2018

INFORME ANUAL

saba

2018

INFORME ANUAL

saba

ÍNDICE

01 | BALANCE DEL PRESIDENTE 6
BALANCE DEL CONSEJERO DELEGADO 12

02 | SABA 18

03 | EXPANSIÓN 34

04 | SMART PARKING 42

05 | LA SOSTENIBILIDAD EN SABA 68

06 | INFORMACIÓN FINANCIERA 82

01 BALANCE DEL PRESIDENTE

SALVADOR ALEMANY

En 2018, Saba registró un cambio significativo de su configuración accionarial. CriteriaCaixa adquirió a Torreal, KKR y ProA el 48,7% de Saba Infraestructuras, pasando a controlar el 98,8% del capital social. Una vez materializadas, a finales del ejercicio, algunas compras adicionales de acciones, CriteriaCaixa ostenta un 99,5% de la compañía, manteniendo así el apoyo al proyecto de Saba de la misma manera que ya mostró, junto a un grupo de accionistas minoritarios, en 2011.

En el Informe Anual del pasado ejercicio, subrayé la transformación de la compañía, tanto desde ámbito interno, con un incremento sostenido de la eficiencia operativa del Grupo, como desde la vertiente externa, con la integración de las infraestructuras que gestiona Saba en el ecosistema de las Smart Cities bajo el foco permanente de la innovación tecnológica y la visión comercial.

Dos ejes de actuación prioritarios para Saba que en 2018 se consolidaron y fortalecieron y a los que se sumó de manera decidida el vector del crecimiento y la diversificación geográfica. La mejor muestra de la coherencia en torno a la hoja de ruta de expansión marcada por la compañía desde 2011 es el cierre, en diciembre de 2018, de la operación que representa la entrada de Saba en cuatro nuevos países, Reino Unido, Alemania, Eslovaquia y República Checa y que equivale, prácticamente, a doblar la estructura de la compañía.

> "Desde 2011, Saba ha invertido más de 800 millones de euros con el fin de alcanzar la posición de referente en el marco internacional"

Con esta compra, Saba pasa a gestionar 384.500 plazas en 1.200 aparcamientos de nueve países en Europa y América Latina, con 2.300 empleados y una vida concesional de en torno a los 25 años. Se trata de un salto cuantitativo de primer orden y una mejora notable de la cartera en el negocio de aparcamientos

de Saba, con un incremento en el número de plazas del 80%. Es también un avance cualitativo de calado, teniendo en cuenta la plataforma estratégica que suponen los nuevos países para la expansión en el norte y el centro de Europa. Desde 2011, Saba ha invertido más de 800 millones de euros con el fin de alcanzar la posición de referente en el marco internacional.

Ahora, asumimos nuevos retos derivados de este aumento de perímetro que requerirán de un esfuerzo transversal de toda la compañía y que deben compatibilizarse con la gestión de la red actual. Y lo hacemos convencidos de que debemos trabajar sobre los ejes que siempre han guiado el desarrollo de Saba.

Si hablamos de la eficiencia operativa del Grupo, podemos afirmar que se ha consolidado en 2018, con una rentabilidad en términos de EBITDA sobre ingresos del 48%, la más elevada de las empresas de su sector. Si se tienen en cuenta los nuevos países, donde hay un mayor peso específico de los contratos de gestión, el margen se sitúa en el 41,5%, que continúa siendo el más alto.

Si nos referimos a transformación externa, seguimos convencidos de seguir apostando por un modelo de movilidad urbana sostenible, equitativa y eficiente en el que el aparcamiento es un *hub* de servicios integrado en la política de movilidad de la ciudad y en el que las nuevas tecnologías marcan el camino a

seguir. Nuestra esencia actual de negocio, al que podríamos denominar Smart Parking, representa tener en cuenta un ecosistema de negocios asociados a la infraestructura y a las personas que las utilizan y, en este apartado, podemos destacar el despliegue en 2018 de la cobertura 3G en los aparcamientos. Por otro lado, se ha llegado a un acuerdo con Endesa para impulsar la mayor red de recarga de vehículos eléctricos en aparcamientos de España. Y en la misma línea, el esfuerzo de Saba por la reformulación tecnológica del negocio, impulsando la venta de productos 100% digitales y llevando el nuevo modelo de web e-commerce a Italia y Portugal.

Hemos seguido trabajando en 2018 en la aprobación e implementación de diversas normativas y procedimientos en la línea de consolidar la transparencia, la eficiencia, la responsabilidad y la sostenibilidad como los pilares básicos que guían la actuación ética de la compañía. Aquí destacaría la extensión a todos los países del Grupo del Manual de Prevención de Delitos aprobado en 2017.

Mantenemos el desempeño de nuestra actividad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, integrando estos principios en la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas del negocio. En cuanto a medio ambiente, un año más, hemos impulsado mejoras para reducir el impacto de nuestra actividad sobre el cambio climático, con una reducción del consumo eléctrico del 3% respecto a 2017 y la extensión a Italia de la Certificación ISO 50001 de Gestión Energética.

Insistiremos en nuestro compromiso con ser partícipes de la evolución de las ciudades y contribuir a la sostenibilidad y a la responsabilidad empresarial, apoyando proyectos de ámbito social y medioambiental, con un claro enfoque a la protección de colectivos más desfavorecidos. En 2018, además de proyectos ya consolidados en los que Saba participa como el SJD Pediatric Cancer Center Barcelona o el nuevo Centro de Neonatología Avanzada de la Vall d'Hebron, hemos incorporado nuevos acuerdos de colaboración con Cáritas o Aldeas Infantiles, entre otros, manteniendo la labor con Incorpora, de la Obra Social de La Caixa.

> "Asumimos el reto de integrar culturas, de incluir la diversidad como fuente de riqueza para la innovación y el aprendizaje continuo"

Y continuaremos hacia adelante, mirando al futuro con un equipo directivo y un equipo humano del que quiero destacar el compromiso y la dedicación de la gestión diaria y la de proyectos de envergadura como el de la integración de nuevos países. Y en este apartado, deberemos asumir el reto de ofrecer oportunidades de crecimiento y de desarrollo profesional, pero sobre todo de integrar culturas, de incluir la diversidad como fuente de riqueza para la innovación y el aprendizaje continuo.

RECARGAR AQUÍ TU VEHÍCULO ES ASÍ DE SENCILLO
Iniciar y/o cancelar
Conect
Conecta tu
y espera a
oportunas (
energía y el
Desconec
Desconecta tu
disponible. Re
plaza cuando fi
el acceso a otro
mejora del servi
ENDESA?

01 BALANCE DEL CONSEJERO DELEGADO

JOSEP MARTÍNEZ VILA

En 2018, se ha mantenido el ritmo positivo de la actividad de aparcamientos, iniciado hace ya dos ejercicios, y que sitúa el crecimiento global en un 4%, del que destacan especialmente los registros alcanzados en Portugal (+9%) y, asimismo, Italia (+5%) y España (+3%) con incrementos considerables. En esta misma línea, se apunta la creciente recuperación en abonados, cercana al 4%, gracias a las acciones comerciales emprendidas por el conjunto de la compañía, especialmente con la introducción de las nuevas tecnologías y la digitalización, y a la mejora de las variables macroeconómicas y del consumo.

Los ingresos de explotación del perímetro de gestión de Saba en 2018 alcanzaron los 223 millones de euros, un 5% más que en el año anterior, y el EBITDA, 106 millones de euros, un 6% más que en 2017. La inversión supuso un desembolso de 250 millones de euros, de los que un 93% se destinaron a expansión. Este ejercicio, además, ha sido el primero en el que la compañía ha presentado el Estado de Información no Financiera.

Todo es el resultado de insistir en los pilares que sostienen e impulsan la estrategia de desarrollo de la compañía: la eficiencia en las operaciones y la calidad de servicio; la innovación tecnológica y la reformulación comercial y, finalmente, el crecimiento selectivo y la diversificación.

Es en este último apartado en el que la compañía ha dado un gran paso en 2018, con la incorporación de nuevos activos en Reino Unido, Alemania, Eslovaquia y República Checa que preservan el negocio de Saba y encajan con nuestra estrategia de crecimiento y diversificación geográfica. Una operación que representa un incremento del 31% en los ingresos y del 15% adicional en el EBITDA.

> "La incorporación de nuevos activos en Reino Unido, Alemania, Eslovaquia y República Checa representa un incremento del 31% en los ingresos y del 15% adicional en el EBITDA"

La incorporación de casi 170.000 nuevas plazas y 800 aparcamientos supone, además de la entrada en nuevos países y sumar aparcamientos de calidad en localizaciones estratégicas, la confirmación de la voluntad de Saba de ser un actor de referencia en la movilidad sostenible, dando respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, vinculándonos así y de manera decidida a las economías locales y al progreso de las ciudades y de sus habitantes. Actualmente, Saba está presente en un total de 197 ciudades de nueve países.

Para completar este capítulo de crecimiento, destacar que en 2018 Saba realizó, además, operaciones en Chile, Italia y Portugal que confirman esta voluntad de internacionalización. En este sentido, en Chile se ha adquirido la sociedad concesionaria del aparcamiento de la Plaza Mekis y ha resultado adjudicataria de la concesión del aparcamiento de General Mackenna, ambos en la capital Santiago de Chile. En Portugal, Saba ha puesto en marcha la explotación del aparcamiento de Exponor, en Matosinhos, cerca de Oporto, y ha firmado un nuevo contrato de alquiler para la gestión del Parking Campus Nova School of Bussiness & Economics, situado en el municipio de Cascais, a 20 kilómetros de Lisboa. En Italia, Saba ha obtenido la concesión del aparcamiento Assisi Mojano.

> "Los clientes de Saba pueden beneficiarse de una mayor conectividad y acceder a nuevos servicios de valor añadido que requieran el uso de datos móviles gracias a la cobertura 3G en los aparcamientos de la red"

En eficiencia operativa y calidad de servicio, subrayar que en 2018, el Centro de Atención y Control de Saba (CAC) sumó 188 aparcamientos conectados de España, Italia y Portugal, un 11% más que en 2017. El proceso de internacionalización de la principal plataforma de atención al cliente de Saba continúa su expansión y el año pasado atendió 1,4 millones de llamadas de interfonía desde los aparcamientos, lo que se traduce en más de 3.800 llamadas diarias.

Si se incluye ya 2019, Saba ha renovado un total de 44 aparcamientos, alcanzando las 18.500 plazas en España, Chile, Italia y Portugal. Asimismo, la compañía ha consolidado la implementación de los distintos métodos de acceso y pago electrónico en estos países. En total, los clientes pueden disfrutar de las ventajas de esta tecnología en 130 aparcamientos de la red, en los que en 2018 se registraron un total de 14 millones de movimientos, un 19% más que en 2017. En la gestión de los sistemas de control, Saba va más

allá y en 2018 ha sentado las bases para desplegar la lectura de matrículas, la salida dinámica, y en 2019 está previsto que entre en funcionamiento en más de 80 aparcamientos de España, Italia y Portugal.

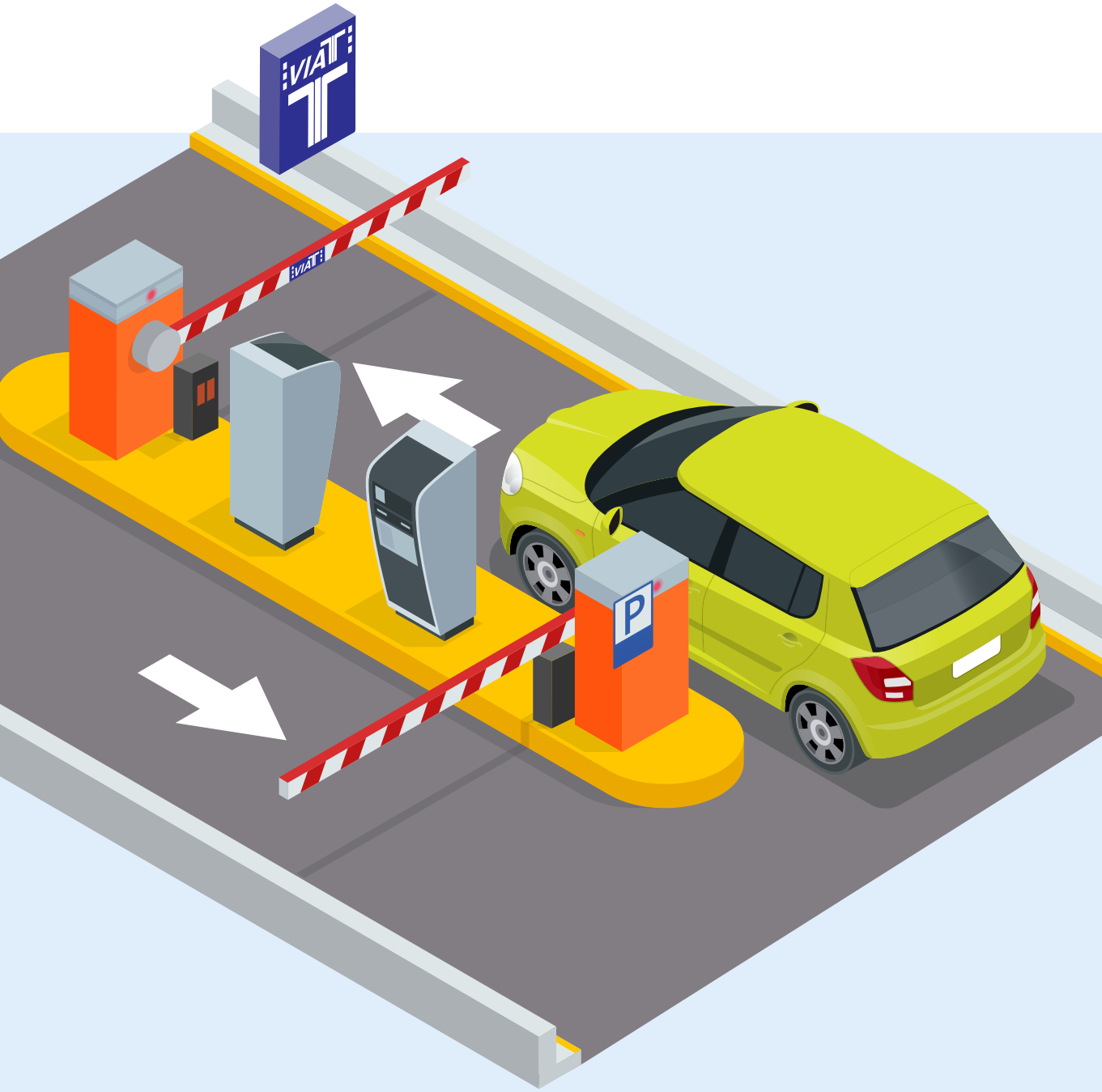
En el apartado de innovación tecnológica y reformulación comercial, subrayar que en 2018, Saba ha seguido trabajando para afianzar la digitalización de su negocio. A modo de ejemplo, en España, *saba.es* incrementó las visitas en un 63%, hasta los 1,3 millones y en un 58% las transacciones, con casi 20.000.

Los clientes de Saba pueden beneficiarse de una mayor conectividad en los aparcamientos y acceder a nuevos servicios de valor añadido que requieran el uso de datos móviles, como el *carsharing*, los puntos de recogida de e-commerce o el pago a través de aplicación móvil. Este salto cualitativo en el servicio al cliente ha llegado a la red de Saba y la de Saba Barcelona Bamsa para dotar de cobertura 3G un total de 43 aparcamientos en España durante 2018 y 2019. A ello se une, tras el acuerdo firmado con Endesa, la instalación de hasta 400 puntos de recarga en cerca de 50 aparcamientos de la red de Saba en toda España y, asimismo, en la red de Saba Barcelona Bamsa.

En definitiva, damos respuesta así al nuevo modelo de movilidad, las nuevas necesidades de los consumidores y nos adaptamos a un entorno cambiante en el que la atención al cliente, la calidad y el valor añadido serán decisivos para distinguirnos como operador de referencia. Y se conseguirá siendo fieles a nuestro estilo de trabajo y de compromiso. Quiero mostrar mi agradecimiento a las personas que forman Saba, un equipo altamente capacitado del que valoro y destaco el esfuerzo para seguir enfocando a Saba hacia el futuro.

saba

02 | SABA



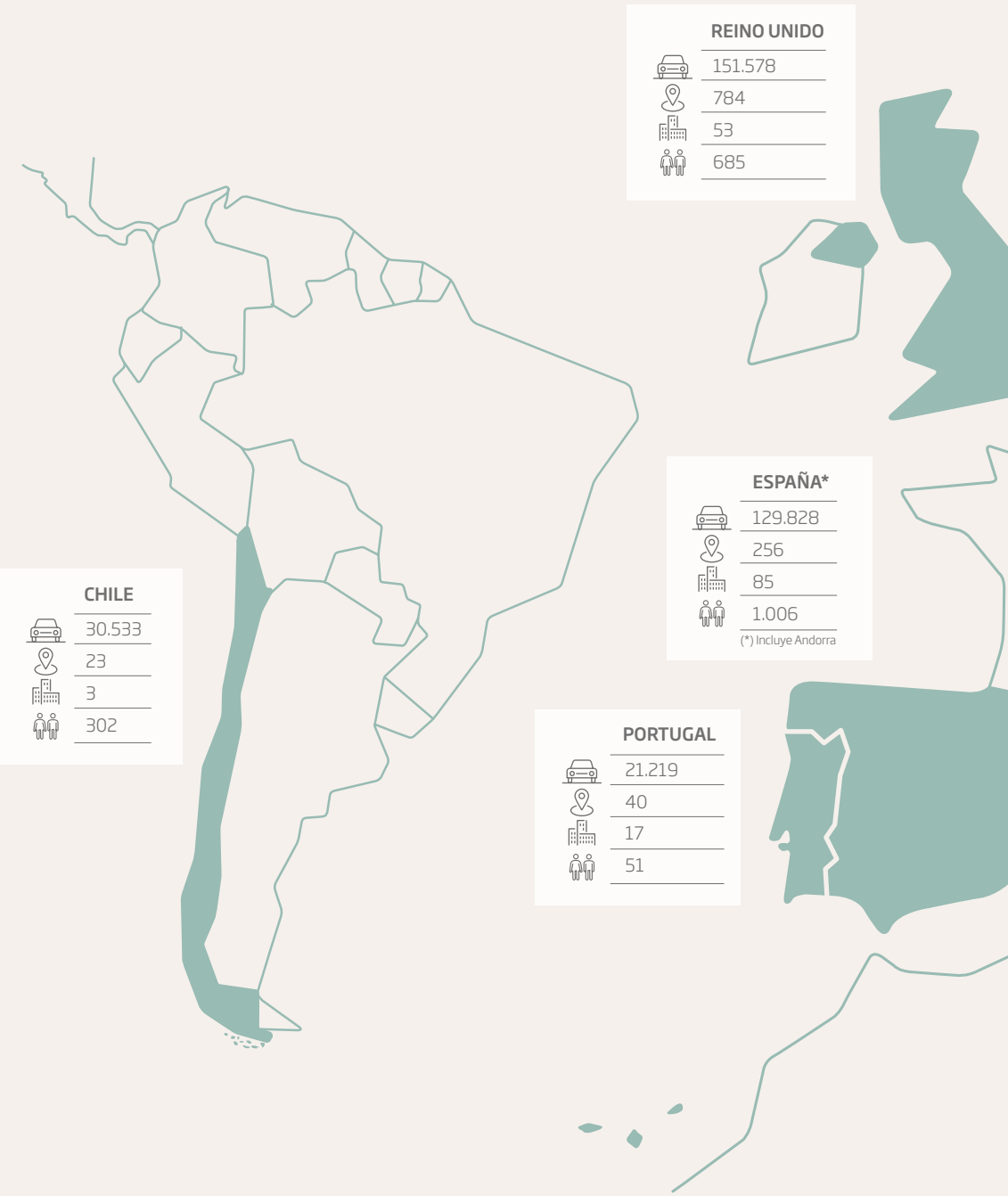
MODELO DE NEGOCIO

Saba, compañía del grupo CriteriaCaixa, 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.

Tras la operación de crecimiento culminada en diciembre de 2018, Saba cuenta con una plantilla de más de 2.300 personas y está presente en cerca de 200 ciudades de nueve países de Europa y América Latina, gestionando 1.200 aparcamientos y 384.500 plazas.

384.572
plazas

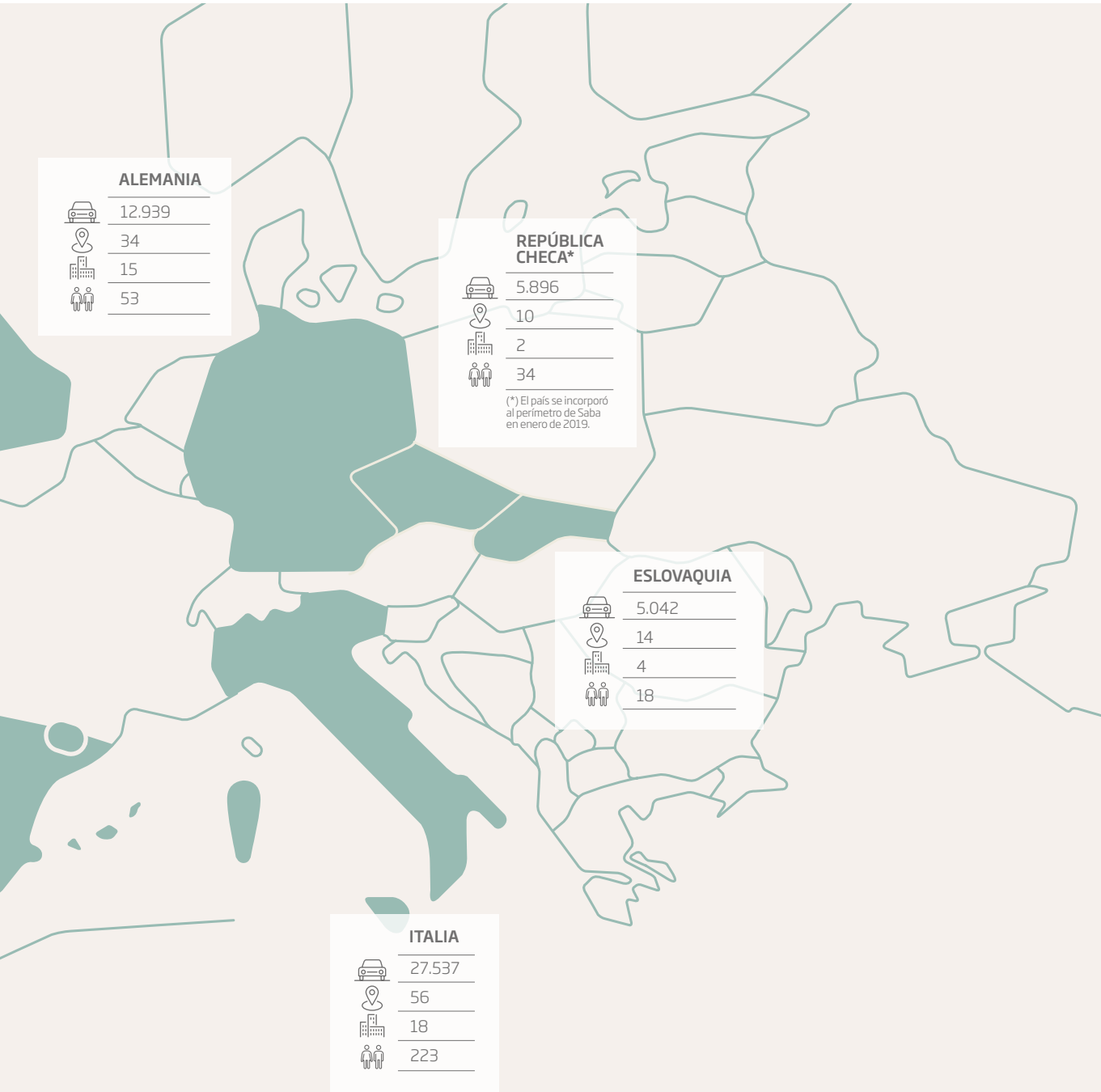
1.217
aparcamientos



9 países

197 ciudades

2.338 empleados



Sistema de cobro mediante tecnología QR

Pionera en la instalación de:

El objetivo de Saba es convertirse en un operador líder europeo en el servicio público 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, adoptando así un enfoque a largo plazo para el avance de sus intereses comerciales.

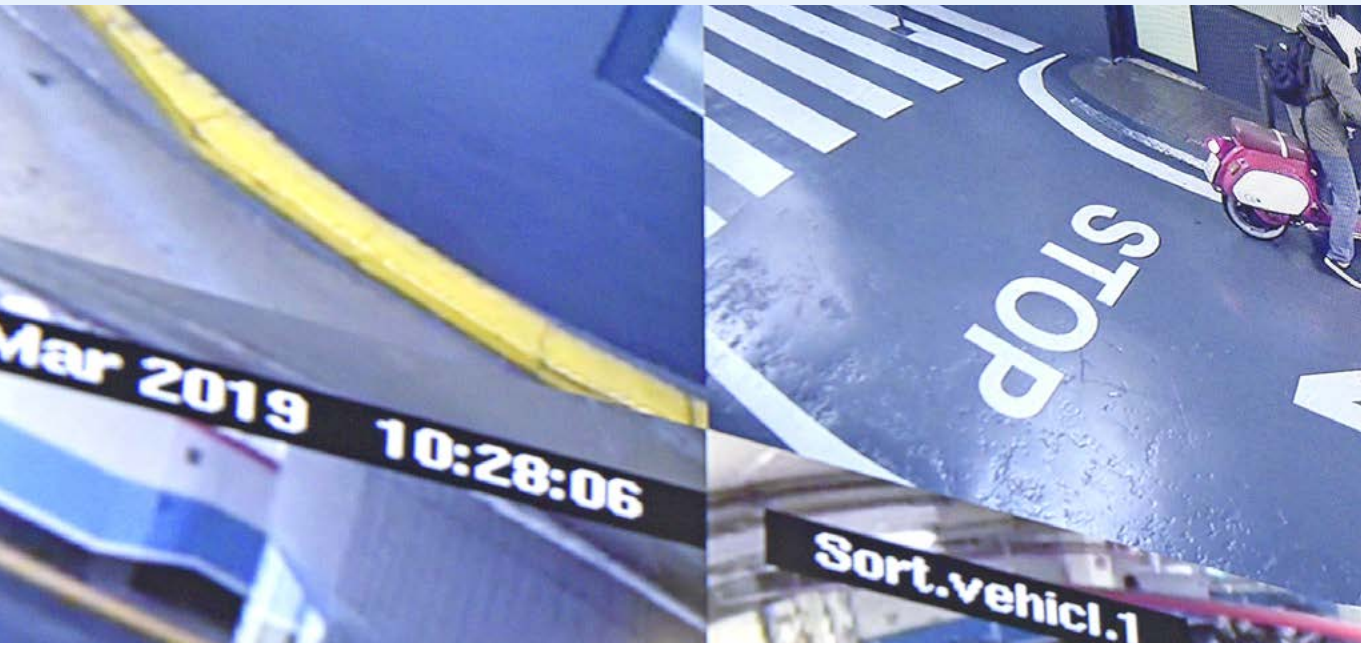
La compañía tiene una combinación de activos en diferentes etapas de su ciclo de vida, la mayoría en fase madura con altos márgenes, factor que permite financiar a los activos que se encuentran en una etapa de desarrollo. Esta composición de la cartera sitúa la vida media de los activos en 25 años, garantizando el futuro de la empresa.

El modelo de negocio de Saba también se basa en la ubicación geográfica privilegiada de sus activos, la excelencia en la calidad de su servicio y su 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.

Saba trabaja con el objetivo 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 del VIA T en España e impulsó con éxito este sistema en Chile (TAG), Italia (Telepass) y Portugal (Via Verde); en el cobro mediante tecnología QR y cuenta con una página web que se ha desplegado ya en diferentes países del Grupo, en la que se pueden comprar productos 100% digitales. Además, la compañía ha potenciado nuevos sistemas de control, la mecanización de descuentos en cajeros y el desarrollo de servicios asociados al coche y al aparcamiento. El objetivo, por lo tanto, es entender el aparcamiento como un *hub* de servicios que responde a la movilidad urbana sostenible. Todo ello bajo una serie de actuaciones en términos de eficiencia energética que se traducen en más ahorro y en la optimización de la gestión.

Internacionalización
web e-commerce
2018

sabait.it
saba.pt



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 estos criterios sostenibles y socialmente responsables que Saba conseguirá el nivel de excelencia adecuado para consolidarse como la compañía de referencia que es y que aspira a seguir siendo.

Saba integra todos los aspectos relativos a la Responsabilidad Social Corporativa como un factor inherente a la toma de decisiones. La sostenibilidad y el compromiso con la sociedad se incorporan en los procesos de gestión interna, al mismo nivel que otros factores como el análisis de rentabilidad de los proyectos, el coste de financiación, la estrategia comercial o las tecnologías de la información, entre otros aspectos.

Saba es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyando los diez principios promovidos por esta institución. Es una referencia en derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, Saba 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, en la línea de las actuaciones 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.

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 el Grupo.

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 la compañía 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.
- Mantener un perfil industrial y con compromiso, así como responsabilidad y participación activa en la gestión. No se contemplan, por tanto, inversiones financieras.
- La gestión eficiente. Optimizar el *know-how* de la gestión buscando las mejores prácticas y la consecución de economías.
- Excelencia en la calidad de servicio y servicio al cliente.
- Vinculación con el entorno y el territorio: interacción y sensibilidad con las Administraciones Públicas.

Saba promueve que las empresas filiales y participadas se rijan por patrones de conducta y valores establecidos en el Código Ético

CONDUCTA ÉTICA

Saba cuenta con un Código Ético que establece el esquema ético de referencia que debe regir el comportamiento de la compañía y el de sus empleados y que, además, está disponible en la página web corporativa:

http://saba.eu/es/informacion-corporativa/codigo-etico.

Saba promueve que las empresas filiales y participadas se rijan por patrones de conducta y valores establecidos en el Código Ético, sin que ello sea perjuicio de las adecuaciones que puedan ir realizándose con el fin de respetar la legislación específica propia de cada uno de los países en los que opere la compañía.

El Código Ético ha sido aprobado por los Órganos de Administración de las diferentes empresas de Saba y entregado a todos los empleados del Grupo, teniendo carácter vinculante.

Tal como se establece en el artículo 5 del Código Ético, 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.

ACTUACIONES PRINCIPALES DE SABA EN CONDUCTA ÉTICA

Desde 2011, Saba ha aprobado e implementado diferentes normativas y procedimientos en la línea de consolidar la transparencia, la eficiencia, la responsabilidad y la sostenibilidad como los pilares básicos que guían la actuación de la compañía. De la misma manera, una serie de medidas para la prevención de delitos.

A) Manual de Prevención de Delitos, aprobado por el Consejo de Administración en marzo de 2017 con el objetivo de:

- 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 del Grupo.
- 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 Manual, 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) Extensión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los países de actuación de la compañía

C) Estructura de control del Modelo de Prevención

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

- El Consejo de Administración, como máximo órgano de decisión.
- 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.
- La Comisión de Prevención de Riesgos Penales, que da apoyo al Comité Ético y cuenta con responsables de controles de las diferentes áreas de la compañía.

D) Canal Ético

E) Formación específica. En 2018 se realizaron sesiones formativas en relación con el Modelo de Prevención de Delitos dirigidas a las personas designadas como Responsables de los controles.

F) ASCOM (Asociación Española de Compliance). Saba se incorporó como socio de ASCOM en el ejercicio 2018.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

a 31 de diciembre de 2018

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE
SALVADOR ALEMANY MAS

CONSEJERO DELEGADO
JOSEP MARTÍNEZ VILA

VOCALES
MARCELINO ARMENTER VIDAL

JOSÉ MANUEL BASÁÑEZ VILLALUENGA

ÓSCAR VALENTÍN CARPIO GARIJO

ESTEFANÍA COLLADOS LÓPEZ DE MARÍA

SUSANA GALLARDO TORREDEDÍA

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU

JUAN JOSÉ LÓPEZ BURNIOL

MARIA DOLORES LLOBET MARÍA

JOSÉ MARÍA MAS MILLET

SECRETARIA NO CONSEJERA
CARLOTA MASDEU TOFFOLI

VICESECRETARIA NO CONSEJERA
SILVIA MEDINA PAREDES

EQUIPO DIRECTIVO

PRESIDENTE
SALVADOR ALEMANY MAS

CONSEJERO DELEGADO
JOSEP MARTÍNEZ VILA

Área de Negocio Aparcamientos España
JORDI DÍEZ

Área de Negocio Aparcamientos Internacional
JOSEP ORIOL

Económico-Financiera
JOSEP MARIA GARCÍA

Personas y Organización
CLARA ALONSO

Tecnología y Sistemas
JOAN MANEL ESPEJO

Técnica
AMADEU MARTÍ

Secretaría General y Asesoría Jurídica
CARLOTA MASDEU

Planificación, Control y Desarrollo de Negocio
MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ

Integración, Proyectos y Movilidad
JOAN VIAPLANA

Comunicación y Relaciones Institucionales
ELENA BARRERA

03 | EXPANSIÓN

ABONADOS
(sin gestión)

+4%

45.817

ROTACIÓN
(sin gestión)

+4%

84

Millones de horas

ACTIVIDAD EN 2018

Saba ha registrado en 2018 un aumento global del 4%, manteniendo un ritmo de crecimiento positivo iniciado hace ya dos ejercicios, y del que destaca especialmente el resultado en Portugal. Por su parte, España e Italia han alcanzado incrementos considerables. En esta misma línea, se apunta la recuperación en abonados, cercana al 4%, gracias a las acciones comerciales emprendidas por el conjunto de la compañía, especialmente con la introducción de las nuevas tecnologías, y a la mejora de las variables macroeconómicas y del consumo. En estas cifras no se incluyen los datos pertenecientes a los nuevos países incorporados a Saba en diciembre de 2018.

DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

Durante el ejercicio 2018 la compañía ha seguido apostando por el crecimiento, que siempre se ha mantenido como uno de los vectores de actuación de Saba. Además de la operación de expansión registrada a finales del pasado año y que ha supuesto prácticamente doblar la estructura territorial de la compañía, Saba ha cerrado diversas operaciones de desarrollo, destacando las culminadas en Chile, Italia y Portugal, dotando así de sentido la voluntad de diversificación geográfica que explícitamente se ha ido marcando el Grupo año tras año.

En Chile, Saba ha adquirido la sociedad concesionaria del aparcamiento ubicado en la Plaza Mekis, en la capital del país por un período de 28 años. Con 452 plazas, la infraestructura se sitúa en pleno centro de Santiago de Chile, en un entorno consolidado y con numerosos polos de atracción, como son el Teatro Municipal o la Biblioteca Nacional. De la misma manera, ha resultado adjudicataria de la concesión por

35 años del aparcamiento General Mackenna, con 390 plazas, en Santiago de Chile, y ha renovado por 7 años el contrato de gestión de Clínica las Condes, con 2.700 plazas, también en Santiago de Chile. En este país, la compañía cuenta con más de 30.500 plazas, situándose como el operador de referencia.

En Portugal, Saba ha puesto en marcha la explotación por 10 años del aparcamiento de Exponor, con 2.000 plazas y localizado en Matosinhos, cerca de Oporto, y ha firmado un nuevo contrato de alquiler por 35 años para la gestión del aparcamiento del Parking Campus Nova School of Bussiness & Economics, con 520 plazas y situado en el municipio de Cascais, a 20 kilómetros de Lisboa. Con más de 21.200 plazas, Saba está presente en 17 ciudades de Portugal.

En Italia, Saba ha obtenido la concesión hasta el año 2046 del aparcamiento Assisi Mojano, de 299 plazas, localizado en el centro histórico de la ciudad. Con la incorporación de este nuevo emplazamiento, Saba logra un posicionamiento relevante en Assisi, donde ya dispone de 6 aparcamientos, gestionando más de 1.000 plazas. Esta transacción se suma a la reciente inauguración del aparcamiento de Verona Arsenale, con 209 plazas, que Saba gestionará en régimen de concesión durante un período de 56 años. Saba está presente en 18 ciudades de Italia y gestiona 56 núcleos de aparcamiento con una capacidad cercana a las 28.000 plazas.

A todas estas operaciones de crecimiento, se suma el impulso en España de mejoras en innovación, especialmente en los sistemas de acceso y pago, siendo una compañía pionera en servicios de valor añadido para el cliente, a la vez que consolidándose como un Grupo que apuesta de manera decidida por incluir la sostenibilidad en su negocio. En España, Saba gestiona alrededor de 130.000 plazas distribuidas en 250 aparcamientos de 80 ciudades.

SABA AMPLÍA SU PRESENCIA INTERNACIONAL

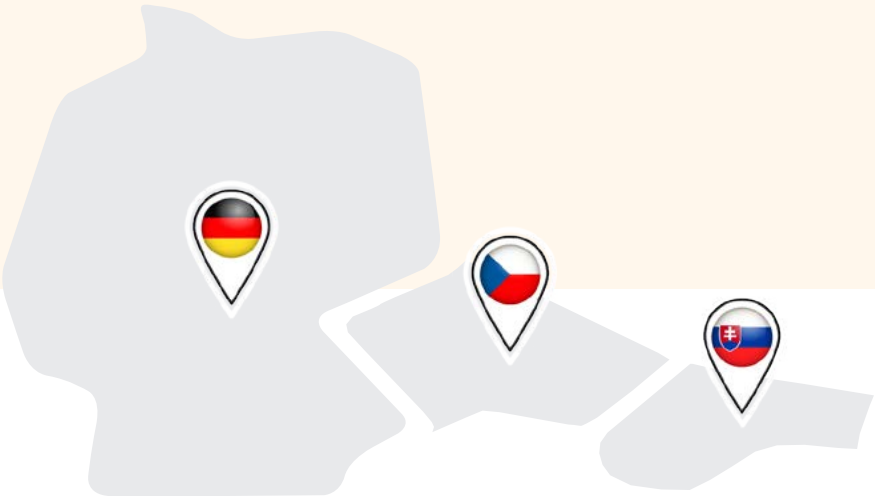
En diciembre de 2018, Saba llegó a un acuerdo con Indigo para la adquisición de la totalidad de las acciones de sus sociedades en Reino Unido, Alemania, Eslovaquia y República Checa, aunque las compañías de este último país se incorporaron al perímetro de Saba en enero de 2019. Con esta operación, Saba se refuerza como referente internacional, pasando a gestionar más de 384.500 plazas y cerca de 1.200 aparcamientos en 9 países, manteniendo una vida concesional media de cerca de 25 años. Asimismo, la plantilla de la compañía ha aumentado en más de un 50%, hasta los 2.300 empleados.

Supone, por tanto, un salto cualitativo de primer orden y una mejora notable de la cartera en el negocio de aparcamientos de Saba, con un incremento en el número de plazas del 80%. Para Saba, la entrada en Reino Unido, Alemania, Eslovaquia y República Checa, complementando así su posición en el sur de Europa –España, Italia y Portugal– mantenida hasta el momento, constituye una plataforma estratégica para la expansión hacia el centro de Europa.

CARTERA SÓLIDA Y DIVERSIFICADA DE APARCAMIENTOS

En Reino Unido, Saba pasará a gestionar más de 151.000 plazas distribuidas en 784 aparcamientos de 53 ciudades, localizados en su mayoría en la zona sureste de Inglaterra, convirtiéndose en uno de los operadores de referencia del país, especialmente en el sector hospitalario y ferroviario. Gracias a contratos de concesión, alquiler y propiedad, se refuerza el perfil del negocio a largo plazo de Saba, además de ofrecer elevadas posibilidades de consolidación en este mismo mercado.

Se trata de una red de aparcamientos que destaca por la incorporación de las nuevas tecnologías y un proceso de digitalización potente y continuo, gracias a una plataforma digital –web y App– que permite la reserva de plazas, además de un esfuerzo constante por introducir mejoras en el servicio, con un centro de Atención al Cliente permanente 24 horas, siete días a la semana.



En Alemania, Eslovaquia y República Checa, Saba gestionará cerca de 24.000 plazas distribuidas en 58 aparcamientos de 21 ciudades. El modelo de negocio radica en contratos a largo plazo, entre propiedad, concesión, arrendamiento y gestiones.

Al igual que en Reino Unido, el largo plazo de los contratos en estos tres países permite consolidar el proyecto industrial en Saba a la vez que le abre la puerta a nuevas oportunidades en sólidos mercados, como Alemania, primera economía de Europa y cuarta del mundo, con una creciente urbanización de la población y una demanda al alza en cuanto a las soluciones de aparcamiento y movilidad en las ciudades.

04 | SMART PARKING

Saba tiene una visión que va más allá de de la infraestructura, ahora abierta a un ecosistema de servicios asociados que la enriquecen y a las personas que lo utilizan

GESTIÓN OPERATIVA

Saba es parte fundamental en la construcción de las Smart Cities, trabajando por un modelo de movilidad urbana sostenible, equitativa y eficiente en el que el aparcamiento es un *hub* de servicios integrado en la política de movilidad de la ciudad, con plena consciencia social y de respeto por el medio ambiente.

Hablar de Smart Parking es creer en una visión que va más allá de la infraestructura, ahora abierta a un ecosistema de servicios asociados que la enriquecen y a las personas que los utilizan. Pensamos en instalaciones donde conviven distintos medios de transporte –de uso privado y público– pero sobre todo, en un entorno dinámico y conectado en el que se favorece la intermodalidad e incluso se concentran nuevos usos destinados al e-commerce o a la microdistribución.

Las empresas deben avanzar al mismo tiempo que la sociedad, adaptándose a un entorno siempre cambiante. Los aparcamientos no son una excepción. La dicotomía entre transporte público y privado, las restricciones de circulación durante episodios de contaminación o la prohibición de circulación en entornos congestionados son sólo algunas de las situaciones a las que Saba debe dar respuesta hoy en día.

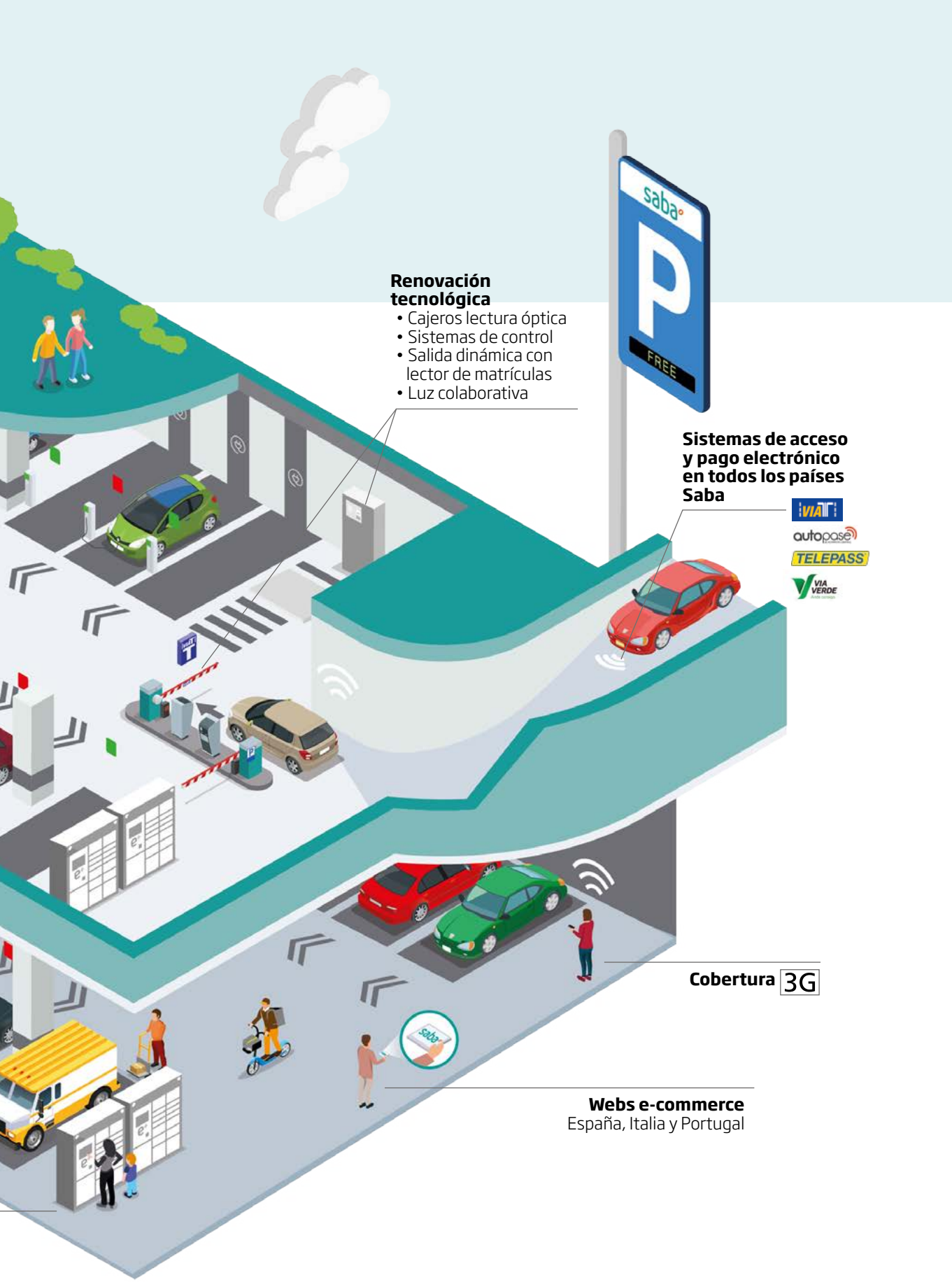
IMPULSAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE A TRAVÉS DEL APARCAMIENTO

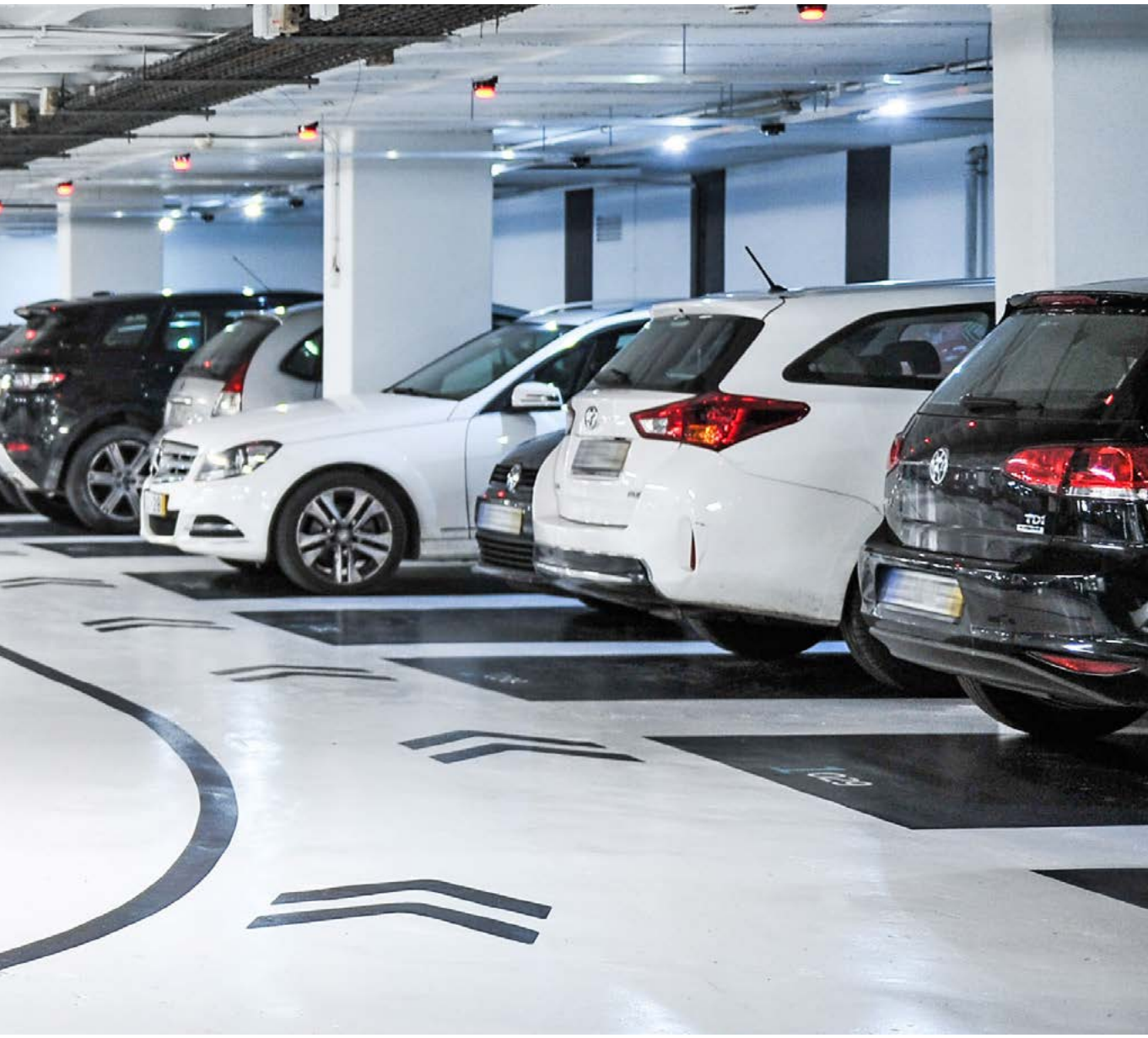
Remodelación instalaciones
Diseño funcional y luminoso

Servicios de valor añadido
- Vehículo eléctrico
- Servicios *sharing*

Implementación LEDs
Eficiencia energética

Servicios de valor añadido
- Taquillas e-commerce
- Espacios microdistribución


saba
P
FREE
Renovación tecnológica
• Cajeros lectura óptica
• Sistemas de control
• Salida dinámica con lector de matrículas
• Luz colaborativa
Sistemas de acceso y pago electrónico en todos los países Saba
VIAT
autopase
TELEPASS
VIA VERDE
Cobertura 3G
Webs e-commerce
España, Italia y Portugal



¿Cómo hacer frente a esta realidad? Con una gestión eficiente y moderna de la movilidad que permita una reducción del espacio motorizado.

Oferta de movilidad en red

El aparcamiento debe ser un eje central de esta propuesta, donde se integran distintos modos de transporte y se favorece la intermodalidad, complementando y mejorando el binomio transporte público-privado.

Eficiencia y sostenibilidad de los desplazamientos

Hay que poner fin al tráfico de agitación y fomentar los desplazamientos inteligentes punto a punto para optimizar el trayecto, con reserva de aparcamiento.

Compromiso con la movilidad eléctrica y compartida

Saba cree firmemente en el vehículo eléctrico y las distintas modalidades del *sharing* (coches, motos, bicicletas, etc.) ya no como una opción de futuro, sino como una realidad a día de hoy y apuesta de forma decidida por darles cabida en sus instalaciones.

INFRAESTRUCTURAS DE VANGUARDIA

Saba no cesa en el empeño de convertir sus aparcamientos en la referencia del sector, llevando a cabo actuaciones en gran parte de su red para actualizar y redefinir sus instalaciones de acuerdo con los últimos estándares de calidad e innovación fijados por la compañía. A través de estas modernizaciones, los aparcamientos resultan más funcionales, luminosos, seguros y sostenibles. Un claro ejemplo del valor diferencial de Saba en el sector.

Principales ejes de adecuación de las instalaciones

PINTURA. Mejora la movilidad y la percepción de limpieza.

SEÑALIZACIÓN. Facilita el flujo de vehículos y personas.

INSTALACIONES RENOVADAS

44

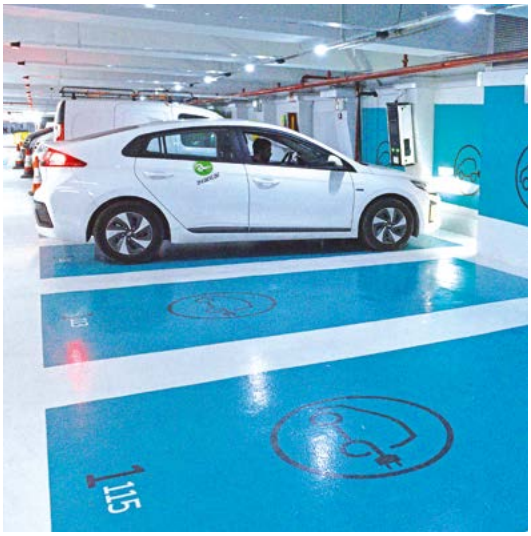
En España, Chile, Italia y Portugal hasta 2019

18.500

Plazas

En 2019, Saba habrá renovado un total de 44 aparcamientos, alzando las 18.500 plazas en España, Chile, Italia y Portugal. En el presente ejercicio, se han planificado hasta 6 actuaciones de gran calado en nuestra red, entre las que destaca la del aparcamiento de Plaza de Catalunya en Barcelona. Esta infraestructura, un referente en la gestión de la movilidad, se inauguró en 1967 junto a otros cuatro aparcamientos de la ciudad condal, propiciando el nacimiento de Saba.

ILUMINACIÓN. Mejora la percepción del espacio y la circulación.



EFICIENCIA. Búsqueda continua de la sostenibilidad y un menor impacto ambiental.

ILUMINACIÓN LED

Puntos de luz sustituidos

43.000

El proceso de redefinición de la imagen de Saba hace hincapié en la ampliación de las plazas, siempre que sea posible, pero también en un diseño que favorece una alta luminosidad y mayor sensación de confort. Es en este ámbito en el cual se fundamenta la mejora de la experiencia del cliente. Para conseguirlo, la compañía está instalando progresivamente en sus aparcamientos un nuevo Sistema de Guiado de Vehículos (SGV) –luces LED que indican cuando una plaza está disponible– que incorpora una iluminación adicional, o "colaborativa", que permite iluminar de manera más eficiente y uniforme los puntos tradicionalmente oscuros en el entorno de los laterales del vehículo.

Además, este sistema, combinado con la iluminación LED del pasillo central y con detectores de presencia, permite disponer de un nivel de luz idóneo adaptable a cada circunstancia y eficiente energéticamente. En este apartado, no podemos olvidar el esfuerzo efectuado por la compañía en los últimos años con el fin de renovar la tradicional iluminación de los aparcamientos por luminarias LED. En cinco años, se han substituido cerca de 43.000 puntos de luz en todos los países Saba.

El resultado de todas estas medidas de mejora revierte directamente en la satisfacción de los clientes. La puntuación media obtenida por el Grupo en 2018 es de un 7,7 sobre 10, lo que arroja un Índice de Calidad Global por encima del 80%.

MEDIDAS DINÁMICAS DE ACCESO, SALIDA Y PAGO

En 2018, Saba ha consolidado la implantación de los distintos métodos de acceso y pago electrónico fuera de España. En total, los clientes pueden disfrutar de las ventajas de esta tecnología en 130 aparcamientos de la red, donde el año pasado se registraron un total de 14 millones de movimientos, un 19% más que en 2017.

SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

7,7/10

MOVIMIENTOS
EN 2018

+19%

El VIA T y sus equivalentes en los distintos países Saba, permiten agilizar la entrada en la infraestructura y favorecen el ahorro de tiempo y carburante. La compañía fue pionera en la implantación de esta tecnología en sus aparcamientos, convirtiéndose rápidamente en un eje diferencial de servicio al cliente de calidad.

ESPAÑA - VIA T

74 aparcamientos
8 millones de movimientos

CHILE - TAG

12 aparcamientos
900.000 movimientos

ITALIA - TELEPASS

20 aparcamientos
1,2 millones de movimientos

PORTUGAL - VIA VERDE

24 aparcamientos
4 millones de movimientos

LECTOR DE MATRÍCULAS 2019

80

Aparcamientos

En el apartado tecnológico, el año 2018 ha supuesto un nuevo cambio de paradigma en la gestión de los Sistemas de Control de Saba. Siempre con el objetivo de facilitar la relación entre el cliente y el aparcamiento, la compañía ha sentado las bases de una futura revolución en el sector; la implementación de la lectura de matrículas –también llamada "salida dinámica"– como método de acceso y salida del aparcamiento.

Este paso es fundamental para introducir, a medio plazo, una nueva fórmula de pago 100% digital en las instalaciones, asociando la matrícula del vehículo a una tarjeta bancaria y gestionando todo el proceso fácilmente a través de la App de Saba. Además, Saba tendrá la posibilidad de conocer en mayor medida a sus clientes y promover nuevos programas de fidelización, así como una mayor personalización de los productos que puede llegar a ofrecer.

Por ahora, la solución beneficia a los clientes de rotación que seguían recogiendo el tique al entrar. Tras efectuar el pago en el cajero, el cliente ya no debe mostrar el tique en el lector QR de la salida, puesto que el sistema es capaz de cruzar su matrícula con el pago ya efectuado y abrirle la barrera sin esperas. Esta fórmula también se aplica de forma automática a los abonados que accedan al aparcamiento con una tarjeta de proximidad, pues asociando su matrícula a dicha tarjeta, el sistema les reconoce al entrar y al salir tan sólo con la imagen de su matrícula.

En 2019, está previsto que este innovador sistema de salida dinámica entre en funcionamiento en más de 80 aparcamientos de España, Italia y Portugal. De esta manera, Saba sigue reforzando su papel innovador en el sector del aparcamiento con la mejora de la experiencia de cliente como principal vector.

EL MEJOR NIVEL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DESDE EL CAC

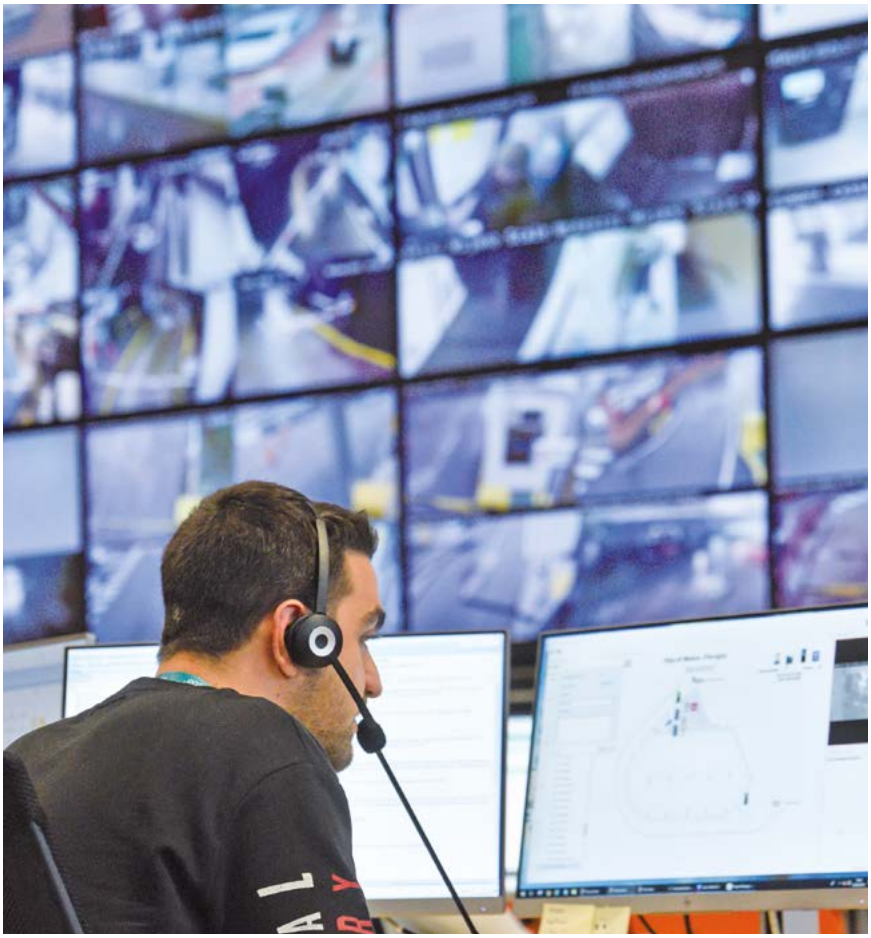
Saba se esfuerza por ser una compañía de referencia en áreas como la eficiencia, la innovación tecnológica y la proactividad comercial. En este sentido, el Centro de Atención y Control (CAC) responde de forma transversal a este posicionamiento. El CAC es fundamental en la mejora del nivel de atención al cliente, actuando no sólo como un centro de gestión en remoto, sino como un verdadero Call Center con vocación comercial que permite a Saba aumentar la calidad del servicio a sus clientes.

En 2018, el CAC suma 188 aparcamientos conectados en España, Italia y Portugal, un 11% más que en 2017. El proceso de internacionalización de la principal plataforma de atención al cliente de Saba continua su expansión y el año pasado atendió 1,4 millones de llamadas de interfonía desde los aparcamientos, lo que se traduce en más de 3.800 llamadas diarias.

CAC: 188 aparcamientos conectados

España: 61%
Italia: 33%
Portugal : 30%

Por otro lado, el CAC recibió cerca de 38.000 requerimientos relacionados con productos de la compañía y solicitudes de atención al cliente a través de sus distintos canales de comunicación. Saba otorga al CAC un papel estratégico no sólo en su rol de departamento de atención al cliente sino que está convencida que el crecimiento de la compañía debe asentarse también sobre esta pieza fundamental. El alto conocimiento del cliente que proporciona, sumado a la capacidad de resolución de incidencias, convierte el CAC en uno de los pilares de Saba.



SABA.ES EN 2018

MILLONES DE VISITAS **+63%** 1,3

TRANSACCIONES **+58%** 19.000

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Digitalizar el aparcamiento

Asistimos a una nueva realidad tecnológica que motiva a Saba, con más de 50 años en la gestión de aparcamientos, a ofrecer más calidad de servicio y nuevos productos. Es en esta línea que la compañía avanza, apostando por medidas que potencian nuevas fórmulas comerciales, especialmente en el terreno digital, como también el refuerzo de la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a los aparcamientos para mejorar la satisfacción de los clientes.

En 2018, Saba ha seguido trabajando para afianzar la digitalización de su negocio, impulsando la venta de productos 100% digitales y llevando el nuevo modelo de web e-commerce fuera de España. A finales de 2018, veían la luz las renovadas *sabait.it,* en Italia, y *saba.pt,* en Portugal. Estas webs no sólo presentan el mismo look&feel de *saba.es*, lanzado en 2016, sino que ya son plataformas de venta de productos plenamente operativas. En Chile, *saba-chicle.cl*, ha renovado su imagen en 2018, adaptándose a los nuevos estándares de Saba y ofreciendo una visión homogénea de todas las webs del Grupo.

En España, *saba.es* ha seguido demostrando su potencial de crecimiento en 2018. Las visitas han aumentado un 63% respecto a 2017, alcanzando los 1,3 millones de visitas. En la misma línea, las transacciones han crecido un 58%, lo que ha conllevado un aumento del 49% en ingresos. El e-commerce de Saba en España es ya el principal canal de venta de productos de todo el Grupo, un hito para una empresa del sector aparcamientos.

A pesar del esfuerzo para digitalizar su negocio, Saba sigue trabajando por ofrecer un catálogo de productos siempre adaptado a las necesidades de sus clientes. La compañía está comprometida en potenciar comercialmente sus instalaciones, hecho que permite atender las demandas de diferentes segmentos de clientes, con nuevos productos, y adaptar la oferta comercial a nuevos hábitos de consumo, contribuyendo además a mejorar la gestión de la movilidad.

A las campañas comerciales desarrolladas en grandes cuentas como la de los aparcamientos de la Red Adif o en la firma de acuerdos para permitir la reserva de aparcamiento a través de *renfe.com* (ventas cruzadas), hay que sumar infinidad de campañas en los aparcamientos que la compañía explota en los distintos países donde opera.

Así, en 2018 se han realizado campañas para ganar abonados en más de 60 aparcamientos con grandes resultados en términos de facturación, sin olvidar aquellas acciones comerciales destinadas a nichos de público más pequeños, como las de productos Saba Tempo, implementadas en cerca de 90 aparcamientos. Para Saba, no hay colectivo que pueda quedar olvidado en su espectro de productos, tanto si es B2B como B2C, y con ese objetivo ha rediseñado distintos materiales promocionales en todos los países Saba para hoteles, comercios, empresas, hospitales, ocio o residentes.

Una apuesta decidida por las Redes Sociales

Saba abrió en febrero de 2018 sus perfiles en Facebook, Twitter, Linkedin y WhatsApp. El objetivo principal de los mismos era interactuar con distintos públicos de interés allí donde estos se comunican de forma habitual, adaptando el mensaje y el tono según el canal, ofreciendo así una nueva plataforma de Atención al Cliente y de Comunicación. En definitiva, Saba quería estar presente en este nuevo entorno tras haber dado un salto digital con su nueva web e-commerce, entendiendo que el perfil de sus clientes también había cambiado.

El empeño y la dedicación de distintas áreas de la compañía han permitido alcanzar hitos relevantes en el terreno digital. En Facebook, Saba ha consolidado la mayor comunidad del sector en Europa con cerca de 10.700 fans a los que ha dirigido más de 200 publicaciones. Twitter, por su lado, ejerce como una importante herramienta de Atención al Cliente con más de 100 comentarios atendidos en estos primeros meses de funcionamiento. En Linkedin, la plataforma pensada para el público interno de Saba y también para aquellas personas interesadas en la actualidad de la compañía, se ha alcanzado un alto nivel de *engagement* que se sostiene gracias a publicaciones corporativas sobre actos institucionales de Saba, informaciones sobre medio ambiente o Responsabilidad Social Corporativa y otras que refuerzan el papel como empleador de Saba. Por último, hay que destacar el papel de WhatsApp, una herramienta 100% de Atención al Cliente en la que Saba tiene un perfil como empresa. La red de mensajería ha recogido más de 1.400 solicitudes información y crece mensualmente.

Facebook

- >10.000 fans
- La mayor comunidad del sector en Europa

Twitter

- 175 publicaciones
- Canal de Atención al Cliente

Linkedin

- 700 seguidores
- Comunicación institucional y *engagement*

WhatsApp

- >1400 mensajes
- Crecimiento exponencial

El recorrido en Redes Sociales de Saba no ha hecho más que empezar, convencidos que son una herramienta indispensable para mejorar nuestro servicio al cliente. En este sentido, se impulsará la apertura de estos canales en otros países Saba, a la vez que se sigue reforzando la presencia en otras redes como Google Maps –donde Saba cuenta con más de 1.000 valoraciones de sus aparcamientos– o Trip Advisor.

El aparcamiento, un *hub* de servicios sostenibles

De la visión de Saba en torno a la movilidad urbana se desprende la propuesta de Saba en este mismo ámbito: la concepción de un aparcamiento que va más allá. Creemos en un *hub* de servicios que aprovecha las ventajas de localizaciones estratégicas y de unas instalaciones abiertas 24 horas al día al servicio de la ciudad, que funcione como un agente totalmente integrado en la política y en la cadena de la movilidad de la ciudad y en plena coordinación con el resto de medios de transporte. Que contribuya a la desaparición progresiva de los vehículos de la vía pública, de forma que sólo haya vehículos circulando, reduciendo así el tráfico de agitación.

saba
P
LIBRE
HUB
de servicios sostenibles
Servicios sharing
Vehículo eléctrico
Taquillas e-commerce
Cobertura 3G
Microdistribución

Vehículo eléctrico

Convencida de la importancia estratégica de la movilidad eléctrica, Saba ha instalado 144 puntos de recarga eléctrica en 36 aparcamientos de toda España, que serán gestionados por Endesa.

Cobertura 3G

Saba dotará más de 40 aparcamientos en España con conexión 3G –escalable a 5G– con una solución abierta a todos los operadores del mercado, favoreciendo el servicio al cliente y la ampliación de los servicios de valor añadido existentes.

Servicios *sharing*

Saba mantiene acuerdos con los principales operadores de *carsharing* en distintas ciudades de España e Italia. Está previsto ampliar este ecosistema de movilidad compartida a otros medios de transporte unipersonales como bicicletas, motos o patinetes eléctricos.

Taquillas e-commerce PUDO (Pick Up, Drop Off)

Disponibles en cerca de 20 aparcamientos de Saba, permiten recoger o devolver las compras que se realizan por Internet aprovechando las inmejorables localizaciones de los aparcamientos. El servicio reduce el tráfico en el centro de la ciudad y la contaminación.

Microdistribución

En Barcelona, distintos aparcamientos sirven de pequeños almacenes desde los cuales se hace el reparto de pequeñas mercancías con medios unipersonales de movilidad. La denominada "distribución de última milla" supone una mejora para la movilidad y el medio ambiente.

COBERTURA
3G EN 43
APARCAMIENTOS

3G

PROYECTOS DIFERENCIALES

Conectividad 3G en más de 40 aparcamientos

Los clientes de Saba pueden beneficiarse de una mayor conectividad en los aparcamientos y acceder a nuevos servicios de valor añadido que requieran el uso de datos móviles, como el *carsharing,* los puntos de recogida de e-commerce o el pago a través de aplicaciones móvil. Este salto cualitativo en el servicio al cliente ha llegado a Saba y a Bamsa para dotar de cobertura de banda ancha móvil, también conocida como 3G, un total de 43 aparcamientos en España durante 2018 y 2019.

Con esta tecnología, los aparcamientos de Saba y de Bamsa también se preparan para el despliegue futuro del 5G, con una solución abierta a todos los operadores del mercado. Concretamente, serán 31 aparcamientos en Barcelona (12 de ellos gestionados por Saba y los 19 restantes dentro del perímetro de Bamsa), 2 en Girona, 1 en Mataró, 1 en Terrassa, 2 en Sevilla, 1 en Madrid, 1 en Alicante, 1 en Marbella, 1 en Pamplona, 1 en A Coruña y 1 en Castro Urdiales.

En el despliegue del 3G se instalarán más de 500 pequeñas antenas en las distintas plantas de estos aparcamientos, especialmente en las zonas de uso principales como cajeros, centros de control, puntos de recarga de vehículos eléctricos, áreas de *carsharing* o carriles de circulación, entre otros.

La red de carga eléctrica en aparcamientos más grande de España

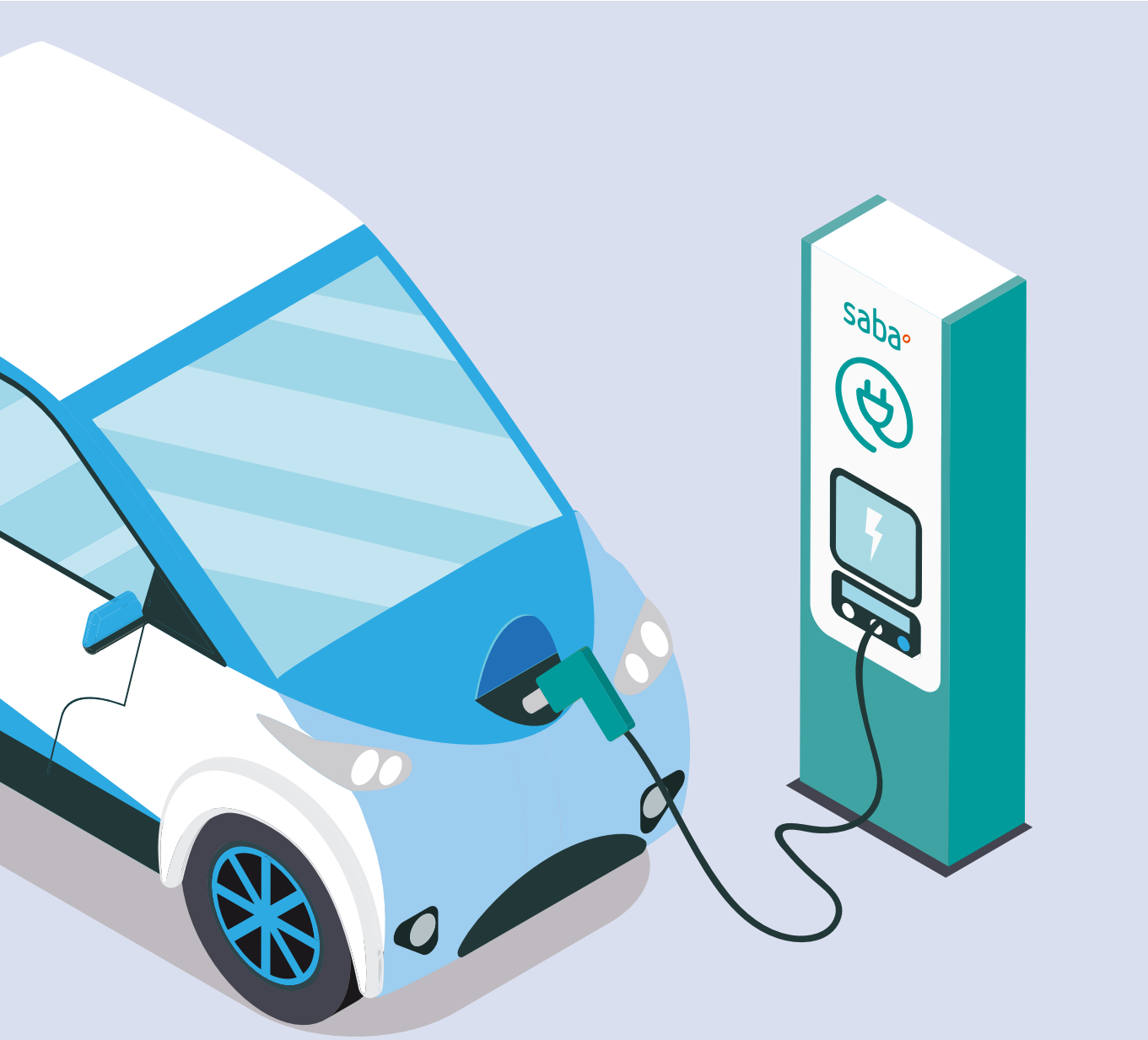
En 2018, Saba y Bamsa firmaron un acuerdo con Endesa que contempla la instalación de hasta 400 puntos de recarga en cerca de 50 aparcamientos de su red. El despliegue inicial se ha efectuado en 14 ciudades –Barcelona, Madrid, A Coruña, Alicante y Marbella, entre otras– con 144 puntos de recarga en 36 aparcamientos, que ya están en funcionamiento, y que han contado con las subvenciones del Plan de Apoyo a la Movilidad Alternativa del Ministerio de Energía (Plan Movalt).

Este proyecto da continuidad al esfuerzo realizado en los últimos años para incorporar diferentes modelos de movilidad y nuevos servicios de valor añadido en los aparcamientos, concebidos como *hubs* de servicios, conscientes de que adaptarse a los nuevos tiempos supone apostar por el cambio e introducir las nuevas tecnologías para mejorar el servicio al cliente. Gracias a este acuerdo con Endesa, Saba incrementará los puntos de recarga en sus aparcamientos durante 2019, en función de las subvenciones disponibles y de la evolución de la demanda.

Saba y Bamsa asumen el desarrollo e inversión de esta red de recarga semirrápida, a 22 kW, con el conector universal para este tipo de carga, y abiertos a cualquier cliente, tanto de rotación como abonados.

Pagamento

05 LA SOSTENIBILIDAD EN SABA



POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA

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 de la compañía.

El conjunto de la organización participa y colabora, en la medida de lo posible, en la implementación de la cultura de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 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 RSC en el negocio permite 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*.

PRINCIPALES ACTUACIONES

Para Saba, la creación de valor para la sociedad y el medio ambiente es una prioridad. 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. Durante el ejercicio 2018, la compañía ha reiterado su apoyo a proyectos como el **Pacto Global de las Naciones Unidas (UN Global Compact),** la mayor iniciativa voluntaria en materia de Responsabilidad Social Corporativa en el mundo, que cuenta con más de 13.000 entidades en 170 países.

Precisamente, de este Pacto se desprende la **Agenda 2030,** que desgrana 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 (ODS) de las Naciones Unidas,** para maximizar el impacto positivo y minimizar el negativo. Un año más, la compañía 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.

Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Por la propia naturaleza del negocio, 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.

Sin embargo, para tener una visión integral de futuro y continuar con el modelo de empresa sostenible que aspira a ser, es necesario tener en cuenta también el resto de objetivos. La salud y el bienestar de los trabajadores, clientes y colaboradores, reforzando la prevención de riesgos laborales y la instalación de recursos como desfibriladores; contribuir con los colectivos más desfavorecidos es la apuesta de Saba para el fin de la pobreza. Por otro lado, la pauta de un Plan de Igualdad para conseguir la paridad de género; involucrarse con la sociedad ofreciendo trabajo digno, apostando por los contratos fijos para fomentar el crecimiento económico; y alianzas de referencia con el fin de lograr los objetivos propuestos, como adherirse a la Sociedad Española de Compliance (ASCOM). En definitiva, la innovación social y el desarrollo forman parte del ADN de Saba, de forma que el cumplimiento de los ODS es la mejor forma que la compañía sea socialmente responsable.

MEDIO AMBIENTE

Desde 2011, Saba lleva a cabo una serie de actuaciones identificadas como las mejores prácticas en términos de eficiencia energética y medioambientales. Se traduce precisamente en más ahorro, optimización de la gestión y, en definitiva, en consolidar la marca Saba como un operador industrial de referencia comprometido con la sostenibilidad. La política de la compañía establece invertir recursos económicos en un mantenimiento más eficiente que minimice las emisiones de CO_2 a través de la mejora de los procesos y la compra de equipos energéticamente eficientes, de acuerdo con la legislación vigente, con el objetivo de minimizar el impacto medioambiental de la actividad.

ISO 50001
Primera empresa del sector certificada

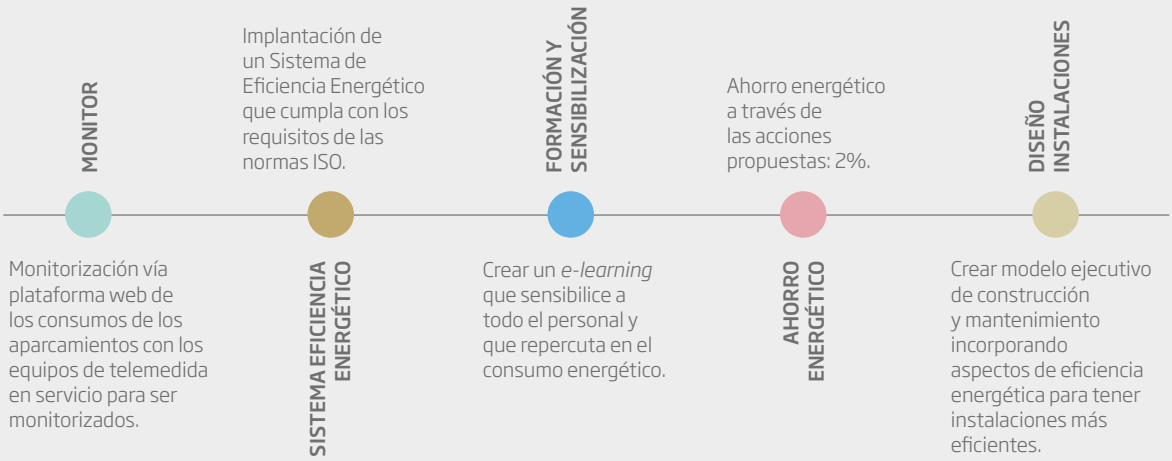
ISO 14001

EFICIENCIA ENERGÉTICA

El cometido de Saba es implementar acciones que minimicen las emisiones de CO_2 derivadas de la actividad, con una clara apuesta por la movilidad sostenible. En el marco de directrices y herramientas sobre las que se asientan las políticas del Grupo, la compañía dispone de una plataforma denominada "Monitor", ya implantada en más del 90% de la red, como sistema de control de los consumos mediante la monitorización en tiempo real de las instalaciones, que es básico para el buen desempeño del Sistema de Eficiencia Energético ya implantado y que se traduce en un mayor ahorro en el consumo.

Asimismo, Saba ha creado un *e-learning* de formación y sensibilización en materia de medio ambiente y eficiencia energética, para el correcto aprendizaje de sus empleados en cuanto al ahorro de consumo eléctrico. Responde a acciones concretas como la iluminación LED, la instalación de ascensores de alta eficiencia energética o el uso de vehículos eléctricos para actividades durante el horario laboral. También cabe destacar un diseño de las instalaciones más eficiente creando modelos de construcción y mantenimiento específicos.

En 2018, Saba ha obtenido la certificación energética ISO 50001 en España e Italia, convirtiéndose en la primera empresa del sector de aparcamientos en conseguirla y, además, se ha impulsado un proceso para implantarla en el resto de países donde opera. La distinción es el resultado del plan de eficiencia energética implementado por la compañía durante los últimos años. Desde 2018 y con una validez de tres años, Saba está inmersa en el proyecto META, ideado para incorporar mejoras que incidan en el comportamiento energético, el ahorro de consumo y el cambio climático.



HUELLA DE CARBONO

Desde su refundación en 2011, Saba calcula anualmente su huella de carbono con el objetivo de conocer el impacto de la empresa sobre el cambio climático, así como la evolución de las emisiones. Este impacto se mide a través de un inventario en el que se establecen los límites operacionales de acuerdo con lo establecido en *"The Greenhouse Gas Protocol"*, a *Corporate Accounting and Reporting Standard* y en las directrices de la ISO 1406-1:2012.

La huella de carbono se organiza en alcances según el grado de incidencia que la actividad pueda tener sobre cada uno de ellos. El alcance 1 hace referencia al gasóleo de las flotas de vehículos y las fugas de gases refrigerantes; el alcance 2 al consumo eléctrico; y el alcance 3 a la compra de bienes y servicios relacionados con la actividad y residuos emitidos.

MENNEKES®

CONSUMO DE ELECTRICIDAD 2018

-3%

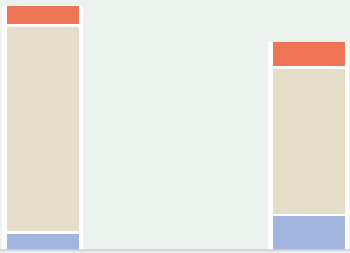
Con la finalidad de seguir implantando medidas de reducción más eficientes y avanzar hacia la excelencia en sostenibilidad, Saba se ha sometido, de forma voluntaria y por cuarto año consecutivo, a una verificación del cálculo de la huella de carbono por un tercero independiente, siempre con la convicción de ofrecer la máxima transparencia y un análisis exhaustivo de los datos. El resultado de este cálculo revela que un 95% de las emisiones del Grupo son derivadas del consumo energético (alcance 2), que en 2018 se ha reducido en un 3% respecto a 2017, gracias a las medidas de eficiencia energética.

El resultado de las emisiones totales de CO_2 en 2018 se sitúa en 9,6 t, lo que supone una reducción del 25% respecto al dato recogido en 2017. Esta importante caída en las emisiones responde a una modificación del cálculo de la huella de carbono, que en años anteriores se hacía en base al Factor de Emisión de electricidad publicado por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC) para España y al de la Agencia Internacional de la Energía (IEA) para Chile, Italia y Portugal. Debido a un cambio en la modalidad de *reporting,* se ha aplicado el mismo valor para todos los países Saba, publicado por la IEA.

EMISIONES GEI

Medidas en Tn CO_2 equivalente

(*) En 2018 se ha modificado el cálculo al tomar como referencia un Factor de Emisión distinto al de años anteriores.



	2017	2018
Alcance 3	388,65	528,7
Alcance 2	12.395,85	8.645,89*
Alcance 1	215,06	405,52

El concepto clave es innovar reduciendo el consumo. Ser responsable con el medio ambiente no sólo es relevante desde el punto de vista de la sostenibilidad, sino que es crítico desde la perspectiva empresarial de Saba: no es posible una movilidad sostenible sin un apropiado enfoque en ahorro de energía, reducción de emisiones y adaptación al cambio climático.

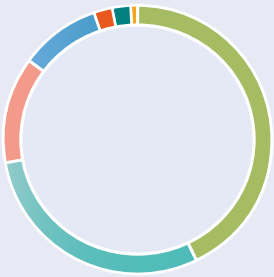
EQUIPO HUMANO

Las personas que conforman Saba son la base esencial para sostener lo que se podría denominar como el estilo Saba: cultura de servicio al cliente, compromiso con el entorno, responsabilidad y honestidad con los proveedores e implicación con la sociedad. La compañía trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades y la no

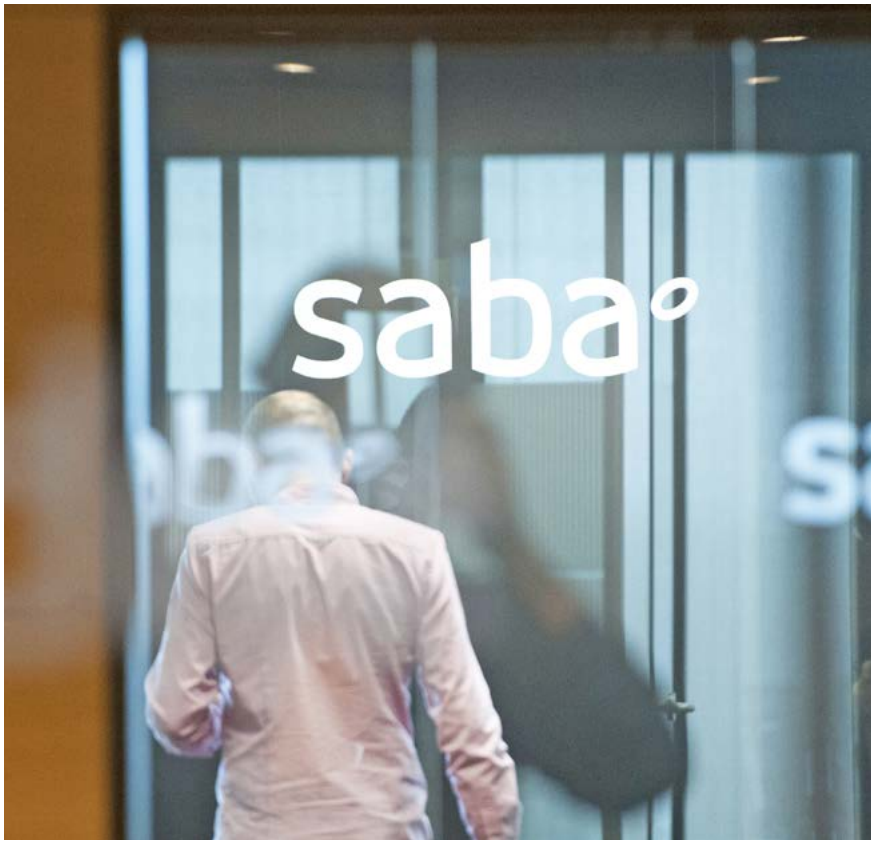
PLANTILLA POR PAÍSES
a 31 de diciembre de 2018

No se incluyen los empleados en República Checa puesto que el país se incorporó en 2019.

(*) Incluye empleados en Andorra.



43% España*
29% Reino Unido
13% Chile
10% Italia
2% Alemania
2% Portugal
1% Eslovaquia

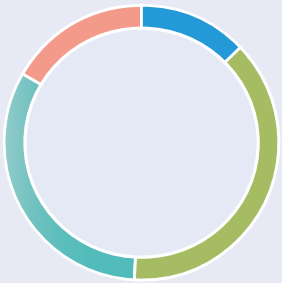


discriminación por razón de género, raza, país de origen, religión o edad. Por ello, Saba trabaja a diario para alcanzar la excelencia en la gestión de los recursos humanos, velando por mantener una adecuada alineación entre las necesidades de sus profesionales y los objetivos estratégicos de la compañía y fomentar una relación de compromiso mutuo para progresar conjuntamente.

PLANTILLA POR RANGO DE EDAD

a 31 de diciembre de 2018

No se incluyen los empleados de los nuevos países Saba.



13% <30 años

38% 30-44 años

33% 45-54 años

16% >55 años

El crecimiento y la expansión reciente de Saba han venido acompañados de un sustancial aumento de la plantilla, distribuida en cada uno de los países en los que opera. Uno de los ejes de actuación principales de la compañía es asegurar un empleo digno y con condiciones laborales óptimas, por lo que año tras año aumentan los contratos fijos frente a los eventuales.

La importancia de las personas para conseguir el éxito de la organización también pasa por ofrecer oportunidades de crecimiento y de desarrollo profesional, así como incluir diversidad de personal como fuente de riqueza para la innovación y el aprendizaje conjunto. De este modo, se intenta llegar a una distribución de la plantilla por rangos de edad de forma equitativa; actualmente, los trabajadores de Saba se sitúan en una edad media de unos 40 años.

Saba es consciente de que la formación y el desarrollo profesional juegan un papel clave en el proceso de creación de valor. Por este motivo, anualmente se implementa el Plan de Formación, en el que se trabajan aspectos vinculados a los conocimientos operativos relativos al propio negocio y aquellos que hacen referencia a las habilidades profesionales. Con este objetivo, en 2018 se ha puesto en marcha la plataforma de formación *e-learning* Campus Saba, con una media de más de 24.700 horas de formación impartidas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO

No se incluyen los empleados en República Checa puesto que el país se incorporó en 2019.

69%

31%

CONTRATOS INDEFINIDOS

No se incluyen los empleados de los nuevos países Saba.

84%

ACCIONES SOCIALES Y VINCULACIÓN CON EL TERRITORIO

Es un hecho que las ciudades y la sociedad evolucionan constantemente, y con ellos lo hace Saba. La compañía está inmersa 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 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, la compañía 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.

Precisamente en esta categoría, destacan las colaboraciones con Cáritas, para el refuerzo educativo y pedagógico y la ayuda a madres sin recursos; la Fundación Pere Tarrés, la Fundación Roger Torné y Aldeas Infantiles, con la contribución a programas para niños en riesgo de exclusión social.

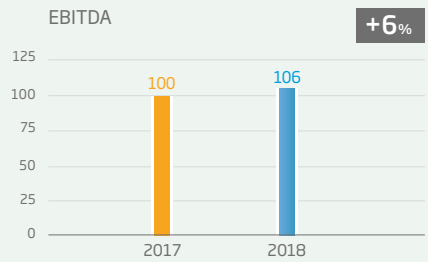
El compromiso con la sociedad es uno de los ejes de actuación principales de la compañía, marco que da cabida a la colaboración con el Hospital Sant Joan de Déu, en el proyecto SJD *Pediatric Cancer Center* Barcelona; y con el Hospital Vall d'Hebron, en la iniciativa del Centro de Neonatología Avanzada, ambos en Barcelona. La vinculación con el territorio, otra de las hojas de ruta de la compañía, permite contribuir con el medio ambiente mediante fundaciones como Plant-for-the-Planet.

En este sentido, Saba tiende la mano a la cooperación con la inclusión laboral. Como herramienta de soporte, la compañía ofrece orientación profesional y académica al servicio del alumnado, profesorado y centros educativos, organizando visitas a las instalaciones mediante iniciativas como el Proyecto de Vida Profesional impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona. Asimismo, destaca la colaboración con la Fundación Envera, para la integración sociolaboral de personas con discapacidad; o el programa "Incorpora" de La Caixa. Saba no solamente apoya a asociaciones externas, sino que también aplica la cultura de inclusión laboral de personas en riesgo de exclusión en su propia organización.

06 INFORMACIÓN FINANCIERA

MAGNITUDES ECONÓMICAS DE GESTIÓN 2018
MILLONES €

MARGEN **48%**



En 2018, los ingresos de explotación del perímetro de gestión de Saba se sitúan en los 223 millones de euros (+5%), mientras que el EBITDA alcanza los 106 millones de euros (+6%), con un margen del 48%, que ha evolucionado de forma creciente en los últimos años y que es el más alto de todo el sector a nivel internacional. Las nuevas sociedades incorporadas al perímetro de Saba como consecuencia de la operación de crecimiento cerrada en diciembre de 2018 no han tenido impacto en la cuenta de resultados consolidada de este ejecicio.

Las principales magnitudes de Saba reflejan, por una parte, un comportamiento estable del negocio y, por otra, los esfuerzos realizados por el conjunto de la organización con el fin de incrementar la eficiencia operativa del negocio, implantar iniciativas que permitan a la compañía convertirse en referencia del sector, con particular énfasis en los nuevos sistemas de soporte, nuevas tecnologías y eficiencia energética, además de nuevas fórmulas e iniciativas comerciales, y en desarrollar una gestión activa de los contratos, enfocándose hacia el crecimiento.

Saba invirtió 250 millones de euros en el ejercicio de 2018, de los que 232 millones de euros, un 93% del total, se destinaron a expansión.

Como en ejercicios anteriores, Saba continúa con sus medidas de optimización y gestión del gasto. La adecuación de los canales de comercialización, con especial enfoque en la vía digital, así como de los productos a las demandas actuales, confirma una línea de trabajo orientada a la mejora continuada que debe traducirse en una mayor rentabilidad. Las tradicionales políticas de crecimiento selectivo, basado en criterios de rentabilidad y seguridad económica y jurídica, así como las acciones orientadas a la gestión eficiente de las explotaciones y la innovación tecnológica continúan formando parte de los vectores de actuación de Saba.

INGRESOS POR PAÍS 2018

(*) Incluye Andorra

65% España*

18% Italia

9% Chile

8% Portugal

SITUACIÓN FINANCIERA

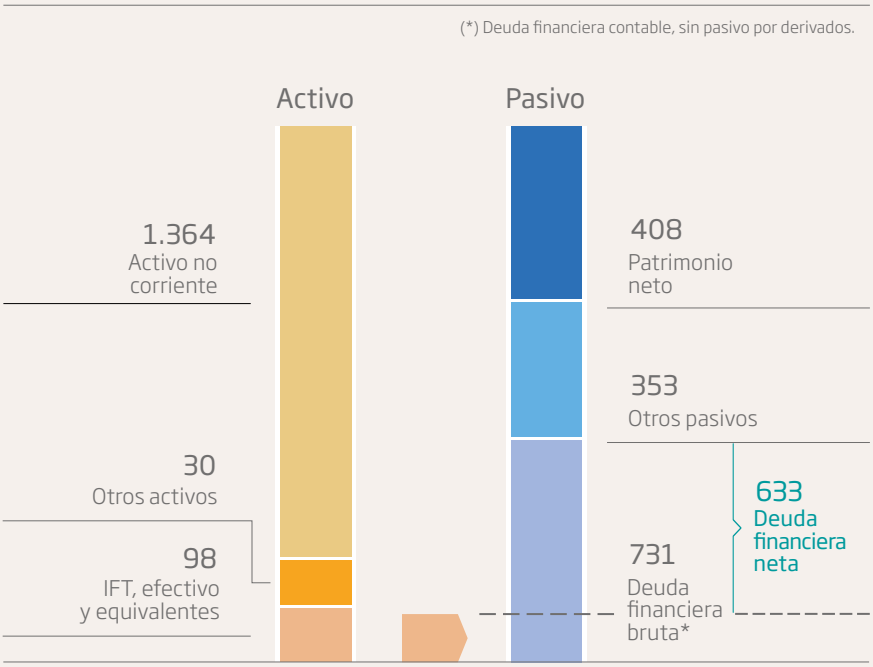
La estructura financiera del Grupo busca limitar los riesgos derivados de la incertidumbre de los mercados financieros tratando de minimizar los efectos potenciales adversos sobre la rentabilidad financiera. A lo largo de 2018, la compañía ha seguido trabajando para disponer de las herramientas y la flexibilidad que le permitan poder continuar con su objetivo de crecimiento y diversificación. En este sentido, el Grupo evalúa de forma permanente su estructura financiera y, de la misma manera, debe de estar en condiciones de poder mejorarla siempre y en todo momento, según el contexto de mercado y su propia evolución.

Saba ha registrado un resultado financiero neto menor en 2018, debido a un menor nivel de deuda y gracias al proceso, que se acometió en 2017, de mejoras de las financiaciones existentes en el perímetro de aparcamientos en Europa (Club Deal) y Chile, que se tradujeron principalmente en mejores condiciones de precio, ampliando en el caso de Chile la capacidad de endeudamiento adicional, además de mejorar la disposición de caja futura, entre otros aspectos. Por otra parte y en la misma línea de mejorar las condiciones de la estructura financiera de la compañía, también se cerró en 2017 una ampliación de coberturas de tipos de interés.

Los activos totales de Saba a 31 de diciembre de 2018 alcanzan los 1.491 millones de euros. El patrimonio neto consolidado a 31 de diciembre de 2018 asciende a 408 millones de euros, mientras que la deuda financiera bruta (deuda financiera contable sin pasivo por derivados) se sitúa en 731 millones de euros y la deuda financiera neta, en 633 millones de euros. En referencia a la distribución de la deuda, al cierre del ejercicio 2018 la deuda a largo plazo representa más del 70%, mientras que el vencimiento medio de la misma se sitúa en el año 2021.

Para minimizar la exposición al riesgo del tipo de interés, Saba mantiene un alto porcentaje de la deuda en tipo fijo o fijado a través de coberturas, del 70%, por lo que no se estima que eventuales variaciones en los tipos de interés pudieran tener un impacto significativo en las cuentas de la compañía.

BALANCE CONSOLIDADO
a 31 de diciembre de 2018
Millones €



GESTIÓN DEL RIESGO DE NEGOCIO

El Grupo tiene establecida una política de gestión de riesgos basada en una metodología de identificación, análisis y evaluación de los diversos riesgos del negocio. Como riesgo se entiende aquel evento que puede impactar negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía. El conjunto de todos los riesgos se categoriza en base a diversas tipologías definidas previamente, estableciendo a su vez un grado de priorización, unos mecanismos de gestión y unos planes de acción orientados a reducir los diversos riesgos a un nivel aceptable.

Los principales riesgos de negocio identificados son los siguientes:

Madurez de los contratos: Riesgos derivados de la antigüedad de 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 mismo.

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 del Grupo.

Ecosistema de la movilidad: Identificación y ejecución del rol del Grupo en el ecosistema actual de 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 o coche compartido, entre otros).

Competencia: Trabajar en asegurar la sostenibilidad del negocio teniendo en cuenta los competidores de productos sustitutivos existentes. Definición, identificación y alineación de los productos y propuesta de valor de la compañía con las necesidades de los clientes en todos los países, asegurando los niveles de calidad deseados.

Grado de adecuación del estado y seguridad de las infraestructuras, acompañado del despliegue en la gestión remota de los aparcamientos, que obliga a una monitorización constante.

GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

La política del Grupo es cubrir aquellas exposiciones significativas siempre que existan instrumentos adecuados y el coste de cobertura sea razonable para los riesgos cubiertos. La gestión del riesgo financiero está controlada por la Dirección Económico Financiera del Grupo, tomando las decisiones oportunas previa autorización del Consejero Delegado y del Consejo de Administración de Saba.

Los principales riesgos financieros identificados son los siguientes:

Riesgo de tipo de cambio. El Grupo opera en el ámbito internacional y posee activos en Reino Unido y Chile, por lo que está expuesto a riesgo de tipo de cambio por operaciones con la libra esterlina y el peso chileno. El riesgo de tipo de cambio surge de transacciones comerciales futuras, activos y pasivos reconocidos e inversiones netas en operaciones en el extranjero.

En este sentido, una variación de un 10% en el tipo de cambio €/peso chileno y/o €/libra esterlina respecto el considerado al cierre de 31 de diciembre de 2018, supondría un impacto en resultados y activos poco significativo para el Grupo. Saba utiliza instrumentos financieros derivados para gestionar fluctuaciones en los tipos cambio.

Riesgo de tipo de interés. El riesgo de tipo de interés de la Sociedad surge de los recursos ajenos utilizados. Los recursos ajenos emitidos a tipos variables exponen al Grupo a riesgo de tipo de interés de los flujos de efectivo, mientras que los recursos ajenos a tipo de interés fijo exponen a la compañía a riesgos de tipo de interés sobre el valor razonable. Saba utiliza instrumentos financieros derivados para gestionar fluctuaciones en los tipos de interés, cambiando deuda a interés variable por deuda a tipo fijo, manteniendo así un equilibrio entre deuda a tipos variable y fijo.

Riesgo de crédito. En relación con los bancos e instituciones financieras, solamente se trabaja con instituciones financieras de solvencia crediticia contrastada. Esta solvencia crediticia se revisa periódicamente.

En relación a los deudores comerciales, el Grupo evalúa la calidad crediticia del cliente, teniendo en cuenta su posición financiera, la experiencia pasada y otros factores. Los límites individuales de crédito se establecen en función de las calificaciones internas.

Los principales riesgos de negocio identificados son los siguientes:

Riesgo de liquidez. Saba realiza una gestión prudente del riesgo de liquidez que implica la disponibilidad de suficiente efectivo y activos realizables, así como disponibilidad de fondos por un importe suficiente, para asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos.

Riesgo de inflación. La mayor parte de las concesiones de aparcamientos generan ingresos cuyas tarifas varían directamente en función de la inflación en consecuencia, un escenario de aumento de la inflación conllevaría en un aumento de la valoración de estos proyectos. A este respecto, en relación con el Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, se estima que el citado Real Decreto no ha de tener impacto significativo en las tarifas aplicables a las concesiones españolas operadas por el Grupo dado que, con carácter general, el citado Real Decreto no aplica para contratos concesionales en vigor.

CAPITAL SOCIAL Y ACCIONISTAS

El pasado 31 de julio de 2018, CriteriaCaixa adquirió a Torreal, KKR y Proa el 49% de Saba Infraestructuras, pasando a controlar el 99% del capital social. CriteriaCaixa es accionista de Saba desde 2011, cuando Abertis Infraestructuras escindió sus negocios de aparcamientos y parques logísticos, y desde entonces sigue apoyando a la compañía en su trayectoria de crecimiento.

Una vez materializadas durante el mes de diciembre de 2018 algunas compras adicionales de acciones, CriteriaCaixa (a través de CriteriaMovilidad) ostenta a 31 de diciembre de 2018 una participación del 99,5% de Saba Infraestructuras, quedando accionistas minoritarios con un 0,5% de participación. El número de accionistas minoritarios, entre titulares y cotitulares, se situaría en un entorno cercano a los 1.800.

La compañía cuenta con una Oficina del Accionista que dispone de una serie de herramientas que permiten, además de mantener el contacto regular, dotar de información relevante de Saba, especialmente en aquellos aspectos sobre actividades, resultados o novedades que puedan ser de su interés. Con una gestión claramente orientada a la calidad de servicio, la Oficina del Accionista dio respuesta en 2018 a 610 consultas, la mitad de las cuales han estado relacionadas con el proceso de compraventa de acciones y un 43%, vinculadas a solicitudes de información en relación a las Juntas Generales celebradas.

Edita **Saba Infraestructuras**
Diseña **CIABCN**
Imprime **Creador de Motius**

saba.eu

ñ

Acceda a la versión digital en
saba.eu/informeanual2018

saba

FSC
www.fsc.org
Papel ecológico