

ESTAT
D' INFORMACIÓ
NO FINANCERA

2020

SABA

1.	Estat d'informació no financera	4
2.	Model de negoci.....	5
2.1.	Principals riscos	9
3.	Informació sobre qüestions mediambientals.....	13
3.1.	Política de Saba	13
3.2.	Riscos identificats	19
3.3.	Gestió i tasca mediambiental.....	20
3.3.1.	Economia circular i prevenció i gestió de residus	23
3.3.2.	Ús sostenible dels recursos	24
3.3.3.	Canvi climàtic	26
4.	Informació sobre qüestions socials i relatives al personal.....	27
4.1.	Política de Saba	27
4.2.	Riscos identificats	29
4.3.	Gestió i tasca social	31
4.3.1.	Ocupació.....	31
4.3.1.1.	Treballadors per tipus de contracte.....	32
4.3.1.2.	Nombre d'acomiadaments	33
4.3.1.3.	Remuneracions mitjanes.....	34
4.3.1.4.	Bretxa salarial.....	34
4.3.1.5.	Remuneració de llocs de treball iguals o mitjans de la societat	36
4.3.1.6.	Remuneració mitjana dels consellers	37
4.3.1.7.	Implantació de mesures de desconexió laboral.....	37
4.3.1.8.	Treballadors amb discapacitat	37
4.3.2.	Organització de la feina.....	38
4.3.2.1.	Organització del temps de feina	38
4.3.2.2.	Nombre d'hores d'absentisme.....	39
4.3.2.3.	Mesures destinades a facilitar la conciliació.....	39
4.3.3.	Seguretat i salut.....	41

4.3.4.	Relacions socials	43
4.3.5.	Formació.....	45
4.3.6.	Accessibilitat.....	49
4.3.7.	Igualtat	49
5.	Informació sobre el respecte dels drets humans.....	52
6.	Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn	54
6.1.	Polítiques principals	54
6.2.	Riscs principals	56
6.3.	Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.....	59
7.	Informació sobre la societat.....	60
7.1.	Política de Saba	60
7.2.	Riscs principals	61
7.3.	Gestió i compliment de la societat.....	61
7.3.1.	Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible	61
7.3.2.	Informació fiscal	67
	Metodologia d'aquest informe	69

1. Estat d'informació no financera

Aquest Estat d'Informació No Financera (EINF) s'ha elaborat seguint els requisits establerts en la Llei 11/2018, de 28 de desembre de 2018, d'informació no financera i diversitat, per la qual es modifiquen el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de societats aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat (procedent del Reial decret llei 18/2017, de 24 de novembre).

En l'elaboració d'aquest EINF s'ha tingut en compte allò establert a la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del *Global Reporting Initiative* (Estàndards GRI).

També s'han aplicat els principis de comparabilitat, fiabilitat, materialitat i rellevància que recull la Llei 11/2018, de 28 de desembre de 2018, d'informació no financera i diversitat:

- Criteri de comparabilitat: L'organització informant ha de seleccionar, recopilar i comunicar la informació d'una manera coherent. La informació comunicada s'ha de presentar d'una manera que permeti als Grups d'interès analitzar els canvis en l'acompliment de l'organització i que doni suport a l'anàlisi relativa a altres organitzacions.

En aquest sentit, a l'hora d'interpretar els indicadors i les seves variacions cal tenir en compte l'impacte generat per la pandèmia de covid-19 en l'activitat i les mesures adoptades pel Grup. Per aquest motiu, s'inclouen els aclariments necessaris en els casos requerits.

- Criteri de fiabilitat: L'organització informant ha de reunir, registrar, recopilar, analitzar i comunicar la informació i els processos emprats per a la preparació de l'informe de manera que puguin ser objecte de revisió i que estableixin la qualitat i la materialitat de la informació.
- Criteri de materialitat i rellevància: L'informant ha de tractar temes que: reflecteixin els impactes significatius econòmics, ambientals i socials de l'organització informant; influeixin substancialment en les valoracions i les decisions dels Grups d'interès.

Així mateix, per a l'elaboració de l'EINF, Saba ha fet una anàlisi de la materialitat sobre els assumptes més rellevants per al Grup en les matèries que són objecte de l'informe. Específicament, s'han tingut en compte els aspectes de més rellevància respecte de la responsabilitat corporativa i, en especial, per als diferents grups d'interès de Saba, prioritjant les qüestions de més rellevància per al Grup.

En aquest context, a través de l'estat d'informació no financera, Saba té l'objectiu d'informar sobre qüestions mediambientals i socials, el respecte dels drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, com també qüestions relatives al personal.

A l'efecte d'aquest EINF, el perímetre de report coincideix amb el dels Comptes Anuals i l'Informe de Gestió consolidat per a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020.

2. Model de negoci

Saba és un operador industrial de referència en el desenvolupament de solucions en l'àmbit de la mobilitat urbana, especialitzat en la gestió d'aparcaments. El Grup desenvolupa amb visió industrial la seva activitat en tots els àmbits del sector de l'aparcament i disposa d'unes ubicacions excel·lents, fruit d'una política de creixement selectiu per garantir els màxims estàndards de qualitat, innovació i experiència. Tot això, sota l'eix conductor del servei al client com a pilar central, el factor diferenciador de Saba.

Saba compta, al tancament de l'exercici 2020, amb una plantilla de 2.068 persones (2.409 el 2019) i està present a 182 ciutats (188 ciutats el 2019) de nou països a Europa i Amèrica Llatina, i gestiona 1.155 aparcaments (1.231 aparcaments el 2019) i 387.379 places (403.003 el 2019).

El model de negoci de Saba també es basa en la ubicació geogràfica privilegiada dels seus actius, l'excel·lència en la qualitat del seu servei i el seu enfocament comercial, a més de la introducció proactiva de tecnologia, la gestió dels seus contractes i una mida adequada que facilita l'eficiència, la competitivitat i la internacionalització. Saba té una combinació d'actius en diferents etapes del seu cicle de vida, la majoria en etapa madura amb alts marges, factor que permet finançar els actius que es troben en una etapa de desenvolupament. La vida mitjana dels contractes és, actualment, de 20 anys (21 anys el 2019), cosa que garanteix el futur de l'empresa.

L'objectiu de Saba és esdevenir un operador europeu líder en el servei públic de mobilitat urbana i gestió d'infraestructures mitjançant un creixement continu, selectiu i sostenible. La conservació d'un perfil industrial amb compromís, responsabilitat i participació activa en la gestió forma part de la filosofia d'actuació i desenvolupament de Saba, que adopta així un enfocament a llarg termini per a l'avenç dels seus interessos comercials.

Saba treballa amb la convicció d'assolir la innovació més capdavantera i noves estratègies comercials, i incorpora serveis intel·ligents associats a la mobilitat de persones i vehicles. Va ser pionera en la instal·lació d'OBE a Espanya (Via T) i va impulsar amb èxit aquest sistema a Xile (TAG), Itàlia (Telepass) i Portugal (Via Verde), com també en el cobrament mitjançant tecnologia QR. Compta amb un lloc web i app que s'ha desplegat ja a diferents països amb presència de Saba, a través dels quals es poden comprar productes 100% digitals. A més, Saba ha potenciat nous sistemes de control, la mecanització de descomptes a caixers, la lectura de matrícula a l'entrada/sortida de l'aparcament i el desenvolupament de serveis associats al cotxe, en especial al vehicle elèctric, i a l'aparcament (cobertura 3G, gestió remota, entre d'altres), i noves activitats de microdistribució urbana d'última milla sostenible. L'objectiu, per tant, és entendre l'aparcament com un *hub* de serveis al servei de mobilitat urbana sostenible, sempre sota una sèrie d'actuacions en termes d'eficiència energètica que es tradueixen en més estalvi i en l'optimització de la gestió.

Saba és, a més, conscient que els millors resultats sempre estan vinculats a les millors maneres d'operar. Avançar cap a una competitivitat sostenible i socialment responsable és un repte d'excel·lència per a les empreses de primer nivell. És caminant cap a aquests criteris sostenibles i socialment responsables que Saba aconseguirà el nivell d'excel·lència adequat per consolidar-se com la companyia de referència que és i que aspira a continuar sent.

Saba és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides i desenvolupa la seva activitat en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, especialment dels que fan referència a l'acció pel clima, les ciutats i les comunitats sostenibles, amb el desenvolupament de solucions en l'àmbit de la mobilitat urbana, i la innovació, la millora i la tecnologia de les infraestructures.

Durant l'any 2020, les persones i les activitats del Grup s'han vist afectades per la covid-19. El 31 de desembre de 2019, la Xina va alertar l'Organització Mundial de la Salut de la nova covid-19, la qual es va considerar pandèmia al març de 2020 després que els casos a la Xina es multipliquessin i el nombre de països afectats s'hagués triplicat en les dues setmanes precedents.

Arran d'aquesta pandèmia generalitzada, s'han imposat durant l'exercici 2020 mesures extraordinàries de restricció a l'activitat de les empreses i la llibertat de circulació de les persones i vehicles en tots els països en què Saba desenvolupa activitat, la qual cosa ha comportat una gran afectació en el servei d'aparcament prestat per Saba.

No obstant això, Saba, en qualitat de prestador del servei públic d'aparcament, rellevant com a activitat accessòria i necessària per facilitar l'actuació dels serveis crítics i essencials, ha continuat oferint aquest servei als ciutadans i als seus clients, llevat d'alguns centres privats i, en els mesos inicials de la pandèmia, de gran part de les zones regulades en superfície, que van ser suspeses d'activitat per indicacions dels municipis corresponents.

Durant tot l'exercici, el Grup ha monitorat d'una manera permanent aquesta pandèmia per minimitzar-ne l'impacte, amb la protecció de la seguretat dels treballadors, el suport als clients i la garantia de la liquiditat suficient per poder operar amb normalitat.

En aquest sentit, ja en les primeres fases de la pandèmia es va implementar tot un seguit de mesures extraordinàries que s'han mantingut durant tot l'any:

- Mesures de prevenció
 - Seguiment de la salut dels treballadors a través d'un canal únic de consultes i comunicacions sobre la covid-19 (protocols interns d'actuació amb treballadors, clients i proveïdors), mesures d'higiene personal i informació actualitzada via intranet.
 - Estratègia de teletreball i suspensió de viatges i reunions.
- Continuïtat del negoci
 - Aplicació del Pla de Continuïtat de Negoci per preservar l'operativa de la xarxa d'aparcaments i el Centre d'Assistència i Control (CAC) amb l'estructura mínima necessària i amb la divisió física d'equips (en el cas del CAC) tal com s'explica en l'apartat posterior Clients/Consumidors.
 - Contacte permanent (i) amb les autoritats a fi de preservar i garantir que els treballadors dels aparcaments i del CAC puguin arribar al seu centre de treball, i (ii) amb els nostres clients, amb l'adaptació cas a cas dels productes i serveis a les circumstàncies excepcionals existents.
 - Des de l'àmbit de la responsabilitat social, s'han posat al servei de les autoritats sanitàries les instal·lacions, especialment aquelles situades prop de centres hospitalaris i d'altres habilitats, per tal d'atendre necessitats sobrevingudes per al seu personal.

Sobre aquesta base, Saba ha adoptat els seus processos de negoci, sempre amb la prioritització de la protecció sanitària dels treballadors i amb la implementació d'un seguit d'accions encaminades a equilibrar les demandes de salut i seguretat amb les de l'activitat empresarial.

Missió, Visió i Valors

Saba s'inspira i es fonamenta en la seva Missió, Visió i Valors per establir els principis orientadors de gestió de tot Saba.

- **Missió:** Respondre a la necessitat de mobilitat sostenible oferint capacitat d'aparcament i serveis complementaris al client.
- **Visió:** Ser líder internacional en el sector dels aparcaments i serveis a la mobilitat sostenible, sent referent en qualitat de servei, innovació i tecnologia.

Els valors, la nostra forma d'actuar



La filosofia de gestió i desenvolupament de la companyia es basa en:

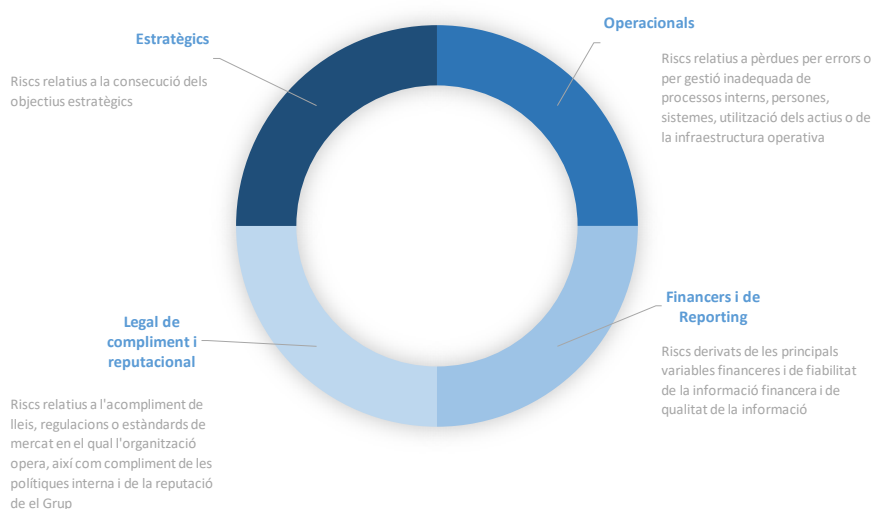
- La perspectiva i la visió de permanència a llarg termini en la gestió dels seus negocis i en el desenvolupament de noves inversions.
- El manteniment d'un perfil industrial i amb compromís, i també responsabilitat i participació en la gestió. No es preveuen, per tant, inversions financeres.
- La gestió eficient, optimitzant el *know-how* de la gestió i buscant les millors pràctiques i la consecució d'economies.
- L'excel·lència en la qualitat de servei, i el servei al client.
- La vinculació amb l'entorn i el territori: interacció i sensibilitat amb les Administracions Públiques i possibilitat d'incorporació de socis locals.

2.1. Principals riscos

Saba disposa d'un model de Gestió de Riscs Corporatius (GRC) que garanteix la posada en **coneixement dels riscos** de Saba als comandaments corresponents i estableix mesures de control per tal d'anticipar-ne i mitigar-ne l'impacte.

El procés d'identificació de riscos vol detectar els riscos que podrien impedir la consecució dels objectius corporatius a Saba, prestant especial atenció als riscos més rellevants prioritzats en funció de l'impacte (financer, continuïtat de les operacions/servei, reputacional/responsabilitat social corporativa) i la probabilitat de producció.

La identificació de riscos comprèn les categories de riscos següents:



El model de Gestió de Riscos Corporatius incorpora **activitats de control** l'objectiu de les quals és **mitigar els riscos** que s'han identificat, assegurant un entorn de confort en la realització de les activitats de l'empresa que comporten riscos rellevants per a Saba. Les activitats de control tenen associats responsables d'execució (els quals realitzen en el dia a dia el control) i supervisió (els quals verifiquen la realització del control) així com freqüència, (control preventiu o de detecció) i efectivitat a través de les auditories periòdiques de l'activitat de control i la seva evidència associada.

Totes les activitats de control han d'estar **documentades** i **comunicades** de forma adequada i es realitzaran per part de les àrees responsables d'aquestes en deadlines d'execució definits.

La covid-19 ha plantejat desafiaments importants a les activitats empresarials i ha generat un alt grau d'incertesa sobre l'evolució prevista de la pandèmia i els efectes col·laterals associats a aquesta en el sistema econòmic i financer, tant a escala europea com internacional. La pandèmia ha accentuat els riscos existents i els ha posat sota un nou enfocament, tot obligant a pensar-hi des de diferents angles o a assignar-hi nous nivells de prioritat.

En aquest context, els principals riscos estratègics identificats relatius al model de negoci en el sector dels aparcaments són els següents:

- **Ecosistema de la mobilitat:** Canvis en l'Administració i la política urbanística a les ciutats (noves zones urbanístiques, restricció de trànsit en àrees cèntriques, etc.) així com canvis en la mobilitat i hàbits de circulació de les persones (nous serveis de transport alternatius, cotxe elèctric, cotxes compartits, etc.).
- **Horitzó temporal dels contractes:** Riscos derivats de l'antiguitat de les concessions i contractes en la cartera i del grau de capacitat de substitució d'aquests per noves oportunitats de negoci que assegurin el creixement del Grup. Així mateix, els contractes estan subjectes a rescissió per part de l'ens concedent per motius d'interès públic, en circumstàncies estipulades en el dret públic o sota els termes i les condicions que s'han acordat contractualment.
- **Innovació tecnològica:** Desenvolupament de la innovació tecnològica proactiva a mitjà i a llarg termini, alineada amb l'estratègia i tenint en compte els requeriments de tots els departaments de Saba.
- **Competitivitat i eficiència:** Assegurament de la sostenibilitat del negoci tenint en compte els competidors en el sector. D'altra banda, cal alinear els productes i la proposta de valor de la companyia amb les necessitats dels clients en tots els països, tot assegurant els nivells de qualitat desitjats. Addicionalment, es requereix eficiència en costos i la gestió com a element estratègic addicional a la proposta de valor (productes o serveis) als clients.
- **Transformació de l'Organització i Talent:** Les noves tecnologies digitals, els canvis en estratègies i/o consolidació de projectes requereixen plans d'acció conjunta. Cal dotar de capacitat tota l'organització per tal d'assumir el repte de les noves tecnologies digitals i l'adaptació a la transformació tecnològica de l'entorn actual, que implica un canvi en les estratègies que cal implantar i la consolidació de projectes, cosa que requereix uns plans d'acció conjunts i exigeix a l'organització competència per assegurar-ne el talent (captació, retenció, formació, promoció i successió).

D'altra banda, els principals riscos operatius identificats són:

- **Continuïtat del negoci:** Possible interrupció del negoci per problemes de disponibilitat d'actius, discontinuïtat de les operacions, incidències als centres de processament de dades (CPD i sala CAC), disponibilitat de recursos, danys reputacionals com a conseqüència de fallades en l'operativa, catàstrofes naturals, pandèmies, vagues o un altre tipus de contingències que afectin la continuïtat del negoci.
- **Ciberseguretat:** Capacitat de l'organització per protegir els actius d'informació del negoci davant ciberatacs (els quals poden irrompre en les operacions, danyar la reputació de l'organització i/o provocar pèrdues d'ingressos importants), tenint en consideració la transformació digital actual cap a models de servei *cloud*.
- **Sistemes:** Riscos derivats de la conceptualització i la materialització del mapa de sistemes que pot generar existència de processos manuals operatius i per al qual cal un alt grau de fluïdesa de les comunicacions (robustesa) i riscos derivats de l'adaptació dels sistemes a la lògica del negoci (flexibilitat de productes i fiabilitat).
- **Gestió de la cartera de projectes:** Alt volum de projectes que acompanya el procés de transformació de la companyia, que implica una identificació de necessitats, prioritització per a l'execució i materialització d'aquests, amb afectacions transversals que requereixen la participació de molts actors o interlocutors en tot el Grup.
- **Seguretat en els aparcaments:** Contingències relacionades amb la seguretat de les persones a les instal·lacions (robatoris, personal no desitjat en els aparcaments, etc.) i l'acompanyament adequat dels clients en aquestes situacions.

En el context actual, s'observen a més els riscos legals de compliment de normatives i reputacionals més significatius següents:

- **Protecció de dades:** Riscos derivats de la seguretat, la integritat i la confidencialitat de la informació en relació amb la protecció de dades personals de les persones físiques (tractament i circulació de les dades), com també en l'accés de personal a les dites dades.
- **Laboral:** Generació de conflictes per raó del clima i conflictivitat laboral, absentisme, vagues o negociació de convenis o, si és el cas, per inspeccions laborals o procediments judicials. Durant aquest exercici el Grup ha materialitzat diversos expedients laborals de regulació temporal d'ocupació en les societats del Grup i en diferents països per tal de mitigar els impactes de la covid-19, que han afectat el personal d'estructura i de negoci als aparcaments.
- **Adequació a normativa i litigis:** Riscos derivats de l'increment de normatives i dels canvis continus, especialment per raó de la covid-19, amb la inseguretat jurídica que això pot comportar. Alhora, també amb origen a la covid-19, s'observa un increment de les negociacions dels diferents contractes i determinats litigis amb tercers.

3. Informació sobre qüestions mediambientals

3.1. Política de Saba

L'any 2020, amb motiu de la situació de pandèmia mundial que estem vivint, s'ha pogut evidenciar a gran escala l'elevat impacte que té l'activitat de la nostra societat, tant en l'àmbit empresarial com particular, en el medi ambient, i s'ha observat una dràstica disminució de les emissions de CO2 a escala mundial. Saba, al seu nivell, ha pogut avaluar quins són aquests impactes, tal com s'exposa en apartats posteriors.

El canvi climàtic és un dels reptes més grans del nostre temps i els gasos d'efecte hivernacle (GEI) són la causa principal del deteriorament mediambiental que pateix el nostre planeta. Les emissions de CO2 provoquen un escalfament global que cal que sigui delimitat a curt termini. El Grup Saba, conscient d'això, incorpora el canvi climàtic com a part de la seva estratègia empresarial, impulsant iniciatives que contribueixin a avançar en la transició ecològica i cap a una economia baixa en carboni.

En concret, Saba es compromet amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'ONU, concretament amb l'objectiu número 11- *Ciutats i Comunitats Sostenibles* i amb l'objectiu número 13.- *Acció pel Clima*.

Tot això impulsa el posicionament de Saba en matèria mediambiental i eficiència energètica a través d'un Sistema Integrat de Gestió (SIG) i l'obtenció de les Certificacions ISO 14001:2015 de Medi Ambient a Espanya, Regne Unit, Itàlia, Portugal i Xile i ISO50001:2011 d'Eficiència Energètica a Espanya, Itàlia i Portugal, i n'està prevista la implantació a mitjà termini al Regne Unit i Xile.

Saba identifica els aspectes mediambientals que genera la seva activitat fent una anàlisi profunda en el seu mapa de processos, i en mesura els impactes mitjançant el càlcul de l'empremta de carboni segons estàndards reconeguts internacionalment; verifica aquest càlcul a través d'un tercer qualificat.

Aquest exercici permet perfilar objectius més adequats i implementar accions que permetin lluitar contra el canvi climàtic en tot el que fa referència a la mobilitat sostenible, l'eficiència energètica i el medi ambient en general. De les iniciatives portades a terme, destaquen:

- La implantació d'un sistema d'eficiència energètica.
- L'aposta per la mobilitat sostenible mitjançant l'adaptació de places per a vehicles d'aquest tipus als nostres aparcaments, i també la nostra pròpia flota.
- La implantació de sistemes d'il·luminació eficients.
- La formació i la sensibilització dels nostres treballadors en matèria de sostenibilitat i eficiència energètica.
- La gestió eficient dels residus perillosos i no perillosos.
- La implantació d'elements que disminueixin el consum d'aigua.
- L'elaboració d'un manual que incorpori l'ecodisseny en el mètode constructiu dels nostres aparcaments.
- La renovació d'equips de ventilació més eficients energèticament.

Pel que fa a l'organització de l'empresa, l'àrea de Medi Ambient i Certificacions, ubicada a la Direcció de Persones i Organització, gestiona totes les certificacions comentades anteriorment i impulsa la política mediambiental de Saba transversalment amb la implantació de normatives, accions de sensibilització i formació. A més, Saba, a través del seu mapa de processos, implementa en els seus procediments atributs de medi ambient i eficiència energètica.

En aquesta línia, l'àrea de Serveis i Subministraments i Eficiència Energètica, que depèn de la Direcció Tècnica, impulsa i implementa diferents mesures per tal d'assegurar una gestió energètica òptima, com el canvi d'il·luminació per un altre de més eficient. Les àrees de Serveis Generals i de Compres, a la Direcció Economicofinancera, incorporen criteris mediambientals a les licitacions, entre d'altres.

Anualment, Saba estableix objectius en matèria de sostenibilitat mediambiental i eficiència energètica. Durant el 2020, tot i la situació excepcional amb què ens hem trobat i amb alguns ajustaments al calendari, s'ha continuat avançant en la línia del que s'ha plantejat en els anys anteriors.

1.-Objectiu Monitor:

Saba disposa d'un sistema de control i de gestió dels consums mitjançant el monitoratge de les instal·lacions per mitjà de sistemes més eficients i de la implantació d'un sistema dotat d'elements en paral·lel de comptatge energètic i d'anàlisi de les característiques de l'energia subministrada, especialment elèctrica. Aquest objectiu ja emprès a Espanya i a Itàlia es va implantar a Portugal el 2019 i a Xile a principis del 2020 i se'n preveu l'extensió a la resta dels països del Grup.

La implantació d'aquest sistema permet la visió en temps real de cada un dels paràmetres de gestió, utilitzant un software en línia (plataforma web) amb diverses amplituds i amb accés diferenciat per als diferents nivells d'informació que es decideixin.

Per a l'obtenció de dades, Saba instal·la a tots els aparcaments analitzadors de xarxa trifàsics que, a través d'un gestor energètic, es connecten a la xarxa de Saba i transmeten la informació al servidor web. Un cop instal·lats aquests elements, es configura la plataforma web perquè permeti monitorar tots els paràmetres elèctrics d'aquests analitzadors de xarxa.

Periòdicament, també s'incorpora a la base de dades de la plataforma web tota la informació sobre la facturació de les comercialitzadores.

Un cop es disposa de les dades emmagatzemades i s'han configurat i decidit les alarmes i ràtios, s'analitzen els paràmetres més significatius:

- Energia consumida, kWh diaris, mensuals i anuals: mínims, mitjans i màxims històrics per aparcament.

- Tendències de consum diari, setmanal, mensual i estacional (comparativa dia/nit, diari/caps de setmana, estiu/hivern).
- Anàlisi de desviaments i comparativa amb sèries històriques per a l'adopció de mesures correctores (ex. mals usos, impacte d'obres, acompanyament d'activitat, etc.).
- Tensions i intensitats (voltatge): Identificació de les tensions per fase. Detecció de tensions incorrectes que poden ser origen d'avaries en equips elèctrics i electrònics. Visualització de les intensitats per fase i la seva descompensació, origen d'avaría en línies i elements finals.

Aquest tipus de sistema de control permet una adequada gestió de consums i costos i, a més, comporta la implicació del personal del centre en una tasca de contenció i possible reducció d'aquests conceptes, tant els estrictament energètics com els monetaris.

2.- Objectiu Sistema d'eficiència energètica:

Saba té implementat un cicle de millora contínua basat en un Sistema Integrat de Gestió (SIG) que, d'acord amb una visió sistèmica del Grup i els seus processos, integra els aspectes normatius relatius a diferents normes ISO de referència. Aquest Sistema està certificat des de fa més de quinze anys en Qualitat (ISO 9001), Seguretat i Salut Laboral (ISO 45001), Medi Ambient (ISO 14001) i, des de 2018, es va plantejar l'objectiu de certificar-ne també la Gestió Energètica (ISO 50001) d'una manera progressiva als diferents països. Aquest objectiu ja emprès a Espanya i a Itàlia es va implantar a Portugal el 2019 i a Xile a principis del 2020 i se'n preveu l'extensió a la resta dels països del Grup.

3.- Objectiu Formació i sensibilització:

Saba ha implementat un procés d'*e-learning* en medi ambient i eficiència energètica que arriba a tota la organització digitalment als països implantats. La dispersió geogràfica dels aparcaments de Saba obliga a prendre decisions en matèria de transformació digital per assegurar la formació dels treballadors.

El programa formatiu incorpora continguts sobre medi ambient, biodiversitat, eficiència energètica, gestió de residus i mobilitat sostenible, amb l'objectiu de donar a conèixer el compromís de Saba amb el medi ambient i les seves línies d'actuació tant en oficines com en aparcaments, contribuint així a la conscienciació personal mitjançant la promoció d'eines i accions per ajudar-nos a tenir unes ciutats més sostenibles i a ser més conscients de la importància del medi ambient. Actualment, aquest sistema està implantat a Espanya i el 2020 s'ha implementat com a pilot a Portugal amb l'objectiu de seguir-lo desplegant per a la resta dels països en els propers anys.

Aquest 2020 cal destacar el desplegament d'un segon mòdul de formació avançada en medi ambient, en el qual s'aprofundeix en els aspectes de gestió energètica i es proposa "construir virtualment" un aparcament sostenible.

A més s'han dut a terme diferents campanyes de sensibilització als centres principals de cada un dels països on Saba és present, adreçades a promoure conductes més sostenibles, en especial les relacionades amb el consum de plàstic i el reciclatge de residus.

4.- Objectiu Estalvi energètic:

Seguint les passes fetes anteriorment a Espanya, Itàlia i Portugal, s'implementen a Xile el 2020 accions que incideixen directament en l'estalvi del consum elèctric. A continuació, es detallen les principals:

- Canvi de lluminària a tecnologia LED programable.
- Instal·lació d'ascensors d'alta eficiència energètica.
- Bateries de condensadors.
- Renovació d'equips de ventilació més eficients.

Aquestes accions es van demostrar eficaces en aquells països on es van implantar en anys anteriors i van aconseguir un estalvi energètic plausible.

D'altra banda, als banys d'ús públic s'han canviat les aixetes de pulsació i el sistema clàssic de descàrrega de les cisternes dels lavabos per un sistema de doble descàrrega que han suposat un estalvi en el consum d'aigua.

5.- Objectiu Mobilitat sostenible i reducció d'emissions:

El 2020 s'ha establert com a objectiu la reducció d'un 5% d'emissions de la flota al Regne Unit mitjançant la substitució del parc de vehicles antics per vehicles d'alta eficiència energètica, incloent-hi l'ús de més vehicles elèctrics.

D'altra banda, a Espanya durant el 2020 s'ha continuat implantant un model de mobilitat elèctrica en cooperació amb un tercer posant a disposició dels clients 227 places amb recàrrega per a vehicles elèctrics. Aquest és un model escalable i ampliable i els tipus de recàrrega a cada aparcament varien en funció de la demanda observada sobre la base de les tecnologies següents:

- Pool de Rotació. Conjunt de places de recàrrega per a clients de rotació amb mode de càrrega 3 i potència de recàrrega de fins a 22 kW
- Càrrega Vinculada. Conjunt de places de recàrrega per a abonats i propietaris amb mode de càrrega 3 i potència de recàrrega de fins a 7,4 kW

A més, Saba també ha negociat a Xile i Portugal un model similar per implementar-lo el 2021. Així mateix, s'han iniciat els tràmits per al trasllat d'un model semblant a Itàlia.

D'altra banda, s'ha ampliat la instal·lació de places de vehicle elèctric a disposició dels clients, places per a bicicletes, motos i patinets elèctrics en aparcaments i col·laboracions en el camp de la microdistribució urbana.

6.- Objectiu Disseny de les instal·lacions:

Saba disposa d'un llibre d'especificacions constructives que s'actualitza periòdicament i que incorpora millores en eficiència energètica que incideixin en el comportament energètic, l'estalvi del consum i el canvi climàtic. Qualsevol actuació constructiva empresa a Saba és conforme a aquestes especificacions.

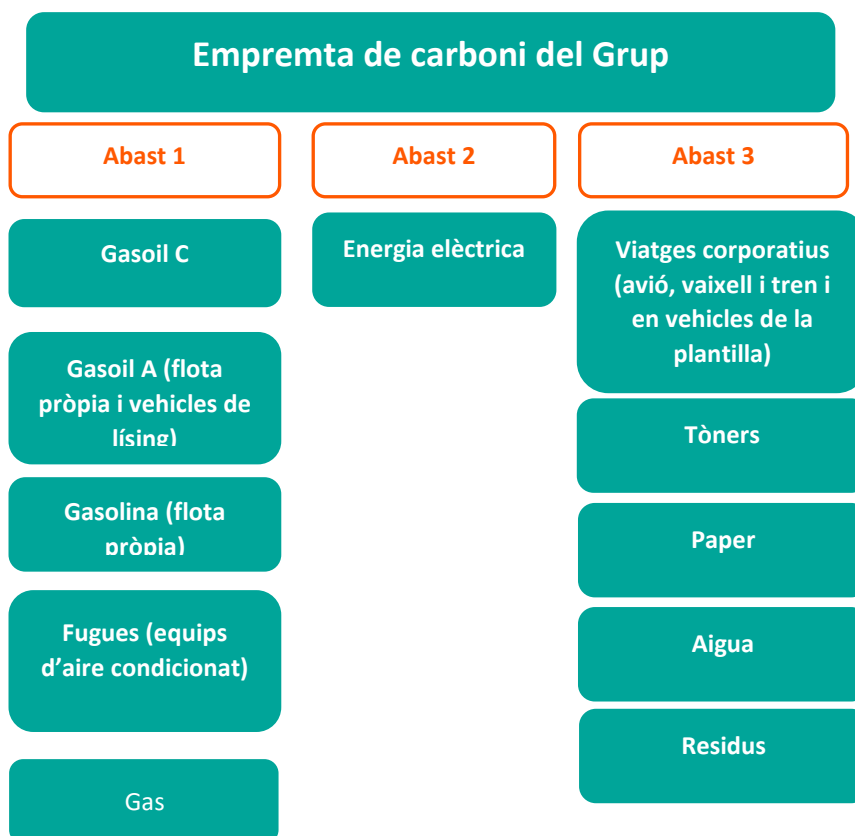
S'espera finalitzar aquest projecte, que s'anomena META el 2021.

Impacte ambiental

Per conèixer-ne l'impacte mediambiental i fer-ne partícips els grups d'interès, Saba calcula i verifica cada any l'empremta de carboni de la seva activitat i organitza les fonts emissores (consums) per abasts sobre la base del grau d'incidència que l'activitat pot tenir-hi:

- Abast 1: gasoil C, gasoil flota vehicles i gasos refrigerants,
- Abast 2: consum elèctric i
- Abast 3: compra de béns i serveis (consum aigua, paper, tòner), residus perillosos i no perillosos, viatges corporatius i transport i distribució.

L'empremta de carboni es calcula des de 2011 i es verifica des de 2016.



Pel que fa als serveis que Saba presta, el major impacte mediambiental existent, corroborat pel càlcul de l'empremta de carboni, és el derivat del consum energètic (abast 2) que representa al voltant del 95% de les emissions de Saba.

Com a novetat, el 2019 es va incloure en l'abast 1 el consum de gas i el 2020 s'inclouen en l'abast els països República Txeca i Eslovàquia.

3.2. Riscs identificats

Tal com s'ha esmentat més amunt, el principal impacte mediambiental de Saba, corroborat pel càlcul de l'empremta de carboni, és el derivat del consum energètic (abast 2), que representa al voltant del 95% de les emissions de Saba. En aquest sentit, Saba ha implementat les accions que s'esmenten en l'apartat anterior per tal de reduir el consum energètic i, en la mesura que es pugui, mitigar el canvi climàtic.

No hi ha canvis previstos d'ubicació de les activitats a causa d'impactes mediambientals.

Mitjançant la implantació dels sistemes de gestió ISO 14001 i ISO 50001 es duen a terme auditories de seguiment pel que fa al compliment mediambiental i de gestió energètica. Fins a la data no s'han rebut multes sobre el tema mediambiental. Saba no té registrada cap provisió ni manté garanties per a riscos mediambientals.

Saba té subscrietes pòlisses de responsabilitat civil de medi ambient que donen cobertura als danys mediambientals, defensa jurídica, costos de neteja i danys a tercers.

Els riscos es recullen al mapa de riscos de Saba, com a risc de sostenibilitat, seguint per tant el model de gestió de riscos de Saba.

3.3. Gestió i tasca mediambiental

L'organització ha posat en marxa un sistema d'eficiència energètica per implementar-lo als països amb sistemes de monitoratge de consum. El sistema d'eficiència energètica i el monitoratge de consums ja s'han implementat a Espanya, Itàlia i Portugal, i se'n preveu la implementació a Xile l'any 2021 i, posteriorment, a la resta dels països.

La taula següent mostra els estalvis energètics i d'emissió de gasos hivernacle el 2020 respecte de l'any anterior:

Localització	ESTALVI ENERGÈTIC			REDUCCIÓ GASOS EFECTE HIVERNACLE		
	Tipus de programa d'eficiència energètica implementat	Estalvi energètic	Unitats (kWh)	Variació gasos efecte hivernacle	Unitats (CO2, SO, NO)	Mètode d'obtenció
Espanya	Instal·lació de sistemes	-9%	kWh	-11%	CO2	Empremta C
Itàlia	Instal·lació de sistemes	-12%	kWh	-15%	CO2	Empremta C
Portugal	Instal·lació de sistemes	-12%	kWh	-14%	CO2	Empremta C
Xile	Instal·lació de sistemes	-3%	kWh	-36%	CO2	Empremta C
Regne Unit	No implementat el 2020	-3%	kWh	-5%	CO2	Empremta C
Alemanya	No implementat el 2020	-15%	kWh	-16%	CO2	Empremta C

Com es pot observar en els resultats de 2020 hi ha hagut una disminució significativa del consum elèctric, principalment a causa de la disminució substancial de l'activitat als aparcaments com a conseqüència de la pandèmia de covid-19. Aquesta disminució de l'activitat s'ha acompanyat d'un seguit d'actuacions comunicades per escrit durant els primers dies de la pandèmia per tal d'intentar reduir els consums als diferents centres. S'ha estat sensible i ha acompanyat el descens d'activitat amb un descens substancial dels consums associats gràcies a una tasca de monitoratge constant a través de les aplicacions disponibles a aquest efecte i mitjançant l'aplicació de l'ús de la infraestructura elèctrica dels aparcaments amb criteri.

El 2020, Saba ja ha fet el seguiment de les variacions al Regne Unit i a Alemanya perquè l'any 2019 aquests països es van incorporar al mesurament dels indicadors. En aquest sentit, l'any 2020 la República Txeca i Eslovàquia s'han incorporat al mesurament d'indicadors, per la qual cosa a partir del 2021 el Grup podrà monitorar l'evolució en aquesta àrea.

La taula següent mostra els estalvis energètics i d'emissió de gasos amb efecte d'hivernacle el 2019 respecte de l'any anterior, excepte a Xile, on la referència data del 2017:

Localització	ESTALVI ENERGÈTIC			REDUCCIÓ GASOS EFECTE HIVERNACLE		
	Tipus de programa d'eficiència energètica implementat	Estalvi energètic (calculat, estimat, etc.)	Unitats (GJ, kWh)	Variació gasos efecte hivernacle	Unitats (CO ₂ , SO ₂ , NO _x)	Mètode d'obtenció
Espanya	Instal·lació de sistemes	11%	kWh	14%	CO ₂	Empremta C
Itàlia	Instal·lació de sistemes	8%	kWh	1	CO ₂	Empremta C
Portugal	Instal·lació de sistemes	9%	kWh	73%	CO ₂	Empremta C
Xile	Instal·lació de sistemes	-8	kWh	-5%	CO ₂	Empremta C

3.3.1. Economia circular i prevenció i gestió de residus

Saba gestiona en tots els països els residus perillosos i no perillosos d'acord amb la llei vigent en cada jurisdicció. Les iniciatives implantades en matèria de canvi climàtic incideixen en la disminució dels residus que cal tractar. La taula següent mostra la quantitat dels residus perillosos gestionats i el seu tractament:

ANY	RESIDUS PERILLOSOS GESTIONATS								
	CER 150202 ABSORBENTS (kg)	CER 130502 Llots de separadors aigua/substàncies olioses	CER 160504 AEROSOLS (kg)	CER 080317 COMPONENTS I EQUIPS REBUTJATS (kg)	CER 140602 DISSOLVENTS USATS (kg)	CER 200121 FLUORESCENTS (kg)	CER 200133 PILES I ACUMULADORS (kg)	CER 080111 PINTURES, VERNISOS, TINTES I RESIDUS ADHESIUS (kg)	CER 150110 RESIDUS QUÍMICS BARREJATS (kg)
2019	332	-	5	286	40	1.749	1.703	976	476
2020	1.015	36.380	227	80	87	1.434	165	31	189

El 2020 s'han incrementat les recollides d'absorbents, CER Absorbents, provocades per pèrdues puntuals d'hidrocarburs als vehicles dels usuaris en alguns aparcaments d'Espanya. Al seu torn, amb motiu de la baixada d'ocupació derivada de la pandèmia, s'ha pogut reforçar la recollida d'aquestes pèrdues d'hidrocarburs en ubicacions habitualment ocupades que també justifiquen aquest increment.

D'altra banda, aquest any s'ha incorporat un nou CER, llots de separadors d'aigües/substàncies olioses, atès que, seguint la normativa a Portugal, s'han instal·lat equips de decantació d'aquests llots i se n'ha fet la recollida periòdica en aquest país.

Amb motiu de la pandèmia, Saba ha implantat reforç general de la neteja per tal d'assegurar la seguretat i la salut tant dels equips com dels clients i dels proveïdors amb accés als nostres espais. Com a conseqüència d'això, s'ha produït un increment en l'ús d'aerosols, CER Aerosols, als aparcaments dels diferents països.

La taula següent mostra el tipus de residus no perillosos gestionats:

ANY	RESIDUS NO PERILLOSOS GESTIONATS			
	CER 200101 PAPER I CARTRÓ (kg)	CER 200301 RESIDUS BARREJA (kg)	CER 160103 RESIDUS DE CONSTRUCCIÓ I DEMOLICIÓ (kg)	CER 200136 RESIDUS ELÈCTRICS I ELECTRÒNICS (kg)
2019	24.458	2.838	7.324	3.729
2020	37.030	5.365	3.741	4.342

Els indicadors anteriors no inclouen dades de la República Txeca on el tractament de residus es fa d'una manera agregada. En el cas específic d'aquest país, els residus no perillosos gestionats són de 27.360 kg i s'inclouen en el càlcul global de la petjada de carboni.

3.3.2. Ús sostenible dels recursos

El 2020 el consum energètic global és de 30.750.745 kWh i la ràtio d'intensitat energètica de 152,02kW/plaça, mentre que el 2019, el consum energètic global va ser de 34.398.477 kWh.

El consum energètic global del Grup s'ha reduït en una mica més d'un 10%, fins i tot amb la incorporació el 2020 de República Txeca i Eslovàquia a l'abast. Sens dubte, el motiu principal ha estat la situació excepcional de pandèmia que vivim, però també hi contribueixen les mesures d'eficiència energètica que Saba ha mantingut durant aquest any.

L'any 2020:

País	ENERGIA					REFRIGERANTS (fugues)		AIGUA	
	Consum d'electricitat (KWh)	Consum de gas de calefacció (m3)	Consum de gasoil C dels grups electrògens	Consum de gasolina de la flota (l)	Consum de gasoil de la flota (l)	Consum en kg	Tipus refrigerants	Consum aigua de subministrada (m3)	Consum aigua reciclada o reutilitzada (m3)
Espanya	16.349.192	0	852	12.558	24.515	15	Diversos	23.911	n/a
Itàlia	5.175.614	15.959	10.255	4.138	7.648	0		48.942	
Portugal	2.731.960	0	1.857	4.053	8.682	1		4.202	
Xiïe	2.378.085	0	523	430	0	0		10.822	
Regne Unit	2.079.921	19.917	0	33.679	90.911	0		0	
Alemanya	1.494.707	0	0	75.038	173.287	0		1.126	
Eslovàquia	204.697	0	0	1.328	6.761	0		707	
República Txeca	336.569	1.268	0	1.564	4.071	0	461		
Total	30.750.745	37.144	13.487	132.788	315.875	16	Diversos	90.171	n/a

L'any 2019:

País	ENERGIA					REFRIGERANTS (fugues)		AIGUA	
	Consum d'electricitat (KWh)	Consum de gas de calefacció (m3)	Consum de gasoil C dels grups electrògens	Consum de gasolina de la flota (l)	Consum de gasoil de la flota (l)	Consum en kg	Tipus refrigerants	Consum aigua de subministrada (m3)	Consum aigua reciclada o reutilitzada (m3)
Espanya	17.926.543	0	705	2.902	8.176	19	Diversos	25.869	n/a
Itàlia	5.871.931	0	34.969	6.031	16.059	0		43.347	
Portugal	3.092.796	0	2.149	5.306	11.327	1		4.329	
Xile	3.610.268	0	310	0	503	0		10.662	
Regne Unit	2.139.445	967.387	0	37.929	135.032	0		0	
Alemanya	1.757.464	0	0	16.060	0	0		0	
Eslovàquia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
República Txeca	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
Total	34.398.447	967.387	38.133	68.228	171.097	20	Diversos	84.207	n/a

A escala general s'observa una disminució dels consums motivada per la situació que la pandèmia de covid-19 ha generat, tal com s'ha indicat més amunt. Específicament, cal destacar la disminució de l'indicador Consum de gas de calefacció atès que no ha calgut la utilització intensiva dels sistemes de calefacció al Regne Unit per l'increment de les temperatures.

D'altra banda, hem de tenir en compte que, a causa de la situació que la pandèmia de covid-19 ha generat, Saba ha implementat models operatius de contingència que han implicat un increment en l'ús del vehicle privat en detriment del transport públic per tal d'assegurar la seguretat i la salut dels seus treballadors, principalment a Espanya i Alemanya. Com a conseqüència, s'observa un increment en l'indicador consum de benzina de la flota.

En el cas específic del consum d'electricitat a Espanya, si bé es va reduir en un 10%, cal destacar que el 2020 es van destinar 417.887 kWh a la càrrega de vehicles elèctrics estacionats als nostres aparcaments, un 790% superior al 2019. El motiu d'aquest increment és l'ampliació de la xarxa de carregadors existents tant en càrrega convencional com en càrrega ràpida, de gestió pròpia o de tercers, amb acords per a la instal·lació de supercarregadors en algun dels nostres aparcaments i en línia amb l'objectiu indicat de Mobilitat sostenible i la reducció d'emissions.

A continuació, es presenten els principals indicadors associats a la mobilitat elèctrica de gestió pròpia a Espanya, i el seu increment, la qual cosa reflecteix l'aposta estratègica de Saba per la mobilitat sostenible:

	Places de recàrrega	Temps de recàrrega	kWh lliurats	CO2 evitat kg
2020	227	31.525	82.678	59.975
2019	164	15.176	48.277	35.020
	38%	108%	71%	71%

Pel que fa al consum d'aigua, el 2020 aquest ha pujat a 90.171 m³, cosa que suposa un increment del 7% respecte de l'any 2019 en què el consum d'aigua va ser de 84.207 m³. L'increment està motivat principalment per un augment de la neteja en general amb motiu de la pandèmia per tal de preservar al màxim la seguretat i la salut tant dels treballadors com dels clients i dels proveïdors als diferents països.

3.3.3. Canvi climàtic

La taula següent ens indica la intensitat de les emissions directes de GEI:

Any	Emissions Abast 1 (tCO ₂ eq)	Emissions Abast 2 (tCO ₂ eq)	Emissions Abast 3 (tCO ₂ eq)
2019	1.009	13.306	1.743
2020	444	8.753	267

El 2020 s'ha ampliat l'abast a la República Txeca i Eslovàquia

Llegenda:

- **Abast 1:** gasoil C, gasoil flota vehicles i gasos refrigerants.
- **Abast 2:** Consum elèctric.
- **Abast 3:** Compra béns i serveis (consum aigua, paper, tòner), residus perillosos i no perillosos, viatges corporatius i transport i distribució.

Tal com s'ha comentat més amunt, la disminució de l'activitat provocada per la pandèmia de covid-19 ha reduït de manera substancial tant el consum elèctric com el consum en transport i distribució, efecte que es veu reflectit en les reduccions de CO₂eq en tots els abastos.

De la mateixa manera, s'ha vist afectat el factor d'intensitat de les emissions, calculada en funció de la ràtio kg CO₂/plaça, amb una disminució el 2020 fins a 47,86 kg CO₂/plaça (72,5kg CO₂/plaça el 2019).

Des del 2018, tots els vehicles nous de servei a Espanya són elèctrics.

4. Informació sobre qüestions socials i relatives al personal

4.1. Política de Saba

La Política de Gestió de Persones de Saba es basa en els models de referència d'excel·lència que permeten convertir l'estratègia de Saba (exposada en la seva Missió, Visió i Valors) en operacions i activitats eficients, que garanteix amb coherència el desenvolupament de les persones que treballen i els processos que desenvolupen en una visió sistèmica.

El model d'organització de Saba està dissenyat per complir amb les línies estratègiques principals d'Eficiència Operativa, Innovació Constant i Creixement, tot això sota la premissa de "Pensa globalment, Actua localment", conseqüència de la naturalesa del nostre negoci i la dispersió geogràfica que ens caracteritza.

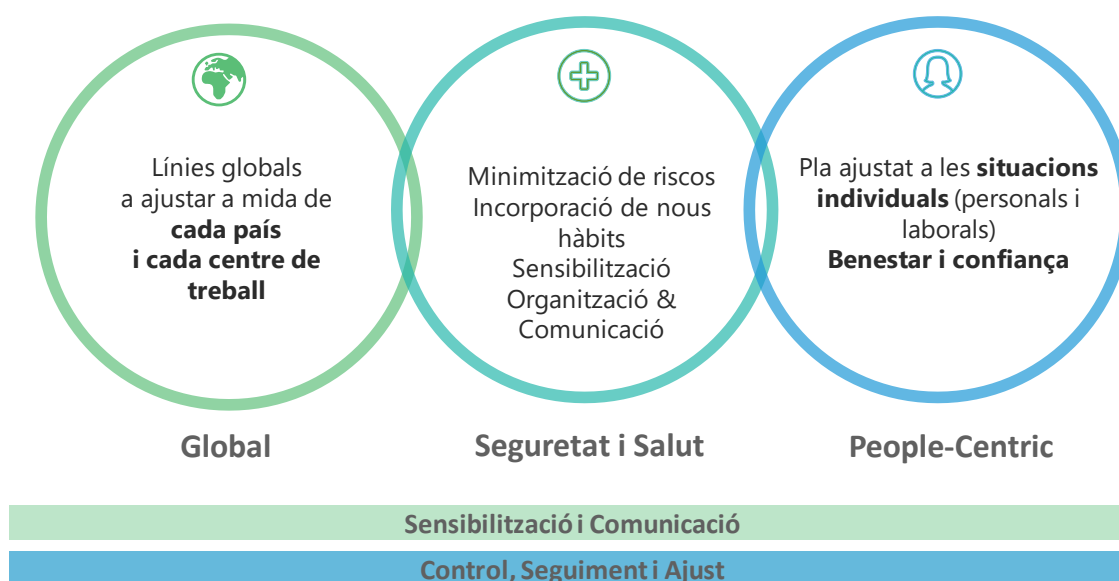
L'estructura de l'Organització de Saba es concreta en un desplegament simètric de les diferents àrees funcionals als diferents territoris en què s'opera, facilitant l'alineació funcional i la flexibilitat per afavorir el creixement als diferents països i mantenir el focus en el client i el servei.

Les vuit línies estratègiques d'actuació en l'àmbit de la gestió de persones són les següents: Adquisició i desenvolupament del talent; Desenvolupament i transformació organitzativa; Millora continuada i gestió del coneixement; Comunicació i gestió del canvi; Imatge de l'empresa com a ocupador; Compensació i beneficis; Seguretat-Salut laboral i Relacions laborals.

Aquest any, com qualsevol altra empresa, Saba s'ha vist submergida en una situació excepcional i complexa a escala global, en la qual les persones han estat l'eix estratègic de la gestió, en tots els sentits.

Aquest any, especialment, s'han pogut posar de manifest la rellevància i la importància de totes les palanques vinculades a la Direcció de Persones per tal de poder assegurar la continuïtat del negoci. La gestió estratègica de la Seguretat i salut laboral, Comunicació interna, Desenvolupament de persones, Relacions laborals i Compensació i beneficis han permès preservar la salut de tots els treballadors i els seus propparents, i assegurar també la continuïtat del negoci.

Des de l'inici de la pandèmia, Saba ha desenvolupat un Pla de Gestió de la Crisi sobre la base de les premisses següents:



Aquest enfocament ens ha permès que, tot i la complexitat de la situació, Saba hagi aconseguit assegurar la continuïtat del negoci i prestar durant tots els dies de l'any els serveis d'una manera permanent (24x7), atès que la nostra activitat és considerada crítica per assegurar els serveis essencials en tots els països i garantir en tot moment el servei als nostres clients, sempre amb la màxima seguretat possible. I el fet de treballar en equip, empatitzant, col·laborant i compartint les experiències entre els diferents països ens ha permès integrar aprenentatges ràpidament i ha facilitat la possibilitat de gestionar amb èxit aquesta crisi alhora que ens ha enfortit com a Grup.

A aquesta situació tan excepcional s'ha sumat un procés d'evolució i de transformació interna que Saba ha desenvolupat els darrers anys en el qual les persones, els processos i la tecnologia es consideren elements clau i que ha facilitat la gestió d'aquesta crisi en tots els territoris.

Un procés de transformació enfocat a assegurar una cultura col·laborativa i innovadora que compta amb el talent necessari per ser capaços de transmetre el coneixement i desenvolupar les competències i les habilitats necessàries, com també una estructura organitzativa flexible i àgil a fi d'aconseguir transformar la companyia fins a la consecució dels seus objectius.

En aquest marc de transformació, la tecnologia ha tingut un paper preponderant i, en concret, el projecte Digital Work Place que, des de la seva creació, ha continuat avançant i agafant forma amb un objectiu clar de transformació digital del Grup mitjançant la modernització i la digitalització de l'entorn laboral, proveint eines de treball a distància, de col·laboració i de comunicació en totes les àrees.

Precisament el desplegament de la transformació a través del Digital Work Place ha permès adoptar les mesures necessàries per afrontar amb èxit l'efecte de la pandèmia en l'organització del treball i ha aconseguit assegurar la continuïtat del negoci i la seguretat de les persones. En concret, s'ha implementat la modalitat de teletreball o treball a distància d'una manera àgil, assegurant alhora que tots els treballadors d'estructura hagin pogut desenvolupar la seva feina i les seves funcions a distància i amb total normalitat.

Així mateix, s'ha donat continuïtat a l'activitat del Centre d'Atenció i Control que atén i dona suport operatiu als aparcaments a escala internacional gràcies a la transformació digital, s'ha assegurat que l'activitat dels operadors del Centre d'Atenció i Control no s'hagi vist penalitzada i s'ha procedit a un desdoblament en 3 centres de treball diferents, tot assegurant-ne -com diem- la continuïtat de l'operativa, l'assistència als nostres clients i la protecció dels nostres treballadors.

Tot això ha estat possible gràcies a una inversió important del Grup en la renovació d'equips informàtics, la consecució del repte de la implementació tecnològica i de recursos importants destinats a la gestió i l'adopció del canvi, acompanyant alhora els treballadors en aquesta adaptació digital a través de la formació i l'acompanyament en el procés de canvi.

4.2. Riscs identificats

Els principals riscos identificats dins l'àmbit són els següents:

- **Transformació de l'organització, capital humà i talent:** capacitat de tota l'organització per assumir el repte digital i adaptar-se a la transformació tecnològica de l'entorn actual, que implica un canvi en les estratègies que cal implantar i la consolidació de projectes que requereix uns plans d'acció conjunts. Tot això, mitjançant la capacitat de l'organització per assegurar el talent i la redistribució del personal (captació, retenció, formació, promoció i successió).
- **Implantació del grau d'homogeneïtzació desitjat de processos, procediments, funcions i cultura, inclosa la comunicació interna:** capacitat del grup per comunicar i implantar el model de gestió definit, disposar d'un sistema de processos, procediments i funcions d'acord amb aquest a tots els països (sistemes que assegurin el grau de control desitjat a tot el grup, processos d'explotació, etc.) i difondre el coneixement dels temes rellevants en tota l'organització/països i l'estratègia del grup.

- **Laboral:** atesa la mida de les empreses del Grup i la complexitat de les relacions laborals i els diferents interlocutors (comitès d'empresa, delegats de personal, sindicats) hi ha el risc de deteriorament de les relacions amb els interlocutors socials i que se'n pugui derivar l'aparició de conflictes legals. Per tal d'evitar-ho, cal construir ponts de diàleg constants amb els interlocutors esmentats, observar la legalitat vigent i la nova normativa amb la cerca, en tot moment, de solucions aptes per al negoci, pactades convenientment amb aquests i que assegurin en tot moment la continuïtat del negoci.

Els riscos descrits es recullen dins el mapa de riscos de Saba següent, per tant, el model de gestió de riscos de Saba.

D'altra banda, cal destacar la rellevància de la Gestió de compensació i beneficis, entesa com a: la capacitat de l'organització per establir un sistema de compensació atractiu i, alhora, amb una estructura de costos salarials eficient, capaç d'atraure, retenir i fidelitzar el talent amb un sistema de retribució basat en el reconeixement de l'exercici; sistemes de retribució variable sostenible que compensin els treballadors per la seva contribució a la companyia; l'establiment de paquets de beneficis que ajudin a millorar la qualitat de vida del treballador i que, alhora, en potenciïn el compromís amb el Grup.

Així, amb el compromís d'acompanyar l'organització i de facilitar la consecució dels objectius empresarials i de millorar el desenvolupament corporatiu, les fites que cal assolir en aquest àmbit es concreten com segueix: transformació de la cultura organitzativa; desenvolupament del talent organitzatiu basat en el coneixement i l'establiment d'un model de lideratge que possibiliti la consecució dels reptes de futur; adaptació de les estructures organitzatives (més flexibles i àgils, que possibilitin l'adaptació); impuls de la innovació en tota l'organització i, finalment, la implementació de noves metodologies i eines de treball.

Aquest any 2020, i com a conseqüència de la pandèmia de covid-19 iniciada el primer trimestre del l'any, s'ha identificat com a risc la necessitat d'assegurar l'homogeneïtat en les mesures que cal implantar en matèria laboral requerides per adaptar i equilibrar la disminució d'activitat amb els recursos organitzatius. La comunicació amb cadascun dels països per fer-ne efectiva la implantació i l'adaptació a la cultura i la legislació de cada país, ha resultat clau per mitigar el risc detectat i assegurar la contenció del cost requerit. Les mesures han estat proporcionades i acordades amb la representació dels treballadors i, si no, amb un acord individual. En total, 1.334 treballadors s'han vist afectats, tant del personal d'estructura com del personal d'operacions. En l'àmbit nacional, les mesures esmentades han afectat tots els països, llevat d'Andorra.

4.3. Gestió i tasca social

4.3.1. Ocupació

La distribució dels treballadors per país i per sexe al tancament de l'exercici és la següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Espanya	524	298	822	643	343	986
Itàlia	169	36	205	175	35	210
Xile	102	100	202	150	121	271
Portugal	85	39	124	96	33	129
Regne Unit	465	127	592	537	156	693
Alemanya	52	7	59	49	8	57
Eslovàquia	18	3	21	18	3	21
República Txeca	28	9	37	30	6	36
Andorra	2	4	6	2	4	6
Total	1.445	623	2.068	1.700	709	2.409

El total de treballadors el 31 de desembre de 2020 és de 2.068, en comparació amb la xifra de 2.409 que hi havia a la mateixa data de l'any anterior. La reducció del nombre de treballadors es deu a l'adequació dels recursos a l'activitat de l'exercici amb la disminució de la contractació de personal temporal o per la finalització de contractes de gestió.

La distribució de treballadors per sexe a escala global del Grup correspon a un 70% d'homes (71% el 2019) i un 30% de dones (29% el 2019).

La distribució per sexe i edat al tancament de l'exercici és la següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
<30 anys	154	69	223	224	107	331
30-44 anys	494	218	712	612	259	871
45-54 anys	416	221	637	463	232	695
<55 anys	381	115	496	401	111	512
Total	1.445	623	2.068	1.700	709	2.409

La distribució per sexe i categoria laboral al tancament de l'exercici és la següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Càrrecs directius	7	3	10	7	3	10
Càrrecs intermedis	63	35	98	66	34	100
Resta de plantilla	1.375	585	1.960	1.627	672	2.299
Total	1.445	623	2.068	1.700	709	2.409

Després de la incorporació del Regne Unit, Alemanya, República Txeca i Eslovàquia el 2019, durant l'exercici 2020 s'ha avançat pel que fa al procés d'integració i es procedirà a fer una revisió de les funcions per homogeneïtzar i equiparar les categories amb el catàleg de llocs del Grup. Com a conseqüència, les dades del 2019 en relació amb els comandaments intermedis i la resta de la plantilla s'han adequat per tal de presentar-les d'una manera comparable amb les dades del 2020.

A aquest efecte, de manera idèntica a l'any anterior, s'entenen com a càrrecs directius tots els directors i assimilats que desenvolupen les seves funcions de direcció sota la dependència directa del conseller delegat.

4.3.1.1. Treballadors per tipus de contracte

La distribució de la plantilla per tipologia de contracte a tancament de l'exercici és la següent:

	2020	2019
Contracte fix	1.895	2.009
Contracte temporal	173	400
Total	2.068	2.409

A aquest efecte, s'entén per contracte fix tots els contractes sense data de finalització de contracte mentre que la resta són contractes temporals.

Tal com s'ha explicat més amunt, per tal d'adequar els recursos a la disminució d'activitat provocada per la pandèmia de covid-19, el Grup ha procedit a disminuir significativament la incorporació de treballadors amb contracte temporal. Al tancament de l'exercici 2020, la plantilla amb contracte fix suposava el 92% del total, percentatge superior al 83% registrat l'any 2019.

La mitjana anual de contractes fixos, temporals, a jornada completa i temps parcial per sexe és la següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Contracte fix:	1.371	536	1.908	1.318	546	1.864
Jornada completa	1.224	422	1.645	1.185	443	1.628
Jornada a temps parcial	148	115	262	133	103	236
Contracte temporal:	114	57	171	189	85	275
Jornada completa	82	36	118	114	54	168
Jornada a temps parcial	32	21	53	75	32	107
Total	1.485	593	2.079	1.508	631	2.139

A aquest efecte, s'entén per jornada completa si el contracte suposa treballar el 100% de la totalitat de jornades, mentre que a temps parcial és tota la resta.

La mitjana anual de contractes fixos, temporals i a jornada completa i a temps parcial per edat és la següent:

	2020					2019				
	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL
Contracte fix:	167	655	615	471	1.908	166	669	599	430	1.864
Jornada completa	131	565	558	391	1.645	134	592	544	359	1.628
Jornada a temps parcial	36	90	57	80	262	32	77	56	71	236
Contracte temporal:	57	66	27	21	171	100	104	47	23	275
Jornada completa	40	47	15	15	118	56	71	28	13	168
Jornada a temps parcial	17	18	12	6	53	44	34	19	10	107
Total	224	720	643	492	2.079	266	773	646	453	2.139

La mitjana anual de contractes fixos, temporals i a jornada completa i a temps parcial per qualificació professional és la següent:

	2020				2019			
	Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla	TOTAL	Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla	TOTAL
Contracte fix/indefinit:	10	98	1.800	1.908	10	100	1.754	1.864
Jornada completa	10	95	1.540	1.645	10	98	1.521	1.628
Jornada a temps parcial	0	3	260	262	0	3	233	236
Contracte temporal:	0	0	171	171	0	0	275	275
Jornada completa	0	0	117	118	0	0	168	168
Jornada a temps parcial	0	0	53	53	0	0	107	107
Total	10	98	1.971	2.079	10	100	2.029	2.139

Les dades del 2019 en relació amb els càrrecs intermedis i la resta de la plantilla s'han adequat al catàleg de llocs del Grup amb la finalitat de presentar-les d'una manera comparable amb les dades del 2020, tal com s'ha indicat més amunt.

4.3.1.2. Nombre d'acomiadaments

El nombre d'acomiadaments per classificació professional i per edat és el següent:

	2020					2019				
	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL
Càrrecs directius	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs intermedis	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Resta de plantilla	64	66	25	31	186	34	39	19	24	116
Total	64	66	25	31	186	34	39	19	25	117

El nombre d'acomiadaments per classificació professional i per sexe és el següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Càrrecs directius	0	0	0	0	0	0
Càrrecs intermedis	0	0	0	1	0	1
Resta de plantilla	133	53	186	85	31	116
Total	133	53	186	86	31	117

Aquest any s'han incrementat les desvinculacions per acomiadament respecte de l'any passat, bàsicament produïdes en major mesura per les finalitzacions de contractes de gestió, esmentades més amunt, i per mesures de reorganització interna.

4.3.1.3. Remuneracions mitjanes

La remuneració mitjana per sexe i classificació professional és la següent:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Càrrecs directius	234.210	163.070	212.868	245.071	170.884	222.815
Càrrecs intermedis	91.430	74.791	85.487	90.551	76.362	85.727
Resta de plantilla	24.555	23.924	24.367	25.010	24.374	24.824
Total	28.486	27.452	28.175	28.406	27.487	28.136

La remuneració mitjana per edat i classificació professional és la següent:

	2020					2018				
	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys	TOTAL
Càrrecs directius	0	0	207.143	218.593	212.868	0	267.786	204.151	228.752	222.815
Càrrecs intermedis	0	57.476	92.977	120.567	85.487	0	59.612	96.798	117.490	85.727
Resta de plantilla	18.319	22.399	27.239	26.529	24.367	19.428	23.782	27.835	26.290	24.824

El càlcul de la retribució mitjana anterior inclou tots els conceptes de retribució existents en l'organització (retribució fixa, retribució variable i beneficis socials) segons les condicions acordades per contracte.

Tal com s'ha indicat més amunt, les dades del 2019 en relació amb els comandaments intermedis i la resta de la plantilla s'han adequat al catàleg de llocs del Grup amb la finalitat de presentar-les d'una manera comparable amb les dades del 2020.

4.3.1.4. Bretxa salarial

Durant els darrers anys, s'ha avançat positivament en matèria d'igualtat de gènere en el mercat laboral amb l'augment de la taxa d'incorporació de la dona al món laboral i amb l'inici del procés d'equiparació salarial entre els dos sexes. Malauradament, les diferències encara són molt significatives i és necessària la identificació d'estratègies per tal de fomentar la igualtat real entre ambdós gèneres a la societat, en general, i al mercat laboral, en particular.

Hi ha tres elements fonamentals que expliquen aquesta bretxa salarial entre les dones i els homes que treballen a Saba. En primer lloc, com que Saba és una empresa amb més de 50 anys d'història, encara té un pes rellevant la incorporació tardana de la dona al món laboral a l'empresa. El segon element és conseqüència de les necessitats de conciliació familiar/professional de les dones respecte dels homes, per la qual cosa la contractació a temps parcial és més gran entre les dones que entre els homes. Finalment, encara és més gran la presència d'homes als càrrecs de més responsabilitat.

La bretxa salarial, entesa com la diferència salarial existent entre els salaris dels homes i de les dones, expressada com a percentatge diferencial respecte del salari masculí, se situa en un 3,6% de forma consolidada a les empreses de Saba per a l'any 2020. Aquest percentatge s'ha incrementat en còmput global en un 0,4% respecte de les dades de l'any 2019. Si aïllem l'efecte del tipus de canvi als països amb una moneda diferent de l'euro, la bretxa salarial se situa en un 3,5%, amb el resultat d'un lleu augment del 0,1%. S'ha de tenir en compte també la impossibilitat de dur a terme accions a escala retributiva aquest any que contribueixin a reduir la bretxa salarial, bàsicament a causa de la complexa situació econòmica que l'empresa ha hagut d'afrontar arran de la situació de pandèmia internacional.

Malgrat les diferents iniciatives que Saba ha dut a terme en els darrers anys, sempre compromesos amb la igualtat d'oportunitats i la transparència, som conscients que en aquest àmbit hi ha un recorregut de millora que afrontarem com a prioritat en els propers anys.

4.3.1.5. Remuneració de llocs de treball iguals o mitjans de la societat

S'exposa la ràtio per país entre el salari inicial i el salari mínim local per sexe:

2020	Homes			Dones		
	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)
Espanya	13.906,2	13.300,0	1,05	13.906,2	13.300,0	1,05
Itàlia	21.153,7	-	0,00	21.153,7	-	0,00
Portugal	9.202,0	8.890,0	1,04	9.202,0	8.890,0	1,04
Xile	5.604,2	5.425,5	1,03	5.604,2	5.425,5	1,03
Regne Unit	20.382,5	18.187,5	1,12	20.382,5	18.187,5	1,12
Alemanya	19.200,0	17.952,0	1,07	19.200,0	17.952,0	1,07
Eslovàquia	8.773,3	6.960,0	1,26	8.773,3	6.960,0	1,26
República Txeca	8.169,3	6.621,6	1,23	8.169,3	6.621,6	1,23
Andorra	15.150,0	13.000,0	1,17	15.150,0	13.000,0	1,17

2019	Homes			Dones		
	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)
Espanya	13.798,7	12.600,0	1,10	13.798,7	12.600,0	1,10
Itàlia	21.888,4	-	0,00	21.888,4	-	0,00
Portugal	8.560,9	8.400,0	1,02	8.560,9	8.400,0	1,02
Xile	4.593,4	4.593,4	1,00	4.593,4	4.593,4	1,00
Regne Unit	19.454,7	17.359,9	1,12	19.454,7	17.359,9	1,12
Alemanya	19.200,0	17.644,8	1,09	19.200,0	17.644,8	1,09
Eslovàquia	8.773,3	6.240,0	1,41	8.773,3	6.240,0	1,41
República Txeca	7.265,9	6.259,4	1,16	7.265,9	6.259,4	1,16
Andorra	15.000,0	12.605,0	1,19	15.000,0	12.605,0	1,19

A efectes de les dades anteriors, s'entén per salari inicial el salari anual brut de la categoria més baixa que el Grup ofereix en cadascun dels països; i com a salari mínim local, el salari mínim legal establert per llei a cada país. En ambdós casos, no hi ha diferències pel que fa a la retribució de tots dos sexes.

4.3.1.6. Remuneració mitjana dels consellers

Tant a l'exercici 2020 com al 2019, la retribució percebuda per la totalitat dels membres del Consell d'Administració, en la seva condició de consellers, és idèntica per a cada un i tot això sense perjudici de la retribució addicional que perceben per la dedicació que es presta a la Societat.

4.3.1.7. Implantació de mesures de desconexió laboral

Actualment, Saba no disposa d'una política comuna en què es reguli la desconexió laboral dels treballadors, tot i que disposa de diferents iniciatives en aquest sentit en determinats països. No es pot obviar que l'activitat principal és la gestió d'aparcaments que presten un servei públic durant 24 hores, els 365 dies de l'any, als nostres clients. Ara bé, cal destacar que, per tal de regular l'organització de la feina, Saba disposa, als països en què es requereix, de calendaris anuals regulats i comunicats a tots els treballadors en què es fixen els horaris d'entrada i de sortida amb les mesures de flexibilitat laboral en cada cas.

4.3.1.8. Treballadors amb discapacitat

Entesos com a treballadors amb discapacitat segons la normativa vigent a cada país, el percentatge de treballadors amb discapacitat a Saba se situa en el 2,4% (2,3% el 2019) de la plantilla total de Saba. Correspon a 50 persones el 2020 i 55 persones el 2019.

Els treballadors amb algun tipus de limitació funcional a Espanya són avaluats pel Servei de Vigilància de la Salut per tal d'avaluar l'impacte de la seva limitació funcional en la realització de les tasques pròpies del seu lloc de treball i, després de l'informe tècnic, es fan les adaptacions oportunes al lloc de treball i/o s'identifiquen les tasques i les funcions que no poden dur a terme.

4.3.2. Organització de la feina

4.3.2.1. Organització del temps de feina

L'organització de la feina a Saba engloba el conjunt d'aspectes que determinen en un sentit ampli la feina que cal dur a terme, la forma de fer-la i les condicions en què es fa. Som conscients que una proposta d'organització de la feina ha d'obtenir elements que assegurin els aspectes rellevants per al treballador, com ara: la conciliació de la vida laboral, familiar i personal; l'entorn de treball, en el sentit d'oferir possibilitats de desenvolupament i promoció interna als treballadors; oferir reptes i un entorn de treball que faciliti el desenvolupament, compartir la presa de decisions a tots els nivells d'acord amb el perfil de responsabilitat de cada treballador.

Amb caràcter general, la jornada laboral anual de Saba està marcada pel que estableixen els convenis col·lectius d'aplicació o, en absència d'aquests, la legislació vigent als països respectius. Això no obstant, Saba disposa de diferents iniciatives encaminades a flexibilitzar el temps de feina d'acord amb les necessitats dels treballadors.

Com a conseqüència de la detecció de les necessitats de conciliació dels nostres equips, Saba ha posat en marxa diverses iniciatives per millorar els descansos durant la jornada, regular la flexibilitat a l'inici i la fi de la jornada, tenir jornada flexible en determinats moments de l'any, especialment coincidint amb els períodes de vacances de les escoles, disposició de millores pel que fa a permisos retribuïts/no retribuïts i excedències laborals.

Saba està en un procés de transformació interna en el qual un dels vectors clau és la flexibilització de la ubicació i, al seu torn, el temps de treball, amb l'objectiu de millorar la conciliació de la vida familiar i laboral del treballador.

El 2020, per causa de la pandèmia mundial que hem afrontat, s'han adoptat iniciatives flexibles i de contingència, com són la possibilitat i la recomanació de treballar a distància de tots els llocs de treball d'estructura i centres d'atenció. En funció de l'estat de la pandèmia a cada país, s'ha fet teletreball total o bé modalitat *Flex-work*, amb la combinació del teletreball i la presència física en oficines, en càpsules diferenciades, per tal de preservar al màxim la salut dels nostres treballadors. Amb tot, Saba sempre ha estat sensible a les necessitats individuals dels equips.

Arribats a aquest punt, un dels reptes plantejats per Saba és continuar avançant en aquesta línia per tal d'establir un *SmartWork* de futur, que continuï la política global per a tot el Grup i que s'adapti a les necessitats i la legislació de cada país.

4.3.2.2. Nombre d'hores d'absentisme

El nombre d'hores d'absentisme acumulades durant l'exercici 2020 ha estat de 242.334 hores (197.820 hores el 2019), cosa que suposa un increment del 22,5% respecte de l'any anterior. L'anàlisi de l'absentisme del 2020 indica que el 78% és a causa de baixes per malaltia comuna i s'incrementa substancialment en tots els països del perímetre Saba, llevat d'Itàlia. L'augment d'aquesta tipologia d'absentisme ve provocat per la pandèmia de covid-19 que ha impactat greument en la salut de les persones i ha produït nombroses baixes de llarga durada ja sigui per contagi o bé per haver de guardar períodes de confinament per contacte amb un positiu de covid-19.

El càlcul de l'absentisme laboral s'ha portat a terme tenint en compte qualsevol absència del lloc de treball en hores que corresponguin a un dia laborable, dins la jornada laboral legal. La majoria de les absències deriven de la situació de pandèmia de covid-19 que vivim, amb les absències ocasionades per les quarantenes preceptives; per a la resta dels casos les causes més significatives són la malaltia comuna, absències injustificades, visites mèdiques generals i a especialistes i permisos retribuïts.

4.3.2.3. Mesures destinades a facilitar la conciliació

Per a Saba, la conciliació de la vida laboral, familiar i personal forma part d'una estratègia per facilitar la consecució de la igualtat efectiva d'homes i dones. Per raons històriques, principalment d'àmbit social i econòmic, fins fa poc temps, les dones tenien el paper més destacat en compaginar la vida laboral i familiar/personal. Saba aposta per la corresponsabilitat ja que és un valor clau que cal potenciar a la societat per aconseguir la igualtat efectiva, amb l'adopció de mesures que ajudin a reequilibrar aquest paper.

Per això, el Grup estableix totes les mesures sense distinció de gènere i predominen les mateixes oportunitats en qualsevol àmbit laboral (retribució, formació, promoció, desenvolupament, prevenció de riscos laborals, etc.). Cal destacar que, per a aquells llocs que ho permeten, s'ha instaurat la flexibilitat d'entrada i de sortida de la feina; s'han previst permisos individuals per a necessitats familiars, s'ha posat en marxa la iniciativa de facilitar al calendari laboral la jornada intensiva per als treballadors de Saba durant les vacances escolars. En la majoria de les societats de Saba, els divendres de tot l'any es consideren de jornada intensiva, i també durant l'estiu. Estem convençuts que aquest tipus d'accions fomenten la conciliació tant de la vida familiar i laboral com de la vida personal. Saba és coneixedora que aquest tipus de mesures afavoreixen el compromís amb la companyia i la motivació i, a més, redueixen l'absentisme, afavorint la salut dels treballadors.

D'altra banda, la transformació digital en què està immersa la companyia comportarà mesures de flexibilització de la jornada laboral que han de ser formalitzades a curt-mitjà termini.

L'any previ a la pandèmia es va dotar tot el personal d'estructura amb els equips adequats que permeten la connexió a distància, fet que facilita la flexibilitat d'horaris, la conciliació de la vida personal i laboral i potencia la corresponsabilitat entre homes i dones.

A la taula següent es mostren els indicadors principals en matèria de conciliació:

	2020	2019
Nombre total de treballadors que han tingut dret a permisos parentals	45	49
Nombre total de treballadors que s'han acollit a permisos parentals	45	49
Nombre total de treballadors que han tornat a treballar en el període objecte de l'informe després de finalitzar el permís parental	36	39
l'informe després de finalitzar el permís parental i que seguien sent treballadors 12 mesos després de tornar a la feina	33	35
Ràtios de tornada a la feina i de retenció de treballadors que es van acollir al permís	80,00	79,6

4.3.3. Seguretat i salut

Saba concep la Seguretat i salut a la feina com un dels seus pilars estratègics i prioritaris, i també com un compromís que cal complir en totes les actuacions, partint del principi fonamental de protegir la integritat de les persones tant pròpies com d'empreses col·laboradores en el desenvolupament de la seva activitat a les instal·lacions de Saba.

L'actuació de Saba no es limita al compliment de la normativa en matèria de Seguretat i salut, sinó a superar el mínim d'actuació legal i assolir la màxima eficàcia possible dins el procés de millora continuada. Destaca dels nostres objectius el fet de distingir-nos com a ocupadors responsables i compromesos amb els equips.

L'objectiu continua essent garantir unes condicions de feina segures i saludables en el desenvolupament de les diferents activitats productives a Saba a través de les activitats de promoció i de protecció de la salut i de la identificació dels perills, l'avaluació i el control dels riscos ocupacionals, que contribueixin al benestar físic, mental i social dels col·laboradors per tal d'evitar els accidents laborals i les malalties laborals.

La situació excepcional provocada per la pandèmia de covid-19 ens ha obligat a enfocar els nostres recursos i esforços en la creació de protocols d'actuació davant la covid-19 a escala de Grup i específica per país. A Saba hem considerat necessari que els protocols donin una resposta global, abordant alhora una àmplia varietat de temes des d'una perspectiva holística i transversal:

- **Perspectiva Persones:** sensibilització, formació, mesures de protecció i prevenció (EPI: ús de màscares protectores, gel hidroalcohòlic, mampares protectores entre llocs), seguiment de casos i incidències i realització de proves Covid. En aquest sentit, Saba ha facilitat que el 58% de la plantilla se sotmeti al test d'antígens per tal de garantir la protecció dels treballadors davant la covid-19.
- **Perspectiva Espais de treball:** adequació de llocs de treball amb l'establiment de distàncies de seguretat i la incorporació de mampares protectores, la determinació d'aforaments en espais comuns de treball, l'establiment de mesures de neteja, desinfecció i ventilació específiques en cada cas i la senyalització interna i externa.
- **Perspectiva Coordinació/gestió de tercers:** coordinació proactiva amb proveïdors, clients i altres, etc.

Òbviament, atesa la situació d'incertesa generada, els protocols s'han anat adaptant als múltiples canvis en l'evolució de la pandèmia als països.

A més, els protocols implantats han establert els mecanismes necessaris per al seguiment dels casos tant de contagis com de contactes directes i han permès la realització de tests de covid-19 als treballadors del Grup a Espanya, Itàlia, Portugal i Xile, tal com s'ha esmentat més amunt.

Els països en els quals Saba s'ha vist més impactat per la pandèmia a escala de treballador són Espanya i el Regne Unit. En aquests països, tant els índexs de treballadors contagiats com el nivell d'absentisme superen significativament la mitjana de la resta de països. Malgrat els esforços portats a terme per Saba per protegir la salut dels treballadors, lamentablement s'han produït tres morts, totes justament als països esmentats, en què els contagis s'han produït per circumstàncies alienes a l'empresa.

D'altra banda, Saba ha integrat en el procés de Certificació ISO anual del 2020 que cal dur a terme una nova certificació vinculada als protocols covid-19 desenvolupada per Aenor per tal d'assegurar la idoneïtat del pla de gestió global de pandèmia establert i per tal de poder donar garantia de la seguretat de les nostres instal·lacions i serveis als diferents grups d'interès.

Saba, en qualitat de prestador del servei públic d'aparcament, rellevant com a activitat accessòria i necessària per facilitar l'actuació dels serveis crítics i essencials, ha seguit oferint aquest servei als ciutadans i als seus clients, llevat d'alguns centres privats i, en els mesos inicials de la pandèmia, de gran part de les zones. Per tal de poder assegurar el servei, s'ha aconseguit que el Centre d'Atenció i Control (CAC) que dona servei a diversos dels països Saba pugui treballar virtualment amb operadors a distància i també hem creat 2 noves ubicacions físiques per al personal del CAC, a part de l'existent, per evitar contagis entre el personal. Així mateix i com a mesura de contingència en la situació de pandèmia, s'ha tractat de reduir al màxim la presència de treballadors als aparcaments en què l'activitat així ho permetia. El servei s'ha mantingut amb el CAC i/o amb l'ampliació del nombre d'aparcaments que gestionava un operari mitjançant el model de gestió PAME.

El personal de les oficines ha estat gran part de l'any treballant en la modalitat de teletreball. En el cas d'Espanya, s'ha enviat al personal un qüestionari d'autoavaluació de prevenció de riscos laborals al lloc de treball al domicili, i se'ls ha facilitat l'obtenció dels recursos necessaris, com ara pantalles, cadires ergonòmiques, etc.

Aquest exercici també s'ha treballat en la migració del sistema de gestió de la prevenció basat en la norma OHSAS 18001 a la nova norma ISO 45001. En aquest sentit, hem adaptat la Política de Seguretat i Salut de la companyia a aquest nou estàndard ISO 45001. També hem continuat implementant als països Saba l'eina de gestió de Seguretat i Salut i SIG (6conecta).

Detall d'accidents laborals, entesos com aquells accidents que han generat o no baixa laboral:

	2020			2019		
	Homes	Dones	TOTAL	Homes	Dones	TOTAL
Accidents de treball	69	21	90	85	36	121
Malalties professionals	0	0	-	0	0	-
Índex de freqüència	4,22	5,13	4,47	8,97	14,45	10,02
Índex de gravetat	0,03	0,13	0,06	0,19	0,36	0,24

s'observa un descens del 25,6% en el nombre d'accidents de treball respecte de l'any anterior, i també un descens del 55,3% en la freqüència dels accidents amb baixa i un descens del 75% en la gravetat d'aquests. El principal motiu de la disminució d'aquests indicadors és la situació provocada per la pandèmia de covid-19 que ha portat a una menor presència de treballadors en aparcaments, adequada als nivells d'activitat existents, i al teletreball als llocs de treball d'oficines.

4.3.4. Relacions socials

Saba és una empresa compromesa amb el respecte als drets fonamentals, la llibertat sindical, la negociació col·lectiva i la cerca constant de l'acord, i també amb el respecte als representants dels treballadors escollits lliurement a tots els països en què Saba és present. L'estabilitat, la pau social i la reducció de la conflictivitat caracteritzen les relacions socials de Saba a cadascun dels països on és present, articulats bé a través de la representació dels treballadors o bé fruit de la gestió d'acords individuals en els casos que així es requereixi.

Amb caràcter general, a Espanya el sistema de relacions laborals estableix diferents tipus de representació laboral a les empreses: la representació sindical a través de comitès d'empresa o bé a través de delegats de personal. Els convenis col·lectius recullen diferents canals de comunicació amb els representants, a través de comissions per tractar diferents i múltiples aspectes d'interès general i específic, tot i que a requeriment d'ambdues parts es realitzen reunions *ad hoc* amb l'objecte de tractar temes rellevants i necessaris de cada moment. Aquest any s'ha procedit a negociar els Expedients de regulació temporal d'ocupació implementats amb la representació dels treballadors i diferents comitès d'empresa a través de les plataformes digitals, amb la possibilitat d'assolir acords amb reunions virtuals que ens han permès arribar a consensos a nivell estatal sense haver de desplaçar-nos dels nostres domicilis. L'eficiència i el diàleg han estat positius dins la situació de crisi viscuda.

Pel que fa als mecanismes de consulta i participació dels treballadors, en aquells països amb representació dels treballadors, com és el cas d'Espanya, es porten a terme a través de reunions periòdiques, algunes relatives a la seguretat i la salut, tot i que s'acostumen a fer reunions diverses amb l'objectiu de conèixer l'opinió i la sensibilitat dels treballadors respecte de les temàtiques que siguin d'interès. Als països on no hi ha una representació dels treballadors, s'opta per una gestió individual de cada treballador, amb l'establiment de relacions de confiança que permetin assolir acords individuals.

Cal destacar que a Saba el model de relació amb els representants dels treballadors, als països en què existeix la figura, s'estructura en una relació basada en la confiança i el contacte continuat, coneixedors que són actors necessaris per a la consecució dels objectius empresarials.

El percentatge del total de treballadors coberts amb els acords de negociació col·lectiva desglossats per país és el següent:

	2020	2019
Espanya	100%	100%
Itàlia	100%	100%
Xile	50%	57%
Portugal	100%	100%

En el cas del Regne Unit, Alemanya, Eslovàquia, Txèquia i Andorra no hi ha acords de negociació col·lectiva.

A continuació, es mostra el percentatge de treballadors representats en comitès de salut i seguretat conjunts:

2020				2019			
N. comitès	Plantilla total	Persones acollides	% s/plantilla total	N. comitès	Plantilla total	Persones acollides	% s/plantilla total
23	2.068	821	40%	21	2.409	1.136	47%

4.3.5. Formació

La formació i el desenvolupament personal i professional dels treballadors de Saba és un dels eixos estratègics fonamentals per a la creació de valor al nostre Grup.

En coherència amb aquest enfocament, Saba ha establert Plans de Formació anuals en què es concreta, planifica i prioritza l'activitat formativa que cal fer a cada exercici per respondre a les necessitats de capacitació, integració i desenvolupament professional i personal dels treballadors.

Aquestes necessitats s'estableixen tenint en compte les línies estratègiques del Grup, així com els projectes empresarials que afecten col·lectivament els diferents grups funcionals i organitzatius, com les accions individuals de millora i desenvolupament professional que s'estableixen anualment en el procés d'avaluació de tots els treballadors. Aquesta és una eina molt valuosa per a Saba, ja que assegura i facilita la implementació de l'estratègia del Grup amb més eficàcia.

Saba necessita una organització flexible, basada en el coneixement i amb persones capaces de treballar en un entorn altament canviant i competitiu. És en aquest context de transformació que es fa imprescindible desenvolupar les competències, els coneixements i les habilitats necessàries, i esdevé un dels elements que contribueix a garantir l'èxit del nostre Grup.

La política de formació persegueix els objectius fonamentals següents:

- Facilitar la identificació i la integració a la nostra cultura, els nostres valors i els nostres objectius corporatius.
- Garantir l'adquisició i el desenvolupament dels coneixements, les competències professionals i les habilitats necessàries per tal de gestionar amb eficàcia els reptes que cada lloc de treball comporta i proporcionar a cada treballador més satisfacció en la realització de la seva feina.
- Optimitzar les formes de treballar, de col·laboració i de relació entre les diferents àrees del Grup.
- Identificar i desenvolupar el potencial personal i professional per tal de contribuir a la millora de resultats del nostre Grup.
- Orientació a l'excel·lència: buscant sempre la millora continuada.
- Promoure la promoció i la mobilitat interna.
- Anticipació i adaptació a les necessitats de l'entorn com un clar avantatge competitiu de Saba al mercat.

En la taula següent es detallen les hores de formació per categoria professional:

2020				2019			
Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla	TOTAL	Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla	TOTAL
603	1.021	13.410	15.034	660	1.644	25.668	27.972

Anualment, a Espanya, Itàlia, Portugal i Xile es fa l'avaluació d'aptituds als treballadors que inclou una proposta de pla de desenvolupament a realitzar segons els seus resultats.

Cal destacar que la crisi sanitària provocada pel coronavirus ha impactat directament en la metodologia formativa que Saba venia implementant en major mesura, la formació presencial, i ha convertit la formació en línia en una eina de primera necessitat per a la formació corporativa i en un repte motivador per als treballadors.

D'aquesta manera, Saba ha aconseguit, malgrat la complexitat de la situació, proporcionar als treballadors una oferta formativa per a aquest 2020, principalment a través de la plataforma Campus Saba, i a través de diferents *webinars* proposats més enfocats a les diferents àrees/departaments de treball.

D'aquesta manera, Saba ha apostat novament per trobar una via per facilitar formació centrada en les necessitats actuals dels treballadors, molt conscient dels beneficis que aquesta pot aportar a qualsevol companyia i a les persones que la conformen. Aquesta és la formació *e-learning*.

Tot i això, les hores de formació realitzades s'han vist clarament afectades per la crisi mundial de salut que ha suposat la covid-19; en concret al primer semestre de l'any no es van poder fer accions formatives, temps que es va aprofitar per identificar ofertes i propostes formatives adreçades a sensibilitzar i formar en conductes segures relacionades amb la protecció contra la covid-19, i en programes de protecció de riscos psicosocials derivats de la crisi i bones pràctiques de teletreball. L'oferta es va complementar amb actuacions en l'àmbit de novetats legals i eines de treball col·laboratiu.

Aquesta situació ha fet que el percentatge entre la tipologia formativa (presencial vs e-learning) hagi variat tant respecte d'anys anteriors, on la metodologia d'aula virtual i/o formació a distància/*e-learning* han estat les més destacades, en tots els països del Grup Saba.

Aquest aspecte s'ha reflectit en:

- L'increment de l'oferta formativa de *webinars* amb temàtiques de tots els àmbits i totes les àrees.
- Transformació de formacions presencials, ja realitzades d'una manera habitual, a formacions a través de plataforma pròpia Teams©. Un clar exemple el trobem en les formacions de transformació tecnològica de Saba emmarcades a *Digital Workplace*, la col·laboració a través d'equips de Teams© (solució dissenyada per facilitar la col·laboració entre grups de persones i que poden contribuir a aconseguir els seus objectius) i el canvi de domini a sabagroup.com.
- Increment de cursos i oferta formativa de la plataforma Campus Saba a Espanya.
- Implementació i posada en marxa del Campus Saba a Portugal.
- Formació dels treballadors del Regne Unit a través del sistema de formació en línia (*Learning Management System*). Amb la disposició d'accés obert i la disponibilitat de diferents formacions i itineraris formatius, molts treballadors han optat per fer formacions addicionals per tal de poder augmentar així els coneixements en diferents àrees en format *E-learning*.

Així i tot, en alguns països com ara Itàlia, Xile i Txèquia, la crisi de la Covid -19 ha afectat en gran mesura la dedicació en hores de formació i, en alguns casos, ha significat també la decisió de posposar algunes de les accions formatives previstes a l'últim trimestre de l'any. Tot i això, el cas contrari el mostra Portugal que, malgrat la crisi, ha aconseguit augmentar significativament les hores de dedicació a la formació dels treballadors.

La situació de pandèmia ha requerit que els nostres treballadors i treballadores estiguessin formats i informats en tot moment i és per aquest motiu que s'han posat en marxa diferents accions formatives focalitzades i orientades a la protecció de la salut pròpia i la dels altres.

Algunes de les accions de referència dutes a terme en aquesta línia han estat:

- Curs de teleformació Reincorporació a la feina i gestió de l'estrès: Formació específica elaborada per professionals en la matèria i que s'ha focalitzat en les persones més susceptibles amb la situació d'alerta sanitària i coronavirus. L'objectiu de la formació era preparar el treballador per a la seva reincorporació a la feina després de la crisi de covid-19 i facilitar l'adquisició de totes les eines necessàries per fer-ho amb una salut psicosocial adequada.
- Curs a través de la plataforma Campus Saba sobre Formació Psicoemocional: Curs amb format de 12 píndoles formatives posades a disposició de tots els treballadors a través de la plataforma interna del Campus Saba Espanya amb l'objectiu d'ajudar en la gestió de les emocions, les situacions d'estrès i la incertesa davant la pandèmia.
- Curs a través del Campus Saba Espanya i Portugal Prevenció enfront dels contagis per coronavirus: Formació de tots els treballadors basada en la Guia de bones pràctiques als centres de treball, publicada pel Govern d'Espanya, entre altres recomanacions científiques.
- Publicacions d'actualitat a la Intranet d'Espanya i Portugal en referència a la covid-19: alertes, mesures de protecció de la salut i recomanacions de prevenció i via bústia *#BacktotheFuture* a la resta de països del Grup Saba.
- Lliurament d'un kit de benvinguda *#BacktotheFuture*, amb elements de protecció individual i un missatge positivista i de motivació, a tots els treballadors i països del Grup Saba.

Cal destacar que a Xile s'està finalitzant el nou pla de formació per a personal de nova incorporació i personal promocionat, on destaca la incorporació de noves càpsules i vídeos informatius dels principals eixos de Saba per donar coneixement general als nous col·laboradors. A més, el nou pla de formació incorpora el desenvolupament específic i detallat de mòduls formatius segons el lloc que s'ocupa i que porta a terme cada àrea involucrada.

A més de l'aposta formativa, Saba també ha fet una aposta cap a les persones que la integren i el seu benestar emocional, actuant i promovent uns entorns laborals més saludables i productius. És en aquest context que la companyia ha posat en funcionament i a disposició de tots els seus treballadors el servei #PAE (Programa d'Ajuda al Treballador), una eina d'ajuda i protecció de la salut psicològica i el benestar emocional dels treballadors. Un equip d'experts atén i assessora d'una manera directa, àgil, gratuïta i amb total confidencialitat els treballadors que ho requereixin pel fet de trobar-se en un moment complex causat o derivat de la crisi de covid-19. Es tracta d'un servei operatiu 24 hores i 7 dies a la setmana per tal de poder donar cobertura a totes les persones de l'organització. Aquest servei es troba operatiu als països on hi ha hagut més afectació de la pandèmia.

4.3.6. Accessibilitat

Saba a través de les seves diferents polítiques garanteix l'accés de les persones discapacitades a les seves instal·lacions. És política del Grup implementar accions per assegurar que tant els clients com els treballadors poden accedir als centres i oficines d'acord amb aquesta premissa.

D'aquesta manera, esposen en marxa accions perquè els clients accedeixin als nostres aparcaments i disposin de places de vehicles accessibles a les seves necessitats, places que estan sempre ubicades al punt més proper als accessos de vianants amb ascensor. El nombre de places per a persones amb mobilitat reduïda respecta la legislació vigent.

Ahora, es van fent adequacions als aparcaments, de manera que tots disposin d'accés amb elevadors a superfície per tal que les persones amb mobilitat reduïda puguin accedir als seus vehicles un cop estacionats. D'aquesta manera a Espanya la majoria dels aparcaments disposen d'elevadors a superfície, la taxa dels quals se situa al voltant del 90%.

Altres adequacions que es porten a terme per facilitar l'accessibilitat són les adequacions als WC per als clients. Totes les noves instal·lacions incorporen els serveis de WC adaptats per a persones amb mobilitat reduïda i, a mesura que es fan adequacions als aparcaments amb més antiguitat, s'incorporen aquestes mesures.

4.3.7. Igualtat

Saba és un grup compromès a fomentar la igualtat d'oportunitats i la diversitat, i promou un entorn en què s'afavoreixi la inclusió, la transparència i la no-discriminació per raons de gènere, raça, religió i/o creences, color, nacionalitat, edat, orientació sexual, discapacitat, embaràs o representació sindical.

Sobre la base d'aquest compromís, Saba ha articulat un conjunt ordenat de mesures que tendeixen a assolir la igualtat de tractament i d'oportunitats entre homes i dones, i a eliminar la discriminació per raó de sexe a Saba.

Els valors de Saba es basen en el respecte i la valoració de la diversitat de talents, convençuts que la suma de singularitats afavoreix la creació d'un espai de treball més satisfactori, flexible i innovador, cosa que facilita la consecució dels objectius de Saba.

En aquest sentit, Saba disposa de diverses polítiques i directrius estandarditzades i compartides amb tota l'organització que assegurin la igualtat d'oportunitats. Aquestes polítiques i directrius abracen els criteris de selecció i de promoció professional, la formació del personal, l'accés a la informació, la prevenció de riscos i la salut laboral, l'àmbit de retribució i les relacions laborals.

A Espanya, Saba compta amb un Pla d'Igualtat per a les empreses Saba Infraestructuras i Saba Aparcamientos i treballa en la resta de casos.

Aquest Pla d'Igualtat preveu un conjunt ordenat de mesures amb l'objectiu d'assolir a Saba una gestió dels treballadors que garanteixi la igualtat de tractament i d'oportunitats entre les dones i els homes que formen part de l'empresa i, a la vegada, detectar qualsevol situació de discriminació per raó de sexe que pugui existir. Cal destacar també que Saba disposa d'un Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral i/o sexual que té com a primer objectiu assegurar el respecte de la igualtat i la no-discriminació.

Al Regne Unit, Saba ha establert una política d'igualtat i de procediments que assegurin la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.

A la resta dels països en què Saba és present, Saba està elaborant plans d'igualtat i protocols de prevenció i d'actuació, control de l'assetjament laboral i/o sexual. En tots, el compromís amb la igualtat d'oportunitats es regeix per principis comuns als implantats a Espanya.

A Saba som conscients que aquest any, amb la situació derivada de la pandèmia per covid-19, cadascun dels treballadors s'ha trobat amb situacions personals complexes que cal gestionar: l'educació dels fills a casa pel tancament dels col·legis, la cura dels fills i dels familiars, tot això amb la compaginació del treball presencial o el teletreball. Saba és una companyia que aposta per la corresponsabilitat entre homes i dones, un dels valors que cal potenciar a la societat per tal d'aconseguir la igualtat efectiva, per això ha aportat flexibilitat, en la mesura del possible, perquè els treballadors puguin fer front a aquestes situacions. Aquestes mesures ens faciliten l'obtenció d'una millora en l'ambient de treball, amb l'increment del nivell d'implicació i de compromís dels nostres equips.

Protocol d'assetjament sexual:

Totes les dones i homes de Saba tenen dret que es respecti la seva dignitat i de la mateixa manera tenen l'obligació de tractar les persones amb què es relacionen per motius laborals amb respecte (clients, proveïdors, col·laboradors externs, etc.).

D'acord amb aquests principis, Saba declara que qualsevol tipus d'assetjament laboral, sexual, psicològic (moral o *mobbing*) i per raó de sexe no es permetran ni toleraran sota cap circumstància, no s'ignoraran i seran sancionats amb contundència.

Per aconseguir aquest propòsit, Saba sol·licita que cada una de les persones de l'organització, i especialment aquelles amb autoritat sobre les altres, assumeixin les seves responsabilitats:

- evitant les accions, els comportaments o les actituds de caràcter sexual, amb connotacions sexuals, o que es fan per raó del sexe d'una persona, que són o puguin ser ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidatòries per a algú.
- actuant de forma adequada i responsable davant aquests comportaments o situacions d'acord amb les orientacions que estableix aquesta declaració de principis: no ignorant-los, no tolerant-los, no deixant que es repeteixin o s'agreugin, posant-los en coneixement i demanant ajuda a les persones adequades.

En aquest context, Saba es compromet a:

- difondre una normativa i facilitar oportunitats d'informació per a tots els membres i, en especial, per a l'equip directiu per contribuir a crear més consciència sobre aquest tema i el coneixement dels drets, les obligacions i les responsabilitats de cada persona.
- donar suport i assistència específica a les persones que puguin estar patint aquestes situacions i constituir un equip gestor amb la formació i les aptituds necessàries per a aquesta funció.
- articular i donar a conèixer les diferents vies de resolució d'aquestes situacions dins l'empresa.
- garantir que totes les queixes i les denúncies es tractaran rigorosament i es tramitaran de forma justa, ràpida i confidencial.
- garantir que no s'admetran represàlies envers la persona assetjada que presenti queixa o denúncia interna o envers les persones que participin d'alguna manera en el procés de resolució.
- actuar amb contundència davant els falsos testimonis en les denúncies (intencionats).

Per tal de prevenir i estandarditzar l'actuació en aquests casos, Saba ha posat a disposició de tots els treballadores a Espanya un Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral i/o sexual. Aquest Protocol ha estat difós convenientment entre els treballadors i està a la disposició de tothom a la intranet.

La resta dels països compleixen amb la normativa vigent als seus països respectius, ja sigui d'àmbit nacional o local i, per tant, l'assetjament sexual no és tolerat i està prohibit. A Portugal, Alemanya, la República Txeca, Eslovàquia i Andorra es treballa per disposar d'un protocol d'assetjament sexual durant l'any 2021.

5. Informació sobre el respecte dels drets humans

Per a l'anàlisi de l'àmbit dels drets humans, Saba ha pres com a referència el que disposen els Principis Rectors sobre Empreses i Drets Humans de Nacions Unides i les Línies Directrius de l'OCDE per a Empreses Multinacionals en el seu capítol V. Pel que fa a l'àmbit dels drets laborals, que avalua la informació relativa als compromisos amb relació als drets laborals bàsics i en qüestió de qualitat a la feina, Saba ha pres com a referència les principals convencions de l'Organització Internacional del Treball, i les exigències legals del sistema de dret del treball espanyol i la resta d'estàndards laborals internacionals.

El respecte dels drets humans és una de les obligacions principals que Saba assumeix en el desenvolupament de les seves operacions i actuacions en general. Per garantir aquest respecte, Saba ha desenvolupat procediments i compta amb compromisos per tal d'evitar, prevenir i mitigar els efectes negatius que les seves operacions/accions puguin tenir en els drets de les persones.

Saba ha definit a través dels seus Valors Corporatius la seva filosofia i els principis fonamentals pels quals es regeix el comportament intern del Grup, igual que la nostra relació amb proveïdors, clients i accionistes. Aquests valors han estat comunicats a tots els treballadors i també com es canalitza la reflexió al voltant del seu significat i la forma de fer-los realitat en el dia a dia del Grup. Els valors són: Compromís, Col·laboració, Confiança en les persones, Innovació, Millora Continuada, Servei al Client, Proactivitat i Orientació a Resultats.

A més, Saba compta amb un Codi Ètic que estableix l'esquema ètic de referència que ha de regir el comportament de Saba i dels seus treballadors; aquest Codi Ètic està disponible al lloc web <http://saba.eu/es/informacion-corporativa/codigo-etico>.

Saba promou que les empreses filials i participades per Saba Infraestructuras S.A. es regeixin per patrons de conducta i valors anàlegs als establerts en el Codi Ètic, tot això sens perjudici de les adequacions que puguin fer-ne per respectar la legislació específica pròpia de cada un dels països en què s'ubiquen aquestes empreses.

El Codi ètic ha estat aprovat pels òrgans d'administració de les diferents empreses Saba, llevat d'Alemanya i Andorra, i ha estat lliurat a tots els treballadors de Saba a Espanya, Portugal, Itàlia i Xile, perquè en tinguin coneixement; aquest Codi Ètic té caràcter vinculant per a tots els treballadors. El 2021 s'analitzarà l'aprovació i la difusió del Codi Ètic per a les empreses d'Alemanya i Andorra i els mecanismes de difusió als treballadors del Regne Unit, la República Txeca i Eslovàquia. El comportament de tots els treballadors ha de ser absolutament respectuós amb les disposicions legals vigents en qualsevol lloc del món en què Saba desplegui la seva activitat.

Tal com s'estableix en el Codi Ètic, en l'article 5, Saba assumeix el compromís d'actuar en tot moment d'acord amb la legislació vigent i respectant els drets humans i les llibertats de les persones.

De forma específica, pel que fa al respecte dels drets humans, en l'article 6 el Codi ètic estableix que Saba no accepta cap comportament en el tracte amb consumidors o terceres persones que es pugui interpretar com una discriminació per motiu de raça, ètnia, gènere, religió, orientació sexual, afiliació sindical, idees polítiques, conviccions, origen social, situació familiar o discapacitat.

De forma addicional, en l'article 5, amb relació als drets dels treballadors, s'estableix que a Saba no es tolera a les relacions laborals l'abús d'autoritat o qualsevol comportament que pugui significar una intimidació o una ofensa a una altra persona. En aquest sentit, s'han posat en marxa diferents protocols per tal d'assegurar l'aplicació correcta del compromís de respecte dels drets dels treballadors per tal de prevenir o evitar causar un dany i, finalment, perquè en aquells casos en què el dany s'hagi produït, donar accés a la víctima a la possibilitat de remei. Els protocols disponibles són: Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral i/o sexual. Aquest Protocol està a disposició de tots els treballadors a la intranet per ser consultat i activar-se en el cas que sigui necessari.

A més de garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació entre els treballadors, tant en el tracte directe com en les comunicacions, cal prestar una atenció especial al llenguatge escrit i visual, que ha de ser respectuós, equilibrat i inclusiu.

No s'han detectat riscos rellevants en relació amb els drets humans. No hi ha hagut denúncies de violacions dels drets humans a Saba ni el 2020 ni el 2019. En el cas que això passés, es tractarien mitjançant els canals establerts. Totes les conductes sensibles en l'activitat de negoci que puguin derivar en risc d'exposició penal queden recollides en el model de gestió de riscos de Saba pel que fa al risc penal.

6. Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn

6.1. Polítiques principals

El Codi Ètic de Saba estableix els pilars bàsics amb relació a la lluita contra la corrupció i el suborn.

En aquest sentit, l'article 9 del Codi Ètic, regula com han de ser les relacions de Saba amb les Administracions Públiques i es prohibeix qualsevol conducta orientada a obtenir favors il·lícits de l'Administració o que pugui induir a la falta de rectitud i transparència en les decisions de l'Administració.

Aquest mateix article regula que els treballadors de Saba no poden oferir o lliurar regals o retribució de qualsevol altra classe a una autoritat, funcionari públic o persona que participi en l'exercici de la funció pública.

De la mateixa manera, es regula que els treballadors de Saba no poden influir en un funcionari públic o autoritat, aprofitant qualsevol situació derivada de la seva relació personal amb aquest o amb un altre funcionari públic o autoritat per aconseguir una resolució favorable per als treballadors de Saba o per a un tercer.

Així mateix, el Codi Ètic preveu que els treballadors de Saba no poden prometre, oferir o concedir a directius, administradors, treballadors o col·laboradors d'una tercera entitat un benefici o avantatge de qualsevol naturalesa no justificat per afavorir els treballadors de Saba o un tercer per davant dels altres. Igualment, els treballadors de Saba, o mitjançant persona interposada per aquests, no poden rebre, sol·licitar o acceptar un benefici o avantatge de qualsevol naturalesa no justificat per tal d'afavorir, en perjudici de tercers, la persona i/o l'entitat a la qual pertany que li atorga el benefici o avantatge o de la qual n'espera aquests.

Tot i que Saba no és un subjecte obligat per la Llei de prevenció del blanqueig de capitals, el seu Codi Ètic també regula, en l'article 18, que no es podran adquirir, posseir, utilitzar, convertir o transmetre béns, quan se sap que aquests tenen origen en una activitat delictiva, comesa pel mateix treballador o per una tercera persona. Així mateix, no es pot dur a terme cap altre acte per ocultar-ne o encobrir-ne l'origen il·lícit o per ajudar la persona que hagi participat en la infracció o infraccions a eludir les conseqüències legals dels seus actes.

En el desenvolupament dels principis del Codi Ètic, Saba ha aprovat la Normativa de prevenció de la corrupció i de relacions i atencions amb l'Administració Pública i amb tercers, i també una normativa interna de desenvolupament d'aquesta política per tal de fixar els criteris que les empreses que componen el Grup han de complir en el tracte amb l'Administració Pública i els funcionaris i autoritats tant nacionals com estrangeres, així com en les seves relacions amb altres empreses. La dita normativa té com a objectius principals:

- establir principis d'actuació per als treballadors en el seu tracte amb les autoritats públiques i empreses privades.
- protegir el procés de lliure competència i concurrència en tots aquells concursos públics als quals les empreses de Saba es poden presentar.
- protegir la lliure competència i concurrència en l'adquisició i/o el lliurament de béns i/o serveis.
- fixar la tolerància zero amb la corrupció tant en les relacions amb l'Administració com en les relacions de negocis privats.

Tant el Codi Ètic com la normativa de prevenció de la corrupció i de relacions i atencions amb l'Administració i amb tercers són d'aplicació a tots els treballadors d'empreses d'Espanya, Itàlia, Portugal i Xile en què Saba té majoria o exerceix el control, tot això sens perjudici de les adequacions que es puguin dur a terme en la normativa per tal de respectar la legislació específica pròpia de cada un dels països en què s'ubiquen aquestes empreses.

6.2. Riscs principals

Totes les conductes sensibles en l'activitat de negoci que puguin derivar en risc d'exposició penal (blanqueig de capitals, suborn, tràfic d'influències, etc.) queden així mateix recollides dins el model de gestió de riscos del Grup, fet que reforça el sistema de control establert al Grup en favor de la prevenció de la comissió d'eventuals delictes penals.

En el cas d'Espanya, el model de prevenció de riscos penals s'articula per mitjà de:

A) Manual de prevenció de delictes

Manual de Prevenció de Delictes, que va ser aprovat pel **Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, S.A.** amb data 29 de març de 2017 i actualitzat el 15 de març de 2019.

Els objectius fonamentals del Model de Prevenció de Saba plasmats en el dit Manual són els següents:

- establir un sistema de prevenció i de control orientat a reduir el risc de comissió de delictes.
- deixar constància expressa i pública de la condemna ferma de Saba a qualsevol tipus de comportament il·legal i/o contrari als principis ètics que es configuren amb valors clau de Saba.
- establir mesures de control adequades que permetin a Saba prevenir la comissió de delictes.
- supervisar els controls implantats per tal de verificar-ne la suficiència.
- actualitzar periòdicament el Model, ja sigui per canvis organitzatius dins de Saba o com a conseqüència de modificacions en la legislació vigent.
- sensibilitzar l'òrgan de govern, tots els directius i treballadors de Saba de la importància del compliment del Model de Prevenció de Riscs Penals i dels principis ètics continguts en el Codi Ètic de Saba.
- facilitar la formació adequada per donar a conèixer el Model de Prevenció.

B) Estructura de control del Model de prevenció de delictes

Els pilars de l'estructura de control del Model de Prevenció de delictes de Saba són:

- (i) el **Consell d'Administració**, com a màxim òrgan de decisió i
- (ii) el **Comitè Ètic**, com a òrgan responsable de vigilar el funcionament, l'eficàcia i el compliment del Model per a la prevenció de la comissió de delictes, de promoure una cultura preventiva basada en el principi de "rebuig absolut" cap a la comissió d'actes il·lícits i de verificar periòdicament el Model de Prevenció.

El Comitè Ètic està format pels següents membres:

- Direcció de Persones i Organització (Presidència)
- Direcció de Comunicació i RI
- Responsable de Riscs (CRO)
- Direcció de Secretaria General i Assessoria Jurídica (Secretaria)

El Comitè Ètic celebra reunions periòdiques. El 2020 s'han celebrat quatre reunions ordinàries (cinc reunions el 2019).

El Comitè Ètic informa de forma anual el Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, S.A. sobre l'activitat realitzada durant l'any, entre altres: de les activitats de revisió del Model i/o les infraccions del Model que es posin de manifest quan se'n fan les revisions periòdiques.

- (iii) Per reforçar l'eficiència del control, Saba compta també amb una **Comissió de Prevenció de Riscs Penals** que recolza el Comitè Ètic i amb uns responsables de control de les diferents àrees de la companyia.
- (iv) Cal destacar també la realització de la feina portada a terme pel responsable de Riscs de Saba (CRO) i l'auditoria interna per a la prevenció, entre altres, de la comissió de potencials delictes penals.
- (v) Finalment, assenyalar que l'Àrea d'Organització, mitjançant el desenvolupament del Sistema Integrat de Gestió, assegura la correcta implantació dels processos de Saba.

C) Canal Ètic

Saba compta també amb un **Canal Ètic** a través del qual es poden comunicar indicis o sospites de comportament contrari a la legalitat i/o una infracció del Codi Ètic.

Al llarg de l'exercici 2020 no s'han rebut denúncies en el canal de denúncies de Saba. El 2019 no es van rebre denúncies.

D) Formació

En la fase d'elaboració del Model de prevenció de delictes es van mantenir reunions amb cada un dels membres del comitè de direcció amb la finalitat de detectar els riscos potencials derivats del seu àmbit d'actuació, processos i controls existents.

Des de la implantació del Model de prevenció de delictes s'han fet sessions formatives adreçades a les persones designades com a responsables dels Controls (persones designades per cada àrea de la companyia que col·laboren amb la Comissió de Prevenció de delictes per comprovar l'eficàcia dels controls implantats al Grup).

Atesa la situació provocada per la pandèmia de covid-19, el 2020 Saba va optar per fomentar que els treballadors d'Espanya fessin la formació a través del Campus Saba i, en aquest sentit, s'ha treballat al costat de la Direcció de Persones i Organització en una millora del curs del Codi Ètic per a Espanya i en el seu seguiment per incentivar que els treballadors cursessin la formació. En el cas de Portugal, el 2020 s'ha treballat per tal que es pugui posar a disposició amb l'extensió del Campus Saba que es va a fer en aquest país.

El 2019 es van impartir 11 sessions presencials a les quals van assistir 30 persones.

A més, Saba disposa d'una plataforma *e-learning* accessible a tots els treballadors d'Espanya a través de la qual es fa la formació sobre els principis bàsics del Codi Ètic.

E) ASCOM (Associació Espanyola de Compliance)

Saba es va incorporar com a soci d'ASCOM en l'exercici 2018 i, des de llavors, els membres de la Comissió de prevenció de riscos penals han participat en sessions formatives que els mantenen actualitzats. ASCOM és una societat professional sense ànim de lucre que es va constituir en resposta a la necessitat de crear un espai comú per als professionals de Compliance a Espanya.

Pel que fa a la resta dels països del Grup, Portugal, Xile i Itàlia (aquest últim, a través del Modello di organizzazione previst pel D.Lg. 231/2001) disposen d'un model de prevenció adaptat sobre la base dels possibles delictes imputables a cada una de les jurisdiccions i controls existents en cada país, així com dels seus propis canals de denúncia. A més, hi ha comitès ètics locals que també es reuneixen periòdicament i que reporten al Comitè Ètic d'Espanya i que disposen dels seus canals de denúncies corresponents.

En el cas del Regne Unit, també disposa d'una política anticorrupció i d'un canal específic per a la comunicació de les denúncies corresponents que es puguin produir.

6.3. Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre

D'acord amb el que estableix l'apartat 24 del Codi Ètic no es permet fer donacions, directes o indirectes a partits polítics o organitzacions vinculades amb aquests, com ara les fundacions dels partits.

Les actuacions de les empreses en matèria de col·laboració engloben sempre projectes vinculats al territori en què Saba està present. S'estudien i s'escullen, principalment, accions relacionades amb el medi ambient, el suport a col·lectius desfavorits i la mobilitat urbana. Així mateix, es valora la participació en projectes d'àmbit cultural i social arrelats en l'entorn on opera la companyia en la línia d'enfortir el compromís de l'empresa per contribuir al progrés i creixement de les ciutats amb presència de les empreses Saba.

En el marc d'aquest tipus de projectes és possible qualsevol tipus de col·laboració amb ONG i Administracions Públiques, sempre que les quantitats o ajudes aportades s'hagin concedit de manera transparent i sense buscar afectar la imparcialitat d'un funcionari públic.

Durant l'exercici 2020, Saba ha signat convenis de col·laboració amb fundacions i associacions sense ànim de lucre segons els criteris indicats anteriorment per un import de 94.000 euros (86.000 euros el 2019). Cal destacar especialment l'aportació de Saba

de l'import de la campanya institucional de Nadal d'Espanya al moviment #YoMeCorono, una iniciativa de l'equip de metges i investigadors de la Fundació Lluita contra la Sida i les Malalties Infeccioses, IrsiCaixa i l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol, que treballen en diferents fronts per tal de frenar la pandèmia de covid-19. La seva recerca se centra en tres grans àrees: el desenvolupament d'una vacuna eficaç contra totes les possibles variants de virus, els assaigs de fàrmacs disponibles al mercat o la posada en marxa d'assaigs clínics que puguin obrir nous camins terapèutics, així com el desenvolupament d'un test ràpid i poc invasiu de detecció del coronavirus. L'aportació realitzada per Saba a aquest programa de recerca d'àmbit internacional ha estat la més rellevant en la història de la companyia, conscients de la importància estratègica de donar suport al coneixement científic en un moment com l'actual.

7. Informació sobre la societat

7.1. Política de Saba

La política de Saba integra el compromís, la responsabilitat i la participació activa amb la societat i el territori com una part imprescindible de la filosofia de gestió i desenvolupament del Grup.

El conjunt de l'organització participa i col·labora en la implementació de la cultura de Responsabilitat Social Corporativa establerta. La forma de treballar de Saba és un projecte compartit de compromís traduït en servei al client, implicació i responsabilitat amb els territoris en què opera i ser part activa en el progrés de les ciutats. Tot això, juntament amb la identitat de marca, els aspectes socials i ètics, conformen els elements diferenciadors de Saba. La integració i consolidació de la Responsabilitat Social Corporativa en el negoci permet a Saba enfortir la transparència i la correcta gestió dels grups d'interès. De fet, el full de ruta que marca l'estratègia de sostenibilitat està alineada amb els GRI *standards*.

La creació de valor per a la societat és una prioritat a Saba. Per aquest motiu, s'esforça per mantenir una estratègia de sostenibilitat sòlida i gestionar de forma idònia els aspectes de més rellevància de caràcter econòmic, ambiental i social. Des de l'any 2015, Saba és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides, tal com s'ha indicat més amunt. És la principal iniciativa voluntària en matèria de responsabilitat social corporativa al món, que compta amb més de 12.000 entitats en 160 països.

Precisament, d'aquest Pacte es desprèn l'Agenda 2030, que desgrana els objectius de la comunitat internacional en el període 2016-2030 per erradicar la pobresa i afavorir un desenvolupament sostenible i igualitari. Saba exerceix la seva activitat en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, per maximitzar l'impacte positiu i minimitzar-ne el negatiu. Un any més, la companyia treballa per fer d'aquests principis part de l'estratègia, la cultura i les accions quotidianes del negoci, així com per involucrar-se en projectes cooperatius que contribueixen als objectius més amplis de desenvolupament.

La innovació social i el desenvolupament formen part de l'ADN de Saba, de manera que el compliment d'aquests objectius és la millor forma per assegurar el compromís i l'actuació del Grup com a actor socialment responsable.

Tal com s'ha anat desenvolupant en els apartats anteriors, l'activitat de Saba es desenvolupa tenint en compte especialment els objectius relatius a l'acció pel clima, en la línia de les accions per combatre el canvi climàtic i els seus efectes; les ciutats i les comunitats sostenibles, amb el desenvolupament de solucions en l'àmbit de la mobilitat urbana, i la innovació, millora i tecnologia de les infraestructures.

7.2. Riscs principals

El mapa de riscos de Saba incorpora el risc de sostenibilitat com l'impacte mediambiental i social de les activitats desenvolupades i l'operativa dels negocis de Saba, seguint per tant el model de Gestió de Riscs de Saba (vegeu el punt 2.1- Principals riscos).

7.3. Gestió i compliment de la societat

7.3.1. Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible

És un fet que les ciutats i la societat evolucionen constantment i amb aquestes ho fa Saba. Saba està immersa permanentment en un procés de revisió, reformulació i desenvolupament per adaptar-se a les necessitats dels clients i dels ciutadans, sempre orientada a la qualitat de servei i a la vinculació amb els territoris en què opera.

Des del seu naixement, l'estil de Saba sempre s'ha mantingut amb el compromís de ser partícip de l'evolució de les ciutats i contribuir a la sostenibilitat i a la responsabilitat empresarial. En aquest eix d'actuació, la companyia col·labora amb projectes de responsabilitat social corporativa que actuen en els països en què té actius. A més del suport a projectes d'àmbit cultural i social, Saba contribueix amb els col·lectius més desafavorits i amb les organitzacions que operen per millorar la convivència a les ciutats. Juntament amb les concessions públiques i la col·laboració pública-privada, la vinculació amb els territoris en què opera constitueix un dels pilars bàsics que regeixen les polítiques de Saba.

Una relació correcta de Saba amb el seu entorn permet establir un diàleg adequat amb els grups d'interès amb els quals coopera (Administracions, institucions i persones) per captar-ne

les necessitats i implantar fórmules de progrés, gràcies a un equip humà altament compromès. Aquesta unió queda reflectida en la presència de la companyia en associacions sectorials i empresarials, i també de l'àmbit de l'educació i l'estudi, a través de les quals es treballa pel futur del territori, així com en la participació de Saba en diferents accions de patrocini. Així, es compleix l'objectiu de refermar els vincles amb l'entorn i els grups d'interès, sempre en projectes i activitats que reforcin el posicionament públic de Saba.

Durant l'exercici 2020, Saba va aportar 202 mil euros (215 mil euros el 2019) a accions de patrocini, col·laboració i quotes d'associacions segons els criteris abans esmentats, addicionals a 94 milers d'euros (86 milers d'euros el 2019) indicats prèviament a fundacions i associacions sense ànim de lucre per sustentar projectes socials i de vinculació al territori.

Accionistes:

Saba es comunica directament amb els seus accionistes a través de l'Oficina de l'Accionista, que és l'encarregada i responsable de canalitzar totes les consultes rebudes tant de manera oral com escrita, sol·licitant la participació d'altres àrees de l'empresa que puguin tenir competència en les matèries que siguin objecte de consulta.

El Grup Saba presta als accionistes un servei d'enviament de comunicacions amb informació d'interès del Grup. Aquesta informació s'envia als accionistes que han sol·licitat aquest servei prèviament.

Els canals de contacte amb l'Oficina de l'Accionistes de Saba són:

- Un telèfon d'informació exclusiu per a accionistes (93 557 55 28).
- Una adreça electrònica (accionistas@sabagroup.com).
- Un apartat específic (Accionistes) al lloc web corporatiu (www.saba.eu).
- Una adreça de correu postal (Av. Parc Logístic, 22-26, 08040 Barcelona).

Durant l'any 2020, l'Oficina de l'Accionista va donar resposta a més de 430 consultes (295 consultes el 2019), majoritàriament vinculades a aquest últim any a la venda d'accions per part d'accionistes amb representació minoritària.

Atesa la situació provocada per la pandèmia de covid-19, Saba ha implementat el 2020 mesures de cara a assegurar la participació dels accionistes, tot vetllant també per la seva seguretat i salut. En aquest sentit, en determinats casos la Junta General d'Accionistes es va celebrar de manera telemàtica amb la implantació de les mesures legals pertinents per garantir-ne també la seguretat jurídica i, en altres casos, d'una manera presencial amb l'adopció de totes les mesures a l'abast de Saba que garantissin la seguretat i la salut dels accionistes.

Clients/Consumidors:

Des del febrer de 2018 Saba està present a les xarxes socials (*Twitter*, *Facebook* i *WhatsApp*) a Espanya, i aporta un nou canal d'atenció al client que reverteix en una millora del servei ofert a un dels seus principals públics d'interès. Aquest servei ja s'ha consolidat durant el 2020, i ha esdevingut una de les formes d'interactuar amb Saba més ben valorades pels clients.

La situació provocada per la covid-19 ens ha exigint agilitzar i optimitzar la comunicació amb els nostres clients, tant per informar-los de l'impacte de la pandèmia en el servei com per oferir solucions específiques i adaptades a les seves necessitats durant l'evolució de la pandèmia i els desconfinaments successius.

Des dels primers moments de la crisi s'ha coordinat la informació a transmetre als clients en tots els països Saba, amb l'establiment de polítiques comercials flexibles. S'han incorporat tots els canals digitals disponibles en aquestes accions de comunicació: *web*, *app*, *e-mailings* i *XS*.

Els canals de XS han estat canals especialment rellevants per a l'Atenció al Client. A Espanya, on el canal preferit pels clients és *What's app*, s'han rebut i gestionat més de 25.000 missatges al tancament de l'octubre, amb puntes de 3.000 a 3.500 missatges durant el punt àlgid de la pandèmia. Al Regne Unit, es presta atenció al Client, sobretot a través de *Twitter*.

Mitjançant un exercici intern de *Social Listening* als països on Saba té XS actives, Espanya i el Regne Unit, s'ha fet un seguiment de com es comunicaven les empreses amb els seus clients durant els primers mesos de la crisi. S'han seguit tant empreses del sector de l'aparcament com marques referents amb l'objectiu de poder establir les Millors Pràctiques de territoris de continguts a comunicar i el to que cal emprar. Els continguts seleccionats s'han difós tant a través de XS com a través del bloc *Wikidriver*, amb un tractament més profund dels consells i les propostes concretes.

Durant la pandèmia, s'han implementat polítiques comercials flexibles:

- ampliació dels terminis de devolució de productes comprats en línia;
- solucions específiques per al personal sanitari i els clients de pàrquings a hospitals, i
- condicions per a abonats i grans comptes (descomptes especials temporals, facilitats de pagament, places addicionals per als *rent a car* a preus especials...).

Així mateix, s'han desenvolupat nous productes específics per donar resposta a les noves necessitats dels clients, especialment les persones que ja no treballen tot el temps físicament en oficines i ho combinen amb períodes de *Home Office*:

- **Multidia Diürn:** Producte que permet aparcar durant el dia, en horari diürn. A la venda a Espanya, Portugal i Itàlia, on compta amb molt bona acollida per aquests mercats.
- **Abonament *Smart-Working*:** Abonament flexible que permet adquirir hores de pàrquing continu, per setmana, disponible a Itàlia.

A la fi de la primera onada de la pandèmia, a principis de l'estiu europeu es va dissenyar una campanya de comunicació ("Vagis on vagis, anem amb tu"), amb l'objectiu de transmetre que Saba acompanya els clients en el retorn a la Nova Normalitat. Aquesta campanya es va implementar en diversos països Saba.

Saba ha continuat treballant en la línia de reforçar el seu *e-commerce*, ha activat la venda via web i l'app a Xile i ha ampliat l'oferta de productes en tots els països.

Saba porta a terme regularment diferents estudis per mesurar la satisfacció dels clients, com són l'Enquesta de Satisfacció i el *Mystery Shopping*. Ateses les circumstàncies especials que la pandèmia de covid-19 ha provocat, Saba ha decidit centrar aquests estudis en l'avaluació de la qualitat del Servei d'Atenció al Client a Espanya, amb la valoració dels diferents canals disponibles: xarxes socials, mail i telèfon 902.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de l'avaluació de la qualitat del Servei d'Atenció al Client a Espanya:

Informe Resultats		
	2020	20190
Xarxes socials		
Taxa mitjana de resposta	100,0%	96,9%
Satisfacció de la resposta	68,8%	90,3%
Mail		
Taxa mitjana de resposta	90,0%	85,0%
Satisfacció de la resposta	90,4%	87,7%
CAC		
Taxa mitjana de resposta	90,3%	56,6%
Satisfacció de la resposta	43,6%	51,6%

Saba s'esforça per ser una companyia de referència en àrees com l'eficiència, la innovació tecnològica i la proactivitat comercial. En aquest sentit, el nostre Centre d'Atenció i Control (CAC) respon de forma transversal a aquest posicionament de la companyia. El CAC ha fet millorar el nivell de l'atenció al client, actuant no només com a centre de gestió en remot, sinó com un veritable *Contact Center* amb vocació comercial i que permet a Saba augmentar la qualitat del servei als seus clients.

El 2020, el CAC de Saba ha continuat consolidant el seu rol de referència més enllà de la gestió remota dels aparcaments, en la cerca permanent de la millora de l'experiència del client. En aquest sentit, 2020 ha suposat la continuació del procés d'internacionalització del CAC iniciada el 2017, i consolidada el 2019, amb 211 aparcaments connectats d'Espanya, Itàlia i Portugal, respecte dels 199 aparcaments que hi havia connectats el 2019. A més, Saba ha deixat establertes les bases per a la connexió d'aparcaments del Regne Unit, el desplegament de la qual s'iniciarà a principis del 2021.

El desembre del 2020, Saba va rebre 158.744 sol·licituds (158.517 sol·licituds el 2019) relacionades amb l'activitat comercial i d'Atenció al Client a través dels seus diferents canals de comunicació, a Espanya, Itàlia, Portugal, Xile i el Regne Unit. Està previst treballar en la integració d'informació d'Alemanya, la República Txeca i Eslovàquia. A més, el CAC va atendre 1.383.118 trucades d'intèrfon (1.669.078 trucades el 2019) des dels aparcaments d'Espanya, Itàlia i Portugal, cosa que representa una mitjana d'unes 3.780 trucades diàries (4.500 trucades diàries el 2019), i va solucionar tot tipus d'incidències operant a distància, set dies a la setmana, 365 dies a l'any. Així mateix, el CAC va atendre 13.704 sol·licituds (72.306 sol·licituds el 2019) relatives a productes via correu electrònic a Espanya. El descens respecte de l'any anterior es deu a la culminació del projecte d'automatització de l'activació del producte adreçat a hotels (Parkhotel), cosa que ha millorat notablement l'experiència del client. El CAC no solament millora el nivell d'Atenció al Client, sinó que ja és un autèntic *Contact Center* amb vocació comercial.

L'any 2020 ha estat marcat per la crisi de la covid-19. En aquest sentit, Saba ha dedicat recursos i esforços per garantir la continuïtat del CAC i, per tant, la continuïtat del negoci. S'han dut a terme dos projectes molt rellevants:

1. Implementació del *back up* de la sala del CAC a l'aparcament de Carles III, de Barcelona. Això dota Saba de dues sales CAC que garanteixen, d'una banda, el fet de poder treballar d'una manera concurrent i organitzar dos equips CAC "càpsula" i, de l'altra, la possibilitat de disposar sempre d'una sala en el cas de pèrdua d'una de les dues.

2. Virtualització dels llocs de treball del CAC. Això ha permès l'equip del CAC de poder teletreballar i prevenir tant els problemes de salut derivats de la pandèmia com evitar les restriccions de mobilitat imposades per les autoritats.

Gràcies a aquestes dues fites, el CAC ha pogut mantenir el servei 24x7 sense necessitat de suspendre'l o degradar-lo en cap moment i, per tant, els aparcaments han pogut mantenir la seva activitat i els clients han continuat essent atesos ininterrompudament.

Mesures per a la salut i seguretat dels consumidors :

Saba analitza les necessitats i les expectatives dels Grups d'Interès en què s'inclouen mesures en matèria de Seguretat i Salut, Medi Ambient, Eficiència Energètica, etc., i procedeix a implantar les de més impacte. Així, per exemple, i a petició d'un dels grups d'interès comentats, es va procedir a dotar alguns aparcaments amb unitats desfibril·ladores externes semiautomàtiques (DESA). La desfibril·lació precoç és un component fonamental en el tractament d'una parada cardíaca sobtada. Es tracta d'equips homologats per ser usats segons la legislació vigent, són capaços d'analitzar el ritme cardíac de la persona, de determinar quan és necessari procedir a la desfibril·lació i d'administrar la descàrrega amb el nivell d'intensitat necessari per restaurar el ritme cardíac normal a un pacient que acaba de patir un atac cardíac. Als espais cardioprotégits de Saba es pot assistir una persona que ha patit una aturada cardíaca de forma autònoma i donar avís als serveis d'emergència. Així mateix, els treballadors de Saba han rebut la formació necessària per usar aquests desfibril·ladors amb totes les garanties de seguretat. D'altra banda, els nostres equips estan sotmesos a inspeccions tècniques periòdiques que garanteixen que totes les instal·lacions ofereixin una seguretat òptima als usuaris.

Atesa la situació provocada per la covid-19, Saba ha focalitzat els seus esforços a assegurar la seguretat i la salut dels seus clients. Amb aquest objectiu, ha analitzat l'impacte de la covid-19 en els diferents espais, amb l'adequació dels aforaments, ha facilitat gel hidroalcohòlic i ha implementat la senyalització requerida per assegurar la salut dels nostres clients.

A més, al llarg de l'any s'han portat a terme avaluacions dels requisits per complir que s'emmarquen en el procés d'obtenció de les certificacions de què Saba disposa i que són ISO9001:2015; ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO50001:2011 i ISO 45001:2018.

Subcontractació i proveïdors:

L'activitat de compres de Saba es regula a través del Model de Compres de Saba amb abast a Espanya, Itàlia, Portugal i Xile. Aquest model estableix la necessitat de definir els criteris d'adjudicació de forma prèvia i inclou criteris tècnics, econòmics, jurídics, mediambientals i de prevenció de riscos laborals i seguretat laboral.

El Model de Compres identifica també el procés transversal d'Homologació i Avaluació de Proveïdors pel qual se sol·licita i valida informació de proveïdors i s'hi incorpora informació sobre qüestions ambientals i de seguretat i salut laboral. En particular, se sol·licita informació relacionada amb les certificacions ISO 14001 i ISO 45001.

Pel que fa a supervisions i auditories dels processos de compres, el Model de Compres regula la participació de l'àrea de compres en aquests processos i el control de gestió, així com les aprovacions requerides. S'informa del resultat per fer-ne el seguiment als Comitès corresponents. Finalment, els processos de supervisió i auditories portats a terme per l'Àrea d'Auditoria Interna incorporen el Procés de Compres de Saba dins el seu abast.

Saba treballa amb empreses proveïdores que afavoreixen la integració social de persones amb discapacitat, amb risc d'exclusió social, etc. En aquest sentit, cal destacar la contractació a Espanya de serveis externs a través d'una empresa amb una finalitat clarament social i d'inserció de persones amb discapacitat al món laboral. En aquest sentit, Saba vol donar suport a la inclusió laboral de persones amb discapacitat i generar ocupació de qualitat per a aquest col·lectiu social, amb més dificultats en l'oferta laboral ordinària.

Atesa la situació generada per la covid-19, Saba ha articulat amb els seus proveïdors les mesures de seguretat i salut requerides per tal d'assegurar la salut de proveïdors, treballadors i clients.

7.3.2. Informació fiscal

Els beneficis obtinguts per país en el consolidat de Saba, sota normativa IFRS, tal com s'indica a les Notes a la memòria dels Comptes Anuals són:

Xifres en milers d'euros

	2020	2019
Portugal	2.429	7.559
Andorra	167	3.105
Eslovàquia	(153)	2.640
Alemanya	(884)	1.340
República Txeca	(1.186)	215
Xile	(3.547)	167
Itàlia	(5.333)	(29)
Regne Unit	(11.709)	(1.300)
Espanya	(26.672)	(3.731)
	(46.888)	9.965

Saba ha pagat 2.213 milers d'euros (6.833 milers d'euros el 2019) com a impost de beneficis de l'exercici i complementaris de l'exercici anterior.

Saba ha rebut 2.372 milers d'euros en concepte d'ajudes o compensacions relatives a personal segons els diferents mecanismes habilitats a cada país com a resposta a la crisi creada per la pandèmia de covid-19. El 2019 Saba va rebre subvencions públiques per import de 370 milers d'euros.

Metodologia d'aquest informe

Continguts de la Llei 11/2018 INF	Pàgines	Criteri de Reporting
Marc de Reporting utilitzat	4	GRI 102-54
Model de Negoci		
- Descripció del Model de Negoci	4	GRI 102-2
- Mercats servits	4	GRI 102-6
- Presència geogràfica	4	GRI 102-4
- Dimensió de l'organització	4	GRI 102-7
- Impactes, riscos i oportunitats clau	9	GRI 102-15
Informació sobre qüestions mediambientals		
- Enfocament de gestió	13	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI GRI 102-15 GRI 102-11
- Principals impactes, riscos i oportunitats	19	GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 307-1
- Gestió i exercici mediambiental	20	GRI 302-4 GRI 302-5
- Contaminació	23	GRI 103-2 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-5
- Economia circular	23	GRI 103-2 GRI 303-1 GRI 103-2 GRI 301-1 GRI 301-3
- Ús sostenible dels recursos	24	GRI 102-2 GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 103-2
- Canvi climàtic	26	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 102-15 GRI 305-5

Informació sobre qüestions socials i relatives al personal		
- Enfocament de gestió	27	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-35
- Principals impactes, riscos i oportunitats	29	GRI 102-15 GRI 102-30
- Ocupació		
• Nombre i distribució de treballadors per país, sexe, edat i classificació professional	31	GRI 102-7 GRI 102-8 GRI 405-1
• Distribució de modalitats de contracte de treball i mitjana anual per sexe, edat i classificació professional	32	GRI 102-8
• Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial per sexe, edat i classificació professional	32	GRI 102-8
• Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	33	GRI 404-1
• Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	34	GRI 405-2
• Bretxa salarial	34	GRI 405-2
• Remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	36	GRI 202-1
• Remuneració mitjana de consellers i directius	37	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 201-3
• Implantació polítiques de desconnexió laboral	37	Qualitatiu
• Percentatge de treballadors amb discapacitat	37	GRI 405-1 b
- Organització del treball		
• Organització del temps de treball	38	GRI 102-8 c
• Absentisme	39	GRI 403-2
• Mesures per facilitar la conciliació	39	GRI 401-3
- Seguretat i Salut		
• Condicions de seguretat i salut a la feina	41	GRI 103-2
• Indicadors de sinistralitat	42	GRI 403-2 GRI 403-3
- Relacions socials		
• Organització del diàleg social	43	GRI 102-43
• Percentatge de treballadors coberts per convenis col·lectius per país	45	GRI 102-41
• Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i la salut	45	GRI 402-1 GRI 403-1 GRI 403-4
- Formació		
• Polítiques implementades en el camp de la formació	45	GRI 103-2
• Indicadors de formació	45	GRI 404-1 GRI 404-2
- Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	49	GRI 103-2
- Igualtat		
• Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones	49	GRI 103-2
• Plans d'igualtat	49	GRI 103-2
• Mesures adoptades per promoure l'ocupació	49	GRI 103-2 GRI 404-2
• La integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	49	GRI 103-2
• Política contra tot tipus de discriminació i, si és el cas, de gestió de la diversitat	49	GRI 103-2 GRI 406-1
• Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	51	GRI 103-2

Informació sobre el respecte dels drets humans		
- Enfocament de gestió	52	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 410-1 GRI 412-2
- Principals impactes, riscos i oportunitats	52	GRI 102-15 GRI 102-30
- Aplicació de procediments de deguda diligència	52	GRI 103-2
- Mesures de prevenció i gestió de possibles abusos comesos	52	GRI 103-2 GRI 412-1
- Denúncies per casos de vulneració dels drets humans	52	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 419-1
Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn		
- Enfocament de gestió	54	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205-2
- Principals impactes, riscos i oportunitats	56	GRI 102-15 GRI 102-30
- Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	56	GRI 103-2
- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	56	GRI 103-2
- Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	59	GRI 103-2 GRI 415-1 GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 415-1
Informació sobre la societat		
- Enfocament de gestió	60	GRI 103-2 GRI 103-3
- Principals impactes, riscos i oportunitats	61	GRI 102-15 GRI 102-30
- Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible	61	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 203-2 GRI 102-43
- Accions d'associació o patrocini	61	GRI 102-13
- Gestió de la relació amb els consumidors	63	
• Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	63	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 418-1
• Mesures per a la salut i seguretat dels consumidors	63	GRI 103-2 GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 103-3 GRI 308-1
- Subcontractació i proveïdors	66	GRI 407-1 GRI 414-1 GRI 414-2 GRI 308-2
- Informació fiscal i transparència	67	GRI 201-4
Metodologia d'aquest informe	69	