



INFORME 2023

ÍNDICE

- **Gestión Responsable en Urbia Services**
- **¿Cómo contribuye Urbia Services a los objetivos de Desarrollo Sostenible?**
- **Código ético**
- **Riesgos y Oportunidades**
- **Organización y Estructura**
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible**
- **Certificaciones**
- **Responsabilidad Social Corporativa**
- **Datos Urbia Services**
- **Cuestiones medioambientales**
- **Desarrollo Sostenible**
- **Acuerdos de Colaboración**

GESTIÓN RESPONSABLE EN URBIA SERVICES



Nuestro código de **ética empresarial** como documento resume nuestros compromisos y normativa fundamental, esencial en nuestro sistema de gestión integral. Este código, junto con el resto de nuestras prácticas de gestión, asegura la coherencia y el cumplimiento de los más altos estándares en todas nuestras operaciones.

¿Cómo contribuye Urbia Services a los objetivos de Desarrollo Sostenible?



A través de nuestro código **de ética empresarial** como documento que resume los compromisos y normativa básica; y el resto de sistema de gestión.



A través de las diferentes **certificaciones** que suponen un compromiso más allá de los requisitos legales.



A través de los **patrocinios y colaboraciones con entidades y Fundaciones.**



A través de incluir dentro de nuestra forma de entender la empresa fomentando acciones ambientales; innovación; colaboraciones y alianzas con un beneficio, etc

La organización dispone de un Comité de Ética como órgano gestor y supervisor del cumplimiento de los compromisos establecidos en el Código ético o de conducta, destinado a recibir informes sobre conductas o actividades irregulares, que brinda al personal la oportunidad de plantear consultar sobre este y otros temas de manera confidencial y segura.

El propósito del código ético, de conducta y prácticas responsables, elaborado en 2021, es garantizar que Urbia Services y todo su personal, así como colaboradores, se comporten de manera profesional, ética y responsable en el desarrollo de sus actividades y en la implementación de su plan estratégico.

- a) Cumplimiento legal en cualquiera de los ámbitos de trabajo. En el caso de identificar incumplimientos reales o previsibles han de ser comunicados al departamento de SGI.
- b) Respeto a los derechos humanos.
- c) Respeto a la igualdad, evitar cualquier tipo de discriminación

Además, existen otros compromisos que deben ser asumidos por todas las personas:

- Prohibición de aceptación y realización de regalos, atenciones, etc. con terceros a cambio de favores o por influir en relaciones comerciales, profesionales, etc. Se evitará vincularse con cualquier tipo de soborno-corrupción.
- Todo el personal de cuidar y hacer un uso responsable de los materiales y equipos (informáticos, telefonía, etc.) que la empresa pone a disposición de la empresa.
- Compromiso con el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas a través del cumplimiento de las medidas y procedimientos establecidos por la empresa.

Urbia services

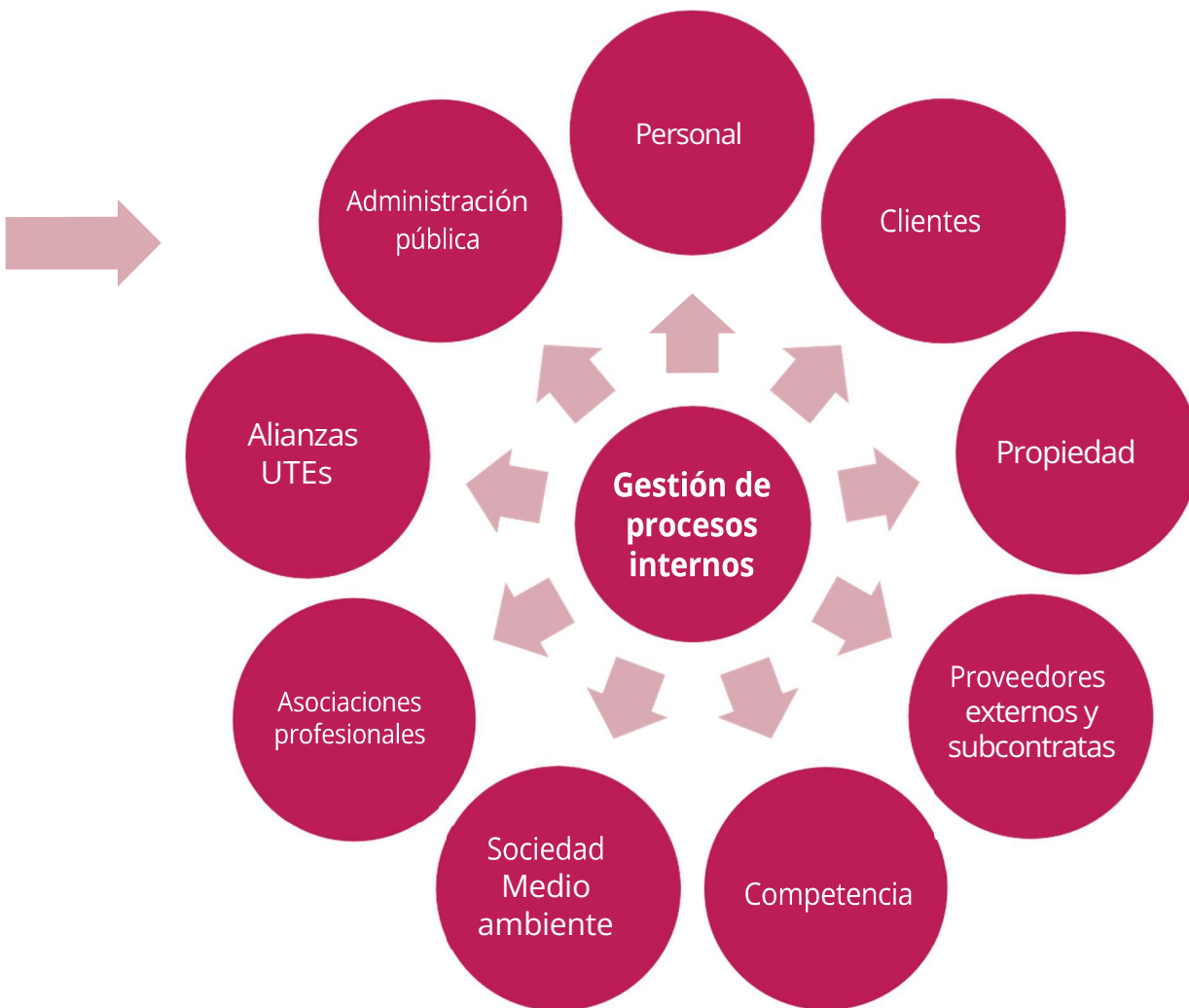
Urbia Services tiene una clara orientación hacia la identificación, control y reducción de los riesgos asociados a su actividad.

La organización analiza sus riesgos y oportunidades mediante el **“Procedimiento análisis, planificación estratégica y revisión por la dirección”**.

VALORACIÓN GRAVEDAD		IMPACTO		
		BAJO (B)	MEDIO (M)	ALTO (A)
PROBABILIDAD	BAJA (B)	Bajo (B)	Bajo (B)	Medio (M)
	MEDIA (M)	Bajo (B)	Medio (M)	Alto (A)
	ALTA (A)	Medio (M)	Alto (A)	Crítico (C)

Bajo	Se asumen las consecuencias
Medio	Se establecen únicamente métodos de control
Alto	Se han de tomar acciones
Crítico	Es urgente tomar acciones.

Modelo de Gestión de Riesgos





Las líneas estratégicas de Urbia Services están estrechamente vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el compromiso con el desarrollo sostenible.

Al alinear sus estrategias con los ODS, buscamos contribuir significativamente a abordar los desafíos globales y promover un futuro sostenible.

LÍNEA ESTRATÉGICA, OBJETIVOS



Al integrar los ODS en sus líneas estratégicas, queremos crear un impacto positivo en la sociedad, medio ambiente y economía, y contribuir al logro de un futuro sostenible para todos.





Urbia Services se distingue por contar con certificaciones en una variedad de estándares reconocidos, obtenidas mediante la validación de entidades externas e independientes.

El propósito fundamental de estas certificaciones es asegurar el cumplimiento riguroso de los compromisos adquiridos por **Urbia Services** y facilitar la implementación efectiva de prácticas de mejora continua. Esta dedicación a los estándares de calidad garantiza que la empresa opere conforme a normas internacionales reconocidas, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la confianza tanto interna como externamente.



Certificaciones que garantizan la Calidad y el Enfoque orientado a la Excelencia de Urbia Services



Sistema de Gestión de Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

- Sistema de gestión de calidad cuando una organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma regular, productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables.

- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo procesos de mejora y asegurando la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

Certificado Calidad por la normativa IQNet conforme con la Norma ISO 9001:2015



Sistema de Eficiencia Energética conforme con la Norma 50001:2018

Sistema de gestión de la energía y sus requisitos de uso; establece un marco de trabajo para la gestión energética para establecer políticas, procesos, procedimientos y tareas relacionadas con la energía con el fin de conseguir los objetivos energéticos de la organización.

Y... Distintivo Nacional Huella de Carbono



Sistema de Gestión Ética y socialmente responsable conforme con la Norma SGE 21:2017

La norma SGE 21 aborda los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno claves para la empresa u organización, auditado por la certificadora TÜV RHEINLAND IBÉRICA ICT, S.A., un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además, supone aplicar los valores éticos, demostrarlos y mantenerlos.



Sistema de Gestión Ambiental conforme con la Norma ISO 14001:2015

Demostrando una actuación ambiental correcta definiendo una política ambiental, establecer una planificación de actividades a realizar, identificando y evaluando aspectos ambientales y requisitos legales de ámbito ambiental. Estas actividades han de ser puestas en funcionamiento y control operacional.

Certificado Sistema de Gestión Ambiental por la normativa IQNet conforme con la Norma ISO 14001:2015

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo conforme con la Norma 45001:2018

El enfoque de ISO 45001 es conseguir un lugar de trabajo seguro para los empleados en términos de accidentes de trabajo para evitar y prevenir lesiones.

El objetivo de ayudar a crear un Sistema de Gestión en materia de Seguridad y Salud en el trabajo se basa en minimizar los riesgos laborales, mejorar la seguridad y las condiciones de trabajo a nivel global.

Certificado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por la normativa IQNet conforme con la Norma ISO 45001:2018



La importancia de las personas

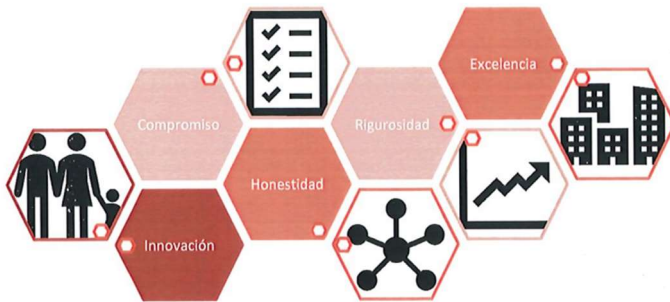


- En **Urbia Services**, reconocemos y valoramos la importancia fundamental de las personas y las cuestiones sociales relativas a nuestro personal. **Consideramos a nuestros empleados como el activo más valioso de la empresa y nos esforzamos por crear un entorno de trabajo que fomente su bienestar, desarrollo y satisfacción laboral.**
- Nos esforzamos por garantizar la seguridad y la salud de nuestros empleados, proporcionando un ambiente de trabajo seguro y adoptando medidas para prevenir cualquier forma de discriminación o acoso. **Estamos comprometidos con la responsabilidad social corporativa y nos involucramos activamente en la comunidad, apoyando causas sociales y contribuyendo al desarrollo sostenible.**





SER EQUIPO DE URBIA SIGNIFICA



Apostamos por la promoción interna.

Apostamos por la gestión del talento. Escuchamos.

Apostamos por la conciliación personal y familiar.

Apostamos por la igualdad.

Apostamos por las inquietudes formativas.

Apostamos por la responsabilidad social.

Apostamos por la fidelización de nuestro equipo.

Algunos datos

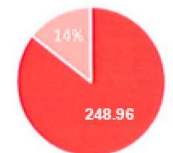
La plantilla media de Urbia Services, registrada en diciembre de 2023, consta de 276 profesionales

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Comunicación interna	Definición de nuevos canales y mejorar las herramientas informáticas.	Nuestros canales de comunicación: - Buzón de sugerencias - Creación figura de mandos intermedios/encargados de la empresa, impulsando iniciativas y prácticas que contribuyen a la profesionalización y mejora continua del sector. - Espacio compartido con documentación del sistema de gestión - Inversión en terminales, últimas tendencias y avances en el sector. - Órganos de gestión: CSS, Comité de Igualdad, Comité de Gestión Ética
Organización del trabajo	Reorganización Departamentos y Departamento de producción	A través de la jefatura de departamentos, equipo técnico, encargad@s.
Estabilidad laboral	Gestión responsable	Un 100% de la plantilla en 2023 es fija Índice de rotación 2023: 19,44% (inferior a la media nacional de un 30% aprox.)

Número medio de empleados/as en la compañía segregados por sexo

Número medio de empleado/as	
Hombres	248.96
Mujeres	26.35

Número medio de empleado/as



■ Hombres ■ Mujeres

Desglose de empleados/as modalidad de contratos de trabajo

Modalidad de contratos de trabajo	
Fijos	309
Eventuales	0

Desglose de empleados/as por edad y sexo

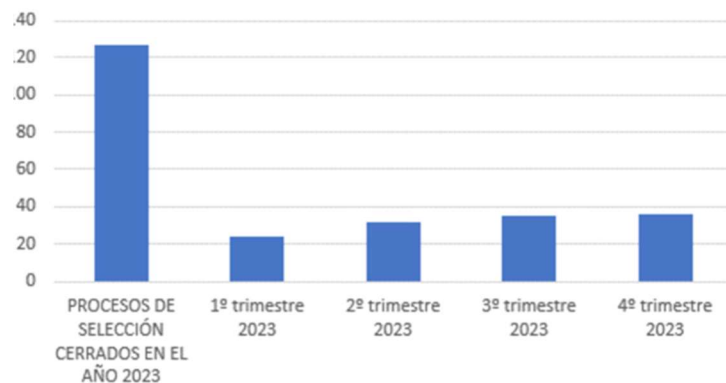
Edad	Mujeres	Hombres
< 30	0.97%	7.82%
30-50	5.21%	41.04%
> 50	2.93%	39.73%

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Igualdad de Oportunidades conciliación	Plan de Igualdad Catálogo medidas conciliación Certificación Norma SGE21 Protocolo de acoso laboral	La organización cuenta con una estrategia global en el ámbito de igualdad que se materializa a través del Plan de Igualdad 2022-2026, adaptado para cumplir los nuevos requisitos establecidos en el Real Decreto 901/2020, que regula los planes de igualdad y su registro, y el Real Decreto 902/2020 que aborda la igualdad retributiva entre hombres y mujeres. En la actualidad la empresa tiene el sello de la norma SGE 21, de Responsabilidad Social Corporativa: - Adaptación o reorganización de los horarios. Horarios flexibles - Política de sustituciones para excedencias o bajas - Contratación acorde con los principios de igualdad - Prevención del acoso. - Políticas de retribución transparentes. - Facilidad de acceso a la Formación y al Desarrollo - Excedencias - Servicios de Salud Seguimiento y evaluación de las medidas a través del informe de Seguimiento anual.
Formación	Plan de formación	La formación y el desarrollo profesionales son esenciales para el desarrollo sostenible. En el año 2023 se invierte 8655 horas de formación, de las cuales un 23% de estas formaciones han sido dedicadas a formación de ámbitos de sostenibilidad y eficiencia energética.

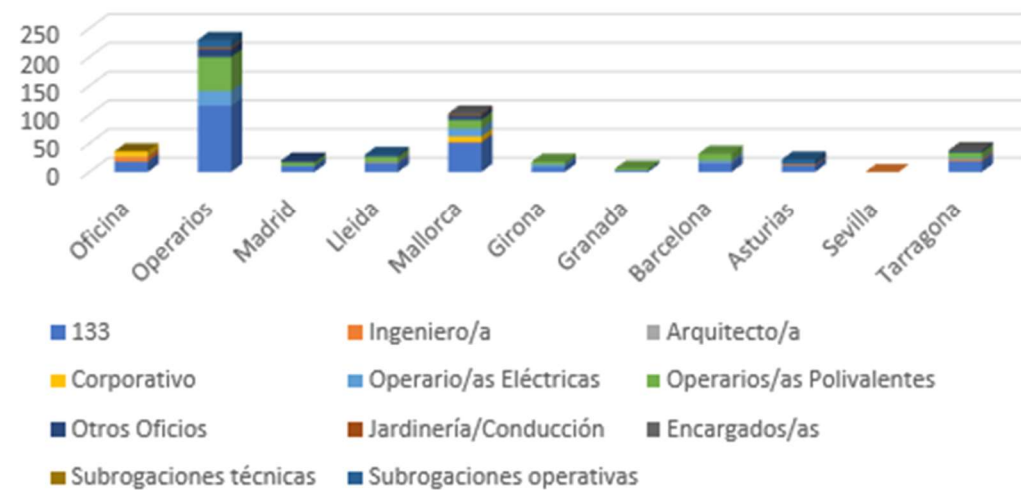
Los procesos de selección abiertos durante el año 2023 han sido:

PROCESOS DE SELECCIÓN CERRADOS EN EL AÑO 2023	127
1º trimestre 2023	24
2º trimestre 2023	32
3º trimestre 2023	35
4º trimestre 2023	36

Procesos cerrado por trimestres



Procesos de selección 2023



Si quieres recomendar alguna persona para que forme parte del equipo de URBIA,
¡no dudes en comentarlo con el equipo de RRHH!

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Inclusión	% de la cuota	Urbia services contribuye al desarrollo profesional y personal de las personas con discapacidad y promueve una cultura empresarial en la que la diversidad es valorada y celebrada mediante la adopción de políticas inclusivas hasta la adaptación de entornos de trabajo accesibles. Cumplimiento de la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad según lo establecido en la legislación vigente.
Reconocimiento	Objetivos económicos/cuantitativos	Se ha ampliado un sistema de retribución variable para perfiles de trabajo que representan el 75% del organigrama.
Seguridad y salud	Certificación en UNE 45001	Certificación de un sistema de gestión de SST que impulsa la gestión en materia de prevención más allá de los requisitos legales. Se amplía el sector instalaciones. Se disminuyen los índices de: • Incidencia • Frecuencia • Gravedad

Cuestiones medioambientales

Urbia Services cuenta con la **certificación UNE EN ISO 14001:2015** en todos los aspectos de su alcance, lo que implica la incorporación de directrices ambientales en todas las operaciones de su actividad, diseñados para reducir los impactos ambientales generados y asegurar el cumplimiento de normativas legales, tanto directa como indirectamente.

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Cumplimiento legal en materia ambiental	Protocolos para el control, seguimiento y mediación de impactos ambientales.	Alcanzado el objetivo establecido.
Disminución de la Huella de Carbono directo. Contribución a la disminución de la emisión de GEI	Medidas para prevenir, reducir o mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que afectan al medio ambiente, considerando su alcance y naturaleza de las actividades.	 Registro de la Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono, gestionado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
Control de los impactos ambientales directos derivados de nuestra actividad	Certificación en ISO 14001 y ampliación en 2021 con la norma ISO 50001, impulsa a la empresa a buscar continuamente formas innovadoras y sostenibles de gestionar su energía hacia un futuro más sostenible.	Plan de Formación anual incluye capacitación ambiental, para que se adquirieran conocimientos necesarios que contribuyan a mejorar su desempeño en sus funciones y tareas.

Urbia Services está comprometida con la mejora continua de la eficiencia energética y la transición hacia fuentes de energía más sostenibles. A través de la implementación de medidas innovadoras y la promoción de la conciencia ambiental en toda la organización, hacia un futuro más sostenible y responsable desde el punto de vista energético.



El agua de nuestras instalaciones proviene de la empresa 3 Glops, proyecto para personas con enfermedades mentales.



Hemos sustituido los vasos desechables de plástico por vasos de cartón.

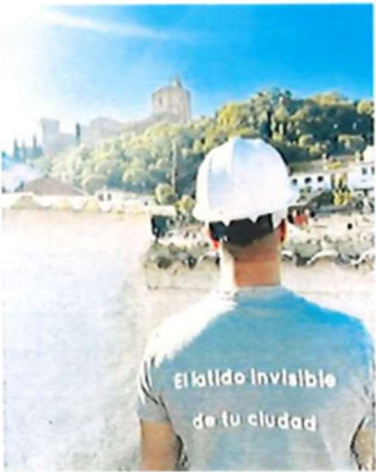


Tenemos una de las mayores flotas empresariales de vehículos eléctricos en Baleares.



Nuestra suministradora eléctrica nos garantiza que el origen de la energía utilizada por la empresa es 100% de fuentes renovables.

Compromiso de la empresa con el Desarrollo sostenible



Urbia Services se compromete firmemente con el desarrollo sostenible, reconociendo el impacto de su actividad en el empleo y el desarrollo local.

La empresa ha logrado la iniciación de nuevos contratos, destacando su compromiso con el crecimiento económico y la generación de empleo en la comunidad.

Somos una empresa comprometida con la generación de empleo y el desarrollo de servicios para la administración pública, nos enfocamos en la mejora de la calidad de vida en el entorno urbano, abarcando áreas clave como el mantenimiento, la limpieza y la iluminación

La empresa se compromete con la profesionalización y desarrollo sostenible del sector, trabajando de la mano con otros actores involucrados para abordar las problemáticas que afectan al sector y promover soluciones innovadoras y eficientes. Mantenemos vigente el **convenio de colaboración para ingenieros, elaborado en 2022, con el objetivo de permitir crear un punto de encuentro para los ingenieros y sus empleadores.**



Más datos

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. trabaja constantemente para integrarse en la sociedad, como uno de los valores de la empresa. Lo que pretende es crear una imagen diferente a la competencia, con el objetivo de establecer y ofrecer productos y servicios que creen una conexión con las demandas de la sociedad.

Urbia Services escucha las necesidades sociales, y pretende ofrecer lo mejor de sí misma para contribuir de forma activa al bienestar de la sociedad.



Con las diferentes entidades hemos colaborado:

- Participando en eventos/ presentaciones.
- Acogiendo personas de prácticas.
- Difundiendo ofertas de empleo.
- Incorporando personas en situación desfavorable de empleo.
- Participando en orientación laboral a los usuarios de las entidades.
- Dando a conocer nuestros equipos de trabajo y la labor diaria que realizan.



PalmaActiva



projectehome
balears





Acuerdos de colaboración

Durante el año 2023 se han firmado **30 acuerdos de colaboración con entidades sociales y sin ánimo de lucro** tanto a nivel nacional como provincial, así como centros formativos.

¡Y seguimos colaborando con las de siempre!



Acciones de Asociación, Colaboración o Patrocinio

Las acciones de asociación, colaboración o patrocinio son esenciales para Urbia services se comprometa totalmente con el desarrollo sostenible. Estas iniciativas han permitido que la organización colabore con otras organizaciones y comunidades para abordar diferentes desafíos de manera más efectiva.

La colaboración con otras partes interesadas como ONGs y comunidades locales, garantiza la inclusión de diferentes puntos de vista y el cumplimiento de estándares sostenibles más estrictos.

COGITI	NACIONAL	Convenios de colaboración
CRUZ ROJA	MALLORCA	Convenios de colaboración
PENITENCIARIA SEVILLA	SEVILLA	Convenios de colaboración
FORMACIÓN Y TRABAJO	NACIONAL	Convenios de colaboración
FUNDACIÓN INTERMEDIA	BARCELONA	Convenios de colaboración
FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD	BARCELONA	Convenios de colaboración
FUNDACIÓN SAN MARTIN DE PORRES	MADRID	Convenios de colaboración
FUNDACIÓN VICENTE FERRER	MALLORCA	Convenios de colaboración
LABORPLUS	NACIONAL	Convenios de colaboración
NAUM	MALLORCA	Convenios de colaboración
PATRONATO OBRERO	MALLORCA	Convenios de colaboración
UIB	MALLORCA	Convenios de colaboración
CLUB BÀSQUET JOVENTUD LLUCMAJOR	MALLORCA	Convenios de colaboración
MATERIAL ESMENT	NACIONAL	Convenios de colaboración
PATROCINIO EMALLORCA EXPERIENCE	MALLORCA	Convenios de colaboración
PATROCINIO FERIA INTERNACIONAL DE EMPLEO	GRANADA	Convenios de colaboración
ES REFUGI	MALLORCA	Convenios de colaboración



Acogida de alumnos/as en prácticas

¡Las especialidades formativas han registrado un incremento del 75%!



IES - Miquel Martí i Pol	BARCELONA
IES - Politécnico Hermenegildo Lanz	GRANADA
Cruz Roja - Asinem	PALMA
AULA BALEAR	PALMA
IES - Son Pacs	PALMA
IES - Joan Alcover	PALMA
Colegio Concertado La Purísima	PALMA
Fundación Laboral de la Construcción	PALMA
Colegio Concertado Jesús María	PALMA
IES - Cerro Infantes	GRANADA
IES - Politécnico Hermenegildo Lanz	GRANADA
Projecte Home	PALMA
Fundación Laboral de la Construcción	PALMA
INPROGRESS	PALMA
FUNDACIÓ PATRONAT OBRER	PALMA
IES GUINDAVOLS	LLEIDA

- **Total de alumnos/as acogidos/as en prácticas en 2023: 28**
- **Total de horas de alumnos/as en prácticas en 2023: 6348**
- Total de alumnos/as acogidos/as en prácticas en 2022: 25
- Total de horas de alumnos/as en prácticas en 2022: 6200

Impulsamos el desarrollo al deporte

Nuestro compromiso con el deporte se alinea con nuestra filosofía de trabajo en equipo, sostenibilidad y valores deportivos.

Club Bàsquet Joventut Lluçmajor	PALMA	Patrocinio
INSTALADORA CARDELL SA	PALMA	Patrocinio
Fundación IMPULSABALEARS	PALMA	Patrocinio
Club Santa Monica	Marratxí	Patrocinio
Aveball Handball Balonmano	PALMA	Patrocinio
Pádel Udyr Sport	PALMA	Patrocinio
Trofeo Urbia Services Ciutat de Palma Voleibol	PALMA	Patrocinio



Compartiendo ...

Desde **URBIA SERVICES** tratamos de que cada vez la comunicación sea más ágil y cercana, durante este año hemos iniciado a enviar **Newsletters trimestrales** y mensajes corporativos a través de **WhatsApp**.

Externamente también queremos facilitar la comunicación, por ello os animamos a que os suméis en redes sociales y profesionales, participando y difundiendo las publicaciones del equipo. Podréis encontrarnos en:



Tod@s hacemos Urbia Services
Somos el latido invisible de tu ciudad

