desconexión digital:** actualizar la política intentando cumplir con las obligaciones de los diferentes planes, así como seguir el nuevo modelo de política de la compañía.
- **Elaboración de una formación para las personas que intervienen en las contrataciones para evitar sesgos inconscientes,** así como promover prácticas no discriminatorias en las entrevistas.
- Creación de una **Guía del lenguaje no sexista.**

- **Actualización de la política de igualdad y diversidad:** se estudia la posibilidad de ampliar y actualizar la política de igualdad y diversidad, intentando adaptarla a los nuevos modelos de política de la compañía.
- **Elaboración de una estrategia de diversidad de género:** a través de un estudio de la competencia en materia de diversidad sexual, se realizará una comparativa con la compañía y se establecerán unos objetivos a cumplir en el 2024.

Iniciativas destacadas en igualdad de género

- **“Discriminación y acoso”.** Campaña de formación encaminada a concienciar sobre las distintas formas de discriminación, acoso (*mobbing*, acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género), y su prevención. Realizada en 11 países (Argentina, Baréin, Chile, Colombia, Francia, España, India, México, Omán, Reino Unido y Estados Unidos), esta formación ha cubierto a más de 35.000 empleados, tanto personal de estructura como personal operativo.
- **Campaña internacional por el Día de la Mujer (8M)** con el objetivo de promover la inclusión de la mujer en un sector masculinizado como el de la gestión de residuos, y seguir atrayendo talento femenino. La campaña consistió en dar visibilidad al talento femenino de la compañía y favorecer la incorporación de nuevas candidatas a través de la imagen de mujeres en todo el mundo como referente en un sector masculinizado.
- **Empresas por una sociedad Libre de Violencia de género,** renovado en 2023, tiene como objetivo promover la sensibilización ante la violencia de género y facilitar la integración social y laboral de estas mujeres.
- **Cruz Roja:** firmado el convenio para la inclusión laboral, centrándose en los programas de Violencia de Género, así como “Puentes hacia el Empleo”, proyecto orientado a ayudar a mujeres para mejorar su empleabilidad; o mujeres desempleadas que buscan una oportunidad laboral después de un tiempo en desempleo.

Otros proyectos e iniciativas

- Chárter de la Diversidad: firmado y renovado en 2023.
- Renovación del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable)
- Colaboración con Cáritas en Burgos

Brecha salarial

En el 2022 se inició un proyecto corporativo de brecha salarial, que incluía un estudio retributivo en los distintos países con diferentes desgloses. En 2023 la brecha salarial global fue del 30,21% (23,48% en 2022). Este dato está muy afectado por el mayor porcentaje de mujeres en India. **La brecha excluyendo India es de un -0,6% y la de India un 5,5%.**



Ver datos completos de brecha y remuneraciones en 6. Anexos

Diversidad en todas sus dimensiones

Más allá de la dimensión de género, en Urbaser aspiramos a presentar la misma diversidad de perfiles ya existente en la sociedad, y a avanzar en la inclusión de todas aquellas personas pertenecientes a minorías históricamente infrarrepresentadas en las empresas. Por ello, velamos por que los procesos de selección, promoción y desarrollo del talento aseguren un trato equitativo e igualitario a estas personas.

En España, de acuerdo con la Ley General de Discapacidad, **colaboramos con Centros Especiales de Empleo** para la inserción de personas con discapacidad. También trabajamos con entidades dedicadas a la integración laboral de personas en riesgo de exclusión.

Durante 2023, 572 personas con discapacidad (700 en 2022) formaban parte de la plantilla, y se incorporaron a ella 824 personas en riesgo de exclusión social (801 en 2022).

En nuestra sede corporativa, en España, realizamos esfuerzos por mejorar la accesibilidad de estos empleados con diferentes medidas:

- Plazas de *parking* reservadas accesibles y accesos de entrada con rampas.
- Itinerarios accesibles a todas las plantas, ya sea con ascensores o rampas accesibles.
- Aseos adaptados en todas las plantas, que disponen de puertas más anchas, barras para personas con diversidad funcional o alturas de lavabos adaptadas.

Iniciativas destacadas

- Urbaser es una de las más de 12.500 empresas firmantes en Europa de los diez principios sobre inclusión y diversidad del **Chárter de la Diversidad**.
- Colaboración con entidades dedicadas a la integración laboral de personas en riesgo de exclusión:
 - Somos miembros del patronato de la **Fundación Integra** desde 2001, que trabaja con personas en riesgo de exclusión social y discapacidad para favorecer su integración laboral. Gracias a esto, se han firmado 110 contratos que afectan a 95 personas.
 - Colaboramos con el **programa Incorpora de la Obra Social de la Fundación La Caixa** en España, que promueve la inserción laboral de personas vulnerables, con algún tipo de discapacidad o en situación de riesgo o exclusión social. Esta colaboración empresarial ofrece oportunidades

tanto a esas personas como a sus familias, y contribuye al progreso humano de la sociedad. En el marco de este programa, se encuentra también el proyecto Reciclar para cambiar vidas en España, que busca la inserción social de personas en riesgo de exclusión social en este sector. En 2023 se incorporaron a Urbaser 210 personas.

-Desde hace más de 18 años mantenemos un convenio de colaboración con la **Fundació Deixalles** en Tirme, una de las mayores plantas de tratamiento de España, para crear oportunidades laborales. Gracias a él, desde entonces más de 1.000 personas se han incorporado al mercado laboral, y en 2023 el número de personas que ha trabajado en TIRME a través de fundaciones, centros especiales de empleo y organizaciones de integración laboral es 46. De las cuales las mujeres ocupan el 32,6% de estos puestos de trabajo de inserción.

4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser

Tema material: Formación, desarrollo de talento y beneficios sociales, Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos

GRI 3-3, GRI 205-2, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3

La posibilidad de desarrollarse y crecer profesionalmente en Urbaser es clave tanto para la motivación de los empleados como para la eficacia y la calidad de nuestros servicios. Desde el departamento de Organización y Gestión de Personas se pone el foco en **potenciar las competencias profesionales de la plantilla** y en adaptarlas a las necesidades de expansión, competitividad de mercado y evolución tecnológica.

A partir de un **enfoque de mejora y aprendizaje continuo**, definimos los programas de formación y desarrollo que necesitan nuestras personas según el momento profesional en el que se encuentren dentro de la compañía. Por un lado, preparamos a los nuevos empleados —incluyendo recién graduados y aquellos que se mueven internamente o promocionan a nuevos roles— para adaptarse al puesto y a desempeñar sus funciones con éxito. También ayudamos a los empleados consolidados a mejorar e incrementar su productividad, y apoyamos a aquellos que deben asumir mayores responsabilidades en la organización.

En este ámbito otra de nuestras prioridades se encuentra en la elaboración de **programas de desarrollo para grupos especiales**, como talento clave, directores y mandos intermedios. A su vez, promovemos la búsqueda de talento dentro de la empresa a través de un sistema formal de movilidad interna, que incluye gestión de vacantes y selección interna. Así incentivamos un entorno de oportunidades de crecimiento profesional.

En 2023 se impartieron **823.394 horas** de formación (en 2022, 581.928 horas), que equivale a una media de 17 horas de formación por empleado. El incremento de las horas de formación se debe a nuestra apuesta por la creación de un plan formativo más extenso que engloba a toda la plantilla. En el marco de Let's Change 2025, se han creado nuevas formaciones a nivel mundial, y se ha continuado reforzando la formación en seguridad y salud como parte del compromiso de consolidar nuestra cultura preventiva.

Estrategia global de formación

Los retos de Urbaser requieren personas con los mejores y más actualizados conocimientos, capacidades y aptitudes tanto individuales como organizacionales. Siguiendo esta premisa nuestra estrategia global de formación actúa sobre cuatro pilares: capacitación para el trabajo, conocimiento técnico, cultura organizativa de Urbaser y desarrollo de competencias.

Cuatro pilares de nuestra estrategia global de formación

Capacitación para el trabajo

Garantizar el cumplimiento normativo, transmitir conocimientos, procesos, procedimientos y nuevas herramientas y tecnologías implantadas en la compañía, y asegurar un entorno saludable y próspero.



Conocimiento técnico

Perfeccionar el conocimiento técnico y su actualización, fomentando la mejora continua y la innovación en todas las áreas de negocio, permitiendo dar soluciones y valor añadido en todos los proyectos y funciones.



Transmitir la cultura organizativa de Urbaser

En línea con la misión, la visión y valores de la compañía, y acorde con el modelo de gestión.



Desarrollo de competencias

Para lograr los objetivos de las personas y de la compañía.



En 2023 estos pilares se han desplegado en varias líneas prioritarias de actuación, alineadas tanto con la estrategia corporativa como los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

1. Formación corporativa en materia ambiental, social y gobernanza (ESG)

“Pack de formación corporativa ESG” desarrollado por diferentes áreas corporativas, con seis ámbitos fundamentales del desarrollo sostenible: seguridad y salud, concienciación con el medio ambiente, derechos humanos, discriminación y protocolo interno contra el acoso, ciberseguridad y cumplimiento normativo interno. En el módulo de Compliance de esta formación se incluye una sección relativa al reporte de incumplimientos y funcionamiento del canal ético.

La iniciativa se implantó a través de una versión especial única de plataforma online con varios idiomas e itinerarios formativos según el perfil del destinatario.

2. Formación corporativa en derechos humanos

Para completar la iniciativa comenzada en 2022, hemos extendido esta formación a la totalidad de nuestras operaciones en todo el mundo.

El programa “Cuidando de nuestra gente: Urbaser y su compromiso con los derechos humanos” fue concebido para garantizar el cumplimiento en nuestras prácticas laborales con el respeto a los derechos humanos en el entorno del trabajo.

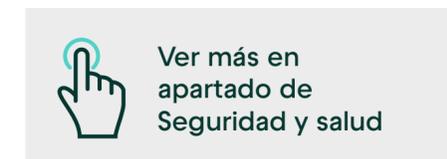
3. Plan de formación y concienciación específico de ciberseguridad

Mejorar la cultura preventiva ante las amenazas más recientes de ciberdelincuencia: este es el objetivo de un plan específico que contiene formación estructurada, *micro-learning*, ejercicios prácticos y comunicaciones de actualización. Está dirigido a todos los empleados que disponen de un dispositivo y/o cuenta corporativa en su puesto de trabajo.

4. Programa de sensibilización en cumplimiento normativo

También hemos completado la iniciativa emprendida en 2022 en España, Reino Unido, Omán, Chile, Argentina y Francia, al extender el programa formativo sobre cumplimiento del personal de estructura a la totalidad de las operaciones de Urbaser.

En el mismo terreno, en 2023 ha tenido lugar el **segundo Ethics Day de Urbaser**: una jornada dedicada a la divulgación de buenas prácticas en cumplimiento normativo interno y anticorrupción con el Código de Conducta como protagonista.



5. Campaña de formación y concienciación en seguridad y salud y medio ambiente

Después del foco puesto en Latinoamérica durante 2022, en 2023 hemos seguido reforzando entre nuestras personas la cultura interna de seguridad y salud a través de la nueva campaña “Con las personas, con el planeta”.

6. Formación en legislación ambiental

Hemos lanzado un curso en modalidad mixta (online y talleres virtuales) sobre las últimas novedades en legislación ambiental para más de 80 delegados y gerentes en España.

Asimismo, los miembros del máximo órgano de gobierno de Urbaser han participado en diferentes foros y reuniones para reforzar sus conocimientos y habilidades en materia de sostenibilidad. Del mismo modo, en la reunión del Comité de Dirección con el resto de directores celebrados a comienzos de 2023 se destacó el desarrollo sostenible del negocio como una de las prioridades de la compañía.

Formación técnica operativa

Más allá de estos programas de formación corporativas, cada país cuenta con sus propios planes anuales de formación para atender las necesidades detectadas cada año.

Entre ellos, uno de los más importantes es el de formación en el correcto uso de maquinaria y del equipo operativo. En este ámbito se fomenta especialmente la formación interna donde los empleados de mayor antigüedad y experiencia transmiten su conocimiento al personal más joven.

Programas de desarrollo del talento

• Programa de talento *junior*

Programa orientado a la contratación, formación y desarrollo de nuevo talento junior, que relanzamos en 2023 para adaptarlo a las necesidades actuales del mercado y a los nuevos retos de la compañía. En total 12 recién titulados se han incorporado al programa, tanto en áreas de negocio como en departamentos corporativos, durante el último año. Cada persona cuenta con un itinerario formativo específico durante los dos años del programa.

• Programa *feedback 360*

Dirigido a directores y mandos intermedios, tiene como base el modelo de competencias de Urbaser, y busca desarrollar las habilidades de liderazgo en la compañía. En 2023, además de implantarse en España, hemos incorporado al proceso a los directores y mandos intermedios de Reino Unido, Suecia, India, Baréin, Colombia y Argentina. Más de 500 líderes en total han recibido un *feedback* que les ha ayudado a diseñar e implantar acciones de mejora. En este programa han participado como evaluadores más de 1.100 empleados, ya sea en condición de superiores jerárquicos, pares o reportes.

• Programa de gestión de talento clave

En 2023 hemos continuado apostando por este programa con la identificación de personal de alto potencial entre mandos intermedios y técnicos, además de los ya incluidos niveles de directivos corporativos. El objetivo es crear planes de carrera y sucesión para las personas que podrían desempeñar roles importantes tanto en el presente como a largo plazo. En 2024 prevemos incluir en el programa también a personas con conocimiento clave.

• Liderazgo sostenible basado en proyectos

Siguiendo con el programa de liderazgo ya desplegado con la alta dirección, hemos diseñado un nuevo itinerario de desarrollo para directores, managers, delegados y gerentes. “Liderazgo sostenible basado en proyectos” es una acción formativa, estratégica e innovadora que fusiona conceptos de liderazgo avanzados y la gestión eficaz de proyectos. Durante varios meses los participantes han recibido sesiones presenciales de grupo, *webinars*, coaching individual y grupal (20 horas por persona). La alta participación de los mandos intermedios ha permitido que más de 150 personas hayan completado el itinerario mundialmente.

• Programa de Lean-Kaizen

Con el fin de mejorar la productividad de los procesos de planta de tratamiento de residuos sólidos urbanos, este programa está enfocado desde una perspectiva de liderazgo e incorpora una serie de indicadores de seguimiento diarios, semanales y mensuales. En 2023 ha participado personal de todos los niveles operativos —desde managers hasta personal técnico y operario de las líneas de producción— de España y Francia. Más de 120 personas en total.



Evaluación de desempeño

En Urbaser ofrecemos a cada una de nuestras personas la oportunidad de compartir una sesión de *feedback* con su responsable en torno a su desempeño y desarrollo profesional. Estas reuniones son cruciales para conseguir los resultados esperados, y garantizar una ejecución óptima de las tareas básicas del puesto.

A principios de 2023 cerca de 1.200 empleados definieron unos objetivos de desempeño, cuyo progreso han ido revisando en reuniones individuales de seguimiento para, siempre que fuese necesario, adoptar medidas de mejora antes de la evaluación final. Nuestro enfoque de la evaluación de desempeño también prevé actividades de aprendizaje para mejorar los resultados cada año, y seguir progresando profesionalmente.

Nuestra evaluación de desempeño no solo contempla la consecución de los objetivos, sino que también incluye el desarrollo de las competencias, tal y como se definen en el modelo organizativo de recursos humanos. El seguimiento de los nuevos valores corporativos constituye otra variable más, ya que en Urbaser no solo evaluamos qué logran nuestras personas, también cómo lo hacen.

4.1.7. Organización del trabajo y relaciones laborales

Tema material: Derechos humanos y condiciones laborales

GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 401-2, GRI 403-4

La organización del trabajo y las relaciones laborales en Urbaser se rigen por el marco vigente en cada país en el que operamos. Así, establecemos las horas anuales de la jornada de trabajo y su distribución según lo establecido en las normas y en los convenios de cada país.

Para gestionar correctamente el cumplimiento del horario laboral, impulsamos la formación de los mandos intermedios y habilitamos herramientas tecnológicas para analizar y controlar las horas trabajadas y las horas no trabajadas (horas de absentismo). Fruto del registro y de la utilización de las herramientas indicadas, se ha podido evidenciar que las horas de absentismo en 2023 fueron 9.556.155, un 8,5% menos respecto a 2022 (10.435.556 horas).

En España el 100% de la plantilla tiene reconocidas medidas de conciliación

Flexibilidad y conciliación

Más allá de nuestro estricto cumplimiento legislativo, buscamos — siempre dentro de la realidad de cada caso— mejorar las condiciones en las que nuestras personas desempeñan su actividad. En este sentido, ofrecemos **esquemas de trabajo flexible y programas de apoyo al trabajador en su entorno familiar** para asegurar el equilibrio entre vida personal y laboral.

En total, el 65,6% de nuestra plantilla tiene reconocidas diferentes medidas de conciliación a través de sus convenios colectivos negociados en cada centro (en España, el 100%; y en 2022, 69%). Todo ello sin menoscabo de que el 34,4% restante pueda también gozar de beneficios en este sentido, si bien estarán reconocidos a título individual y no colectivo.

Debido a las particularidades de los servicios que ofrecemos en Urbaser, la gestión de la conciliación debe adaptarse a los diferentes requerimientos del negocio. De este modo, algunas medidas están disponibles principalmente para los puestos corporativos de la sede central

de Urbaser en España: horario flexible de entrada y salida, jornada intensiva los viernes y en los meses de verano o modelo de trabajo remoto flexible.

Otras mejoras de las condiciones de conciliación están ya incorporadas en los planes de igualdad firmados por Urbaser, que cubren al 90,15% de la plantilla en España. Entre estas medidas, por ampliación de los permisos y licencias regulados por ley, destacan: reducción de jornadas laborales, flexibilidad para cambios de turno, días de asuntos propios, licencias no retribuidas o excedencias con reserva de puesto durante más tiempo que el exigido por ley.

En 2023 hemos mantenido en España la **certificación internacional de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)**, otorgada por Fundación Másfamilia, y reconocida por las Naciones Unidas y por el programa Interreg Europe como “buena práctica” a la hora de impulsar políticas de gestión de conciliación dentro de las empresas. Fieles a nuestro espíritu de mejora continua, en la revisión semestral de la certificación hemos incorporado las iniciativas de Wellness for Employees entre las medidas reportadas.

Proyecto destacado

Distintivo de Igualdad: una marca de excelencia

En 2023 hemos obtenido este distintivo a través del Ministerio de Igualdad, aprobado mediante orden IGD/1384/2023, de 22 de diciembre, que nos reconoce como empresa comprometida con la igualdad, que destaca por el desarrollo de políticas de igualdad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, y la implementación de planes y medidas de igualdad.

Considerada una marca de excelencia en el sector privado, esta distinción nos anima a seguir centrando nuestros esfuerzos en la igualdad efectiva de género.

Fomentamos el diálogo social

Impulsamos activamente el diálogo social mediante la interlocución continua con los órganos de representación legal y sindical de la plantilla, y con las organizaciones sindicales. Para ello nos valemos de los medios de información, consulta y negociación en los foros laborales, ya sean mesas de negociación de convenios colectivos de cualquier ámbito, comisiones paritarias, comités de seguridad y salud, comisiones mixtas paritarias de aplicación e interpretación, así como nuestra participación en las diferentes asociaciones empresariales y mesas sectoriales. En los diferentes foros indicados y a través de los medios relacionados se abordan por parte de la empresa y de la parte social todas las cuestiones concernientes a las condiciones laborales, entre las que destacan las condiciones en materia de prevención de riesgos laborales, las retributivas, las que tienen que ver con la jornada laboral y el horario, el régimen de clasificación profesional, así como tantas otras; todo ello dentro de los marcos legales y convencionales de aplicación y dentro del contexto económico, técnico, productivo y organizativo de la compañía.

Además, establecemos **canales directos con nuestros empleados** para conocer su opinión y necesidades de primera mano, y así poder diseñar iniciativas a medida de



estas demandas, como las encuestas (de clima laboral o conciliación, entre otras), o los buzones temáticos para recibir propuestas de mejora o incidencias.

Convenios colectivos

El 65,6% de nuestra plantilla (en 2022, 69%) está cubierta por los

convenios colectivos de aplicación a las sociedades, centros de trabajos y UTE de la compañía. Estos han sido pactados y acordados con la representación legal de las personas trabajadoras y/o sindical correspondiente en cada lugar, siempre de acuerdo con la legislación vigente en cada país y las disposiciones de los convenios fundamentales de la

Organización Internacional del Trabajo. Los cambios organizativos —incluyendo las notificaciones—son pactados en estos convenios y se realizan siempre de acuerdo con la ley de aplicación en cada caso.

Resultado de las negociaciones colectivas con respecto a seguridad y salud

Como parte de nuestro compromiso con una mejor gestión en materia de seguridad y salud, incluimos acuerdos para la reducción de la siniestralidad laboral en los convenios firmados. Así, hemos alcanzado diferentes acuerdos para fortalecer la interlocución social en este ámbito.

En los convenios colectivos se resalta la necesidad de que la formación sea la herramienta más adecuada para afianzar esta cultura preventiva y una transformación en los hábitos de los empleados. Una herramienta que ha de complementarse siempre con información y espacios abiertos de consulta y participación de los distintos actores implicados.

Asimismo, estos acuerdos también contemplan las implicaciones preventivas derivadas de los reconocimientos médicos específicos con el fin de favorecer la detección de enfermedades profesionales (o de otras que pueden verse afectadas por el desempeño del trabajo), así como la implementación de medidas de prevención adaptadas a cada puesto de trabajo. Por último, como resultado de la negociación colectiva de los planes de igualdad, se ha incluido una perspectiva de género al eje de salud laboral con el fin de cuidar la salud y el bienestar de nuestras empleadas.



Salario vital: condición de vida digna

Otro de los avances de los últimos años ha sido el compromiso de analizar y evaluar, en todos los países donde operamos, las condiciones económicas de nuestros empleados con el fin de asegurar el salario vital⁶ que les permita a ellas y a sus familias cubrir los costes básicos para una vida digna.

La iniciativa se está desarrollando en diferentes fases según el número de trabajadores a nivel país. Durante 2023 se ha completado el estudio en **España, India, Chile y Argentina, donde**

se encuentra más del 75% de nuestros trabajadores. La siguiente fase será extender durante 2024 el análisis al resto de operaciones de Urbaser en el mundo e implantar el posible plan de corrección para alcanzar un pago superior respecto al salario vital.

El objetivo es **completar el compromiso de evaluación salarial a nivel mundial** en 2024 (el análisis se centrará en los datos salariales del año 2023 de los trabajadores a nivel mundial). Asimismo, hemos comenzado el mismo estudio sobre salario vital para el personal de nuestros proveedores críticos de nivel uno y nuestros contratistas.

Durante 2023 se ha completado el estudio sobre salario vital en España, India, Chile y Argentina, donde se encuentra más del 75% de nuestros trabajadores

6. La definición de "salario vital" en Urbaser sigue la metodología Anker: para su cálculo, por tanto, se incluyen costes de alimentación adecuada, vivienda digna, costes de otros bienes esenciales (educación, asistencia sanitaria, transporte), añadiendo un pequeño margen para eventos inesperados. Se consideran también fuentes externas reconocidas que incluyen en sus estimaciones de salario vital todos los elementos de la metodología Anker, tales como: Livingcost.org, Numbeo y Trading Economics. Adicionalmente, se podrán realizar cálculos particulares con información local del coste de vida en cada país.

4.2. Nuestras comunidades

4.2.1. Estrategia social

Tema material: Derechos de las comunidades locales

GRI 2-29, GRI 413-1

El **Informe de Riesgos Globales 2024** del Foro Económico Mundial sitúa la polarización social y la falta de oportunidades económicas entre los 10 principales riesgos a dos años vista. Dos realidades que, unidas al incremento de la desigualdad de los últimos años, están extendiendo los niveles de vulnerabilidad en todo el planeta.

Este contexto obliga a las empresas a ser aún más responsables con su impacto social. Y esto empieza por construir **modelos de negocio que, por sí mismos, ya contribuyan al desarrollo** de sus comunidades. Es nuestro caso en Urbaser, ya que nuestra actividad y crecimiento favorece la generación de riqueza y empleo en los territorios donde operamos.

Además, aspiramos a que nuestra acción social beneficie a las comunidades y los grupos de población que más lo necesitan. Para ello continuamos trabajando en nuestra **estrategia social**, una hoja de ruta compartida entre todos los países en los que estamos presentes. Se trata de un modelo global con un enfoque local, en el que cada territorio puede desarrollar sus propios proyectos de acción social en respuesta a sus necesidades.

Tres son los ejes de actuación en los que se incluyen diferentes iniciativas:

- Inclusión social a través del trabajo
- Sensibilización ambiental
- Impacto en las comunidades

En 2023 hemos invertido 0,98 millones de euros en proyectos de impacto social y ambiental.

4.2.2. Iniciativas destacadas en 2023

Temas materiales: Derechos de las comunidades locales, Derechos de usuarios

GRI 2-28, GRI 2-29, GRI 413-1, GRI 413-1

Como propósito de la compañía, “Together for real change” refleja claramente nuestro compromiso con la sociedad y nuestra voluntad de generar un impacto relevante en la vida de las personas.

al desarrollo y la prosperidad de las generaciones venideras.

En los proyectos de acción social desarrollados en 2023 nos guía la convicción de que la construcción de un futuro sostenible implica, de igual modo, la preservación del entorno y el impulso



A su vez, realizamos diversas actividades en las comunidades donde estamos presentes con el objetivo de concienciar en la optimización de la gestión de residuos y asegurar la calidad de servicio en comunidades remotas. Entre ellas, se destacan:

INICIATIVAS EN COLOMBIA

Urbaser en tu barrio

Su objetivo es promover espacios en los que Urbaser se proyecte como una compañía transparente, de fácil acceso, cercana y que responde y gestiona las necesidades de la comunidad a través de una **estrategia basada en la oferta institucional llamativa para la alianza, la descentralización de los servicios, la resignificación del territorio, la convivencia y los vínculos entre ciudadanos**. Sus cuatro elementos articuladores son:

- **Presencia:** basada en el impulso y reconocimiento de la marca Urbaser y la de sus aliados.
- **Pedagogía y orientación lúdica:** por medio del juego se busca el conocimiento de los territorios.
- **Estrategia comercial:** a partir de las necesidades de Urbaser y la ciudadanía.
- **Interinstitucionalidad:** para el servicio de nuestras comunidades, prevaleciendo la inclusión de colectivos ambientales para forjar alianzas estratégicas.

Urbaser buen vecino

Este proyecto está enfocado en potenciar el desarrollo social de las comunidades que habitan en el área de influencia de nuestros rellenos sanitarios hoy llamados Parque Ecológicos y Tecnológicos, fundamentado en la generación de relaciones de credibilidad, transparencia y confianza. La metodología social implementada tiene como primer propósito el **conocimiento profundo de las comunidades** y para ello se han implementado herramientas de consulta como encuestas de diagnóstico, talleres con grupos focales y eventos de rendición de cuentas en los que se da valor a la palabra, a la participación y la inclusión.

De esta manera conocemos sus realidades y contextos actuales, lo que nos permite construir programas y estrategias para la materialización y priorización de propuestas sostenibles, involucrando también a las entidades territoriales y empresas privadas del sector, en aras de favorecer el desarrollo social y económico de la región.

Cultura ciudadana y eficiencia operativa, una estrategia de sostenibilidad

El programa “Cultura ciudadana y eficiencia operativa, una estrategia de sostenibilidad” consiste en la recuperación de puntos críticos por disposición inadecuada de residuos, la transformación ambiental y sostenible de los espacios públicos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana a través de la **contenerización de zonas problemáticas y la ejecución de un plan integral de educación e involucramiento con las comunidades** para la apropiación y resignificación del territorio. Este proceso incluyó un diagnóstico realizado de manera articulada entre líderes comunitarios, la administración municipal y Urbaser, del que surgió la priorización de zonas en las que era necesaria la implementación del programa de contenerización y la intervención social con las comunidades.

Después de esto, fue necesaria la socialización del proyecto a las comunidades, la capacitación en el uso adecuado de los contenedores, la correcta disposición de residuos y la responsabilidad ambiental de la ciudadanía, para luego proceder a la ejecución, control y seguimiento.

Guardianes Ambientales Urbaser

Este programa nace de la recuperación de puntos que lidera Urbaser en la ciudad de Montería. Un trabajo de colaboración con entidades público-privadas y comunidad local, que está contribuyendo a construir barrios más limpios, cuidados y agradables para sus vecinos.

Para formar y empoderar a la primera promoción de guardianes ambientales dedicados a la recuperación y conservación de puntos críticos, se realizaron talleres teóricos-prácticos sobre gestión de residuos. Además, los guardianes acompañaron a los supervisores de los servicios de limpieza urbana y recogida que trabajan en esta área para conocer de primera mano la labor de Urbaser.



Gracias a la actividad de los Guardianes Ambientales, se han recuperado cerca de 15 puntos críticos de esta localidad colombiana.

Urbaser, reconocida por segundo año consecutivo como la mejor empresa pequeña en los Premios Andesco a la Sostenibilidad

Las buenas prácticas en materia laboral, medioambiental, social, de gobierno corporativo y de mercado de Urbaser en la región cafetera le han valido este reconocimiento en la 18ª edición de unos de los premios más importantes en Latinoamérica.



Desde nuestra llegada a este territorio en 2020, hemos apostado por la cercanía con las comunidades y los grupos de interés locales. Este factor ha sido clave para desplegar proyectos de mejora de la salud y el desempeño de los colaboradores, de creación de oportunidades de reinserción laboral para jóvenes a punto de cumplir sus condenas, o de protección de los recursos naturales. Todos ellos contribuyen a reforzar el sentimiento de pertenencia de la población de esta región.

INICIATIVAS EN ARGENTINA

Programa de eco-recolección y promoción ambiental en zonas desfavorecidas

Programa de cooperación y asistencia, a través de una alianza con la Fundación el Faro con la finalidad de **fomentar el trabajo y la higiene urbana** en dos barrios de emergencia de la ciudad de Córdoba donde no se accede al servicio de recolección de residuos de manera convencional. El programa incluye a 20 eco-recolectores y 10 promotoras sociales, que trabajan en un sistema interno de recolección de residuos que permite la mejora del hábitat a través de la eliminación de los basurales dentro de los barrios de muy bajos recursos y el entorno.

INICIATIVAS EN CHILE

Campaña “Todos Juntos Por un Antofagasta Sin Micro basurales”

Esta campaña tiene por objetivo prevenir la generación de microbasurales en la comuna de Antofagasta, acción liderada por la empresa DEMARCO S.A. Esta iniciativa busca apoyar a las comunidades con el retiro de residuos voluminosos. Cada una de las intervenciones se realizó **en coordinación con las juntas de vecinos**, y la comunidad acogió de manera positiva esta colaboración. En total, durante 2023 se realizaron 30 operaciones de retirada de voluminosos en beneficio a la comunidad de Antofagasta.

INICIATIVAS EN ESPAÑA

Apoyo a sectores en riesgo de exclusión social (TIRME)

En 2023 se firmaron convenios con diferentes organizaciones (Banco de Alimentos, Mallorca Sense Fam, Cáritas Mallorca) para ayudar a las personas en situación de precariedad alimentaria en la isla. Los acuerdos se dirigían a fomentar la producción y el consumo de alimentos de kilómetro cero y la relación entre productores de alimentos y entidades sin ánimo de lucro. Todo ello desde el respeto a los principios de economía circular, sostenibilidad ambiental y de responsabilidad social corporativa.

Fomento de los estudios técnicos en Islas Baleares (TIRME)

Colaboración con el programa de la Escuela Politécnica Superior de la Universitat de les Illes Balears dedicado a fomentar en los alumnos de educación primaria, secundaria y bachiller el interés por los estudios de ingeniería, arquitectura, informática y matemáticas.

INICIATIVAS EN INDIA

Concurso de dibujo en escuelas

Programa de dibujo organizado por Urbaser Sumeet para concienciar a los más pequeños sobre la importancia de una correcta separación de los residuos, el cuidado del entorno y el respeto al medio ambiente. El concurso se realizó en siete escuelas de las zonas gestionadas por Urbaser en la ciudad de Chennai.

Campaña “EDU BRIDGE”

Dirigida a los hijos de la plantilla de conservación de Urbaser Sumeet, la campaña proporciona plazas para becas y ayudas para el pago de la matrícula en diferentes universidades.

Estado de
Información
No Financiera
2023

Conversación
con el Consejero
Delegado

1.
Urbaser
hoy

2.
Estrategia

3.
Gobernanza

4.
Personas

5.
Planeta

6.
Anexos

5.

PLANETA

Un hogar común

People & Planet Health, uno de los dos grandes ámbitos de Let's Change 2025, gira en torno al enfoque One Health con la premisa de que la salud humana y la ecosistémica son una sola. En Urbaser estamos decididos a ser parte de la nueva economía regenerativa, la que protege el bienestar del planeta y de las personas.

Más allá del retorno positivo de nuestra propia actividad —quintaesencia de la economía circular—, estamos trabajando para elevar nuestra ambición en la lucha contra la emergencia climática, y la conservación del medio natural y la biodiversidad.



En este capítulo...

- 5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental
- 5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático
- 5.3. Protegemos la biodiversidad

5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental

Temas materiales: Energía y clima, Contaminación, Uso de recursos y generación de residuos, Salud y seguridad laboral, Circularidad de la economía

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27, GRI 3-3, GRI 301-1, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 305-7, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5, GRI 403-1

Una conversación con...

Inés Blanco

Directora de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad



“Los objetivos de medio ambiente son los de toda la compañía y se sitúan al mismo nivel que los de negocio”

1. En Let's Change 2025 Urbaser adopta el enfoque “One Health” de Naciones Unidas sobre la relación entre la salud humana y la ecosistémica. ¿Por qué es tan importante este enfoque?

La salud medioambiental y la de las personas están directamente interrelacionadas. Cualquier impacto medioambiental tendrá un impacto en la salud y en el bienestar de las personas o de los ecosistemas. Por esa razón, en Urbaser gestionamos bajo un mismo departamento ambas áreas.

Jugamos un papel relevante en la economía circular, trabajamos para convertir los residuos en recursos y somos conscientes de nuestro impacto en la salud medioambiental. Por eso, para nosotros es prioritario velar por el cumplimiento estricto de los estándares de calidad y protección medioambiental a través de nuestros sistemas de gestión, porque de esa manera estamos también mitigando posibles riesgos para las personas.

2. ¿Qué hitos o logros destacarías entre todos los conseguidos en 2023? ¿Cuáles han tenido mayor impacto?

En 2023 hemos realizado un avance importante en la implantación y certificación de nuestros sistemas de gestión, aumentando en más de nueve puntos la cobertura sobre facturación de nuestros sistemas verificados bajo la norma ISO 14001. También hemos implantado a nivel global una herramienta de gobierno y evaluación de cumplimiento de todos los requisitos normativos en

términos de seguridad y salud, y medio ambiente, con un importante esfuerzo e involucración de todas las áreas de operaciones.

3. ¿Qué razones han motivado estos avances? ¿Cómo planeáis continuar en el futuro próximo?

En primer lugar, como factor fundamental destacaría el hecho de que nuestra agenda de medio ambiente no solo es la de un departamento, sino que es una agenda compartida por toda la compañía. Unos objetivos que se sitúan al mismo nivel que los de negocio. Todos hemos puesto el foco en la consecución de estas metas a través de distintas iniciativas y decisiones, como la de vincular los objetivos de remuneración de los directivos a esas metas.

En el corto plazo nuestro objetivo es continuar fortaleciendo nuestros mecanismos de protección medioambiental y nuestra cultura preventiva, impulsar la digitalización de nuestros sistemas de gestión y seguir extendiendo su cobertura como parte de nuestro compromiso de mejora continua.

5.1.1. Sistema de Gestión Integrado: un logro global*

En Urbaser centramos nuestros esfuerzos en garantizar unas operaciones cada vez más sostenibles y ecoeficientes para reducir el impacto del negocio en el medio ambiente.

Nuestra estrategia ambiental cuenta con una perspectiva interna de eficiencia en la gestión de los impactos directos de la compañía; y otra externa, enfocada en la búsqueda de soluciones que integren la innovación sostenible como eje vertebrador de todas las operaciones.



En 2023 continuamos trabajando en la implantación progresiva del **Sistema de Gestión Integrado** en las distintas filiales. Este Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía garantiza el seguimiento de objetivos y la mejora continua de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Hemos logrado un aumento **por encima del 70% de las ventas, bajo cobertura de sistema certificado bajo ISO 14001 (61,19% en 2022), e ISO 90001 (57,3% en 2022)**. En el caso de la ISO 45001, hemos incorporado distintos contratos en varias geografías hasta el **75,2% del personal bajo cobertura del sistema certificado (49,03% en 2022)**.

Cobertura Sistema de Gestión Integrado	2023	2022
% facturación bajo la cobertura de la ISO 14001	70,44%	61,19%
% facturación bajo la cobertura de la ISO 9001	70,67%	57,29%
% empleados bajo la cobertura de la ISO 45001	75,20%	49,03%

Asimismo, el **Sistema de Gestión de la Energía**, de acuerdo con la norma ISO 50001, contribuye a mejorar el desempeño energético, aumentar la eficiencia y reducir los impactos ambientales que puedan derivarse de la actividad en aquellas instalaciones en la que se encuentra implantado.

* Esta sección incluye datos de países nórdicos.

Sistema de Gestión Integrado^{1,2}

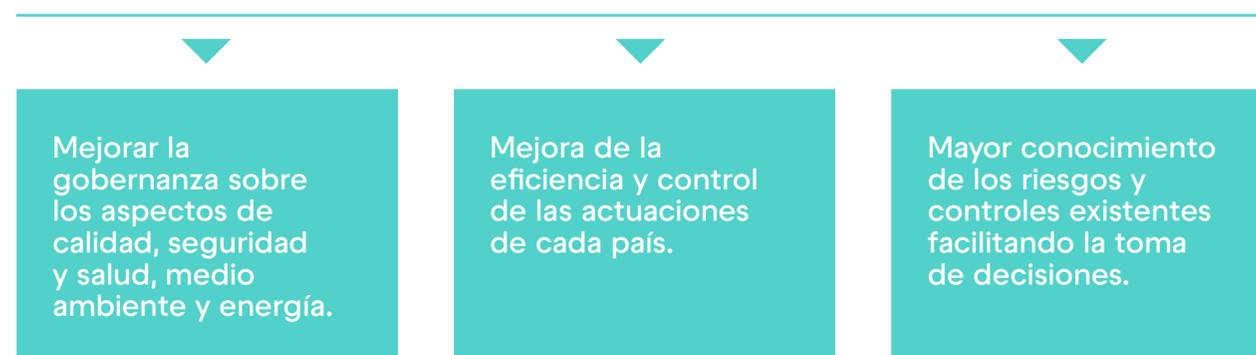


*Para el cálculo de la cobertura de empleados bajo la cobertura de la ISO 45001 se utiliza el dato de empleados promedio del ejercicio.

- 70,44% ventas cubiertas por la certificación ISO 14001 u otra certificación ambiental (61,19% en 2022). Algunos centros disponen de certificación EMAS.
- 295 centros han tenido auditorías internas conforme a la ISO 14001 (237 en 2022).
- 269 centros seleccionados por el auditor externo en la certificación de la ISO 9001 (233 en 2022) y 313 centros, con auditoría interna adicional en calidad (269 en 2022).
- En 2023, las certificadoras han seleccionado 251 centros para la auditoría externa de la ISO 14001 (213 en 2022).

*Se incluyen datos de países nórdicos.

Este nuevo modelo permite:



En el marco de la implantación del Sistema de Gestión Integrado, en 2023 hemos impartido **formación en materia ambiental** —encontrada en el marco de una formación global ESG— a todos los empleados de la organización. Además, en España, se llevó a cabo un curso de legislación ambiental para Responsables de Explotación de 50 horas de duración.

Asimismo, realizamos una **campaña de sensibilización ambiental** a nivel interno y externo. A nivel interno, incidimos en los puntos de mayor riesgo ambiental por área de negocio y en la importancia de actuar con responsabilidad ambiental tanto en la toma de decisiones como en la actividad diaria de nuestras instalaciones y oficinas. A nivel externo, llevamos a cabo distintas acciones de sensibilización alineadas con los objetivos ambientales de la compañía.

1. Durante el primer trimestre de 2022 se implementó una herramienta corporativa para el reporte de incidentes ambientales y sanciones en firme. Los incumplimientos significativos son aquellos que conllevan una sanción en firme por parte de la administración competente, los cuales son notificados por la misma, y el servicio procede a comunicarlos al área corporativa de HSEQ (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad, por sus siglas en inglés) a través de la aplicación corporativa puesta en marcha al efecto. Durante 2023, se registraron 7 sanciones ambientales, que han supuesto aproximadamente 44.000 euros (en 2022 se registraron 16 sanciones ambientales).

2. La cobertura de cada una de las ISO se mide en función de parámetros diferentes: total de empleados en el caso de la ISO 45001, y cifra de negocio en el caso de la ISO 14001 y la ISO 9001.

5.1.2. Gestionamos nuestro impacto ambiental



Ver más sobre calidad y satisfacción de los clientes en capítulo 3

Nuestro modelo de gestión medioambiental está basado en los principios de mejora del desempeño ambiental y establece un marco común de protección del medio ambiente. A través del Sistema de Gestión Ambiental, identificamos, evaluamos y minimizamos los posibles impactos negativos relativos a emisiones de carbono y otros gases nocivos, residuos, vertidos, consumo de recursos, e impacto lumínico y acústico.

Esta búsqueda de soluciones vertebrada la [Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía](#), que define unos principios en favor de la máxima calidad en la prestación de servicios y garantiza la satisfacción de los clientes, así como la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, el respeto al valor de los recursos naturales y la conservación de la biodiversidad.

Aplicamos el principio de precaución en nuestra gestión ambiental entendido como el enfoque de la gestión del riesgo, según el cual, en caso de que una determinada política o acción pudiera causar daños a las personas o al medio ambiente y no existiera consenso científico al respecto, la política o acción en cuestión debería abandonarse.

GESTIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES SEGÚN LA ACTIVIDAD

Cambio climático

- Huella de carbono y medidas de mitigación de emisiones a la atmósfera.
- Eficiencia energética y generación de energías limpias y gas renovable en las actividades de negocio.
- Autocontroles periódicos en los diferentes focos de emisión, y mantenimiento e inspección técnica de la maquinaria, grupos electrógenos,

instalaciones de climatización y compresores.

- Sellado y desgasificación de los vertederos de residuos, enviando el biogás captado a combustión en antorcha, en caldera o en motores de generación eléctrica.
- Proyectos de optimización de la captación del biogás a disposición de todos sus clientes.

Uso sostenible de los recursos

- Sistema de Gestión de la Energía en el que se definen planes para mejorar el rendimiento y eficiencia energética.
- Buenas prácticas de uso de agua reciclada y dispositivos de reducción del consumo en

actividades de limpieza viaria y jardinería.

- Buenas prácticas relacionadas con el buen mantenimiento de los bienes de la empresa para alargar su vida útil como los vehículos o neumáticos, permitiendo la reducción del consumo de recursos derivados.

Contaminación de los ecosistemas: biodiversidad

- Estudios de impacto en instalaciones, medidas mitigadoras y soluciones respetuosas con la biodiversidad.
- Utilización de sistemas avanzados de tecnologías ambientales aplicadas, eficientes y de gran rendimiento que reducen las emisiones de partículas nocivas para los ecosistemas.
- Controles periódicos de la calidad de las aguas y

pautas a seguir en caso de emergencias ambientales como derrames o vertidos ocasionales, en el almacenamiento de sustancias o residuos peligrosos.

- Revisiones periódicas del mantenimiento de los equipos, procedimientos y controles durante el tratamiento de residuos de origen MARPOL.
- Medidas de contingencia en caso de vertidos de MARPOL al mar, recogidos en Planes Interiores Marítimos (PIM).

Contaminación acústica

- Realización periódica de mediciones de ruido en aquellas actividades con impacto acústico significativo, considerando los requisitos legales y normativos existentes en cada caso.

Provisiones y garantías ambientales

En Urbaser tenemos contratado un programa de seguros de responsabilidad medioambiental, emitido conforme a la Ley 11/2014 (26/2007), a la Directiva de la Unión Europea 2004/35/CE y a la normativa medioambiental vigente. Su ámbito geográfico de garantía se extiende y limita a las responsabilidades derivadas de daños corporales, daños materiales, emisiones, molestias u obstrucciones, daños al medio ambiente, así como los perjuicios consecuenciales de estos, y/o perjuicios puros ocurridos en todas las filiales de Urbaser en el mundo.

Este programa de seguros da cobertura, dentro de los límites, términos y condiciones de la póliza, a todas las actividades realizadas por las sociedades de acuerdo con la información recogida en la memoria anual, en el objeto social (estatutos sociales) de dichas sociedades, la información complementaria suministrada, así como en todas aquellas de nueva realización que se incorporen posteriormente durante una determinada anualidad (bajo cobertura).

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

Los límites de indemnización de cada una de las dos capas del programa de aseguramiento son aproximadamente 25.000.000 € y 35.000.000 € (en exceso de 25.000.000 €), respectivamente.

El importe de las provisiones en 2023 es 78,77 millones de euros.



Contaminación

Contaminación del aire

Para garantizar el cumplimiento de la ley en materia de emisiones y minimizar los impactos negativos de nuestras actividades en el entorno, contabilizamos las emisiones contaminantes significativas generadas en las instalaciones y que inciden sobre la calidad del aire. El objetivo es realizar un seguimiento y valorar el desarrollo de nuevas soluciones alternativas.



Ver datos completos de los gases contaminantes en 6. Anexos

Contaminación acústica y lumínica

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental incluye medidas de control para vigilar que no se superen los niveles de la normativa vigente en contaminación acústica y lumínica.

Dentro de la documentación del Sistema de Gestión Ambiental, existe un procedimiento para llevar a cabo una identificación de las actividades potencialmente contaminantes por ruido. A partir de la legislación existente en cada

localidad, determinamos la necesidad de un control de emisiones acústicas.

Debido a la naturaleza de nuestras actividades, que requieren la obtención de una Autorización Ambiental Integrada, en su tramitación establecemos la distancia mínima que debe guardarse con los núcleos urbanos para evitar la contaminación acústica y lumínica. En Urbaser velamos por el cumplimiento de todos estos requisitos legales tanto a nivel estatal como autonómico y local.

En aquellas actividades con un impacto acústico significativo o en las que así lo exijan las correspondientes licencias o autorizaciones, llevamos a cabo mediciones de ruido representativas de la actividad en las franjas horarias en las que se realizan.

Por otro lado, el control operacional sobre la maquinaria móvil utilizada se garantiza con un buen mantenimiento del motor, la transmisión, la carrocería y otros elementos que pueden provocar esa contaminación acústica.



Promovemos un uso sostenible de los recursos

De acuerdo con las estimaciones de Naciones Unidas, en 2050 la Tierra podría albergar 9.700 millones de personas y se necesitarían los **recursos del equivalente a casi tres planetas para mantener nuestro actual estilo de vida**. En Urbaser, como no podía ser de otra forma en una compañía que tiene en la economía circular su razón de ser, estamos comprometidos con el uso racional de los recursos y la búsqueda de la máxima ecoeficiencia.

Este es un principio básico para lograr reducir el impacto de la actividad económica en los recursos materiales, el territorio y los ecosistemas. Si bien nuestras actividades no son especialmente intensivas en el empleo de recursos naturales, **velamos por el control y la medición del consumo de todos los recursos para optimizar su uso**.

Además, en 2023 hemos querido reforzar este ámbito prioritario con actividades de formación y sensibilización específicas para reducir la generación de residuos y el consumo de recursos naturales. Concretamente, en España, han participado en actividades de sensibilización ambiental más de 1.000 trabajadores entre personal de estructura y mandos intermedios.

Residuos generados en nuestra actividad

En Urbaser generamos residuos derivados de nuestra propia actividad. Entre ellos, los residuos procedentes del mantenimiento de las instalaciones y maquinaria, como aceite usado, baterías, trapos contaminados, envases contaminados, etc. Garantizamos una correcta gestión y tratamiento de estos residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, cuya recogida es realizada por un gestor autorizado previamente seleccionado por nosotros.

En 2023 se generaron 22.355 toneladas de residuos peligrosos y 15.175,20 toneladas de residuos no peligrosos (en 2022, 24.466,79 y 15.998,70 toneladas respectivamente), ambos derivados de nuestras actividades. En 2023 se recuperó el 76,9% de los residuos peligrosos (en 2022, 76,6%).

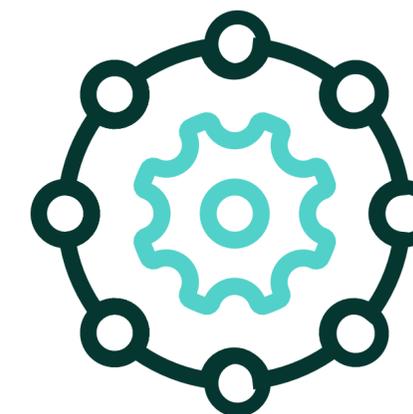
Como compañía consagrada la economía circular, una gran parte de nuestros esfuerzos se centra en minimizar la cantidad de residuos generados en todas las actividades. Por ello, priorizamos la reutilización, el reciclaje y la valorización energética como métodos de gestión de los residuos. Cuando esto no es posible, entregamos los residuos a un gestor autorizado para que sean sometidos al tratamiento óptimo.

Consumo de agua

Como recurso natural del que hacemos uso, el control del consumo de agua es un elemento fundamental de nuestra gestión ambiental. Para ello hemos definido una serie de pautas obligatorias, que incluyen desde buenas prácticas ambientales (cierre de grifos y bocas de riego cuando no estén siendo utilizados) hasta mecanismos de control (instalación de dispositivos limitadores de caudal y otros sistemas de ahorro de

agua en las instalaciones), pasando por el aprovechamiento del agua pluvial.

En el 2023 se redujo el agua consumida y reutilizó el 3,6% del total. El agua reutilizada es la suma del agua pluvial y el agua consumida de depuradoras gestionadas por Urbaser. El consumo de agua de red ha disminuido principalmente debido a la reducción en España por una menor cantidad de residuos entrantes tratados.



Ver datos completos de medioambiente en 6. Anexos

Residuos peligrosos generados por tipo de gestión (t)	2023	2022
Eliminación	4.601	3.746
Valorización	12.533	15.200 ¹
Lodos destinados a depuración	5.220	5.500
Residuos peligrosos totales	22.355	24.447
Residuos no peligrosos generados por nuestra actividad (t)	2023	2022
	15.175	15.975 ¹
Consumo de agua (m ³)	2023	2022
Agua freática o de pozo	2.924.498	2.711.763
Agua de red	3.661.849	4.881.924 ¹
Agua pluvial	173.201	171.814
Agua procedente de depuradora	444.658	444.004
Agua desmineralizada	4.813	4.948
Consumo total	7.209.019	8.214.453¹
Agua reutilizada en servicio o planta	259.985	263.657

¹ Los datos publicados en el EINF de 2022 han sido reexpresados en base a la información más actualizada y por el cambio en el alcance. Ver anexo 6.

Vertido de agua

En Urbaser necesitamos la captación y el vertido de agua para el desarrollo de determinadas actividades, como el tratamiento de residuos en plantas, la limpieza viaria, el lavado de maquinaria, y la ejecución de obras.

La administración ambiental exige contar con los permisos —tramitados por la compañía— para las captaciones de aguas y las correspondientes autorizaciones de vertido de aguas residuales. De esta forma conseguimos prevenir y minimizar el impacto en los recursos hídricos y en las especies que habitan el medio acuático.

Vertido de agua (m³)	2023	2022
Aguas residuales generadas en operación	2.539.059	2.346.963 ¹
Agua contenida en los residuos eliminados	960.202	1.018.846
Vertido total	3.499.261	3.365.809

Consumo de materias primas	2023	2022
Potasa (t)	2.560	2.954
Alambre (t)	2.404	2.481
Lubricantes (t)	2.116	2.870 ¹
Ruedas (t)	1.537	1.387 ¹
Bolsas de basura (millones)	38	42 ¹

¹ Los datos publicados en el EINF de 2022 han sido reexpresados en base a la información más actualizada y por el cambio en el alcance. Ver anexo 6.

Consumo eficiente y racional de materias primas

Estamos comprometidos con el uso eficiente y racional de las materias primas, ya que esta eficiencia constituye un principio básico en la reducción del impacto sobre los recursos materiales, el territorio y los ecosistemas.

Además, trabajamos en la búsqueda de soluciones que permitan sustituir las bolsas de plástico de las papeleras en las calles por otros materiales, de manera que se pueda reducir el consumo de plástico de la compañía y, a la vez, evitar que terminen como residuos en el mar.



Ver datos completos de medioambiente en 6. Anexos

5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático

Tema material: Energía y clima

GRI 3-3, GRI 201-2, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5

2023 fue el año más caluroso registrado en la Tierra, según el informe del Servicio de Cambio Climático de Copernicus (C3S) de la Comisión Europea. Los fenómenos meteorológicos extremos se encuentran entre los primeros riesgos globales —el número uno a 10 años vista— del Informe de Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial.

Un contexto retador que exige acción y respuesta inmediata.

5.2.1. Adaptación y mitigación del cambio climático

La transición hacia una economía baja en carbono constituye un paso indispensable en la lucha contra el cambio climático. Esta descarbonización requiere de **compromisos inmediatos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** por parte de los países y las empresas que permitan cumplir los acuerdos de la Cumbre del Clima de París: limitar el aumento de la temperatura de la Tierra por debajo de los 2°C respecto a la era preindustrial.

En Urbaser compartimos plenamente esta ambición. Y con la determinación de actuar sobre nuestros gases de efecto invernadero (GEI), desde 2013 calculamos voluntariamente la **huella de carbono** de toda la organización.

Hemos desarrollado los mecanismos de recopilación, cuantificación y difusión necesarios con el fin de conocer, estudiar y comunicar nuestro impacto. El objetivo principal es identificar las fuentes y actividades más emisoras para poder así desarrollar acciones que permitan mitigarlas.

Nuestra actividad conlleva la gestión de residuos que generan emisiones. **Estamos comprometidos con la reducción de la huella de carbono a través del aporte de soluciones circulares a nuestros clientes.**

Calculamos los tres alcances de la huella de carbono aplicando metodologías

(GHG Protocol y EPE Protocol) y factores de emisión reconocidos a nivel internacional (IPCC) y nacional (INE), y estamos certificados en la ISO 14064 a nivel internacional.

Adoptamos un enfoque de control en el desarrollo del inventario por el que cuantificamos y declaramos el 100% de las emisiones de las empresas en las que poseemos control operacional. Para este fin contamos con una herramienta propia (Urge CO2®) desarrollada para calcular las emisiones de nuestra actividad por áreas de negocio, servicios e incluso procesos.

Una conversación con...

Félix Pérez Beltrán

Director de Energía



“El mayor logro ha sido entender que nuestro papel es mantener limpio el planeta, y esto significa menores consumos y emisiones, y ser eficiente, sostenible y circular”

1. La lucha contra el cambio climático es uno de los grandes desafíos del momento actual. ¿Cuál es el papel de Urbaser ante este reto?

Un reto de esta magnitud requiere la implicación del mayor número posible de actores públicos y privados. Todos juntos, y cada uno desde su ámbito de responsabilidad, debemos contribuir a los objetivos establecidos en el Acuerdo de París. En Urbaser calculamos voluntariamente nuestra huella de carbono desde 2013, y desde entonces venimos trabajando en diseñar las acciones que nos permitan mitigar estas emisiones en las principales actividades generadoras de gases de efecto invernadero.

También apostamos por hacer un uso responsable y eficiente de la energía.

Prueba de ello es que Urbaser tiene certificado, bajo la Norma Internacional de gestión de energía, ISO 50001, todos y cada uno de los procesos que realiza tanto en las áreas de Tratamiento, dentro de las plantas, como en Servicios Urbanos, a través de la gestión de la flota de vehículos empleados en la recogida y limpieza municipales, como en Soluciones Industriales, en la gestión de aceites usados, marpoles y otros residuos específicos.

2. ¿Qué logros destacarías entre todos los conseguidos en los últimos dos años? ¿Cuáles tienen mayor impacto?

Sin lugar a duda el mayor logro ha sido el cambio de conciencia que nos ha hecho entender que el papel de Urbaser es mantener limpio el planeta. Esto significa

menores consumos y emisiones y ser eficiente, sostenible y circular. Un buen ejemplo de ello es que ahora nuestros vehículos forman una flota más sostenible, compuesta en mayor proporción por nuevos vehículos de cero o bajas emisiones. De hecho, en 2023 hemos superado con creces (cuatro puntos porcentuales) el objetivo de flota ecológica que nos habíamos fijado para este último año.

Otra línea de acción de Let's Change 2025 se encuentra en el consumo de energía con garantía de origen renovable (GDO). En 2023 en España, Francia, Reino Unido, Portugal y Argentina el 100% de energía eléctrica contratada cuenta con GDO renovable y continuamos incluyendo nuevos suministros en este acuerdo marco.

Asimismo, hemos seguido progresando en el autoconsumo de energía. Del total de energía generada en 2023, un 31% fue de autoconsumo en nuestras propias instalaciones y servicios de la compañía.

3. ¿Cuál es la visión de futuro desde el área de Energía? ¿Qué retos se perfilan en el horizonte?

El principal reto es la descarbonización. Vamos a seguir abordando con ambición los objetivos contemplados en Let's Change 2025 en relación con la gestión de nuestra huella. Ya que certificamos el cálculo de nuestras emisiones para el 100% de nuestra actividad, con las metodologías de referencia GRI, estamos enfocando nuestros esfuerzos en sustituir las estimaciones y cálculo de emisiones de GEI hacia la obtención de mediciones reales.

Por otro lado, somos conscientes de que la parte más importante de nuestras emisiones de alcance 3 proceden de los vertederos y de las plantas de valorización energética que operamos que no son de nuestra propiedad y sobre las que tenemos menos margen de actuación. Estamos comprometidos con la búsqueda y aportación de soluciones a nuestros clientes para contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a reducir estas emisiones.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

En 2022, en el marco de definición del modelo de riesgos ESG de la compañía, llevamos a cabo un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático en línea con las recomendaciones de Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD) y el suplemento de 2019 con las Directrices de la UE sobre la información relacionada con el cambio climático.

Para elaborar este análisis tuvimos en cuenta seis escenarios físicos y de transición, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, y evaluamos sus efectos sobre el negocio.

Escenarios físicos:

- IEA – NZE:
 - Crecimiento de la temperatura global inferior a 1,5°C.
 - Reducción de la oferta de combustibles fósiles del 75% en 10 años.
 - Caída de 21 gigatoneladas en las emisiones para 2030.
- IEA – APS:
 - Crecimiento de la temperatura global inferior a 2,1°C.
 - Pico de emisiones a mediados de la década de 2020 y retorno a un nivel inferior a 34 gigatoneladas en 2030.

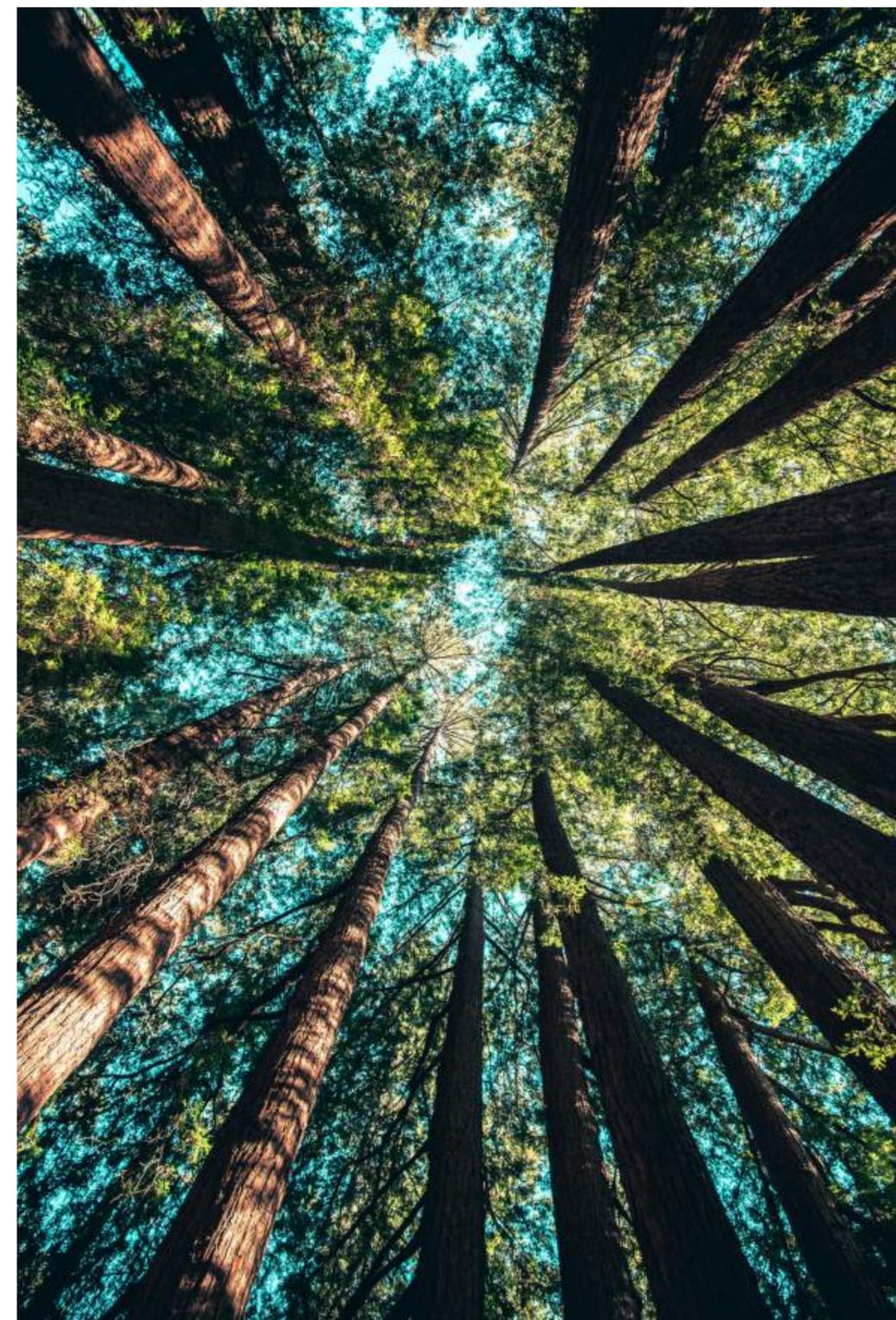
- IEA – STEPS:
 - Crecimiento de la temperatura global superior a 2,5°C.
 - Emisiones de CO₂ en 2030 de 36 gigatoneladas.
 - 10% de probabilidad de que el calentamiento global exceda los 3,5°C para 2100.

Escenarios de transición:

- RCP 2.6:
 - Crecimiento de la temperatura global inferior a 2°C.
 - Reducción de emisiones a partir de 2020 y alcanzan el cero en 2100.
 - Emisiones negativas de 2 gigatoneladas por año.
- RCP 4.5:
 - Crecimiento de la temperatura global entre 2°C y 3°C para 2100, con un incremento del nivel del mar del 35%.
 - Reducción de emisiones a partir de 2045 y alcanzan la mitad del nivel de 2050 para 2100.
 - Emisiones negativas de 2 gigatoneladas por año.
- RCP 8.5:
 - Crecimiento de la temperatura global de 4,3°C para 2100.
 - Crecimiento de las emisiones a lo largo de todo el siglo.

Los riesgos y las oportunidades más relevantes del análisis fueron estos:

- **Riesgos de transición:** están relacionados con el incremento de requisitos regulatorios que puedan hacer que Urbaser tenga que acometer inversiones significativas en eficiencia energética, con la aparición de nuevas cargas fiscales asociadas a los mercados de emisiones o la gestión de residuos, o bien, el incremento de costes de aprovisionamientos por la menor disponibilidad de materias primas.
- **Riesgos físicos:** se refieren a efectos agudos y crónicos del cambio climático, como el efecto de los eventos de meteorología extrema sobre las operaciones y los empleados, la interrupción del suministro eléctrico y de materiales o los daños en las infraestructuras públicas.



Impulsamos una flota sostenible

En Urbaser dedicamos una buena parte de nuestros esfuerzos en consolidar una **flota sostenible**. Para ello, renovamos de manera gradual y continua los equipos, y apostamos por vehículos de cero y bajas emisiones.

En 2023 superamos en cuatro puntos porcentuales el objetivo de flota ecológica marcado para este año.



Distribución de la flota mundial

	2023	2022
Flota propulsada por combustibles fósiles tradicionales	10.804	11.010 ¹
Flota propulsada por combustible ecológico	5.910	5.556 ¹

Flota activa de bajas emisiones y cero emisiones

	2023	2022
Eléctrico	4.337	4.220 ¹
GNC	998	750 ¹
GLP	315	329 ¹
Híbrido	260	257 ¹

¹ Los datos publicados en el EINF de 2022 han sido reexpresados en base a la información más actualizada y por el cambio en el alcance. Ver anexo 6.

Medimos y gestionamos nuestra huella

Nuestras emisiones en 2023 se han reducido de 7,13 a 6,98 M tCO₂eq. Las emisiones de Alcance 1+2 se han reducido en un 13%.

La flota ecológica, unida a la generación de energía de origen renovable, la recuperación de materiales y combustibles y la valorización del compost, ha permitido evitar la emisión de 2.616.176,33 tCO₂e a la atmósfera en 2023 (en 2022 2.677.171,9 tCO₂e).

Una parte importante de nuestras **emisiones de alcance 3** procede de los vertederos y plantas de valorización que operamos y no son de nuestra propiedad. A pesar del menor margen de actuación directa en estos activos, estamos

comprometidos con la búsqueda de soluciones de futuro para y con nuestros clientes para reducir estas emisiones y poder cumplir con los objetivos de descarbonización.

Conscientes del contexto regulatorio actual, con unos exigentes objetivos de reciclado para todas las fracciones, queremos reforzar aún más esta colaboración con nuestros clientes para contribuir a minimizar esta huella en los próximos años.

En Urbaser el año base para el cálculo de la huella de carbono se establece en 2022, debido a la modificación ese año de la norma ISO-UNE 14064:2019 Gases de efecto invernadero.

Emisiones alcances 1, 2 y 3 (tCO ₂ e)*			2023	2022
ALCANCE 1	Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI	Emisiones por la combustión de fuente fija con control operacional	30.170	29.179
		Emisiones por la combustión de fuente móvil con control operacional	170.495	191.783
ALCANCE 2	Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	Emisiones por el consumo de electricidad de red con el método de localización (control operacional). No contabiliza para la huella de carbono de Urbaser.	30.664	33.130
ALCANCE 3	Categoría 3. Emisiones indirectas asociadas al transporte	Emisiones por el transporte aguas arriba	481	1.922
		Emisiones por el transporte aguas abajo	13.539	24.101
		Emisiones debidas a los viajes in itinere	31.580	40.511
		Emisiones por viajes de empresas	860	1.011
	Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Emisiones por el consumo de combustibles	56.985	62.883
		Emisiones por el consumo de agua	1.204	2.134
		Emisiones por bienes capitales	29.144	28.507
		Emisiones causadas por los consumibles de operación y mantenimiento	56.332	56.834
	Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI	Emisiones por el uso por parte de terceros de productos recuperados**	273.003	34.729
	Categoría 6. Otras emisiones indirectas	Emisiones por la combustión en fuente fija sin control operacional	3.060	616
Emisiones por la combustión en fuente móvil sin control operacional		83.889	75.853	
Emisiones por el consumo de electricidad con el método de localización (sin control operacional). No contabiliza para la huella de carbono de Urbaser.		13.251	14.506	
Emisiones por fugas de proceso en la gestión de los residuos		5.685.976	5.997.620	
Emisiones causadas por los rechazos y residuos gestionados fuera de Urbaser		501.766	496.906	
TOTAL (tCO₂e)		6.982.403	7.092.225	

Emisiones por países (tCO₂e)



(*) Los GEI contemplados en la huella de carbono de Urbaser son el CO₂ de origen fósil, el CH₄ y el N₂O. Otros GEI como los HFC, PFC y SF₆ se excluyen por baja representatividad o porque no aplican en la actividad de Urbaser.

(**) Ver justificación de incremento en Anexo 6.2

Los datos publicados en el EINF de 2022 han sido reexpresados en base a la información más actualizada y por el cambio en el alcance. Ver anexo 6.

La publicación de los nuevos Factores de Emisión del MITERD tendrá lugar en mayo de 2024. La auditoría de certificación de huella de la compañía tendrá lugar en junio de 2024 teniendo en cuenta estos Factores de Emisión. Debido a esta circunstancia, el cálculo de emisiones de 2023 podría experimentar algún ligero cambio.

Metodología de cálculo de la huella de carbono

En Urbaser seguimos las metodologías reconocidas a nivel internacional: Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte de Emisiones de GEI de GHG Protocol, y el EPE Protocol, guía con las especificaciones del sector de los residuos. Ambas son compatibles con la ISO 14064:2019. Además, los cálculos se basan en las directrices del IPCC para el desarrollo de los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.

Fases implantadas para la recopilación y cálculo

En primer lugar, llevamos a cabo el reporte de datos con un sistema de recopilación centralizado, que permite asegurar la homogeneidad de los cálculos de huella de carbono entre contratos y/o instalaciones para una misma fuente de emisión³:

- A través de este sistema, los datos de actividad necesarios para desarrollar los cálculos se recopilan a nivel de contrato cuando el cliente es la administración pública, o a nivel de instalación cuando el cliente pertenece al sector privado. Estos se transmiten al

nivel corporativo de Urbaser, después de un primer control de calidad del responsable de planta o contrato.

- A continuación, a nivel corporativo, se procede a un segundo filtro, en el que se verifica que se han rellenado de forma correcta los campos imprescindibles para el desarrollo de los cálculos y que el orden de magnitud de los datos reportados no es incoherente.
- Los cálculos se ejecutan entonces para cada instalación o contrato y para cada área de actividad. Se ha creado una serie de herramientas de cálculo modulables a través de macros en las que se integra todas las actividades que tiene Urbaser y los procesos ejecutados en cada una de ellas.

En segundo lugar, para brindar más consistencia y homogeneidad a los datos, hemos diseñado criterios de recopilación dentro de un protocolo distribuido a todos los responsables de plantas y contratos. Este protocolo, implantado a nivel global en Urbaser y en cada una de sus áreas de actividad, define:

- Cómo reportar según el nivel de desglose o agregación de los datos solicitados.

- Las fuentes de obtención de los datos recomendadas.
- Los datos por defecto o métodos de estimación para paliar la ausencia o difícil recopilación de datos.
- Las orientaciones y alertas de desviaciones para solventar posibles errores de reporte.
- Las precauciones específicas relativas al funcionamiento de la herramienta.

Por último, una vez finalizado el reporte de datos, se procede a la revisión, análisis, seguimiento de la calidad del dato y aseguramiento mediante estudios de la evolución de los datos históricos mediante la herramienta Power BI. También puede ser una revisión basada en los indicadores ambientales (GRI) para obtener la huella de carbono consolidada a nivel global de Urbaser.

Categorías y actividades incluidas en el cálculo de la huella de carbono⁴

Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas (alcance 3) incluidas en el cálculo son:

- **Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI**
 - Emisiones directas por la combustión en fuente fija con control operacional
 - Emisiones directas por la combustión en fuente móvil con control operacional
- **Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada**
 - Emisiones indirectas por el consumo de electricidad de red con el método de mercado (con control operacional)
- **Categoría 3. Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte.** Incluye las siguientes subcategorías:
 - Emisiones indirectas de GEI por transportes aguas arriba
 - Emisiones indirectas de GEI por transportes aguas abajo
 - Emisiones indirectas de GEI por viajes in itinere
- **Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización.** Incluye las siguientes subcategorías:

3. Las fuentes de factores de emisión y datos auxiliares utilizados provienen de: Inventario Nacional de Emisiones de España (INE) (Edición 2021); MITECO (OECC Julio 2022); Líneas directrices IPCC, 2006; Federaciones del sector energético español; Quinto informe del IPCC, de 2007; European Environmental Agency (EEA); FNADE; Base de datos Eco Invent (SimaPro); Base de datos de Prognos; EPA (2006); UK Government conversion factors for Company Reporting-DEFRA 2022; RD 61/2006; Empresa desgasificación HOFSTETTER; Base carbone del Ademe; Urbaser.

4. Según la norma ISO-UNE 14064:2019 Gases de efecto invernadero

- Emisiones por el consumo de agua
- Emisiones por el consumo de combustibles
- Emisiones por el consumo de consumibles de operación y mantenimiento
- Emisiones por la compra de maquinaria móvil
- **Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización.** Incluye las siguientes subcategorías:
 - Emisiones por el uso de compost y bioestabilizado como fertilizante
 - Emisiones por la recuperación del fuel del MARPOL
- **Categoría 6. Otras emisiones indirectas**
 - Emisiones por la combustión en fuente fija sin control operacional
 - Emisiones por la combustión en fuente móvil sin control operacional
 - Emisiones por el consumo de electricidad de red con el método de localización (sin control operacional) (no cuantifica para la huella)
 - Emisiones por el consumo de electricidad de red con el método de mercado

- Emisiones fugitivas y difusas de los procesos de tratamiento de residuos
- Vertedero: fugas de CH₄, formado en la descomposición del RSU
- Procesos aerobios: emisiones difusas de CH₄ y N₂O proveniente de la materia orgánica
- Procesos anaerobios: fugas de CH₄ de la digestión de la materia orgánica
- Tratamiento de efluentes y aguas residuales: N₂O y CH₄ proveniente del contenido de materia orgánica y de proteína en aguas a tratar y vertidas
- Valorización energética y combustión en antorcha del biogás: CO₂, CH₄ y N₂O de la combustión, y CH₄ inquemado
- Incineración de RSU: CO₂, CH₄ y N₂O de la combustión de residuos
- Emisiones por el rechazo y residuos gestionados en Urbaser

Intensidad de emisiones⁵
(tCO₂e/k euro facturado)

2023	2022
2,68	2,78

Nuestras actividades redundan en un beneficio medioambiental no solo por las soluciones tecnológicas que aportamos para un tratamiento integral de los residuos, sino por el impacto positivo que se traduce en forma de emisiones evitadas como consecuencia

de la recuperación de materiales o la producción de energía a través de los residuos.

La valorización de los residuos, ya sea de forma material o energética, nos permitió evitar la emisión de 2.616.176,33 tCO₂e en 2023.

	2023	2022
Emisiones a la atmósfera evitadas (tCO₂e)⁶	2.616.176	2.677.172



5. Emisiones GEI incluidas en la ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

6. La publicación de los nuevos Factores de Emisión del MITERD tendrá lugar en mayo de 2024. La auditoría de certificación de huella de la compañía tendrá lugar en junio de 2024 teniendo en cuenta estos Factores de Emisión. Debido a esta circunstancia, el cálculo de emisiones de 2023 podría experimentar algún cambio.

5.2.2. Gestión responsable y eficiente de la energía

En Urbaser ahorramos energía en la gestión de las instalaciones gracias a la sectorización y monitorización del consumo energético, que permiten detectar las áreas con un mayor consumo para optimizar el uso, sustituir equipos menos eficientes, la instalación de aislamiento térmico en puntos críticos o replantear las operaciones de los sistemas productivos.

En la gestión de la flota de vehículos, apostamos por la optimización de rutas, la instalación de equipos de telemetría, el control automático de la presión de los neumáticos, el uso de neumáticos con máxima nivel de calificación energética o la impartición de cursos de conducción eficiente, entre otros.

La intensidad energética en 2023 alcanzó 0,86 GWh/millón de € facturado (en 2022, 1,00).

Generación de energía: Valorización energética y material

Los procesos de aprovechamiento energético, biogás, valorización energética de rechazos y biomasa permiten generar energía eléctrica (que corresponde a la mayor parte de la energía consumida en nuestras actividades) durante nuestros procesos.

En el proceso de valorización material destacan dos tipos de actividades:

- **Obtención de biogás:** a través de la degradación natural de la materia orgánica en vertederos o de forma controlada en presencia de oxígeno (digestión aerobia) o de manera industrial provocando el proceso biológico acelerado (digestión anaerobia). El metano liberado en la descomposición se puede:
 - Capturar en el mismo momento para generar energía eléctrica y/o térmica.
 - Depurar y obtener un biometano que se reintroduce en las redes de gas natural.

- **Waste to energy (conversión de residuos en energía):** a partir de la combustión de desechos se obtiene electricidad. El proceso de generación de electricidad en una planta de conversión de residuos en energía se puede explicar en las siguientes etapas:

- Los desechos se introducen en una cámara de combustión donde se queman, liberando calor.
- El calor convierte el agua en vapor en una caldera.
- El vapor a alta presión hace girar los álabes de una turbina para producir electricidad.
- Un sistema de limpieza de gases elimina los contaminantes del gas de combustión antes de que se liberen a través de una chimenea.
- Las cenizas y escorias se retiran de la caldera y del sistema de limpieza de gases.

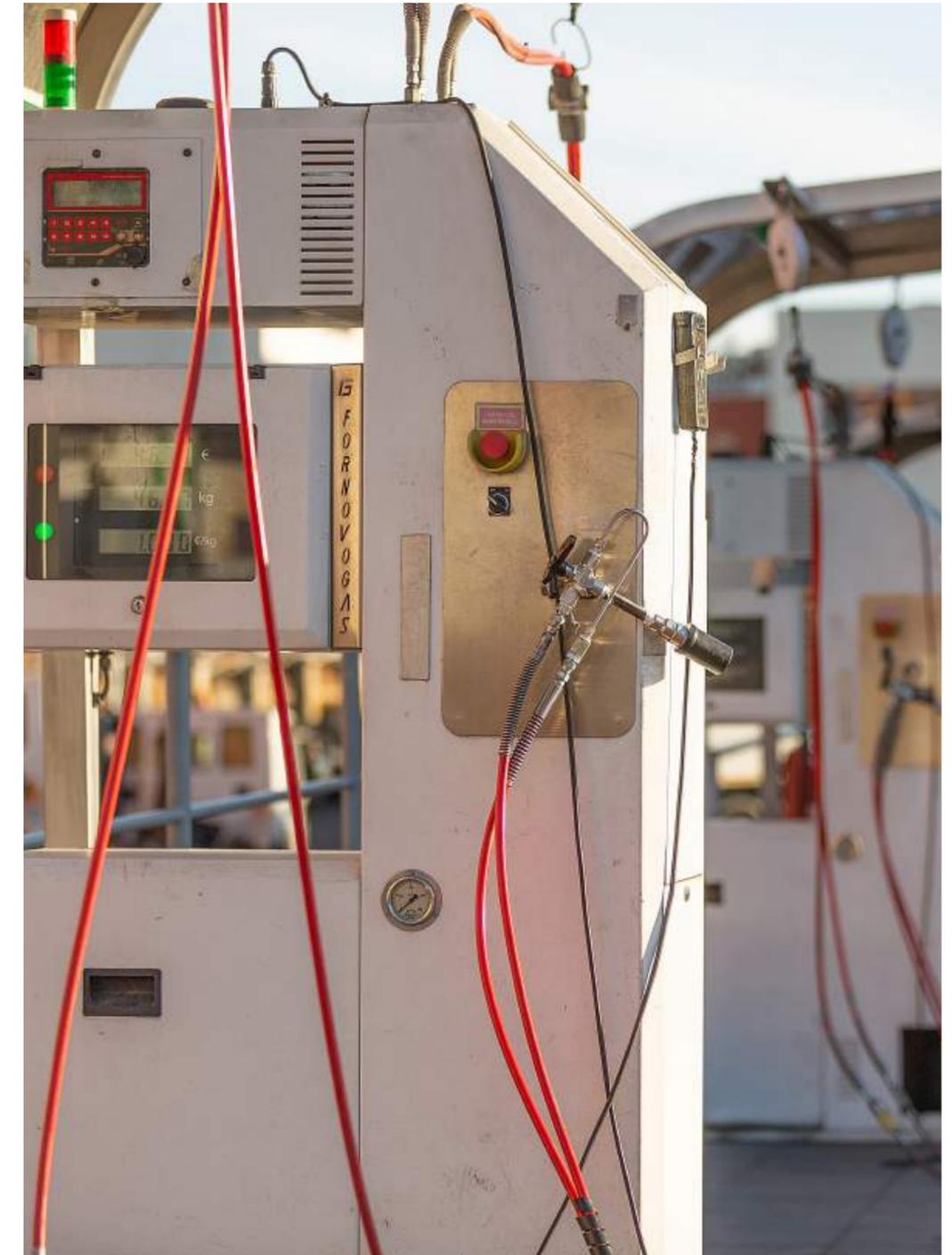


De esta energía eléctrica generada, cuyo 68,35% es de origen renovable en 2023 (en 2022, el 73%) **se destina un 17,46% al autoconsumo y se exporta el 82,54% restante** (en 2022 15% de autoconsumo y 85% de exportación). Asimismo, la energía exportada en 2023 fue de 1.834 GWh.

Energía generada (GWh)

	2023	2022
Por fuente		
Electricidad	1.332	1.436
Calor	1.332	1.318
Energía generada por origen		
Renovable	1.608	1.724
No renovable	1.057	1.031
Energía generada por destino		
Autoconsumida	831	844
Exportada	1.834	1.910
TOTAL	2.665	2.755

	ESPAÑA		FRANCIA		REINO UNIDO		CHILE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
En GWh								
Por fuente								
Electricidad	716	740	252	345	176	146	189	204
Calor	78	45	1.254	1.274	0	0	0	0
Por origen								
Renovable	561	608	770	836	87	73	189	204
No renovable	233	176	737	782	89	73	0	0
Por destino								
Auto consumida	213	167	583	638	25	16	10	22
Exportada	581	617	923	980	151	130	179	182



Consumo de energía en instalaciones

Las instalaciones de Urbaser consumen energía tratando de optimizar dicho consumo y de maximizar su origen renovable. Las instalaciones de tratamiento consumen una parte de la energía renovable que generamos por el aprovechamiento de los residuos, y cuentan también con instalaciones fotovoltaicas. Todo ello contribuye a la reducción de las emisiones GEI.

Además, por primera vez, el 100% de la electricidad adquirida de la red en España ha sido casada con las GDOs producidas en las propias plantas de Urbaser, cerrando así el círculo completo desde la producción hasta el consumo sostenible de electricidad con nulas emisiones.

Asimismo, continuamos implementando este acuerdo marco con nuevos suministros. Nuestro objetivo es mantener el 100% de la energía eléctrica consumida en España de origen renovable. Del mismo modo, en Francia, Reino Unido, Portugal y Argentina se han adquirido garantías de origen para neutralizar las emisiones del consumo de electricidad en dichos países.

El consumo de electricidad de red con garantía de origen renovable logra una reducción sustancial de las emisiones GEI cada año.

Consumo por países (GWh)



Energía consumida (en GWh)	2023	2022
Consumo directo (combustibles, electricidad autoconsumida y calor autoconsumido)	2.001	2.295¹
De origen renovable	499	497 ¹
De origen no renovable	1.502	1.798 ¹
Consumo indirecto (electricidad de red)	251	271¹
De origen renovable	222 ⁽¹⁾	174
De origen no renovable	28	97 ¹

¹ Los datos publicados en el EINF de 2022 han sido reexpresados en base a la información más actualizada y por el cambio en el alcance. Ver anexo 6.
⁽¹⁾ Cantidad mayor que 2022 pero estimación final pendiente de cierre.

5.3. Protegemos la biodiversidad

Tema material: Ecosistemas y biodiversidad

GRI 3-3, GRI 304-1

La pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas ha escalado posiciones en los retos globales que debe afrontar la humanidad en las próximas décadas.

Tanto es así que ya forma parte de las tres primeras amenazas a largo plazo en la última edición del Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial.

En 2022 la protección de la diversidad protagonizó el histórico **Acuerdo de Kunming-Montreal** para detener y revertir la pérdida de naturaleza. El tratado — descrito como el Acuerdo de París de la biodiversidad— insta a los gobiernos a tomar medidas para garantizar que las grandes empresas cumplan en 2030 con el objetivo de evaluar y reportar regularmente sus riesgos, impactos y dependencias sobre la biodiversidad, tanto de sus operaciones como de su cadena de valor.

Desde Urbaser queremos responder a este nuevo marco global y seguimos avanzando en el diseño de una **estrategia de biodiversidad**, que nos permita no solo reducir el efecto de nuestra actividad, sino avanzar en el futuro hacia el horizonte del “impacto neto positivo”.

Esta estrategia de biodiversidad está llamada a incluir un alcance global y partir del compromiso ya existente en todos los territorios en los que estamos presentes. Así, en nuestras operaciones evaluamos los posibles impactos sobre la biodiversidad, y en función de cada caso, establecemos planes de vigilancia ambiental para garantizar una correcta gestión, control y seguimiento de las medidas preventivas y correctoras.

Además, en los espacios naturales protegidos en los que operamos (repartidos entre España y Reino Unido) respetamos escrupulosamente los controles especiales de protección medioambiental recogidos en los pliegos de condiciones de estos servicios y en la normativa vigente en esos espacios naturales.



5.3.1. Iniciativas destacadas en biodiversidad

Preservación de ecosistemas terrestres en Colombia

Colombia es el segundo país del mundo con más especies arbóreas conocidas. En Urbaser plantamos cerca de 40.000 árboles en distintas regiones del país. Nos aseguramos de que las especies que sembramos cumplan con las características establecidas por las autoridades ambientales.

Además, en la ciudad de Popayán transformamos el relleno sanitario regional en un Parque Tecnológico y Ecológico que, además de funcionar como centro de investigación que acoge visitas de colegios y universidades, también ofrece zonas verdes para que la comunidad disfrute de paseos ecológicos y avistamiento de aves. El relleno, a su vez, se ha convertido en un espacio para que la población aledaña desarrolle proyectos productivos enfocados en la conservación ambiental.

Conservación del cóndor andino (Chile)

Este proyecto está encaminado a reducir los riesgos a los que está expuesta la población de cóndor andino, especie declarada en peligro de extinción, por su presencia en el relleno sanitario de Loma Los Colorados (a 64 km al norte de Santiago de Chile). Además, en el marco de la iniciativa, también se genera información científica sobre los patrones de vuelo, alimentación y caracterización de sexo y edad de esta ave rapaz.

El proyecto de conservación del cóndor andino ha sido valorado y difundido a nivel internacional en revistas especializadas.

Limpieza en torno a los ríos Pisuerga y Esgueva (España)

Colaboramos con la asociación medioambiental El Pisuerga, que organiza jornadas en torno a los ríos

Pisuerga y Esgueva para la retirada de residuos en la desembocadura del Esgueva y en el entorno del sifón del canal del Duero con este río.

Estas jornadas también incluyen la traza y desbroce de una senda peatonalizada en la ciudad de Valladolid, el trazado y la adecuación de la senda peatonalizable en el Pisuerga; así como otras tareas en la misma localidad de limpieza, desbroce y restauración de este río y la reforestación con especies aromáticas leñosas y mielíferas.

Patrocinio de la exposición “Inteligencia Líquida” (España)

En 2023 colaboramos con el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza a través del patrocinio de “Inteligencia Líquida” (entre octubre de 2023 y enero de 2024), una muestra colectiva sobre la situación de la vida en el océano.

La exposición fue promovida por Fundación TBA21 (Thyssen-Bornemisza Art Contemporary), la división del museo reconocida internacionalmente por su exploración de los vínculos entre el cambio social y la creación cultural; enfocándose en temas de preservación de medioambiente y sostenibilidad. Unos intereses que compartimos plenamente en Urbaser y que nos guían para seguir trabajando por un planeta más limpio, acogedor y habitable.

Limpieza en entornos costeros

Como parte de nuestro compromiso con las comunidades locales y con la preservación de los espacios naturales allí donde operamos, promovemos jornadas de limpieza de playas en varios territorios como Chile (playas en las comunas de Tomé, Quintero y Huasco) o India (playa en la ciudad de Chennai).

6.

ANEXOS

En este capítulo...

- 6.1. Sobre este informe
- 6.2. Indicadores ESG
- 6.3. Información fiscal
- 6.4. Índice de contenidos
- 6.5. Informe de verificación externa

6.1. Sobre este informe

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-14

De conformidad con lo establecido en la ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera y diversidad, el presente informe constituye el **Estado de Información no Financiera, y forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Urbaser y sociedades dependientes**, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Este informe incluye la información necesaria para comprender los riesgos, el modelo de negocio, las políticas, la estrategia, la evolución, los resultados, la situación del grupo y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como las relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Ha sido preparado de acuerdo con las siguientes recomendaciones, regulaciones y estándares:

- **Ley 11/2018**, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Para dar respuesta a esta

ley se han utilizado los estándares GRI seleccionados.

- **Artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 (Taxonomía de la UE)** que exige que las empresas no financieras divulguen información sobre la proporción del volumen de negocios, las inversiones en activos fijos y los gastos operativos («indicadores clave de resultados») de sus actividades relacionadas con activos o procesos vinculados a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático.
- **Directrices UE 2017 /C125/01 sobre la presentación de informes no financieros** (Metodología para la presentación de información no financiera).

El perímetro de la información no financiera presentada coincide con la consolidación financiera de Urbaser, excepto en aquellas sociedades en las que no se ostentaba el control efectivo o la mayoría accionarial a fecha de cierre del ejercicio y con las particularidades de la compra y venta de activos que se detalla a continuación. Para conocer la relación completa de compañías que integran Urbaser a 31 de diciembre de 2023 se

puede consultar el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2023.

Respecto a las principales transacciones de compra y venta de activos en 2023 conviene resaltar:

- Urbaser vendió su negocio de países nórdicos en noviembre de 2023, lo que afecta a la disponibilidad de información no financiera a cierre del ejercicio. Por tanto, este documento excluye la información del negocio vendido, a no ser que se indique lo contrario de acuerdo con lo reflejado en las diferentes categorías en el apartado 6.2 o en las diferentes secciones del documento. A 31 de diciembre de 2023, el Estado de Resultados Consolidado de las Cuentas Anuales Consolidadas incluye el resultado hasta el momento de la venta clasificado como “Resultado de ejercicio de operaciones interrumpidas”.
- Urbaser compró un negocio de Soluciones Industriales en Portugal en diciembre de 2023. Las Cuentas Anuales no han consolidado la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, por lo que sus datos no han sido incluidos en el EINF
- Urbaser realizó en diciembre de 2023 la escisión de su negocio en Argentina a favor de una sociedad de nueva creación, Urbaser Inversiones Argentina, S.L., con el fin de separar la gestión del negocio del grupo en Argentina del resto de las unidades de negocio. Las Cuentas Anuales han

consolidado la cuenta de pérdidas y ganancias de todo el ejercicio, por lo que sus datos han sido incluidos en el EINF.

- Urbaser alcanzó un acuerdo de venta de su negocio de Reino Unido en diciembre de 2023. A fecha de 31 de diciembre de 2023, la venta todavía no se había perfeccionado. Los datos de dicha actividad han sido incluidos en el EINF.

El EINF está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dicho informe y ha sido sometido a verificación por un prestador independiente de servicios de verificación. En particular, ha sido formulado por el Consejo de Administración junto con el Informe de Gestión en su sesión del 15 de mayo de 2024.

El proceso de extracción, validación y consolidación de la información no financiera se ha realizado a partir de los distintos sistemas de información que la compañía emplea en el desarrollo de su actividad. Los sistemas y herramientas están en constante evolución y mejora para conseguir una mejor y más rigurosa medida para dar respuesta de acuerdo a los compromisos con la sostenibilidad, así como a un entorno regulatorio cada vez más ambicioso y cambiante. Como fruto de este proceso de mejora y adaptación, algunos indicadores reportados pueden estar sujetos a modificaciones como se ha reflejado en algún caso a lo largo del informe.

Para cualquier consulta sobre el informe puede enviar un mail a info@urbaser.com.

6.2. Indicadores ESG

6.2.1. Indicadores gobernanza*



Formación ética y cumplimiento

País	2023		2022	
	Nº de personas formadas	% de empleados formados	Nº de personas formadas	% de empleados formados
Argentina	2.732	76%	833	25%
Chile	3.334	68%	73	2%
Colombia	1.779	84%	1.355	69%
Baréin	1.275	90%	210	15%
Omán	306	100%	812	237%
Dinamarca	-	-	776	125%
España	15.100	80%	1.059	5%
Finlandia	-	-	108	39%
Suecia	-	-	236	67%
Noruega	-	-	145	38%
Francia	1.068	74%	122	9%
Reino Unido	1.460	90%	454	35%
India	9.612	86%	165	2%
Jordania	-	-	100	25%
Otros	274	53%	-	-
TOTAL	36.940	77%	6.448	13%

2023 excluye datos de países nórdicos. Contribución por país en 2022 aportada en el que se puede ver su impacto.

* Esta sección no incluye datos de países nórdicos a excepción de cadena de suministro.

Comunicaciones recibidas a través del canal ético

Tipología de la comunicación/país 2023	España	Reino Unido	India	Argentina	Chile	Mex-Col- EEUU	Total 2023	Tipología comunicación 2022	Total 2022
Competencia	1						1	Competencia	0
Soborno	1						1	-	
Corrupción			1				1	Corrupción	0
Daños medioambientales	10						10	Daños medioambientales	0
Derechos Humanos							0	Derechos Humanos	0
Discriminación	2						2	-	
Prevención de riesgos laborales	5	2					7	Prevención de riesgos laborales	2
Fraude interno		1	1				2	Fraude interno	5
Relaciones laborales			2				2	-	
Otras conductas inapropiadas	25	1	13	5		1	45	Otras conductas inadecuadas	98
Protección de datos personales	1	1					2	Protección de datos personales	2
Quejas de servicio	14		28	2			44	-	
Acoso sexual	4		3	1			8	Acoso	7
Acoso laboral	30	0	3	1	10	1	45		
TOTAL	93	5	51	9	10	2	170		116

En 2023 se han incluido nuevas categorías de denuncias y, además, hay comunicaciones en distintas áreas geográficas a 2022, lo cual afecta la comparabilidad por categoría.

Tipología de la comunicación/país	España	Reino Unido	India	Argentina	Chile	México - Colombia - EE.UU.	Total 2023	Total 2022
Recibidas	93	5	51	9	10	2	170	116
Admitidas a trámite	71	4	51	7	10	2	145	110
Casos confirmados y resueltos	11	1	44	3	0	2	61	21
No se ha podido confirmar/ Casos desestimados	58	2	7	4	9	0	80	86
Pendientes de resolución	2	1	0	0	1	0	4	3

Cadena de suministro

Número de proveedores y volumen de compras	2023	2022
Número de proveedores con los que hemos trabajado durante el año	35.685	34.568
Volumen total de compras durante el año (€)	1.766.757.046	1.669.667.070
Porcentaje de compras a proveedores locales sobre el total de la facturación	96,47 %	95,08%

Proveedores críticos	2023	2022 Proforma
Proveedores críticos certificados por ESG	540	410
Proveedores auditados en ESG	28	18
Total de proveedores críticos ⁽¹⁾	1.037	1.169
Total gasto de aprovisionamiento anual representan los proveedores críticos ⁽²⁾ (€)	1.122.443.977	1.324.149.713

(1) La variación en el número de proveedores críticos se debe a un cambio de criterio en el nuevo procedimiento de gestión de proveedores publicado en 2023, y a una corrección del dato reportado en 2022 (1.732).

(2) Dato reexpresado en 2022 (1.337.132.529).

6.2.2. Indicadores sociales*

Perfil de la plantilla⁽¹⁾

GRI 2-7, GRI 405-1

Empleados por género	2023	2022
Mujeres	11.021	14.082
Hombres	37.032	36.055
TOTAL	48.053	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Los datos se ven condicionados a la subrogación del personal de los contratos en los que la compañía opera. En el caso del personal de estructura (plantilla no subrogable), el 32% son mujeres y el 68% son hombres. En el caso de nuestra plantilla corporativa, el 41% son mujeres y 59% son hombres.

Empleados por edad y género	2023	2022
Menos de 30 años	6.459	6.832
Mujeres	1.064	1.726
Hombres	5.395	5.106
Entre 30 y 50 años	27.713	29.352
Mujeres	7.278	8.723
Hombres	20.435	20.629
Mayores de 50 años	13.881	13.953
Mujeres	2.679	3.633
Hombres	11.202	10.320
TOTAL	48.053	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

* Sección con datos de países nórdicos. Tablas con datos por países permiten ver la contribución.

(1) La comparación con los datos de plantilla de 2022 se ve afectada por la desinversión de negocios no relacionados con la gestión del residuo en ese año y que por tanto dejaron ser perímetro EINF en 2023.

Empleados por categoría profesional y género	2023	2022
Equipo directivo	153	161
Mujeres	29	27
Hombres	124	134
Mandos intermedios	895	865
Mujeres	189	173
Hombres	706	692
Técnicos	1.746	1.898
Mujeres	476	612
Hombres	1.270	1286
Puestos operativos	45.259	47.213
Mujeres	10.327	13270
Hombres	34.932	33943
TOTAL	48.053	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Empleados por país	2023	2022
Argentina	3.585	3.352
Baréin	1.414	1.392
Chile	4.890	4.609
Colombia	2.129	1.952
Dinamarca	727	623
España	18.955	22.345
Estados Unidos	23	28
Finlandia	418	278
Francia	1.437	1.394
India	11.196	10.954
Italia	175	135
Jordania	-	393
Marruecos	26	21
México	251	253
Noruega	397	378
Omán	306	342
Polonia	42	26
Reino Unido	1.619	1.312
Suecia	463	350
Venezuela	-	-
TOTAL	48.053	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Empleados por nacionalidad	2023	2022
Argentina	3.539	3.324
Baréin	172	179
Bangladesh	337	366
Bolivia	158	208
Chile	4.470	4.108
Colombia	2.293	2.176
Dinamarca	728	625
Egipto	1	223
España	17.829	20.976
Finlandia	389	253
Francia	1.234	1.187
Haití	92	109
India	12.221	11.985
Italia	203	163
Jordania	1	140
Marruecos	313	356
México	258	260
Noruega	398	377
Reino Unido	996	737
Rumania	174	178
Suecia	462	107
Otras	1785	2.100
TOTAL	48.053	50.137

Empleados por tipo de contrato y género	2023			2022		
	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Total	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Total
Mujeres	1.965	9.056	11.021	2.853	11.229	14.082
Hombres	7.913	29.119	37.032	6.709	29.346	36.055
TOTAL	9.878	38.175	48.053	9.562	40.575	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Empleados por tipo de contrato y país	2023			2022		
	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Total	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Total
Argentina	294	3.291	3.585	183	3.169	3.352
Baréin	1.407	7	1.414	1.385	7	1.392
Chile	2.210	2.680	4.890	1.805	2.804	4.609
Colombia	261	1.868	2.129	109	1.843	1.952
Dinamarca	168	559	727	132	491	623
España	5.176	13.779	18.955	5.279	17.066	22.345
Estados Unidos	-	23	23	-	28	28
Finlandia	52	366	418	30	248	278
Francia	91	1.346	1.437	60	1.334	1.394
India	-	11.196	11.196	-	10.954	10.954
Italia	13	162	175	13	122	135
Jordania	-	-	-	393	-	393
Marruecos	-	26	26	-	21	21
México	-	251	251	-	253	253
Noruega	35	362	397	26	352	378
Omán	-	306	306	16	326	342
Polonia	36	6	42	19	7	26
Reino Unido	45	1.574	1.619	24	1.288	1.312
Suecia	90	373	463	88	262	350
Venezuela	-	-	-	-	-	-
TOTAL	9.878	38.175	48.053	9.562	40.575	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Empleados por tipo de jornada y género	2023			2022		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total
Mujeres	10.204	814	11.021	35.088	967	36.055
Hombres	36.300	735	37.032	10.904	3.178	14.082
TOTAL	46.504	1.549	48.053	45.992	4.145	50.137

Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Promedio anual por tipo de contrato y edad	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Menos de 30 años	4.671	1.501	6.172	4.683	2.267	6.950
Entre 30 y 50 años	25.029	3.185	28.214	26.302	5.467	31.769
Mayores de 50 años	13.572	952	14.524	14.068	1.830	15.898
TOTAL	43.272	5.638	48.910	45.053	9.564	54.617

Promedio anual por tipo de contrato y género	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Mujeres	10.109	941	11.050	12.047	2.773	14.820
Hombres	33.163	4.697	37.860	33.006	6.791	39.797
TOTAL	43.272	5.638	48.910	45.053	9.564	54.617

Promedio anual por tipo de contrato y categoría profesional	2023			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Equipo directivo	169	0	169	163	2	165
Mandos intermedios	943	23	966	885	28	913
Técnicos	1.711	76	1.787	1.795	226	2.021
Puestos operativos	40.449	5.538	45.987	42.210	9.308	51.518
TOTAL	43.272	5.638	48.910	45.053	9.564	54.617

A partir del 30 de marzo de 2022 desaparecen tanto el contrato eventual por circunstancias de la producción como el contrato por obra y servicio determinado. El objetivo de este cambio normativo es limitar la temporalidad y priorizar los contratos indefinidos en todas sus modalidades. Este tipo de contrato estaba ligado también con la parcialidad del mismo.

Promedio anual por tipo de jornada y género	2023			2022		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total
Mujeres	10.279	769	11.048	11.566	3.253	14.819
Hombres	37.008	854	37.862	38.717	1.081	39.798
TOTAL	47.287	1.623	48.910	50.283	4.334	54.617

Promedio anual por tipo de jornada y edad	2023			2022		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total
Menos de 30 años	5.970	203	6.173	6.233	718	6.951
Entre 30 y 50 años	27.395	817	28.212	29.679	2.089	31.768
Mayores de 50 años	13.922	603	14.725	14.371	1.527	15.898
TOTAL	47.288	1.623	48.910	50.283	4.334	54.617

Promedio anual por categoría profesional y género	2023			2022		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Total
Equipo directivo	168	2	170	162	3	165
Mandos intermedios	957	10	967	900	13	913
Técnicos	1.695	88	1.783	1.847	174	2.021
Puestos operativos	44.467	1.523	45.990	47.374	4.144	51.518
TOTAL	47.287	1.623	48.910	50.283	4.334	54.617

Despidos

Despidos por edad	2023	2022
Menos de 30 años	510	1.203
Entre 30 y 50 años	1.076	1.971
Mayores de 50 años	457	861
TOTAL	2.043	4.035

En países donde no opera la subrogación se considera dentro del término de “despidos” a todos aquellos trabajadores que tenemos que desvincular por finalización de contratos comerciales (por ejemplo, en Chile, Colombia y México). Por lo tanto, la cifra de despidos se ve afectada por los contratos sin subrogación terminados en los respectivos años (más altos en 2022 que en 2023).

Despidos por género	2023	2022
Mujeres	312	586
Hombres	1.731	3.449
TOTAL	2.043	4.035

Despidos por categoría profesional	2023	2022
Equipo directivo	8	8
Mandos intermedios	48	59
Técnicos	85	193
Puestos operativos	1.902	3.775
TOTAL	2.043	4.035

Absentismo

Número total de horas de absentismo	2023	2022
Número total de horas de absentismo	9.556.155	10.425.611

Rotación

GRI 401-1

Tasa de rotación*	2023	2022
Tasa de rotación general	17,28%	19,84%

La tasa de rotación global se ve altamente condicionada por la elevada tasa de rotación en India.

* Metodología: (Número de bajas voluntarias / Número medio de empleados) x 100

Tasa de rotación por edad	2023	2022
Menos de 30 años	34,74%	41,08%
Entre 30 y 50 años	17,74%	21,28%
Mayores de 50 años	6,48%	7,68%

Tasa de rotación por género	2023	2022
Mujeres	22,21%	23,87%
Hombres	14,89%	18,34%

Seguridad y salud

GRI 403-8

Auditorías llevadas a cabo en temas de seguridad y salud	2023	2022
Auditorías externas	197	139
Auditorías internas	191	136
TOTAL	388	275

Horas de formación en seguridad y salud	2023	2022
Horas de formación en seguridad y salud	346.639	267.181

Inversión y asignaciones económicas destinadas a seguridad y salud	2023	2022
Inversión y asignaciones económicas destinadas a seguridad y salud (M€)	8,4	3,5

En 2023 se ha revisado el contenido de la información a incorporar en este indicador, contemplando las inversiones así como las cantidades económicas destinadas a vigilancia de la salud de los trabajadores, contrataciones externas que han sido necesarias en 2023 en materia de seguridad y salud así como otras partidas asociadas. Se excluyen los gastos en equipos de protección individual. La información de 2022 no resulta comparativa al no incluir las cantidades dedicadas a vigilancia de la salud y contrataciones externas relacionadas

Trabajadores representados en comités de seguridad y salud	2023	2022
Trabajadores representados en comités de seguridad y salud	40.028	29.045

El incremento de trabajadores formalmente representados en comités de seguridad y salud es debido principalmente a la constitución de un comité en India que cubre a la totalidad de la plantilla.

Empleados cubiertos por la ISO 45001	2023	2022
Empleados cubiertos por la ISO 45001 (en %)	75,2%	49,03%

Para el cálculo de la cobertura de empleados bajo la cobertura de la ISO 45001 se utiliza el dato de empleados promedio del ejercicio.

Evolución de indicadores por género

GRI 403-9, 403-10

	2023	2022 Proforma ⁽¹⁾
Accidentes	3.297	3.956
Hombres	2.821	3.190
Mujeres	476	766
Enfermedades profesionales	5	20
Hombres	4	15
Mujeres	1	5
Índice de incidencia*	63,2	73,7
Hombres	69,4	81,24
Mujeres	42,0	53,66
Índice de frecuencia**	35,35	43,2
Hombres	38,8	47,6
Mujeres	23,5	31,4
Índice de gravedad***	0,73	1,02
Hombres	0,81	1,02
Mujeres	0,46	1,04

*Índice de incidencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales de trabajadores propio s/ nº de trabajadores promedio) x 1.000.

**Índice de frecuencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales de trabajadores propios / nº de horas trabajadas) x 1.000.000. El dato de horas trabajadas por género se ha estimado a partir de la distribución por género de la plantilla media.

***Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas de trabajadores propios / Nº horas trabajadas) x 1.000.

(1) A partir de 2022, con el fin de mejorar la calidad de la información reportada, se recopilaron las horas reales trabajadas para el cálculo de estos índices. En consecuencia, los datos de los índices de frecuencia y gravedad de 2022 y 2023 no son comparables directamente con los datos de 2021. Adicionalmente, los índices no incluyen datos de accidentes sufridos por personal de contrata externas. Finalmente, por homogeneidad con criterio para el perímetro de proyectos incluidos dentro de la información no financiera de 2023, los datos de 2022 presentados en esta tabla han sido modificados y se presentan como proforma. Los datos auditados que se publicaron en el estado de información no financiera de 2022 son: 69,5 (I.incidencia.), 43,83 (I.frecuencia.) y 1,04 (I.gravedad).

n.d.: No disponible.

Los datos de accidentes laborales y enfermedades profesionales por género recogen la información de trabajadores propios (empleados) y subcontratados.

Accidentes fatales registrables	2023	2022
Empleado propios	2	5
Subcontratados	1	1
Proveedores externos (*)	2	n.d.

(*) En 2023 se produjo un accidente con resultado de dos fatalidades por los trabajos que realizaba en nuestras instalaciones un proveedor especializado, no siendo una actividad subcontratada

Accidentes y Enfermedades de trabajo	2023	2022 Proforma
Propios	3.092	3.779
Subcontratados	210	197

Igualdad, inclusión y diversidad

GRI 405-1

	2023	2022
Incorporaciones de personas en riesgo de exclusión social	824	801

	2023	2022
Personas con discapacidad	572	700

Remuneración

Remuneración media por género (euros)	2023	2022
Hombres	13.777	13.888
Mujeres	9.611	10.627
Total	12.822 €	12.972 €

Remuneración media por género (euros) – Excluyendo India	2023	2022
Hombres	15.808	14.929 €
Mujeres	15.937	15.530 €
Total	15.830	15.074 €

Remuneración media por edad (euros)	2023	2022
Menos de 30 años	9.885	9.080
Entre 30 y 50 años	11.569	11.358
Más de 50 años	15.380	14.994

Remuneración media por categoría del puesto (euros)	2023	2022
Equipo directivo	89.623	85.071
Mandos intermedios	41.859	41.459
Técnicos	29.542	29.678
Puestos operativos	10.951	10.922

Brecha salarial

GRI 405-2

	2023	2022
Brecha salarial entre hombres y mujeres	30,24%	23,48%

Metodología: (Remuneración media hombres - Remuneración media mujeres)/Remuneración media hombres

El aumento de la brecha salarial se debe al mayor peso de mujeres en India (45% del total en 2023 y de un 34% en 2022), país con un salario medio más bajo que otros, lo que afecta a la media del grupo. La brecha salarial del grupo excluyendo India es de un -0,6%. La brecha salarial en India es de un 5,5%.

País	2023				2022			
	Nº hombres	%	Nº mujeres	%	Nº hombres	%	Nº mujeres	%
Argentina	3.433	9,3%	152	1,4%	3.260	9,0%	92	0,7%
Baréin	1.364	3,7%	50	0,5%	1.385	3,8%	7	0,0%
Chile	4.302	11,6%	588	5,3%	4.091	11,3%	518	3,7%
Colombia	1.531	4,1%	598	5,4%	1.411	3,9%	541	3,8%
Dinamarca	670	1,8%	57	0,5%	582	1,6%	41	0,3%
España	14.810	40,0%	4145	37,6%	14.656	40,6%	7.689	54,6%
Estado Unidos	17	0,0%	6	0,1%	21	0,1%	7	0,0%
Finlandia	380	1,0%	38	0,3%	248	0,7%	30	0,2%
Francia	1.276	3,4%	161	1,5%	1.251	3,5%	143	1,0%
Gran Bretaña	1.458	3,9%	161	1,5%	1.165	3,2%	147	1,0%
India	6.252	16,9%	4.944	44,9%	6.186	17,2%	4.768	33,9%
Italia	173	0,5%	2	0,0%	133	0,4%	2	0,0%
Jordania		0,0%	0	0,0%	391	1,1%	2	0,0%
Marruecos	21	0,1%	5	0,0%	17	0,0%	4	0,0%
México	217	0,6%	34	0,3%	219	0,6%	34	0,2%
Noruega	378	1,0%	19	0,2%	364	1,0%	14	0,1%
Omán	304	0,8%	2	0,0%	340	0,9%	2	0,0%
Polonia	35	0,1%	7	0,1%	24	0,1%	2	0,0%
Suecia	411	1,1%	52	0,5%	311	0,9%	39	0,3%
TOTAL	37.032	100,0%	11.021	100,0%	36.055	100,0%	14.082	100,0%

Formación

GRI 404-1

Formación	2023	2022
Número de horas de formación en total	823.394	581.928
Número de asistentes	241.700	224.736

Inversión en formación (€)	2023	2022
Inversión en formación de seguridad y salud	1.411.136	1.382.424
Inversión en formación medioambiental	231.498	136.323
Inversión en otras áreas	1.526.441	3.443.557
Inversión total en formación	3.169.075	4.962.304

Horas de formación por categoría laboral	2023		2022	
	Horas	Horas medias por empleado	Horas	Horas medias por empleado
Equipo directivo	10.722	70,08	4.254	26,42
Mandos intermedios	50.252	56,15	26.346	30,46
Técnicos	74.791	42,84	77.840	41,01
Puestos operativos	687.629	15,19	473.488	10,03
TOTAL	823.394	17,14	581.928	11,61

Horas de formación por área de conocimiento	2023	2022
Diversidad, igualdad e inclusión	40.652	18.897
Seguridad y salud	346.639	267.181
Medio ambiente	59.562	22.707
Compliance o Código Ético	31.009	7.202
Resto de áreas de conocimiento	345.532	265.941
TOTAL	823.394	581.928

Convenios colectivos

GRI 2-30

Porcentaje de cobertura de convenios colectivos por país	2023	2022
Argentina	87%	90%
Baréin	0%	0%
Chile	84%	84%
Colombia	0%	0%
Dinamarca	100%	100%
España	100%	100%
Estados Unidos	0%	0%
Finlandia	100%	100%
Francia	95%	94%
India	0%	0%
Italia	100%	99%
Jordania	0%	0%
Marruecos	0%	0%
México	75%	79%
Noruega	90%	90%
Omán	0%	0%
Reino Unido	54%	67%
Suecia	100%	100%
TOTAL	66%	69%

En el caso de aquellos empleados no cubiertos por un convenio colectivo de trabajo —por no encontrarse dentro de su ámbito de aplicación— se sigue lo que las partes acuerden en este sentido, con respeto a las normas generales de aplicación y al salario mínimo establecido en cada lugar.

6.2.3. Indicadores medio ambiente*

Para facilitar la comparabilidad de la información de este ejercicio con la de ejercicios anteriores, se ha procedido a homogeneizar determinada información de los ejercicios 2022 y 2023 que aparece en el presente EINF consolidado. En este apartado 6.1, se muestra el detalle de los indicadores cuantitativos, segregándolos en:

- “2022 Proforma”!: Datos del EINF 2022 ajustados por los datos menores que se han reexpresado respecto del ejercicio precedente por disponer en 2023 de mejor información.
- “2022 Sin Nórdicos”: Datos ajustados para restar la contribución de Nórdicos en ese año y hacer el dato comparable con la información proporcionada para 2023. Ajuste realizado sobre 2022 Proforma o, en su defecto 2022 EINF o 2022 (información indicada en las tablas de esta sección como: “II”).

* Esta sección no incluye datos de países nórdicos a no ser que se especifique lo contrario. Datos no disponibles, al no formar parte los países nórdicos del perímetro de consolidación en diciembre de 2023

Huella

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-7

Huella de carbono total (tCO ₂)	2023	2022 EINF	2022 Proforma ^(I)	2022 Sin Nórdicos
Emisiones de alcance 1 ^(I)	200.665	233.703	233.704	220.962
Emisiones de alcance 2	30.664	33.206	33.207	33.130
Emisiones de alcance 3	6.751.074	6.863.098	6.863.094	6.838.132
Total	6.982.403	7.130.009	7.130.004	7.092.224

(II) Datos 2022 reexpresados de huella de carbono.

(I) Disminución en Alcance 1 por la electrificación de la flota en India y Barcelona.

			2023	2022	2022 Sin Nórdicos
ALCANCE 1	Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI	Emisiones por la combustión de fuente fija con control operacional	30.170	29.179	29.179
		Emisiones por la combustión de fuente móvil con control operacional	170.495	204.525	191.783
ALCANCE 2	Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	Emisiones por el consumo de electricidad de red con el método de localización (control operacional). No contabiliza para la huella de carbono de Urbaser.	30.664	33.207	33.130
ALCANCE 3	Categoría 3. Emisiones indirectas asociadas al transporte	Emisiones por el transporte aguas arriba	481	1.927	1.922
		Emisiones por el transporte aguas abajo	13.539	24.101	24.101
		Emisiones debidas a los viajes in itinere	31.580	41.803	40.511
		Emisiones por viajes de empresas	860	1.011	1.011
	Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Emisiones por el consumo de combustibles	56.985	68.674	62.883
		Emisiones por el consumo de agua	1.204	2.392	2.134
		Emisiones por bienes capitales	29.144	30.248	28.507
	Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI	Emisiones causadas por los consumidores de operación y mantenimiento	56.332	57.912	56.834
		Emisiones por el uso del compost bioestabilizado como fertilizante	273.003	34.729	34.729
		Emisiones por la combustión en fuente fija sin control operacional	3.060	616	616
Emisiones por la combustión en fuente móvil sin control operacional		83.889	90.477	75.853	
Emisiones por el consumo de electricidad con el método de localización (sin control operacional). No contabiliza para la huella de carbono de Urbaser.		13.251	14.672	14.506	
Categoría 6. Otras emisiones indirectas	Emisiones por fugas de proceso en la gestión de los residuos	5.685.976	5.997.620	5.997.620	
	Emisiones causadas por los rechazos y residuos gestionados fuera de Urbaser	501.766	496.913	496.906	
	TOTAL	6.982.403	7.130.004	7.092.224	

Emisiones evitadas (tCO ₂ e)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Emisiones evitadas por la generación de energía renovable	598.219	600.487	600.487
Emisiones evitadas por la recuperación de materiales y combustibles	1.957.790	2.050.499	2.050.499
Emisiones evitadas por la valorización del compost ⁽¹⁾	60.166	26.185	26.185
Emisiones a la atmósfera evitadas (tCO₂e)	2.616.176	2.677.171	2.677.171

(1) El incremento de emisiones evitadas por la valorización de compost en un 129,8% se debe a la entrada de varias plantas de IVC en Reino Unido, y dos plantas en Málaga.

Otras emisiones significativas (t)	2023	2022 EINF	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
NOx ⁽¹⁾	1.814	1.568	1.371	1.371
SOx	270	272	250	250
Partículas ⁽²⁾	69	145	84	84
Otros gases	1.357	2.602	1.296	1.296
Otras emisiones destructoras de la capa de ozono ⁽³⁾	501	43	43	43
Total otras emisiones significativas (t)	4.010	4.631	3.045	3.045

(1) Las emisiones NOx se incrementan debido a la nueva incorporación de una planta de valorización energética en Reino Unido.

(2) El descenso de partículas se debe a la planta de Ulea que ha operado solo parte del año por salida del perímetro de Urbaser.

(3) El aumento del resto de emisiones destructoras de la capa de ozono es debido a la recarga de aires acondicionados en Zubieta (500,63 t de HFCs).

(1) 2022 Proforma: Datos reexpresados con respecto a los publicados en 2022 (2022 EINF) por reexpresión de unidades de reporte en Colombia.

Energía

GRI 302-1

Energía generada (GWh)	2023	2022 EINF	2022 Proforma	2022 Sin Nórdicos
Por fuente				
Electricidad	1.332	1.437	1.436	1.436
Calor	1.332	1.318	1.318	1.318
Energía generada por origen				
Renovable	1.608	1.722	1.724	1.724
No renovable	1.057	1.031	1.031	1.031
Energía generada por destino				
Autoconsumida	831	844	844	844
Exportada	1.834	1.910	1.910	1.910
Total energía generada (GWh)	2.665	2.753	2.755	2.755

Generación de electricidad (GWh)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Destinada a autoconsumo	240	248	248
Exportado	1.092	1.188	1.188
Total generación de electricidad (GWh)	1.332	1.436	1.436

Generación de electricidad (%)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
% de energía eléctrica generada de origen renovable	68%	73%	73%
% destinado a autoconsumo de energía eléctrica generada de origen renovable	18%	15%	15%
% destinado a exportar energía eléctrica generada de origen renovable	82%	85%	85%

Energía generada y exportada (en GWh)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Energía generada	2.665	2.755	2.755
Waste to Energy	2.161	2.217	2.217
Valorización de biogás	499	536	536
Fotovoltaica	5	1	1
Energía exportada	1.834	1.910	1.910
Waste to Energy	1.446	1.474	1.474
Valorización de biogás	386	437	437
Fotovoltaica	2	0	0

Energía consumida (en GWh)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Consumo directo (combustibles, electricidad autoconsumida y calor autoconsumido)	2.001	2.420	2.295
De origen renovable	499	509	497
De origen no renovable ⁽¹⁾	1.502	1.911	1.798
Consumo indirecto (electricidad de red)	251	274	271
De origen renovable ⁽²⁾	222	174	174
De origen no renovable	28	100	97
Energía consumida total (GWh)	2.251	2.694	2.566

(1) El incremento de consumo directo de energía renovable se debe a un aumento de autoconsumo de origen renovable (fotovoltaica y electricidad autoconsumida de origen renovable (biogás)).

(2) El consumo indirecto de energía renovable incrementa debido a la compra de GDOs en el año 2023.

Cantidad mayor que 2022 pero estimación final pendiente de cierre.

Energía consumida (en %)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Renovable	32%	25%	19%
No renovable	68%	75%	81%

Energía consumida por fuente	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Gasóleo (mn litros)	83,95	94,29	86,27
Del cual Gasóleo A (mn litros)	59,76	64,11	56,48
Gasolina (mn litros) ⁽¹⁾	1,66	3,05	3,03
Gas Natural (GWh)	181	213	179
GNV (GWh)	113	146	112
GLP (mn litros) ⁽²⁾	0,11	0,05	0,05
Fuelóleo (mn litros)	2,16	2,05	2,05
Bioetanol (mn litros)	0	0	0
Biodiesel (mn litros)	2,44	3,99	2,70
Biomasa (kg) ⁽³⁾	0	613	613
Electricidad de red (GWh)	250	274	270

(1) El descenso de consumo de gasolina se debe al descenso de negocio intensivo en este consumo en Argentina.

(2) El incremento de consumo de GLP es debido al aumento de contratos en España que lo utilizan como combustible.

(3) Cambio de consumo a otra fuente en lugar de biomasa en el centro que el año pasado reportó este consumo en Cáceres.

Agua y materias primas

GRI 303-3, 303-4

Consumo de agua (m³)	2023	2022 EINF	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
Agua freática o de pozo	2.924.498	2.715.829	2.715.829	2.711.763
Agua de red	3.661.849	7.552.928	5.684.746	4.881.924
Agua pluvial	173.201	171.814	171.814	171.814
Agua procedente de depuradora	444.658	444.004	444.004	444.004
Agua desmineralizada	4.813	4.948	4.948	4.948
Consumo total ⁽¹⁾	7.209.019	10.889.523	9.021.341	8.214.453

(1) 2022 Proforma: Datos reexpresados con respecto a los publicados en 2022 (2022 EINF) por un ajuste en el cálculo del consumo de agua de red en Argentina.

(1) Reducción del consumo total de agua debido a la disminución de consumo de agua de red que se debe a una bajada en Servicios Urbanos España y Rinza.

Reutilización de agua (m³)	2023	2022 EINF	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
Agua reutilizada en servicio o planta	259.985	263.657	263.657	263.657
Porcentaje de agua reutilizada en servicio o planta	2,73%	2,00%	2,42%	2,42%

(1) 2022 Proforma: Datos reexpresados con respecto a los publicados en 2022 (2022 EINF) por un ajuste en el cálculo del consumo total de agua que elimina el agua reutilizada.

Vertido de agua (m³)	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Aguas residuales generadas en operación	2.539.059	2.350.635	2.346.963
Agua contenida en los residuos eliminados	960.202	1.018.846	1.018.846
Vertido total	3.499.261	3.369.481	3.365.809

Consumo de materias primas	2023	2022 EINF	2022 Sin Nórdicos
Potasa (t) ⁽¹⁾	2.560	2.954	2.954
Alambre (t)	2.404	2.481	2.481
Lubricantes (t) ⁽²⁾	2.116	2.945	2.870
Ruedas (t)	1.537	1.636	1.387
Bolsas de basura (millones)	38	49	42

(1) Reducción del consumo de potasa principalmente en Alfaro y Palos de la Frontera.

(2) Reducción de lubricantes debido a Chile.

Residuos generados

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Residuos generados (t)	2023	2022	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
Residuos generados (t)	37.530	34.098	40.465	40.423

(1) Datos 2022, datos reexpresados de residuos no peligrosos generados.

Residuos peligrosos generados por actividad y tipo de gestión (t)	2023	2022	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
Eliminación	4.601	3.746	3.746	3.746
Valorización	12.533	15.214	15.214	15.200
Lodos destinados a depuración ⁽¹⁾	5.220	1.807	5.506	5.500
Residuos peligrosos totales	22.355	20.768	24.466	24.447

Las variaciones de eliminación y valorización se deben a cambios en la actividad de Palos de la Frontera.

(1) El aumento con respecto a 2022 es debido a la incorporación de datos de India.

(1) Datos 2022 reexpresados de residuos peligrosos generados.

Residuos no peligrosos generados por nuestra actividad (t)	2023	2022	2022 Proforma ¹	2022 Sin Nórdicos
Residuos no peligrosos generados por nuestra actividad (t)	15.175	13.330	15.999	15.975

No se dispone de desglose para los residuos no peligrosos reportados.

(1) 2022 Proforma: Datos reexpresados con respecto a los publicados en 2022 (2022 EINF) por ajustes de los residuos RSU.

Auditoría

Auditorías	2023	2022 EINF
Auditorías internas relativas al Sistema de Gestión de la Energía	3	3
Auditorías energéticas	1	0

Datos del 2023 con países nórdicos.

6.3. Información fiscal*

Impuestos pagados por país (miles de euros)	2023	2022
España	20.153	26.944
Chile	289	1.331
México	1.282	9
Francia	-212	-3.251
Marruecos	67	-88
Argentina	-3.405	10.420
India	-322	3.007
Omán	147	0
Reino Unido	821	0
Colombia	7.270	3.030
Ecuador	228	13

Beneficio antes de impuestos por país (miles de euros)	2023	2022
Argentina	-9.332	8.005
Chile	-36.781	-12.713
Portugal	1.118	2.779
Marruecos	151	-2.002
Francia	13.584	-28.118
México	5.228	2.307
Estado Unidos	-5.765	-5.451
Italia	-2	0
Omán	904	343
Baréin	5.563	3.236
India	6.108	3.430
Polonia	667	-1.364
Colombia	17.328	8.206
Ecuador	702	815
Arabia Saudí	-67	-16
Internacional	-594	-20.559
España	37.039	108.064
TOTAL	36.445	87.505

Total subvenciones recibidas (miles de euros)	2023	2022
España	11.558	17.227
Francia	32	87
TOTAL	11.590	17.314

* Información fiscal sigue perímetro de Cuentas Anuales consolidadas que presenta algunas diferencias con el perímetro EINF. Ver Anexo 6.1.

6.4. Índice de contenidos

6.4.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

ÁMBITOS GENERALES				
	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios / Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio : <ul style="list-style-type: none"> - Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-23	7, 9, 10-21, 42	
General	Marco de <i>reporting</i>	GRI 2-3 GRI 2-5	119	
Materialidad	Análisis de materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2 GRI 3-3	35, 36	
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	Se detalla el sistema de riesgos	53, 54	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	Descripción de riesgos	55, 56-60	
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsible s de las actividades de la empresa	Marco interno: Descripción cualitativa de los principales efectos	99-102	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	99, 100	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	101, 102	
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	101	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	102	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	GRI 305-7	103	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 303-2 GRI 306-2 GRI 306-3 GRI 306-5	21, 103-105	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	NA	-	NA por el tipo de actividad

	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios / Razón de la omisión
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	104, 135	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	105, 135	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	115, 134	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	113	
	Uso de energías renovables	GRI 302-1	114, 115	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	109-112	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	108-109	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	106	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	116, 117	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: descripción cualitativa de evaluaciones	117	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 2-7	77-78, 123-124	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	77-78, 124-125	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Promedio de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	125-126	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Número total de despidos durante el ejercicio desglosado por sexo, edad y categoría profesional	127	
Empleo	Brecha salarial	GRI 405-2 Marco interno: Medida como diferencia porcentual del salario bruto anual femenino respecto salario bruto anual masculino para cada categoría	87, 130	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija)	129	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija y retribución variable)	139	No tenemos, dentro de Grupo Urbaser, de las empresas que consolidan dentro del perímetro de la Información No Financiera, consejeros ni altos directivos que perciban remuneraciones.
	Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: remuneración media (incluye retribución fija y retribución variable)	139	No tenemos, dentro de Grupo Urbaser, de las empresas que consolidan dentro del perímetro de la Información No Financiera, consejeros ni altos directivos que perciban remuneraciones.
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas vigentes	91	
	Empleados con discapacidad	Marco interno: número de discapacitados	87, 129	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	91, 92	

6.4. Índice de contenidos

Estado de Información No Financiera 2023

Conversación con el Consejero Delegado

1. Urbaser hoy

2. Estrategia

3. Gobernanza

4. Personas

5. Planeta

6. Anexos

	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios / Razón de la omisión
	Número de horas de absentismo	Marco interno: n.º horas de absentismo	91, 127	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas.	91	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	79-83	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9	82, 128-129	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	92	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	77, 131	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa del balance de convenios en materia de seguridad y salud	93	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	92	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas	88-90	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Marco interno: horas de formación totalizadas y por categoría profesional	88, 130	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	84, 86	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	85	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas	87	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad.	84, 86	
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
	Aplicación de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigación, gestión y reparación	Marco interno: Código de Conducta	50-52	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1	52	En 2022 y 2023 no se han recibido ninguna comunicación relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos a través del canal ético u otros mecanismos formales de reclamación.
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	Marco interno: Política Corporativa de Derechos Humanos	50, 51	

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios / Razón de la omisión
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		GRI 2-23 Marco interno: Política de corrupción	42, 47, 48	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		GRI 2-23 Marco interno. Policía corporativa del blanqueo de capitales	42, 47	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		Marco interno: cuantía de las aportaciones en euros	94	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	77, 94, 95, 96	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto	94-96	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	95, 96	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	117	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6	62, 66, 67	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6	62, 69, 70	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 414-2	71	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416 -2	72	
	Sistemas de reclamación Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25	72	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: beneficios/pérdidas antes de impuesto sobre sociedades por país	137	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: impuesto sobre sociedades por país	137	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: subvenciones públicas recibidas	137	

6.4.2. Índice de contenidos GRI

Estado de Información No Financiera 2023

Conversación con el Consejero Delegado

1. Urbaser hoy

2. Estrategia

3. Gobernanza

4. Personas

5. Planeta

6. Anexos

Declaración de uso	Urbaser ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	AGENDA 2030		PGNU
			ODS	META	
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	1.1. Somos Urbaser			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6.1. Sobre este informe			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6.1. Sobre este informe			
	2-4 Actualización de la información	6.1. Sobre este informe			
	2-5 Verificación externa	6.1. Sobre este informe			10
	2. Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1. Somos Urbaser 1.3. Somos un modelo de soluciones circulares			
	2-7 Empleados	4.1.2. Perfil de la plantilla 6.2.2. Indicadores sociales	8 - 10	8.5 - 10.3	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Urbaser no incluye en sus datos de plantilla a los contratistas, pero sí les incluye en la cobertura de sus procedimientos de salud y seguridad, incluyendo los accidentes producidos en este grupo en las instalaciones de la compañía.	8	8.5	
	3. Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser	5 - 16	5.5 - 16.7	1, 6, 7, 10
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno de Urbaser ha sido designado en última instancia por el fondo único.	5 - 16	5.5 - 16.7	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser	16	16.6	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser	16	16.7	1, 7, 10
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	3.4. Gestión de riesgos sólida y eficaz			1, 7, 10
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Conversación con el Consejero Delegado 3.4. Gestión de riesgos sólida y eficaz 6.1. Sobre este informe			1, 7
	4. Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Conversación con el Consejero Delegado	16	16.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
	2-23 Compromisos y políticas	1.2. Somos misión, visión, valores y propósito 3.2. Una cultura ética consolidada			1, 7
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	3.2. Una cultura ética consolidada 5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental 4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas			1, 7, 10
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	3.2. Una cultura ética consolidada 3.4. Gestión de riesgos sólida y eficaz	16	16.3	1, 3, 7, 10
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	3.2.4. Canal ético 3.3. Derechos humanos en primera línea			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2023 hemos registrado un total de 17 notificaciones de incumplimientos en materia de seguridad y salud, de los cuales 2 no derivaron en sanciones económicas. El 87% de las sanciones económicas no superaron los 10.000 euros.			
	2-28 Afiliación a asociaciones	4.2.2. Iniciativas destacadas en 2023			
	5. Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.3. Diálogo y compromisos compartidos con nuestros grupos de interés			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	4.1.7. Organización del trabajo y relaciones laborales	8	8.8	3

6.4. Índice de contenidos

Estado de Información No Financiera 2023

Conversación con el Consejero Delegado

1. Urbaser hoy

2. Estrategia

3. Gobernanza

4. Personas

5. Planeta

6. Anexos

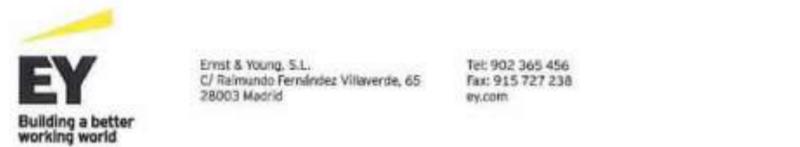
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	AGENDA 2030		PGNU
			ODS	META	
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	2.3.1. Análisis de doble materialidad			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
	3-2 Lista de temas materiales	2.3.1. Análisis de doble materialidad			1, 2
Circularidad de la economía					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.4. Somos innovación circular 2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción 5.1.2. Gestionamos nuestro impacto ambiental			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5.1.2. Gestionamos nuestro impacto ambiental	8 - 12	8.4 - 12.2	
Energía y clima					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción 5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental 5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	2.1. Tiempo de retos, tiempo de acción 5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	13	13.1	7, 8, 9
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	7-8-12-13	7.2-7.3-8.4-12.2-13.1	7, 8, 9
	302-3 Intensidad energética	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	7 - 8 - 12 - 13	7.3-8.4-12.2 - 13.1	
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	3-12-13-14 -15	3.9-12.4-13.1-14.3-15.2	7, 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	3-12-13-14-15	3.9-12.4-13.1-14.3-15.2	7, 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	3-12-13-14 - 15	3.9-12.4-13.1 -14.3-15.2	7, 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	5.2. Actuamos en la lucha contra el cambio climático	13-14-15	13.1-14.3-15.2	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3-12-14-15	3.9-12.4-14.3 -15.2	7, 8
Seguridad y salud laboral					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental 4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas 4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental 4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad 4.1.7. Organización del trabajo y relaciones laborales	8-16	8.8-16.7	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	3	3.2-3.5-3.7 -3.8	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	AGENDA 2030		PGNU
			ODS	META	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	8	8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	3 - 8 - 16	3.6 -3.9-8.8-16.1	3, 4, 5, 6
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.1.4. Salud, seguridad y bienestar como prioridad	3 - 8 - 16	3.3-3.4-3.9-8.8-16.1	
Seguridad de la información y privacidad de datos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.2. Una cultura ética consolidada 3.5. Ciberseguridad y seguridad de la información: prioridad estratégica			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.2. Una cultura ética consolidada 3.5. Ciberseguridad y seguridad de la información: prioridad estratégica	16	16.3 - 16.10	
Financiación					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4.1. Catálogo de riesgos de Urbaser			1, 2, 7, 8, 9, 10
Cadena de suministro sostenible					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable	8	8.3	
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable			
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.6. Desarrollamos una cadena de valor responsable	5 - 8 - 16	5.2 - 8.8 - 16.1	
Contaminación					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental			1, 2, 7, 8, 9, 10
Uso de recursos y generación de residuos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	6 - 12	6.3-6.4 -12.4	7, 8, 9
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	6	6.3	7, 8, 9
	303-3 Extracción de agua	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	6	6.4	7, 8, 9
	303-4 Vertidos de agua	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	6	6.3	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	AGENDA 2030		PGNU
			ODS	META	
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3 - 6 - 11 - 12	3.9-6.3 - 6.6-6.a -6.b- 11.6- 12.4-12.5	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9-6.3-8.4 - 11.6-12.4-12.5	
	306-3 Residuos generados	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9-6.6-11.6- 12.4 -12.5-15.1	7, 8
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	7, 8
	306-5 Residuos destinados a eliminación	5.1. Avanzamos en nuestra gestión ambiental	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
Órganos de gobierno					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2. Let's Change 2025 3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser			1, 2, 7, 8, 9, 10
Formación, desarrollo de talento y beneficios sociales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas 4.1.3. Fidelizamos nuestro talento: atracción y gestión de profesionales 4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser 6.2.2. Indicadores sociales	4 - 8 - 10	4.3-4.4-4.5- 5.1-8.2-8.5 -10.3	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser	8	8.2 - 8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	
Derechos humanos y condiciones laborales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.3. Derechos humanos en primera línea 4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas 4.1.3. Fidelizamos nuestro talento: atracción y gestión de profesionales 4.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión para multiplicar nuestro valor 4.1.7. Organización del trabajo y relaciones laborales			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.2.2. Indicadores sociales	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.1.7. Organización del trabajo y relaciones laborales	2 - 5 - 8	3.2-5.4-8.5	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.2.4. Canal Ético	5 - 8	5.1 - 8.8	
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3.3. Derechos humanos en primera línea	8	8.8	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	AGENDA 2030		PGNU
			ODS	META	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3.3. Derechos humanos en primera línea	5 - 8 - 16	5.2 - 8.7 - 16.2	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	3.3. Derechos humanos en primera línea	5 - 8	5.2 - 8.7	
Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser 3.2. Una cultura ética consolidada 3.4. Gestión de riesgos sólida y eficaz			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.2. Una cultura ética consolidada 4.1.6. Crecimiento profesional y personal del talento Urbaser	16	16.5	10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6.2.1. Indicadores gobernanza	16	16.5	10
Ecosistemas y biodiversidad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.3. Protegemos la biodiversidad			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.3. Protegemos la biodiversidad	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7, 8
Igualdad y diversidad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser 4.1.1. Una visión estratégica en la gestión de personas 4.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión para multiplicar nuestro valor			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.1. Gobierno corporativo: liderando la transformación de Urbaser 4.1.2. Perfil de la plantilla 4.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión para multiplicar nuestro valor 6.2.2. Indicadores sociales	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5	1, 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.2.2. Indicadores sociales	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	6
Derechos de las comunidades locales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.3. Derechos humanos en primera línea 4.2.1. Estrategia social			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.2.1. Estrategia social 4.2.2. Iniciativas destacadas en 2023	8	8.8	
Derechos de usuarios					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.3. Somos un modelo de soluciones 4.2.2. Iniciativas destacadas en 2023			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2023 hemos registrado un total de 17 notificaciones de incumplimientos en materia de seguridad y salud, de los cuales 2 no derivaron en sanciones económicas. El 87% de las sanciones económicas no superaron los 10.000 euros.	16	16.3	

6.5. Informe de verificación externa



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al Accionista Único de URBASER, S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de URBASER, S.A.U. y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Anexo 6.4. Índice de contenidos Estado de Información No Financiera" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de URBASER, S.A.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en "Anexo 6.4. Índice de contenidos Estado de Información No Financiera" del EINF.

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

Los administradores de URBASER, S.A.U. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "2.3.1. Análisis de doble materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compliación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



3

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de URBASER, S.A.U. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo 6.4. Índice de contenidos Estado de Información No Financiera" del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podrá no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Min. 01/DAB/BERO
SELLO COMERCIAL: 34.90 EUR
Sello digital de otras jurisdicciones

Alberto Gestita Vida

3 de junio de 2024

A member firm of Ernst & Young Global Limited

