

ESTADO DE
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA

2020

SABA

1.	Estado de información no financiera	4
2.	Modelo de Negocio	5
2.1.	Principales riesgos	9
3.	Información sobre cuestiones medioambientales.....	13
3.1.	Política de Saba	13
3.2.	Riesgos identificados.....	19
3.3.	Gestión y desempeño medioambiental	20
3.3.1.	Economía Circular y prevención y gestión de residuos.....	23
3.3.2.	Uso sostenible de los recursos.....	24
3.3.3.	Cambio Climático	26
4.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	27
4.1.	Política de Saba	27
4.2.	Riesgos identificados.....	29
4.3.	Gestión y desempeño social.....	31
4.3.1.	Empleo.....	31
4.3.1.1.	Empleados por tipo de contrato	32
4.3.1.2.	Número de despidos	33
4.3.1.3.	Remuneraciones medias.....	34
4.3.1.4.	Brecha salarial	34
4.3.1.5.	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad..	36
4.3.1.6.	Remuneración media de los consejeros	37
4.3.1.7.	Implantación de medidas de desconexión laboral	37
4.3.1.8.	Empleados con discapacidad	37
4.3.2.	Organización del trabajo	38
4.3.2.1.	Organización del tiempo del trabajo.....	38
4.3.2.2.	Número de horas de absentismo.....	39
4.3.2.3.	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación.....	39
4.3.3.	Seguridad y Salud	41

4.3.4.	Relaciones Sociales.....	43
4.3.5.	Formación.....	45
4.3.6.	Accesibilidad.....	49
4.3.7.	Igualdad.....	49
5.	Información sobre el respeto de los derechos humanos.....	52
6.	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	54
6.1.	Principales políticas.....	54
6.2.	Principales riesgos.....	56
6.3.	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	59
7.	Información sobre la sociedad.....	60
7.1.	Política de Saba	60
7.2.	Principales riesgos.....	61
7.3.	Gestión y desempeño de la sociedad.....	61
7.3.1.	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	61
7.3.2.	Información fiscal	67
	Metodología de este informe	69

1. Estado de información no financiera

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En la elaboración de este EINF se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad:

- Criterio de comparabilidad: La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los Grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones.

En este sentido, a la hora de interpretar los indicadores y sus variaciones es necesario tener en cuenta el impacto generado por la pandemia Covid-19 en la actividad y las medidas adoptadas por el Grupo. Por este motivo, se incluyen las aclaraciones necesarias en los casos requeridos.

- Criterio de fiabilidad: La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.
- Criterio de materialidad y relevancia: El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los Grupos de interés.

Asimismo, para la elaboración del EINF, Saba ha realizado un análisis de la materialidad sobre aquellos asuntos más relevantes para el Grupo en las materias que son objeto del informe. Específicamente, se han tenido en cuenta aquellos aspectos de mayor relevancia a nivel de responsabilidad corporativa y, en especial, para los diferentes grupos de interés de Saba, priorizándose las cuestiones de mayor relevancia para el Grupo.

En este contexto, a través del estado de información no financiera, Saba tiene el objetivo de informar sobre cuestiones medioambientales y sociales, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal.

A efectos de este EINF, el perímetro de reporte coincide con el de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión consolidado para el ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2020.

2. Modelo de Negocio

Saba es un operador industrial de referencia en el desarrollo de soluciones en el ámbito de la movilidad urbana especializado en la gestión de aparcamientos. El Grupo desarrolla con visión industrial su actividad en todos los ámbitos del sector del aparcamiento y dispone de excelentes ubicaciones, fruto de una política de crecimiento selectivo para garantizar los máximos estándares de calidad, innovación y experiencia. Todo ello, bajo el eje conductor del servicio al cliente como pilar central, el factor diferenciador de Saba.

Saba cuenta a cierre del ejercicio 2020 con una plantilla de 2.068 personas (2.409 personas en 2019) y está presente en 182 ciudades (188 ciudades en 2019) de nueve países de Europa y América Latina, gestionando 1.155 aparcamientos (1.231 aparcamientos en 2019) y 387.379 plazas (403.003 plazas en 2019).

El modelo de negocio de Saba se basa en la ubicación geográfica privilegiada de sus activos, la excelencia en la calidad del servicio y el enfoque comercial, además de la introducción proactiva de tecnología, la gestión de sus contratos y un tamaño adecuado que facilita la eficiencia, la competitividad y la internacionalización. El Grupo tiene una combinación de activos en diferentes etapas de su ciclo de vida, la mayoría de ellos en etapa madura con altos márgenes, factor que permite financiar los que se encuentran en una etapa de desarrollo. La vida media de los contratos es, actualmente, de 20 años (21 años en 2019), garantizando así el futuro de la empresa.

El objetivo de Saba es convertirse en un operador europeo líder en el servicio público de movilidad urbana y gestión de infraestructuras mediante un crecimiento continuo, selectivo y sostenible. La conservación de un perfil industrial con compromiso, responsabilidad y participación activa en la gestión forma parte de la filosofía de actuación y desarrollo de Saba, adaptando así un enfoque a largo plazo para el avance de sus intereses comerciales.

Saba trabaja con la convicción de alcanzar la innovación más puntera y nuevas estrategias comerciales, incorporando así servicios inteligentes asociados a la movilidad de personas y vehículos. Fue pionera en la instalación de OBEs en España (Via T) e impulsó con éxito este sistema en Chile (TAG), Italia (Telepass) y Portugal (Via Verde), así como en el cobro mediante tecnología QR. Cuenta con una página web y App que se ha desplegado ya en diferentes países de Saba, a través de las que se pueden comprar productos 100% digitales. Además, Saba ha potenciado nuevos sistemas de control, la mecanización de descuentos en cajeros, la lectura de matrícula en la entrada/salida del aparcamiento y el desarrollo de servicios asociados al coche, en especial al vehículo eléctrico, y al aparcamiento (cobertura 3G, gestión remota, entre otros), así como nuevas actividades de microdistribución urbana de última milla sostenible. El objetivo, por lo tanto, es entender el aparcamiento como un *hub* de servicios de movilidad urbana sostenible. Siempre bajo una serie de actuaciones en términos de eficiencia energética que se traducen en más ahorro y en la optimización de la gestión.

Saba es, además, consciente de que los mejores resultados siempre están vinculados a las mejores maneras de operar. Avanzar hacia una competitividad sostenible y socialmente responsable es un reto de excelencia para las empresas de primer nivel. Es caminando hacia esos criterios sostenibles y socialmente responsables que Saba conseguirá el nivel de excelencia adecuado para consolidarse como el Grupo de referencia que es y que aspira a seguir siendo.

Saba es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y desempeña su actividad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, especialmente en los que conciernen a la acción por el clima, las ciudades y comunidades sostenibles, con el desarrollo de soluciones en el ámbito de la movilidad urbana, y la innovación, mejora y tecnología de las infraestructuras.

Durante el año 2020, las personas y las actividades del Grupo se han visto afectadas por el Covid-19. El 31 de diciembre de 2019, China alertó a la Organización Mundial de la Salud del nuevo Covid-19, el cual se consideró pandemia en marzo de 2020 después de que los casos en China se multiplicaran y el número de países afectados se hubiera triplicado en las dos semanas precedentes.

A raíz de esta pandemia generalizada, se han impuesto durante el ejercicio 2020 medidas extraordinarias de restricción a la actividad de las empresas y la libertad de circulación de las personas y vehículos en todos los países en los que Saba desarrolla su actividad, comportando una gran afectación en el servicio de aparcamiento prestado por Saba.

No obstante, Saba, en su calidad de prestador del servicio público de aparcamiento, relevante como actividad accesoria y necesaria para facilitar la actuación de los servicios críticos y esenciales, ha seguido ofreciendo este servicio a los ciudadanos y a sus clientes, a excepción de algunos centros privados y, en los meses iniciales de la pandemia, de gran parte de las zonas reguladas en superficie, que fueron suspendidas de actividad por indicaciones de los correspondientes municipios.

Durante todo el ejercicio, el Grupo ha monitorizado de forma permanente esta pandemia para minimizar su impacto, protegiendo la seguridad de los empleados y proporcionando soporte a los clientes, así como garantizando la liquidez suficiente para poder operar con normalidad.

En ese sentido, ya en las primeras fases de la pandemia se implementaron una serie de medidas extraordinarias que se han mantenido durante todo el año:

- Medidas de Prevención
 - Seguimiento de la salud de los empleados a través de un canal único de consultas y comunicaciones sobre el Covid-19 (protocolos internos de actuación con trabajadores, clientes y proveedores), medidas de higiene personal e información actualizada vía intranet.
 - Estrategia de teletrabajo y suspensión de viajes y reuniones.
- Continuidad de Negocio
 - Aplicación del Plan de Continuidad de Negocio para preservar la operativa de la red de aparcamientos y el Centro de Asistencia y Control (CAC), con la estructura mínima necesaria y con división física de equipos (en el caso del CAC) tal como se explica en el apartado posterior Clientes/Consumidores.
 - Contacto permanente (i) con las autoridades con objeto de preservar y garantizar que los empleados/as de los aparcamientos y del CAC puedan llegar a su centro de trabajo, y (ii) con nuestros clientes, adaptando caso a caso los productos y servicios a las circunstancias excepcionales existentes.
 - Desde el ámbito de responsabilidad social, se han puesto al servicio de las autoridades sanitarias las instalaciones, especialmente aquellas situadas cerca de centros hospitalarios y otros habilitados, con el fin de atender necesidades sobrevenidas para su personal.

Sobre esta base, Saba ha adoptado sus procesos de negocio, siempre priorizando la protección sanitaria de sus empleados e implementando una serie de acciones encaminadas a equilibrar las demandas de salud y seguridad con las de la actividad empresarial.

Misión, Visión y Valores

Saba se inspira y se fundamenta en su Misión, Visión y Valores para establecer los principios orientadores de gestión de todo Saba.

- **Misión:** Dar respuesta a la necesidad de movilidad sostenible, ofreciendo capacidad de aparcamiento y servicios complementarios al cliente.
- **Visión:** Ser líder internacional en el sector de los aparcamientos y servicios a la movilidad sostenible, siendo referente en calidad de servicio, innovación y tecnología.

Los **Valores**, nuestra forma de actuar:



La filosofía de gestión y desarrollo de Saba se basa en:

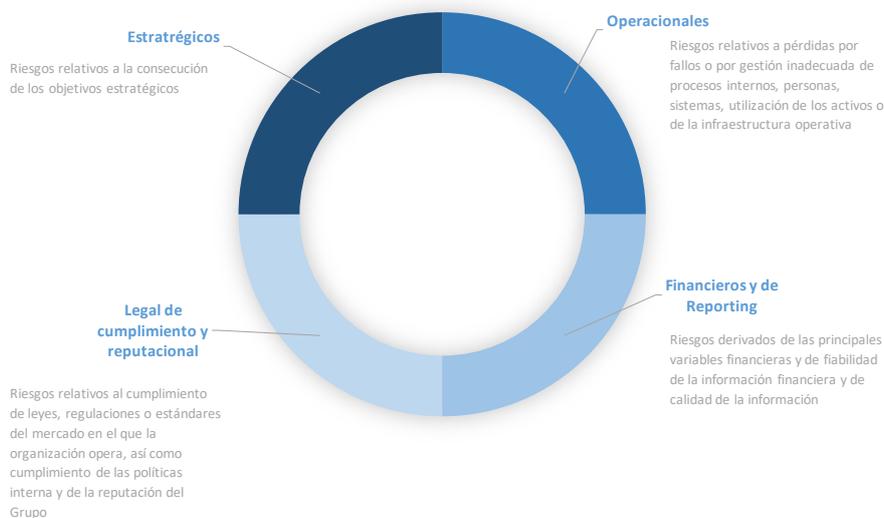
- La perspectiva y visión de permanencia a largo plazo en la gestión de sus negocios y en el desarrollo de nuevas inversiones.
- El mantenimiento de un perfil industrial y con compromiso, así como responsabilidad y participación en la gestión. No se contemplan, por tanto, inversiones financieras.
- La gestión eficiente, optimizando el *know-how* de la gestión buscando las mejores prácticas y la consecución de economías.
- La excelencia en la calidad de servicio, y servicio al cliente.
- La vinculación con el entorno y el territorio: interacción y sensibilidad con las Administraciones Públicas y posibilidad de incorporación de socios locales.

2.1. Principales riesgos

Saba dispone de un modelo de Gestión de Riesgos Corporativos (GRC) que asegura la puesta en **conocimiento de los riesgos** de Saba a los mandos correspondientes y establece medidas de control con el fin de anticipar y mitigar su impacto.

El proceso de identificación de riesgos persigue detectar los riesgos que podrían impedir la consecución de los objetivos corporativos en Saba, prestando especial atención a los riesgos más relevantes priorizados en función de su impacto (financiero, continuidad de las operaciones/servicio, reputacional/responsabilidad social corporativa) y la probabilidad de ocurrencia.

-La identificación de riesgos comprende las siguientes categorías de riesgos:



El modelo de Gestión de Riesgos Corporativos incorpora **actividades de control** cuyo objetivo es **mitigar los riesgos** que se han identificado, asegurando un entorno de confort en la realización de las actividades de la empresa que conllevan riesgos relevantes para Saba. Las actividades de control tienen asociados responsables de ejecución (quien realiza en su día a día el control) y supervisión (quien verifica la realización del control) así como frecuencia, tipología (control preventivo o detectivo) y efectividad a través de las auditorías periódicas de la actividad de control y su evidencia asociada.

Todas las actividades de control deben estar **documentadas** y **comunicadas** de forma adecuada y se realizarán por parte de las áreas responsables de las mismas en los plazos de ejecución definidos.

El Covid-19 ha planteado desafíos importantes a las actividades empresariales y ha generado un alto grado de incertidumbre sobre la evolución prevista de la pandemia y los efectos colaterales asociados a esta en el sistema económico y financiero, tanto a nivel europeo como internacional. La pandemia ha acentuado los riesgos existentes, poniéndolos bajo un nuevo enfoque y obligando a pensar en ellos desde diferentes ángulos o a asignarles nuevos niveles de prioridad.

En este contexto, los principales riesgos estratégicos identificados relativos al modelo de negocio en el sector de los aparcamientos son los siguiente:

- **Ecosistema de la movilidad:** Cambios en la Administración y la política urbanística en las ciudades (nuevas zonas urbanísticas, restricción de tránsito en áreas céntricas, etc.) así como cambios en la movilidad y hábitos de circulación de las personas (nuevos servicios de transporte alternativos, coche eléctrico, coches compartidos, etc.).
- **Horizonte temporal de los contratos:** Riesgos derivados de la antigüedad de las concesiones y contratos en el portfolio y del grado de capacidad de sustitución de las mismas por nuevas oportunidades de negocio que aseguren el crecimiento del Grupo. Asimismo, los contratos están sujetos a rescisión por parte del ente concedente por motivos de interés público, en circunstancias estipuladas en el derecho público o bajo los términos y condiciones acordados contractualmente.
- **Innovación tecnológica:** Desarrollo de la innovación tecnológica proactiva a medio y largo plazo, alineada con la estrategia y teniendo en cuenta los requerimientos de todos los departamentos de Saba.
- **Competitividad y eficiencia:** Aseguramiento de la sostenibilidad del negocio teniendo en cuenta los competidores en el sector. Por otro lado, se requiere alineación de los productos y propuesta de valor del Grupo con las necesidades de los clientes en todos los países, asegurando los niveles de calidad deseados. Adicionalmente, se requiere eficiencia en costes y gestión como elemento estratégico adicional a la propuesta de valor (productos o servicios) a los clientes.
- **Transformación de la Organización y Talento:** Las nuevas tecnologías digitales, los cambios en estrategias y/o consolidación de proyectos requieren de planes de acción conjunta. Es necesario dotar de capacidad a toda la organización para asumir el reto de las nuevas tecnologías digitales y la adaptación a la transformación tecnológica del entorno actual, que implica un cambio en las estrategias a implantar y la consolidación de proyectos, requiriendo todo ello de planes de acción conjuntos y exigiendo a la organización competencia para asegurar el talento (captación, retención, formación, promoción y sucesión).

Por otro lado, los principales riesgos operativos identificados son:

- **Continuidad del negocio:** Posible interrupción del negocio por problemas de disponibilidad de activos, discontinuidad de las operaciones, incidencias en los centros de procesamiento de datos (CPD y sala CAC), disponibilidad de recursos, daños reputacionales como consecuencia de fallos en la operativa, catástrofes naturales, pandemias, huelgas u otro tipo de contingencias que afecten la continuidad del negocio.
- **Ciberseguridad:** Capacidad de la organización para proteger los activos de información del negocio ante ciberataques (los cuales pueden irrumpir en las operaciones, dañar la reputación de la organización y/o provocar importantes pérdidas de ingresos), teniendo en consideración la actual transformación digital hacia modelos de servicio *cloud*.
- **Sistemas:** Riesgos derivados de la conceptualización y materialización del mapa de sistemas, que puede generar existencia de procesos manuales operativos y para el cual se precisa un alto grado de fluidez de las comunicaciones (robustez), y riesgos derivados de la adaptación de los sistemas a la lógica del negocio (flexibilidad de productos y fiabilidad).
- **Gestión del portfolio de proyectos:** Alto volumen de proyectos que acompaña el proceso de transformación del Grupo, que implica una identificación de necesidades, priorización para la ejecución y materialización de los mismos, con afectaciones transversales que requieren de la participación de muchos actores o interlocutores en todo el Grupo.
- **Seguridad en los aparcamientos:** Contingencias relacionadas con la seguridad de las personas en las instalaciones (robos, personal no deseado en los aparcamientos, etc.) y el adecuado acompañamiento de los clientes en estas situaciones.

En el contexto actual, se observan además los siguientes riesgos legales de cumplimiento de normativas y reputacionales más significativos:

- **Protección de datos:** Riesgos derivados de la seguridad, integridad y confidencialidad de la información en relación con la protección de datos personales de las personas físicas (tratamiento y circulación de éstos), así como en el acceso del personal a los mismos.
- **Laboral:** Generación de conflictos por razón del clima y conflictividad laboral, absentismo, huelgas o negociación de convenios, o, en su caso, por inspecciones laborales o procedimientos judiciales. Durante este ejercicio el Grupo ha materializado distintos expedientes laborales de regulación temporal de empleo en las sociedades del Grupo y en distintos países, a efectos de mitigar los impactos del Covid-19, afectando a personal de estructura y de negocio en los aparcamientos.
- **Adecuación a normativa y litigios:** Riesgos derivados del incremento de normativas y de sus continuos cambios, especialmente por razón del Covid-19, con la inseguridad jurídica que ello puede comportar. Al tiempo, también con origen el Covid-19, se observa un incremento de las negociaciones de los diferentes contratos y determinados litigios con terceros.

3. Información sobre cuestiones medioambientales

3.1. Política de Saba

El año 2020, con motivo de la situación de pandemia mundial que estamos viviendo, se ha podido evidenciar a gran escala el elevado impacto que tiene la actividad de nuestra sociedad, tanto a nivel empresarial como particular, en el medio ambiente, observándose una drástica disminución de las emisiones de CO₂ a nivel mundial. Saba, a su escala, ha podido evaluar cuáles son estos impactos, tal y cómo se expone en apartados posteriores.

El cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo siendo los gases de efecto invernadero (GEI) la causa principal del deterioro medioambiental que sufre nuestro planeta. Las emisiones de CO₂ están provocando un calentamiento global que debe ser acotado a corto plazo. El Grupo, consciente de ello, incorpora el cambio climático como parte de su estrategia empresarial, impulsando iniciativas que contribuyan a avanzar en la transición ecológica y hacia una economía baja en carbono.

En concreto, Saba se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, concretamente con los objetivos número 11- *Ciudades y Comunidades Sostenibles* y número 13.- *Acción por el Clima*.

Todo ello impulsa el posicionamiento de Saba en materia medioambiental y eficiencia energética a través de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) y la obtención de las Certificaciones ISO 14001:2015 de Medio Ambiente en España, Reino Unido, Italia, Portugal y Chile e ISO50001:2011 de Eficiencia Energética en España, Italia y Portugal, estando prevista su implantación a corto-medio plazo en Reino Unido y Chile.

Saba identifica los aspectos medioambientales derivados de su actividad, haciendo un profundo análisis en su mapa de procesos, y mide sus impactos a través del cálculo de la huella de carbono según estándares internacionalmente reconocidos y verifica dicho cálculo a través de un tercero cualificado.

Este ejercicio permite perfilar objetivos más adecuados e implementar acciones que permitan luchar contra el cambio climático en todo lo relativo a la movilidad sostenible, eficiencia energética y medio ambiente en general. De entre las iniciativas llevadas a cabo, destacan:

- La implantación de un sistema de eficiencia energética.
- La apuesta por la movilidad sostenible a través de la adaptación de plazas para vehículos de este tipo en nuestros aparcamientos, así como de nuestra propia flota.
- La implantación de sistemas de iluminación eficientes.
- La formación y sensibilización de nuestros empleados y empleadas en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.
- La gestión eficiente de los residuos peligrosos y no peligrosos.
- La implantación de elementos que disminuyan el consumo de agua.
- La elaboración de un manual que incorpore el ecodiseño en el método constructivo de nuestros aparcamientos.
- La renovación de equipos de ventilación más eficientes energéticamente.

Por lo que respecta a la organización de la empresa, el área de Medio Ambiente y Certificaciones, ubicado en la Dirección de Personas y Organización, gestiona todas las certificaciones antes comentadas e impulsa la política medioambiental de Saba transversalmente con la implantación de normativas, acciones de sensibilización y formación. Adicionalmente, Saba, a través de su mapa de procesos, implementa en sus procedimientos atributos de medio ambiente y eficiencia energética.

En esta línea, el área de Servicios y Suministros y Eficiencia Energética, ubicada en la Dirección Técnica, impulsa e implementa diferentes medidas con el fin de asegurar la óptima gestión energética, como el cambio de iluminación por otro más eficiente. Desde las áreas de Servicios Generales y de Compras, ubicadas en la Dirección Económico Financiera se incorporan en las licitaciones criterios medioambientales, entre otros.

Anualmente, Saba establece objetivos en materia de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética. Durante el 2020, a pesar de la situación excepcional que nos hemos encontrado y con algunos ajustes en calendario, se ha seguido avanzando en la línea de lo planteado los años anteriores.

1.-Objetivo Monitor:

Saba dispone de un sistema de control y gestión de los consumos mediante la monitorización de las instalaciones, a través de sistemas más eficientes, y mediante la implantación de un sistema dotado de elementos en paralelo de contaje energético y de análisis de las características de la energía suministrada, especialmente la eléctrica. Este objetivo ya acometido en España e Italia, se implantó en Portugal en 2019 y en Chile a inicios de 2020 y está prevista su extensión al resto de los países del Grupo.

La implantación de este sistema permite la visión en tiempo real de cada uno de los parámetros de gestión, utilizando un Software online (Plataforma Web) con diversas amplitudes y con acceso diferenciado para los distintos niveles de información que se decidan.

Para la obtención de datos, Saba instala en todos los aparcamientos analizadores de red trifásicos que, a través de un gestor energético se conectan a la red de Saba transmitiendo la información al servidor web. Una vez instalados estos elementos, se configura la plataforma web para que permita monitorizar todos los parámetros eléctricos de estos analizadores de red.

Periódicamente, también se procede a incorporar en la base de datos de la plataforma web toda la información referente a la facturación de las comercializadoras.

Una vez se dispone de los datos almacenados, y se han configurado y decidido las alarmas y ratios, se procede a realizar el análisis de los parámetros más significativos:

- Energía consumida (kWh) diarios, mensuales y anuales: mínimos, medios y máximos históricos por aparcamiento.

- Tendencias de consumos diarios, semanales, mensuales y estacionales (comparativo día/noche, diario/fines de semana, verano/invierno).
- Análisis de desvíos y comparativa con series históricas para toma de medidas correctoras (ej. Malos usos, impacto de obras, acompañamiento de actividad, etc.).
- Tensiones e intensidades (voltaje): Identificación de las tensiones por fase. Detección de tensiones incorrectas que pueden ser origen de averías en equipos eléctricos y electrónicos. Visualización de las intensidades por fase y su descompensación, origen de avería en líneas y elementos finales.

Este tipo de sistema de control permite una adecuada gestión de consumos y costes y, además, comporta la implicación del personal del centro en una tarea de contención y posible reducción de dichos conceptos, tanto los estrictamente energéticos como los monetarios.

2.- Objetivo Sistema de eficiencia energética:

Saba tiene implementado un ciclo de mejora continúa basado en un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que, en base a una visión sistémica del Grupo y sus procesos, integra los aspectos normativos relativos diferentes Normas ISO de referencia. Dicho Sistema está certificado desde hace más de quince años en Calidad (ISO 9001), Seguridad y Salud Laboral (ISO 45001), Medio Ambiente (ISO 14001) y, desde 2018, se planteó el objetivo de certificarlo también Gestión Energética (ISO 50001), de forma progresiva en los diferentes países. Este objetivo ya acometido en España e Italia, se implantó en Portugal en 2019 y en Chile a inicios de 2020 y está prevista su extensión al resto de los países del Grupo.

3.- Objetivo Formación y sensibilización:

Saba ha implementado un proceso de *e-learning* en medio ambiente y eficiencia energética que llega a toda la organización digitalmente en los países implantados. La dispersión geográfica de los aparcamientos de Saba obliga a tomar decisiones en materia de transformación digital para asegurar la formación de sus empleadas y empleados.

El programa formativo incorpora contenidos sobre medio ambiente, biodiversidad, eficiencia energética, gestión de residuos y movilidad sostenible, con el objetivo de dar a conocer el compromiso de Saba con el medio ambiente y sus líneas de actuación tanto en oficinas como en aparcamientos, contribuyendo así a la concienciación personal mediante la promoción de herramientas y acciones, para ayudarnos a tener ciudades más sostenibles y a ser más conscientes de la importancia del medio ambiente. Actualmente, este sistema está implantado en España y en 2020 se ha implementado como piloto en Portugal, con el objetivo de seguir desplegándolo para el resto de los países en los próximos años.

Este 2020, destacar el despliegue de un segundo módulo de formación avanzada en medio ambiente, en el que se profundiza en los aspectos de gestión energética y se propone “construir virtualmente” un aparcamiento sostenible.

Adicionalmente se han realizado diferentes campañas de sensibilización en los centros principales de cada uno de los países donde tiene presencia Saba, dirigidas a promover conductas más sostenibles, en especial las relacionadas con el consumo de plástico y el reciclaje de residuos.

4.- Objetivo Ahorro energético:

Siguiendo los pasos dados anteriormente en España, Italia y Portugal, se implementa en Chile en 2020 acciones que inciden directamente en el ahorro del consumo eléctrico. A continuación, se detallan las principales:

- Cambio de luminaria a tecnología LED programable.
- Instalación de ascensores de alta eficiencia energética.
- Baterías de condensadores.
- Renovación de equipos de ventilación más eficientes.

Estas acciones se han demostrado eficaces en aquellos países donde se implantaron en años anteriores, consiguiendo tener un ahorro energético plausible.

Adicionalmente, en los baños de uso público se ha cambiado la grifería de pulsación y el sistema de descarga clásico de las cisternas de los lavabos por un sistema de doble descarga que han supuesto ahorro en el consumo de agua.

5.- Objetivo Movilidad sostenible y reducción de emisiones:

En 2020 se ha establecido como objetivo la reducción en un 5% de emisiones de la flota en Reino Unido a través de la sustitución del parque de vehículos antiguos por vehículos de alta eficiencia energética, incluyendo el uso de más vehículos eléctricos.

Adicionalmente, en España durante 2020 se ha continuado con la implantación de un modelo de movilidad eléctrica en cooperación con un tercero poniendo a disposición 227 plazas con recarga para vehículos eléctricos para los clientes. Este es un modelo escalable y ampliable y los tipos de recarga en cada aparcamiento varían en función de la demanda observada, en base a las siguientes tecnologías:

- Pool de Rotación - Conjunto de plazas de recarga para clientes de rotación con modo de carga 3 y potencia de recarga de hasta 22 kw
- Carga Vinculada - Conjunto de plazas de recarga para abonados y propietarios con modo de carga 3 y potencia de recarga de hasta 7,4 kw

A su vez, Saba ha negociado también en Chile y Portugal un modelo similar a implementar en 2021. Así mismo se han iniciado los trámites para el traslado de un modelo parecido a Italia.

Por otro lado, se ha ampliado la instalación de plazas de vehículo eléctrico a disposición de los clientes, plazas para bicicletas, motos y patinetes eléctricos en aparcamientos y colaboraciones en el campo de la micro distribución urbana.

6.- Objetivo Diseño instalaciones:

Saba dispone de un libro de especificaciones constructivas que se actualiza periódicamente incorporando mejoras en eficiencia energética que inciden en el comportamiento energético, el ahorro del consumo y el cambio climático. Cualquier actuación constructiva emprendida en Saba es acorde a estas especificaciones.

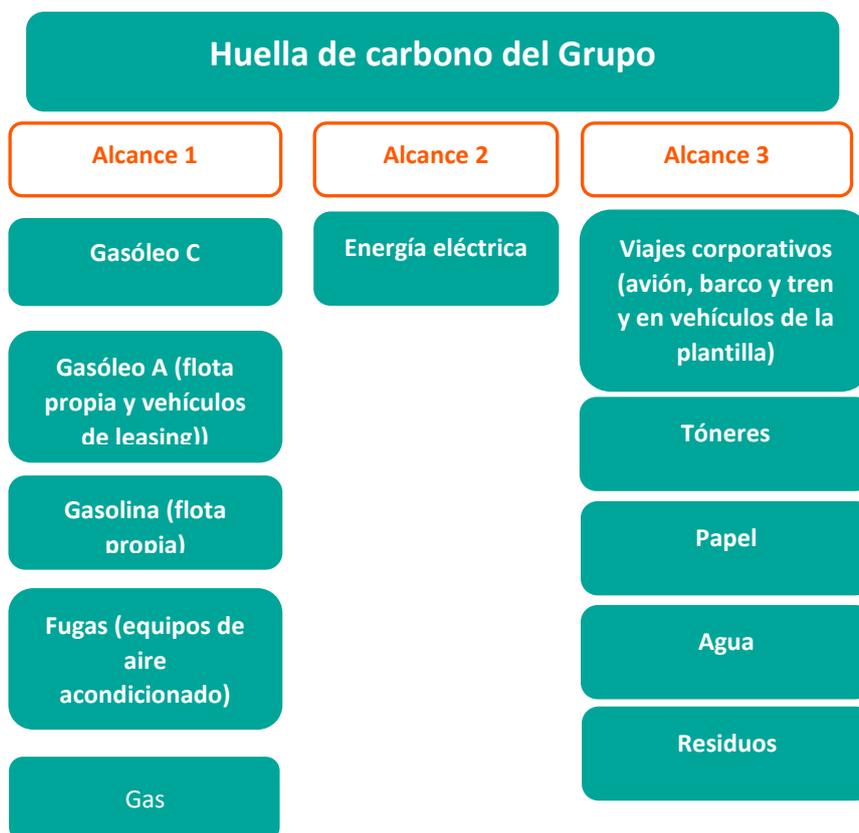
Este proyecto llamado META se espera finalizar en 2021.

Impacto medioambiental

Saba, para conocer su impacto medioambiental y hacer partícipe a sus grupos de interés, calcula y verifica cada año la huella de carbono de su actividad organizando las fuentes emisoras (consumos) en alcances, en base al grado de incidencia que la actividad puede tener sobre éstos:

- Alcance 1: Gasóleo C, gasóleo flota vehículos y gases refrigerantes,
- Alcance 2: Consumo eléctrico y
- Alcance 3: Compra de bienes y servicios (consumo agua, papel, tóner), residuos peligrosos y no peligrosos, viajes corporativos y transporte y distribución.

La huella de Carbono se calcula desde 2011 y verifica desde 2016.



En cuanto a los servicios prestados por Saba, el mayor impacto medioambiental existente, corroborado por el cálculo de la huella de carbono, es el derivado del consumo energético (Alcance 2), que representa alrededor del 95% de las emisiones de Saba.

Como novedad en 2019 se incluyó en el alcance 1 el consumo de gas y en 2020 se incluye en el alcance los países República Checa y Eslovaquia.

3.2. Riesgos identificados

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el mayor impacto medioambiental de Saba, corroborado por el cálculo de la huella de carbono, es el derivado del consumo energético (Alcance 2), que representa alrededor del 95% de las emisiones de Saba. En este sentido, Saba ha implementado las acciones mencionadas en el apartado anterior con el fin de reducir el consumo energético y en su medida, mitigar el cambio climático.

No se tienen previstos cambios de ubicación de las actividades debido a impactos medioambientales.

A través de la implantación de los sistemas de gestión ISO 14001 e ISO 50001 se llevan a cabo auditorías de seguimiento por lo que respecta a cumplimiento medioambiental y de gestión energética. Hasta la fecha no se han recibido multas sobre temática medioambiental. Saba no tiene registrada ninguna provisión ni mantiene garantías para riesgos medioambientales.

Saba tiene suscritas pólizas de Responsabilidad Civil Medioambiente que dan cobertura a los daños medioambientales, defensa jurídica, costes de limpieza y daños a terceros.

Los riesgos descritos están recogidos dentro del mapa de riesgos de Saba, como riesgo de sostenibilidad, siguiendo por tanto el modelo de gestión de riesgos de Saba.

3.3. Gestión y desempeño medioambiental

La organización ha puesto en marcha un sistema de eficiencia energética a implementar en los países con sistemas de monitorización de consumo. El sistema de eficiencia energética y la monitorización de consumos están ya implementados en España, Italia y Portugal y está prevista su implementación en Chile para 2021 y posteriormente en el resto de los países.

La tabla siguiente muestra los ahorros energéticos y de emisión de gases invernadero en 2020 respecto al año anterior:

Localización	AHORRO ENERGÉTICO			REDUCCIÓN GASES EFECTO INVERNADERO		
	Tipo de programa de eficiencia energética implementado	Ahorro energético	Unidades (kWh)	Variación gases efecto invernadero	Unidades (CO2, SO, NO)	Método de obtención
España	Instalación de Sistemas	-9%	kWh	-11%	CO2	Huella C
Italia	Instalación de Sistemas	-12%	kWh	-15%	CO2	Huella C
Portugal	Instalación de Sistemas	-12%	kWh	-14%	CO2	Huella C
Chile	Instalación de Sistemas	-3%	kWh	-36%	CO2	Huella C
Reino Unido	No implementado en 2020	-3%	kWh	-5%	CO2	Huella C
Alemania	No implementado en 2020	-15%	kWh	-16%	CO2	Huella C

Como se puede observar en los resultados de 2020 ha habido una disminución significativa del consumo eléctrico, debido principalmente a la disminución sustancial de la actividad en los aparcamientos consecuencia de la pandemia Covid-19. Esta disminución de actividad vino acompañada de una serie de actuaciones comunicadas por escrito durante los primeros días de pandemia para intentar reducir los consumos en los diferentes centros. Saba ha sido sensible y ha acompañado el descenso de actividad con un descenso sustancial de los consumos asociados, gracias a una labor de monitorización constante a través de las aplicaciones disponibles a tal efecto y aplicando con criterio el uso de la infraestructura eléctrica de los aparcamientos.

En 2020 Saba ha realizado ya el seguimiento de las variaciones en Reino Unido y Alemania gracias a que en el año 2019 estos países se incorporaron a la medición de los indicadores. En este sentido, durante el año 2020 se han incorporado los países de República Checa y Eslovaquia en la medición de indicadores por lo que a partir de 2021 el Grupo podrá monitorizar su evolución en esta área.

La tabla siguiente muestra los ahorros energéticos y de emisión de gases invernadero en 2019 respecto al año anterior, excepto Chile que refiere a 2017:

Localización	AHORRO ENERGÉTICO			REDUCCIÓN GASES EFECTO INVERNADERO		
	Tipo de programa de eficiencia energética implementado	Ahorro energético (calculado, estimado, etc.)	Unidades (GJ, kWh)	Variación gases efecto invernadero	Unidades (CO2, SO, NO)	Método de obtención
España	Instalación de Sistemas	11%	kWh	14%	CO2	Huella C
Italia	Instalación de Sistemas	8%	kWh	1	CO2	Huella C
Portugal	Instalación de Sistemas	9%	kWh	73%	CO2	Huella C
Chile	Instalación de Sistemas	-8	kWh	-5%	CO2	Huella C

3.3.1. Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Saba gestiona en todos sus países los residuos peligrosos y no peligrosos de acuerdo con la ley vigente en cada jurisdicción. Las iniciativas implantadas en materia de cambio climático inciden en la disminución de los residuos a tratar. La tabla siguiente muestra la cantidad de los residuos peligrosos gestionados y su tratamiento:

AÑO	RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS								
	CER 150202 ABSORBENTES (kg)	CER 130502 Lodos de separadores agua/sustancias aceitosas	CER 160504 AEROS OLES (kg)	CER 080317 COMPONENTES Y EQUIPOS DESECHADOS (kg)	CER 140602 DISOLVENTES USADOS (kg)	CER 200121 FLUORESCENTES (kg)	CER 200133 PILAS Y ACUMULADORES (kg)	CER 080111 PINTURAS, BARNICES, TINTAS Y RESIDUOS ADHESIVOS (kg)	CER 150110 RESIDUOS QUÍMICOS MEZCLADOS (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

En 2020 se han incrementado las recogidas de absorbentes, CER Absorbentes, provocadas por pérdidas puntuales de hidrocarburos en los vehículos de los usuarios, en algunos aparcamientos de España. A su vez, con motivo de la bajada de ocupación derivada de la pandemia, se ha podido reforzar la recogida de estas pérdidas de hidrocarburos en ubicaciones habitualmente ocupadas que también justifican este incremento.

Por otro lado, este año se ha incorporado un nuevo CER, Lodos de separadores de aguas/sustancias aceitosas, dado que siguiendo la normativa en Portugal se ha procedido a instalar equipos de decantación de estos lodos y hacer una recogida periódica de los mismos en este país.

Con motivo de la pandemia, Saba ha implantado refuerzo general de la limpieza con el fin de asegurar la seguridad y salud tanto de sus equipos como de clientes y proveedores con acceso a nuestros espacios. Como consecuencia de ello, se ha producido un incremento en el uso de aerosoles, CER Aerosoles, en los aparcamientos en los diferentes países.

La siguiente tabla muestra el tipo de residuos no peligrosos gestionados:

AÑO	RESIDUOS NO PELIGROSOS GESTIONADOS			
	CER 200101 PAPEL Y CARTÓN (kg)	CER 200301 RESIDUOS MEZCLA (kg)	CER 160103 RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (kg)	CER 200136 RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (kg)
2019	24.458	2.838	7.324	3.729
2020	37.030	5.365	3.741	4.342

Los indicadores anteriores no incluyen datos de República Checa donde el tratamiento de residuos se realiza de forma agregada. En el caso específico de este país, los residuos no peligrosos gestionados ascienden a 27.360 kg y se incluyen en el cálculo global de la huella de carbono.

3.3.2. Uso sostenible de los recursos

En 2020, el consumo energético global es de 30.750.745 kWh y el ratio de intensidad energética de 152,02kW/plaza mientras que en 2019, el consumo energético global fue de 34.398.477 kWh.

El consumo energético global del Grupo se ha reducido en algo más de un 10%, incluso incorporando República Checa y Eslovaquia en el alcance en 2020. Sin duda, el principal motivo ha sido la situación excepcional de pandemia que estamos viviendo, no obstante, también tienen su contribución, las medidas de eficiencia energética que Saba ha mantenido durante este año.

En el año 2020:

País	ENERGIA					REFRIGERANTES (fugas)		AGUA	
	Consumo de electricidad (kWh)	Consumo de gas de calefacción (m3)	Consumo de gasoil C de los grupos electrógenos	Consumo de gasolina de la flota (l)	Consumo de gasoil de la flota (l)	Consumo en kg	Tipo refrigerantes	Consumo agua suministrada (m3)	Consumo agua reciclada o reutilizada (m3)
España	16.349.192	0	852	12.558	24.515	15	Varios	23.911	n/a
Italia	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	
Chile	2.378.085	0	523	430	0	0		10.822	
Reino Unido	2.079.921	19.917	0	33.679	90.911	0		0	
Alemania	1.494.707	0	0	75.038	173.287	0		1.126	
Eslovaquia	204.697	0	0	1.328	6.761	0		707	
Republica Checa	336.569	1.268	0	1.564	4.071	0		461	
Total	30.750.745	37.144	13.487	132.788	315.875	16	Varios	90.171	n/a

En el año 2019:

País	ENERGIA					REFRIGERANTES (fugas)		AGUA	
	Consumo de electricidad (kWh)	Consumo de gas de calefacción (m3)	Consumo de gasoil C de los grupos electrógenos	Consumo de gasolina de la flota (l)	Consumo de gasoil de la flota (l)	Consumo en kg	Tipo refrigerantes	Consumo agua suministrada (m3)	Consumo agua reciclada o reutilizada (m3)
España	17.926.543	0	705	2.902	8.176	19	Varios	25.869	n/a
Italia	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	
Chile	3.610.268	0	310	0	503	0		10.662	
Reino Unido	2.139.445	967.387	0	37.929	135.032	0		0	
Alemania	1.757.464	0	0	16.060	0	0		0	
Eslovaquia	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
República Checa	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		Varios	

A nivel general se observa una disminución de los consumos motivada por la situación que la pandemia Covid-19 ha generado tal como se ha indicado anteriormente. Específicamente es necesario destacar la disminución del indicador Consumo de gas de calefacción debido a que no ha sido necesario la utilización intensiva de los sistemas de calefacción en Reino Unido por el incremento de temperaturas.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que debido a la situación que la pandemia Covid-19 ha generado, Saba ha implementado modelos operativos de contingencia que han implicado un incremento en el uso del vehículo privado, en detrimento del transporte público, con el fin de asegurar la seguridad y salud de sus trabajadores, principalmente en España y Alemania. Como consecuencia, se observa un incremento en el indicador Consumo de gasolina de la flota.

En el caso específico del consumo de electricidad en España, si bien descendió en un 10%, destacar que durante 2020 se destinaron 417.887 kWh a la carga de vehículos eléctricos estacionados en nuestros aparcamientos, 790% superior a 2019. El motivo de este incremento es la ampliación de la red de cargadores existentes tanto en carga convencional como en carga rápida, de gestión propia o de terceros, llegando a acuerdos para la instalación de supercargadores en alguno de nuestros aparcamientos, y en línea con el objetivo indicado de Movilidad sostenible y reducción de emisiones.

A continuación, se presentan los principales indicadores asociados a la movilidad eléctrica de gestión propia en España, y su incremento, reflejando la apuesta estratégica de Saba por la movilidad sostenible:

	Plazas recarga	Tiempo recarga (horas)	kwh entregados	CO2 evitado Kg
2020	227	31.525	82.678	59.975
2019	164	15.176	48.277	35.020
	38%	108%	71%	71%

En cuanto al consumo de agua, en el 2020 ha ascendido a 90.171 m³ lo que supone un incremento del 7% respecto a 2019, año en el que consumo de agua ascendió a 84.207 m³. El incremento viene motivado principalmente por un aumento de la limpieza en general, con motivo de la pandemia, con el fin de preservar al máximo la seguridad y salud tanto de los empleados y empleadas, como de clientes y proveedores, en los diferentes países.

3.3.3. Cambio Climático

La siguiente tabla nos indica la intensidad de las emisiones directas de GEI:

Año	Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ eq)	Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ eq)	Emisiones Alcance 3 (tCO ₂ eq)
2019	1.009	13.306	1.743
2020	444	8.753	267

En 2020 se ha ampliado el alcance a República Checa y Eslovaquia

Leyenda:

- **Alcance 1:** Gasóleo C, gasóleo flota vehículos y gases refrigerantes.
- **Alcance 2:** Consumo eléctrico.
- **Alcance 3:** Compra bienes y servicios (consumo agua, papel, tóner), residuos peligrosos y no peligrosos, viajes corporativos y transporte y distribución.

Tal como se ha comentado anteriormente, la disminución de la actividad provocada por la pandemia Covid-19, ha reducido de forma sustancial tanto el consumo eléctrico como el consumo en transporte y distribución quedando este efecto reflejado en las reducciones de CO₂eq en todos los alcances.

De igual forma se ve afectado el factor de Intensidad de las emisiones, calculada en función del ratio kg Co₂/plaza, disminuyendo en 2020 a 47,86 kg Co₂/plaza (72,5kg Co₂/plaza en 2019).

Desde el 2018, todos los nuevos vehículos de servicio en España son eléctricos.

4. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

4.1. Política de Saba

La Política de Gestión de Personas de Saba se basa en los modelos de referencia de excelencia, que permiten convertir la estrategia de Saba (expuesta en su Misión, Visión y Valores) en operaciones y actividades eficientes, asegurando con coherencia el desarrollo de las personas que trabajan y los procesos que desarrollan, en una visión sistémica.

El modelo de organización de Saba está diseñado para cumplir con las principales líneas estratégicas de Eficiencia Operativa, Innovación Constante y Crecimiento, todo ello bajo la premisa de “Piensa globalmente, Actúa localmente”, consecuencia de la naturaleza de nuestro negocio y la dispersión geográfica que nos caracteriza.

La estructura de la Organización de Saba se concreta en un despliegue simétrico de las diferentes áreas funcionales en los diferentes territorios en los que se opera, facilitando la alineación funcional y la flexibilidad para favorecer el crecimiento en los diferentes países y mantener el foco en el Cliente y el Servicio.

Las ocho líneas estratégicas de actuación en el ámbito de la gestión de personas son las siguientes: Adquisición y desarrollo del talento; Desarrollo y transformación organizativa; Mejora continua y gestión del conocimiento; Comunicación y gestión del cambio; Imagen de la empresa como empleador; Compensación y beneficios; Seguridad-Salud laboral y Relaciones laborales.

Este año, como cualquier otra empresa, Saba se ha visto sumergida en una situación excepcional y compleja a nivel global, en el que las personas han sido el eje estratégico de gestión, en todos sus sentidos.

Este año, especialmente, se ha podido evidenciar la relevancia e importancia de todas las palancas vinculadas a la Dirección de Personas, para poder asegurar la continuidad del negocio. La gestión estratégica de la Seguridad y Salud Laboral, Comunicación Interna, Desarrollo de Personas, Relaciones Laborales y Compensación y Beneficios, han permitido preservar la salud de todos y todas las empleadas, y sus allegados, así como asegurar la continuidad del negocio.

Desde el inicio de la pandemia, Saba ha desarrollado un Plan de Gestión de la Crisis en base a las siguientes premisas:



Este enfoque nos ha permitido que, a pesar de la compleja situación, Saba haya conseguido asegurar la continuidad del negocio y prestar durante todos los días del año sus servicios de forma permanente (24x7), al ser considerada nuestra actividad como crítica para asegurar los servicios esenciales en todos sus países, garantizando en todo momento el servicio a nuestros clientes y siempre con la mayor seguridad posible. Y el hecho de trabajar en equipo, empatizando, colaborando y compartiendo las experiencias entre los diferentes países, nos ha permitido integrar aprendizajes rápidamente y ha facilitado el poder gestionar exitosamente esta crisis, a la vez, que nos ha fortalecido como Grupo.

A esta situación tan excepcional, se ha sumado un proceso de evolución y transformación interna que Saba lleva desarrollando los últimos años, en el que las personas, los procesos y la tecnología son considerados elementos clave, y que ha facilitado la gestión de esta crisis, en todos sus territorios.

Un proceso de transformación enfocado en asegurar una cultura colaborativa e innovadora, en contar con el talento necesario para ser capaces de transmitir el conocimiento y desarrollar las competencias y habilidades necesarias, así como una estructura organizativa flexible y ágil, con el fin de conseguir transformar el Grupo hasta la consecución de sus objetivos.

En este marco de transformación, la tecnología ha tenido un papel preponderante y en concreto el proyecto “Digital Work Place”, que desde su creación ha seguido avanzando y cogiendo forma, con un objetivo claro de transformación digital del Grupo, a través de la modernización y digitalización del entorno laboral, proporcionando herramientas de trabajo en remoto, de colaboración y comunicación en todas las áreas.

Precisamente el despliegue de la transformación a través del “Digital Work Place”, ha permitido adoptar las medidas necesarias para afrontar con éxito el efecto de la pandemia en la organización del trabajo, consiguiendo asegurar la continuidad del negocio y la seguridad de las personas. En concreto se ha implementado la modalidad de teletrabajo o trabajo en remoto de forma ágil, asegurando que la totalidad de los empleados y empleadas de estructura hayan podido desarrollar su trabajo y funciones de forma remota y con total normalidad.

Así mismo, se ha dado continuidad a la actividad del Centro de Atención y Control, que atiende y da soporte operativo a los aparcamientos a nivel internacional, gracias a la transformación digital, se aseguró que la actividad de los operadores del Centro de Atención y Control no se viese penalizada, procediendo a un desdoblamiento en 3 centros de trabajo diferentes, asegurando como decimos la continuidad de la operativa, la asistencia a nuestros clientes y la protección de nuestras empleadas y empleados.

Todo ello ha sido posible gracias a una importante inversión del Grupo en la renovación de equipos informáticos, la consecución de una retadora implementación tecnológica e importantes recursos destinados a la gestión y adopción del cambio, acompañando a los empleados/as en esta adaptación digital, a través de la formación y el acompañamiento en el proceso de cambio.

4.2. Riesgos identificados

Los principales riesgos identificados dentro del ámbito son los siguientes:

- **Transformación organizacional, capital humano y talento:** Capacidad de toda la organización para asumir el reto digital y adaptarse a la transformación tecnológica del entorno actual, que implica un cambio en las estrategias a implantar y la consolidación de proyectos que requiere de planes de acción conjuntos. Todo ello, mediante la capacidad de la organización para asegurar el talento y la redistribución del personal (captación, retención, formación, promoción y sucesión).
- **Implantación del grado de homogeneización deseado de procesos, procedimientos, funciones y cultura, incluyendo la comunicación interna:** Capacidad del grupo para comunicar e implantar el modelo de gestión definido, disponer de un sistema de procesos, procedimientos y funciones acorde con el mismo en todos los países (sistemas que aseguren el grado de control deseado en todo el Grupo, procesos de explotación, etc.) y difundir el conocimiento de los temas relevantes en toda la organización/países y la estrategia del Grupo.

- **Laboral:** Debido al tamaño de las empresas del Grupo y la complejidad de las relaciones laborales y los diferentes interlocutores (comités de empresa, delegados de personal, sindicatos) existe el riesgo del deterioro en las relaciones con los interlocutores sociales y que de ello se pueda derivar la aparición de conflictos legales. Para evitarlo es necesario construir puentes de dialogo constantes con los dichos interlocutores, atender a la legalidad vigente y nueva normativa, buscando en todo momento soluciones aptas para el negocio, convenientemente pactadas con los mismos, asegurando en todo momento la continuidad del negocio.

Los riesgos descritos están recogidos dentro del mapa de riesgos de Saba siguiendo, por tanto, el modelo de gestión de riesgos de Saba.

Adicionalmente, es necesario destacar la relevancia de la Gestión de Compensación y Beneficios entendida como: Capacidad de la organización para establecer un sistema de compensación atractivo y a la vez con una estructura de costes salariales eficiente, capaz de atraer, retener y fidelizar el talento con un sistema de retribución basado en el reconocimiento del desempeño; sistemas de retribución variable sostenible que compensen a los empleados/as por su contribución a Saba; establecimiento de paquetes de beneficios que ayuden a mejorar la calidad de vida de la empleada/o y a la vez potencien el compromiso de éste con el Grupo.

Así, con el compromiso de acompañar a la organización y facilitar la consecución de los objetivos empresariales y mejorar el desarrollo corporativo, los hitos a alcanzar en este ámbito se concretan en los siguientes: transformación de la cultura organizativa; desarrollo del talento organizativo basado en el conocimiento y el establecimiento de un modelo de liderazgo que posibilite la consecución de los retos de futuro; adaptación de las estructuras organizativas (más flexibles y ágiles, que posibiliten la adaptación); impulso de la innovación en toda la organización y, finalmente, la implementación de nuevas metodologías y herramientas de trabajo.

Este año 2020 y como consecuencia de la pandemia del Covid-19 iniciada en el primer trimestre del año, se ha identificado como riesgo la necesidad de asegurar la homogeneidad en las medidas a implantar en materia laboral requeridas para adaptar y equilibrar la disminución de actividad con los recursos organizativos. La comunicación con cada uno de los países para hacer efectiva su implantación y su adaptación a la cultura y legislación de cada país, ha resultado clave para mitigar el riesgo detectado y asegurar la contención del coste requerido. Las medidas han sido proporcionadas y acordadas con la representación de los trabajadores y, en su defecto, con acuerdo individual. En total, han sido afectados 1.334 empleados y empleadas, tanto de personal de estructura como personal de operaciones. A nivel de país, las citadas medidas han afectado a todos los países, excepto Andorra.

4.3. Gestión y desempeño social

4.3.1. Empleo

La distribución de los empleados por país y por sexo a cierre del ejercicio es la siguiente:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
España	524	298	822	643	343	986
Italia	169	36	205	175	35	210
Chile	102	100	202	150	121	271
Portugal	85	39	124	96	33	129
Reino Unido	465	127	592	537	156	693
Alemania	52	7	59	49	8	57
Slovakia	18	3	21	18	3	21
Chequia	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 empleados/as a 31 de diciembre de 2020 es de 2.068, en comparación con los 2.409 en la misma fecha del año anterior. La reducción del número de empleados/as se debe a la adecuación de los recursos a la actividad del ejercicio disminuyendo la contratación de personal temporal o por la finalización de contratos de gestión.

La distribución de empleadas/os por género a nivel global del Grupo corresponde a un 70% de hombres (71% en 2019) con respecto a un 30% mujeres (29% en 2019).

La distribución por sexo y edad a cierre del ejercicio es la siguiente:

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

La distribución por sexo y categoría laboral a cierre del ejercicio es la siguiente:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Cargos directivos	7	3	10	7	3	10
Mandos intermedios	63	35	98	66	34	100
Resto de plantilla	1.375	585	1.960	1.627	672	2.299
Total	1.445	623	2.068	1.700	709	2.409

Tras la incorporación de los países de Reino Unido, Alemania, República Checa y Eslovaquia en 2019, durante el ejercicio 2020, se ha avanzado en lo que respecta al proceso de integración, procediéndose a realizar una revisión de las funciones para homogeneizar y equiparar las categorías con el catálogo de puestos del Grupo. Como consecuencia, los datos de 2019 en relación a mandos intermedios y resto de plantilla se han adecuado con el fin de presentarlo comparable con los datos de 2020.

A estos efectos, de forma idéntica al año anterior, se entiende como Cargos Directivos todos los directores y asimilados que desarrollan sus funciones de dirección bajo la dependencia directa del Consejero Delegado.

4.3.1.1. Empleados por tipo de contrato

La distribución de la plantilla por tipología de contrato a cierre del ejercicio es la siguiente:

	2020	2019
Contrato Fijo	1.895	2.009
Contrato temporal	173	400
Total	2.068	2.409

A estos efectos, se entiende como contrato fijo todos aquellos sin fecha fin de contrato mientras que contrato temporal, todo el resto.

Tal como anteriormente se ha explicado, con el fin de adecuar los recursos a la disminución de actividad provocada por la pandemia del Covid-19, el Grupo ha procedido a disminuir significativamente la incorporación de empleados bajo contrato temporal. A cierre de ejercicio 2020 la plantilla con contrato fijo suponía 92% del total, superior al 83% que suponía en 2019.

El promedio anual de contratos fijos, temporales, a jornada completa y a tiempo parcial por sexo es el siguiente:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<u>Contrato fijo:</u>	1.371	536	1.908	1.318	546	1.864
Jornada completa	1.224	422	1.645	1.185	443	1.628
Jornada a tiempo parcial	148	115	262	133	103	236
<u>Contrato temporal:</u>	114	57	171	189	85	275
Jornada completa	82	36	118	114	54	168
Jornada a tiempo parcial	32	21	53	75	32	107
Total	1.485	593	2.079	1.508	631	2.139

A estos efectos, se entiende como jornada completa si el contrato supone trabajar el 100% de la totalidad de jornadas mientras que, a tiempo parcial, todo el resto.

El promedio anual de contratos fijos, temporales y a jornada completa y a tiempo parcial por edad es el siguiente:

	2020					2019				
	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL
Contrato fijo:	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 tiempo parcial	36	90	57	80	262	32	77	56	71	236
Contrato 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 tiempo parcial	17	18	12	6	53	44	34	19	10	107
Total	224	720	643	492	2.079	266	773	646	453	2.139

El promedio anual de contratos fijos, temporales y a jornada completa y a tiempo parcial por calificación profesional es el siguiente:

	2020				2019			
	Cargos directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla	TOTAL	Cargos directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla	TOTAL
Contrato fijo/indefinido:	10	98	1.800	1.908	10	100	1.754	1.864
Jornada completa	10	95	1.540	1.645	10	97	1.521	1.628
Jornada a tiempo parcial	0	3	260	262	0	3	233	236
Contrato temporal:	0	0	171	171	0	0	275	275
Jornada completa	0	0	117	118	0	0	168	168
Jornada a tiempo parcial	0	0	53	53	0	0	107	107
Total	10	98	1.971	2.079	10	100	2.029	2.139

Los datos de 2019 en relación a Mandos Intermedios y Resto de plantilla se han adecuado al catálogo de puestos del Grupo con el fin de presentarlo comparable con los datos de 2020, tal como se ha indicado anteriormente.

4.3.1.2. Número de despidos

El número de despidos por clasificación profesional y por edad es el siguiente:

	2020					2019				
	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL
Cargos directivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Resto de plantilla	64	66	25	31	186	34	39	19	24	116
Total	64	66	25	31	186	34	39	19	25	117

El número de despidos por clasificación profesional y por sexo es el siguiente:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Cargos directivos	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0	1	0	1
Resto de plantilla	133	53	186	85	31	116
Total	133	53	186	86	31	117

Este año se han incrementado las desvinculaciones por despido respecto al año pasado, básicamente producidas en mayor medida por las finalizaciones de contratos de gestión, mencionadas anteriormente, así como medidas de reorganización interna.

4.3.1.3. Remuneraciones medias

La remuneración media por sexo y clasificación profesional es la siguiente:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Cargos directivos	234.210	163.070	212.868	245.071	170.884	222.815
Mandos intermedios	91.430	74.791	85.487	90.551	76.362	85.727
Resto 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 remuneración media por edad y clasificación profesional es la siguiente:

	2020					2019				
	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL	<30 años	30-44 años	45-54 años	>55 años	TOTAL
Cargos directivos	0	0	207.143	218.593	212.868	0	267.786	204.151	228.752	222.815
Mandos intermedios	0	57.476	92.977	120.567	85.487	0	59.612	96.798	117.490	85.727
Resto de plantilla	18.319	22.399	27.239	26.529	24.367	19.428	23.782	27.835	26.290	24.824

El cálculo de la retribución media anterior incluye todos los conceptos de retribución existentes en la organización (retribución fija, retribución variable y beneficios sociales) según condiciones acordadas por contrato.

Tal como se ha indicado anteriormente, los datos de 2019 en relación a mandos Intermedios y resto de plantilla se han adecuado al catálogo de puestos del Grupo con el fin de presentarlo comparable con los datos de 2020.

4.3.1.4. Brecha salarial

Durante los últimos años se ha avanzado de forma positiva en materia de igualdad de género en el mercado laboral, aumentando la tasa de incorporación de la mujer al mundo laboral e iniciando el proceso de equiparación salarial entre ambos géneros. Desgraciadamente las diferencias aún son muy significativas, siendo necesaria la identificación de estrategias tendentes a fomentar la igualdad real entre ambos géneros en la sociedad, en general, y en el mercado laboral, en particular.

Hay tres elementos fundamentales que explican esta brecha salarial entre las mujeres y los hombres que trabajan en Saba. En primer lugar, al tratarse de Saba de una empresa con más de 50 años de historia, tiene un peso relevante todavía la tardía incorporación de la mujer al mundo laboral en la empresa. El segundo elemento resulta consecuencia de las necesidades de conciliación familiar/profesional de las mujeres versus los hombres, por lo que la contratación a tiempo parcial es mayor entre las mujeres que entre los hombres. Finalmente, todavía es mayor la presencia de hombres en los puestos de mayor responsabilidad.

La brecha salarial, entendida como la diferencia salarial existente entre los salarios de los hombres y los de las mujeres, expresada como porcentaje diferencial respecto al salario masculino, se sitúa de forma consolidada en las empresas de Saba para el año 2020 en un 3,6%. Este porcentaje se ha incrementado en cómputo global en un 0,4% respecto a los datos del año 2019. Si aislamos el efecto del tipo de cambio en aquellos países con moneda diferente al euro, la brecha salarial se sitúa en un 3,5%, resultando un leve aumento del 0,1 %. Se debe tener en cuenta también la imposibilidad de realizar acciones a nivel retributivo este año que contribuyan a reducir la brecha salarial, básicamente debido a la compleja situación económica que la empresa ha tenido que afrontar, derivado de la situación de pandemia internacional.

A pesar de las diferentes iniciativas que Saba ha venido realizado en los últimos años, siempre comprometidos con la igualdad de oportunidades y la transparencia, somos conscientes que en este ámbito existe un recorrido de mejora, que afrontaremos como prioridad en los años venideros.

4.3.1.5. Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

Se expone por país la ratio entre el salario inicial y el salario mínimo local por sexo:

2020	Hombres			Mujeres		
	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	13.906,2	13.300,0	1,05	13.906,2	13.300,0	1,05
Italia	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
Chile	5.604,2	5.425,5	1,03	5.604,2	5.425,5	1,03
Reino Unido	20.382,5	18.187,5	1,12	20.382,5	18.187,5	1,12
Alemania	19.200,0	17.952,0	1,07	19.200,0	17.952,0	1,07
Slovakia	8.773,3	6.960,0	1,26	8.773,3	6.960,0	1,26
Chequia	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	Hombres			Mujeres		
	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	13.798,7	12.600,0	1,10	13.798,7	12.600,0	1,10
Italia	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
Chile	4.593,4	4.593,4	1,00	4.593,4	4.593,4	1,00
Reino Unido	19.454,7	17.359,9	1,12	19.454,7	17.359,9	1,12
Alemania	19.200,0	17.644,8	1,09	19.200,0	17.644,8	1,09
Slovakia	8.773,3	6.240,0	1,41	8.773,3	6.240,0	1,41
Chequia	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 efectos de los datos anteriores, se entiende como Salario inicial, el salario anual bruto de la categoría más baja que el Grupo ofrece en cada uno de los países; como Salario mínimo local, el salario mínimo legal establecido por ley en cada país. En ambos casos no existen diferencias en lo que respecta a la retribución de ambos géneros.

4.3.1.6. Remuneración media de los consejeros

Tanto en el ejercicio 2020 como en 2019, la retribución percibida por la totalidad de los miembros del Consejo de Administración, en su condición de consejeros, es idéntica para cada uno de ellos y todo ello sin perjuicio de la retribución adicional que perciban por la dedicación que se presta a la Sociedad.

4.3.1.7. Implantación de medidas de desconexión laboral

Saba actualmente no dispone de una política común en la que se regule la desconexión laboral de los empleados/as, si bien, sí que dispone de diferentes iniciativas en ese sentido en determinados países. No se puede obviar que la actividad principal es la gestión de aparcamientos que prestan un servicio público durante 24 horas, los 365 días del año a nuestros clientes. Ahora bien, cabe destacar que, con el objeto de regular la organización del trabajo, Saba dispone, en aquellos países en los que es requerido, de calendarios anuales regulados y comunicados a todos sus empleados y empleadas en los que se fijan los horarios de entrada/salida con las medidas de flexibilidad laboral en cada caso.

4.3.1.8. Empleados con discapacidad

Entendidos como empleados/as con discapacidad aquellos según la normativa vigente en cada país, el porcentaje de empleadas/os con discapacidad en Saba se sitúa en el 2,4% (2,3% en 2019) sobre la plantilla total de Saba. Corresponde a 50 personas en 2020 y 55 personas en 2019.

Aquellos empleados/as con algún tipo de limitación funcional en España, son evaluados por el Servicio de Vigilancia de la Salud con objeto de evaluar el impacto de su limitación funcional en la realización de las tareas propias de su puesto de trabajo, y tras el informe técnico, se realizan las oportunas adaptaciones en el puesto de trabajo y/o se identifican aquellas tareas y funciones que no puede llevar a cabo.

4.3.2. Organización del trabajo

4.3.2.1. Organización del tiempo del trabajo

La organización del trabajo en Saba engloba el conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y las condiciones en que este se realiza. Somos conscientes que una propuesta de organización del trabajo debe contener elementos que aseguren aquellos aspectos relevantes para el empleado/a, tales como: la conciliación de la vida laboral, familiar y personal; el entorno de trabajo, en el sentido de ofrecer posibilidades de desarrollo y promoción interna a las empleadas/os; ofrecer retos y un entorno de trabajo que facilite el desarrollo, el compartir la toma de decisiones a todos los niveles de acuerdo al perfil de responsabilidad de cada empleado/a.

Con carácter general, la jornada laboral anual de Saba viene marcada por lo establecido en los Convenios Colectivos de aplicación o, en ausencia de estos, en la legislación vigente en los respectivos países. No obstante, Saba dispone de diferentes iniciativas encaminadas a flexibilizar el tiempo de trabajo, de acuerdo con las necesidades de las empleadas y empleados.

Como consecuencia de la detección de las necesidades de conciliación de nuestros equipos, Saba ha puesto en marcha diversas iniciativas encaminadas a la mejora de los descansos durante la jornada, regular la flexibilidad en el inicio y fin de jornada, jornada flexible en determinados momentos del año, especialmente coincidiendo con los periodos vacacionales de los colegios, disposición de mejoras en lo relativo a permisos retribuidos/no retribuidos y excedencias laborales.

Saba está en un proceso de transformación interna, en el que uno de los vectores clave es la flexibilización de la ubicación y, a su vez, tiempo de trabajo, con el objetivo de mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral del empleado/a.

Durante el 2020, con motivo de la pandemia mundial que hemos afrontado, se han adoptado iniciativas flexibles y de contingencia, como son la posibilidad y recomendación de trabajar en remoto de todos los puestos de trabajo de estructura y centros de atención. En función del estado de la pandemia en cada país, se ha realizado teletrabajo total o bien modalidad '*Flex-work*', combinando el teletrabajo con la presencia física en oficinas, en cápsulas diferenciadas, con el fin de preservar al máximo la salud de nuestros empleados/as. Si bien, Saba siempre ha sido sensible a las necesidades individuales de los equipos.

Llegados a este punto, uno de los retos planteados por Saba es seguir avanzando en esta línea, con el fin de establecer un “*SmartWork*” de futuro, que siga con una política global para todo el Grupo y adaptado a las necesidades y legislación de cada país.

4.3.2.2. Número de horas de absentismo

El número de horas de absentismo acumuladas durante el ejercicio 2020 ha sido de 242.334 horas (197.820 horas en 2019), lo que supone un incremento del 22,5 % con respecto del año anterior. El análisis del absentismo 2020, indica que el 78% del mismo se debe a bajas por enfermedad común, incrementándose sustancialmente en todos los países del perímetro Saba, a excepción de Italia. El aumento de esta tipología de absentismo viene provocado por la pandemia Covid-19 que ha impactado gravemente en la salud de las personas, habiendo producido numerosas bajas de larga duración ya sea por contagio o bien por tener que guardar periodos de confinamiento al haber estado en contacto con un positivo Covid-19.

El cálculo del absentismo laboral se ha realizado tomando en consideración toda aquella ausencia del puesto de trabajo en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. La mayor parte de las ausencias se derivan de la situación de pandemia del Covid-19 que hemos vivido, con las ausencias ocasionadas por las cuarentenas preceptivas, para el resto de los casos las causas más significativas son la enfermedad común, ausencias injustificadas, visitas médicas generales y a especialistas y permisos retribuidos.

4.3.2.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Para Saba la conciliación de la vida laboral, familiar y personal forma parte de la estrategia para facilitar la consecución de la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Debido a razones históricas, principalmente de ámbito social y económico, hasta hace poco tiempo, las mujeres tomaban el papel más destacado en compaginar la vida laboral y familiar/personal. Saba apuesta por la corresponsabilidad ya que es un valor clave a potenciar en la sociedad para conseguir la igualdad efectiva, adoptando medidas que ayuden a reequilibrar este papel.

Para ello, todas las medidas son establecidas por el Grupo sin distinción de género, primando las mismas oportunidades en cualquier ámbito laboral (retribución, formación, promoción, desarrollo, prevención de riesgos laborales, etc.). Cabe destacar que para aquellos puestos que lo permiten, está instaurada una flexibilidad de entrada y salida del trabajo; están previstos permisos individuales para necesidades familiares, se ha puesto en marcha la iniciativa de facilitar en el calendario laboral trabajo en jornada intensiva para los empleados y empleadas de Saba durante los periodos vacacionales de los colegios. En la mayoría de las sociedades de Saba, los viernes de todo el año se consideran de jornada intensiva, así como durante el periodo estival. Estamos convencidos que este tipo de acciones fomentan la conciliación tanto de la vida familiar y laboral, como de la vida personal. Saba es conocedora que este tipo de medidas favorecen el compromiso con el Grupo, motivación, así como reducción del absentismo, favoreciendo la salud de nuestros/as empleados/as.

Por otra parte, la transformación digital en la que está inmerso el Grupo conllevará medidas de flexibilización de la jornada laboral que deberán ser formalizadas a corto-medio plazo.

En el año previo a la pandemia, se dotó a todo el personal de estructura con los equipos adecuados que permitieran la conexión a distancia, este hecho facilita la flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral y potencia la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

La siguiente tabla muestra los principales indicadores en relación a conciliación:

	2020	2019
Número total de empleados que han tenido derecho a permisos parentales	45	49
Número total de empleados que se han acogido al permisos parental	45	49
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe despues de terminar el permiso parental	36	39
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe despues de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses despues de regresar al trabajo	33	35
Tasas de regreso al trabajo y de retencion de empleados que se acogieron al permiso parental	80,0	79,6

4.3.3. Seguridad y Salud

Saba concibe la Seguridad y Salud en el trabajo como uno de sus pilares estratégicos y prioritarios, así como un compromiso a cumplir en todas nuestras actuaciones, partiendo del principio fundamental de proteger la integridad de las personas tanto propias como de empresas colaboradoras en el desarrollo de su actividad en las instalaciones de Saba.

La actuación de Saba no se limita a dar cumplimiento a la normativa en materia de Seguridad y Salud, si no en superar el mínimo de actuación legal y alcanzar la máxima eficacia posible dentro del proceso de mejora continua, estando en nuestros objetivos distinguirnos como empleadores responsables y comprometidos con sus equipos.

El objetivo sigue siendo garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades productivas en Saba, a través de las actividades de promoción y protección de la salud y de la identificación de los peligros, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, que contribuyan al bienestar físico, mental y social de los colaboradores/as, con el fin de evitar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

La situación excepcional provocada por la pandemia del Covid-19, nos ha obligado a enfocar nuestros recursos y esfuerzos en la creación de protocolos de actuación frente al Covid-19 a nivel de Grupo y específico por país. Desde Saba se ha considerado necesario que los protocolos diesen respuesta global abordando una amplia variedad de temas desde una perspectiva holística y transversal:

- Perspectiva Personas: Sensibilización, Formación, Medidas de protección y prevención (EPIs: uso de mascarillas protectoras, gel hidroalcohólico, mamparas protectoras entre puestos), seguimiento de casos e incidencias y realización de test Covid. En este sentido Saba ha facilitado que el 58% de la plantilla se realice el test de antígenos con objeto de asegurar la protección de los trabajadores ante el Covid-19.
- Perspectiva Espacios de trabajo: adecuación de puestos de trabajo estableciendo distancias de seguridad e incorporando mamparas protectoras, determinación de aforos en espacios comunes de trabajo, establecimiento de medidas de limpieza, desinfección y ventilación específicas en cada caso y señalización interna y externa.
- Perspectiva Coordinación / Gestión Terceros: coordinación proactiva con proveedores, clientes y otros etc.

Obviamente, dada la situación de incertidumbre generada, los protocolos se han ido adaptando a los múltiples cambios en la evolución de la pandemia en los países.

Adicionalmente, los protocolos implantados han establecido los mecanismos necesarios para el seguimiento de los casos tanto de contagios como de contactos directos y ha permitido la realización de test Covid-19 a los empleados del Grupo en España, Italia, Portugal y Chile, tal como se ha mencionado anteriormente.

Los países en los que Saba se ha visto más impactado por la pandemia a nivel de empleada/o, son España y Reino Unido. En estos países, tanto los índices de empleados contagiados, como el nivel de absentismo supera significativamente la media del resto de países. A pesar de los esfuerzos realizados por Saba para proteger la salud de los empleados/as, lamentablemente se han producido tres fallecimientos, todos ellos justamente en los países mencionados, habiéndose producido los contagios por circunstancias ajenas a la empresa.

Por otro lado, Saba ha integrado en el proceso de Certificación ISO anual de 2020 a llevar a cabo una nueva Certificación vinculada a los protocolos Covid-19 desarrollada por Aenor, con el fin de asegurar la idoneidad del plan de gestión global de pandemia establecido, así como poder dar garantía de la seguridad de nuestras instalaciones y servicios a los diferentes grupos de interés.

Saba, en su calidad de prestador del servicio público de aparcamiento, relevante como actividad accesoria y necesaria para facilitar la actuación de los servicios críticos y esenciales, ha seguido ofreciendo este servicio a los ciudadanos y a sus clientes, a excepción de algunos centros privados y, en los meses iniciales de la pandemia, de gran parte de las zonas. Con el fin de poder asegurar el servicio, se ha logrado que el Centro de Atención y Control (CAC), que da servicio a varios de los países Saba, pueda trabajar virtualmente con operadores en remoto y también hemos creado 2 nuevas ubicaciones físicas para el personal del CAC, aparte de la existente, para evitar contagios entre el personal. Así mismo y como medida de contingencia en la situación de pandemia, se ha tratado de reducir al máximo la presencia de empleados/as en los aparcamientos en que la actividad así lo permitía. El servicio se ha mantenido con el CAC y/o ampliando el número de aparcamientos que gestionaba un operario/a a través del modelo de gestión PAME.

El personal de las oficinas ha estado gran parte del año trabajando en la modalidad de teletrabajo. En el caso de España se le ha enviado al personal un cuestionario de autoevaluación de prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo en el domicilio facilitando la obtención de recursos necesarios tales como pantallas, sillas ergonómicas, etc...

Este ejercicio también se ha trabajado en la migración del sistema de gestión de la prevención basado en la norma OHSAS 18001 a la nueva norma ISO 45001. En este sentido hemos adaptado la Política de Seguridad y Salud de Saba a este nuevo estándar ISO 45001. También hemos seguido implementando en los países Saba, la herramienta de gestión de Seguridad y Salud y SIG (6conecta).

El detalle de Accidentes de trabajo, entendidos como aquellos accidentes que han generado o no baja laboral:

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	69	21	90	85	36	121
Enfermedades profesionales	0	0	-	0	0	-
Índice de frecuencia	4,22	5,13	4,47	8,97	14,45	10,02
Índice de gravedad	0,03	0,13	0,06	0,19	0,36	0,24

Se observa un descenso del 25,6% en el número de accidentes de trabajo respecto al año anterior, así como un descenso del 55,3% en la frecuencia de los accidentes con baja y un descenso del 75% en la gravedad de los mismos. El principal motivo de la disminución de estos indicadores es la situación provocada por la pandemia Covid-19 que ha llevado a menor presencia de empleados en aparcamientos adecuada a los niveles de actividad existentes, así como el teletrabajo en los puestos de trabajo de oficinas.

4.3.4. Relaciones Sociales

Saba es una empresa comprometida con el respeto a los derechos fundamentales, la libertad sindical, la negociación colectiva y la búsqueda constante del acuerdo, así como con el respeto a los representantes de los trabajadores elegidos libremente en todos los países en los que Saba está presente. La estabilidad, la paz social y la reducción de la conflictividad caracterizan las relaciones sociales de Saba en cada uno de los países en los que está presente, articulado bien a través de la representación de los trabajadores/as o bien fruto de la gestión de acuerdos individuales en los casos que así se requiera.

Con carácter general, en España el sistema de relaciones laborales establece diferentes tipos de representación laboral en las empresas: la representación sindical a través de Comités de Empresa o bien a través de Delegados de Personal. Los Convenios Colectivos recogen diferentes canales de comunicación con los representantes, a través de Comisiones para tratar diferentes y múltiples aspectos de interés general y específico, si bien a requerimiento de ambas partes se realizan reuniones *ad hoc* con objeto de tratar temas relevantes y necesarios de cada momento. Este año se ha procedido a negociar los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo implementados con la representación de los trabajadores y diferentes Comités de Empresa a través de las plataformas digitales, pudiendo alcanzar acuerdos con reuniones virtuales que nos han permitido llegar a consensos a nivel estatal sin desplazarnos de nuestros domicilios. La eficiencia y diálogo ha sido positivo dentro de la situación de crisis vivida.

En lo que se refiere a los mecanismos de consulta y participación de los empleados/as, en aquellos países con representación de los trabajadores y trabajadoras, como el caso de España, se realizan a través de reuniones periódicas, algunas de ellas relativas a la seguridad y salud, si bien se suelen realizar reuniones diversas con objeto de conocer la opinión y sensibilidad de los empleados/as respecto a las temáticas que sean de interés. En los países en los que no existe una representación de los trabajadores y trabajadoras, se opta por una gestión individual de cada empleado y empleada, estableciendo relaciones de confianza que permitan llegar a acuerdos individuales.

Cabe destacar que en Saba el modelo de relación con los representantes de los trabajadores/as, en aquellos países en los que existe esta figura, se estructura en una relación basada en la confianza y el contacto continuo, concedores de que son actores necesarios para la consecución de los objetivos empresariales.

El porcentaje del total de empleadas/os cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva desglosados por país es el siguiente:

	2020	2019
España	100%	100%
Italia	100%	100%
Chile	50%	57%
Portugal	100%	100%

En el caso de Reino Unido, Alemania, Eslovaquia, Chequia y Andorra no hay acuerdos de negociación colectiva.

A continuación, se muestra el porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos:

2020				2019			
Nº comités	Plantilla total	Personas acogidas	% s/ plantilla total	Nº comités	Plantilla total	Personas acogidas	% s/ plantilla total
23	2.068	821	40%	21	2.409	1.136	47%

4.3.5. Formación

La formación y el desarrollo personal y profesional de los empleados/as de Saba es uno de los ejes estratégicos fundamentales para la creación de valor en nuestro Grupo.

En coherencia con este enfoque, Saba ha establecido Planes de Formación anuales en los que se concreta, planifica y prioriza la actividad formativa a realizar en cada ejercicio para dar respuesta a las necesidades de capacitación, integración y desarrollo profesional de los empleados/as.

Dichas necesidades se establecen teniendo en cuenta las líneas estratégicas del Grupo, así como los proyectos empresariales que afectan colectivamente a los diferentes grupos funcionales y organizativos, como las acciones individuales de mejora, y desarrollo profesional que se establecen anualmente en el proceso de evaluación de todos los empleados/as. Esta es una herramienta muy valiosa para Saba, pues asegura y facilita la implementación de la estrategia del Grupo con mayor eficacia.

Saba necesita una organización flexible, basada en el conocimiento y con personas capaces de trabajar en un entorno altamente cambiante y competitivo. Es en este contexto de transformación, donde desarrollar las competencias, los conocimientos y habilidades necesarias se hace imprescindible, convirtiéndose en uno de los elementos que contribuye a garantizar el éxito de nuestro Grupo.

La Política de formación persigue los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la identificación y la integración a nuestra cultura, nuestros valores y nuestros objetivos corporativos.
- Garantizar la adquisición y el desarrollo de los conocimientos, competencias profesionales y las habilidades necesarias, con el fin de gestionar eficazmente los retos que cada puesto de trabajo conlleva y proporcionar a cada empleado una mayor satisfacción en la realización de su trabajo.
- Optimizar las formas de trabajar, de colaboración y de relación entre las diferentes áreas del Grupo
- Identificar y desarrollar el potencial personal y profesional con el fin de contribuir a la mejora de resultados de nuestro Grupo.
- Orientación a la excelencia: buscando siempre la mejora continua.
- Promover la promoción y la movilidad interna.
- Anticipación y adaptación a las necesidades del entorno, como una clara ventaja competitiva de Saba en el mercado.

En la siguiente tabla se detallan las horas de formación por categoría profesional:

2020				20109			
Cargos directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla	TOTAL	Cargos directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla	TOTAL
603	1.021	13.410	15.034	660	1.644	25.668	27.972

Anualmente, en España, Italia, Portugal y Chile se realiza la evaluación de aptitudes a los empleados que incluye una propuesta de plan de desarrollo a realizar según sus resultados.

Cabe destacar que la crisis sanitaria provocada por el coronavirus ha impactado directamente sobre la metodología formativa que Saba venía implementando en mayor medida, la formación presencial, y ha convertido a la formación online en una herramienta de primera necesidad para la formación corporativa y en un reto motivador para los empleados y empleadas.

De esta manera Saba ha conseguido, a pesar de la compleja situación, proporcionar a sus empleados/as oferta formativa para este 2020 principalmente a través de la plataforma Campus Saba, así como a través de diferentes “webinars” propuestos de forma más enfocada a las diferentes áreas/departamentos de trabajo.

De esta manera Saba ha apostado nuevamente por encontrar una vía para facilitar formación centrada en las necesidades actuales de los trabajadores/as, siendo muy consciente de los beneficios que esta puede aportar a cualquier organización y a las personas que la conforman, siendo esta la formación e-learning.

Aun así, claramente las horas de formación realizadas se han visto afectadas por la crisis mundial de salud que ha supuesto el Covid-19, en concreto en el primer semestre del año no se pudieron realizar acciones formativas, este tiempo se aprovechó para identificar ofertas y propuestas formativas dirigidas a sensibilizar y formar en conductas seguras relacionadas con la protección contra el Covid-19, así como programas de protección por riesgos psicosociales derivados de la crisis y buenas prácticas de teletrabajo. La oferta se complementó con actuaciones en el ámbito de novedades legales y herramientas de trabajo colaborativo.

Esta situación ha hecho que el porcentaje entre la tipología formativa (presencial vs e-learning) haya variado tanto respecto años anteriores, siendo la metodología de aula virtual y/o formación a distancia /"e-learning" las más destacadas, en todos los países del Grupo Saba.

Este aspecto se ha reflejado en:

- Incremento de la oferta formativa de "webinars" con temáticas de todos los ámbitos y áreas.
- Transformación de formaciones presenciales, ya realizadas de forma habitual, a formaciones a través de plataforma propia Teams©. Un claro ejemplo, lo encontramos en las formaciones de transformación tecnológica de Saba enmarcadas en "Digital WorkPlace", la colaboración a través de Equipos de Teams© (solución diseñada para facilitar la colaboración entre grupos de personas y que puedan contribuir a conseguir sus objetivos) y el cambio de dominio a sabagroup.com.
- Incremento de cursos y oferta formativa de la plataforma Campus Saba en España.
- Implementación y puesta en marcha de Campus Saba en Portugal.
- Formación de los empleados/as de Reino Unido a través del sistema de formación online ("Learning Management System"). Con la disposición de acceso abierto y la disponibilidad de diferentes formaciones e itinerarios formativos, muchos empleados/as han optado por realizar formaciones adicionales para poder aumentar así sus conocimientos en diferentes áreas en formato "E-learning".

Aun así, en algunos países como Italia, Chile y Chequia la crisis Covid -19 ha afectado en gran medida a la dedicación en horas de formación, y en algunos casos ha significado también la decisión de posponer algunas de las acciones formativas previstas al último trimestre del año. Aun así, el caso contrario lo muestra Portugal que, a pesar de la crisis, ha conseguido aumentar de forma significativa sus horas de dedicación a la formación de los empleados/as.

La situación de pandemia ha requerido que nuestros/as empleados/as estuvieran formados e informados en todo momento, y es por este motivo que se han realizado diferentes acciones formativas focalizadas y orientadas a la protección de la salud de uno mismo y la de los demás.

Algunas de las acciones de referencia realizadas en esta línea han sido:

- Curso de Tele formación “Reincorporación al trabajo y Gestión del estrés”: Formación específica elaborada por profesionales en la materia y que se ha focalizado en aquellas personas más susceptibles con la situación de alerta sanitaria y coronavirus. El objetivo de la formación era preparar al empleado/da para su reincorporación al trabajo después de la crisis Covid-19 y facilitar la adquisición de todas aquellas herramientas necesarias para hacerlo con una adecuada salud psicosocial.
- Curso a través de la plataforma Campus Saba sobre “Formación Psicoemocional”: Curso con formato de 12 píldoras formativas puestas a disposición de todos los empleados/as a través de la plataforma interna de Campus Saba España, con el objetivo de ayudar en la gestión de las emociones, situaciones de estrés e incertidumbre frente a la pandemia.
- Curso a través de Campus Saba España y Portugal “Prevención frente a los Contagios por Coronavirus”: Formación para todos/as los empleados/as basada en la Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo, publicada por el Gobierno de España, entre otras recomendaciones científicas.
- Publicaciones de actualidad en la Intranet España y Portugal en referencia a Covid-19: alertas, medidas de protección de la salud y recomendaciones de prevención y vía buzón *#BacktotheFuture* al resto de países del Grupo Saba.
- Entrega de un Kit de Bienvenida *#BacktotheFuture*, con elementos de protección individual y mensaje positivista y de motivación a todos los empleados y países del Grupo Saba.

Destacar que en Chile se está finalizando con el nuevo plan de formación para personal de nueva incorporación y personal promocionado, en él resalta la incorporación de nuevas cápsulas y videos informativos de los principales ejes de Saba, para dar conocimiento general a los nuevos colaboradores. Además, el nuevo plan de formación incorpora el desarrollo específico y detallado de módulos formativos según el puesto ocupado y llevada a cabo por cada área involucrada.

Además de la apuesta formativa, Saba también ha hecho una apuesta hacia las personas que la componen y su bienestar emocional, actuando y promoviendo entornos laborales más saludables y productivos. Es en este contexto dónde Saba ha puesto en funcionamiento y a disposición de todos sus trabajadores el servicio #PAE (Programa de Ayuda al Empleado/a), una herramienta de ayuda y protección de la salud psicológica y para el bienestar emocional de los empleados/as. Un equipo de expertos/as atiende y asesora de forma directa, ágil, gratuita y con total confidencialidad a aquellos empleados/as que lo requieran al encontrarse en un momento complejo causado o derivado de la crisis del Covid-19. Se trata de un servicio operativo 24 horas y 7 días a la semana, para poder dar cobertura a todas las personas de la organización. Este servicio se encuentra operativo en los países dónde ha habido más afectación de la pandemia.

4.3.6. Accesibilidad

Saba a través de sus diferentes políticas garantiza el acceso de las personas discapacitadas a sus instalaciones. Es política del Grupo implementar acciones para asegurar que tanto los clientes como los trabajadores/as pueden acceder a los centros y oficinas de acuerdo a esta premisa.

De esta manera, se van acometiendo acciones para que los clientes accedan a nuestros aparcamientos y dispongan de plazas de vehículos accesibles a sus necesidades, estando éstas siempre dispuestas en el punto más cercano a los accesos peatonales con ascensor. El número de plazas para personas con movilidad reducida respeta la legislación vigente.

Asimismo, se van realizando adecuaciones en los aparcamientos, de manera que todos ellos dispongan de acceso con elevadores a superficie para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a sus vehículos una vez estacionados. De esta manera en España, los aparcamientos con elevadores a superficie disponen de este elemento en su mayoría siendo la tasa alrededor del 90%.

Otras adecuaciones que se llevan a cabo para facilitar la accesibilidad son las adecuaciones en los WC para los clientes. Todas las nuevas instalaciones incorporan los servicios de WC adaptados para personas con movilidad reducida y a medida que se van realizando adecuaciones en los aparcamientos con mayor antigüedad, se van incorporando estas medidas.

4.3.7. Igualdad

Saba es un Grupo comprometido en fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad, promoviendo un entorno en el que se favorece la inclusión, la transparencia, y la no discriminación por razones de género, raza, religión y/o creencias, color, nacionalidad, edad, orientación sexual, discapacidad, embarazo o representación sindical.

Basándonos en este compromiso, Saba ha articulado un conjunto ordenado de medidas, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de género en Saba.

Los valores de Saba se basan en el respeto y la valoración de la diversidad de talentos, convencidos de que la suma de singularidades favorece la creación de un espacio de trabajo más satisfactorio, flexible e innovador, facilitando la consecución de los objetivos de Saba.

En este sentido, Saba dispone de diversas políticas y directrices estandarizadas y compartidas con toda la organización que aseguran la igualdad de oportunidades. Dichas políticas y directrices abarcan los criterios de selección y promoción profesional, la formación del personal, acceso a la información, la prevención de riesgos y salud laboral, el ámbito de retribución y las relaciones laborales.

En España, Saba cuenta con un Plan de Igualdad para las empresas Saba Infraestructuras y Saba Aparcamientos y está trabajando en el resto de casos.

Este Plan de Igualdad contempla un conjunto ordenado de medidas con el objetivo de alcanzar en Saba una gestión de los empleados/as que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre las mujeres y hombres que forman parte de la empresa y a la vez, detectar cualquier situación de discriminación por razón de género que pudiera existir. Cabe destacar también que Saba dispone de un Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral y/o Sexual que tiene como primer objetivo el asegurar el respeto de la igualdad y la no discriminación.

En el Reino Unido, Saba dispone de una política de igualdad y procedimientos que aseguran la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

En el resto de los países en los que Saba está presente, Saba está elaborando planes de igualdad, así como protocolos de prevención y actuación de control al acoso laboral y/o sexual. En todos ellos, el compromiso con la Igualdad de Oportunidades se rige por principios comunes a los implantados en España.

En Saba somos conscientes que este año, con la situación derivada de la pandemia por Covid-19, cada uno de los empleados y empleadas se ha encontrado con situaciones personales complejas a gestionar: la educación de hijos e hijas en casa por el cierre de colegios, el cuidado de los hijos/as y familiares, todo ello con la compaginación de trabajo presencial o teletrabajo. Saba es un Grupo que apuesta por la corresponsabilidad entre hombres y mujeres, es uno de los valores a potenciar en la sociedad para conseguir la igualdad efectiva, por ello ha dotado de flexibilidad en la medida de lo posible para que los empleados/as pudieran hacer frente a estas situaciones. Estas medidas, nos facilitan obtener una mejora en el ambiente de trabajo, incrementando el nivel de implicación y compromiso de nuestros equipos.

Protocolo acoso sexual:

Todas las mujeres y hombres de Saba tienen derecho a que se respete su dignidad y del mismo modo tienen la obligación de tratar a las personas con las que se relacionan por motivos laborales con respeto (clientes, proveedores, colaboradores externos, etc.).

De acuerdo con estos principios, Saba declara que cualquier tipo de acoso laboral, sexual, psicológico (moral o “*mobbing*”) y por razón de género no serán permitidos ni tolerados bajo ninguna circunstancia, no serán ignorados y serán sancionados con contundencia.

Para conseguir este propósito, Saba solicita que cada una de las personas de la organización, y especialmente aquellas que gestionen equipos, asuman sus responsabilidades:

- Evitando aquellas acciones, comportamientos o actitudes de naturaleza sexual, con connotaciones sexuales, o que se hacen por razón del sexo de una persona, que son o puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, hostiles o intimidatorios para alguien.
- Actuando de forma adecuada y responsable ante estos comportamientos o situaciones, de acuerdo con las orientaciones que establece esta declaración de principios: no ignorándolos, no tolerándolos, no dejando que se repitan o se agraven, poniéndolos en conocimiento y pidiendo apoyo a las personas adecuadas.

En este contexto, Saba se compromete a:

- Difundir una normativa y facilitar oportunidades de información para todos sus miembros y, en especial, al equipo directivo para contribuir a crear una mayor conciencia sobre este tema y el conocimiento de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada persona.
- Dar apoyo y asistencia específica a las personas que puedan estar sufriendo estas situaciones, constituyendo un equipo gestor con la formación y aptitudes necesarias para esta función.
- Articular y dar a conocer las diferentes vías de resolución de estas situaciones dentro de la empresa.
- Garantizar que todas las quejas y denuncias se tratarán rigurosamente y se tramitarán de forma justa, rápida y con confidencialidad.
- Garantizar que no se admitirán represalias hacia la persona acosada que presente queja o denuncia interna o hacia las personas que participen de alguna manera en el proceso de resolución.

- Actuar con contundencia frente a los falsos testimonios en las denuncias (intencionados).

Con el objeto de prevenir y estandarizar la actuación en estos casos, Saba ha puesto a disposición de todas las empleadas/os en España, un Protocolo de Prevención y Actuación frente al acoso laboral y/o Sexual. Dicho protocolo ha sido difundido convenientemente entre los empleados/as y está a disposición en la Intranet.

El resto de los países cumplen con la normativa vigente en sus respectivos países, ya sea de ámbito nacional o local, y por tanto el acoso sexual no es tolerado y está prohibido. En Portugal, Alemania, República Checa, Eslovaquia y Andorra se está se está trabajando para disponer de un protocolo de acoso sexual durante 2021.

5. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Para el análisis del ámbito de los derechos humanos Saba ha tomado como referencia lo dispuesto en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y en las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales en su capítulo V. En lo que respecta al ámbito de los derechos laborales, que evalúa la información acerca de los compromisos en relación con los derechos laborales básicos y en cuestión de calidad en el empleo, Saba ha tomado como referencia las principales convenciones de la Organización Internacional del Trabajo y por otro las exigencias legales del sistema de derecho del trabajo español y los demás estándares laborales internacionales.

El respeto de los derechos humanos es una de las principales obligaciones que Saba asume en el desarrollo de sus operaciones y actuaciones en general. Para garantizar ese respeto Saba ha desarrollado procedimientos, y cuenta con compromisos con el fin de evitar, prevenir y mitigar los efectos negativos que sus operaciones / acciones puedan tener en los derechos de las personas.

Saba a través de sus Valores Corporativos ha definido su filosofía y principios fundamentales por los cuales se rigen el comportamiento interno del Grupo, al igual que nuestra relación con proveedores, clientes y accionistas. Estos valores han sido comunicados a todos los empleados y empleadas, así cómo se canaliza la reflexión en torno al significado de estos y la forma de hacerlos realidad en el día a día del Grupo. Los valores son: Compromiso, Colaboración, Confianza en las personas, Innovación, Mejora Continua, Servicio al Cliente, Proactividad y Orientación a Resultados.

Adicionalmente, Saba cuenta con un Código Ético que establece el esquema ético de referencia que debe regir el comportamiento de Saba y de sus empleados y empleadas, dicho Código Ético está disponible en la página web <http://saba.eu/es/informacion-corporativa/codigo-etico>.

Saba promueve que las empresas filiales y participadas por Saba Infraestructuras S.A., se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código Ético, todo ello, sin perjuicio de las adecuaciones que puedan realizar del mismo a fin de respetar la legislación específica propia de cada uno de los países en que se ubiquen dichas empresas.

El Código Ético ha sido aprobado por los órganos de administración de las diferentes empresas Saba, excepto de Alemania y Andorra, y se ha puesto a disposición de todos los empleados de Saba en España, Portugal, Italia y Chile para su conocimiento, teniendo este Código Ético carácter vinculante para todas las empleadas y empleados. Durante el 2021 se analizará aprobación y difusión del Código Ético para las empresas de Alemania y Andorra y en los mecanismos de difusión a los empleados del Reino Unido, República Checa y Eslovaquia. El comportamiento de todos los empleados ha de ser absolutamente respetuoso con las disposiciones legales vigentes en cualquier parte del mundo en el que Saba despliegue su actividad.

Tal como se establece en el Código Ético, en su artículo 5, Saba asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente y con respeto hacia los derechos humanos y las libertades de las personas.

De forma específica, en cuanto al respeto a los derechos humanos, en su artículo 6, el Código Ético establece que Saba no acepta ningún comportamiento en el trato con consumidores o terceras personas que pueda interpretarse como una discriminación por razón de raza, etnia, género, religión, orientación sexual, afiliación sindical, ideas políticas, convicciones, origen social, situación familiar o discapacidad.

De forma adicional, en el artículo 5, en relación con los derechos de los trabajadores, se establece que en las relaciones de trabajo en Saba no se tolera el abuso de autoridad o de cualquier comportamiento que pueda significar una intimidación o una ofensa a otra persona. En este sentido, se han puesto en marcha diferentes protocolos con objeto de asegurar la correcta aplicación del compromiso de respeto a los derechos de los trabajadores y trabajadoras, buscando la prevención o la evitación de causar un daño y, por último, para que en aquellos casos en los que el daño se hubiese producido, dar acceso a la víctima a la posibilidad de remedio. Los protocolos disponibles son: Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral y/o Sexual. Este protocolo está a disposición de todos los empleados y empleadas en la intranet, para su consulta y activación en caso de que fuere necesario.

Además de garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre sus empleadas y empleados, tanto en el trato directo como en las comunicaciones, debe prestarse especial atención al lenguaje escrito y visual, que debe ser respetuoso, equilibrado e inclusivo.

No se han detectado riesgos relevantes con relación a derechos humanos. No ha habido denuncias de violaciones de los derechos humanos en Saba ni en 2020 ni en 2019. En caso de que eso ocurriera, habrían sido tratadas a través de los canales establecidos. Todas las conductas sensibles en la actividad de negocio que pudiesen derivar en riesgo de exposición penal quedan recogidas dentro del modelo de gestión de riesgos de Saba en el riesgo penal.

6. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

6.1. Principales políticas

El Código Ético de Saba establece los pilares básicos en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno.

En este sentido, el artículo 9 del Código Ético regula cómo deben ser las relaciones de Saba con las Administraciones Públicas, prohibiéndose cualquier conducta orientada a obtener favores ilícitos de la Administración o que pueda inducir a la falta de rectitud y transparencia en las decisiones de la Administración.

Este mismo artículo regula que los empleados de Saba no podrán ofrecer o entregar regalos o retribución de cualquier otra clase a una autoridad, funcionario público o persona que participe en el ejercicio de la función pública.

Del mismo modo, se regula que los empleados de Saba no podrán influir en un funcionario público o autoridad, prevaleciendo de cualquier situación derivada de su relación personal con éste o con otro funcionario público o autoridad, para conseguir una resolución favorable para los empleados de Saba o para un tercero.

Asimismo, el Código Ético prevé que los empleados de Saba no podrán prometer, ofrecer o conceder a directivos, administradores, empleados o colaboradores de una tercera entidad un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificada para favorecer a los propios empleados de Saba o a un tercero frente a otros. Igualmente, los empleados de Saba, o mediante persona interpuesta por ellos, no podrán recibir, solicitar o aceptar un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificado con el fin de favorecer en perjuicio de terceros a la persona y/o a la entidad, a la cual pertenece, que le otorga o espera el beneficio o ventaja.

Si bien Saba no es un sujeto obligado por la Ley de prevención del blanqueo de capitales, su Código Ético también regula, en su artículo 18, que no se podrán adquirir, poseer, utilizar, convertir o transmitir bienes, sabiendo que éstos tienen su origen en una actividad delictiva, cometida por el propio empleado o por tercera persona. Asimismo, no se podrá realizar cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción o infracciones a eludir las consecuencias legales de sus actos.

En desarrollo de los principios del Código Ético, Saba ha aprobado una Política de Prevención de la Corrupción y de Relaciones y Atenciones con la Administración Pública y con terceros, así como una normativa interna de desarrollo de dicha política, con el fin de fijar los criterios que las empresas que componen el Grupo deben cumplir en el trato con la Administración Pública y los funcionarios y autoridades tanto nacionales como extranjeros, así como en sus relaciones con otras empresas. La citada normativa tiene como objetivos principales:

- Establecer principios de actuación para los empleados en su trato con Autoridades Públicas y empresas privadas.
- Proteger el proceso de libre competencia y concurrencia en todos aquellos concursos públicos a los que las empresas de Saba puedan presentarse.
- Proteger la libre competencia y concurrencia en la adquisición y/o entrega de bienes y/o servicios.
- Fijar la Tolerancia Cero con la Corrupción tanto en las relaciones con la Administración como en las relaciones de negocios privadas.

Tanto el Código Ético como la Normativa de Prevención de la Corrupción y de Relaciones y Atenciones con la Administración y con Terceros es de aplicación a todos los empleados de empresas de España, Italia, Portugal, y Chile, en las que el Grupo tenga mayoría o ejerza el control, todo ello sin perjuicio de las adecuaciones que puedan realizarse en la normativa a fin de respetar la legislación específica propia de cada uno de los países en que se ubiquen dichas empresas.

6.2. Principales riesgos

Todas las conductas sensibles en la actividad de negocio que pudiesen derivar en riesgo de exposición penal (blanqueo de capitales, cohecho, tráfico de influencias etc...) quedan asimismo recogidas dentro del modelo de gestión de riesgos del Grupo, hecho que refuerza el sistema de control establecido en el Grupo en aras a la prevención de la comisión de eventuales delitos penales.

En el caso de España, el modelo de prevención de riesgos penales se articula a través de:

A) Manual de prevención de delitos

Manual de Prevención de Delitos que fue aprobado **por el Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A.** en fecha 29 de marzo de 2017 y actualizado a 15 de marzo de 2019.

Los objetivos fundamentales del Modelo de prevención de Saba plasmados en el mencionado Manual son los siguientes:

- Establecer un sistema de prevención y control dirigido a reducir el riesgo de comisión de delitos.
- Dejar constancia expresa y pública de la condena tajante de Saba a cualquier tipo de comportamiento ilegal, y/o contrario a los principios éticos que se configuran como valores clave de Saba.
- Establecer medidas de control adecuadas que permitan a Saba prevenir la comisión de delitos.
- Supervisar los controles implantados a fin de verificar su suficiencia.
- Actualización periódica del Modelo, ya sea por cambios organizativos dentro de Saba o, como consecuencia de modificaciones en la legislación vigente.
- Sensibilizar al órgano de gobierno, a todos los directivos y empleados de Saba de la importancia del cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y de los principios éticos contenidos en el Código Ético de Saba.
- Facilitar la formación adecuada para dar a conocer el Modelo de Prevención.

B) Estructura de control del Modelo de prevención de delitos

Los pilares de la estructura de control del Modelo de Prevención de delitos de Saba son:

- (i) el **Consejo de Administración**, como máximo órgano de decisión, y
- (ii) el **Comité Ético**, como órgano responsable de vigilar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento del Modelo para la prevención de la comisión de delitos, de promover una cultura preventiva basada en el principio de “rechazo absoluto” hacia la comisión de actos ilícitos y de verificar periódicamente el Modelo de Prevención.

El Comité Ético está compuesto por los siguientes miembros:

- Dirección de Personas y Organización (Presidencia)
- Dirección de Comunicación y RRH
- Responsable de Riesgos (CRO)
- Dirección de Secretaría General y Asesoría Jurídica (Secretaría)

El Comité Ético celebra reuniones periódicas. En 2020 se han celebrado 4 reuniones ordinarias (5 reuniones en 2019).

El Comité Ético informa de forma anual al Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A. acerca de la actividad realizada durante el año, entre otras: de las actividades de revisión del Modelo y/o las infracciones del Modelo que se pongan de manifiesto en la realización de las revisiones periódicas del mismo.

- (iii) Para reforzar la eficiencia del control, Saba cuenta también con una **Comisión de Prevención de Riesgos Penales** que da apoyo al Comité Ético y con unos responsables de controles de las diferentes áreas de Saba.
- (iv) Cabe destacar también el desempeño del trabajo realizado por el Responsable de Riesgos de Saba (CRO) y Auditoría interna para la prevención, entre otros, de la comisión de potenciales delitos penales.
- (v) Por último, señalar que el área de Organización, a través del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, asegura la correcta implantación de los procesos de Saba.

C) Canal Ético

Saba cuenta también con un **Canal Ético** a través del cual se pueden comunicar indicios o sospechas de comportamiento contrario a la legalidad y/ o una infracción del Código Ético.

A lo largo del ejercicio 2020 no se han recibido denuncias en el canal de denuncias de Saba. En 2019 no se recibieron denuncias.

D) Formación

En la fase de elaboración del Modelo de prevención de delitos se mantuvieron reuniones con cada uno de los miembros del comité de dirección con la finalidad de detectar los potenciales riesgos derivados de su ámbito de actuación, procesos y controles existentes.

Desde la implantación del Modelo de prevención de delitos se han ido realizando sesiones formativas dirigidas a las personas designadas como responsables de los Controles (personas designadas por cada área de Saba que colaboran con la Comisión de Prevención de delitos para comprobar la eficacia de los controles existentes en el Grupo).

Dada la situación provocada por la pandemia Covid-19, en 2020 Saba ha optado por fomentar que los empleados de España hicieran la formación a través del Campus Saba y, en ese sentido, se ha trabajado junto a la Dirección de Personas y Organización en una mejora del curso del Código ético para España, y en su seguimiento para incentivar que los empleados cursaran la formación. En el caso de Portugal, se ha trabajado durante 2020 con el fin de que lo puedan poner a disposición con la extensión del Campus Saba que se va a hacer en este país.

En 2019 se impartieron 11 sesiones presenciales a las que asistieron 30 personas.

Además, Saba dispone de una plataforma “*e-learning*” accesible para todos los empleados de España a través de la cual se realiza formación sobre los principios básicos del Código Ético y Modelo de prevención.

E) ASCOM (Asociación Española de Compliance)

Saba se incorporó como socio de ASCOM en el ejercicio 2018 y desde entonces los miembros de la Comisión de prevención de riesgos penales han participado en sesiones formativas que los mantienen actualizados. ASCOM es una sociedad profesional sin ánimo de lucro que se constituyó en respuesta a la necesidad de crear un espacio común para los profesionales de Compliance en España.

En referencia al resto de los países del Grupo, Portugal, Chile e Italia (este último, a través de “Modello di organizzazione” previsto por el D.Lgs. 231/2001) disponen de un modelo de prevención adaptado en base a los posibles delitos imputables en cada una de las jurisdicciones y controles existentes en cada país, así como de sus propios canales de denuncia. Adicionalmente, existen comités éticos locales que también se reúnen periódicamente y que reportan al Comité Ético de España y disponen de sus correspondientes canales de denuncias.

En el caso del Reino Unido, dispone también de una política de anticorrupción y de un canal específico para la comunicación de las correspondientes denuncias que se puedan producir.

6.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

De acuerdo con lo establecido en el apartado 24 del Código Ético no está permitido realizar donaciones, directas o indirectas a partidos políticos u organizaciones vinculadas con ellos, tales como las fundaciones de los partidos.

Las actuaciones de las empresas en materia de colaboración engloban siempre proyectos vinculados al territorio en el que está presente Saba. Se estudian y eligen, principalmente, acciones relacionadas con el medio ambiente, el apoyo a colectivos desfavorecidos y la movilidad urbana. Asimismo, se valora la participación en proyectos de ámbito cultural y social arraigados en el entorno donde opera Saba, en la línea de reforzar el compromiso de la empresa por contribuir en el progreso y crecimiento de las ciudades con presencia de las empresas Saba.

En el marco de este tipo de proyectos es posible cualquier tipo de colaboración con ONGs y Administraciones Públicas, siempre y cuando las cantidades o ayudas aportadas se hayan concedido de modo transparente y sin buscar afectar a la imparcialidad de un funcionario público.

Durante el ejercicio 2020, Saba ha firmado convenios de colaboración con fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro según los criterios anteriormente indicados por importe de 94 miles de euros (86 miles de euros en 2019). Especialmente cabe destacar la aportación de Saba del importe de la campaña institucional de Navidad de España al movimiento #YoMeCorono, una iniciativa del equipo de médicos e investigadores de la Fundación Lucha contra el Sida y las Enfermedades Infecciosas, IrsiCaixa y el Hospital Universitario Germans Trias i Pujol, que trabajan en diferentes frentes con el objetivo de frenar la pandemia de la Covid-19. Su investigación se centra en tres grandes áreas: el desarrollo de una vacuna eficaz frente a todas las posibles variantes del virus, el testeo de fármacos disponibles en el mercado o la puesta en marcha de ensayos clínicos que puedan abrir nuevos caminos terapéuticos, así como el desarrollo de un test rápido y poco invasivo de detección del coronavirus. La aportación realizada por Saba a este programa de investigación de ámbito internacional ha sido la más relevante en la historia de Saba, conscientes de la importancia estratégica de respaldar el conocimiento científico en un momento como el actual.

7. Información sobre la sociedad

7.1. Política de Saba

La política de Saba integra el compromiso, la responsabilidad y la participación activa con la sociedad y el territorio como una parte imprescindible de la filosofía de gestión y desarrollo del Grupo.

El conjunto de la organización participa y colabora en la implementación de la cultura de Responsabilidad Social Corporativa establecida. La forma de trabajar de Saba es un proyecto compartido de compromiso traducido en servicio al cliente, implicación y responsabilidad con los territorios en los que opera y ser parte activa en el progreso de las ciudades. Todo ello, junto con la identidad de marca, los aspectos sociales y éticos, conforman los elementos diferenciadores de Saba. La integración y consolidación de la Responsabilidad Social Corporativa en el negocio permite a Saba fortalecer la transparencia y la correcta gestión de los grupos de interés. De hecho, la hoja de ruta que marca la estrategia de sostenibilidad está alineada con los *GRI standards*.

La creación de valor para la sociedad es una prioridad en Saba. Por este motivo, se esfuerza por mantener una estrategia de sostenibilidad sólida y gestionar de forma idónea los aspectos de mayor relevancia de carácter económico, ambiental y social. Desde el año 2015, Saba es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tal como se ha indicado anteriormente. La mayor iniciativa voluntaria en materia de responsabilidad social corporativa en el mundo, que cuenta con más de 12.000 entidades en 160 países.

Precisamente, de este Pacto se desprende la Agenda 2030, que desgana los objetivos de la comunidad internacional en el periodo 2016-2030 para erradicar la pobreza y favorecer un desarrollo sostenible e igualitario. Saba desempeña su actividad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, para maximizar el impacto positivo y minimizar el negativo. Un año más, Saba trabaja para hacer de estos principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas del negocio, así como involucrarse en proyectos cooperativos que contribuyen a los objetivos más amplios de desarrollo.

La innovación social y el desarrollo forman parte del ADN de Saba, de forma que el cumplimiento de dichos objetivos es la mejor forma para asegurar el compromiso y actuación del Grupo como actor socialmente responsable.

Tal como se ha ido desarrollando en los apartados anteriores, la actividad de Saba se desempeña teniendo en cuenta especialmente los objetivos que conciernen a la acción por el clima, en la línea de las acciones para combatir el cambio climático y sus efectos; las ciudades y comunidades sostenibles, con el desarrollo de soluciones en el ámbito de la movilidad urbana; y la innovación, mejora y tecnología de las infraestructuras.

7.2. Principales riesgos

El mapa de riesgos de Saba incorpora el riesgo de sostenibilidad como el impacto medioambiental y social de las actividades desarrolladas y la operativa de los negocios de Saba, siguiendo por tanto el modelo de Gestión de Riesgos de Saba (ver 2.1- Principales riesgos).

7.3. Gestión y desempeño de la sociedad

7.3.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Es un hecho que las ciudades y la sociedad evolucionan constantemente, y con ellas lo hace Saba. El Grupo está inmerso permanentemente en un proceso de revisión, reformulación y desarrollo para adaptarse a las necesidades de los clientes y de los ciudadanos, siempre orientada a la calidad de servicio y a la vinculación de los territorios en los que opera.

Desde su nacimiento, el estilo de Saba siempre se ha mantenido con el compromiso de ser partícipe de la evolución de las ciudades y contribuir a la sostenibilidad y a la responsabilidad empresarial. En este eje de actuación, Saba colabora con proyectos de responsabilidad social corporativa que actúan en los países en los que tiene activos. Además del apoyo a proyectos de ámbito cultural y social, Saba contribuye con los colectivos más desfavorecidos y con las organizaciones que operan para la mejor convivencia en las ciudades. Junto con las concesiones públicas y la colaboración público-privada, la vinculación con los territorios en los que opera constituye uno de los pilares básicos que rigen las políticas de Saba.

Una correcta relación de Saba con su entorno permite establecer un diálogo adecuado con los grupos de interés con los que coopera (Administraciones, instituciones y personas) para captar

sus necesidades e implantar fórmulas de progreso, gracias a un equipo humano altamente comprometido. Esta unión queda reflejada en la presencia de Saba en asociaciones sectoriales y empresariales, y también del ámbito de la educación y el estudio, a través de las que se trabaja por el futuro del territorio, así como en la participación de Saba en diferentes acciones de patrocinio. Así, se cumple el objetivo de afianzar los vínculos con el entorno y los grupos de interés, siempre en proyectos y actividades que refuercen el posicionamiento público de Saba.

Durante el ejercicio 2020, Saba aportó 202 mil euros (215 mil euros en 2019) a acciones de patrocinio, colaboración y cuotas de asociaciones según los criterios anteriormente mencionados, adicionales a 94 miles de euros (86 miles de euros en 2019) indicados previamente a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro para sustentar proyectos sociales y de vinculación al territorio.

Accionistas:

Saba se comunica directamente con sus accionistas a través de la Oficina del Accionista, que es la encargada y responsable de canalizar todas las consultas recibidas tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas de la empresa que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta.

El Grupo Saba presta a los accionistas un servicio de envío de comunicaciones con información de interés del Grupo. Dicha información se envía a los accionistas que previamente han solicitado este servicio.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionistas de Saba son:

- Un teléfono de información exclusivo para accionistas (93 557 55 28).
- Un correo electrónico (accionistas@sabagroup.com).
- Un apartado específico (Accionistas) en la página web corporativa (www.saba.eu).
- Una dirección de correo postal (Av. Parc Logístic, 22-26, 08040 Barcelona).

Durante el año 2020, la Oficina del Accionista dio respuesta a más de 430 consultas (295 consultas en 2019), mayoritariamente vinculadas en este último año a la venta de acciones por parte de accionistas con representación minoritaria.

Dada la situación provocada por la pandemia del Covid-19, Saba ha implementado en 2020 medidas de cara a asegurar la participación de los accionistas velando también por su seguridad y salud. En este sentido, en determinados casos la Junta General de Accionistas se celebró de manera telemática implantando las medidas legales oportunas para garantizar también la seguridad jurídica de la misma y en otros casos, de forma presencial adoptando todas aquellas medidas al alcance de Saba que garantizaran la seguridad y salud de los accionistas.

Cientes/Consumidores:

Desde febrero de 2018 Saba está presente en las redes sociales (*Twitter, Facebook y What's app*) en España, aportando un nuevo canal de atención al cliente que revierte en una mejora del servicio ofrecido a uno de sus principales públicos de interés. Este servicio se ha consolidado ya en 2020, convirtiéndose en una de las formas de interactuar con Saba mejor valoradas por parte de los clientes.

La situación provocada por la Covid-19 nos ha exigido agilizar y optimizar la comunicación con nuestros clientes, tanto para informarles del impacto de la pandemia en el servicio, como para ofrecer soluciones específicas y adaptadas a sus necesidades durante la evolución de la pandemia y los sucesivos desconfinamientos.

Desde los primeros momentos de la crisis se ha coordinado la información a transmitir a los clientes en todos los países Saba, estableciendo políticas comerciales flexibles. Se han incorporado todos los canales digitales disponibles en esas acciones de comunicación – *web, app, e-mailings* y RRSS.

Los canales de RRSS han sido canales especialmente relevantes para la Atención al Cliente. En España, donde el canal preferido por los clientes es *What's app*, se han recibido y gestionado más de 25.000 mensajes a cierre de octubre, con picos de entre 3.000 y 3.500 mensajes durante el pico de la pandemia. En el Reino Unido, se presta Atención al Cliente sobre todo a través de *Twitter*.

Mediante un ejercicio interno de "*Social Listening*" en los países donde Saba tiene RRSS activas, España y Reino Unido, se ha hecho un seguimiento de cómo se comunicaban las empresas con sus clientes durante los primeros meses de la crisis. Se ha seguido tanto a empresas del sector de aparcamiento como a marcas referentes con el objetivo de poder establecer las "*Mejores Prácticas*" de territorios de contenidos a comunicar y el tono a emplear. Los contenidos seleccionados se han difundido tanto a través de RRSS, como a través del blog "*Wikidriver*", tratando con más profundidad consejos y propuestas concretas.

Durante la pandemia, se han implementado políticas comerciales flexibles:

- Ampliación de los plazos de devolución de productos comprados online
- Soluciones específicas para personal sanitario y clientes de parkings en hospitales y
- Condiciones especiales para abonados y grandes cuentas (descuentos especiales temporales, facilidades de pago, plazas adicionales para los rent a car a precios especiales, ...).

Asimismo, se han desarrollado nuevos productos específicos para dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, especialmente las personas que ya no trabajan todo el tiempo físicamente en oficinas, y van combinando con periodos de *Home Office*:

- “Multidía Diurno”: Producto que permite aparcar durante el día, en horario diurno. A la venta en España, Portugal e Italia, que cuenta con muy buena acogida por dichos mercados.
- Abono “*Smart-Working*”: Abono flexible que permite adquirir horas de parking continuo, por semana, disponible en Italia.

Al final de la primera oleada de la pandemia, a principios del verano europeo se diseñó una campaña de comunicación (“*Vayas donde vayas, vamos contigo*”), con el objetivo de transmitir que Saba acompaña a sus clientes en su vuelta a la Nueva Normalidad. Esta campaña se implementó en diversos países Saba.

Saba ha continuado trabajando en la línea de reforzar su “*e-commerce*”, activando la venta vía web y app en Chile y ampliando la oferta de productos en todos los países.

Saba lleva regularmente a cabo diferentes estudios para medir la satisfacción de los clientes, como son la Encuesta de Satisfacción y el “*Mystery Shopping*”. Dadas las especiales circunstancias que la pandemia Covid-19 ha provocado, Saba ha decidido centrar esos estudios en la evaluación de la calidad del Servicio de Atención al Cliente en España valorando los diferentes canales disponibles: redes sociales, mail y teléfono 902.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad del Servicio de Atención al Cliente en España:

	Informe de resultados	
	2020	2019
Redes sociales		
Tasa media de Respuesta	100,0%	96,9%
Satisfacción de la respuesta	68,8%	90,3%
Mail		
Tasa media de Respuesta	90,0%	85,0%
Satisfacción de la respuesta	90,4%	87,7%
CAC Telefónico		
Tasa media de Respuesta	90,3%	56,6%
Satisfacción de la respuesta	43,6%	51,6%

Saba se esfuerza por ser un Grupo de referencia en áreas como la eficiencia, la innovación tecnológica y la proactividad comercial. En este sentido, nuestro Centro de Atención y Control (CAC) responde de forma transversal a este posicionamiento del Grupo. El CAC ha comportado mejorar el nivel de la atención al cliente, actuando no sólo como un centro de gestión en remoto, sino como un verdadero “*Contact Center*” con vocación comercial y que permite a Saba aumentar la calidad del servicio a sus clientes.

En 2020 el CAC de Saba ha seguido consolidando su rol de referencia más allá de la gestión remota de los aparcamientos, en la búsqueda permanente de la mejora de la experiencia del cliente. En este sentido, 2020 ha supuesto la continuación del proceso de la internacionalización del CAC iniciada en 2017, y consolidada en 2019, con 211 aparcamientos conectados de España, Italia y Portugal, respecto a los 199 aparcamientos que había conectados en 2019. Además, Saba ha dejado sentadas las bases para la conexión de aparcamientos de Reino Unido, cuyo despliegue se iniciará a principios de 2021.

En diciembre de 2020, Saba recibió 158.744 solicitudes (158.517 solicitudes en 2019) relacionadas con la actividad comercial y de Atención al Cliente a través de sus distintos canales de comunicación, en España, Chile, Italia, Portugal y Reino Unido. Está previsto trabajar en la integración de información de Alemania, República Checa y Eslovaquia. Además, el CAC atendió 1.383.118 llamadas de interfonía (1.669.078 llamadas en 2019) desde los aparcamientos de España, Italia y Portugal, lo que representa una media de unas 3.780 llamadas diarias (4.500 llamadas diarias en 2019), solucionando todo tipo de incidencias y operando en remoto, siete días a la semana, 365 días al año. Asimismo, el CAC atendió 13.704 solicitudes (72.306 solicitudes en 2019) relativas a productos vía mail en España. El descenso respecto al año anterior se debe a la culminación del proyecto de automatización de la activación del producto dirigido a hoteles (Parkhotel), lo cual ha mejorado la experiencia del cliente de forma notable. El CAC no sólo mejora el nivel de Atención al Cliente, sino que ya es un auténtico “*Contact Center*” con vocación comercial.

El año 2020 ha estado marcado por la crisis del Covid -19. En este sentido, Saba ha dedicado recursos y esfuerzos para garantizar la continuidad del CAC y, por tanto, la continuidad del negocio. Se han llevado a cabo dos proyectos muy relevantes:

1. Implementación del *back up* de la sala del CAC en el aparcamiento de Carlos III, de Barcelona. Esto dota a Saba de dos salas CAC que garantizan, por un lado, el poder trabajar de forma concurrente y organizar dos equipos CAC “*cápsula*” y, por otro, la posibilidad de disponer siempre de una sala en caso de pérdida de una de las dos.

2. Virtualización de los puestos de trabajo del CAC. Esto ha permitido al equipo del CAC poder teletrabajar y prevenir tanto los problemas de salud derivados de la pandemia, como evitar las restricciones de movilidad impuestas por las autoridades.

Gracias a estos dos hitos, el CAC ha podido mantener el servicio 24x7 sin necesidad de suspenderlo o degradarlo en ningún momento y, por tanto, los aparcamientos han podido mantener su actividad y los clientes han seguido siendo atendidos de forma ininterrumpida.

Medidas para la salud y seguridad de los consumidores :

Saba analiza las necesidades y expectativas de los grupos de interés en los que se incluyen medidas en materia de Seguridad y Salud, Medio Ambiente, Eficiencia Energética, etc, procediéndose a implantar aquellas con mayor impacto. Así, por ejemplo, y a petición de uno de los grupos de interés comentados, se procedió a la dotación de unidades de desfibriladores externos semiautomáticas (DESA) en determinados aparcamientos. La desfibrilación temprana es un componente fundamental en el tratamiento de una parada cardiaca súbita. Se trata de equipos homologados para su uso de acuerdo con la legislación vigente, que son capaces de analizar el ritmo cardiaco de la persona, así como determinar cuándo es necesario proceder a la desfibrilación y administrar la descarga en el nivel de intensidad necesario para restaurar el ritmo cardiaco normal a una persona que acaba de sufrir un ataque cardiaco. En los espacios cardioprottegidos de Saba, se puede asistir a una persona que ha sufrido una parada cardiaca de forma autónoma y dar aviso a los servicios de socorro. Asimismo, los trabajadores de Saba han recibido la formación necesaria para usar estos desfibriladores con todas las garantías de seguridad. Adicionalmente, nuestros equipamientos están sometidos a inspecciones técnicas periódicas que garantizan que todas las instalaciones ofrezcan una óptima seguridad de sus usuarios.

Dada la situación provocada por la Covid-19, Saba ha focalizado sus esfuerzos en asegurar la seguridad y salud de sus clientes. Con este objetivo, ha analizado el impacto de la Covid-19 en los distintos espacios, adecuando los aforos, facilitando gel hidroalcohólico e implementando la señalización requerida para asegurar la salud de nuestros clientes.

Adicionalmente, a lo largo del año se llevan a cabo evaluaciones de los requisitos a cumplir que se enmarcan en el proceso de obtención de las certificaciones de las que Saba dispone y que son ISO9001:2015; ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO500012011 e ISO 45001:2018.

Subcontratación y proveedores:

La actividad de compras de Saba se regula a través del Modelo de Compras de Saba con alcance en España, Italia, Portugal y Chile. Dicho modelo establece la necesidad de definir los criterios de adjudicación de forma previa e incluyendo criterios técnicos, económicos, jurídicos, medioambientales y de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

Adicionalmente, el Modelo de Compras identifica el proceso transversal de Homologar y Evaluar Proveedores por el cual se solicita y valida información de proveedores incorporando información sobre cuestiones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo. En particular, se solicita información relacionada con las certificaciones ISO 14001 y ISO 45001.

En lo referente a supervisión y auditorías de los procesos de compras, el Modelo de Compras regula la participación del área de compras en los mismos y de control de gestión, así como las aprobaciones requeridas. El resultado es reportado a efectos de su seguimiento en los Comités correspondientes. Por último, los procesos de supervisión y auditorías realizados por el Área de Auditoría Interna incorporan el Proceso de Compras de Saba dentro de su alcance.

Saba trabaja con empresas proveedoras que favorecen la integración social de personas con discapacidad, con riesgo de exclusión social, etc. En este sentido, cabe destacar la contratación en España de servicios externos a través de una empresa con un fin claramente social y de inserción de personas con discapacidad al mundo laboral. En este sentido, Saba quiere dar soporte a la inclusión laboral de personas con discapacidad y generar empleo de calidad para este colectivo social, con mayores dificultades en la oferta laboral ordinaria.

Dada la situación generada por la Covid-19, Saba ha articulado con sus proveedores las medidas de seguridad y salud requeridas con el fin de asegurar la salud de proveedores, trabajadores y clientes.

7.3.2. Información fiscal

Los beneficios obtenidos por país en el consolidado de Saba, bajo normativa IFRS, tal como se indica en las Notas de la memoria de las Cuentas Anuales son:

Cifras en miles de euros

	2020	2019
Portugal	2.429	7.559
Andorra	167	3.105
Eslovaquia	(153)	2.640
Alemania	(884)	1.340
Chequia	(1.186)	215
Chile	(3.547)	167
Italia	(5.333)	(29)
Reino unido	(11.709)	(1.300)
España	(26.672)	(3.731)
	(46.888)	9.965

Saba ha pagado 2.213 miles de euros (6.833 miles de euros en 2019) como impuesto de beneficios del ejercicio y complementarios del ejercicio anterior.

Saba ha recibido 2.372 miles de euros en concepto de ayudas o compensaciones relativas a personal según los distintos mecanismos habilitados en cada país como respuesta a la crisis creada por la pandemia Covid-19. En 2019 Saba recibió subvenciones públicas por importe de 370 miles de euros en 2019.

Metodología de este informe

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Páginas	Criterio de Reporting
Marco de Reporting utilizado	4	GRI 102-54
Modelo de Negocio		
- Descripción del modelo de negocio	4	GRI 102-2
- Mercados servidos	4	GRI 102-6
- Presencia geográfica	4	GRI 102-4
- Dimensión de la organización	4	GRI 102-7
- Impactos, riesgos y oportunidades clave	9	GRI 102-15
Información sobre cuestiones medioambientales		
- Enfoque de gestión	13	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI GRI 102-15 GRI 102-11
- Principales impactos, riesgos y oportunidades	19	GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 307-1
- Gestión y desempeño medioambiental	20	GRI 302-4 GRI 302-5
- Contaminación	23	GRI 103-2 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-5
- Economía circular	23	GRI 103-2 GRI 303-1 GRI 103-2 GRI 301-1 GRI 301-3
- Uso sostenible de los recursos	24	GRI 102-2 GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 103-2
- Cambio climático	26	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 102-15 GRI 305-5

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
- Enfoque de gestión	27	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-35
- Principales impactos, riesgos y oportunidades	29	GRI 102-15 GRI 102-30
- Empleo		
• Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	31	GRI 102-7 GRI 102-8 GRI 405-1
• Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	32	GRI 102-8
• Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	32	GRI 102-8
• Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	33	GRI 404-1
• Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	34	GRI 405-2
• Brecha salarial	34	GRI 405-2
• Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	36	GRI 202-1
• Remuneración media de consejeros y directivos	37	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 201-3
• Implantación políticas de desconexión laboral	37	Cualitativo
• Porcentaje de empleados con discapacidad	37	GRI 405-1 b
- Organización del trabajo		
• Organización del tiempo de trabajo	38	GRI 102-8 c
• Absentismo	39	GRI 403-2
• Medidas para facilitar la conciliación	39	GRI 401-3
- Seguridad y Salud		
• Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	41	GRI 103-2
• Indicadores de siniestralidad	42	GRI 403-2 GRI 403-3
- Relaciones sociales		
• Organización del diálogo social	43	GRI 102-43
• Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	45	GRI 102-41
• Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	45	GRI 402-1 GRI 403-1 GRI 403-4
- Formación		
• Políticas implementadas en el campo de la formación	45	GRI 103-2
• Indicadores de formación	45	GRI 404-1 GRI 404-2
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	49	GRI 103-2
- Igualdad		
• Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	49	GRI 103-2
• Planes de igualdad	49	GRI 103-2
• Medidas adoptadas para promover el empleo	49	GRI 103-2 GRI 404-2
• La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	49	GRI 103-2
• Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	49	GRI 103-2 GRI 406-1
• Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	51	GRI 103-2

Información sobre el respecto a los derechos humanos		
- Enfoque de gestión	52	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 410-1 GRI 412-2
- Principales impactos, riesgos y oportunidades	52	GRI 102-15 GRI 102-30
- Aplicación de procedimientos de debida diligencia	52	GRI 103-2
- Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	52	GRI 103-2 GRI 412-1
- Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	52	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 419-1
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
- Enfoque de gestión	54	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205-2
- Principales impactos, riesgos y oportunidades	56	GRI 102-15 GRI 102-30
- Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	56	GRI 103-2
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	56	GRI 103-2
- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	59	GRI 103-2 GRI 415-1 GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 415-1
Información sobre la sociedad		
- Enfoque de gestión	60	GRI 103-2 GRI 103-3
- Principales impactos, riesgos y oportunidades	61	GRI 102-15 GRI 102-30
- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	61	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 203-2 GRI 102-43
- Acciones de asociación o patrocinio	61	GRI 102-13
- Gestión de la relación con los consumidores	63	
• Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	63	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 418-1
• Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	63	GRI 103-2 GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 103-3 GRI 308-1
- Subcontratación y proveedores	66	GRI 407-1 GRI 414-1 GRI 414-2 GRI 308-2
- Información fiscal y transparencia	67	GRI 201-4
Metodología de este informe	69	