

Estado de Información No Financiera 2024

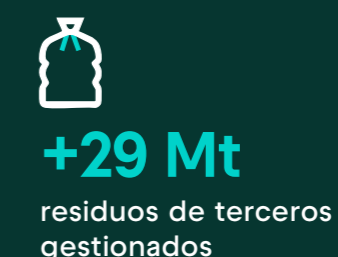
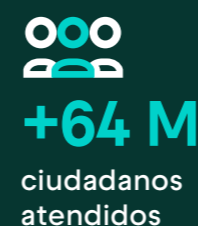


Índice

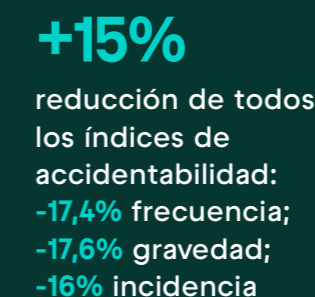
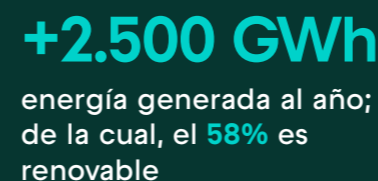
Cifras e hitos 2024	pág. 02
Mensaje del consejero delegado.....	pág. 03
1. SOMOS URBASER. Making circularity real.....	pág. 04
Nuestra empresa	
Un modelo de soluciones circulares	
Somos innovación circular	
2. ESTRATEGIA. Actuamos para lograr un futuro mejor.....	pág. 11
Somos misión, visión, valores y propósito	
Transformando el contexto en oportunidad	
Integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia	
Nuestro análisis de materialidad	
3. MEDIO AMBIENTE. Estamos comprometidos con nuestro planeta	pág. 15
Nuestra gestión ambiental	
Cambio climático y contaminación	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	
Uso sostenible de los recursos	
Protección de la biodiversidad	
4. SOCIEDAD. Atendemos las necesidades de nuestros grupos de interés.....	pág. 23
Nuestros trabajadores	
Nuestros proveedores	
Nuestras comunidades	
Nuestros clientes	
5. GOBERNANZA. Buscamos liderar desde la excelencia	pág. 34
Gobierno corporativo	
Una cultura ética consolidada	
Gestión de riesgos	
Respeto a los derechos humanos	
6. ANEXOS.....	pág. 46
Sobre este informe	
Indicadores ESG	
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	
Informe de verificación externa	

Cifras e hitos 2024

Nuestro alcance



Nuestros resultados



Mensaje del consejero delegado

Fernando Abril-Martorell Hernández

Consejero delegado de Urbaser

Para Urbaser, 2024 ha sido un año de importante avance en nuestra **transformación y estrategia**. Hemos seguido construyendo nuestra propuesta de valor como facilitadores de la transición hacia una economía circular y descarbonizada. Nuestra principal actividad, transformar los residuos en recursos, se enmarca en un modelo integral de soluciones medioambientales que conectan la limpieza urbana, la recogida y el tratamiento de residuos urbanos e industriales con la valorización de estos recursos ayudando a gestionar más de 29 millones de toneladas de residuos de terceros.

Con nuestros servicios de **limpieza urbana y recogida de residuos** hemos dado servicio a cerca de 65 millones de personas en todo el mundo. Prestamos servicios en aproximadamente 15 países y contribuimos de manera activa al incremento de la recogida selectiva de la mano de nuestros clientes de tal manera que permita incrementar las alternativas de tratamiento del residuo recogido. Además, hemos reforzado nuestra flota ecológica con la incorporación de nuevos vehículos sostenibles, con la correspondiente disminución en el consumo de combustible fósil.

Dentro de nuestros servicios de **tratamiento municipal**, ofrecemos soluciones que permiten maximizar la separación de aquellos residuos reciclables y valorizables para obtener nuevos recursos. Y lo hacemos a través de soluciones innovadoras ofreciendo el mejor tratamiento técnicamente disponible según las necesidades de nuestros clientes. Gestionamos más de 150 plantas de **residuo municipal**, lo que nos convierte en un referente en el sector. Asimismo, como especialistas en el tratamiento y valorización de **residuos industriales**, hemos continuado consolidando y ampliando nuestros servicios en 2024. Continuamos siendo un referente en el tratamiento de aceites y de marpoles y, en los últimos meses, hemos expandido nuestras actividades a Portugal y a nuevos segmentos como el tratamiento del residuo eléctrico y electrónico o biosanitario.

Desde nuestro **compromiso medioambiental**, y como facilitadores de la transición hacia la descarbonización y la economía circular, nuestro principal papel es el de ayudar a nuestros clientes a reducir y evitar sus emisiones a través de la recuperación de residuos y la generación de energía. En Urbaser más de un 40% de nuestra flota es ecológica. Además, hemos generado en nuestras instalaciones 2.500 GWh de energía a partir del residuo gestionado, de la cual el 58% es renovable. En el año 2024 hemos recuperado también más de 3,3 Mt de residuos y, a través de nuestras operaciones, hemos evitado la emisión de más de 2,6 MtCO₂e. Todo ello unido a nuestra continua inversión en innovación, que comenzó hace ya más de 25 años y que ha sido reconocida en 2023 con el Premio Nacional de Innovación otorgado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

En el **aspecto social**, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad y salud de todas las personas que trabajan con nosotros. Tras el lanzamiento de nuestro **Plan Director de Seguridad**

y Salud en 2023, revisado y ampliado en 2024, por segundo año consecutivo nuestros esfuerzos para mejorar la prevención de la accidentabilidad se han reflejado en una bajada de todos nuestros índices, como por ejemplo, un descenso del 16% en índice de incidencia. Igualmente seguimos avanzando en la implementación de medidas incluidas dentro de nuestros planes de igualdad y diversidad, que han sido reconocidos con el Distintivo de Igualdad concedido por el Ministerio de Igualdad español, y la renovación de la certificación Empresa Familiarmente Responsable.

En términos de **gobernanza**, destacamos la continua mejora del funcionamiento del **Canal Ético**, que ha recibido 352 comunicaciones en 2024, demostrando nuestro compromiso constante con la transparencia y compromiso con el **Código de Conducta**. Por otro lado, hemos continuado actualizando nuestras políticas, procesos y controles para incluir la identificación y adecuada gestión de los impactos, riesgos y oportunidades.

Continuamos comprometidos con la calidad de servicio a nuestros clientes. Porque no se trata sólo de lo que hacemos si no de cómo lo hacemos. En ese sentido, nuestra encuesta de satisfacción del año 2024 mostró un porcentaje de **satisfacción en nuestros clientes de cerca del 90% del total de encuestas recibidas**.

Además, dentro de nuestro objetivo de excelencia en materia de gobernanza, hemos puesto en marcha iniciativas para lograr una **cadena de valor más responsable**, con más de 600 empresas proveedoras certificadas en sostenibilidad. Hemos mejorado también en nuestro propio desempeño como proveedor responsable, habiendo alcanzado el reconocimiento del Premio Achilles 2024 en la categoría Evolución ESG.

En 2024 hemos seguido trabajando de manera coherente con nuestra misión, **Making circularity real**, gracias al esfuerzo y desempeño de un equipo de más de 42 mil personas comprometidas con nuestros valores de fiabilidad, compromiso, inspiración y experiencia.

Quiero acabar dando las gracias a nuestros empleados, clientes, empresas proveedoras y socios por ayudarnos a seguir construyendo un futuro más sostenible, mientras nuestro negocio nos permite seguir sirviendo a la sociedad con soluciones cada vez más globales e innovadoras.

1.



SOMOS URBASER
Making circularity real

Nuestra empresa

En Urbaser impulsamos la economía circular y la descarbonización. Trabajamos con la convicción de que los residuos de hoy pueden ser los recursos del mañana, promoviendo la transformación de la cadena de valor a través de la eficiencia y la innovación.

En Urbaser estamos comprometidos con la economía circular como camino hacia un futuro sostenible. Proporcionamos soluciones medioambientales integrales que incluyen desde la **recogida** de residuos hasta su **tratamiento y valorización**, haciendo realidad la circularidad.

Desempeñamos el papel de **aliado estratégico** de ciudades e industrias en todo el mundo, asegurando entornos más limpios, sostenibles y bien gestionados. Con nuestra actividad, contribuimos también a la creación de empleo estable y de calidad, así como 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 presentes en cerca de 15 países. Combinamos un sólido arraigo local como proveedores de servicios en comunidades y ciudades con una vocación global, que nos ha permitido consolidar una destacada presencia nacional e internacional. A la vez, nos mantenemos a la vanguardia de la **innovación** tecnológica, aplicando soluciones avanzadas para mejorar la eficiencia y sostenibilidad en todos nuestros procesos.

Nuestra actividad se organiza en tres áreas clave: **Servicios Urbanos, Tratamiento Municipal y Soluciones Industriales**, ofreciendo respuestas adaptadas a las necesidades de cada territorio y sector, con el objetivo de reducir el impacto ambiental y fomentar el aprovechamiento de los recursos.

Urbaser en el mundo¹

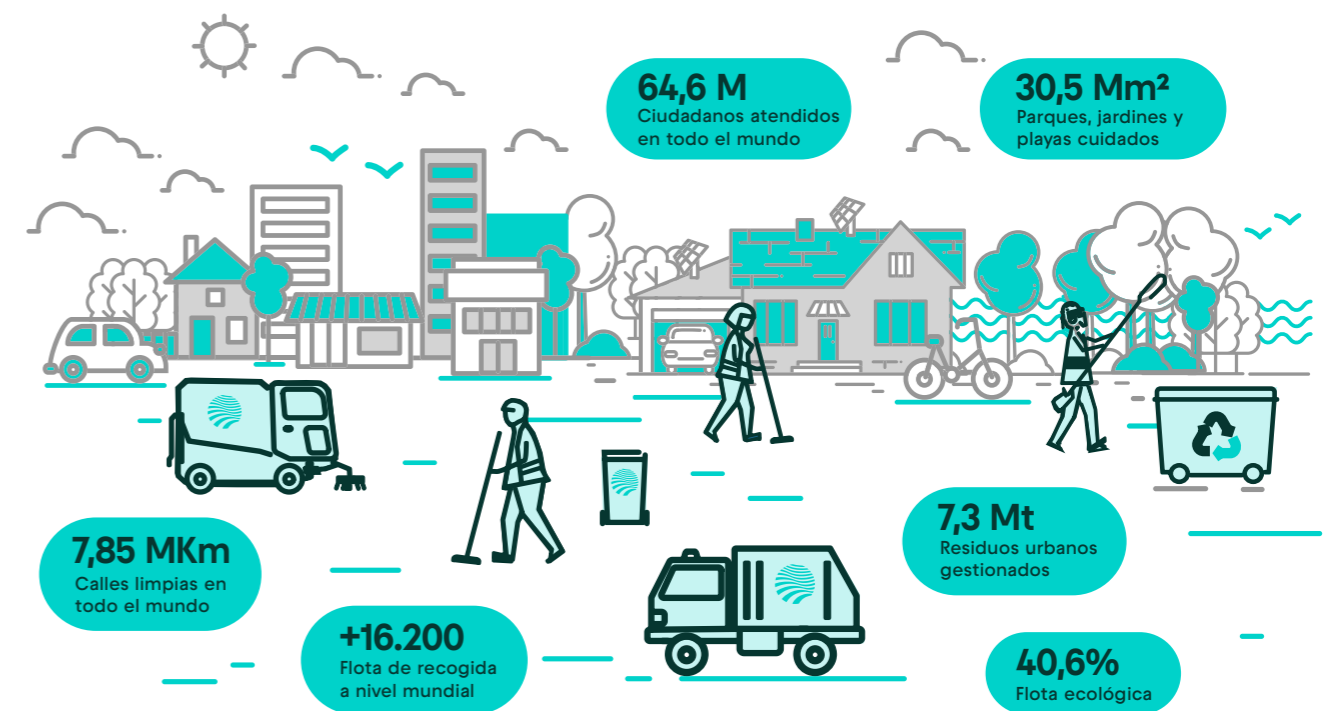


Un modelo de soluciones circulares

En Urbaser ofrecemos soluciones integrales en tres áreas clave: Servicios Urbanos, Tratamiento de residuos municipales y Tratamiento de residuos industriales. Estamos presentes en diversas fases de la cadena de valor del residuo, promoviendo la economía circular y creando entornos más limpios y sostenibles.

Servicios Urbanos

Nuestros Servicios Urbanos abarcan principalmente la recolección periódica de residuos urbanos sólidos y la limpieza viaria, prestados principalmente a municipios. Además, ofrecemos servicios complementarios como jardinería, gestión de centros de reciclaje de residuos domésticos y movilidad urbana. Estas actividades se desarrollan principalmente en **España, Francia y Chile**, con presencia adicional en otros siete países de **Europa, Oriente Medio y Latinoamérica**.



Limpieza urbana

Proporcionamos servicios de **limpieza urbana y recogida de residuos** a través de los cuales mantenemos limpias 7,85 millones de kilómetros de calles. Además, cuidamos más de 30 millones de m² de playas, jardines y zonas verdes.

Recogida de residuos

En Urbaser implementamos sistemas de recogida de residuos adaptados a cada tipo de material en función de las necesidades y requisitos de nuestros clientes. Nuestra apuesta por la recogida selectiva y el modelo de recogida **“puerta a puerta”** asegura la segregación eficiente de los residuos, maximizando la obtención de fracciones para su reciclaje y valorización.

Impulsamos la transición hacia **flotas ecológicas**, incorporando tecnologías innovadoras para maximizar la **eficiencia energética** en nuestras operaciones. Además, aprovechamos las últimas tecnologías en la **monitorización a tiempo real**, lo que nos permite gestionar y controlar de manera más eficiente los servicios, garantizando una respuesta rápida y una gestión más precisa de los recursos. Contamos con una flota de más de 16.200 vehículos, de los cuales más de un 40% son **sostenibles**.

Servicios adicionales

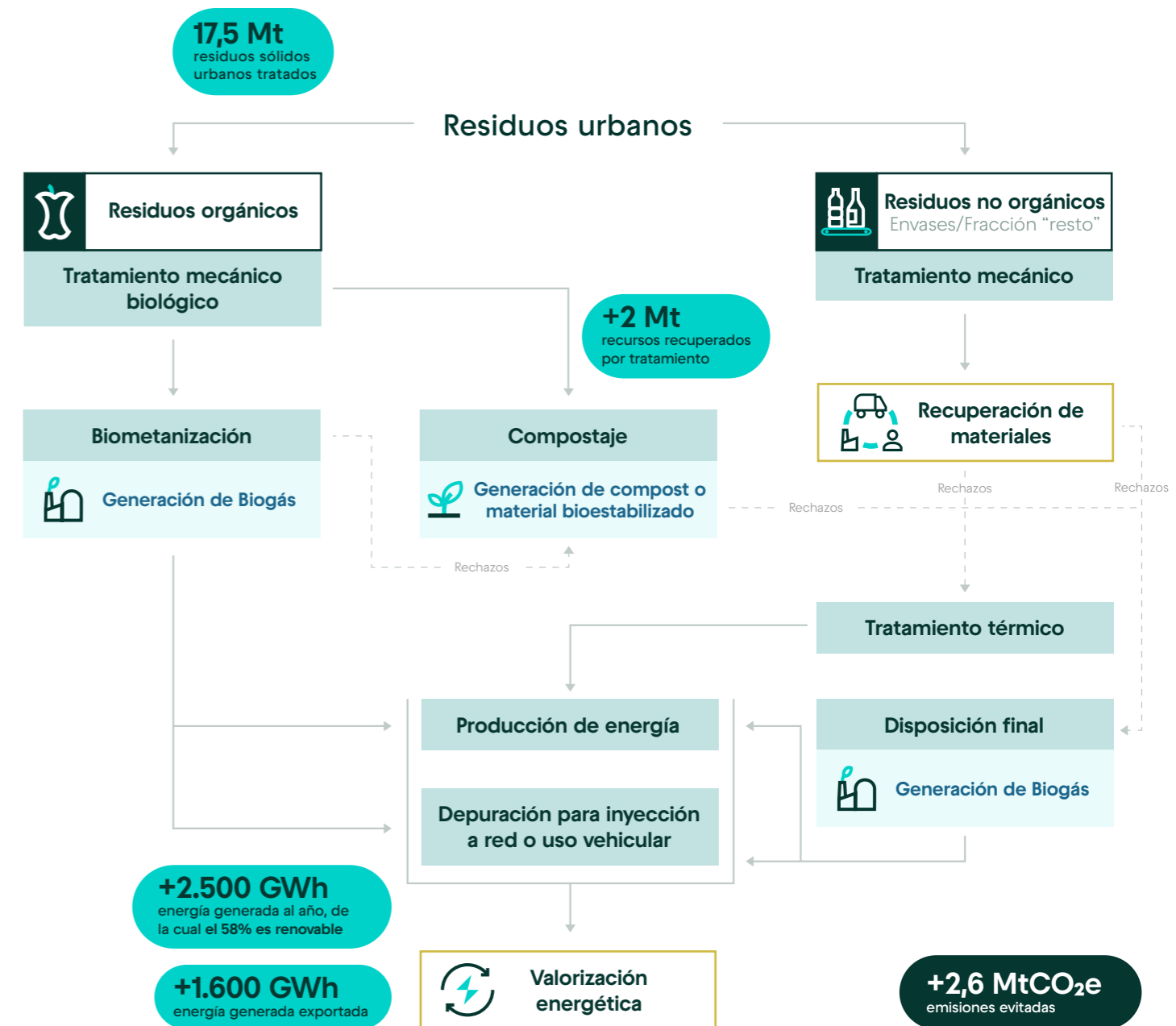
Nuestro compromiso con la sostenibilidad también se extiende a servicios adicionales, como las iniciativas de **movilidad urbana e inclusión social** que desarrollamos en España. Estas actividades refuerzan nuestro papel como agentes activos en la transformación hacia ciudades más sostenibles y justas, contribuyendo al bienestar social y a la creación de un entorno más saludable y accesible para todos.

HITOS 2024

- En **España** hemos renovado contratos de servicios urbanos en varias localidades relevantes como Chiclana, Torrelodones, San Sebastián de los Reyes o Sant Adriá del Besós.
- El Circuito Internacional de **Barén** (BIC) ha confiado en nosotros una vez más con la renovación de nuestros servicios para mejorar y ampliar sus instalaciones de reciclaje.
- En **Chile** hemos ganado nuevos contratos, como Peñalolén, y hemos renovado otros, como Los Ángeles.
- En **Francia** hemos sido adjudicados con un contrato de recolección selectiva de Cannes.
- Comienzo de operaciones de recogida y limpieza en nuevas ciudades de **Italia, Itri y Bolonia**.

Tratamiento Municipal

Nuestras actividades de Tratamiento Municipal se refieren principalmente a la clasificación, separación y tratamiento de residuos, incluyendo la recuperación y reciclaje de materiales (subproductos), la conversión de residuos en energía y la disposición final de materiales no recuperados. El Tratamiento Municipal se lleva a cabo principalmente en **España, Francia y Chile**, aunque también existen actividades en otros países de **Latinoamérica, Oriente Medio y Europa**.



Nuestra actividad se centra en la clasificación de los residuos en las instalaciones de tratamiento. Dentro del sistema de gestión de los residuos municipales, nos encargamos de las operaciones y el mantenimiento de las instalaciones que, además, en muchos casos diseñamos, construimos y ponemos en marcha. Gestionamos los centros de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos y concesiones que tenemos con nuestros clientes intentando aplicar mejores prácticas en todas nuestras actividades. Ofrecemos las siguientes soluciones para residuos municipales:

Separación de residuos

En nuestros procesos de tratamiento de residuos municipales priorizamos la separación de aquellos que son reciclables, a partir de los que se pueden obtener nuevos recursos, y valorizamos según se establezca en cada contrato. La recuperación de estos subproductos se reutiliza como materia prima en nuevos procesos de fabricación, volviéndose a introducir en el comienzo de la cadena de valor del residuo.

Digestión anaerobia

Fruto del tratamiento de residuos orgánicos en las condiciones adecuadas y en ausencia de oxígeno, conseguimos obtener biogás y compost. El biogás se utiliza principalmente para generar electricidad y gas renovable (biometano).

Compostaje

A través de nuestras actividades de tratamiento de residuos orgánicos, obtenemos compost y productos finales bioestabilizados, que pueden ser utilizados para fines agrícolas.

Valorización energética

En instalaciones independientes o como parte de complejos medioambientales, producimos energía en forma de electricidad o calor a través de la combustión de los rechazos de los procesos de separación para el reciclado. Además, de la combustión se producen escorias compuestas por materiales reciclables que vuelven a utilizarse como materia prima secundaria en procesos industriales.

Tratamiento selectivo y transferencia

En instalaciones independientes conseguimos recuperar residuos específicos que vuelven a ponerse en circulación al comienzo de la cadena de valor para ser usados de nuevo, como las destinadas a materiales de construcción y demolición, embalaje o compostaje. También ofrecemos soluciones de transferencia de residuos en estaciones que optimizan la logística de transporte y entregan los residuos a instalaciones centralizadas para su tratamiento posterior.

Disposición final

Tras los procesos de tratamiento de residuo anteriores, se generan también rechazos que acaban siendo almacenados en centros de disposición final. Además, con el objetivo de maximizar las posibilidades de valorización, también se intenta aprovechar el gas generado por la descomposición de estos residuos para generar electricidad o biometano para inyectar a la red de gas.

HITOS 2024

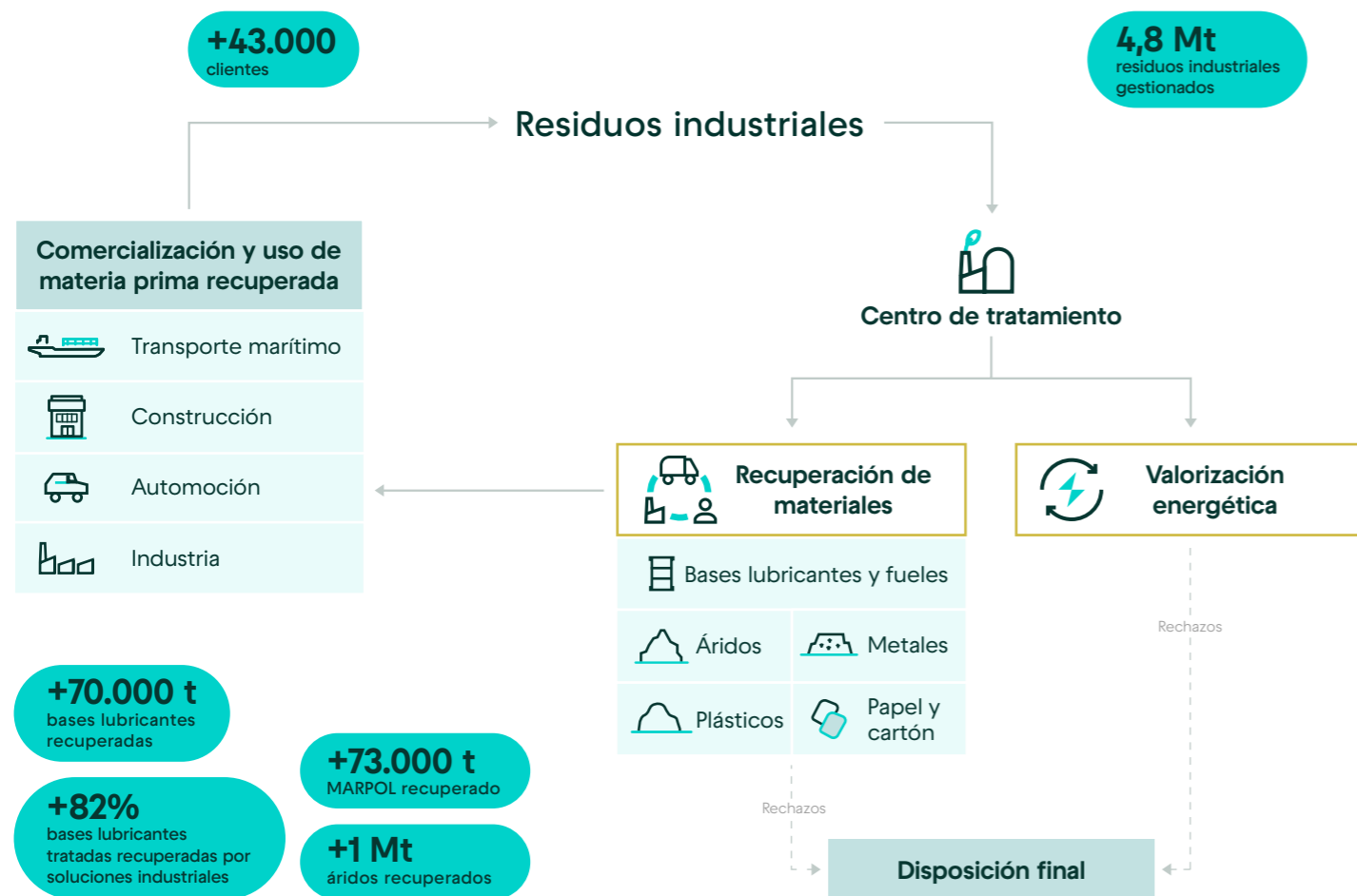
- Firma del contrato para la construcción, puesta en marcha y operación de la **línea de tratamiento de biorresiduo recogido de manera separada en la ciudad de Zaragoza**. Con ello se contribuirá al cumplimiento de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Firma del contrato para adaptación de la **planta de tratamiento de RSU Arcgisa-Los Barrios (Cádiz)**, con la construcción de unas nuevas instalaciones que permitirá incrementar significativamente la eficiencia en el reciclado y tratamiento de los residuos.
- Adaptación de la planta de **TirCantabria (San Bartolomé de Meruelo, Cantabria)** al *Best Available Techniques reference document* de Waste to Energy.
- Renovación de contratos en algunas de nuestras plantas como la planta de tratamiento de RSU y envases ligeros de La Paloma (**Madrid**), el depósito final controlado de Meruelo (**Cantabria**) y la planta de envases de Benidorm (**Alicante**).
- Inicio de la operación de la **Instalación de Tratamiento de Residuos Térmicos (ITPO) en Olsztyn (Polonia)**, tras casi cuatro años y medio de construcción. Urbaser gestionará su explotación durante los próximos 25 años. La planta permitirá valorizar más de 100.000 toneladas de combustible alternativo (RDF) al año, garantizando la continuidad del suministro a la red de calor urbana de Olsztyn y reduciendo aproximadamente 100.000 toneladas anuales de emisiones de CO₂.
- Puesta en marcha de la **planta de Valor Bearn (Pau, Francia)**.

Soluciones Industriales

Nuestros servicios de Soluciones Industriales constituyen un área en crecimiento dentro del negocio y se centran en el tratamiento de residuos industriales peligrosos y no peligrosos, especialmente en **España**, aunque también con presencia en otros países como **Portugal, Chile y Colombia**.

La división cuenta con **varios segmentos de negocio**, que comprenden principalmente la recogida, estaciones de tratamiento y transferencia, regeneración de aceites y recuperación de combustibles, reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos, gestión de residuos de construcción y demolición, así como instalaciones de disposición final industrial y servicios mineros (Chile).

Además, en octubre de 2024 Urbaser alcanzó acuerdos vinculantes para la adquisición del negocio biosanitario de la multinacional americana Stericycle en España y Portugal. La transacción se completó en enero de 2025. A través de esta adquisición Urbaser alcanza una posición de liderazgo en España y Portugal en un nuevo segmento de actividad.



Ofrecemos las siguientes soluciones para los residuos industriales:

Regeneración de bases lubricantes

En Urbaser recogemos los residuos lubricantes al final de su vida útil con un servicio de recogida diaria que cubre una amplia red de talleres e industrias de la Península Ibérica y las islas. Los analizamos y trasladamos a nuestras cuatro plantas de regeneración para ser reformuladas en nuevos lubricantes, cerrándose el círculo y lográndose la economía circular.

Recuperación de combustibles

Estamos presentes en más de 32 puertos de titularidad estatal en España y Marruecos (Tánger), donde prestamos un servicio de recogida de los residuos MARPOL de los distintos epígrafes. Estos 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 combustible virgen. Los combustibles reciclados se vuelven a utilizar como combustibles marinos cerrándose el círculo y lográndose la circularidad.

Centros de transferencia y plantas de tratamiento

Contamos con una red de centros de transferencia y de tratamiento fundamentalmente en la Península Ibérica que presta un servicio a toda la industria. Inicialmente, los residuos son recogidos con vehículos especializados. En nuestras plantas se realizan los procesos de recuperación de papel, cartón y metales; reciclado de plásticos de origen industrial y agrícola; tratamiento de aguas industriales, así como preparación de residuos para la valorización energética en cementeras. Además, disponemos de activos de disposición final para los residuos peligrosos y no peligrosos que no se pueden valorizar más.

Reciclado de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se generan en los hogares, comercios e industria. Nosotros nos encargamos de transportarlos a la planta de reciclaje especializada en pequeños aparatos eléctricos, equipos informáticos y de telecomunicaciones, donde se descontaminan y se recuperan los metales valiosos y plásticos. Urbaser inició esta actividad en 2024 donde se enmarca también el futuro proyecto de reciclaje de baterías (Novolitio) para el cual se ha obtenido la autorización ambiental este año.

Gestión integral de residuos de construcción y demolición (RCD)

Estos residuos inertes se generan en obras de excavación, nueva construcción, reparación, remodelación, rehabilitación y demolición, incluidos los de obra menor y reparación domiciliar. En Urbaser ofrecemos un servicio de recogida y transporte en varias zonas del territorio nacional. La mayor parte de los residuos se reciclan para la fabricación de áridos reciclados que son utilizados de nuevo para nuevas obras.

HITOS 2024

- Inicio de la actividad de reciclado de residuos de **aparatos eléctricos y electrónicos en Zaragoza tras la adquisición de Wirec en septiembre 2024.**
- Inicio en **Sevilla** de la actividad de **valorización de residuos peligrosos** en forma sólida en cementera.
- Obtención de la **autorización ambiental integrada de Novolitio**, un paso fundamental para construir en colaboración de nuestro socio Endesa la primera planta de reciclaje de baterías de vehículo eléctrico de la Península Ibérica.

- Inicio de la nueva línea de tierras en la **planta de regeneración de Alfaro** para la mejora de la calidad de las bases lubricantes regeneradas.
- Inicio de las actividades en **Portugal** en los negocios de **recogida y regeneración de aceites usados, centros de transferencia y plantas de tratamiento** a través de la adquisición del negocio Industrial de SUMA en diciembre de 2023.
- Acuerdos vinculantes para la adquisición del negocio **biosanitario** de Stericycle en **España y Portugal.**

Somos innovación circular

La economía circular es el motor de nuestra cultura de innovación, presente en todas las áreas de negocio, y contribuye a la transición energética y a la acción climática a través de la generación de energía renovable, la optimización de recursos, la reducción de emisiones y la valorización de residuos.

Nuestro enfoque estratégico

El carácter esencial de los servicios que prestamos y nuestro elevado nivel de desarrollo tecnológico nos posicionan en un proceso de mejora continua, buscando **soluciones disruptivas** que incrementen la **eficiencia** en los procesos de recuperación y reciclaje. La cultura de innovación en Urbaser se basa en la colaboración abierta, lo que genera conocimiento de alta calidad, que se aplica en la **ejecución de proyectos** en nuestras distintas líneas de negocio. Además, constituye también una pieza imprescindible para alcanzar los **objetivos de gestión de residuos establecidos por la Unión Europea**.

En línea con estos retos, tenemos un modelo de innovación sostenible que se vertebra a través de nuestro **Plan de Innovación 2024-2028**. En este plan se despliegan las principales líneas de investigación, que abarcan la implementación de la economía circular, la descarbonización de operaciones, la digitalización de servicios y plantas de tratamiento, y el fomento de una cultura innovadora tanto dentro de la organización como en las entidades con las que colaboramos.

Líneas estratégicas

	<p>Línea 1 Hacer realidad la economía circular</p>		<p>Línea 3 Digitalización de servicios y plantas de tratamiento</p>
	<p>Línea 2 Descarbonización de las operaciones</p>		<p>Línea 4 Promover una cultura de innovación orientada a resultados</p>

Además de contar con **instalaciones** y medios tecnológicos de primer nivel, en Urbaser contamos con **24 invenciones protegidas** (6 patentes y 18 modelos de utilidad), muchas de ellas vinculadas a proyectos de innovación en economía circular. Nuestro equipo multidisciplinar altamente cualificado, junto con los profesionales dedicados exclusivamente a las actividades de **I+D+i**, impulsa el desarrollo de nuevas soluciones sostenibles. Además, los técnicos y operarios de otras áreas también destinan parte de su jornada a proyectos de innovación.

Para garantizar una eficaz gestión de la innovación, disponemos de un **Sistema de Gestión de la I+D+i**, cuya certificación según la norma UNE 166002:2021 se renovó en octubre de 2024 hasta el mismo mes del año 2027. Nuestro modelo proporciona las directrices necesarias para una eficaz organización y la mejora continua con el fin de desarrollar actuaciones innovadoras.

En el mes de agosto de 2024 se publicó una actualización de la **Política Corporativa de I+D+i**, donde establecemos los principios básicos para la gestión de las actividades en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i).

Además, a través del **Comité Corporativo de Seguimiento Técnico de Proyectos**, compuesto por los departamentos técnicos y de explotación de las distintas áreas de negocio, seguimos la cartera de proyectos, fomentamos una cultura de colaboración abierta y generamos conocimiento de alta calidad que pueda aplicarse en los proyectos de I+D+i.

Ejemplo

CIAM: infraestructura de referencia para la innovación en gestión de residuos

El Centro de Innovación Tecnológica de Residuos Alfonso Maíllo (CIAM), ubicado en Zaragoza, constituye uno de los mejores ejemplos de nuestra apuesta por la I+D+i. El CIAM, dedicado a la investigación de nuevos modelos de gestión integral y sostenible de los residuos para **reducir al máximo los rechazos y dotar de valor a los subproductos**, cumple 10 años de actividad innovadora.

El **equipo multidisciplinar de investigadores**, sus instalaciones en más de 6.000 m² de superficie 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 el interés de entidades de investigación pioneras para cooperar en el desarrollo de proyectos de 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. Un ejemplo 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.

HITOS 2024

- El 11 de abril de 2024, en un acto presidido por SS.MM. los Reyes de España, Urbaser recibió el **Premio Nacional de Innovación 2023** que otorga el Ministerio de Ciencia e Innovación en la modalidad Gran Empresa Innovadora por nuestra apuesta estratégica por la innovación en gestión medioambiental y economía circular a nivel internacional.
- La inauguración de la primera **biorrefinería pionera en Europa** en valorizar la fracción orgánica de residuos sólidos urbanos con los lodos de depuración de aguas residuales, con el objetivo de lograr nuevos productos de base biológica de alto valor en el mercado. Esta instalación ha sido desarrollada en el marco del Proyecto CIRCULAR BIOCARBON.
- Desarrollo del **Plan de Innovación 2024-2028** de Urbaser.



2.



ESTRATEGIA

Actuamos para lograr un futuro mejor

Somos misión, visión, valores y propósito

La economía circular forma parte de nuestro ADN. Asumimos la responsabilidad de ser líderes en nuestro sector a través de una propuesta de valor diferencial que se recoge en nuestra identidad como marca.

Nuestra misión: *Making circularity real*

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

Nuestra visión

Como líder global, ofrecer 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

Experiencia

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.

Fiabilidad

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.

Inspiración

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.

Compromiso

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.

Nuestro propósito: *Together for real change*

Somos una empresa que cree firmemente en el valor de las personas y en la importancia de las conexiones para generar un impacto positivo en la sociedad. Como socios estratégicos, entendemos las necesidades sociales, los recursos disponibles y cómo nuestro trabajo contribuye al bienestar colectivo. A partir de este conocimiento, ofrecemos soluciones sostenibles y eficientes en la gestión de residuos, que responden también a las necesidades de nuestros clientes.

Anticipamos el futuro con un enfoque innovador y responsable, aplicando nuestra experiencia para afrontar los retos ambientales del día a día de manera real y tangible.

Together for real change es nuestra inspiración, transformando las posibilidades en acciones concretas para mejorar la calidad de vida hoy y garantizar un futuro más sostenible para las próximas generaciones.

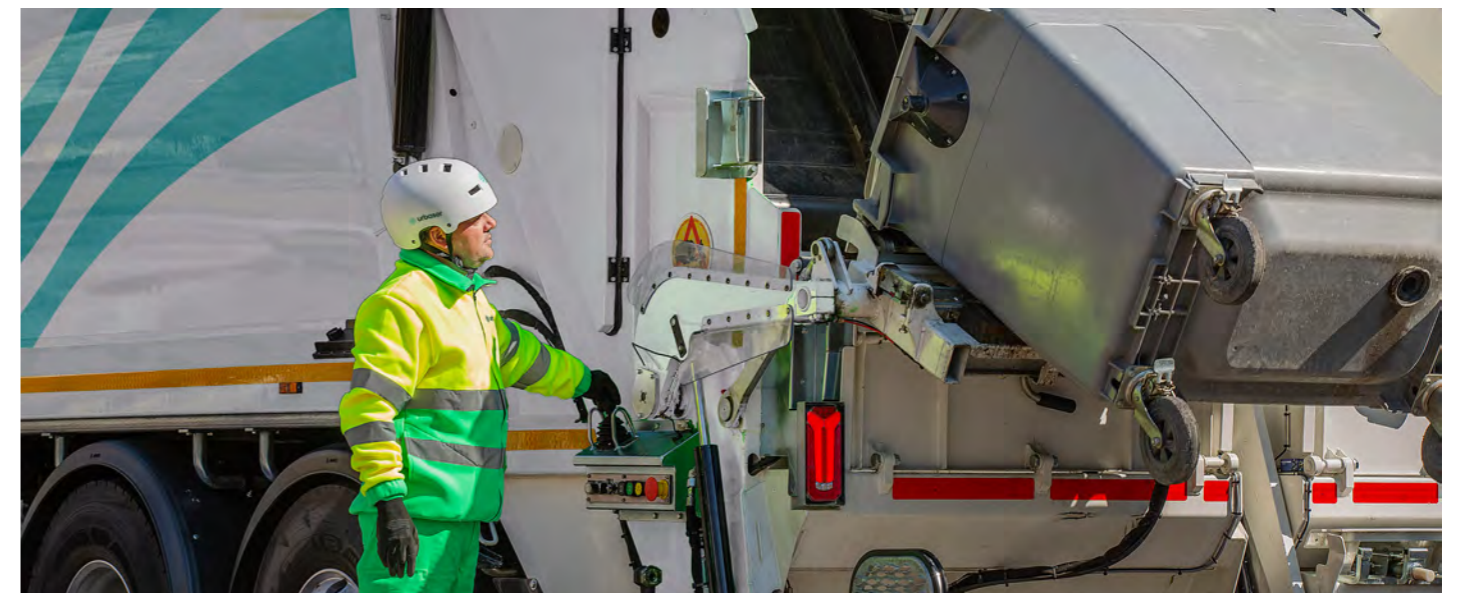
Transformando el contexto en oportunidad

Ante la crisis climática, la transición a una economía circular es urgente. Nos enfocamos en ofrecer soluciones para cumplir con los objetivos de gestión de residuos en los países donde operamos.

Las empresas de gestión de residuos desempeñamos un papel importante en el desarrollo sostenible, como **facilitadoras de la descarbonización a lo largo de nuestra cadena de valor**, particularmente aguas abajo, a través de nuestras actividades de reciclaje, valorización y disposición final, según destaca el informe **Global Waste Management Outlook 2024*** del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Nuestras actividades principales contribuyen a la reducción de emisiones vinculadas a residuos de terceros a través de la recuperación de materiales y la generación de energía renovable. Nos alineamos con el marco legislativo europeo, incluido el **Plan de Acción para la Economía Circular** y la **Ley Europea del Clima**, lo que nos posiciona como un socio estratégico para las administraciones públicas y empresas privadas en el cumplimiento de los objetivos de reciclaje y reducción de residuos, apoyando una transición justa hacia la neutralidad climática para 2050.

Siguiendo este enfoque, en 2024 hemos lanzado varias iniciativas que refuerzan nuestra generación de valor en nuestros procesos operacionales, a través de la **valorización** de residuos, promoviendo soluciones innovadoras como el uso de tecnologías avanzadas para la generación de **biogás** y **energía renovable**, o la recuperación de residuos industriales transformándolos en **nuevos recursos** de mercado. Estas soluciones optimizan nuestros procesos y, al mismo tiempo, reducen y evitan las emisiones de carbono.



*Global Waste Management Outlook 2024.

Integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia

Integramos la sostenibilidad directamente en nuestro modelo de negocio, con una supervisión clara, objetivos alineados con nuestra estrategia, seguimiento constante y un compromiso con la mejora continua.

Como contribuidores a la transición hacia una economía circular, nuestra estrategia de sostenibilidad está **integrada en el modelo de negocio** y en las actividades diarias a través de **planes específicos** de nuestros departamentos, modelo de **gobernanza** y políticas corporativas, **reporte** de métricas de sostenibilidad, así como sistemas de **gestión** sobre impactos, riesgos y oportunidades de negocio. Nuestra agenda medioambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) constituye la columna vertebral de nuestra transformación, siendo nuestra **hoja de ruta** hacia la excelencia en estos tres ámbitos clave. En la fijación de nuestros **objetivos y planes de acción** concretos, seguimos un enfoque alineado con las mejores prácticas del sector y con las necesidades de nuestro modelo de **negocio**, garantizando que nuestras acciones sean siempre relevantes y efectivas en la evolución de nuestra sostenibilidad.

Gobernanza ESG

En Urbaser integramos nuestro compromiso con la sostenibilidad en nuestra estrategia corporativa y en nuestro marco de gobernanza. Enfocados en la transparencia y la mejora continua de nuestro desempeño, contamos con un modelo de supervisión y gestión de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad que, desde 2022, lidera un **Comité ESG** en el que participan el consejero delegado, representantes de nuestro accionista, miembros del Comité de Dirección de la compañía y la dirección corporativa de Sostenibilidad.

La dirección de Sostenibilidad es la responsable de coordinar y monitorizar las distintas iniciativas en materia de sostenibilidad, trabajando estrechamente con las áreas funcionales y de negocio que las desarrollan. Es una de las funciones del director global de **Desarrollo Corporativo, Estrategia y Sostenibilidad**, quien tiene representación en el **Comité de Dirección**.

Los **departamentos corporativos** trabajan también de manera continua en cuestiones de sostenibilidad, siendo directamente responsables de la planificación, ejecución y seguimiento de sus respectivas iniciativas ESG, las cuales son revisadas y aprobadas a través de los órganos de gobierno de Urbaser, específicamente el **Comité de Dirección**, el **Comité de Operaciones** y el **Comité de Auditoría**, según corresponda.

El plan anual de **retribución variable** incluye objetivos concretos alineados con la estrategia de negocio y **desempeño en sostenibilidad**, con indicadores relacionados con seguridad y salud, medioambiente y cumplimiento.

Nuestro análisis de materialidad

En 2024 actualizamos nuestro análisis de materialidad para identificar y priorizar los temas más relevantes para Urbaser, alineándonos con las expectativas de nuestros grupos de interés y las normativas en vigor.

Siguiendo los **requisitos establecidos por la ley 11/2018**, nuestro estudio de materialidad nos permite conocer la importancia de los asuntos relacionados con la estrategia de sostenibilidad del negocio, identificar las expectativas y necesidades de las partes interesadas y determinar los contenidos a reportar solicitados por el Estado de Información no Financiera (EINF).

Con el objetivo de mejora continua, así como el de responder a un entorno regulatorio cada vez más exigente y cambiante, en 2024 hemos seguido evolucionando nuestro análisis hacia una doble materialidad, incorporando la **identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO)**, la descripción de la **cadena de valor** y evolucionando la **metodología de evaluación**.

El **análisis de contexto** realizado este año nos ha permitido identificar los temas más relevantes para Urbaser, tanto desde una perspectiva interna como externa. Internamente, hemos considerado la identificación y valoración de asuntos fundamentales por parte de nuestros principales agentes, integrado también otras fuentes de información. Por otro lado, desde una perspectiva externa, hemos analizado las tendencias globales, los informes sectoriales y las normativas aplicables que podrían impactar nuestras operaciones. Este enfoque integral nos permitió anticipar desafíos y oportunidades en nuestro entorno operativo, garantizando un alineamiento estratégico con los factores más relevantes para el sector y para Urbaser.

Estos trabajos incluyen también la definición de nuestra **cadena de valor** en torno a las principales líneas de negocio y las diferentes tipologías de residuos que gestionamos en cada una de ellas, considerando referencias como el *Global Waste Management Outlook 2024** del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Este marco nos ha ayudado a realizar una vinculación directa con los **impactos, riesgos y oportunidades** identificadas. Adicionalmente, identificamos actividades específicas en las fases de aguas arriba (*upstream*) y aguas abajo (*downstream*), permitiendo comprender nuestro papel en el ciclo completo circular del residuo, así como identificar todas las etapas de soporte necesarias para llevar a cabo nuestras operaciones.

En cuanto a los **grupos de interés**, realizamos una identificación de los principales intervinientes en nuestra cadena de valor, comprendiendo los grupos clave y relacionándolos con las distintas fases de nuestras operaciones. Esta asociación nos ha permitido priorizar a nuestros grupos de interés en función de los impactos que tenemos sobre cada uno de ellos.

[*Global Waste Management Outlook 2024.](#)

Este trabajo de actualización nos ha permitido detallar los **impactos** más relevantes asociados a cada tema identificado, asegurando una comprensión más completa de sus implicaciones para la compañía. En relación con los **riesgos**, hemos tomado como base el mapa realizado en 2023 para evaluar nuevos factores regulatorios, tecnológicos, de mercado y operativos. Además, identificamos nuevas **oportunidades** relacionadas con tendencias emergentes como la economía circular y la valorización de residuos.

Una vez identificados los impactos, riesgos y oportunidades, pasamos a su **evaluación** para determinar cuáles son los más relevantes para la compañía. Este proceso nos ha ayudado a enfocar nuestra atención en los temas clave y a priorizar aquellos que deben ser gestionados de manera prioritaria en nuestras operaciones. Como conclusión, hemos revisado y actualizado los temas materiales al siguiente listado:

TEMAS MATERIALES 2024

1	Energía y clima
2	Cultura de la organización, ética y relación con gobiernos
3	Circularidad de la economía
4	Contaminación
5	Cadena de suministro sostenible
6	Derechos humanos y condiciones laborales
7	Salud y seguridad
8	Uso de recursos y generación de residuos



3.



MEDIO AMBIENTE
Estamos comprometidos
con nuestro planeta

Nuestra gestión ambiental

En Urbaser nos esforzamos por reducir nuestro impacto ambiental, promoviendo la economía circular y adoptando prácticas que minimicen nuestra huella ecológica. Contamos con un sistema de gestión ambiental que nos permite cumplir con estándares internacionales, aplicando un enfoque preventivo que optimiza el uso de recursos y mitiga los riesgos ambientales.

Modelo de gestión ambiental

Nuestro modelo de gestión medioambiental se basa en la mejora del desempeño ambiental, con un marco común de protección al medio ambiente dentro del grupo. **Identificamos, evaluamos y minimizamos** los posibles impactos negativos, como las emisiones de carbono y otros gases nocivos, los residuos, vertidos, consumo de recursos, y el impacto lumínico y acústico, aplicando el principio de precaución.

A lo largo de 2024 hemos seguido implantando progresivamente el **Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía** en nuestros contratos. Este sistema nos permite avanzar en nuestros objetivos de mejora continua y asegurar que cumplimos con las normas internacionales ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de gestión medioambiental e ISO 45001 sobre gestión en seguridad y salud.

Nuestro modelo de gestión ambiental recoge la evaluación de impactos ambientales, la implementación de medidas correctivas y preventivas cuando procedan, así como la optimización de procesos para reducir nuestra huella.

Además, promovemos el **uso eficiente de los recursos** mediante la adopción de tecnologías innovadoras y soluciones sostenibles que minimicen el consumo energético y la generación de residuos. A través de **auditorías ambientales internas y externas**, verificamos el cumplimiento de nuestras políticas y objetivos ambientales, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con las mejores prácticas internacionales.

Todo esto se refleja en nuestra [Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía](#), actualizada en 2024, que reafirma nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y la mejora continua. Esta política incluye un compromiso ampliado con terceros y define los canales de comunicación a seguir ante cualquier duda sobre su cumplimiento.

Ejemplo

Prevención de Riesgos Ambientales

Como parte de la implantación del Sistema de Gestión Integrado, hemos continuado ofreciendo **formación en materia ambiental**. Además, hemos lanzado una campaña de sensibilización interna y externa denominada *Con las personas, con el planeta*, enfocada en la importancia de actuar con responsabilidad ambiental en todas nuestras decisiones y actividades diarias.

En España hemos formado a más de 1.000 mandos intermedios como embajadores en materia ambiental, quienes han transmitido estos conocimientos a más de **10.500 trabajadores** a través de sesiones de formación y charlas sobre temáticas ambientales relevantes.

Ejemplo

Provisiones y garantías ambientales

Para mitigar riesgos ambientales, en Urbaser hemos contratado un paquete de **seguros de responsabilidad medioambiental** conforme a la Ley 11/2014, la Directiva de la Unión Europea 2004/35/CE y la normativa vigente. Este seguro cubre responsabilidades derivadas de daños corporales, materiales, emisiones, molestias, daños al medio ambiente y perjuicios consecuenciales en todas las filiales de Urbaser a nivel global. Asimismo, responde a las responsabilidades medioambientales atribuibles en lo relativo a la generación de un daño medioambiental para la Ley 07/2022 de Residuos y Suelos Contaminados.

Las actividades cubiertas incluyen:

- **Gestión integral de residuos** (recogida, tratamiento, regeneración y/o eliminación de residuos urbanos, domiciliarios, industriales, explotación de plantas de tratamiento y eliminación, etc.).
- **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, entre otras muchas áreas).

Urbaser, cuenta con una póliza de seguro, con límite máximo suficiente, para responder por su responsabilidad en temas medioambientales. Independientemente de los seguros, la compañía, por ejemplo, dota provisiones en relación con los futuros costes de sellado y post-clausura de sus activos de disposición final. A 31 de diciembre de 2024 el importe de dichas provisiones es de 95,8 millones de euros.

Cambio climático y contaminación

Implementamos medidas para reducir el impacto de nuestras operaciones en las emisiones de carbono, el aire, el ruido y la luz, asegurando el cumplimiento de normativas y la adopción de mejores prácticas. En Urbaser gestionamos los riesgos de contaminación a través de un enfoque integral dentro de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Medimos y gestionamos nuestra huella de carbono

Nuestra principal fuente de emisiones no proviene de nuestras actividades directas (alcance 1 y 2), sino de las correspondientes al alcance 3, derivadas de las actividades de cadena de valor ligadas a nuestros proveedores y clientes. La gestión de residuos en el desarrollo de nuestra actividad es una de las principales fuentes de estas emisiones. Una parte significativa de nuestras emisiones de alcance 3 proviene de los depósitos finales controlados y plantas de valorización energética que operamos. A pesar de las limitaciones en el control directo de estos activos, trabajamos junto a nuestros clientes para reducir estas emisiones y avanzar en la **descarbonización**.

Calculamos los tres alcances de la huella de carbono* aplicando metodologías y factores de emisión internacionalmente reconocidos y estamos certificados en la norma ISO 14064 a nivel internacional. Desde Urbaser monitorizamos y optimizamos de manera continua la **metodología de medición** de la huella de carbono en los tres alcances, anticipándonos a futuros marcos regulatorios de reporting.

Por último, implementamos un **enfoque de control completo** sobre las emisiones de las empresas bajo nuestro control operacional, utilizando nuestra herramienta propia, Urge CO2®, para calcular las emisiones por áreas de negocio, servicios y procesos. Además, de manera anual, un tercero audita nuestra huella, y desde 2013, AENOR ha realizado dichas auditorías.

Huella de carbono (tCO ₂ e)**	2024	Proforma 2023***
Huella de carbono total (tCO₂e)	6.664.768	6.672.508
De las cuales, emisiones de alcance 1	204.152	171.554
De las cuales, emisiones de alcance 2	21.310	17.689
De las cuales, emisiones de alcance 3	6.439.306	6.483.272
Intensidad de carbono	2,88 tCO₂/K€	2,96 tCO₂/K€

A pesar del aumento en nuestra actividad y la expansión de nuestra organización hemos reducido ligeramente nuestras emisiones totales de carbono en 2024, logrando al mismo tiempo una **reducción del 3 % en la intensidad de carbono** en comparación con 2023.

En 2024 hemos seguido **evolucionando** nuestro proceso de análisis y optimización de proceso de captación de datos, así como de la metodología y los **criterios de medición** de la huella de carbono en los tres alcances. En nuestro proceso de mejora continua **seguimos llevando a cabo una revisión de los cálculos y alcances** para mejorar la precisión de los datos.

Como resultado de esto, Las emisiones de alcance 3 han disminuido en términos absolutos al desplazar emisiones de fuente fija, flota y consumo de electricidad de activos a los alcances 1 y 2, donde tenemos actualmente el control operacional.

Además, las emisiones de alcance 1 han aumentado en términos absolutos debido al mayor consumo de combustible de fuente fija, producto del inicio de operaciones en Portugal. Además, el consumo energético de fuente móvil creció debido al crecimiento del 4% de la flota en 2024.

Asimismo, las emisiones de alcance 2, reflejadas en la tabla por método de localización, han aumentado por la mayor actividad del negocio. Como parte del compromiso de Urbaser, y gracias al uso de energía eléctrica de red renovable con garantías de origen en todos los países donde operamos (salvo en aquellos cuya infraestructura aún no lo permite), logramos una reducción significativa de emisiones de este alcance, cuyo dato se ve reflejado en el cálculo por método de mercado*.

Nuestras soluciones para el tratamiento integral de residuos también contribuyen a evitar nuevas emisiones con la recuperación de materiales. Además, consiguen disminuir la necesidad de extracción y procesamiento de materias primas vírgenes y la producción de energía renovable, como resultado de la valorización energética resultante del tratamiento de residuos en nuestras operaciones. Con nuestras actividades hemos **evitado emisiones por un valor de 2,6 MtCO₂e en 2024**.



Metas de reducción de emisiones

En 2024 hemos avanzado en la definición de nuestros compromisos estratégicos relacionados con la descarbonización para los próximos años. En este contexto, estamos desarrollando una **Hoja de Ruta de Descarbonización**.

Esta estrategia abarca de manera integral **las emisiones de alcance 1, 2 y 3**, lo que refuerza nuestro compromiso con la reducción de nuestra huella de carbono en todas nuestras operaciones. Por la naturaleza de nuestra actividad es especialmente relevante el seguimiento de la intensidad de huella de nuestras actividades.

Entre las principales acciones que impulsarán esta reducción se encuentran:

- Reducción de volumen de residuo de entrada a disposición final en línea con los objetivos de descarbonización en las geografías clave en las que operamos, mediante inversiones en infraestructura orientada a la **maximización de valorización material y energética**.
- **Gestión activa de portfolio** orientada a la reducción de intensidad de emisiones.
- Aprovechamiento de **energía renovable** en nuestras instalaciones, mediante generación propia (*Waste-to-Energy*, digestión anaerobia y valorización de depósitos finales controlados) y el uso de fuentes externas certificadas.
- **Producción de materias primas secundarias**, favoreciendo la circularidad y reduciendo la demanda de recursos vírgenes.
- **Optimización de procesos y tecnologías más eficientes**, minimizando el consumo energético y reduciendo las pérdidas térmicas.
- Inversión en **medidas de desgasificación** con objetivos de reducción de emisiones en nuestras operaciones.
- **Fomento de prácticas sostenibles en nuestra flota**, incluyendo la optimización de rutas y el uso de vehículos de bajas emisiones.
- Aumento de las actividades de **recogida selectiva** para la contribución a los objetivos internacionales de recuperación de materiales.

El **Plan de Descarbonización** va a ir evolucionando a partir de 2024 como guía clave hacia nuestra transformación, asegurando que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles y resilientes frente a los desafíos climáticos.

Medidas de adaptación y mitigación del cambio climático

Como parte de nuestro sistema de gestión ambiental, integramos medidas específicas para reducir las emisiones y mejorar la eficiencia operativa. Entre estas medidas se encuentran, por ejemplo, **el control** periódico de los principales focos emisores, el **mantenimiento preventivo** de equipos clave y la **optimización en la gestión del biogás** captado en depósitos finales controlados.

Asimismo, promovemos soluciones circulares innovadoras, que permiten a nuestros clientes minimizar su impacto ambiental y avanzar hacia un modelo más sostenible.

La adaptación al cambio climático es una prioridad clave en nuestra estrategia. En este sentido, hemos desarrollado un **catálogo de medidas de adaptación**, que nos permite identificar y priorizar acciones concretas para mitigar riesgos físicos climáticos, como inundaciones, sequías y olas de calor. Además, este catálogo sienta las bases para un **Plan de Adaptación al Cambio Climático**, estructurado en un árbol de decisión que facilita su aplicación práctica.

Contaminación del aire

Para minimizar los impactos negativos en la calidad del aire y cumplir con la normativa vigente, realizamos un **seguimiento exhaustivo** de las emisiones contaminantes generadas en nuestras instalaciones. Buscamos constantemente soluciones alternativas que nos permitan reducir estas emisiones y mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones.

Contaminación acústica y lumínica

Dentro de nuestro sistema de gestión, identificamos las actividades con potencial de generación de contaminación acústica. Con base en la legislación local, realizamos **mediciones y controles** para garantizar que no se superen los límites permitidos.

En algunos casos nuestras actividades requieren una Autorización Ambiental Integrada, en la que se establece la distancia mínima con los núcleos urbanos para reducir el impacto del ruido y la iluminación. Además, aseguramos el mantenimiento adecuado de la maquinaria móvil para minimizar su impacto sonoro.

Medidas adicionales para la gestión de la contaminación

Para garantizar una gestión eficaz de la contaminación, implementamos las mejores **tecnologías ambientales** (*Best Available Techniques*) que reducen nuestro impacto en los ecosistemas, realizamos **estudios de impacto ambiental**, en los casos en los que se requiere, y aplicamos soluciones específicas para mitigar posibles efectos adversos sobre la biodiversidad. Además, llevamos a cabo **controles** periódicos de la calidad del agua y establecemos **protocolos de actuación ante emergencias** ambientales, como derrames o vertidos accidentales.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

En Urbaser estamos comprometidos con una gestión adecuada de los residuos generados en nuestras operaciones, buscando su valorización y minimizando su disposición final.

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos

El proceso de **valorización material** se desarrolla principalmente a través de la **recuperación y tratamiento** de materiales, promoviendo la economía circular al maximizar el reciclaje y la reutilización de materiales. En nuestras instalaciones, implementamos procesos avanzados de clasificación y tratamiento de residuos, garantizando que cada material sea valorizado de la manera más adecuada. De esta forma recuperamos metales, plásticos, cartones, aceites, áridos y compost, entre otros. Por último, el combustible derivado del residuo (CDR), formado por residuos no reciclables se utiliza en plantas de valorización energética. Además, **colaboramos con gestores externos autorizados** para asegurar que los residuos que no pueden ser tratados internamente reciban el tratamiento adecuado, cumpliendo con todas las normativas ambientales y de seguridad.

Aunque principalmente gestionamos residuos de terceros, nuestras actividades generan residuos. **Nuestras propias operaciones generaron aproximadamente 41.000 toneladas de residuos en 2024**, principalmente derivados del mantenimiento de nuestras instalaciones y maquinaria. Para garantizar una gestión segura y adecuada de estos residuos, disponemos de áreas habilitadas y claramente señalizadas para su almacenamiento temporal, cumpliendo estrictamente con las normativas de higiene y seguridad.

Un 55% de los residuos generados en nuestras instalaciones fueron valorizados, ya sea en nuestras propias instalaciones o mediante gestores externos. Este esfuerzo no solo contribuye a la reducción de residuos destinados a la disposición final, sino que también ayuda a maximizar el **reciclaje** y la **reutilización** de materiales, promoviendo la economía circular. Siempre que es posible, gestionamos los residuos generados en nuestras propias instalaciones. Si no es viable, entregamos los residuos a gestores autorizados, garantizando su tratamiento adecuado.

Del total de 41.000 toneladas de residuos generados, logramos recuperar aproximadamente un total de 22.000 toneladas, de las cuales alrededor de 12.000 toneladas corresponden a **residuos peligrosos**. Este enfoque en la valorización de residuos peligrosos subraya nuestro compromiso con la gestión responsable y segura de estos materiales, que requieren un tratamiento especializado para evitar riesgos ambientales y para la salud.

En comparación con 2023, la cantidad total de **residuos generados** ha aumentado ligeramente en 2024. Este incremento es más significativo en los residuos no peligrosos, especialmente los **biodegradables**, provenientes de los contratos de jardinería. Este aumento en el dato reportado se debe a una mejora en la clasificación y el seguimiento de los residuos, así como a la optimización de nuestros sistemas de captura y análisis de datos. Además, la expansión de nuestras operaciones a nuevos países, como Portugal, ha influido en el incremento de residuos peligrosos, lo que refleja nuestro crecimiento y adaptación a nuevas regulaciones y necesidades operativas.



Uso sostenible de los recursos

En Urbaser promovemos una gestión responsable y eficiente del agua, las materias primas y la energía consumida para minimizar nuestro impacto ambiental. Además de las rigurosas medidas de control y optimización en el uso de recursos consumidos, la gestión de residuos que tratamos nos permite la valorización energética para autoconsumo y exportación.

Consumo de agua

Como recurso fundamental en nuestras operaciones, la **gestión responsable del agua** y su **reducción de consumo** se llevan a cabo a través de medidas como el cierre de grifos y bocas de riego cuando no están en uso, la instalación de dispositivos limitadores de caudal y otros sistemas de ahorro, el mantenimiento preventivo para evitar fugas y el aprovechamiento de agua pluvial y regenerada siempre que sea posible. Además, sensibilizamos a nuestro personal para fomentar hábitos sostenibles. Gracias a estas iniciativas, en 2024 logramos **reducir el consumo total de agua en un 3%**, reduciendo especialmente el uso de agua de pozo/freático. Para optimizar el uso del recurso, incrementamos el consumo de agua procedente de depuradora y mejoramos la clasificación de los tipos de agua, incorporando la categoría de agua regenerada dentro de esta última.

Vertido de agua

Junto con el consumo, también gestionamos de manera responsable el vertido de agua, un proceso necesario en actividades como el **tratamiento de residuos**, la **limpieza viaria**, el **lavado de maquinaria** y la **ejecución de obras**. Para ello, tramitamos los permisos ambientales correspondientes, asegurando que nuestras operaciones minimicen el impacto sobre los recursos hídricos y los ecosistemas acuáticos.

Consumo eficiente y racional de materias primas

En Urbaser priorizamos el uso eficiente de las materias primas mediante un control exhaustivo de inventarios utilizando la metodología FIFO (*First In, First Out*), lo que garantiza que los productos más antiguos se utilicen primero y evita pérdidas innecesarias. Además, monitorizamos continuamente el consumo de materiales a lo largo de nuestros procesos, lo que nos permite identificar áreas de mejora y optimizar su utilización. Asimismo, sensibilizamos a nuestro equipo sobre la importancia de un uso responsable de los recursos, a través de programas de formación que fomentan la cultura de la sostenibilidad y la eficiencia, contribuyendo así a reducir el desperdicio y a mejorar nuestra rentabilidad.

Gestión responsable y eficiente de la energía

Generación de energía en nuestros procesos

Dentro de nuestras operaciones de gestión y tratamiento de residuos urbanos e industriales destacamos el proceso de valorización energética, destacando estos dos tipos de actividades:

Obtención de biogás a través de la degradación natural de la materia orgánica en depósitos finales controlados de manera industrial provocando el proceso biológico acelerado (digestión anaerobia).

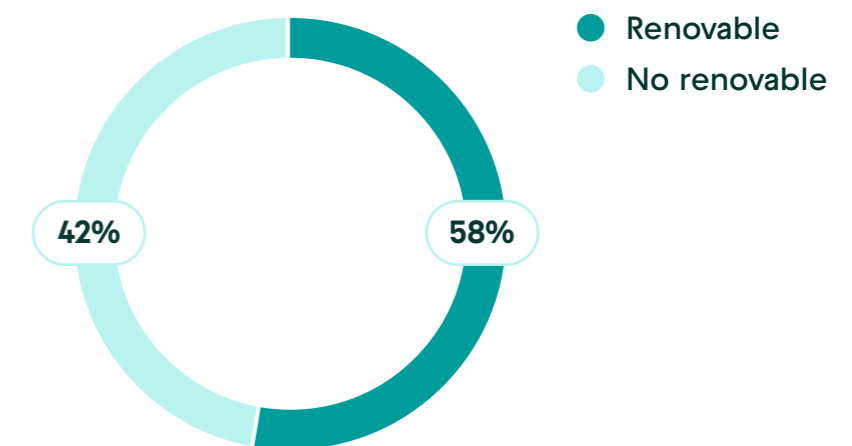
El metano liberado en la descomposición se puede:

- Capturar en el mismo momento para generar energía eléctrica y/o térmica.
- Depurar y obtener un biometano que se introduce en las redes de gas natural.

Waste-to-Energy consistente en la producción de electricidad y calor a partir de la valorización térmica de residuos urbanos.

En 2024 mediante la valorización de estos residuos, **generamos aproximadamente 2.500 GWh de energía (1.200 GWh de energía eléctrica y 1.300 GWh de calor), de la cual un 58% es energía renovable.**

Energía generada (GWh)



El 67% de esta energía se **inyecta en las redes eléctricas y de calor**. Estos resultados reflejan nuestro compromiso continuo con la mejora en la gestión de residuos y la producción de energía renovable, contribuyendo a la transición hacia una economía más sostenible.

Nuestros consumos energéticos

La gestión eficiente de la energía es otro pilar fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad. **Monitorizamos y categorizamos el consumo energético** en nuestras instalaciones para identificar áreas de mejora, optimizar el uso de energía, sustituir equipos menos eficientes y minimizar pérdidas térmicas.

El consumo total de energía ha aumentado en 2024 debido fundamentalmente al aumento de las operaciones en España, Polonia y Portugal.

Energía consumida (GWh)	2024	Proforma 2023
Total Energía consumida (GWh)	2.149	2.046
Energía consumida - Consumo directo	1.941	1.847
Origen renovable	499	487
Origen no renovable	1.443	1.361
Energía consumida - Consumo indirecto	207	198
Origen renovable	200	178
Origen no renovable	7	21

En lo que respecta al consumo de energía en nuestras instalaciones, en Urbaser trabajamos para priorizar el consumo de energía de origen renovable. En 2024 se consumieron 699 GWh de energía renovable.

El consumo directo procede del autoconsumo y del consumo de energía de fuente fija y fuente móvil. En Urbaser fomentamos el **autoconsumo** de energía a partir de nuestras instalaciones de generación, en las plantas de **Waste-to-Energy, digestión anaerobia y valorización de depósito final controlado**, así como mediante la instalación de paneles fotovoltaicos. De los 1.941 GWh de consumo directo, más de 830 GWh provienen de la energía generada en nuestros propios procesos.

El **consumo indirecto renovable procede de energía con garantías de origen renovable que adquirimos** en países como España, Francia, Portugal, Italia, Polonia, Estados Unidos, Chile, Colombia, México, Marruecos, Omán e India, asegurando que el consumo de eléctrica de red en nuestras instalaciones con control operacional tenga garantía de origen renovable, siempre que la red eléctrica del país lo permita. Además, las **plantas generadoras en España han redimido internamente sus garantías de origen**, cerrando el círculo de descarbonización de nuestros procesos.

Aunque el consumo de energía eléctrica de red (consumo indirecto) aumentó un 4% en 2024 respecto a 2023, el **porcentaje de energía eléctrica de red con garantía de origen renovable alcanzó el 97%**, superando el 90% registrado el año anterior.

Además, en el ámbito de la movilidad, optimizamos rutas para reducir el consumo de combustible, utilizamos **sistemas de telemetría** para promover una conducción más eficiente, controlamos automáticamente la presión de los neumáticos y utilizamos neumáticos con la máxima calificación energética. Además, impartimos cursos de conducción eficiente a nuestro personal.

Para reforzar este enfoque, realizamos **auditorías energéticas** en nuestras instalaciones en España conforme a la legislación vigente y contamos con la certificación **ISO 50001** para garantizar una monitorización más eficiente.



Protección de la biodiversidad

En Urbaser asumimos la responsabilidad de proteger y conservar la biodiversidad, evaluando de manera continua los impactos de nuestras actividades y adoptando medidas que fomenten la preservación y restauración de los ecosistemas en las áreas donde trabajamos.

Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad

A través de nuestra contribución al desarrollo de una economía circular y descarbonizada, en Urbaser fomentamos la preservación de la biodiversidad a largo plazo. Nuestro enfoque en la protección de la biodiversidad se basa en la gestión integral de residuos y la aplicación de medidas que minimicen nuestros posibles impactos, alineándonos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, tal como se destaca en el *Global Waste Management Outlook 2024** del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

A través de planes de vigilancia y estrategias específicas, como sistemas avanzados de impermeabilización y tratamiento de lixiviados en nuestros centros de valorización y eliminación, prevenimos la contaminación de acuíferos y suelos, contribuyendo a la preservación de los recursos hídricos en línea con el **ODS 6: Agua limpia y saneamiento**. De igual forma, nuestras estrategias de reducción y recuperación de residuos permiten minimizar la acumulación de desechos en el medio ambiente, evitando su llegada a ecosistemas marinos y favoreciendo el **ODS 14: Vida submarina**.

En el ámbito terrestre, la correcta gestión de residuos evita la degradación de suelos y la pérdida de biodiversidad en entornos naturales y rurales. La optimización de la valorización material y energética de los residuos contribuye a reducir la presión sobre los ecosistemas y a preservar la funcionalidad de los servicios ecosistémicos, alineándonos con el **ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres**.

Como parte de nuestra estrategia global de sostenibilidad, en 2024 hemos continuado realizando un seguimiento de los indicadores de biodiversidad en todos nuestros centros. Como parte de nuestro compromiso con la biodiversidad, evaluamos los impactos de nuestras operaciones en **áreas protegidas** y otros espacios de alto valor ecológico. Cuando es necesario, implementamos planes de vigilancia ambiental que aseguran la correcta gestión y el cumplimiento de las normativas vigentes.

En los espacios naturales protegidos donde operamos seguimos estrictamente los controles ambientales establecidos por la legislación y los pliegos de condiciones de los servicios contratados. Estas medidas permiten mitigar posibles efectos negativos en la flora, fauna y ecosistemas circundantes, garantizando la sostenibilidad de nuestras operaciones.

*Global Waste Management Outlook 2024.

PRINCIPALES INICIATIVAS

- **Preservación de ecosistemas terrestres en Colombia.** Implementación de estrategias climáticas, reduciendo la huella de carbono y restaurando ecosistemas como los humedales Tierra Blanca y Neuta, y participación en procesos comunitarios para generar un impacto positivo.
- **Formación SEO/Birdlife.** Formación virtual impartida por SEO/Birdlife para el personal técnico de Urbaser, centrada en integrar la biodiversidad en la gestión de infraestructura verde urbana.
- **Implementación de criterios de biodiversidad en el diseño de nuevas zonas verdes.** En los proyectos de construcción de nuevas zonas verdes, introducción de criterios como la selección de especies autóctonas, reducción de pavimentos duros y creación de hábitats para animales.
- **Implementación de criterios de biodiversidad en el mantenimiento de zonas verdes existentes.** En el mantenimiento de jardinería, incorporación de criterios como la adaptación de podas a épocas de nidificación, gestión diferenciada de praderas y adaptación de calendarios de siega.



4.



SOCIEDAD

Atendemos las necesidades de
nuestros grupos de interés

Nuestros trabajadores

En Urbaser nos enfocamos en el desarrollo integral de nuestros empleados, fomentando la seguridad y salud laboral, promoviendo un entorno inclusivo y diverso y ofreciendo formación continua. Además, apoyamos la conciliación de la vida personal y laboral y velamos por el bienestar de nuestros equipos, fomentando un espacio de trabajo seguro, igualitario y con oportunidades de crecimiento.

Salud, seguridad y bienestar como prioridad

La protección de la **salud y la seguridad** en el trabajo es una prioridad en Urbaser. Desde la más alta dirección, nuestro compromiso es garantizar que todas las personas que forman nuestros equipos realicen sus operaciones en entornos de trabajo seguros y saludables.

El compromiso de Urbaser en esta materia se materializa en un conjunto de recursos, procedimientos y políticas para la gestión de la seguridad y la salud en nuestra compañía:

Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía, revisada durante 2024.

Certificación ISO 45001, que 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.

Manual de Gestión Corporativo, que 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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión Corporativo, que 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 de acuerdo con la ISO 45001.

Inclusión de objetivos de reducción de accidentabilidad en la remuneración variable, con un impacto de hasta el 10% del bonus.

Personal especializado dentro del departamento de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad, dedicado a la identificación de riesgos de seguridad y salud y a la definición de las medidas para su eliminación o reducción. Desplegado en las zonas donde operamos, el equipo supervisa el cumplimiento de las políticas, procedimientos y medidas definidas para eliminar o, en su caso, reducir al mínimo dichos riesgos.

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 compañía. El fin último es que todas nuestras operaciones, independientemente de donde tengan lugar, cuenten con las máximas garantías de seguridad con el objetivo de que la accidentabilidad laboral se reduzca al mínimo.

Nuestro Plan Director de Seguridad y Salud

En 2023 se aprobó un Plan Director de Seguridad y Salud que se ha actualizado y ampliado en 2024. Bajo el lema **Zero accidents: making safety real**, este plan ha impulsado distintas acciones para **reducir nuestros índices de accidentabilidad**, mejorando la protección de los trabajadores en nuestras operaciones diarias.

Zero accidents: making safety real

PILARES CLAVE

PRINCIPALES ACCIONES EN 2024

Impulso de la cultura preventiva, el conocimiento y el liderazgo desde todos los niveles de la organización

- Formación a mandos intermedios como embajadores de la seguridad en España, Chile, Baréin y otros países.
- Refuerzo de cursos de conducción segura (Chile, India, Baréin, Portugal, entre otros).
- Más de 10.500 trabajadores han sido formados por sus mandos intermedios en España en una campaña especial de promoción de la cultura preventiva.
- Nueva sesión de seguridad de procesos con los responsables de plantas de nuestro negocio de Soluciones Industriales.
- Charlas y consejos para concienciar en riesgos de seguridad y medidas para reducirlos a pie de contrato (España, Colombia, entre otros).
- Nuevas formaciones piloto sobre el deber de vigilancia, escuela de espalda, salto seguro, entre otros.

Identificación de riesgos y medidas para eliminar y reducir riesgos identificados

- Las evaluaciones de riesgo se adecuan a cada contrato, en función de las actividades que se realizan y se revisan de forma periódica.
- Actualización del análisis de cumplimiento regulatorio, a través de una herramienta de gobierno de todos los requisitos legales en materia de seguridad y salud, medio ambiente y seguridad industrial.
- Despliegue a nivel internacional de planes específicos de reducción de la siniestralidad en centros de trabajo con altos índices de siniestralidad, tras la experiencia piloto en España en 2023.

Zero accidents: making safety real

PILARES CLAVE	PRINCIPALES ACCIONES EN 2024
Mejora en la gestión de los riesgos. Excelencia en el cumplimiento legal y la mejora continua en nuestros sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo programa de auditoría externa de requerimientos legales de seguridad y salud en España. Actualización de diversos procedimientos de seguridad y salud a nivel local. Intensificación de los controles periódicos sobre el terreno.
Aprendizaje de la experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Campaña <i>12 meses, 12 lecciones aprendidas</i> implementada en España. Celebración del II Encuentro de Comités Paritarios de Seguridad y Salud en Chile. Encuentros nacionales de técnicos de seguridad y salud para compartir experiencias y aprendizajes. Nuevo Comité de HSEQ en Latinoamérica, integrado por los equipos HSEQ para compartir experiencias y aprendizajes.

Gobernanza de la seguridad y salud en Urbaser

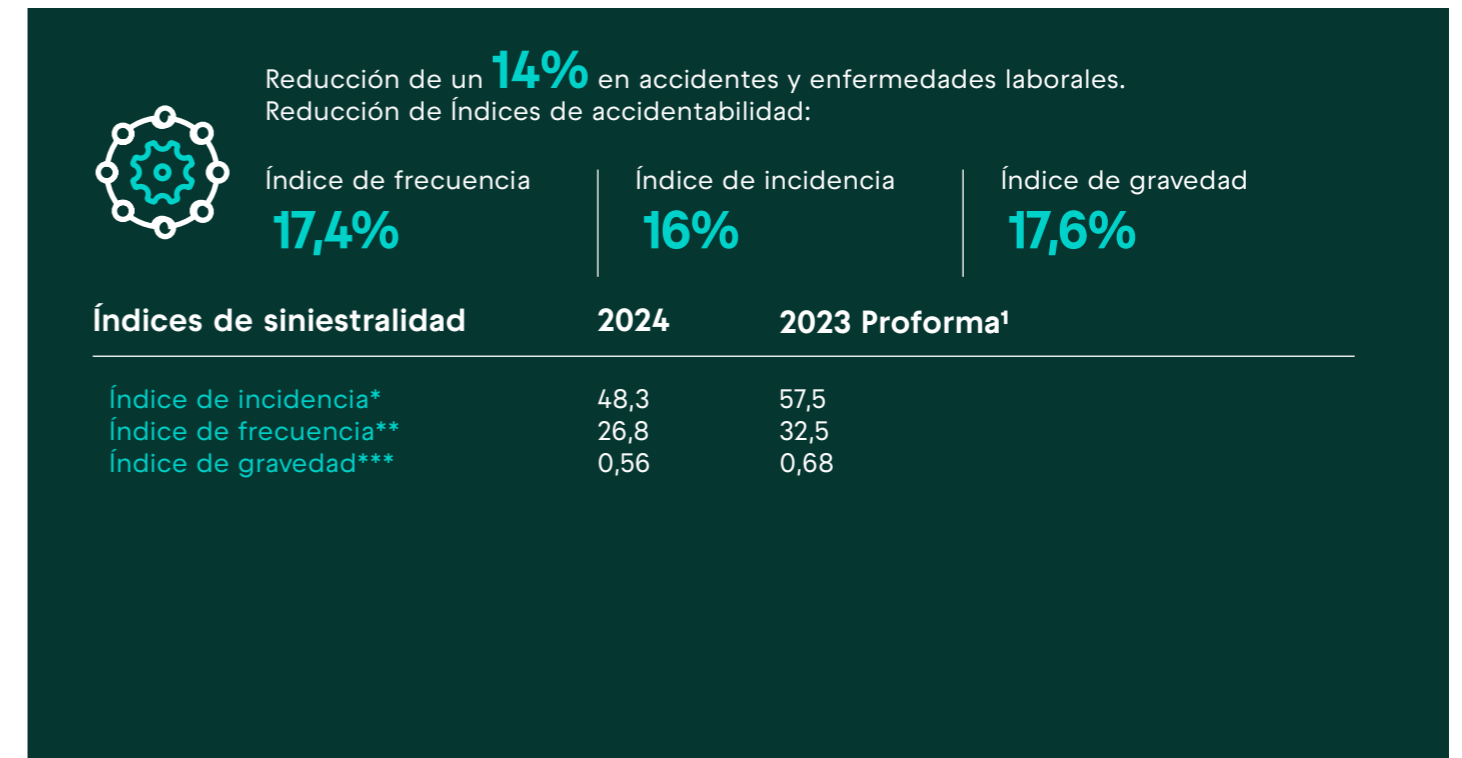
Los indicadores clave en materia de seguridad y salud y la evolución de la implementación del Plan Director se supervisan de manera periódica a través de distintos comités, con reflejo en todos los niveles de la compañía:

Comité de Dirección del Grupo y Dirección de países: el primer punto en la agenda de los comités de dirección semanales y de los comités de dirección de país (más de 80 en el año) es la temática de seguridad y salud.

Dirección de negocios, directores de zona y de área: en los países más relevantes se han establecido comités mensuales por unidad de negocio donde participa la dirección de HSEQ y los distintos niveles de dirección de los negocios para revisar los indicadores a nivel de contrato y realizar un seguimiento detallado de los planes y las acciones planteadas.

Personas trabajadoras: a través de los comités de seguridad y salud que se despliegan en los contratos establecemos un diálogo con el personal trabajador sobre los aspectos esenciales de seguridad y salud.

Asimismo, dentro del marco del sistema integrado de gestión, contamos con un procedimiento para la gestión de las comunicaciones con partes interesadas sobre aspectos relacionados con seguridad, salud o medio ambiente.



Ejemplo

Formación y capacitación en seguridad y salud

En 2024 hemos intensificado la capacitación en seguridad y salud, complementándola con una **campaña de sensibilización** para fortalecer la cultura preventiva dentro de la compañía.

En 2023 lanzamos la campaña *Con las personas, con el planeta*, que situaba en primer plano el liderazgo de los mandos intermedios en materia de seguridad. En 2024, bajo el lema *Zero accidents: making safety real*, precisamente han sido los mandos intermedios quienes han formado a más de **10.500 trabajadores** a su cargo en los distintos servicios de España para incrementar la percepción del riesgo y sensibilizar sobre la necesidad de observar las medidas de protección en nuestro día a día. Esta formación se ha acompañado de charlas semanales de seguridad los lunes y los viernes durante todo el año, abordando cada mes una temática de interés en función de la actividad realizada.

INICIATIVAS DESTACADAS

- Nuevos cursos de conducción segura, para conductores de camiones de vehículos pesados, especialmente compactadores y camiones de carga (India, Baréin, Portugal, Colombia y Chile).
- Protocolo de acompañamiento en rutas inseguras, a través de un mapa de rutas inseguras y acompañamiento para el aprendizaje de cómo conducir de forma segura en ruta (Chile).
- Revisión de iluminación y de señalización de instalaciones, especialmente tras obras de modificación y ampliación de líneas de producción (España).
- Talleres educativos para fomentar buenas prácticas, incluyendo la Escuela de Espalda Sana, Escuela de Salto Seguro, entre otras (Colombia).
- Formación en seguridad a supervisores, para darles herramientas que les permitan garantizar la seguridad de los trabajadores (Chile, Colombia, España y Baréin).
- Proyecto trabajador líder en seguridad, para capacitar a líderes que puedan desarrollar labores de prevención y seguridad hacia sus compañeros (Chile, Colombia y España).
- Charlas y reuniones semanales de seguridad y salud para sensibilizar sobre la importancia de percibir el riesgo y concienciar en el trabajo seguir (España, Estados Unidos y Francia).
- Ampliación de cámaras de visibilidad en puntos muertos (Francia).

Evaluación de los riesgos laborales

Con la seguridad como principio de actuación, nuestro punto de partida es siempre una correcta identificación y evaluación de los riesgos presentes en el entorno laboral con el ánimo de establecer controles para **eliminar o minimizar** su impacto en nuestras personas. Nuestras evaluaciones de riesgo se actualizan de forma periódica, siguiendo los requerimientos de cada país.

Registro y comunicación de accidentes

Desde 2022 disponemos de un **módulo único para el reporte de accidentes a nivel global**. Se trata de una base de datos unificada 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, ayudándonos a definir acciones, campañas o formaciones específicas en función de los resultados obtenidos.

En 2024 **hemos reducido un 14%** el volumen total de accidentes y enfermedades laborales hasta los 2.181 (2.526 en 2023), de los cuales 1.765 fueron de hombres y 416 de mujeres, incluyendo tanto trabajadores propios como subcontratados. No se han identificado de manera específica actividades con una incidencia o riesgo más elevado de enfermedad laboral.

A pesar de que en 2024 hemos continuado reduciendo el número en relación con 2023 y 2022, se han producido tres accidentes fatales de trabajadores propios y uno de un proveedor de servicios que estaba realizando unos trabajos especializados en nuestras instalaciones. Cuando se produce un accidente fatal, realizamos en primer lugar una comunicación interna a la dirección de la compañía y procedemos a recopilar toda la información y documentación sobre el siniestro. A continuación, iniciamos una investigación para esclarecer lo sucedido, analizar la causa raíz y establecer con la mayor urgencia las medidas preventivas y correctivas necesarias para cada caso.

Desarrollo de nuestros trabajadores

Crecimiento profesional y personal del talento

Nuestros programas de formación y desarrollo están diseñados para impulsar el crecimiento profesional. Facilitamos la integración de nuevos empleados a través de un *onboarding* estructurado y reforzamos las capacidades del talento interno, ofreciendo oportunidades de mejora, promoción y movilidad dentro de la organización. Entre nuestras prioridades, impulsamos **programas de desarrollo** para perfiles estratégicos mediante alianzas con instituciones de prestigio, con el objetivo de formar a los futuros líderes de la organización.

En 2024 **actualizamos nuestra [Política Corporativa de Formación y Desarrollo de Talento](#)** con el objetivo de promover programas innovadores que fortalezcan las competencias de nuestras personas y apoyen su evolución profesional. Esta política establece un marco para el desarrollo continuo de habilidades, aplicable a todos los niveles de la organización, cuyo objetivo es asegurar que toda la plantilla, independientemente de su función, tenga acceso a oportunidades de crecimiento y desarrollo. Las necesidades de formación se identifican mediante las **evaluaciones de desempeño** y la retroalimentación directa para asegurar que nuestras iniciativas formativas estén alineadas con los objetivos estratégicos de los diferentes departamentos. Desarrollamos un proceso continuo de detección de necesidades, en estrecha colaboración con las áreas de negocio.

Nuestra **estrategia global de formación** actúa sobre cuatro pilares:

- Capacitación para el trabajo, garantizando el cumplimiento normativo, transmitiendo conocimientos, procesos, procedimientos y nuevas herramientas y tecnologías implantadas en la compañía, y también asegurando un entorno saludable y próspero.
- Transmisión de la cultura organizativa de Urbaser, en línea con la misión, la visión y valores de la compañía, acorde con el modelo de gestión.
- Conocimiento técnico, 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.
- Desarrollo de competencias para lograr los objetivos de las personas y de la compañía.

HITOS 2024

- Formación gamificada **Desafío Compliance** para asegurar que toda la plantilla comprenda y aplique las normativas internas y externas relacionadas con la legalidad y el comportamiento ético y responsable en el entorno laboral.
- Sensibilización y capacitación sobre la relevancia de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza que pueden existir en el desempeño de la empresa y nuestra cadena de valor a través de la **campaña de riesgos ESG**.
- Programas de formación, *microlearnings*, *webinars* y comunicaciones internas en **formación en ciberseguridad** para reforzar la cultura preventiva frente a las amenazas de ciberdelincuencia.
- Continuación del **pack de formación corporativa ESG** con una cobertura del 90% de empleados formados.
- Lanzamiento de la plataforma **Impact Training Lab** para formación en diversas áreas, promoviendo el desarrollo continuo y la capacitación autónoma.
- Colaboramos estrechamente con el **IESE Business School**, una de las instituciones más prestigiosas a nivel internacional, lo que nos permite ofrecer programas formativos de alta calidad alineados con nuestra visión de aprendizaje continuo.

Organización del trabajo

En general, las normas y los convenios laborales de cada país establecen las horas anuales de la **jornada de trabajo y su distribución**. Para gestionar correctamente el cumplimiento del horario laboral, impulsamos la formación de los mandos intermedios y habilitamos herramientas tecnológicas para controlar las horas trabajadas y no trabajadas.

Fomentamos el diálogo social

Impulsamos activamente el diálogo social mediante la interlocución continua con la representación legal y sindical de la plantilla, y con las principales organizaciones sindicales. Para ello nos valemos de distintos medios como **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**.

Juntos abordamos todas las cuestiones concernientes a las condiciones laborales, entre las que destacan las condiciones en materia de prevención de riesgos laborales, retribución, jornada laboral, horario y régimen de clasificación profesional, entre otras. Todo ello se realiza dentro de los marcos legales y convencionales de aplicación, teniendo en cuenta el contexto económico, técnico, productivo y organizativo de la compañía.

Además, establecemos **canales directos con nuestros empleados** para pulsar su opinión y conocer sus necesidades de primera mano y así poder diseñar iniciativas que respondan a estas demandas. Entre estos canales, cabe mencionar las encuestas de clima laboral o conciliación y los buzones temáticos para recibir propuestas de mejora e incidencias.

Negociaciones en materia de seguridad y salud laboral

Como parte de nuestro compromiso para una mejor gestión en materia de seguridad y salud, hemos alcanzado diferentes acuerdos para fortalecer la interlocución social en este ámbito y lograr reducir la siniestralidad. En los convenios colectivos se resalta que la **formación** es la herramienta más adecuada para afianzar una cultura preventiva y una transformación en los hábitos que afecten a la seguridad y a la salud. Sin embargo, ha de complementarse siempre con la **información completa y continua**, así como con la participación de las partes implicadas en **espacios abiertos de consulta**.

Estos acuerdos también contemplan la **prevención** derivada del uso de los equipos de protección individual y 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. 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 específicamente la salud y el bienestar de nuestras empleadas.

Medidas de conciliación

Ofrecemos esquemas de **trabajo flexible y programas de apoyo** a nuestros empleados en su entorno familiar para asegurar el equilibrio entre vida personal y laboral. Más del 60% de nuestra plantilla tiene reconocidas diferentes medidas de conciliación a través de los **convenios colectivos** negociados en cada centro, que en España cubren al 100% del personal, todo sin perjuicio de cuantas otras pudieran ser de aplicación en virtud de las políticas, programas y reconocimientos individuales que pudieran ser de aplicación.

Debido a las particularidades de los servicios que ofrecemos, la gestión de la conciliación se adapta a las necesidades del negocio. De este modo, algunas medidas están disponibles principalmente para los puestos corporativos de la sede central de Urbaser en España, tales como horario flexible de entrada y salida, jornada intensiva los viernes y en los meses de verano o modelo de trabajo remoto flexible. Otras están ya incorporadas en los **planes de igualdad** firmados por la compañía, que cubren a la práctica totalidad de la plantilla en España. Entre ellas destacan la reducción de las jornadas laborales, la flexibilidad para cambios de turno, días de asuntos propios y las licencias no retribuidas o excedencias con reserva de puesto durante más tiempo que el exigido por ley.

Diversidad, igualdad e inclusión

En Urbaser fomentamos un **entorno inclusivo y comprometido con la diversidad, igualdad e inclusión** de todas las personas, con independencia de su origen étnico, género, sexo, orientación sexual, creencia, ideología, religión, origen social, discapacidad, nacionalidad, edad o circunstancia de cualquier otra índole.

El enfoque de nuestra gestión de este ámbito viene definido en nuestra [Política Corporativa de Diversidad, Igualdad e Inclusión](#). Actualizada en 2024, esta norma interna refleja el compromiso de conseguir un entorno laboral basado en la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, así como el fomento de la inclusión y la diversidad en nuestra plantilla. Queremos favorecer entornos de trabajo de entendimiento y aceptación en los que todas las personas son respetadas y donde exista tolerancia cero frente a cualquier tipo de discriminación. Para ello, contemplamos las siguientes áreas de actuación:

Género: proponemos medidas de acción positiva y de reconocimiento que contribuyan a corregir las desigualdades que se presenten y a fomentar el acceso y la progresión del género menos representado. A su vez, colaboramos en la lucha contra todo tipo de violencia contra las mujeres favoreciendo la participación y el apoyo a programas específicos que ayuden a combatirla, sensibilizando y dando el apoyo necesario a las víctimas.

Edad: promovemos la colaboración y aprendizaje mutuo entre personas trabajadoras de distintas edades que constituyen nuestra organización, aprovechando la diversidad generacional como elemento enriquecedor de nuestra compañía.

Cultura: fomentamos la incorporación de personas de diferente origen étnico o cultural impulsando la interculturalidad en los equipos de trabajo.

Identidad y orientación sexual: favorecemos un ambiente integrador de la diversidad en materia de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales del colectivo LGTBQ+, estableciendo los protocolos adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación.

Discapacidad: incorporamos a personas con certificado de discapacidad asegurando que se eliminen todas las barreras que puedan impedir su pleno desempeño.

Personas en situación de vulnerabilidad social: generamos oportunidades equitativas de trabajo a personas en situación de vulnerabilidad social.

Contamos también con un **Comité de Diversidad Internacional**, compuesto por un responsable de cada uno de los países en los que operamos, cuya misión es establecer objetivos de desempeño, compartir diagnósticos de diversidad de cada territorio y proponer planes de acción basados en cada necesidad local.

Ejemplo

Avanzando hacia la igualdad de género

En 2024 hemos realizado un seguimiento de los cuatro planes de igualdad firmados en 2022 que contienen medidas orientadas a diversos ámbitos, como el equilibrio entre la vida personal y laboral, la violencia de género y el acoso sexual, entre otros. Para velar por su cumplimiento, contamos con la figura de un técnico en diversidad, igualdad e inclusión que trabaja dentro del departamento de Organización y Gestión de Personas y que coordina la celebración de reuniones periódicas con la comisión de seguimiento.

En la actualidad, los planes de igualdad firmados son los siguientes:

Saneamiento

Plan de igualdad grupal con 96 medidas con un total de 31 Sociedades y cobertura para aproximadamente 14.100 personas.

Sertego

Plan de igualdad grupal con 62 medidas con un total de seis Sociedades y cobertura para aproximadamente 800 personas.

Facility Service

Plan de igualdad grupal con 88 medidas con un total de una Sociedad y cobertura para aproximadamente 50 personas.

Sociosanitario

Plan de igualdad grupal con 45 medidas y con un total de una Sociedad y cobertura para aproximadamente 330 personas.

Protocolos contra el acoso

En 2024 se implantó a nivel internacional la [Política Corporativa contra el Acoso](#), con el objetivo de **sensibilizar** a toda la plantilla sobre las diferentes formas de acoso y difundir un **canal de denuncia único**, accesible para todos los empleados de Urbaser. En esta política, reafirmamos nuestro compromiso de prevenir y abordar cualquier conducta de acoso en el entorno laboral, garantizando que todas las personas contratadas sean tratadas con dignidad y respeto. No permitimos ni toleramos ningún tipo de acoso sexual ni por razón de género.

Además, en cumplimiento con la Ley Orgánica 3/2007, todos nuestros planes de igualdad incorporan un **protocolo específico** para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

Política de Desconexión Digital

En 2024 actualizamos nuestra [Política de Desconexión Digital](#) para garantizar el **derecho de todas nuestras personas trabajadoras a desconectar fuera de su jornada laboral**, tanto en modalidad presencial como a distancia. Este derecho incluye no responder a comunicaciones fuera del horario laboral, salvo en casos excepcionales como fuerza mayor o situaciones urgentes que requieran una respuesta inmediata.

Reconocemos que algunas funciones pueden requerir disponibilidad constante y alteraciones frecuentes en el horario. Sin embargo, para la mayoría de nuestras personas trabajadoras, el derecho a la desconexión digital es formalmente reconocido. Esto significa que, aunque puedan realizar comunicaciones fuera del horario laboral, no están obligadas a esperar una respuesta hasta el siguiente día hábil.

Fomentamos el **uso responsable de las herramientas tecnológicas** mediante formación y sensibilización, asegurándonos de que todos nuestros equipos practiquen la desconexión digital sin que ello afecte su desarrollo profesional. Además, garantizamos que ningún trabajador será sancionado por ejercer su derecho a la desconexión, promoviendo así un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

HITOS 2024

ESPAÑA

- Renovación y mejora de categoría de la certificación EFR (**Empresa Familiarmente Responsable**) en materia de conciliación personal, familiar y laboral para toda la plantilla de estructura (aproximadamente 1000 personas).
- Nuevo beneficio: servicio de atención a **mujeres embarazadas y familias con bebés** de hasta dos años.
- Implantación de acuerdos con **Cruz Roja** (a nivel nacional) y **Cáritas** (en Burgos) para contratación de personas en riesgo de exclusión.
- Renovación del Chárter de la Diversidad.
- **206 nuevas contrataciones** de personas en situación de vulnerabilidad a través del programa **Incorpora de Fundación la Caixa**, gestionando un total de 571 candidaturas.
- **159 personas incorporadas** en 2024 a través de **Fundación Integra**, para personas con discapacidad, mujeres que han sufrido violencia y personas en riesgo de exclusión social. Además, contamos con más de 10 voluntarios corporativos que participan activamente en iniciativas de inserción laboral.

HITOS 2024

INTERNACIONAL

- **Actualización de la [Política Corporativa de Diversidad, Igualdad e Inclusión](#)**, con una **campana de comunicación** internacional para informar a toda la plantilla.
- Formación específica para evitar sesgos inconscientes en procesos de contratación y promover **prácticas de selección no discriminatorias**.
- Revisión y **actualización de la Política de Desconexión Digital**, asegurando su alineamiento con las obligaciones derivadas de los diferentes planes de la compañía.
- **Actualización de las políticas contra el acoso**, estableciendo un marco de referencia común y un anexo con vías de actuación y responsables en cada país.

Integración y la accesibilidad de las personas con discapacidad

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

En España, de acuerdo con la Ley General de Discapacidad, colaboramos con Centros Especiales de Empleo para la inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral. Trabajamos también con entidades dedicadas a ayudar a personas en riesgo de exclusión social en su integración y desarrollo profesional. Durante 2024, 618 personas con discapacidad (572 en 2023) formaron parte de la plantilla.

En 2024, con motivo del cambio de nuestra sede corporativa en España, mejoramos la **accesibilidad a nuestras instalaciones** a través de la adopción de diferentes medidas.

En la actualidad contamos con:

- Plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida y accesos de entrada accesibles.
- Itinerarios accesibles a todas las plantas, ya sea con ascensores o con puertas automáticas.
- Aseos adaptados en todas las plantas, que disponen de puertas más anchas, barras para personas con discapacidad o alturas de lavabos adaptadas.

Nuestros proveedores

Trabajamos estrechamente con nuestros proveedores para apoyarles en el cumplimiento de nuestros objetivos comunes y los suyos propios, en el marco de nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad.

En 2024 hemos seguido avanzado en la **identificación, evaluación y mitigación de los riesgos** inherentes a la cadena de suministro, asegurando la calidad y seguridad de los productos y servicios, en línea con nuestro plan estratégico de sostenibilidad.

Durante este periodo, continuamos con los **planes formativos** en materia ESG y realizamos auditorías a las empresas proveedoras que presentan un bajo desempeño en sostenibilidad. Asimismo, implementamos un **control exhaustivo** de la cartera de proveedores más relevantes sobre riesgos de fraude y corrupción a través de procesos de diligencia debida. Nuestro proceso de compras, auditado anualmente tanto de forma interna como externa, no registró ninguna no conformidad durante el año.

Este año 2024 hemos avanzado en la actualización de nuestro marco normativo y procedimental, actualizando la **Política de Adquisición de Bienes y Servicios**. Además, hemos integrado el **procedimiento de gestión de proveedores y el de gestión de auditorías** e implantado nuevos criterios en materia de ESG para la contratación de las compras más críticas y de mayor importe.

HITOS 2024

- Rediseño del **mapa de riesgos de proveedores**, incluyendo medidas de mitigación específicas.
- Seguimiento de nuevos indicadores de gestión de proveedores para mejorar la **evaluación y el control**.
- Mejora e implementación del **Plan ESG para la cadena de suministro**, reforzando criterios de sostenibilidad.
- Participación en iniciativas de formación, como el **Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles** para pymes de Urbaser.
- Celebración de la **I Jornada de Proveedores Sostenibles**, orientada a la identificación de riesgos y oportunidades en sostenibilidad.
- Participación de proveedores en la charla de **sensibilización sobre diversidad LGTBQ+**.
- **Superación de los objetivos** internos de 2023 respecto al número de proveedores críticos certificados en términos ESG.
- Reconocimiento con el **Premio Achilles en 2024 en evolución ESG**.
- Evaluación de la **gestión segura** de nuestros proveedores de la mano del departamento de ciberseguridad.
- Formalización de un **proceso establecido en el marco de control de la ciberseguridad y privacidad** que deben cumplir los proveedores que se conectan a nuestros sistemas o tratan datos de la compañía para prestar sus servicios.

Gestión de proveedores y compras

La gestión de proveedores cuenta con unos objetivos de gestión e indicadores de rendimiento que se reportan cada tres meses. Contamos con un **Procedimiento para la Gestión de los Proveedores**, cuya última versión fue aprobada y publicada en diciembre de 2024. Este documento abarca aspectos como el alta, el registro, la calificación, la homologación y la evaluación del desempeño, las auditorías, así como la definición de criterios y asignación de responsabilidades durante este proceso.

El **Código Ético de Proveedores** es la principal norma interna que rige la relación entre la compañía y sus distribuidores. Su objetivo es establecer un marco de confianza y de colaboración para lograr unas relaciones estables y duraderas basadas en la **honestidad**, la **transparencia** y la **mejora continua**.

Nuestros **procesos de selección y adjudicación** se adecuan a criterios objetivos e imparciales de acuerdo con el **Código de Conducta** externo, la estrategia de ahorros definida según la categoría de compras y la observación de las políticas corporativas de cumplimiento de terceros. Además, también consideramos la formalización de nuestra gestión sobre el registro, la cualificación, la clasificación y las certificaciones correspondientes.

La cualificación de los proveedores nos permite conocer y controlar los riesgos de las actividades según su categoría antes de la gestión final del pedido o contrato de compras. En 2024 se ha incluido el **mapa de riesgos de proveedores** que complementa el existente a nivel general.

Monitorización de proveedores

Durante el año 2024 hemos continuado **monitorizando** a nuestros principales proveedores en relación con los riesgos de integridad y corrupción, de acuerdo con nuestra **Política Corporativa de Diligencia con Terceras Partes** y **Política Corporativa de Sanciones y Control de Exportaciones**. Hemos verificado que sus actividades están alineadas con nuestros principios éticos, la ausencia de antecedentes penales en materia de fraude o corrupción y que no están incluidos en el listado de sanciones internacionales.

Evaluación del desempeño en sostenibilidad

En 2024 hemos continuado con el proceso de **homologación en sostenibilidad** de nuestros proveedores más críticos, basado en los **tres pilares esenciales** de medio ambiente, social y buen gobierno. Los proveedores deben aportar evidencias y documentación para poder valorar su desempeño ESG:

Aspectos ambientales 35%	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental y biodiversidad Cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> Economía circular, uso sostenible de los recursos y gestión de residuos
Aspectos sociales y comunidad 30%	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad, igualdad y conciliación laboral Formación y fomento de la empleabilidad Salud, seguridad y bienestar en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Impacto en la comunidad Diálogo con los representantes de los trabajadores
Gobierno de la organización 35%	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la sostenibilidad en la organización y buen gobierno Liderazgo en sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ética e integridad de la organización Derechos humanos

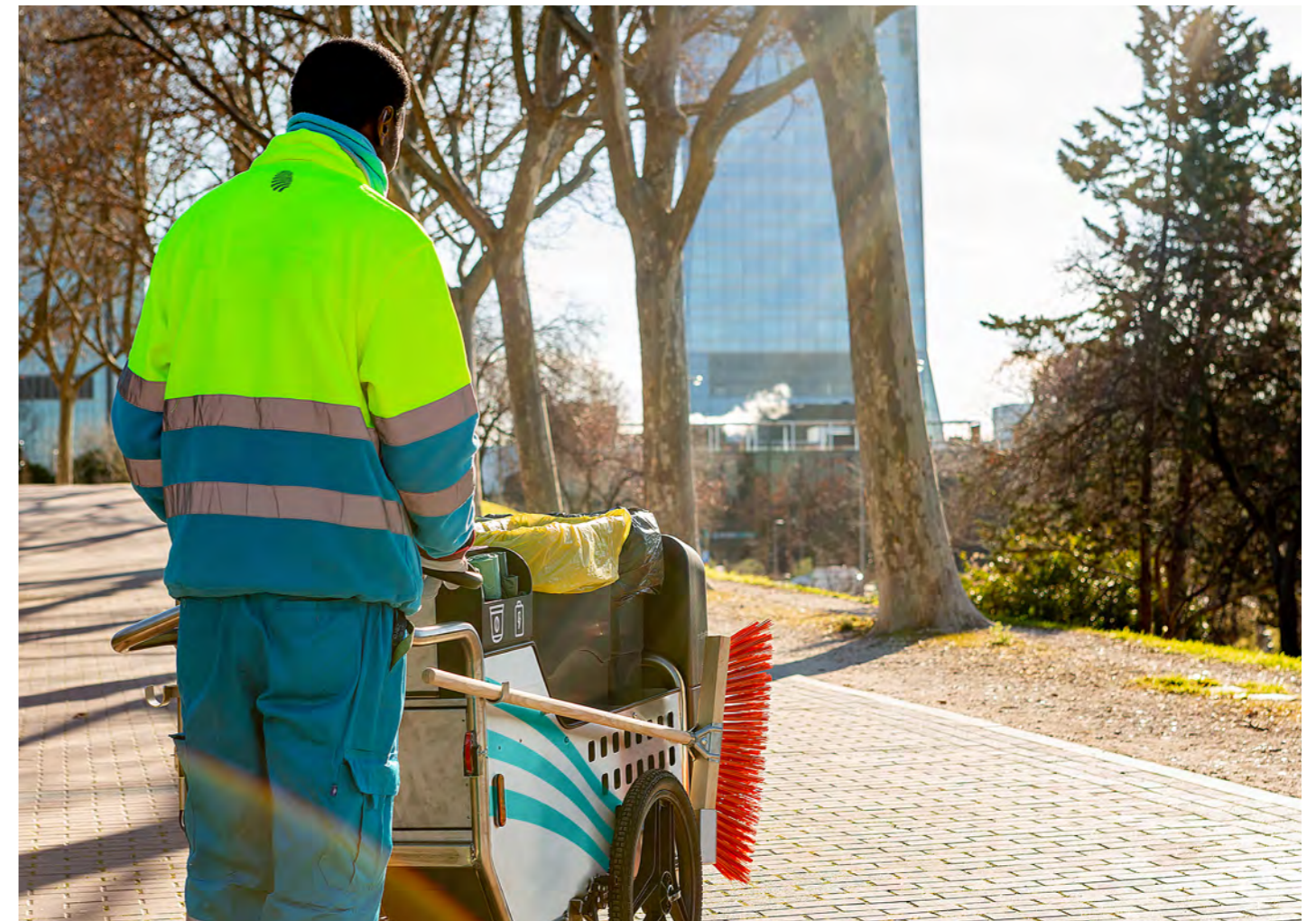
En 2024 certificamos a **639 proveedores críticos** bajo criterios de ESG y *compliance*, superando el objetivo fijado de 625. Al cierre del ejercicio, homologamos en materia de sostenibilidad a más del 80% de nuestros proveedores críticos. Comprometidos con la mejora continua, en 2024 hemos enviado 80 planes formativos con el objetivo de que determinados proveedores mejoren su desempeño en ESG.

Auditorías externas a proveedores

Como complemento a las medidas mencionadas, durante 2024 hemos continuado con la realización de **auditorías externas** a los proveedores críticos con bajo desempeño en ESG. En particular, aquellos con alta facturación o que pertenecen a categorías consideradas de alto impacto en la productividad y con una continuidad de negocio asegurada. En total, se han realizado 53 auditorías a proveedores, un **89% más** que en 2023.

En Urbaser transmitimos a todos nuestros proveedores críticos nuestros objetivos de sostenibilidad y, al mismo tiempo, trabajamos de manera conjunta con ellos para abordar las no conformidades identificadas mediante **planes de acción**. Si no se resuelven, el proveedor puede llegar a ser considerado “no válido”. Las no conformidades mayores se identificaron en los aspectos sociales, principalmente en “seguridad y salud ocupacional” y “entorno laboral”.

Con el fin de tener un mayor control sobre el desempeño ESG de nuestra cadena de suministro y conocer si nuestros proveedores principales están evaluando la sostenibilidad en su propia cadena de suministro, hemos seguido recopilando datos de nuestros proveedores **tier 2** (los proveedores críticos de nuestros proveedores directos). Actualmente, disponemos de información de 430 de los proveedores más importantes, de los cuales 200 están evaluando el desempeño ESG de sus proveedores críticos.



Nuestras comunidades

Nuestros servicios de gestión y el tratamiento de residuos, limpieza viaria y recogida no solo aportan valor económico, sino que contribuyen directamente al desarrollo sostenible de los territorios y a la reducción de desigualdades en las localizaciones en las que operamos.

Según el *Global Waste Management Outlook 2024** del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, el derecho de las personas a un entorno limpio, saludable y sostenible se garantiza con la adecuada gestión de los residuos. Se trata de un reto global que afecta especialmente a las **personas en riesgo de exclusión social**, como quienes viven en áreas rurales o en entornos urbanos desfavorecidos.

Nuestra actividad tiene un **impacto directo en la calidad de vida de las comunidades donde operamos**, garantizando entornos más limpios y funcionales. La correcta gestión de residuos en los municipios es esencial para mantener la higiene urbana y prevenir riesgos sanitarios asociados a la acumulación de residuos, lo que se traduce en beneficios concretos para la salud pública. En este sentido, nuestra labor está alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** según la contribución del sector descrita en el mismo informe de Naciones Unidas.

Así, el **ODS 3: Salud y bienestar** recoge el importante impacto en la mejora de las condiciones higiénicas de los espacios públicos y reducción de exposición a factores que pueden afectar el bienestar de la población.

Además, como responsables de la limpieza urbana y la operación de infraestructuras esenciales como los centros de tratamiento de residuos, reforzamos nuestro compromiso con el **ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles**, garantizando servicios urbanos eficientes que contribuyen al bienestar y la calidad de vida en barrios y municipios.

Asimismo, el aprovechamiento de residuos como fuente de energía nos permite avanzar hacia el **ODS 7: Energía asequible y no contaminante**, promoviendo el uso de recursos alternativos y disminuyendo la dependencia de fuentes convencionales.

Conscientes de nuestro impacto en la sociedad, estamos actualizando nuestra estrategia global de acción social para maximizar la eficacia de nuestras iniciativas y alinearlas con los principales **retos locales de las comunidades** en las que operamos. Además del impacto positivo de nuestras operaciones en la sociedad, en 2024 hemos destinado 1,2 M€ a proyectos sociales y ambientales concretos, en coherencia con nuestro propósito, **Together for real change**. Aprovechando nuestro papel en el sector y nuestro alcance, este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan preservar el entorno y generar oportunidades para las generaciones futuras.

[*Global Waste Management Outlook 2024.](#)

IMPULSORES DE LA INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Cátedra Urbaser de Tecnologías de Tratamiento de Residuos en la Universidad de Cantabria

En 2024 hemos formalizado la creación de la Cátedra de Tecnologías de Tratamiento de Residuos en colaboración con la Universidad de Cantabria, con el objetivo de promover la investigación, la formación y la innovación en este ámbito estratégico. Este acuerdo refuerza el compromiso de la compañía con la sostenibilidad y el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas para la gestión de residuos.

Aula Artigas-Arraiz: educación ambiental para la transformación sostenible

Este año hemos renovado nuestra participación en el Aula Artigas-Arraiz, un proyecto desarrollado en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia. Este centro de educación ambiental especializado en residuos y sostenibilidad ofrece actividades dirigidas a estudiantes, asociaciones, entidades y a la población en general, con el propósito de sensibilizar sobre el impacto ambiental de los residuos y promover hábitos responsables.

PROMOTORES DEL CAMBIO HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

IFAT Múnich: innovación y sostenibilidad en la feria líder de gestión medioambiental

En 2024 participamos en IFAT Múnich, la feria internacional de referencia en la gestión de residuos, materias primas y agua, como una muestra más de nuestro compromiso con la economía circular y la sostenibilidad. Con un stand de 56 m² y la presencia de 27 profesionales de nuestras diferentes líneas de negocio, presentamos soluciones innovadoras para la gestión eficiente de recursos y la reducción del impacto ambiental. En total acudieron 142.000 visitantes y 3.211 expositores de más de 61 países.

CONAMA 2024: circularidad en el Congreso Nacional de Medioambiente

En 2024 participamos nuevamente en el Congreso Nacional de Medioambiente (CONAMA), una fundación española independiente y sin ánimo de lucro dedicada a fomentar el intercambio de conocimientos para avanzar hacia el desarrollo sostenible.

Con un stand propio y nuestra sala dinámica Circularity, exploramos temas como el uso de hidrógeno renovable en la producción de biometano y las estrategias para reducir los residuos destinados a disposición final. Reforzamos así nuestro compromiso con los objetivos de reciclaje y valorización establecidos por las normativas locales e internacionales.

Feria Waste in Progress 2024

Como patrocinadores de la feria internacional Waste in Progress en Girona, participamos en un espacio que reúne las mejores prácticas en prevención y gestión de residuos. En esta edición preparamos una experiencia interactiva e informativa para todos los asistentes, con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental y la participación. Instalamos dos pantallas táctiles: una para calcular la huella de carbono y otra para mostrar un ranking de participación, incentivando así la interacción y el compromiso.

COMPROMETIDOS CON LAS COMUNIDADES

Tras los devastadores efectos de la **DANA en la Comunidad Valenciana**, en Urbaser actuamos con rapidez para apoyar a las comunidades afectadas. **Más de 200 voluntarios y 75 operarios** participaron en las labores de limpieza, en coordinación con administraciones locales y entidades solidarias. Desde distintas delegaciones en Madrid, Barcelona, Alicante, Murcia y Zaragoza, movilizamos más de **30 vehículos y maquinaria especializada**, incluyendo camiones con pulpo, cubas de drenaje y excavadoras, garantizando una respuesta eficaz ante la emergencia.

En colaboración con la Conselleria de Medio Ambiente, facilitamos la **gestión de residuos** en zonas de difícil acceso, habilitamos parcelas para almacenar enseres dañados y recibimos residuos perecederos en el depósito final controlado de Caudete de las Fuentes para **minimizar riesgos sanitarios**. También pusimos a disposición **equipos de limpieza y material de protección** para garantizar la seguridad de trabajadores y voluntarios.

Ejemplo

Digitalización para una acción social transparente y eficaz

En 2024 hemos dado un paso más en nuestro compromiso con la transparencia y la eficacia en la gestión de nuestras iniciativas sociales y ambientales, implementando una **nueva herramienta interna** en forma de aplicación corporativa **para la solicitud y gestión de contribuciones sociales y patrocinios publicitarios**.

La aplicación **Proyectos de Colaboración** ha generado importantes avances, entre los que destacan:

- Garantizar un flujo claro, objetivo y transparente para la aprobación y seguimiento de iniciativas.
- Facilitar y homogeneizar la solicitud de proyectos de colaboración, promoviendo la eficiencia en los procedimientos.
- Alinear las iniciativas con los objetivos estratégicos de la compañía.
- Permitir un seguimiento detallado y una evaluación posterior de sus resultados.

La aplicación no solo garantiza la trazabilidad y supervisión de los proyectos, sino que también está diseñada como una herramienta dinámica, adaptable a nuevas necesidades. Esto asegura que, a través de futuras actualizaciones funcionales y de rendimiento, pueda seguir optimizando procesos y respondiendo a las demandas de los usuarios.

Nuestros clientes

Mantenemos altos niveles de calidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y colaboramos con ellos para mejorar continuamente.

La búsqueda de la máxima calidad y excelencia en los servicios que prestamos a nuestros clientes y consumidores viene determinada por el **Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía de Urbaser, acorde a la norma ISO 9001**, que es el estándar de referencia en las relaciones entre clientes y proveedores de servicio. Nuestra intención es liderar el sector medioambiental mediante la mejora continua de nuestros procesos y activos, asegurando que los servicios y productos ofrecidos sean adecuados, seguros, fiables y cumplan con los requisitos especificados. Mantenemos altos niveles de calidad que satisfacen las expectativas de nuestros clientes y colaboramos con ellos para mejorar continuamente.

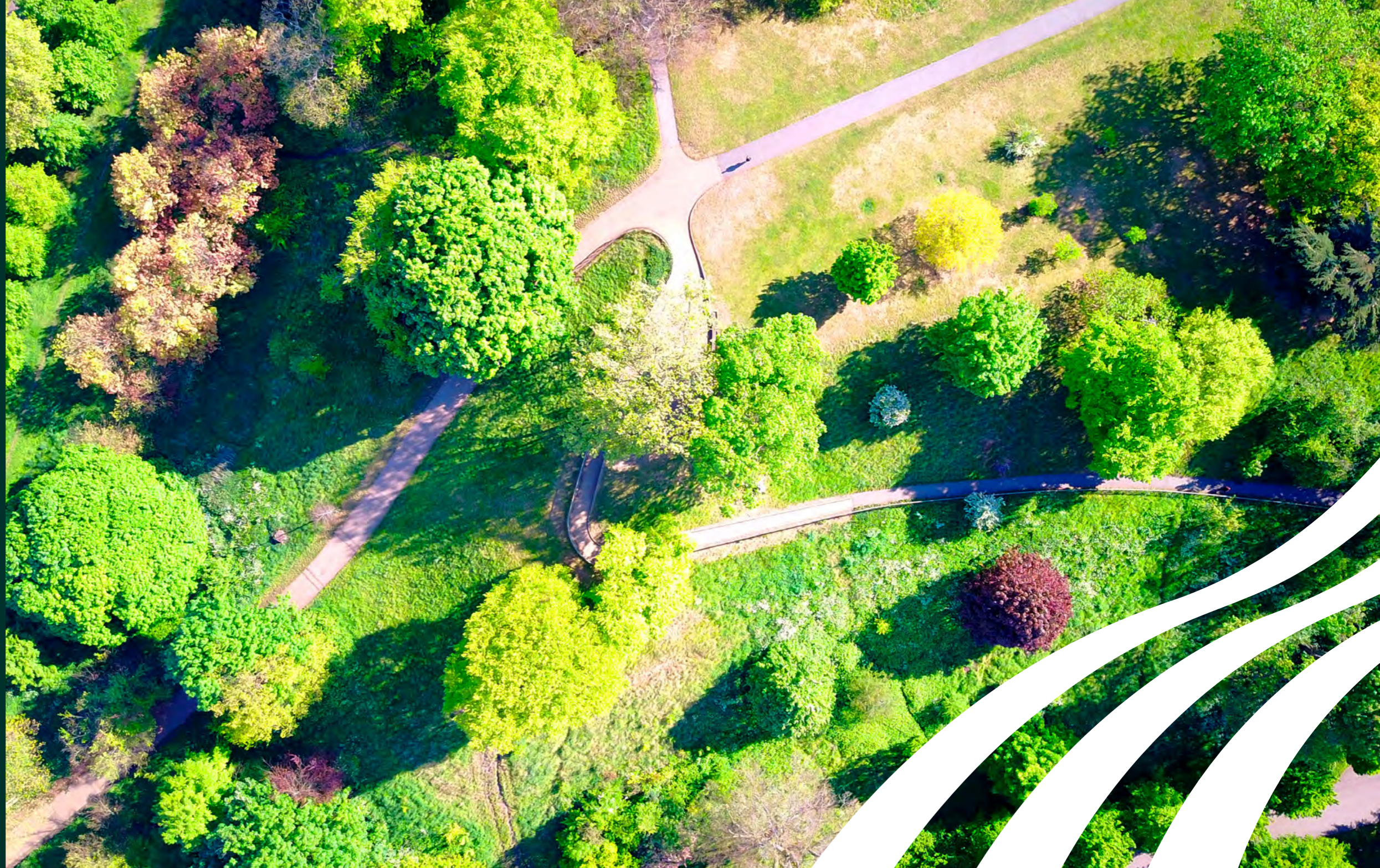
Medimos la satisfacción del cliente

En Urbaser la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización. Por este motivo, en 2024 lanzamos una encuesta de **medición de la satisfacción del cliente** a nivel global que ya habíamos realizado en 2023. Su objetivo es obtener indicadores de seguimiento que nos permitan valorar objetivamente qué percepción tienen nuestros clientes sobre los servicios prestados por la compañía.

Las encuestas dieron como resultado un porcentaje de respuesta del 66% del total objeto de la campaña, por encima del objetivo marcado del 55%, y un porcentaje de proyectos con respuesta de **clientes satisfechos del 89%**, sobre el total de las respuestas, por encima igualmente del objetivo marcado de superar el 70 %.

Desde 2023, el **Canal Ético** de Urbaser incluye una categoría específica denominada **quejas de servicio**, destinada a recoger y gestionar las reclamaciones formuladas por ciudadanos sobre la prestación de nuestros servicios. Este mecanismo refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, beneficiando tanto a nuestros clientes como a los ciudadanos.

5.



GOBERNANZA
Buscamos liderar desde
la excelencia

Gobierno corporativo

Nuestro modelo de gobernanza corporativo supervisa directamente el desempeño en sostenibilidad en nuestras operaciones diarias. Además, el Modelo de Compliance está diseñado para superar los requerimientos legales, basado en políticas actualizadas que impulsan una gestión responsable en todas nuestras operaciones.

Nuestros órganos de gobierno

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está **imbricado en nuestra estrategia de negocio y órganos de gobernanza**, e incluye las responsabilidades de ejecución directa de las áreas funcionales. Además del **Comité ESG**, la estrategia y monitorización de indicadores de sostenibilidad se reportan directamente al **CEO** y al **Comité de Dirección**, en el que se encuentra la dirección global de **Desarrollo Corporativo, Estrategia y Sostenibilidad**.

Composición accionarial

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 pertenecen a la Sociedad Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U., propiedad indirecta de un instrumento de inversión de fondos de inversión privados controlados en última instancia por Platinum Equity, LLC.

En Urbaser la estructura de gobierno se organiza en tres niveles clave: la Junta General, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, cada uno con funciones claramente diferenciadas que aseguran una gestión eficiente y transparente de la compañía.

Junta General

La Junta General es el órgano de representación de los accionistas. En él se adoptan decisiones de 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, S.A.U. es el órgano supremo de gestión y representación de la compañía. Sus funciones se extienden a todos aquellos asuntos que no estén expresamente reservados por la ley o los Estatutos a la Junta General.

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

- Representación judicial y extrajudicial de la compañía.
- Dirección y administración de todos los asuntos concernientes al objeto social de la compañía y de sus bienes y negocios.

A fecha 31 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración de Urbaser, S.A.U. está formado por tres miembros, 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 presidenta del Consejo de Administración
- D. Fernando Abril-Martorell Hernández, consejero-vocal y vicepresidente del Consejo de Administración
- D. Miguel Liria Plañiol, consejero-vocal

Adicionalmente, D. Ignacio Pallarés Capdevila es secretario del Consejo de administración.

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, formado por miembros de reconocido prestigio. Así, al final del presente ejercicio, el Comité de Dirección está formado por nueve miembros de amplia experiencia multidisciplinar.

- Fernando Abril-Martorell Hernández, consejero delegado de Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U
- Alejandro de la Joya Ruiz de Velasco, director general de Servicios Urbanos
- Rafael Guinea Mairlot, director general de Tratamiento
- Bernat Llorens Maluquer, director general de Soluciones Industriales
- Fabiola Gallego Caballero, *general counsel*
- Luis Martínez Jurado, director general de Finanzas
- Carlos Albi Nuevo, director global de Desarrollo Corporativo, Estrategia y Sostenibilidad
- Ignacio García Gómez, director general de Organización y gestión de personas
- 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 Hernández es el Consejero Delegado de Luna IV Servicios Ambientales, S.L.U.

Nuestras políticas y Modelo de Compliance Corporativo

La gestión ética y responsable de nuestras actividades se fundamenta en un sólido marco normativo interno, compuesto por políticas y procedimientos corporativos. El [Código de Conducta](#), como principal norma de referencia en la materia, establece las pautas a seguir para fomentar un comportamiento ético tanto a nivel interno como externo. El Código de Conducta es aplicable a todas las personas trabajadoras de Urbaser, incluido tanto su equipo directivo como los miembros de los órganos de gobierno de Urbaser y de las filiales en las que la compañía ostenta el control total o mayoritario, así como *holdings* y uniones temporales de empresas controladas por la dirección de Urbaser o en las que ésta sea el accionista mayoritario o socio principal.

Principios y valores 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

Disponemos de un marco normativo interno formado por, entre otras, las siguientes políticas y procedimientos aprobadas por el Consejo de Administración o el consejero delegado:

- [Código de Conducta](#) (actualizado en 2024)
- [Política Corporativa de Sostenibilidad](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa Anticorrupción](#) (actualizada en 2024)
- Manual de Prevención de Riesgos Penales (actualizado en 2024)
- [Política Corporativa de Diligencia con Terceras Partes](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa del Canal Ético](#)

- [Política Corporativa de Adquisición de bienes y servicios](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Sanciones y Control de las Exportaciones](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de los Derechos Humanos](#)
- [Política Corporativa de Formación y Desarrollo de Talento](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Diversidad, Igualdad e Inclusión](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Desconexión Digital](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa contra el Acoso](#)
- [Política Corporativa de I+D+i](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Seguridad de la Información](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Protección de Datos](#) (actualizada en 2024)
- [Política Corporativa de Conflictos de Interés](#) (nueva Política 2024)
- [Código Ético de Proveedores](#)

Continuamos **revisando y actualizando** nuestras políticas para asegurar su alineamiento con la estructura de la organización y con las mejores prácticas del sector, así como con los más altos estándares internacionales. Las correspondientes áreas responsables se encargan de la **divulgación** de estas normas internas entre la plantilla y otros grupos de interés que puedan verse afectados.

Contamos también con un **sistema disciplinario** que sanciona los comportamientos contrarios a la normativa interna o a la legislación vigente. Los departamentos de Organización y gestión de personas de cada país son responsables de la adopción de las medidas disciplinarias oportunas en función de la gravedad de los hechos, en conformidad con la legislación laboral aplicable y con los procedimientos sancionadores establecidos en los convenios colectivos.

Tras el desarrollo global del **Modelo de Compliance Corporativo**, que tuvo lugar durante los años 2022 y 2023, en 2024 lo hemos implementado en las nuevas Sociedades adquiridas. Nuestra *Chief Compliance Officer* ha participado coordinando los comités de integración que, a tal efecto, se han celebrado durante este año.

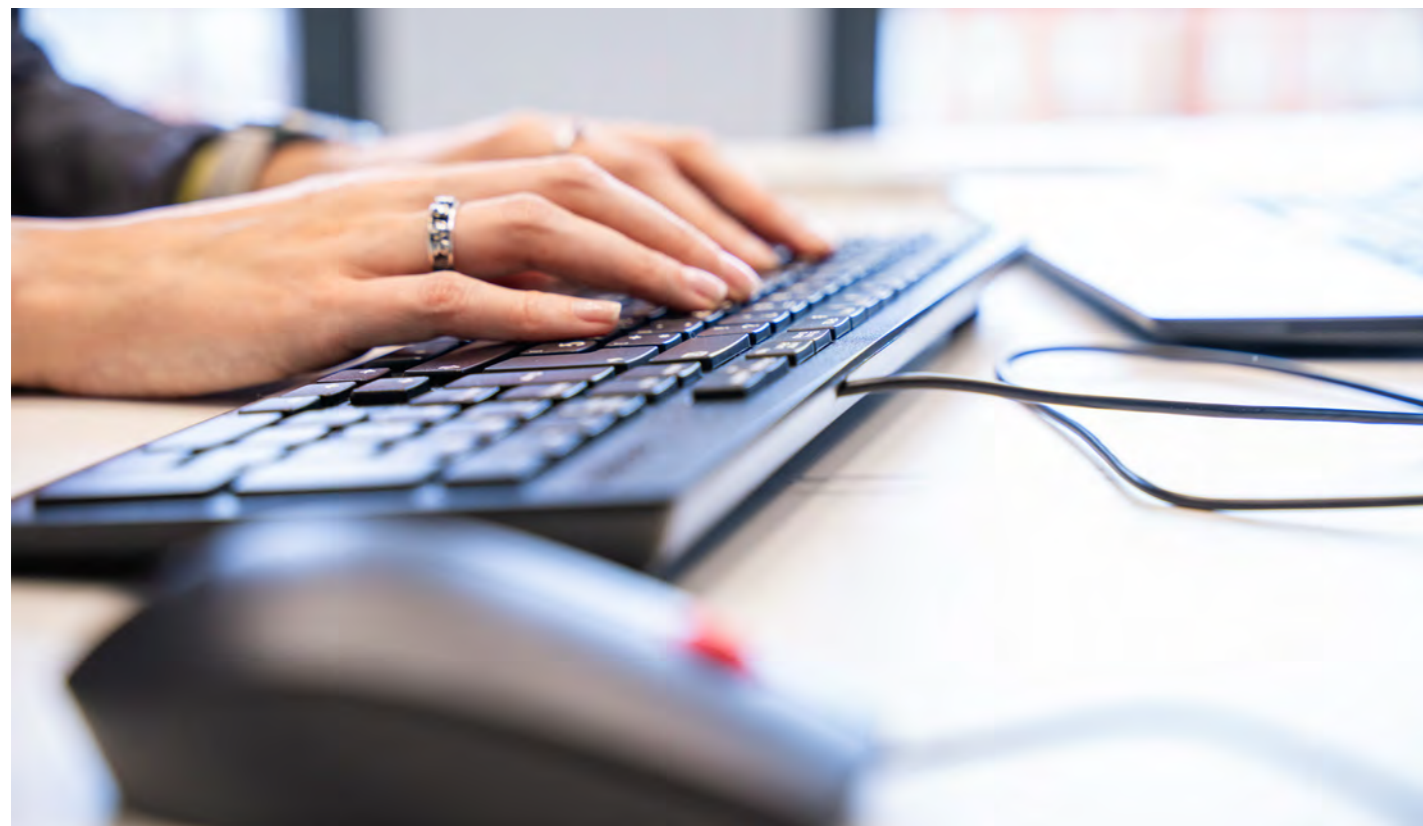
Este año ha sido clave para el diseño, implementación y actualización de los **Modelos de Prevención de Riesgos Penales Locales** como parte fundamental del Modelo de Compliance Corporativo, así como del desarrollo del **Modelo de Prevención de Riesgos de Competencia**.

En 2024 se han llevado a cabo una serie de actividades en relación con el Modelo de Prevención de Riesgos de Competencia que han contado con la participación de todas las áreas funcionales, de gestión y de negocio expuestas a riesgos de competencia inherentes a la actividad de Urbaser (alcance España), entre ellas:

- Análisis de la organización y de su contexto externo e interno conforme a la realidad operacional y funcional de Urbaser.
- Determinación del alcance objetivo y subjetivo del Modelo de Prevención de Riesgos de Competencia.
- Elaboración de la **Política Corporativa de Compliance de Competencia** (alcance global) y del Manual de Prevención de Riesgos de Competencia (alcance España).
- Identificación de los riesgos en materia de competencia a los que nos encontramos expuestos como compañía.
- Determinación de criterios generales y específicos para la asignación de un nivel de riesgo a cada evento identificado, teniendo en cuenta las actividades de la compañía, así como las competencias de sus áreas y departamentos.
- Evaluación y priorización de los riesgos identificados.
- Identificación de controles.

La consolidación de la **cultura ética corporativa** lograda en Urbaser se debe, en gran medida, al liderazgo ejemplar 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 la compañía.

La función de Compliance cuenta con **total autonomía**, reportando directamente al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría, con quienes mantiene una comunicación fluida a través de comités y reuniones de trabajo, y cuenta con el apoyo de los *compliance officers* regionales para asegurar el alineamiento en todos los países en los que operamos.



Una cultura ética consolidada

El compromiso de Urbaser con la ética y la integridad se refleja en un modelo sólido de cumplimiento, canales de denuncia efectivos y una gestión alineada con certificaciones y estándares de referencia.

Canal Ético

El **Canal Ético** de Urbaser, disponible en la sección pública Canal Ético de la página web corporativa www.urbaser.com, así como en nuestra intranet, es un **canal de comunicación plenamente accesible** que se utiliza para informar de cualquier posible infracción o sospecha de incumplimiento en relación con la normativa aplicable, las políticas y los procedimientos internos. Nuestro personal tiene el **deber de denunciar** cualquier potencial conducta relacionada con la corrupción, el fraude y el soborno, entre otras.

De igual modo, el **Canal Ético** recibe **consultas y dudas** sobre la interpretación o aplicación del **Código de Conducta** y de cualquier otra norma interna dentro de las competencias de la unidad de Compliance. Todo ello de forma totalmente **confidencial** y, si así lo decide el informante, **anónima**.

Las normas internas que regulan el funcionamiento de esta herramienta a nivel global se encuentran detalladas en la **Política Corporativa del Canal Ético**, coherente 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 traspone la directiva europea anteriormente referida al derecho español.

La **Política Corporativa del Canal Ético** ofrece las siguientes garantías y medidas de protección a las partes implicadas en el proceso:

- Independencia e imparcialidad
- Transparencia y accesibilidad
- Trazabilidad y seguridad
- Confidencialidad y anonimato
- Sigilo
- Diligencia y celeridad
- Respeto y protección a las personas
- Respeto a los derechos fundamentales
- Protección frente a represalias

Con el objeto de lograr la plena adaptación a la ya referida Ley 2/2023 de protección del informante, la Unidad de Compliance ha puesto en funcionamiento este año una **herramienta de gestión del Canal Ético** a través de la cual tramita y gestiona todas las comunicaciones. Reforzamos así la **confidencialidad** y el **anonimato**, permitiendo las comunicaciones verbales y la trazabilidad de la información.

En 2024 se recibieron un total de 352 comunicaciones a través del **Canal Ético** (en 2023 se recibieron 156), y todas ellas fueron analizadas. Esto demuestra el **avance logrado en materia de comunicación y transparencia** en el diálogo con nuestros grupos de interés. La respuesta de la compañía ha consistido en adoptar, cuando corresponda, medidas de distinto alcance, entre las que se incluyen medidas disciplinarias como despidos por incumplimientos graves o muy graves. Al cierre del ejercicio, 16 denuncias quedaron pendientes de resolución, al estar en curso su investigación.

En paralelo, hemos realizado **acciones formativas y de sensibilización**, además de revisar los procesos y controles. Además, desde mayo de 2024, la Unidad de Compliance ha comenzado a contabilizar las consultas recibidas por medios distintos al **Canal Ético**. Entre ellas se incluyen, por ejemplo, contestaciones a solicitudes de información en procesos de debida diligencia realizados por terceras partes, la gestión de posibles conflictos de interés, así como otros aspectos vinculados al cumplimiento de normas internas y externas.

Formación y sensibilización, palancas de cambio

La formación y concienciación son clave en nuestra cultura corporativa para prevenir y detectar incumplimientos normativos y éticos, y para promover nuestros valores y nuestro Modelo de Compliance.

Durante el año 2024 se han llevado a cabo distintas **iniciativas de formación, concienciación y sensibilización** destinadas a dar cobertura a los riesgos de cumplimiento, entre las que destacan:

- Formación a los miembros del Comité de Dirección, que han sido informados y formados en el **Código de Conducta** y la **Política Corporativa Anticorrupción**.
- Celebración del **III Urbaser Ethic's Day** en diferentes partes del mundo a través de iniciativas corporativas y locales.
- Formación obligatoria al personal con más exposición a riesgos sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, la **Política Corporativa Anticorrupción**, los conflictos de interés, el acoso moral, la seguridad de la información, el modelo de prevención de riesgos en derecho de la competencia y el Canal Ético.

HITOS 2024

- **Tone at the top.** Tanto el consejero delegado como el Comité de Dirección han fomentado la cultura de la ética y el cumplimiento en diversos foros corporativos, presentaciones y sesiones de trabajo, destacando entre ellos tanto el encuentro de *kick-off* corporativo anual de Urbaser que se celebra a principios de cada ejercicio como el Urbaser Ethic's Day.
- **Formación en compliance.** En 2024 más de 15.000 personas asistieron a formaciones específicas de en materia de compliance.
- En 2024 celebramos el **III Urbaser Ethic's Day** para profundizar en el conocimiento de nuestra cultura ética corporativa. En esta ocasión, además de España, participaron también nuestras filiales de Chile, Colombia y Francia.

Entre las **principales actividades desarrolladas**, destacamos las siguientes:

- En España se celebraron las Expert Compliance Talks, con la participación de nuestro CEO y *Chief Compliance Officer*, quienes compartieron su visión sobre el lema Compliance is a mindset, not a department y la evolución del Modelo Corporativo de Compliance.
- En Chile celebramos un desayuno de Compliance, donde se trataron los principios y valores del **Código de Conducta** corporativo y las principales políticas del grupo, además la evolución del Modelo Corporativo de Compliance a nivel local.
- En Francia llevamos a cabo un desayuno sobre los temas de *compliance* y liderazgo ético.
- En nuestra filial en Colombia celebramos una sesión sobre ética conductual y toma de decisiones.

Lucha contra la corrupción y el soborno

En 2024 el Consejo de Administración una actualización de la **Política Corporativa Anticorrupción**. De esta manera, damos respuesta a los requisitos de la norma **UNE 19601** (que establece los requisitos para implantar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Compliance Penal) y a la norma **ISO 37001** de Sistemas de Gestión Antisoborno. Este año, en Urbaser, hemos obtenido ambas certificaciones, abarcando las tres áreas de negocio en España.

En el marco de este proceso de certificación, la alta dirección de la compañía ha avalado el adecuado funcionamiento del Modelo Corporativo de Compliance y ha manifestado formalmente su conocimiento y compromiso con el **Código de Conducta**, el Manual de Prevención de Riesgos Penales de España y la Política Corporativa Anticorrupción.

En particular, la normativa interna de Urbaser en materia de prevención de la corrupción se compone de las siguientes políticas y procedimientos corporativos:

- **Código de Conducta** como control central del Modelo de Compliance Corporativo.
- **Política Corporativa Anticorrupción** que regula, entre otros aspectos, la política de regalos, comidas e invitaciones.

- **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, definiendo el procedimiento de diligencia debida en el que se revisa la información pública disponible sobre terceras partes e identificando así la existencia de *red flags* 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.
- **Política Corporativa de Conflictos de Interés** de nueva creación y aprobada en 2024, con la finalidad regular aquellas situaciones en las que un interés personal de una persona empleada influye en las decisiones profesionales a adoptar, pudiendo entrar en colisión con los intereses del grupo.
- **Procedimiento de Contribuciones Benéficas y Patrocinios Publicitarios** que regula cuándo pueden llevar a cabo estas iniciativas y cuál es su flujo de aprobación.

HITOS 2024

- El Consejo de Administración en España aprobó en 2024 el Manual de Prevención de Riesgos Penales y actualizó los requisitos de los modelos de organización y gestión de riesgos penales.
- Además, se monitorizaron riesgos y controles de la matriz de riesgos penales y se implantó una nueva herramienta de gestión para aprovechar sinergias con otros sistemas de control del grupo.
- Realizamos tres auditorías externas sobre nuestro Sistema de Gestión del Compliance Penal y Anticorrupción sin “no conformidades”.
- Obtención de las certificaciones UNE 19601 e ISO 37001, abarcando las tres áreas de negocio en España.

Diligencia debida de terceros

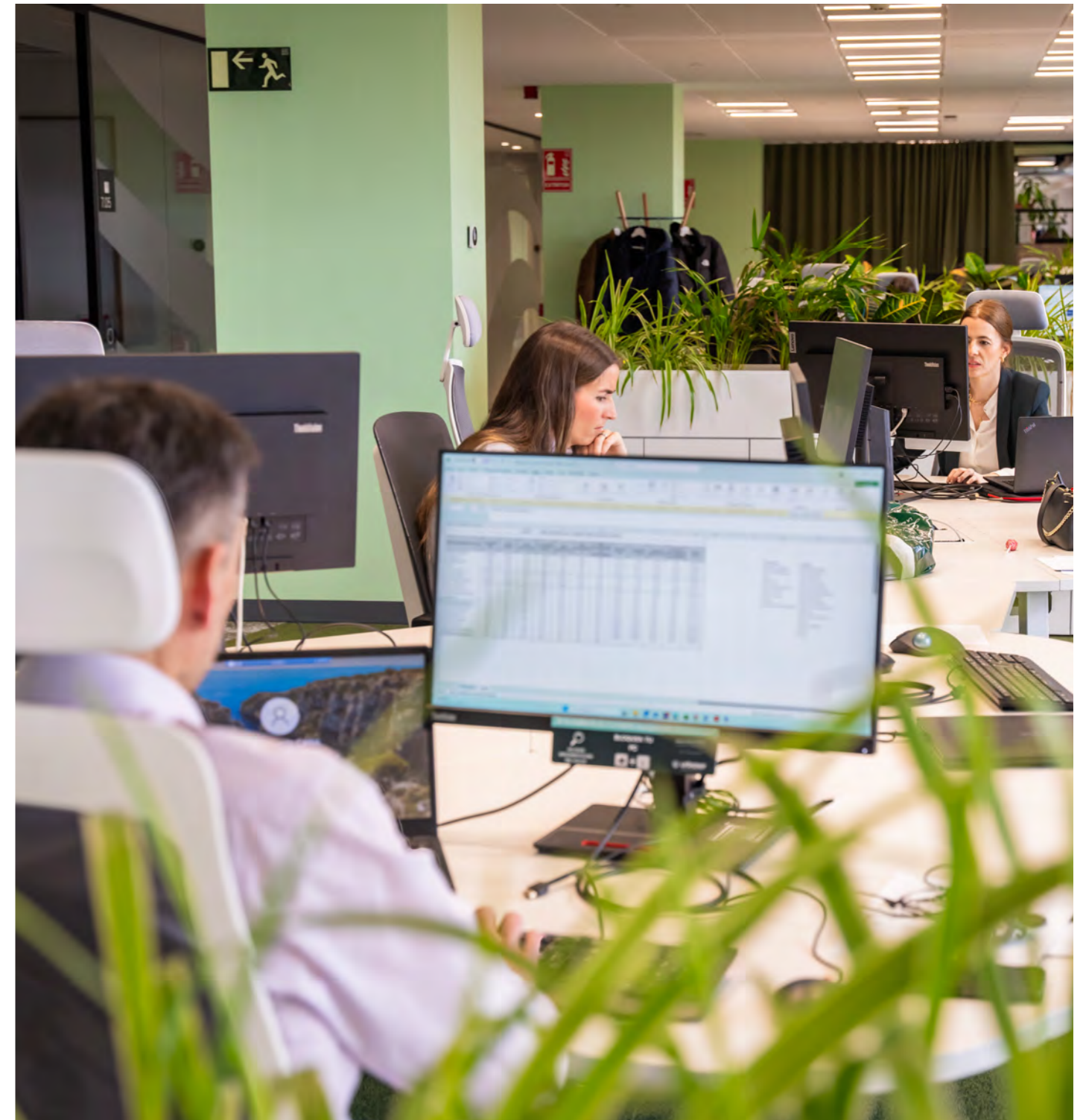
En la selección de terceras partes, nos aseguramos que no tienen conexiones inadecuadas ni participan en actividades no éticas, corruptas o ilegales. Para ello, llevamos a cabo un **proceso de diligencia debida basado en el riesgo de las terceras partes**.

Nuestro objetivo es que las personas y empresas relacionadas con la compañía, especialmente **nuestros principales clientes, socios, proveedores, agentes, consultorías y subcontratas**, cumplan con los mismos estándares y principios éticos que nosotros. Para lograrlo, les informamos sobre las políticas que les resultan aplicables.

Privacidad de datos

En Urbaser estamos comprometidos con la protección de la información personal de nuestros clientes, usuarios y empleados. Cumplimos con la legislación vigente y trabajamos para fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés. Por ello, en 2024, hemos actualizado nuestra **Política Corporativa de Protección de Datos** y hemos desarrollado procedimientos específicos que garantizan el cumplimiento normativo y la seguridad de la información.

Este año implementamos nuestro **Plan Estratégico de Protección de Datos** con el objetivo de reforzar nuestra gestión en esta área. Como parte de este plan, hemos revisado contratos y textos legales para asegurar su continua alineación con las regulaciones aplicables. Además, hemos mejorado la coordinación entre distintas unidades y países, promoviendo un enfoque homogéneo en la protección de datos en todas nuestras operaciones. Nuestro compromiso con la protección de datos se evidencia en la ausencia de brechas de seguridad y reclamaciones regulatorias.



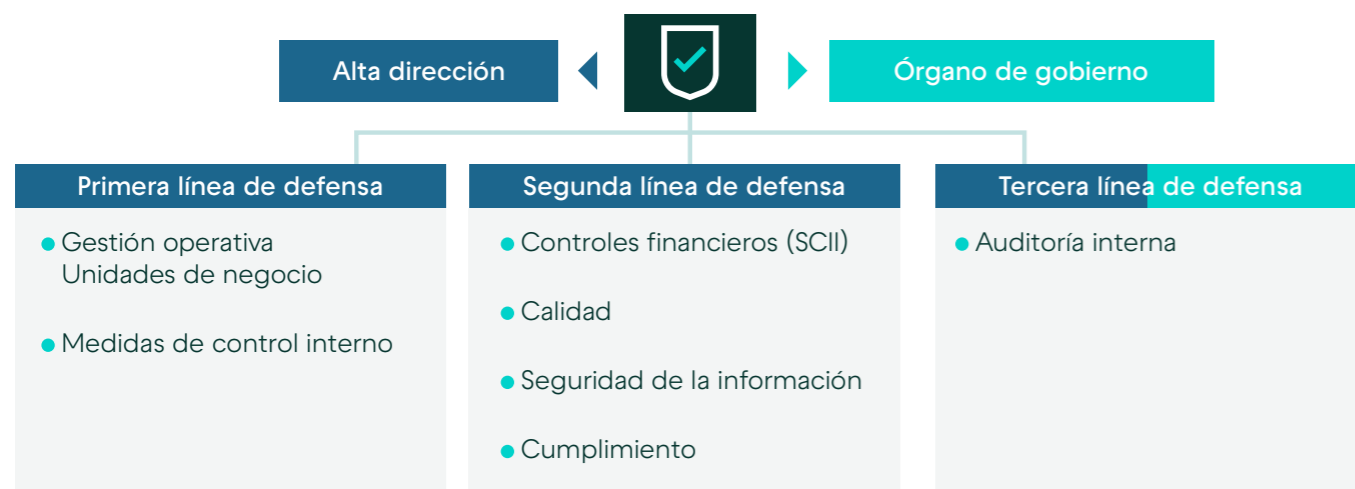
Gestión de riesgos

En Urbaser aplicamos un enfoque transversal que nos permite identificar, evaluar y mitigar nuestros principales riesgos, integrando criterios ESG y facilitando un seguimiento eficaz y estructurado.

Nuestro sistema de gestión de riesgos se amplía y actualiza periódicamente, integrándose en una herramienta corporativa que permite un seguimiento eficaz. Esta gestión se lleva a cabo de forma transversal con la participación de distintos departamentos, incluyendo la **identificación de riesgos** en materia medioambiental, social y de gobernanza (ESG). Este se basa en un modelo de **tres niveles de defensa independientes y coordinados**. El primer nivel corresponde a las áreas de negocio, mientras que el segundo y el tercero son responsabilidad de las áreas transversales, encargadas de la supervisión y control interno a nivel corporativo.

Los procedimientos de gestión de riesgos y los mecanismos para mantenerlos dentro de los niveles aceptados son validados y aprobados por el Comité de Dirección. El Consejo de Administración y el consejero delegado aprueban las políticas corporativas y el sistema de control correspondiente. Las áreas de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, que reportan directamente al Consejo de Administración, apoyan al Comité de Dirección, al consejero delegado y al Consejo de Administración en la supervisión y mitigación de riesgos. Además, elaboran informes con recomendaciones sobre la efectividad de los controles, que se comunican a la dirección de Urbaser y a los responsables de las áreas evaluadas, realizando un seguimiento periódico.

Sistema de gestión de riesgos



Nuestro mapa de riesgos

Hemos elaborado nuestro mapa de riesgos siguiendo los más exigentes **marcos internacionales**:

- *Enterprise Risk Management. Integrating with Strategy and Performance* (2017), COSO.
- *Applying Enterprise Risk Management to Environmental, Social and Governance-related Risks* (2018), COSO y WBCSD
- *ISO 31000 Risk management* (2018)
- *Corporate sustainability due diligence* (2024), Comisión Europea
- *European Sustainability Reporting Standards* (borradores de 2022), EFRAG
- *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 para comprender mejor su naturaleza, considerando los **recursos afectados** (financieros, productivos, humanos, intelectuales, sociales y ambientales), el **horizonte temporal** y la **actuación requerida** (gobernanza para riesgos estructurales, estrategia para riesgos a largo plazo y operativa para riesgos inmediatos), así como su **origen**, ya sea interno o externo a la compañía. Nuestro catálogo de riesgos se organiza en **cuatro categorías de riesgos y 17 grupos**, valorados por parte del equipo directivo en términos de probabilidad e impacto con el fin de establecer una priorización.

Con nuestro objetivo de mejora continua, nuestro actual mapa de riesgos seguirá adaptándose a un entorno cambiante y a la propia evolución de la compañía:

GRUPO DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos estratégicos		
Evolución económica y de mercado	Aunque nuestra actividad tiene limitada exposición al crecimiento económico, reducciones severas en el consumo y la producción pueden disminuir la generación de residuos, lo que podría reducir la demanda y afectar las renovaciones de contratos.	<p>Monitorización constante de la evolución de las condiciones del entorno que puedan afectar al negocio, nuestra adaptación y respuesta para prevenir o minimizar los posibles impactos sobre los resultados de la compañía.</p> <p>Análisis constante del mix de actividad de la compañía y decisiones de inversión en función de su evolución teniendo en cuenta riesgos de exposición a evolución económica.</p>

GRUPO DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos estratégicos		
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 amenazar la rentabilidad de los proyectos y el acceso a los contratos.	<p>Introducción de innovación y tecnología en el diseño de los servicios para desarrollar una propuesta de valor en las operaciones que permitan mantener la competitividad.</p> <p>Introducción de medidas de eficiencia en las operaciones.</p>
Riesgos físicos del cambio climático	La mayor frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos y los efectos crónicos del cambio climático pueden impactar a la compañía, aumentando los gastos de mantenimiento y reparación de infraestructuras y equipamiento, incrementando los accidentes laborales y reduciendo los ingresos.	<p>Diseño de operaciones que consideran las condiciones del entorno en cuanto a riesgos de inundación u otros riesgos ambientales.</p> <p>Planes de emergencia para asegurar una adecuada respuesta ante posibles eventos externos.</p> <p>Pólizas de seguros para hacer frente a posibles incidentes que puedan afectar al negocio.</p>
Riesgos financieros		
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 debido a posibles desajustes en los periodos de cobros y pagos.	<p>Riesgo de liquidez: gestión proactiva del circulante, líneas de crédito y financiación adecuada y diversificada (bancos y mercado de capitales).</p> <p>Riesgo de crédito: gestión proactiva del balance, asegurando una adecuada capitalización, y de los ratings financieros.</p> <p>Riesgo de tipo de interés: financiación a tipo fijo y derivados de tipo de interés.</p> <p>Riesgo de tipo de cambio: cobertura natural mediante financiación en las divisas operativas y derivados de tipo de cambio.</p> <p>Riesgo de inflación: Cláusulas de revisión de precios con la inflación, con menor afección a los márgenes de negocio (compensando el aumento de costes con incremento de ingresos por revisión de contrato al alza).</p>
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.	Refuerzo de la estructura de gobierno y la revisión y definición de nuevas políticas y normativas internas.

GRUPO DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos operacionales		
Diseño de las instalaciones y los servicios	La eficiencia, calidad y seguridad de los servicios están estrechamente relacionadas con el diseño de instalaciones que tengan en cuenta riesgos de ejecución y operación.	<p>Monitorización permanentemente requisitos legales aplicables, mejores prácticas de mercado y tecnológicas, así como requisitos del cliente, asegurando que los servicios cumplen con ellos.</p> <p>Planificación y dotación de recursos propios y ajenos adecuados para la la ejecución.</p> <p>Desarrollo y monitorización continua de medidas de mejora operativa.</p> <p>Pruebas 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.</p>
Calidad de los servicios	Dado que los servicios de Urbaser son considerados un servicio público, tienen un gran impacto en el bienestar de las personas y las comunidades. Además, la prestación de estos servicios utiliza espacio público y afecta directamente a la comunidad local.	<p>Maximización del valor ofrecido a clientes y usuarios a través del trabajo que realiza la Oficina Técnica en la fase de diseño de las instalaciones y los servicios.</p> <p>Realización periódica de encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Operación adecuada de las instalaciones con programas de seguimiento continuo.</p>
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.	<p>Negociación de convenios.</p> <p>Canales de escucha a empleados dirigidos a identificar necesidades y expectativas.</p> <p>Encuesta de satisfacción de empleados y revisión periódica de la oferta de valor hacia el empleado.</p>
Seguridad y salud laboral	Nuestras actividades implican trabajos al aire libre, conducción de vehículos, uso de maquinaria y productos químicos, lo que supone riesgos para los profesionales.	<p>Política Corporativa de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía, y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la norma ISO 45001.</p> <p>Identificación de medidas de eliminación y mitigación de riesgos identificados por centro de trabajo.</p> <p>Realización de auditorías internas y externas bajo ISO 45001.</p>

GRUPO DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos operacionales		
Seguridad de abastecimiento	El incremento en los costes o problemas de disponibilidad de aprovisionamientos clave, como vehículos, suministro eléctrico o de agua, puede afectar la prestación normal del servicio.	<p>Política Corporativa de Adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Revisión de las políticas de selección de proveedores y establecimiento de acuerdos que garanticen un adecuado funcionamiento de los negocios.</p> <p>Planificación de los proyectos con el objetivo de optimizar los procesos de aprovisionamiento y anticipar cualquier tipo de problema de suministro.</p>
Nuevos requisitos normativos ambientales para los servicios	A nivel global, y especialmente en Europa, se está desarrollando una legislación significativa en economía circular y clima, lo que puede afectar las operaciones de la compañía, incluyendo las técnicas de gestión de residuos y la complejidad en la separación y tratamiento de residuos.	<p>Monitorización de forma constante de los nuevos requisitos legales aplicables incorporándolos en el diseño de los servicios.</p> <p>Realización de contratos con 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.</p>
Ciberseguridad y tecnología	Las operaciones de recogida, transporte y tratamiento de residuos cada vez más incorporan sistemas de información y tecnologías para mejorar la eficiencia. Sin embargo, esto también expone a la compañía a fallos, errores de uso y ataques externos.	<p>Política Corporativa de Seguridad de la Información Política Corporativa de Protección de Datos.</p> <p>Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios de Gesmart y SensloT.</p> <p>Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información, según ISO 27001: 2022 para los sistemas de información que dan soporte a los sistemas corporativos y de negocio.</p>
Eventos geofísicos, sociales o ambientales	Dado que parte de las actividades de la compañía se realizan en el exterior y dependen de infraestructuras públicas, eventos como conflictos sociales, fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales pueden afectar la operativa normal y la seguridad de los profesionales.	<p>Comités de seguimiento de negocio para todos aquellos aspectos que puedan afectar a una adecuada prestación de los servicios.</p> <p>Planes de emergencias para responder a distintos eventos externos.</p>

GRUPO 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.	<p>Política Corporativa de Derechos Humanos, con el objetivo de enmarcar los compromisos que asumimos respetando y promoviendo los estándares reconocidos internacionalmente en esta materia.</p> <p>Gestión de los riesgos relacionados con los derechos humanos, con controles de alcance corporativo en los diferentes países.</p>
Relaciones con terceros	Las relaciones de negocio con clientes, empleados, proveedores y socios exponen a la compañía a riesgos de posicionamiento, reputación y cumplimiento, lo que puede afectar su capacidad para mantener relaciones y, en el peor de los casos, resultar en sanciones o multas.	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 , homologación ESG de proveedores críticos, auditorías externas, así como mecanismos para su implantación efectiva en la organización (formación, mecanismos de consulta y denuncia).
Incidentes ambientales causados por la actividad de la empresa	Nuestra actividad incluye la recogida, transporte y gestión de residuos peligrosos y no peligrosos. Si no se gestionan adecuadamente, pueden afectar a las personas, comunidades y el medio ambiente. Además, la compañía podría incumplir regulaciones específicas, afectando al medio ambiente y causando contaminación lumínica y acústica.	<p>Sistema de Gestión Medioambiental con las pautas a seguir en caso de derrames y vertidos ocasionales, para la adecuada gestión del almacenamiento de sustancias peligrosas o para la realización de controles periódicos de calidad de agua, etc.</p> <p>Seguimiento del cumplimiento de los requisitos y controles establecidos en las Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI), entre los que se encuentran, por ejemplo, mediciones periódicas de ruido, emisiones, y posibles impactos medioambientales.</p> <p>Realización de auditorías internas y externas bajo ISO 14001.</p>

GRUPO DE RIESGOS	DEFINICIÓN	MITIGACIÓN
Riesgos de cumplimiento		
Nuevos requisitos normativos y de mercados 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.	<p>Monitorización de riesgos y definición de medidas de mitigación contractual y operativa.</p> <p>Monitorización regulatoria para identificar los principales requisitos aplicables a nuestros servicios.</p>

Integración de los riesgos en la cultura corporativa

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, basamos la integración de los fundamentos de gestión de riesgos en la cultura de Urbaser 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.

Evaluación de desempeño e incentivos. Revisamos la estructura de incentivos para alinearlos con los objetivos a largo plazo, incorporando factores relacionados con la gestión de riesgos específicos dentro de cada ámbito de responsabilidad.

Diseño de las instalaciones y servicios. La Oficina Técnica vela por un diseño óptimo de las instalaciones y servicios, garantizando el cumplimiento de normativas y la reducción de riesgos operativos, contractuales y competitivos.

Involucración de profesionales en la identificación de posibles riesgos. La [Política Corporativa del Canal Ético](#) establece la obligación de los profesionales a identificar y reportar posibles irregularidades relacionadas con soborno, contratación pública, daños ambientales y riesgos para la seguridad y la salud.

El **Modelo de Prevención de Riesgos Penales**, como parte fundamental del Modelo Corporativo de Compliance, se revisa periódicamente según un proceso de actualización, evaluación y mejora continua. El objetivo es adaptarlo a la realidad de la compañía, a los requerimientos legales, mejores estándares y recomendaciones, asegurando su efectividad para responder adecuadamente a la necesidad de autoprotección frente a posibles conductas delictivas atribuibles a la persona jurídica.

Además, en este año 2024, implementamos un **software de gestión de riesgos y controles**, incluidos los penales, para optimizar los procesos de revisión y actualización de riesgos conforme a nuestra metodología.

Contamos con un **Plan Estratégico de Ciberseguridad** y, en el marco de nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad, hemos avanzado en la implantación y certificación del **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**. En este sentido, el pasado ejercicio obtuvimos la certificación en la norma española **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** y también ejecutamos la certificación en la norma internacional de **Seguridad de la Información ISO/IEC 27001**. Estas certificaciones mejoran la seguridad y resiliencia de Urbaser, abriendo nuevas oportunidades de negocio y fortaleciendo nuestra posición en el mercado como socio y proveedor fiable y seguro.

Ejemplo

Monitorización de las redes industriales de nuestras plantas de gestión de residuos

Dentro del Plan Corporativo de Ciberseguridad Industrial, hemos iniciado el despliegue de sondas de ciberseguridad en nuestras principales instalaciones de negocio para detectar eventos anómalos, integrándolos en el proceso de monitorización ya establecido, y proporcionando un control en tiempo real de los activos, la identificación de vulnerabilidades existentes y el análisis de los flujos de tráfico entre las distintas redes y sistemas.



Respeto a los derechos humanos

Nos comprometemos a velar por el respeto de los derechos humanos y aplicar los procedimientos de diligencia debida en las comunidades en las que desarrollamos nuestras actividades.

Asumimos el compromiso de 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** en todas nuestras actividades y áreas geográficas donde estamos presentes. 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.

Políticas corporativas sobre derechos humanos

Nuestro compromiso con los derechos humanos se recoge en las siguientes políticas que han sido aprobadas por nuestro consejero delegado:

- [Código de Conducta](#)
- [Política Corporativa de Sostenibilidad](#)
- [Política Corporativa de Derechos Humanos](#)
- [Política Corporativa de Diversidad, Igualdad e Inclusión](#)
- [Política Corporativa contra el Acoso](#)
- Protocolo para la Prevención y Detección del Acoso Moral
- Protocolo para la Prevención, Detección y Actuación en Situaciones de Acoso Sexual

A través de la [Política Corporativa de Derechos Humanos](#), **ampliamos nuestro alcance** más allá del ámbito interno a todas las personas y empresas relacionadas con nosotros para que cumplan con nuestros mismos estándares y principios éticos.

Asumimos la responsabilidad de 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**.

Principios de la [Política Corporativa de Derechos Humanos](#):

- Respeto a la igualdad y no discriminación
- Rechazo del trabajo forzoso y del trabajo infantil
- Condiciones de trabajo justas y favorables
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Salud y seguridad

En esta línea, a través de nuestras políticas de **igualdad y diversidad**, y contra el **acoso**, promovemos la **inclusión**, el **respeto** y la **tolerancia cero** a cualquier forma de discriminación, asegurando condiciones de trabajo dignas para todas las personas que forman parte de Urbaser.

Además, contamos con 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 Organización Internacional del Trabajo, estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos de las personas.

En este sentido, a pesar de **no haber detectado ningún riesgo relacionado con el trabajo infantil, trabajo forzoso o el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva**, existen directrices internacionales sobre la edad de contratación y medidas de control específicas aplicables a todos los países.



Ejemplo

Derechos humanos en nuestra cadena de suministro

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 el Plan ESG para proveedores. Para ello, nos valemos de distintas **herramientas y procedimientos**:

- Procedimiento de diligencia debida razonable para asegurarnos de que no existen conexiones o participaciones accionariales inadecuadas o sospechosas, ni 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 selección y homologación en términos ESG.
- Mecanismos de control y procedimiento de autoevaluación semestral, en todas nuestras filiales, que supervisa el área de Auditoría Interna.
- Auditorías a los proveedores más críticos para cerciorarnos de que cumplen con los derechos humanos.
- Formaciones internas a los proveedores con más bajo desempeño en ESG que incluyen un apartado sobre el cumplimiento de los derechos humanos.
- Formaciones a las pymes a través del Pacto Mundial con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los derechos humanos dentro de nuestra cadena de suministro.

Mecanismos de reclamación

Todas las personas empleadas, clientes, empresas proveedoras, socios, así como la ciudadanía que habita en las comunidades en las que operamos pueden notificar **a través de nuestro Canal Ético cualquier caso de vulneración de los derechos humanos**. De manera confidencial y transparente, este mecanismo ofrece la protección adecuada frente a cualquier tipo de represalia.

En Urbaser controlamos y corregimos cualquier abuso cometido en contra 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 2024 **no recibimos ninguna denuncia** relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos en nuestra actividad.



6.



ANEXOS

Sobre este informe

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024. 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 la 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.

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 2024 se puede consultar el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2024.

Respecto a las principales transacciones de compra y venta de activos en 2024 conviene resaltar:

- Urbaser vendió su negocio de Reino Unido en junio de 2024, lo que afecta a la disponibilidad de su información no financiera a cierre del ejercicio. Por tanto, este documento excluye la información del negocio vendido. A 31 de diciembre de 2024, 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" incluyendo las pérdidas y ganancias hasta la venta como el resultado de la venta.
- El negocio de Gestión de Residuos Industriales de SUMA en Portugal fue adquirido en diciembre 2023 por Urbaser y, por tanto, consolida y reporta información no financiera desde 1 de enero de 2024.
- Urbaser compró un negocio de Soluciones Industriales con actividades principalmente en el segmento biosanitario en España y Portugal en enero de 2025. Las Cuentas Anuales no han consolidado la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, por lo que sus datos tampoco han sido incluidos en el EINF.

Adicionalmente, como principales variaciones con respecto al EINF de 2023, conviene resaltar:

- 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. Las Cuentas Anuales no han consolidado la cuenta de pérdidas y ganancias, por lo que sus datos tampoco han sido incluidos en el EINF.
- Urbaser vendió su negocio de países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Noruega, Suecia) en noviembre de 2023.

El EINF está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2024 de la compañía 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 24 de marzo de 2025. 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 con 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.

Indicadores ESG

Datos incluidos en columna 2023

Los datos ESG incluidos en la columna 2023 son los publicados y verificados en nuestro [Estado de Información No Financiera 2023](#), con el perímetro explicado en dicho informe.

Datos incluidos en columna Proforma 2023

Los datos ESG en la columna Proforma 2023 incluyen los ajustes de perímetro oportunos para facilitar la comparabilidad con el dato presentado en la columna de 2024. En ese sentido, los datos de 2023 se han ajustado en el proforma, según aplique a cada uno de ellos, para excluir información de los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia), Reino Unido y Argentina.

Datos incluidos en columna 2024

Los datos ESG en la columna 2024 incluyen la información referente al perímetro especificado en la sección 6 de este informe.

Indicadores medioambientales

Huella de carbono (tCO ₂ e) ¹	2024	Proforma 2023	2023
Total huella de carbono por método de localización (tCO₂e)²	6.664.768	6.672.508	6.982.403
Emisiones de alcance 1	204.152	171.554	200.665
Emisiones de alcance 2 por método de localización ³	21.310	17.689	30.664
Emisiones de alcance 3 por método de localización ⁴	6.439.306	6.483.272	6.751.074

(1) Cálculo de GEI según metodologías reconocidas (GHG Protocol, EPE Protocol), con factores de emisión del IPCC, INE y DEFRA. Las fuentes de factores de emisión y datos auxiliares utilizados provienen de: Inventario Nacional de Emisiones de España (INE) (Edición 2024); MITECO (OECC marzo 2024); 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 2024; RD 61/2006; Empresa desgasificación HOFSTETTER; Base carbone del Ademe; Urbaser. Además, la certificación ISO 14064 respalda nuestra gestión de emisiones. La auditoría de certificación de huella de carbono de la compañía según ISO 14064 tendrá lugar entre marzo y abril de 2025 teniendo en cuenta los últimos Factores de Emisión publicados y datos de diciembre no estimados. La publicación de los nuevos Factores de Emisión del MITECO podría tener lugar en fechas previas a la auditoría. Debido a estas circunstancias, el cálculo de emisiones de 2024 podría experimentar algún ligero cambio.

Los Gases de Efecto Invernadero (GEI) incluidos en la huella de carbono de Urbaser son el CO₂ de origen fósil, el CH₄ y el N₂O. Se excluyen otros GEI, como los HFC, PFC y SF₆, debido a su baja representatividad o porque no son aplicables a las actividades de Urbaser.

(2) Las estimaciones del dato de emisiones totales (Huella de carbono) con base en las compras de GDOS/I-RECs es de 6.644.699 tCO₂e (método de mercado).

(3) Las estimaciones del dato de emisiones de Alcance 2 con base en las compras de GDOS/I-RECs es de 928 tCO₂e (método de mercado).

(4) Las estimaciones del dato de emisiones de Alcance 3 con base en las compras de GDOS/I-RECs es de 6.439.619 tCO₂e (método de mercado).

Otras emisiones (t) ⁵	2024	Proforma 2023	2023
Total otras emisiones (t)	2.946	3.337	4.011
Nox	1.135	1.250	1.814
Sox	272	229	270
Partículas	43	67	69
Otros gases	1.478	1.291	1.357
Otras emisiones destructoras de la capa de ozono	19	501	501

(5) Esta tabla recoge la tipología de emisiones que no están incluidas dentro del cálculo de huella especificado en la nota explicativa 1 referente a la tabla Huella de carbono (tCO₂e).

Consumo de agua	2024	Proforma 2023	2023
Total consumo de agua (m³)	5.540.090	5.721.485	7.209.019
Agua freática o de pozo	1.276.379	1.697.024	2.924.498
Agua de red	3.556.234	3.406.076	3.661.849
Agua pluvial	131.779	173.124	173.201
Agua procedente de depuradora	575.698	440.448	444.658
Agua desmineralizada ⁶	0	4.813	4.813
Agua reutilizada en servicio o planta	173.424	219.434	259.985

(6) En 2024 no se ha registrado consumo de agua desmineralizada.

Consumo de materias primas	2024	Proforma 2023	2023
Potasa (t)	2.610	2.438	2.560
Alambre (t)	2.205	2.389	2.404
Lubricantes (t) ⁷	1.503	1.701	2.116
Ruedas (t)	1.374	1.381	1.537
Bolsas de basura (millones)	31	25	38

(7) La reducción del consumo de lubricante es de un 12% principalmente debido a cambios en algunos contratos.

Residuos generados por nuestra actividad	2024	Proforma 2023	2023
Total residuos generados (t)	40.601	35.396	37.530
Residuos peligrosos generados (t)	22.265	20.941	22.355
Residuos no peligrosos generados (t)	18.336	14.456	15.175

Energía consumida (GWh)	2024	Proforma 2023	2023
Total energía consumida (GWh)	2.149	2.046	2.251
Energía consumida - Consumo directo	1.941	1.847	2.001
Origen renovable	499	487	499
Origen no renovable	1.443	1.361	1.502
Energía consumida - Consumo indirecto ⁸	207	198	251
Origen renovable	200	178	222
Origen no renovable	7	21	28

(8) Aumenta el consumo indirecto de energía renovable y por lo tanto disminuye del consumo indirecto de energía no renovable.

Energía consumida (en %)	2024	Proforma 2023	2023
Energía consumida de origen renovable	33%	33%	32%
Energía consumida de origen no renovable	67%	67%	68%

Energía consumida por fuente	2024	Proforma 2023	2023
Bioetanol (M litros)	-	-	-
Biodiesel (M litros) ⁹	4	2,44	2,44
Gasóleo (M litros)	72	71	83,95
Gasóleo A (M litros)	53	51	59,76
Gasolina (M litros)	2	1,59	1,66
GLP (M litros)	0,07	0,11	0,11
Fuelóleo (M litros) ¹⁰	3	2,09	2,16
Energía consumida - Energía eléctrica de red (GWh)	207	198	250
Gas Natural (GWh) ¹¹	284	181	181
GNV (GWh) ¹¹	153	113	113
Biomasa (t)	0,58	0	0

(9) Dentro de los objetivos de reducción de emisiones se promueve el uso de biocombustibles, lo que se refleja en el incremento en el consumo de biodiesel como ocurre en los servicios municipales e industriales prestados en Colombia.

(10) El aumento se debe a la incorporación de nuevas operaciones en Portugal.

(11) El aumento en el consumo de gas natural se debe a dos factores:

- Un incremento en el consumo de fuente fija, derivado de la incorporación de nuevas actividades, como Portugal.
- Un aumento en el consumo de gas natural móvil, debido a la expansión de la flota verde que utiliza GNV.

Indicadores Sociales

Perfil de la plantilla - a cierre 31 de diciembre¹²

Empleados por género	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por género	42.359	40.844	48.053
Hombres	31.394	30.302	37.032
Mujeres	10.965	10.542	11.021

(12) Plantilla a 31 de diciembre de cada año.

Empleados por edad y género	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por edad y género	42.359	40.844	48.053
Empleados menores de 30 años	5.466	5.334	6.459
Hombres	4.492	4.367	5.395
Mujeres	974	967	1.064
Empleados entre 30 y 50 años	24.465	23.897	27.713
Hombres	17.294	16.880	20.435
Mujeres	7.171	7.017	7.278
Empleados mayores de 50 años	12.428	11.613	13.881
Hombres	9.608	9.055	11.202
Mujeres	2.820	2.558	2.679

Empleados por categoría profesional y género	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por categoría profesional y género	42.359	40.844	48.053
Empleados equipo directivo	135	120	153
Hombres	110	98	124
Mujeres	25	22	29
Empleados mandos intermedios	801	699	895
Hombres	599	533	706
Mujeres	202	166	189
Empleados técnicos ¹³	2.098	1.566	1.746
Hombres	1.492	1.126	1.270
Mujeres	606	440	476
Empleados puestos operativos	39.325	38.459	45.259
Hombres	29.193	28.545	34.932
Mujeres	10.132	9.914	10.327

(13) En 2024, se revisó la categorización profesional de los empleados, considerando el nivel de estudios. Como resultado, algunos empleados que anteriormente eran clasificados como administrativos dentro de los puestos operativos, especialmente en India, han pasado a ser considerados técnicos.

Empleados por país	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por país	42.359	40.844	48.053
Baréin	1.450	1.414	1.414
Chile	5.341	4.890	4.890
Colombia	2.133	2.129	2.129
España	19.604	18.955	18.955
Estados Unidos	25	23	23
Francia	1.327	1.437	1.437
India	11.306	11.196	11.196
Italia	195	175	175
Marruecos	27	26	26
México	254	251	251
Omán	321	306	306
Polonia	53	42	42
Portugal	321	N/A	N/A
Argentina, Reino Unido, países nórdicos ⁽¹⁴⁾	N/A	N/A	7209
Otros (Ecuador y Maldivas) ⁽¹⁵⁾	2	N/A	N/A

(14) Este FY'24 no incluye Argentina, Reino Unido, países nórdicos. Para más información sobre el perímetro ver la sección 6 Sobre este Informe.

(15) Los 2 trabajadores contabilizados en Ecuador y Maldivas se acogen al régimen fiscal español.

Empleados por tipo de contrato y género ⁽¹⁶⁾	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por tipo de contrato y género	42.359	40.844	48.053
Empleados con contrato indefinido	37.301	31.650	38.175
Hombres	27.246	23.012	29.119
Mujeres	10.055	8.638	9.056
Empleados con contrato temporal	5.058	9.194	9.878
Hombres	4.148	7.290	7.913
Mujeres	910	1.904	1.965

(16) En 2024 se ha producido un incremento en empleados con contrato indefinido en detrimento de empleados con contrato temporal, fundamentalmente en España, Colombia y Chile.

Empleados por tipo de jornada y género	2024	Proforma 2023	2023
Total empleados por tipo de jornada y género	42.359	40.844	48.053
Empleados a tiempo completo	40.876	39.428	46.504
Hombres	30.609	29.659	36.300
Mujeres	10.267	9.769	10.204
Empleados a tiempo parcial	1.483	1.416	1.549
Hombres	785	643	735
Mujeres	698	773	814

Empleados con discapacidad	2024	Proforma 2023	2023
Empleados con discapacidad	618	556	572

Perfil de la plantilla - promedios⁽¹⁷⁾

Promedio anual por tipo de contrato y género	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de contrato y género	42.440	42.003	48.910
Promedio contrato indefinido	37.300	36.950	43.272
Hombres	27.300	27.232	33.163
Mujeres	10.000	9.718	10.109
Promedio contrato temporal	5.140	5.053	5.638
Hombres	4.227	4.155	4.697
Mujeres	913	898	941

(17) El promedio de plantilla se calcula tomando en cuenta el número medio de empleados durante todo el año, resultando en la variación de este dato con respecto al dato de indicadores de empleados a cierre de 31 diciembre.

Promedio anual por tipo de contrato y edad	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de contrato y edad	42.440	42.003	48.910
Promedio contrato indefinido	37.300	36.950	43.272
Menos de 30 años	3.989	3.919	4.671
Entre 30 y 50 años	21.360	21.597	25.029
Mayores de 50 años	11.951	11.435	13.572
Promedio contrato temporal	5.140	5.053	5.638
Menos de 30 años	1.260	1.236	1.501
Entre 30 y 50 años	3.013	2.945	3.185
Mayores de 50 años	867	872	952

Promedio anual por tipo de contrato y categoría profesional	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de contrato y categoría profesional	42.440	42.003	48.910
Promedio contrato indefinido	37.300	36.950	43.272
Equipo directivo	127	130	169
Mandos intermedios	772	746	943
Técnicos ¹⁸	1.976	1.523	1.711
Puestos operativos	34.425	34.551	40.449
Promedio contrato temporal	5.140	5.053	5.638
Equipo directivo	2	-	-
Mandos intermedios	23	21	23
Técnicos	69	73	76
Puestos operativos	5.046	4.959	5.538

(18) En 2024 se revisó la categorización profesional de los empleados, considerando el nivel de estudios. Como resultado, algunos empleados que anteriormente eran clasificados como administrativos dentro de los puestos operativos, especialmente en India, han pasado a ser considerados técnicos.

Promedio anual por tipo de jornada y género	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de jornada y género	42.440	42.003	48.910
Promedio empleados a tiempo completo	41.242	40.478	47.287
Hombres	30.907	30.618	37.008
Mujeres	10.335	9.859	10.279
Promedio empleados a tiempo parcial	1.198	1.526	1.623
Hombres	618	771	854
Mujeres	580	755	769

Promedio anual por tipo de jornada y edad	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de jornada y edad	42.440	42.003	48.910
Promedio empleados a tiempo completo	41.242	40.478	47.287
Menos de 30 años	5.107	4.984	5.970
Entre 30 y 50 años	23.762	23.759	27.395
Mayores de 50 años	12.373	11.734	13.922
Promedio empleados a tiempo parcial	1.198	1.526	1.623
Menos de 30 años	148	171	203
Entre 30 y 50 años	604	780	817
Mayores de 50 años	446	575	603

Promedio anual por tipo de jornada y categoría profesional	2024	Proforma 2023	2023
Total promedio anual por tipo de jornada y categoría profesional	42.440	42.003	48.910
Promedio empleados a tiempo completo	41.242	40.478	47.287
Equipo directivo	128	130,6	168
Mandos intermedios	787	759	957
Técnicos	1.963	1.506	1.695
Puestos operativos	38.364	38.086	44.467
Promedio empleados a tiempo parcial	1.198	1.526	1.623
Equipo directivo	0	1	2
Mandos intermedios	9	11	10
Técnicos	82	86	88
Puestos operativos	1.107	1.428	1.523

Despidos

Despidos por género	2024	Proforma 2023	2023
Total despidos por género	1.526	1.839	2.043
Hombres	1.269	1.535	1.731
Mujeres	257	304	312

Despidos por edad	2024	Proforma 2023	2023
Total despidos por edad	1.526	1.839	2.043
Menos de 30 años	350	455	510
Entre 30 y 50 años	853	972	1.076
Mayores de 50 años	323	412	457

Despidos por categoría profesional	2024	Proforma 2023	2023
Total despidos por categoría profesional	1.526	1.839	2.043
Equipo directivo	6	8	8
Mandos intermedios	48	42	48
Técnicos	87	82	85
Puestos operativos	1.385	1.707	1.902

Absentismo

Absentismo	2024	Proforma 2023	2023
Horas de absentismo	8.672.377	8.439.836	9.556.155

Remuneraciones

Remuneración media por género (en euros)	2024	Proforma 2023	2023
Total remuneración media por género	11.476	11.234	12.822
Hombres	12.181	12.059	13.777
Mujeres	9.459	8.862	9.611

Remuneración media por edad (en euros)	2024	Proforma 2023	2023
Total remuneración media por edad	11.476	11.234	12.822
Menos de 30 años	8.167	7.786	9.885
Entre 30 y 50 años	10.499	10.1829	11.569
Mayores de 50 años	14.157	13.987	15.380

Remuneración media por categoría profesional (en euros)	2024	Proforma 2023	2023
Total remuneración media por categoría profesional	11.476	11.234	12.822
Equipo directivo ¹⁹	67.542	95.892	89.623
Mandos intermedios	39.210	40.572	41.859
Técnicos ²⁰	23.191	29.527	29.542
Puestos operativos	9.913	9.399	10.951

(19) La remuneración media en la categoría de equipo directivo ha bajado debido a reajuste de organización en la plantilla.

(20) La remuneración media en la categoría de técnicos ha bajado en India debido al ajuste realizado en clasificación de esta categoría profesional y que a su vez tiene un salario anual más bajo que el del resto de países. Sin India la remuneración media de Técnicos es de 30.787 €.

Brecha salarial ²¹	2024	Proforma 2023	2023
Brecha salarial entre hombres y mujeres	22,35%	26,51%	30,24%
Brecha salarial entre hombres y mujeres sin India²²	-7,98%	-4,87%	-0,58%
Brecha salarial entre hombres y mujeres en India²²	11,30%	5,46%	5,46%

(21) El cálculo de brecha salarial se realiza con la metodología (Remuneración media hombres - Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres, con el perímetro especificado en el capítulo 6 de este informe.

(22) La brecha salarial se debe al mayor peso de mujeres en India (45% del total en 2024), 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 -7,98%. La brecha salarial en India es de un 11%, comparado con un 5,5% del 2023 debido al aumento de contratación de empleados hombres.

Indicadores de seguridad y salud

Seguridad y salud ²³	2024	Proforma 2023	2023
Total accidentes laborales	2.176	2.521	3.297
Trabajadores propios	2.044	2.410	3.087
Trabajadores subcontratados	132	111	210
Total accidentes laborales por género	2.176	2.521	3.297
Hombres	1.762	2.057	2.821
Mujeres	414	464	476
Enfermedades profesionales	5	5	5
Hombres	3	4	4
Mujeres	2	1	1
Índice de incidencia²⁴	48,3	57,5	63,2
Hombres	52,8	62,5	69,4
Mujeres	35,4	42,7	42
Índice de frecuencia²⁵	26,8	32,5	35,35
Hombres	29,3	35,3	38,8
Mujeres	19,7	24,1	23,5
Índice de gravedad²⁶	0,56	0,68	0,73
Hombres	0,62	0,75	0,81
Mujeres	0,39	0,48	0,46

(23) Los datos de accidentes laborales y enfermedades profesionales incluyen aquellos con un día de baja. La información por género recoge la información de trabajadores propios (empleados) y subcontratados.

(24) Índice de incidencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales con baja de trabajadores propios/ nº de trabajadores promedio) x 1.000.

(25) Índice de frecuencia (nº de enfermedades laborales y accidentes laborales con baja 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.

(26) Índice de gravedad (Nº jornadas perdidas de trabajadores propios por accidentes y enfermedades laborales con baja / Nº horas trabajadas) x 1.000.

Convenios colectivos

Cobertura de convenios colectivos ²⁷	2024	Proforma 2023	2023
Total cobertura de convenios colectivos	61%	69%	66%
Baréin	0%	0%	0%
Chile	85%	84%	84%
Colombia	0%	0%	0%
España	100%	100%	100%
Estados Unidos	0%	0%	0%
Francia	98%	95%	95%
India	0%	0%	0%
Italia	100%	100%	100%
Marruecos	0%	0%	0%
México	75%	75%	75%
Omán	0%	0%	0%
Polonia	0%	N/A	N/A
Portugal	0%	N/A	N/A
Argentina, Reino Unido, países nórdicos ²⁸	N/A	N/A	83%

(27) Los 2 empleados contabilizados en Ecuador y Maldivas están cubiertos por los convenios colectivos aplicables en España. En los países en los que el porcentaje es 0, los trabajadores están cubiertos por los estatutos de los trabajadores de cada país además de ampliaciones concretas negociadas a través de políticas, programas y reconocimientos individuales que pudieran ser de aplicación.

(28) Este FY'24 no incluye Argentina, Reino Unido, países nórdicos. Para más información sobre el perímetro ver la sección 6 Sobre este Informe.

Formación

Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	2024	Proforma 2023	2023
Total número de horas de formación²⁹	663.508	785.527	823.394
Equipo directivo	8.221	10.360	10.722
Mandos intermedios	28.752	49.029	50.252
Técnicos	60.581	70.993	74.791
Puestos operativos	565.954	655.145	687.629

(29) En 2023 la implementación de un programa de formación obligatorio impulsó un aumento excepcional en las horas de formación. En 2024 las cifras son menores debido a que la formación no es de recurrencia anual.

Cadena de suministro

Datos de Proveedores	2024	Proforma 2023	2023
Proveedores críticos auditados en ESG	53	28	28
Proveedores críticos certificados en ESG	639	467	540
Cuestionarios de sostenibilidad recogidos de proveedores críticos	682	311	334

Indicadores de gobernanza

Datos de comunicaciones recibidas a través de Canal Ético	2024	Proforma 2023	2023
Total comunicaciones recibidas a través del Canal Ético³⁰	352	156	170
Comunicaciones totales admitidas a trámite	302	134	145
Casos confirmados y resueltos	132	57	61
Casos desestimados o sin posibilidad de confirmación	154	74	80
Pendientes de resolución	16	3	4

(30) El aumento se debe a la mejora e inclusión de nuevas categorías para canalizar las comunicaciones de manera más específica, además del refuerzo en la formación y comunicación referente al Código de Conducta.

Indicadores fiscales

Impuestos pagados (miles de euros)	2024	Proforma 2023	2023
Chile	-809	289	289
Colombia	114	7.270	7.270
Ecuador	-187	228	228
España	15.856	20.153	20.153
Francia	2.928	-212	-212
India	-2.196	-322	-322
Marruecos	-36	67	67
México	898	1.282	1.282
Omán	192	147	147
Portugal	-2.363	N/A	N/A
Argentina	N/A	N/A	-3.405
Reino Unido	N/A	N/A	821

Beneficios antes de impuestos (miles de euros)	2024	Proforma 2023	2023
Baréin	6.481	5.563	5.563
Chile	-38.046	-36.779	-36.781
Colombia	11.408	17.328	17.328
Ecuador	423	702	702
Estados Unidos	-61.934	-5.765	-5.765
Francia	-7.328	13.584	13.584
India	9.560	6.108	6.108
Italia	-	-2	-2
Marruecos	6.105	151	151
México	-131	5.228	5.228
Omán	790	904	904
Otros	-32	-67	-67
Polonia	1.165	667	667
Portugal	9.363	1.118	1.118
Argentina	N/A	N/A	-9.332
Beneficios antes de impuestos - Internacional	-62.176	8.738	-594
España	114.943	37.039	37.039
Beneficios antes de impuestos totales	52.767	45.777	36.445

Subvenciones públicas recibidas (miles de euros)	2024	Proforma 2023	2023
Subvenciones recibidas	11.394	11.590	11.590
Subvenciones recibidas España	11.245	11.558	11.558
Subvenciones recibidas Francia	149	32	32

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Modelo de negocio	Entorno empresarial	GRI 2-1 b.d. GRI 2-6 a.c. GRI 2-9 a.	5, 6, 7, 8
	Organización y estructura		5, 6, 7, 8
	Mercados en los que opera		5, 6, 7, 8
	Objetivos y estrategias	Marco interno: descripción cualitativa de objetivos y estrategia	9, 10, 12, 13
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		12
General	Marco de reporting	Marco interno: descripción cualitativa del marco de reporting	47
Materialidad	Análisis de materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	13, 14
Políticas y resultados	Diligencia debida: identificación, evaluación, prevención y mitigación de riesgos e impactos	GRI 3-3 c.d.e.	36, 37
	Verificación y control: medidas adoptadas		36, 37
	Indicadores clave para seguimiento y evaluación		36, 37
	Comparabilidad entre sociedades y sectores según marcos de referencia		36, 37

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Riesgos a corto, medio y largo plazo	Gestión de riesgos	GRI 3-3 a.	40, 41, 42, 43
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con los cuestionarios clave		40, 41, 42, 43
Información sobre cuestiones medioambientales	GESTIÓN AMBIENTAL		
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	GRI 3-3 a.d.	16
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		16
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		16
	Aplicación del principio de precaución		16
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		16
	CONTAMINACIÓN		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, así como la contaminación lumínica y acústica	GRI 3-3 d. GRI 305-7	17, 18, 48
	ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 d. GRI 306-3 a.d.	19, 49
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A por tipo de actividad	

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información sobre cuestiones medioambientales	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3 a.d.	20, 49
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 d. GRI 301-1	20, 49
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	20, 21, 49, 50
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3 d.	20, 21, 49, 50
	Uso de energías renovables	GRI 302-1	20, 21, 49, 50
	CAMBIO CLIMÁTICO		
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados	GRI 305-1 a.f.g. GRI 305-2 a.f.g. GRI 305-3 a.f.g. 305-4 GRI 305-7 a.	17, 18, 48
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 d.	17, 18, 48
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	17, 18, 48
	PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 d.	22
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: descripción cualitativa de impactos	22

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	EMPLEO		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7	50, 51
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	51
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: promedio de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	51, 52, 53
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: número total de despidos durante el ejercicio desglosado por sexo, edad y categoría profesional	53
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	405-2	53, 54
	Brecha salarial	Marco interno: medida como diferencia porcentual del salario bruto anual femenino respecto salario bruto anual masculino para cada categoría	54
	Remuneración media de los consejeros y directivos desagregada por sexo	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	GRI 3-3 c.	29
	Empleados con discapacidad	Marco interno: número empleados con discapacidad reconocida	51

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 d.	27
	Número de horas de absentismo	Marco interno: n° horas de absentismo	53
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 d.	27
	SALUD Y SEGURIDAD		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-5 GRI 403-8 a.	24, 25, 26
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-9 a.b. GRI 403-10 a.b.	54
	RELACIONES SOCIALES		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3 d.	27
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	27, 55
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4 a.	27	
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	GRI 3-3 d.	27	

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	FORMACIÓN		
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3 c.	26, 27
	Número de horas de formación, desglosado por categorías profesionales	GRI 404-1	55
	DISCAPACIDAD		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3 d.	29
	IGUALDAD		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3 d.	28, 29
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 d.	28, 29
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 c.	28, 29
	Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; medidas de gestión, mitigación y reparación	GRI 3-3 d.
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		Marco interno: n° de denuncias recibidas a través del canal ético	38, 45, 55
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		GRI 2-23 b.	44, 45

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 d.	37, 38, 39
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3 d.	37, 38, 39
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: cuantía de las aportaciones en euros	32
Información sobre la Sociedad	COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
	El impacto de la actividad de la Sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 d.	32, 33
	El impacto de la actividad de la Sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 d.	32, 33
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 3-3 d.	32, 33
	Las acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de principales acciones	2, 32
	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 c.	30, 31, 55
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 3-3 d.	30, 31, 55
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-2 a. GRI 414-2 a.	30, 31, 55

Ámbito	Contenidos	Marco de reporting	Ubicación en el documento
Información sobre la Sociedad	CONSUMIDORES		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 d.	33, 55
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: resultados de encuestas de satisfacción	33, 55
	INFORMACIÓN FISCAL		
	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: beneficios/pérdidas antes de impuesto sobre sociedades por país	56
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: impuesto sobre sociedades por país	56
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: subvenciones públicas recibidas	56

Informe de verificación externa



Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

2

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 2024, 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 "Índice de contenidos requeridos por la ley 11/2018" 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 "Índice de contenidos requeridos por la ley 11/2018" 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.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general. 0.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-76970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Nuestro análisis de 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 2024.
- ▶ 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 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Informe de verificación externa



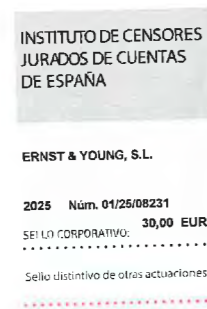
3

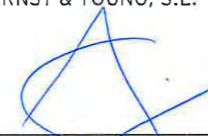
Conclusión

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 2024 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 "Índice de contenidos requeridos por la ley 11/2018" 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 podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

27 de marzo de 2025

