

*Traducció d'un informe originàriament redactat en castellà. En cas de discrepància, preval la versió en llengua castellana.*

## **INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA**

Als Accionistes de Saba Infraestructuras, S.A.,

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç, hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant, EINF) adjunt corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2018, de Saba Infraestructuras, S.A. i societats dependents (d'ara endavant, Saba o el Grup), que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup.

---

### **Responsabilitat dels Administradors**

La formulació de l'EINF inclòs a l'Informe de Gestió Consolidat de Saba, així com el seu contingut, és responsabilitat del Consell d'Administració. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits a la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estàndards GRI) seleccionats.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

El Consell d'Administració de Saba és també responsable de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

---

### **La nostra independència i control de qualitat**

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès), que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICQ 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

---

## La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat que es refereix exclusivament a l'exercici anual 2018. Les dades corresponents a exercicis anteriors no estaven subjectes a la verificació prevista a la normativa mercantil vigent.

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb els requisits establerts a la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria o de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s'obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a las diverses unitats de Saba que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per recopilar i validar la informació presentada a l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de Saba per conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos a l'EINF de l'exercici 2018 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzat per Saba i descrit a l'apartat Sobre aquest Informe, considerant continguts requerits a la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'EINF de l'exercici 2018.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació amb les aspectes materials presentats a l'EINF de l'exercici 2018.
- Comprovació, mitjançant proves, a partir de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos a l'EINF de l'exercici 2018 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Saba.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels Administradors i la Direcció.

---

## **Conclusió**

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'Estat d'Informació No Financera Consolidat de Saba Infraestructuras, S.A.U. i societats dependents corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2018 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits a la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI.

---

## **Ús i distribució**

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert a la normativa mercantil vigent a Espanya, raó per la qual podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

DELOITTE, S.L.

Xavier Angrill

28 de març de 2019

ESTAT  
D'INFORMACIÓ NO  
FINANCERA

2018

---

SABA

1.	Estat d'informació no financera .....	4
2.	Model de Negoci .....	4
3.	Informació sobre qüestions mediambientals.....	7
3.1.	Política de la companyia.....	7
3.2.	Riscs identificats .....	11
3.3.	Gestió i rendiment mediambiental .....	12
3.3.1.	Economia Circular i prevenció i gestió de residus.....	13
3.3.2.	Ús sostenible dels recursos .....	14
3.3.3.	Canvi Climàtic .....	14
4.	Informació sobre qüestions socials i relatives al personal.....	14
4.1.	Política de la companyia.....	14
4.2.	Riscs identificats .....	16
4.3.	Gestió i compliment social .....	17
4.3.1.	Ocupació.....	17
4.3.1.1.	Treballadors per tipus de contracte.....	17
4.3.1.2.	Treballadors per tipus de jornada .....	18
4.3.1.3.	Nombre d'acomiadaments al llarg de l'exercici objecte de l'informe: .....	20
4.3.1.4.	Remuneracions mitjanes.....	21
4.3.1.5.	Bretxa salarial .....	22
4.3.1.6.	Remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat .....	22
4.3.1.7.	Remuneració mitjana dels consellers .....	23
4.3.1.8.	Implantació de mesures de desconexió laboral.....	23
4.3.1.9.	Treballadors amb discapacitat .....	23
4.3.2.	Organització del treball .....	24
4.3.2.1.	Organització del temps de treball .....	24
4.3.2.2.	Nombre d'hores d'absentisme.....	24
4.3.2.3.	Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació .....	25
4.3.3.	Salut i seguretat.....	25
4.3.4.	Relacions Socials.....	26

4.3.5.	Formació.....	27
4.3.6.	Accessibilitat.....	28
4.3.7.	Igualtat .....	28
5.	Informació sobre el respecte dels drets humans.....	29
6.	Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn .....	30
6.1.	Política de la companyia.....	30
7.	Informació sobre la societat.....	35
7.1.	Política de la companyia.....	35
7.2.	Riscs no financers identificats .....	38
7.3.	Gestió i compliment de la societat.....	39
7.3.1.	Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible .....	39
7.3.1.1.	Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats de diàleg amb aquests .....	39
7.3.2.	Subcontractació i proveïdors .....	40
7.3.3.	Consumidors.....	40
7.3.3.1.	Mesures per a la salut i seguretat dels consumidors.....	42
7.3.3.2.	Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes .....	43
7.3.3.3.	Informació fiscal.....	43
8.	Metodologia d'aquest informe .....	44

## **1. Estat d'informació no financera**

El present Estat d'Informació No Financera (EINF) s'ha elaborat en línia amb els requisits establerts en la Llei 11/2018, de 28 de desembre de 2018, d'informació no financera i diversitat, per la qual es modifiquen el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat (procedent del Reial Decret-Llei 18/2017, de 24 de novembre).

En l'elaboració d'aquest EINF s'ha tingut en compte el que estableix la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del *Global Reporting Initiative* (Estàndards GRI). En aquest context, a través de l'estat d'informació no financera, Saba té l'objectiu d'informar sobre qüestions mediambientals i socials, el respecte dels drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal.

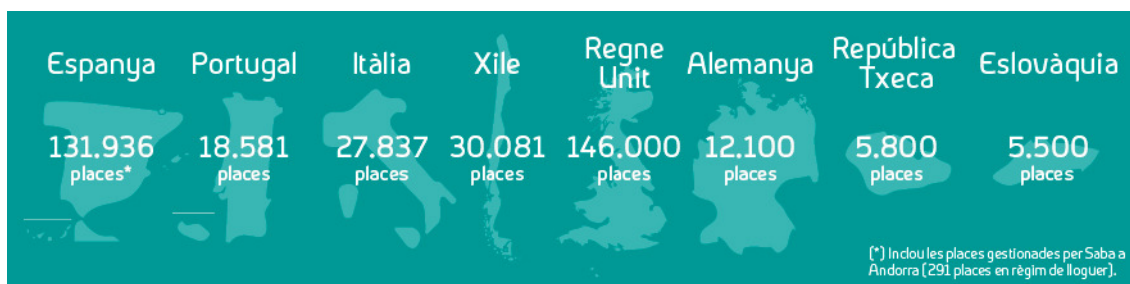
Als efectes d'aquest EINF, el perímetre de report coincideix amb el dels Comptes Anuals i l'informe de gestió consolidat. En aquest sentit, el desembre de 2018, Saba va adquirir la totalitat de les accions d'Indigo de diferents societats que gestionen aparcaments al Regne Unit, Alemanya, Eslovàquia i, el gener de 2019, a la República Txeca.

Per causa de la recent incorporació i la no inclusió d'aquest perímetre en el compte de resultats del grup als Comptes Anuals de l'exercici 2018, aquest EINF comprèn majoritàriament informació no financera dels països en què el Grup ha operat plenament durant tot l'exercici 2018 (Espanya, Itàlia, Xile, Portugal i Andorra), i representa el 100% de l'activitat de l'exercici. En els casos en què la informació es troba fora d'aquest abast, això s'indica explícitament.

## **2. Model de Negoci**

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

Després de l'operació de creixement culminada el desembre de 2018, el Grup compta amb una plantilla de més de 2.300 persones i està present a nou països d'Europa i Amèrica Llatina, on gestiona més de 378.000 places d'aparcament.



El 31 de desembre de 2018, el Grup comptava amb 1.207 centres (375 centres el 2017), el detall dels quals per país i modalitat d'exploració és el següent:

2018	Propietat	Concessió zones regulades			Lloguer	Total
		Concessió	Gestió			
Regne Unit	1	60	0	718	5	784
Espanya	13	147	10	79	6	255
Itàlia	2	44	9	0	1	56
Alemanya	2	0	0	14	18	34
Portugal	2	21	4	6	7	40
Xile	0	14	1	8	0	23
Eslovàquia	0	1	0	8	5	14
Andorra	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>287</b>	<b>24</b>	<b>833</b>	<b>43</b>	<b>1.207</b>

Aquests centres inclouen 73 aparcaments associats a 14 aeroports i 74 aparcaments vinculats a 53 estacions d'Adif a Espanya.

El detall dels centres en règim de concessió administrativa (contractes celebrats amb administracions locals dels diversos països on opera) és el següent:

- Regne Unit: 60 centres d'exploració (aparcaments i zones regulades en superfície) amb un total de 9.514 places. La vida mitjana restant del conjunt de les concessions se situa en els 16 anys.
- Espanya: 157 centres d'exploració (aparcaments i zones regulades en superfície) amb un total de 59.663 places. La vida mitjana restant del conjunt de les concessions se situa en els 14 anys.
- Itàlia: 53 centres d'exploració amb 25.785 places i una vida mitjana restant de les concessions de 25 anys.
- Portugal: 25 aparcaments que aporten 11.308 places de diverses concessions la mitjana restant dels quals és de 17 anys.



- Xile: compta amb 6.012 places distribuïdes entre 15 centres d'exploració amb una durada mitjana restant de la concessió de 18 anys.
- Eslovàquia: 1 centre d'exploració (aparcament) amb 94 places. La vida mitjana restant de la concessió se situa en els 33 anys.

Les vides mitjanes restants s'han calculat de forma ponderada al nombre de places.

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

**Missió:** Donar resposta a la necessitat de mobilitat sostenible, oferint capacitat d'aparcament i serveis complementaris al client.

**Visió:** Ser Líder internacional en el sector dels aparcaments i serveis a la mobilitat sostenible, i ser referent en qualitat de servei, innovació i tecnologia.

Els **Valors**, la nostra forma d'actuar:



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

- La perspectiva i visió de permanència a llarg termini en la gestió dels seus negocis i en el desenvolupament de les noves inversions.
- Mantenir un perfil industrial i amb compromís, així com responsabilitat i participació activa en la gestió. No es contemplen, doncs, inversions financeres.
- La gestió eficient. Optimitzar el *know-how* de la gestió buscant les millors pràctiques i la consecució d'estalvis.
- Excel·lència en la qualitat de servei, i servei al client.
- Vinculació amb l'entorn i el territori: interacció i sensibilitat amb les Administracions Públiques i possibilitat d'incorporació de socis locals.

L'objectiu de Saba és convertir-se en un líder operador europeu en el servei públic i gestió d'infraestructura, mitjançant un creixement continu, selectiu i sostenible.

### **3. Informació sobre qüestions mediambientals**

#### **3.1. Política de la companyia**

Les polítiques establertes en el grup en qüestions mediambientals estan adreçades principalment a la millora de l'eficiència energètica, invertint recursos econòmics en un manteniment més eficient, i la gestió dels residus d'acord amb la legislació vigent, sempre amb orientació a l'objectiu de minimitzar l'impacte mediambiental de l'activitat.

És objectiu de Saba implementar accions que minimitzin les emissions de CO2 derivades de l'activitat a través de la millora dels processos, adquisició de productes i serveis energèticament eficients i sostenibles, una clara aposta per la mobilitat sostenible, així com una millora en el disseny de les seves instal·lacions.

Així mateix, els treballadors del grup participen en un programa de formació continuada en matèria mediambiental i d'eficiència energètica, i es duen a terme sessions d'e-learning i accions de sensibilització adreçades a tota la plantilla.

En matèria de certificacions ambientals, Saba disposa d'un Sistema Integrat de Gestió (SIG) verificat en base a les normes ISO14001:2015 Medi Ambient (Espanya, Itàlia, Portugal i Xile) i ISO50001:2011 Eficiència energètica (Espanya i Itàlia; previst a Portugal 2019)

A continuació, s'exposen les directrius i eines sobre les que es basen les polítiques del Grup:

<b>Monitor</b>	Monitorització via plataforma web dels consums dels aparcaments amb els equips de telemesura en servei per ser monitoritzats
<b>Sistema Eficiència Energètica</b>	Implantació d'un Sistema d'Eficiència Energètica que compleixi amb els requisits de les normes ISO
<b>Formació i sensibilització</b>	Crear un <i>e-learning</i> que sensibilitzi tot el personal i que repercuteixi en el consum energètic.
<b>Estalvi energètic</b>	Estalvi energètic a través de les accions proposades: 2%
<b>Disseny instal·lacions</b>	Crear model executiu de construcció i manteniment, i incorporar-hi aspectes d'eficiència energètica per aconseguir instal·lacions més eficients

1.-Monitor: implantat el sistema de control indicat s'hi incorpora un sistema de control i gestió dels consums mitjançant la monitorització de les instal·lacions, a través de sistemes més eficients, i mitjançant la implantació d'un sistema dotat d'elements en paral·lel de comptatge energètic i d'anàlisi de les característiques de l'energia subministrada, especialment l'elèctrica.

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

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

Periòdicament, també es procedeix a incorporar a la base de dades de la plataforma web tota la informació referent a la facturació de les comercialitzadores.

Un cop es disposi de les dades emmagatzemades i s'hagin configurat les alarmes i ràtios decidides, es realitzarà l'anàlisi dels paràmetres més significatius:

- Energia consumida (kWh) diària, mensual i anual: consums mínims, mitjans i màxims històrics per aparcament.
- Tendències de Consums diaris, setmanals, mensuals i estacionals (comparativa dia/nit, diari/caps de setmana, estiu/hivern)
- Anàlisi de desviaments i comparativa amb sèries històriques per la presa de mesures correctores (ex. Mals usos, impacte d'obres, acompanyament d'activitat, etc.)
- Tensions i intensitats (voltatge): Identificació de les tensions per fase. Detecció de tensions incorrectes que poden ser origen d'avaries en equips elèctrics i electrònics. Visualització de les intensitats per fase i la seva descompensació, origen d'avaría en línies i elements finals

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

## 2.- Sistema d'eficiència energètica

Saba té implementat un cicle de millora continuada que integra també un sistema d'eficiència energètica. Això obliga a establir objectius anualment en aquesta matèria que s'enfoquen en la reducció del consum elèctric i per tant impacten en la millora del canvi climàtic.

## 3.- Formació i sensibilització

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

El curs incorpora capítols sobre medi ambient, biodiversitat, eficiència energètica, residus i mobilitat sostenible.

## 4.- Estalvi energètic que incideix directament en l'estalvi del consum elèctric; hi destaca:

- Canvi de lluminària a tecnologia LED
- Instal·lació d'ascensors d'alta eficiència energètica
- Instal·lació de variadors de freqüència
- Bateria de condensadors

## 5.- Disseny instal·lacions

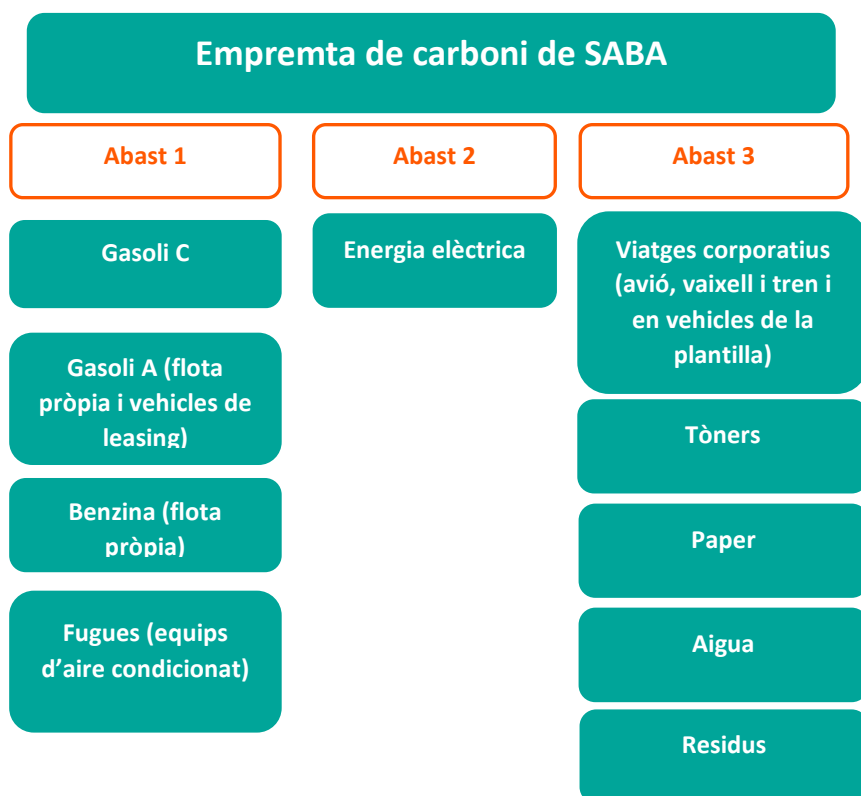
Saba disposa d'un llibre d'especificacions constructives que ha de ser actualitzat incorporant millores en eficiència energètica que incideixin en el comportament energètic, l'estalvi del consum i el canvi climàtic.

Aquest projecte, anomenat META i iniciat el 2018 finalitzarà en els tres propers anys.

### Impacte mediambiental

Saba, per conèixer el seu impacte mediambiental i fer partícips els seus grups d'interès, calcula cada any l'empremta de carboni de la seva activitat i organitza les fonts emissores (consums) en abasts, en base al grau d'incidència que l'activitat pot tenir sobre aquests:

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



Aquesta empremta de carboni és verificada per un tercer independent des de 2016.

Pel que fa a l'organització de l'empresa, el Departament de Medi Ambient i Certificacions, ubicat a la Direcció de Persones i Organització, gestiona totes les certificacions abans comentades i impulsa la política mediambiental del grup transversalment amb la implantació de normatives, accions de sensibilització i formació.

Adicionalment, Saba, a través del seu mapa de processos, implementa en els seus procediments atributs de Medi Ambient i Eficiència Energètica. Així, per exemple, des de la Direcció Tècnica s'implanten diferents mesures com ara el canvi d'il·luminació per un altre de més eficient, o des del departament de Compres s'incorporen a les licitacions fites mediambientals, entre d'altres.

### **3.2. Riscs identificats**

Quant a l'explotació dels aparcaments, el major impacte mediambiental existent, corroborat pel càlcul de l'empremta de carboni, és el derivat del consum energètic (Abast 2), que representa al voltant del 95% de les emissions del grup. Com que l'activitat és continuada, s'implanten sistemes d'il·luminació energèticament eficients (LED) en els aparcaments, entre altres accions que mitiguen el canvi climàtic.

També es duen a terme altres accions amb menor impacte sobre les emissions, com poden ser les relatives a un ús eficient en el consum d'aigua (Abast 3). Així, en els serveis públics a disposició dels clients, s'han canviat les aixetes de pulsació i el sistema de descàrrega clàssic de les cisternes dels lavabos per un sistema de doble descàrrega.

Finalment, Saba ha realitzat esforços per dur a terme iniciatives de mobilitat sostenible que incideixin en la disminució de les externalitats negatives, en particular les emissions a l'atmosfera. En aquest sentit, destaca la instal·lació de places de vehicle elèctric a disposició dels seus clients, bicicletes elèctriques en aparcaments de la ciutat de Barcelona i col·laboracions en el camp de la microdistribució urbana.

No s'han previst canvis d'ubicació de les activitats per impactes mediambientals.

A través de la implantació dels sistemes de gestió ISO 14001 i ISO 50001 es duen a terme auditories de seguiment pel que fa a incompliment mediambiental. Fins la data no s'han rebut multes sobre temàtica mediambiental. La Societat no ha registrat cap provisió ni manté garanties per a riscos mediambientals.

### 3.3. Gestió i rendiment mediambiental

L'organització ha posat en marxa un Sistema d'eficiència energètica per implementar als països amb sistemes de monitorització de consum. El 2019 el Sistema d'eficiència energètica i la monitorització de consums s'implementaran a Portugal (ja implantat a Espanya i Itàlia).

La taula següent mostra els estalvis energètics i d'emissió de gasos hivernacle:

Localització	Detall iniciativa	ESTALVI ENERGÈTIC				REDUCCIÓ GASOS EFECTE HIVERNACLE			
		Tipus de programa d'eficiència energètica implementat	Estalvi energètic (calculat, estimat, etc.)	Unitats (GJ, kWh)	Base del càlcul	Reducció gasos efecte hivernacle	Unitats (CO2, SO, NO)	Base de càlcul	Mètode d'obtenció
Espanya	Diversos	Instal·lació de Sistemes	5	kWh	2017	46	CO2	2017	Empremta C
Portugal	Diversos	Instal·lació de Sistemes	-3	kWh	2017	15	CO2	2017	Empremta C
Itàlia	Diversos	Instal·lació de Sistemes	-6	kWh	2017	-6	CO2	2017	Empremta C
Xile	Diversos	Instal·lació de Sistemes	11	kWh	2017	9	CO2	2017	Empremta C

*\*En el cas d'Espanya, la significativa reducció es deu principalment a la modificació del factor d'emissió respecte de 2017*

### 3.3.1. Economia Circular i prevenció i gestió de residus

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

residu perillós	Tipologia de tractament	quilos gestionats
CER 150202 ABSORBENTS (Kg)	Reutilització	270
CER 160504 AEROSOLS (Kg)	Reutilització	8
CER 080.318 REBUTJATS(Kg)	Reutilització	272,2
CER 140602 DISSOLVENTS USATS (Kg)	Reutilització	128
CER 200121 FLUORESCENTS (Kg)	Reutilització	2886,4
CER 200133 PILES I ACUMULADORS (Kg)	Reutilització	1540
CER 080111 RESIDUS ADHESIUS (Kg)	Reutilització	892
CER 150110 BARREJATS (Kg)	Reutilització	303,8

La següent taula mostra el tipus de producte o embalatge recuperat:

Tipus de producte / embalatge recuperat i residus no perillosos	Kg de producte / embalatge recuperat
CER 200101 PAPER I CARTRÓ (Kg)	26.444
CER 200301 RESIDUS MESCLA (Kg)	8.653
CER 160103 DEMOLICIÓ (Kg)	867
CER 200136 electrònics (Kg)	3.277



### 3.3.2. Ús sostenible dels recursos

El consum energètic global és de 29.368.182 kWh i la ràtio d'intensitat energètica 154,01 kW/plaça.

Centre de consum actiu?	Factor d'intensitat (m2, facturació, ...)	ENERGIA				REFRIGERANTES: fuites i recàrregues		AIGUA	
		Consum d'electricitat	Consum de gas natural (kWh)	Consum de gasoil (L)	Consum energia fotovoltaica a o altres energies renovables kWh	Consum en kg	Tipus de refrigerant	Consum d'Aigua de la seva subministradora (m3)	Consum d'Aigua reciclada o reutilitzada (m3)
VARIS	CALCULADO GLOBAL GRUPO (VER FICHA CAMBIO CLIMÁTICO)	16.879.084	N/A	1272	N/A	27	VARIOS	25.130	N/A
		2.816.121		1408		6		4.231	
		5.381.035		36992		0		41.220	
		3.914.271		905		0		12.510	

### 3.3.3. Canvi Climàtic

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

Emissions Abast 1 (tCO2eq)	Emissions Abast 2 (tCO2eq)	Emissions Abast 3 (tCO2eq)
405,52	8.645,89	528,7

La intensitat de les emissions ha estat calculada en funció de la ràtio kg/Co2/plaça.

El factor d'Intensitat de les emissions és de 55,41 kg co2/plaça.

Tots els vehicles de servei de Saba Aparcamientos España són elèctrics.

No s'han identificat riscos significatius pel que fa al canvi climàtic.

## 4. Informació sobre qüestions socials i relatives al personal

### 4.1. Política de la companyia

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

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

L'Estructura de l'Organització de Saba es basa en un desplegament simètric de les diferents Àrees Funcionals en els diferents Territoris on s'opera, i facilita l'alineació funcional i la flexibilitat per afavorir el creixement en els diferents països i mantenir el focus en el Client i el Servei.

Les vuit línies estratègiques d'actuació en l'àmbit de persones són les següents: adquisició i desenvolupament del talent; desenvolupament i transformació organitzativa; millora continuada i gestió del coneixement; comunicació i gestió del canvi; *employer branding*; compensació i beneficis; seguretat i salut laboral i relacions laborals.

Amb el compromís d'acompanyar a l'organització i facilitar la consecució dels objectius empresarials i millorar el desenvolupament corporatiu, les fites per assolir es concreten així: transformació de la cultura organitzativa; desenvolupament d'habilitats i competència dels treballadors; establiment d'un model de lideratge que possibiliti la consecució dels reptes de futur; adaptació de les estructures organitzatives; impuls de la innovació en tota l'organització i, finalment, la implementació de noves metodologies i eines de treball.

## **4.2. Riscs identificats**

En el context actual, els riscs que han estat identificats quant a aspectes socials i qüestions relatives al personal, i que poden perjudicar la consecució dels objectius empresarials són els següents:

- Falta de competències professionals i coneixements que assegurin la contribució a la consecució dels objectius de negoci i la transformació digital de la companyia.
- Professionals claus i/o amb coneixements estratègics que decideixin abandonar la companyia.
- Dependència de la tecnologia per transformar l'empresa.
- Falta d'una proposta de valor capaç d'atreure nou talent.

És per això que el pla estratègic de Saba en aquest àmbit desplega una sèrie de mesures orientades a mitigar aquests riscs, que a continuació es detallen:

- Millora de la comunicació interna amb objecte d'assegurar l'alineació dels equips.
- Assegurar la gestió del coneixement intern.
- Potenciar el desenvolupament de la xarxa comercial interna a través dels treballadors d'aparcament.
- Dotar d'eines i metodologies de treball que potenciïn la col·laboració entre Àrees.
- Desenvolupament i impuls de la transformació global digital i model d'innovació.
- Fidelització del treballador.
- Integració d'una cultura empresarial i metodologia àgil.

En els següents apartats es contemplen els principals indicadors en aquest àmbit de gestió.

### 4.3. Gestió i acompliment social

#### 4.3.1. Ocupació

Ocupació per països	2018		
	Homes	Dones	Total
Espanya	659	341	1000
Itàlia	187	36	223
Xile	138	164	302
Portugal	38	13	51
Regne Unit	523	162	685
Alemanya	46	7	53
Eslovàquia	16	2	18
Andorra	2	4	6
<b>Total</b>	<b>1.609</b>	<b>729</b>	<b>2.338</b>

*(Específicament aquesta taula inclou Regne Unit, Alemanya i Eslovàquia. Sense aquests països, 1.582 treballadors en total, 558 dones i 1.024 homes)*

La distribució de treballadors per gènere a nivell global de grup correspon a un 68,8% d'homes front a un 31,2% de dones.

#### 4.3.1.1. Treballadors per tipus de contracte

La distribució de la plantilla per tipologia de contracte és la següent:

Plantilla per tipologia de contracte	2018	
	Homes	Dones
Contracte fixe	847	486
Contracte eventual	177	72
<b>Total</b>	<b>1.024</b>	<b>558</b>

La distribució de la plantilla per rangs d'edat segons la tipologia de contracte és la següent:

Plantilla per tipologia de contracte per rang d'edat	2018			
	<30 anys	30-44 anys	45-54 anys	>55 anys
Contracte fixe	122	518	469	224
Contracte eventual	82	83	47	37
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>601</b>	<b>516</b>	<b>261</b>

La distribució de la plantilla per categoria professional segons la tipologia de contracte és la següent:

Plantilla per tipologia de contracte i categoria professional	2018		
	Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla
Contracte fixe	10	79	1244
Contracte eventual	0	0	249
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>1493</b>

#### 4.3.1.2. Treballadors per tipus de jornada

La distribució de la plantilla per tipologia de jornada és la següent:

Plantilla per tipologia de jornada	2018
	Total
Jornada completa	1.187
Jornada parcial	395
<b>Total</b>	<b>1.582</b>

La distribució de la plantilla per rangs d'edat segons la tipologia de jornada és la següent:

<b>Plantilla per tipologia de jornada per rang d'edat</b>	<b>2018</b>	
	<b>Completa</b>	<b>Parcial</b>
<30 anys	110	94
30-44 anys	474	127
45-54 anys	423	93
<55 anys	180	81
<b>Total</b>	<b>1.187</b>	<b>395</b>

La distribució de la plantilla per càrrec professional segons la tipologia de jornada és la següent:

<b>Plantilla jornada completa per categoria professional</b>	<b>2018</b>	
	<b>Homes</b>	<b>Dones</b>
Càrrecs directius	7	3
Càrrecs intermedis	48	28
Resta de plantilla	734	367
<b>Total</b>	<b>789</b>	<b>398</b>

<b>Plantilla jornada parcial per categoria professional</b>	<b>2018</b>	
	<b>Homes</b>	<b>Dones</b>
Càrrecs directius	0	0
Càrrecs intermedis	0	3
Resta de plantilla	235	157
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>160</b>

#### 4.3.1.3. Nombre d'acomiadaments al llarg de l'exercici objecte de l'informe:

El nombre d'acomiadaments al llarg de l'exercici ha estat el següent:

	Homes	Dones	Total
Nombre d'acomiadaments	39	18	57

El nombre d'acomiadaments per trams d'edat ha estat el següent:

Nombre d'acomiadaments per rangs d'edat	2018		
	Homes	Dones	Total
<30 anys	5	6	11
30-44 anys	14	8	22
45-54 anys	11	3	14
<55 anys	9	1	10
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>57</b>

El nombre d'acomiadaments per categoria professional ha estat el següent:

Nombre d'acomiadaments per categoria professional	2018		
	Homes	Dones	Total
Càrrecs directius	0	0	0
Càrrecs intermedis	1	0	1
Resta de plantilla	38	18	56
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>57</b>

L'índex de rotació per sexe ha estat el següent:

	Homes	Dones	Total
Índex de rotació	54%	63%	57%

L'índex de rotació té en compte tant baixes voluntàries com acomiadaments i finalitzacions de contracte.

#### 4.3.1.4. Remuneracions mitjanes

La remuneració mitjana per gènere és la següent:

Remuneració mitjana	2018	
	Homes	Dones
<b>Total</b>	<b>27.312</b>	<b>23.998</b>

La remuneració mitjana per rangs d'edat és la següent:

Remuneració mitjana per rangs d'edat	2018	
	Homes	Dones
<30 anys	13.902	11.574
30-44 anys	24.197	21.318
45-54 anys	33.144	32.880
<55 anys	31.705	24.689
<b>Total</b>	<b>27.312</b>	<b>23.998</b>

La remuneració mitjana per categoria professional és la següent:

Remuneració mitjana per categoria professional	2018	
	Homes	Dones
Càrrecs directius	240.210	164.262
Càrrecs intermedis	83.326	69.931
Resta de plantilla	23.000	20.477
<b>Total</b>	<b>27.312</b>	<b>23.998</b>

El càlcul de la retribució mitjana anterior inclou tots els conceptes de retribució existents en l'organització (fixe, variable, *bonus*, beneficis socials, incentius i altres).



#### 4.3.1.5. Bretxa salarial

La bretxa salarial, entesa com la diferència salarial existent entre els sous dels homes i els de les dones, expressada com a percentatge diferencial respecte del sou masculí, se situa a Saba l'any 2018 en un 12%. Aquest percentatge està situat per sota de la mitjana espanyola i europea, d'un 14,9% i un 16,2%, respectivament.

Tres elements fonamentals expliquen aquesta bretxa salarial entre les dones i els homes que treballen a Saba. En primer lloc, en tractar-se d'una empresa amb més de 50 anys d'història, a Saba hi té un pes rellevant encara la tardana incorporació de la dona al món laboral a l'empresa. El segon element resulta conseqüència de les necessitats de conciliació familiar/professional de les dones *versus* els homes, per la qual cosa la contractació a temps parcial és més gran entre dones que entre homes. Finalment, encara és més alta la presència d'homes en els càrrecs de més responsabilitat.

Malgrat les diferents iniciatives que Saba ha realitzat en els últims anys, sempre compromesos amb la igualtat d'oportunitats i la transparència, en aquest canvi encara hi ha un evident recorregut de millora.

#### 4.3.1.6. Remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat

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

	Homes			Dones		
	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)	Salari inicial	Salari mínim local	Ràtio (inicial/local)
Espanya	13.143	10.303	1,28	13.143	10.303	1,28
Itàlia	21.154	n.a	n.a.	21.154	n.a.	n.a.
Portugal	10.000	8.120	1,23	10.000	8.120	1,23
Xile	7.130	4.446	1,60	7.130	4.446	1,60
Andorra	16.128	12.209	n.a.	16.128	12.209	n.a.

#### **4.3.1.7. Remuneració mitjana dels consellers**

La retribució de la totalitat dels membres del Consell d'Administració, en la seva condició de consellers és idèntica per a cada un d'ells i tot això sense perjudici de la retribució addicional que percebin per la dedicació que es presta a la societat.

#### **4.3.1.8. Implantació de mesures de desconnexió laboral**

Saba no disposa de mesures o regulació interna específiques encaminades a reduir la connectivitat permanent dels seus treballadors/es, tot i això el Grup està compromès a oferir als treballadors/es un entorn i context responsable i equilibrat, sense haver detectat cap problemàtica interna relacionada amb aquest tema.

#### **4.3.1.9. Treballadors amb discapacitat**

La plantilla de Saba té 24 treballadors amb discapacitat el 2018.

## **4.3.2. Organització del treball**

### **4.3.2.1. Organització del temps de treball**

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

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

Com a conseqüència de la detecció d'aquestes necessitats, Saba ha posat en marxa diferents mesures encaminades a la millora dels descansos durant la jornada, oferir temps flexible d'entrada i sortida, jornada flexible en determinats moments de l'any, disposició de millores pel que fa a permisos retribuïts/no retribuïts i excedències.

### **4.3.2.2. Nombre d'hores d'absentisme**

El nombre total d'hores d'absentisme acumulades durant l'exercici 2018 ha estat de 156.312 hores.

El càlcul de l'absentisme laboral s'ha realitzat prenent en consideració tota aquella absència del lloc de treball en hores que corresponguin a un dia laborable, dins de la jornada legal de treball. Les absències han estat, entre altres, les següents: malaltia comuna, absències injustificades, visites mèdiques generals i a especialistes i permisos retribuïts.

Coneixedors que la salut, la seguretat i el benestar de les persones que treballen a Saba incideixen directament en la taxa d'absentisme, disposem d'un model de gestió de l'absentisme que inclou aquells indicadors rellevants, realitzant un seguiment mensual d'aquests i del seu impacte en costos.

Amb l'objectiu de minimitzar algunes de les principals causes d'absentisme, la companyia ha implementat diverses actuacions encaminades a facilitar la gestió integral de la salut de les

persones que treballen a Saba. Entre altres cal destacar: l'existència d'un servei mèdic a disposició dels/de les treballadors/es; la coordinació dels serveis de la mútua d'accidents i el servei mèdic de l'empresa per oferir serveis de fisioteràpia gratuïts (que tenen un impacte positiu en la prevenció de lesions articulars/osteomusculars o més ràpida recuperació d'aquestes); Programa Anual de Salut i Benestar, que va adreçat a transmetre i conscienciar de bons hàbits en matèria d'alimentació, higiene postural, control de risc de glaucoma i pràctiques d'equilibri personal. Finalment, també s'han posat en marxa entrevistes de retorn al lloc de treball després dels períodes de baixa de durada mitjana/alta.

#### 4.3.2.3. Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació

<i>Sexe</i>	Homes	Dones
Nombre total de treballadors que han tingut dret de permís parental	20	23
Nombre total de treballadors que s'han acollit al permís parental	20	23
Nombre total de treballadors que han tornat a treballar en el període objecte de l'informe després de finalitzar el permís parental	19	15
Nombre total de treballadors que han tornat a treballar després de finalitzar el permís parental i que seguien sent treballadors 12 mesos després de tornar a la feina	17	15
Taxes de tornada a la feina i de retenció de treballadors que es van acollir al permís parental	0.95	0.65

#### 4.3.3. Salut i seguretat

Saba disposa d'una política de prevenció de riscos laborals comuna per a Espanya, Itàlia, Portugal i Xile i integrada al SIG de Saba.

El 2018 ha obtingut únicament 10 No Conformitats menors en auditories OHSAS 18001 dels 4 països, totes elles respostes.

El 2018, Espanya disposa d'un Pla de Benestar i Salut per als treballadors d'oficines i d'una plataforma gestió CAE a Espanya, Itàlia, Xile i Portugal.

Accidentes de treball:

	2018	
	Homes	Dones
Índex de freqüència	8,9	13,3
Índex de gravetat	0,2	0,5
Malalties professionals	1	0
Nº de defuncions	0	0

#### 4.3.4. Relacions Socials

Saba és una empresa compromesa amb el respecte als drets fonamentals, la llibertat sindical, la negociació col·lectiva i la recerca constant de l'acord, així com el respecte als representants dels treballadors escollits lliurement a tots els països en què la companyia està present.

Amb caràcter general el sistema de relacions laborals estableix diferents tipus de representació laboral a les empreses: la representació sindical a través de Comitès d'Empresa o bé a través de Delegats de Personal. Aquests Convenis Col·lectius recullen diferents canals de comunicació amb els representants, a través de Comissions per tractar diferents i múltiples aspectes d'interès general i específic, tot i que si ambdues parts ho demanen es realitzen reunions *ad hoc* amb l'objectiu de tractar temes rellevants i necessaris a cada moment.

Pel que fa als mecanismes de consulta i participació dels treballadors, es realitzen a través de reunions periòdiques, algunes d'elles relatives a la seguretat i salut, tot i que se solen dur a terme diferents reunions amb l'objectiu de conèixer l'opinió i sensibilitat dels treballadors i les treballadores pel que fa a les temàtiques que siguin d'interès.

El Percentatge del total de treballadors coberts als acords de negociació col·lectiva desglossats per país és el següent:

	2018
	%
Espanya	100%
Itàlia	100%
Xile	14,2%
Portugal	98,2%
Andorra	0%

Els terminis d'avís mínims en cas de canvis d'operacions són els establerts per llei o acordats via conveni en cada un dels països en què Saba ha operat el 2018. En el cas específic d'Espanya, el termini d'avís en canvis operacionals substancials és de 15 dies.

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

<b>Nombre Comitès de Seguretat i Salut 2018</b>	<b>Persones acollides 2018</b>	<b>Plantilla total 2018</b>	<b>% sobre plantilla total 2018</b>
16	1.154	1.718	67%

*En aquest cas, la plantilla total està calculada com a persones en plantilla el 31 de desembre de 2018*

A Espanya, de forma addicional als tres comitès formals de seguretat i salut existents, es realitzen reunions periòdiques de seguretat i salut amb la participació de treballadors en altres zones geogràfiques on no existeixen comitès formals, i s'ha ampliat del 55% al 62% la plantilla representada. El balanç de l'any és positiu quant al compliment legal en prevenció de riscos laborals.

A Itàlia i Xile el 100% de la plantilla està coberta pels comitès de seguretat i salut.

A Portugal es realitzen dues consultes/enquestes anònimes en temàtiques de seguretat i salut a tots els treballadors, i tot el personal hi pot participar i aportar consultes, peticions, etc.

Els temes principals tractats a les reunions mantingudes van ser el seguiment d'incidències relacionades amb la seguretat, el seguiment del pla d'actuacions i l'anàlisi de la sinistralitat.

#### **4.3.5. Formació**

A Saba es disposa d'un Pla de Formació anual. En aquest Pla es treballen, per una banda, aspectes vinculats als coneixements operatius propis del negoci o transversals (canvis de sistemes, reciclatge de coneixements específics, ofimàtica, SAP, etc.) i, d'altra banda, es treballen aspectes vinculats amb habilitats (habilitats comercials, habilitats comunicatives, gestió d'equips, planificació, etc.).

L'objectiu de Saba es posar a disposició dels treballadors la formació necessària, a més de l'obligatòria, perquè la prestació del servei ofert als nostres clients sigui la més adequada. Amb aquest objectiu, el febrer de 2018 es va posar en marxa la plataforma de formació e-learning Campus Saba, que disposa d'un catàleg de formació tant per al personal d'operacions com per al personal d'oficines.

Així mateix, es disposa d'un itinerari d'integració de dues setmanes de durada destinat a les persones que s'incorporen a l'organització en l'àmbit del personal d'estructura, amb l'objectiu de poder formar-se i integrar-se en l'organització d'una forma progressiva.

A continuació, es detallen les hores de formació per treballador realitzades el 2018 a cada país:

<b>2018</b>	
<b>Hores/treballador</b>	
Espanya	2
Itàlia	6
Xile	30
Portugal	1
Andorra	-
<b>12</b>	

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

Categoria professional	Càrrecs directius	Càrrecs intermedis	Resta de plantilla
Quantitat total d'hores de formació impartides a l'exercici	1.155,00	1.358,50	22.239,00

Anualment, es realitza l'avaluació d'aptitud als treballadors que inclou una proposta de pla de desenvolupament/formació per realitzar segons els resultats de l'avaluació.

#### **4.3.6. Accessibilitat**

A Espanya, el 95,8% dels aparcaments són accessibles per a persones amb mobilitat reduïda via ascensors.

Els productes i serveis estan adaptats a allò que exigeix la Llei quant a places d'aparcament disposades per a persones amb mobilitat reduïda, així com els serveis públics.

#### **4.3.7. Igualtat**

Saba és una companyia compromesa amb la igualtat d'oportunitats, i promou un entorn en què s'afavoreix la diversitat, la inclusió, la transparència, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació. Els valors de Saba es basen en el respecte i la valoració de la diversitat de talents, convençuts que aquesta suma de singularitats afavoreixen la creació d'un espai de treball més satisfactori i la consecució dels resultats de la companyia.

Amb aquest objectiu, la companyia disposa de diverses polítiques i directrius estandarditzades i compartides amb tota l'organització. Les polítiques adoptades estan relacionades amb els criteris de selecció i promoció professional, formació del personal, amb l'àmbit de la prevenció de riscos i salut laboral, l'àmbit de retribució i en l'àmbit de relacions laborals.

A Espanya comptem amb un Pla d'igualtat per a les empreses SABA Infraestructuras i Saba Aparcamientos. En el cas de BAMSA aquest Pla està actualment en negociació amb els representants sindicals.

Aquest Pla d'igualtat contempla un conjunt ordenat de mesures amb l'objectiu d'assolir a Saba una gestió dels/de les treballadors/es que garanteixi la igualtat de tracte i d'oportunitats entre les dones i els homes que formen part de l'empresa i alhora, corregir qualsevol situació de discriminació per motiu de sexe que pugui existir.

La gestió a Itàlia, Xile i Portugal es regeix per principis comuns als d'Espanya, malgrat no existeixi pla d'igualtat o política formalment establerts.

Finalment, destacar també que Saba disposa d'un Protocol de Detecció d'Assetjament en el lloc de treball, que té com a primer objectiu assegurar el respecte de la igualtat i la no discriminació.

## **5. Informació sobre el respecte dels drets humans**

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

Saba promou que les empreses filials i participades per Saba Infraestructuras S.A., es regeixin per patrons de conducta i valors anàlegs als que estableix el Codi Ètic, tot això, sense perjudici de les adequacions que puguin realitzar d'aquest amb l'objectiu de respectar la legislació específica pròpia de cada un dels països en què s'ubiquin aquestes empreses.

El Codi Ètic ha estat aprovat pels òrgans d'administració de les diferents empreses Saba en les següents dates:

- Espanya
  - Saba Infraestructuras, S.A. 26/09/2012
  - Saba Aparcamientos, S.A. 15/12/2012
  - Societat d'Aparcaments de Terrassa, S.A. (Satsa) 11/03/2013
  - Barcelona d'Aparcaments Municipals, S.A. (BAMSA) 16/03/2017



- Xhile: 12/11/2013
- Portugal:
  - Saba Portugal: 30/09/2013
  - Liz: 30/10/2013
- Itàlia: Disposen d'un Codi Ètic com a part integrant del seu «Modello di organizzazione» previst pel D.Lgs. 231/2001.

El Codi Ètic ha estat lliurat a tots els treballadors del grup a Espanya, Portugal, Itàlia i Xile. Aquest Codi Ètic té caràcter vinculant per a tots els treballadors. El comportament de tots els treballadors ha de ser absolutament respectuós amb les disposicions legals vigents en qualsevol part del món en què Saba dugui a terme la seva activitat.

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

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

De forma addicional, en l'article 5, amb relació als drets dels treballadors, s'estableix que en les relacions laborals a Saba no es tolera l'abús de l'autoritat o qualsevol comportament que pugui significar una intimidació o una ofensa a una altra persona. Treballadors i directius han de tractar-se amb respecte, intentant que l'ambient de treball sigui agradable. Cal procurar el desenvolupament personal i professional dels treballadors.

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

No s'han detectat riscos rellevants amb relació a drets humans.

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

### **6.1. Política de la companyia**

## **Codi Ètic**

El Codi Ètic, en concret amb relació a les mesures per prevenir la corrupció, en el seu article 9 regula com han de ser les relacions de Saba amb les Administracions públiques, i prohibeix qualsevol conducta orientada a obtenir favor il·lícits de l'Administració o que pugui portar a la falta de rectitud i transparència en les decisions de l'Administració.

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

De la mateixa manera, es regula la influència dels treballadors de Saba en un funcionari públic o autoritat, prevalent-se de qualsevol situació derivada de la seva relació personal amb aquest o amb un altre funcionari públic o autoritat, per tal d'aconseguir una resolució favorable per als treballadors de Saba o per a un tercer.

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

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

## **Model de prevenció de riscos penals**

### A) Manual de prevenció de delictes Saba

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

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

- Establir un sistema de prevenció i control adreçat a reduir el risc de comissió de delictes.
- Deixar constància expressa i pública de la contundent condemna de Saba a qualsevol tipus de comportament il·legal, i/o contrari als principis ètics que es configuren com a valors clau del grup Saba.
- Establir mesures de control adequades que permetin a Saba prevenir la comissió de delictes.
- Supervisar els controls implantats amb el fi de verificar la seva suficiència.
- Actualització periòdica del Model, ja sigui per canvis organitzatius dins de Saba o com a conseqüència de modificacions en la legislació vigent.
- Sensibilitzar l'òrgan de govern, tots els directius i treballadors de Saba, de la importància del compliment del Model de Prevenció de Riscs Penals i dels principis ètics continguts en el Codi Ètic de Saba.
- Facilitar la formació adequada per donar a conèixer el Model de Prevenció.

B) Extensió del Model de prevenció de delictes a països

El Model de prevenció de delictes de Saba ha estat adaptat a Portugal i Xile en base als possibles delictes imputables a cada una de les jurisdiccions i controls existents a cada país. El "Modello di organizzazione" previst pel D.Lgs. 231/2001 recull els principis bàsics del Codi Ètic i del Model.

C) Estructura de control del Model de prevenció

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

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

El Comitè Ètic està compost pels següents membres:

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

El Comitè Ètic celebra reunions periòdiques. El 2018 s'han celebrat quatre reunions ordinàries i una reunió extraordinària amb el fi d'analitzar una denúncia rebuda, tal i com es comenta més endavant amb relació al Canal de denúncia.

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

A Itàlia, Portugal i Xile existeixen Comissions locals del Comitè Ètic, que també es reuneixen periòdicament i que reporten al Comitè Ètic d'Espanya.

- (iii) Per enfortir l'eficiència del control, Saba compta també amb una **Comissió de Prevenció de Riscs Penals** que recolza el Comitè Ètic i amb uns responsables de controls de les diferents àrees de la companyia.

#### D) Canal Ètic

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

Al llarg de l'exercici 2018 s'ha rebut només una denúncia al canal de denúncies de Saba Infraestructuras, S.A.

#### E) Formació

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

El 2018 es van realitzar sessions formatives amb relació al Model de prevenció de delictes adreçades a les persones designades com a Responsables dels Controls (persones designades per cada àrea de la companyia que col·laboren amb la Comissió de Prevenció de delictes per comprovar l'eficàcia dels controls existents a la companyia). En total es van realitzar 10 sessions formatives, a les quals van assistir 27 persones.

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

F) ASCOM (Associació Espanyola de Compliance).

SABA es va incorporar com a soci d'ASCOM en l'exercici 2018 i ha participat en diferents sessions formatives. ASCOM és una societat professional sense ànim de lucre que es va constituir en resposta a la necessitat de crear un espai comú per als professionals de Compliance a Espanya.

### **Normativa de prevenció de la corrupció i de relacions i atencions amb l'Administració pública i amb tercers**

Aquesta normativa té per objecte fixar els criteris que les empreses que componen el grup Saba han de complir en el tracte amb l'Administració pública i els funcionaris i autoritats tant nacionals com estrangers, així com en les seves relacions amb altres empreses, a fi de:

- Establir principis d'actuació per als treballadors en el seu tracte amb Autoritats Públiques i empreses privades.
- Protegir el procés de lliure competència i concurrència en tots els concursos públics als quals les empreses Saba puguin presentar-se.
- Protegir la lliure competència i concurrència en l'adquisició i/o lliurament de béns i/o serveis.
- Fixar la Tolerància Zero amb la Corrupció tant en les relacions amb l'Administració com en les relacions de negocis privades.

Aquesta normativa s'aplica a tots els treballadors (de les empreses del grup Saba, en les que Saba tingui majoria o exerceixi el control, tot això sense perjudici de les adequacions que puguin realitzar-se en la normativa amb l'objectiu de respectar la legislació específica pròpia de cada un dels països en què s'ubiquen aquestes empreses.

### **Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre**

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

Les actuacions de les empreses Saba en matèria de col·laboració engloben sempre projectes vinculats al territori en què està present la companyia. S'estudien i escullen, principalment, accions relacionades amb el medi ambient, el recolzament a col·lectius desfavorits i la mobilitat urbana. Així mateix, es valora la participació en projectes d'àmbit cultural i social

arrelats en l'entorn on opera la companyia, en la línia de reforçar el compromís de l'empresa per contribuir al progrés i creixement de les ciutats amb presència de les empreses Saba.

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

## **7. Informació sobre la societat**

### **7.1. Política de la companyia**

La conservació d'un perfil industrial amb compromís, responsabilitat i participació activa en la gestió forma part de la filosofia de gestió i desenvolupament de Saba, tot adoptant un enfocament a llarg termini per a la gestió dels seus interessos comercials.

La companyia té una combinació d'actius en diferents etapes del seu cicle de vida, la majoria en etapa madura amb alts marges, cosa que permet finançar els actius que es troben en una etapa de desenvolupament. Aquesta composició de la cartera situa la vida mitjana dels actius en 25 anys, i garanteix el futur de l'empresa.

El model de negoci de Saba també es basa en la ubicació geogràfica privilegiada dels seus actius, l'excel·lència en la qualitat del seu servei i el seu enfocament comercial, a més de la introducció proactiva de tecnologia, la gestió dels seus contractes i una mida adequada que facilita l'eficiència, la competitivitat i la internacionalització.

Saba treballa amb l'objectiu d'assolir la innovació més puntera i noves estratègies comercials, i incorpora serveis intel·ligents associats a la mobilitat de persones i vehicles. Va ser pionera en la instal·lació del VIA T, en el cobrament mitjançant tecnologia QR i compta amb una pàgina web, que ja s'ha desplegat en diversos països del Grup, en què es poden comprar productes 100% digitals.

A més, la companyia ha potenciat nous sistemes de control, mecanització de descomptes en caixers i el desenvolupament de serveis associats al cotxe i l'aparcament. L'objectiu, per tant, és entendre l'aparcament com un *hub* de serveis al servei de la mobilitat urbana sostenible. Tot això sota una sèrie d'actuacions en termes d'eficiència energètica que es tradueixen en més estalvi i en l'optimització de la gestió.

### **Compromís amb el desenvolupament sostenible**

Saba és conscient que els millors resultats sempre estan vinculats a les millors maneres d'operar. Avançar cap a una competitivitat sostenible i socialment responsable és un repte d'excel·lència per a les empreses de primer nivell.

És caminant cap a aquests criteris sostenibles i socialment responsables que Saba aconseguirà el nivell d'excel·lència adequat per consolidar-se com la companyia de referència que és i que aspira a continuar sent. Saba integra tots els aspectes relatius a la Responsabilitat Social Corporativa com un factor inherent a la presa de decisions. La sostenibilitat i el compromís amb la societat s'incorporen en els processos de gestió interna, al mateix nivell que altres factors com l'anàlisi de rendibilitat dels projectes, el cost de finançament, l'estratègia comercial o les tecnologies de la informació, entre altres aspectes.

El conjunt de l'organització participa i col·labora, tant com és possible, en la implementació de la cultura de RSC que s'ha establert. Alguns dels seus principals pilars són el compromís amb el medi ambient, relacionat amb la mobilitat sostenible; la col·laboració amb associacions, organitzacions i comunitats locals en què Saba desenvolupa la seva activitat; i el medi ambient. Tot això, juntament amb la qualitat del servei ofert al client, com a identitat de marca, i els aspectes socials i ètics corresponents, conformen els elements diferenciadors de la companyia. La integració i consolidació de la RSC en el negoci permetrà a Saba enfortir la transparència i la correcta gestió dels grups d'interès.

Saba, amb els objectius de desenvolupament sostenible Saba és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides, i recolza els deu principis promoguts per aquesta institució. És un referent en drets humans, drets laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció. La companyia manté un any més el seu compromís per fer del Pacte Mundial i dels seus principis, part de l'estratègia, la cultura i les accions quotidianes de la companyia, així com involucrar-se en projectes cooperatius que contribueixen als objectius més amplis de desenvolupament de les Nacions Unides.

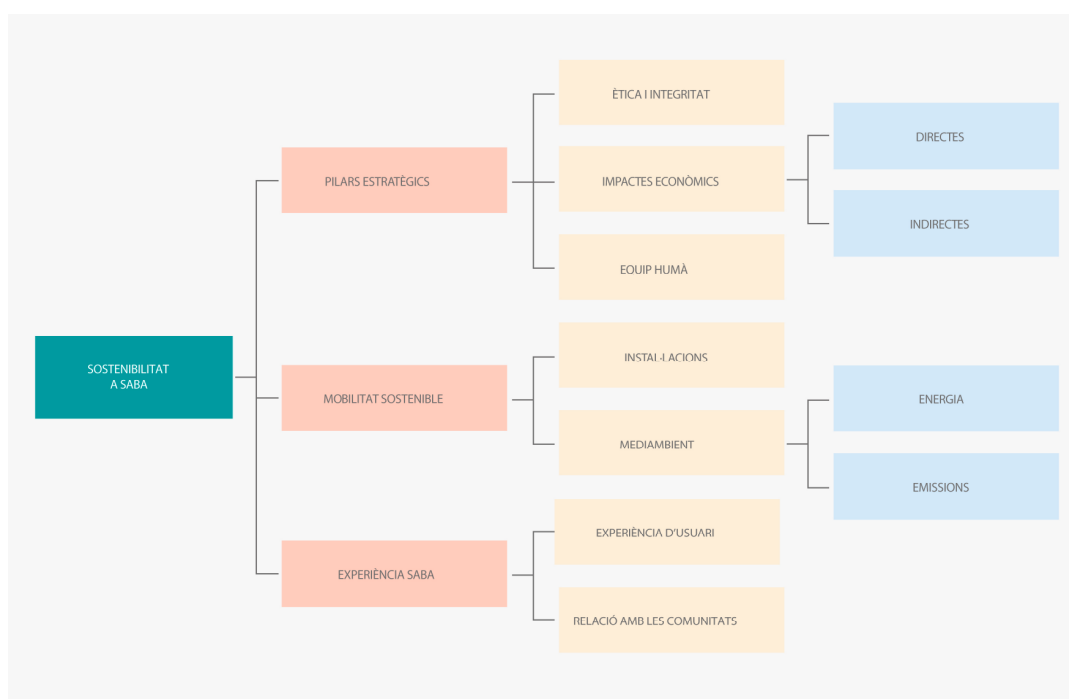
Així mateix, duu a terme la seva activitat en el marc dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, especialment en els que concerneixen a l'acció pel clima, en la línia de les accions per combatre el canvi climàtic i els seus efectes; les ciutats i comunitats sostenibles, amb el desenvolupament de solucions en l'àmbit de la mobilitat urbana; i la innovació, millora i tecnologia de les infraestructures.

### **Relació amb els grups d'interès**

Saba és i ha de seguir sent un projecte compartit, en què tots els seus integrants siguin conscients de la responsabilitat amb el Grup. D'aquesta manera, Saba treballa per aconseguir un estil propi que es tradueixi en la cultura de servei al client; en l'ambició per satisfer les expectatives dels accionistes i la comunitat en general; en una actitud que equilibri l'exigència, la responsabilitat i l'honestedat amb els proveïdors; en una sincera implicació amb les

institucions dels països en què opera la companyia i, en general, en un generós esforç per ser part activa en el progrés de la societat.

Aquests aspectes identificats es relacionen a més amb els GRI *standards* dels quals s'han obtingut els corresponents GRI, alineant així l'estratègia de sostenibilitat de SABA amb els GRI *Standards*.



### **Aposta de Saba pel vehicle elèctric**

A finals de 2018, Saba i Bamsa van firmar un acord amb Endesa, que contempla el desplegament de fins a 400 punts de recàrrega en prop de 50 aparcaments de la seva xarxa. Gràcies a aquesta aliança, la companyia energètica es responsabilitzarà de la recàrrega de vehicles elèctrics en les xarxes d'aparcament de Saba i de Bamsa, companyia de capital públic-privat participada en un 60% per Saba i en un 40% per l'Ajuntament de Barcelona.

Saba i Bamsa, que assumeixen el desenvolupament i inversió d'aquesta xarxa de recàrrega que operarà Endesa, han posat en funcionament, en una primera fase un total de 144 punts de recàrrega en 36 aparcaments -18 de la xarxa de Saba i 18 de la xarxa de Bamsa. La tecnologia dels punts de recàrrega és semi ràpida a 22 kW, amb el connector universal per a aquest tipus de càrrega, i oberts a qualsevol client, tant de rotació com abonats, que aparquin habitualment en els aparcaments de Saba i de Bamsa i que podran beneficiar-se, així mateix, de condicions comercials avantatjoses.



Per al grup Saba, aquest projecte dóna continuïtat a l'esforç realitzat els últims anys per incorporar diferents models de mobilitat i nous serveis de valor afegit en els aparcaments, concebuts com *hubs* de serveis, conscients que adaptar-se als nous temps suposa apostar pel canvi i introduir les noves tecnologies per millorar el servei al client. En aquest sentit, l'auge del vehicle elèctric es reflecteix en un nombre més gran de places adaptades per a aquest tipus de vehicle, anticipant-se a la demanda. Gràcies a aquest acord amb Endesa, Saba incrementarà els punts de recàrrega en els seus aparcaments durant 2019, en funció de les subvencions disponibles i de l'evolució de la demanda.

## **7.2. Riscs no financers identificats**

Saba ha implantat un model de gestió de riscos basat en una metodologia d'identificació, anàlisi i avaluació dels diversos riscos del negoci. Com a risc s'entén aquell esdeveniment que pot impactar negativament en el compliment dels objectius del Grup.

Els principals riscos no financers que poden afectar a la consecució dels objectius de Saba s'han classificat en quatre grups: estratègics, operacionals i legals/reputacionals.

Sense perjudici de la identificació dels més significatius de cada grup, la recent adquisició de diferents societats d'aparcaments al Regne Unit, Alemanya, Eslovàquia i República Txeca comportarà durant aquesta any 2019 accions prioritàries per assolir el grau d'homogeneïtzació desitjat de processos, procediments, funcions i cultura, així com d'alineació respecte dels objectius del grup Saba.

En el curs normal de la seva activitat, els riscos més significatius identificats són els següents:

### **Estratègics.**

- Maduresa dels contractes
- Innovació tecnològica
- Ecosistema de la mobilitat
- Competència
- Transformació organitzacional
- Gestió del talent

### **Operacionals.**

- Grau d'adequació de l'estat i seguretat de les infraestructures
- Integritat econòmica
- Continuitat de negoci
- Accés, traçabilitat i seguretat de la informació
- Gestió de proveïdors
- Alt volum de projectes que acompanya el procés de transformació de la companyia i integració dels sistemes en l'estratègia del Grup

### **Legal, compliment i reputacionals.**

- Reglament General de Protecció de Dades
- Penal
- Compliment normatiu
- Laboral
- Comunicació externa i xarxes socials
- Sostenibilitat

## **7.3. Gestió i acompliment de la societat**

### **7.3.1. Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible**

#### **7.3.1.1. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats de diàleg amb aquests**

És un fet que les ciutats evolucionen constantment i, amb elles, ho fa Saba. La companyia està immersa en un permanent desenvolupament, reformulació comercial i tecnològica per adaptar-se a les necessitats de la població, sempre orientada cap a la màxima qualitat de servei i la mobilitat sostenible com a eix d'actuació. Juntament amb la concessió i la col·laboració públic-privada, la vinculació amb el territori en què opera constitueix un dels pilars bàsics de les polítiques de la companyia. Una correcta relació de Saba amb el territori permet establir un diàleg adequat amb els diferents actors amb què coopera –Administracions, institucions, persones- per captar les seves necessitats i implantar i desenvolupar fórmules de progrés, gràcies a un equip humà compromès.

Des del seu naixement el 1966, Saba es participa del progrés de la societat i de les ciutats amb què ha interactuat, i segueix el camí de la sostenibilitat i la responsabilitat empresarial. Aquí, per exemple, s'emmarquen els acords i col·laboracions de la companyia en matèria de medi ambient i protecció de col·lectius desfavorits. Podria destacar-se la contribució a l'Hospital de Sant Joan de Déu, en el projecte SJD Pediatric Cancer Center Barcelona, i a l'Hospital Vall d'Hebron, en la iniciativa del Centre de Neonatologia Avançada, també a Barcelona. De la mateixa manera, destaca la col·laboració iniciada el 2018 amb Càritas.

Així mateix, la cooperació amb la Fundació Roger Torné, la Fundació Pere Tarrés o la Fundació Plant-for-The-Planet. Mitjançant iniciatives com el Projecte de Vida Professional impulsat per l'Ajuntament de Barcelona, entre altres institucions, Saba es compromet amb la societat, ja que és una eina de suport a l'orientació acadèmica i professional al servei de l'alumnat i professorat dels centres educatius. En aquest sentit, la companyia ofereix suport en la visita de centres educatius a les seves instal·lacions per oferir un primer contacte amb el món laboral.

### **7.3.2. Subcontractació i proveïdors**

En el capítol de proveïdors, un altre dels grups d'interès significatius de Saba, cal destacar que s'hi incorporen clàusules mediambientals en els contractes de treball i/o serveis en aparcaments, en què es pugui aplicar, de forma que estén el seu compromís amb la responsabilitat social a tota la cadena de subministrament. Gran part dels proveïdors de Saba procedeix principalment del sector serveis, vinculats als àmbits de la construcció, difusió, serveis professionals i subministrament d'energia elèctrica. A Espanya, la procedència geogràfica de la majoria dels proveïdors és nacional. La resta, es distribueix entre Itàlia, Xile i Portugal.

A Saba no s'han identificat riscos significatius en qüestions mediambientals de proveïdors ni s'han rebut denúncies substancials de proveïdors relacionades amb preocupacions ètiques ni amb bretxes a la privacitat.

### **7.3.3. Consumidors**

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

El 2018 el Centre d'Atenció i Control (CAC) de Saba ha seguit consolidant el seu rol de referència més enllà de la gestió remota dels aparcaments, en la cerca permanent de la qualitat de servei. En aquest sentit, el 2018 ha suposat la consolidació de la internacionalització del CAC iniciada el 2017 amb 159 aparcaments connectats d'Espanya, Itàlia i Portugal.

El 2018, el CAC va rebre 41.000 sol·licituds relacionades amb l'activitat comercial i d'Atenció al Client a través dels seus diferents canals de comunicació. A més, va atendre 1.500.000 de trucades d'interfonia des dels aparcaments, cosa que representa una mitjana de 4.100 trucades diàries, solucionant tot tipus d'incidències i operant en remot, set dies a la setmana, 365 dies l'any. Així mateix, el CAC va atendre 75.000 sol·licituds relatives a productes via mail. El CAC no només millora el nivell d'Atenció al Client, sinó que ja és un autèntic *call center* amb vocació comercial.

Des de febrer de 2018 Saba també està present en les xarxes socials (Twitter, Facebook i WhatsApp), i hi aporta un nou canal d'atenció al client que reverteix en una millora del servei ofert a un dels seus principals públics d'interès. A data de 31 de desembre de 2018, s'havien rebut 1.700 requeriments via xarxes socials.

Saba realitza anualment l'Enquesta de Satisfacció de Clients i *Mystery Shopping* amb l'objectiu d'avaluar i realitzar el seguiment de la satisfacció del client respecte dels serveis prestats als aparcaments, i planifica accions de millora per incrementar aquesta satisfacció. Els aparcaments avaluats normalment són els mateixos cada any, per així poder comparar dades històriques, garantint la representació de totes les zones de la xarxa d'aparcaments. En cas que s'incorporin aparcaments d'una dimensió rellevant es valora la seva integració en l'estudi.

L'Enquesta de Satisfacció de Clients es realitza des del 2005 i analitza el grau de satisfacció dels clients, amb l'objectiu de saber sobre quines variables del servei cal actuar per millorar-la. Amb aquest objectiu, es realitzen enquestes presencials a clients reals (rotació i abonats), en una mostra d'aparcaments.

El *Mystery Shopping* es realitza des del 2006 i reflecteix els resultats obtinguts després d'una avaluació dels diferents paràmetres relacionats amb la qualitat de servei (imatge i serveis, instal·lacions i atenció al client), on equips de clients ficticis actuen com clients normals en els aparcaments. Permet mesurar el funcionament dels processos establerts i la qualitat de servei oferta al client, a través d'una avaluació real i objectiva, amb l'objectiu d'establir línies d'actuació per a la seva millora.

El 2018, tant l'enquesta de satisfacció de clients com el *Mystery Shopping* s'han realitzat a Espanya, Itàlia, Portugal i Xile seguint un model de qüestionari i metodologia estandarditzats per a Saba. A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

	<b>Índice de calidad global</b>
<b>España</b>	91,30%
<b>Portugal</b>	82,80%
<b>Chile</b>	71,60%
<b>Italia</b>	82,60%

La següent taula mostra el grau de satisfacció dels clients segons les enquestes presencials realitzades al llarg de 2018:

	<b>Satisfacción</b>
<b>España</b>	7,7
<b>Portugal</b>	7,7
<b>Chile</b>	7,4
<b>Italia</b>	7,8

### **7.3.3.1. Mesures per a la salut i seguretat dels consumidors**

Saba compta amb unitats de desfibril·ladors externs semiautomàtics (DESA) en determinats aparcaments, ja que la desfibril·lació immediata és un component fonamental en el tractament d'una parada cardíaca sobtada.

Aquests equips, homologats per a l'ús d'acord amb la legislació vigent, són capaços d'analitzar el ritme cardíac de la persona, així com determinar quan és necessari procedir a la desfibril·lació i administrar la descàrrega amb el nivell d'intensitat necessari per restaurar el ritme cardíac normal a un pacient que acaba de patir un atac cardíac.

En els espais cardioprotegits de Saba, es pot assistir a una persona que ha patit una parada cardíaca de forma autònoma i donar avís als serveis d'assistència. Així mateix, els treballadors de Saba han rebut la formació necessària per fer servir aquests aparells amb totes les garanties de seguretat.

### 7.3.3.2. Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes

Per garantir la implantació del nou Reglament de Protecció de dades europeu, SABA disposa d'un Delegat de Protecció de Dades a Espanya, Portugal i Itàlia, amb el qual qualsevol interessat pot contactar per realitzar consultes sobre el tractament de les seves dades personals o per exercir els seus drets.

Saba no ha rebut denúncies substancials de clients relacionades amb preocupacions ètiques ni bretxes en la privacitat dels clients.

### 7.3.3.3. Informació fiscal

Els beneficis obtinguts per país tal com s'indica a les Notes de la memòria dels Comptes Anuals són:

	<b>2018</b>
	<b>Beneficis</b>
Espanya	8.745
Portugal	2.381
Andorra	149
Xile	(630)
Regne Unit	(1.167)
Itàlia	(1.423)
	<b>8.055</b>

El Grup ha pagat 657.000 euros com a impost de beneficis

## 8. Metodologia d'aquest informe

Continguts de la Llei 11/2018 INF	Pàgines	Criteri de Reporting
Marc de Reporting utilitzat	4	GRI 102-54
Model de Negoci		
- Descripció del model de negoci	4	GRI 102-2
- Impactes, riscos i oportunitats clau	4	GRI 102-15
- Mercats servits	4	GRI 102-6
- Presència geogràfica	4	GRI 102-4
- Dimensió de l'organització	4	GRI 102-7
Informació sobre qüestions mediambientals		
- Enfocament de gestió	7	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI
- Principals impactes, riscos i oportunitats	12	GRI 102-15 GRI 102-11 GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 307-1
- Gestió i exercici mediambiental	12	GRI 302-4 GRI 302-5
- Contaminació		GRI 103-2 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-5
- Economia circular	14	GRI 103-2
- Ús sostenible dels recursos	15	GRI 303-1 GRI 103-2 GRI 301-1 GRI 301-3 GRI 102-2 GRI 302-1 GRI 302-2 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5
- Canvi climàtic	15	GRI 103-2 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 102-15 GRI 305-5
Informació sobre qüestions socials i relatives al personal		
- Enfocament de gestió	15	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-35

– Principals impactes, riscos i oportunitats	17	GRI 102-15 GRI 102-30
– Ocupació		
• Nombre i distribució de treballadors per país, sexe, edat i classificació professional	18	GRI 102-7 GRI 102-8 GRI 405-1
• Distribució de modalitats de contracte de treball i mitjana anual per sexe, edat i classificació professional	19	GRI 102-8
• Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial per sexe, edat i classificació professional	19	GRI 102-8
• Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	21	GRI 404-1
• Remuneracions mitjanes per sexe, classificació professional i edat	22	GRI 405-2
• Bretxa salarial	23	GRI 405-2
• Remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	23	GRI 202-1
• Remuneració mitjana de consellers i directius	24	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 201-3
• Implantació polítiques de desconexió laboral	24	Qualitatiu
• Percentatge de treballadors amb discapacitat	24	GRI 405-1 b
– Organització del treball		
• Organització del temps de treball	25	GRI 102-8 c
• Absentisme	25	GRI 403-2
• Mesures per facilitar la conciliació	26	GRI 401-3
– Seguretat i Salut		
• Condicions de seguretat i salut a la feina	26	GRI 103-2
• Indicadors de sinistralitat	26	GRI 403-2 GRI 403-3
– Relacions socials		
• Organització del diàleg social	27	GRI 102-43
• Percentatge de treballadors coberts per convenis col·lectius per país	27	GRI 102-41
• Balanç dels convenis en el camp de la seguretat i salut	28	GRI 402-1 GRI 403-1 GRI 403-4



– Formació		
• Polítiques implementades en el camp de la formació	28	GRI 103-2
• Indicadors de formació	29	GRI 404-1 GRI 404-2
– Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	29	GRI 103-2
– Igualtat		
• Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones	30	GRI 103-2
• Plans d'igualtat	30	GRI 103-2
• Mesures adoptades per promoure l'ocupació	30	GRI 103-2 GRI 404-2
• Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe	30	GRI 103-2
• La integració i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	30	GRI 103-2
• Política contra tot tipus de discriminació i, si és el cas, de gestió de la diversitat	30	GRI 103-2 GRI 406-1
<hr/>		
Informació sobre el respecte dels drets humans		
<hr/>		
– Enfocament de gestió	31	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 410-1 GRI 412-2
– Principals impactes, riscos i oportunitats	31	GRI 102-15 GRI 102-30
– Aplicació de procediments de deguda diligència	31	GRI 103-2
– Mesures de prevenció i gestió de possibles abusos comesos	31	GRI 103-2 GRI 412-1 GRI 410-1
– Denúncies per casos de vulneració dels drets humans	31	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 419-1
<hr/>		
Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn		
<hr/>		
– Enfocament de gestió	32	GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205-2
– Principals impactes, riscos i oportunitats	33	GRI 102-15 GRI 102-30
– Mesures per prevenir la corrupció i el suborn	33	GRI 103-2
– Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	34	GRI 103-2
– Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	36	GRI 103-2 GRI 415-1 GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 415-1

Informació sobre la societat		
– Enfocament de gestió	36	GRI 103-2 GRI 103-3
– Principals impactes, riscos i oportunitats	40	GRI 102-15 GRI 102-30
– Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible	41	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 203-2 GRI 102-43
– Accions d'associació o patrocini	41	GRI 102-13
– Subcontractació i proveïdors	42	GRI 103-3 GRI 308-1 GRI 407-1 GRI 414-1 GRI 414-2 GRI 308-2
– Gestió de la relació amb els consumidors		
• Mesures per a la salut i seguretat dels consumidors	42	GRI 103-2 GRI 416-1 GRI 416-2
• Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	42	GRI 102-17 GRI 103-2 GRI 418-1
– Informació fiscal i transparència	45	GRI 201-4
Metodologia d'aquest informe	46	