

## **Cartera Sercoma, S.L. y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente  
Estado de Información No Financiera

## Informe de verificación independiente

A los socios de Cartera Sercoma, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado) adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Cartera Sercoma, S.L. y sociedades dependientes (en adelante Cartera Sercoma o la entidad o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de la entidad.

### Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Cartera Sercoma, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Cartera Sercoma, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia el apartado 7. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Cartera Sercoma, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Cartera Sercoma que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Cartera Sercoma para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Cartera Sercoma, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Cartera Sercoma.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de Cartera Sercoma correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado 7. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad del citado Estado.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Joaquín Guerola González  
31 de mayo de 2021

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/05851  
SELLO CORPORATIVO 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CONSOLIDADO DE  
CARTERA SERCOMA, S.L., CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020**

El estado de información no financiera del Grupo Consolidado de CARTERA SERCOMA, S.L., se corresponde con la información contenida en el punto 13 del Informe de Gestión del Grupo Consolidado de CARTERA SERCOMA, S.L., correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020, formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 30 de marzo de 2021.

## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

### 1. INFORMACIÓN SOBRE LA COMPAÑÍA

El Grupo Cartera Sercoma, S.L. (en adelante el Grupo) está dedicado a las actividades relacionadas con la movilidad en las ciudades desde su creación (1975). Desde sus inicios, su objetivo principal ha sido la colaboración con los Ayuntamientos de las ciudades para encontrar soluciones a los principales problemas de movilidad.

Está especializado en servicios de estacionamiento regulado así como los aparcamientos off-street y otros servicios que están relacionados con la movilidad en las ciudades como son además el servicio de grúa, desarrollo del software de agentes de movilidad, señalización, control de accesos a zonas restringidas de las ciudades, seguridad urbana, gestión de multas y gestión tributaria municipal, así como el desarrollo tecnológico asociado a las Smart cities, y que incluye desde el control de tráfico, hasta el pago por móvil de las tasas del estacionamiento regulado, incluyendo la gestión de otras actividades como reservas de aparcamientos off-street, bicicleta pública compartida o la reserva y cobro de servicios de taxi, VTC y otras soluciones de movilidad corporativa.

#### 1.1. Información general

Cartera Sercoma, S.L. se constituyó el 18 de junio de 2015 como sociedad limitada. Su domicilio social y fiscal se encuentra en Madrid en la calle Almagro, nº 36, piso 2º, 28010.

Cartera Sercoma, S.L. es sociedad dominante de un conjunto de Sociedades: Cartera Sercoma, S.L., sociedad dominante del Grupo. Adicionalmente, el Grupo participa juntamente con otras entidades o partícipes en uniones temporales de empresas (en adelante UTEs).

Empresas del Grupo	Participación	Actividad	País
Tamsi Spain, S.L.U.	100,00%	Sociedad Holding	España
Estacionamientos y Servicios, S.A.U. – EYSA	100,00%	Gestión, explotación y mantenimiento de estacionamientos regulados en superficie y en estructura y servicios municipales de grúa y depósito de vehículos	España
Empresa Mixta de Tráfico de Gijón, S.A.	60,00%	Regulación aparcamientos mediante expendedores y retirada vehículos	España
Servicios de Colaboración Integral, S.L.	100,00%	Gestión tributaria y catastral, inspección, recaudación y de multas al servicio de la Administración Pública.	España
ElParking Internet, S.L.	100,00%	Comercio al por mayor por correo o catálogo. Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria. Y la fabricación de componentes electrónicos y circuitos integrados.	España
Taspan Group, S.L. – TAKSEE	85,00%	La tenencia de acciones de otras sociedades. El desarrollo, gestión, implantación, comercialización de todo tipo de servicios y/o productos relacionados directa e indirectamente con la movilidad y el transporte de personas, mercancías, y/o vehículos, y todo tipo de servicios de proximidad y localización. Así como servicios relacionados con la tecnología de la información y la informática.	España

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2020**

**CARTERA SERCOMA S.L.**

Empresas del Grupo	Participación	Actividad	País
Estrategias de Movilidad Urbana, S.A. de C.V.	100,00%	Servicios relacionados con la instalación, operación, administración, limpieza y mantenimiento de estacionamientos para vehículos, sea en la vía pública o en inmuebles particulares. Sociedad constituida en México.	México
EYSA USA Holding INC	100,00%	Tenedora de participaciones de sociedades en Estados Unidos de América a través de las cuales se desarrolla la actividad de la Sociedad en dicho país.	USA
EYSA Panamá, S.A.	80,00%	Servicio de alquiler de estacionamiento, construcción de proyectos de servicios públicos y administración de parquímetros. Sociedad constituida en Panamá.	Panamá
Estacionamientos y Servicios EYSA S.A.S.	100,00%	La organización, gestión y recaudación de tributos, la prestación de servicios propios de la actividad de ingeniería y consultoría, la ejecución de obras tanto públicas como privadas y sistemas de control de estacionamiento de vehículos, entre otras. Sociedad constituida en Colombia.	Colombia
Estacionamientos y Servicios S.A. de Brasil.	100,00%	Colaboración con la Administración Pública en la gestión de ingresos y gastos y servicios de asistencia técnica.	Brasil
Bicuenca	90,00%	Colaboración con la Administración Pública en la gestión de ingresos y gastos y servicios de asistencia técnica.	Ecuador
Sustainable intelligent transportation systems, S.L (Suits).	100%	Comercio no especializado, reparación de equipos electrónicos y ópticos, actividades de consultoría informática, reparación de equipos de comunicación,	España
Cit Autopista 8, S.L.	80%	Concesión del servicio de conservación, mantenimiento y explotación del centro integral de transporte de Astigarraga y de Oiartzun, construcción, reforma, adaptación y gestión del citado aparcamiento y centro integral de transporte.	España
Eysa Estacionaments i serveis, S.L.	75%	Gestión y explotación de aparcamientos, suministro, instalación y mantenimiento de maquinas expendedoras de tíques de parquímetros, así como señalización y sistema de protección de tránsito.	Andorra

ElParking Internet, S.L.	Participación	Actividad	País
ElParking Internet USA Inc	100,00%	Comercio al por mayor por correo o catálogo. Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria. Y la fabricación de componentes electrónicos y circuitos integrados.	USA

Taspan Group - TAKSEE	Participación	Actividad	País
Sapphire Executive S.L.	85,00%	Desarrollo, gestión, implantación y comercialización de todo tipo de servicios y/o productos relacionados directamente con la movilidad y el transporte de personas, mercancía y vehículos y todo tipo de servicios de proximidad y localización, así como servicios relacionados con la tecnología de la información y la informática.	España

Taspan Group - TAKSEE	Participación	Actividad	País
Spartan Cab S.L.	85,00%	Diseño, desarrollo, producción, integración, operación, mantenimiento, reparación y comercialización de sistemas, soluciones y productos que hagan uso de tecnologías de información, así como cualquier parte o componente de los mismos y cualquier tipo de servicios relacionados con todo ello.	España
Taksee Mobility S.L.	85,00%	Ejercicio o explotación, única y exclusivamente de actividades de las agencias de viajes, mayorista-minorista: Mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en medios de transporte, reserva de habitaciones y servicios en las empresas turísticas.	España

EYSA USA Holding INC	Participación	Actividad	País
P3 GLOBAL Management Inc	100,00%	Gestión, explotación y mantenimiento de sistemas de bicicleta compartida.	USA

## 1.2. Principales actividades y modelo de negocio

El Grupo se configura como una compañía de servicios globales de movilidad a las Smart Cities del siglo XXI, demostrando una clara vocación internacional y gran experiencia, que proporciona soluciones integrales de movilidad a las ciudades y a los ciudadanos para mejorar su calidad de vida.

En este sentido, el Grupo actúa conforme a su visión de lo que deben ser las ciudades del siglo XXI, basada en su profundo conocimiento, un enfoque innovador y siendo fieles a una serie de valores que contribuyan al desarrollo de las ciudades del futuro:

- Innovación

Apostamos por el uso de las tecnologías más innovadoras, creando proyectos sólidos adaptándose a los cambios con agilidad y eficacia.

- Experiencia

Con más de 40 años de experiencia, no dejamos de aprender. Trabajamos con un enfoque de mejora continua en nuestros procesos y productos.

- Confianza

Ponemos nuestra profesionalidad y capacidad de innovación al servicio de las ciudades y sus ciudadanos.

Somos un Grupo dedicado a las actividades relacionadas con la movilidad en las ciudades y nuestro objetivo principal siempre ha sido la colaboración con los ayuntamientos de las ciudades para encontrar soluciones a los problemas de movilidad a través de soluciones integrales para las ciudades y los ciudadanos con la finalidad de mejorar su calidad de vida (Smart Mobility).

MP

h

A continuación, se describen las principales áreas o líneas de actividad del Grupo:

#### **A. Estacionamiento regulado (On Street)**

Implantación y gestión de contratos de estacionamiento regulado en las ciudades con problemas de movilidad y necesidades de disponibilidad de aparcamiento. De forma adicional, uno de los objetivos que perseguimos es proveer un sistema de gestión optimizado para plazas especiales tales como reservas de carga y descarga o áreas residenciales.

La gestión de estos servicios requiere:

- Instalación de expendedores de tiques, mantenimiento y recaudación, etc.
- Control del aparcamiento con personal propio.
- Envío de denuncias "On-line" a través de aplicaciones de desarrollo propio.

El estacionamiento en vía pública es un elemento clave en la gestión urbana. El Grupo ha venido trabajando desde hace casi medio siglo junto con las ciudades en la mejora de la movilidad buscando siempre el mejor y más innovador uso de los espacios disponibles

En la actualidad somos líderes en la gestión de contratos de aparcamiento regulado en superficie con más de 170.000 plazas repartidas en 90 ciudades.

#### **B. Servicios de grúa**

El Grupo gestiona quince servicios municipales de retirada de vehículos estacionados indebidamente y su posterior traslado a los depósitos existentes a tal efecto, así como la gestión del propio depósito.

En la actualidad gestiona más de 28.000 operaciones de retirada de vehículos al año, un descenso notable con respecto a 2019 (38.000).

Esta actividad requiere entre otros, los siguientes aspectos:

- La disponibilidad de vehículos y herramientas especiales para la retirada de vehículos.
- Software propio desarrollado *in house*.
- En el caso de la gestión del depósito es necesario disponer de ubicaciones apropiadas y adecuación de parcelas, etc.

#### **C. Aparcamiento subterráneo (Off Street)**

Gestión y operación de aparcamientos subterráneos. Dependiendo del tipo de contrato, puede incluir la construcción del propio aparcamiento y además puede ser gestionado en concesión o en propiedad.

La gestión de los aparcamientos requiere de la instalación de maquinaria específica que permita el pago, así como el control del acceso al aparcamiento.

El Grupo cuenta con una dilatada experiencia en la construcción y explotación de aparcamientos subterráneos públicos y privados. Actualmente gestiona más de 13.000 plazas bajo la modalidad de venta, abonados y gestión de rotación.

#### **D. Otros servicios**

---

lh

MB

Mantenimiento de máquinas expendedoras en numerosos municipios donde el servicio de control del estacionamiento lo presta el ayuntamiento mediante gestión directa.

Sistemas de Sanción Manual de las Infracciones de Tráfico.

- Desarrollo e implantación de aplicaciones informáticas para la gestión de denuncias de tráfico impuestas por policías locales, agentes de movilidad y controladores de la ORA. En la actualidad más de 1.500 agentes municipales, entre ellos los agentes de movilidad de la ciudad de Madrid, utilizan las aplicaciones del Grupo.
- Aplicaciones específicas para los cuerpos de seguridad y movilidad de las ciudades que permiten realizar denuncias especiales como controles de alcoholemia o abrir expedientes por contaminación de ruidos, así como todo tipo de denuncias de tráfico. Estas aplicaciones son capaces de gestionar personal, así como sus libranzas o posibles rutas o asignaciones de áreas.
- Sistemas de Sanción Automática.
  - Sistemas de control de acceso para áreas de prioridad residencial.
  - Control mediante lectura de matrícula.
  - Control mediante tarjeta de residente basada en tecnología RFID.
  - Instalación de pilonas automáticas.
  - Sistemas de sanción para semáforo rojo.
  - Sistemas de sanción mediante tecnología RFID para zonas de carga y descarga.
  - Control de zonas de prohibido estacionamiento.
  - Control de ocupación de carriles bus y taxi.
  - Radares de control de velocidad.
- Gestión de Sistemas de Control de Tráfico y Señalización Horizontal y Vertical.
  - Sistemas de regulación semafórica
  - Sistemas de control y supervisión de Tráfico
  - Instalación, gestión y explotación de centros de control de Tráfico
  - Implementación de Sistemas de Información al Usuario.
  - Instalación y gestión de Sistemas de Acceso a Áreas Restringidas de Tráfico.
  - Mantenimiento y conservación de instalaciones de señalización estática vertical y horizontal.

## E. Tecnología y servicios de movilidad

- Aplicación de pago por móvil denominada **EIParking**, que permite:
  - El abono del estacionamiento regulado en superficie. La aplicación permite además anular sanciones anulables o conocer las plazas que están libres en el caso de que nuestro sistema disponga de ese dato a través de ParkXplorer.
  - Utilización de aparcamientos subterráneos disponibles, mediante reserva de plazas. También permite la gestión de usuarios abonados en aparcamientos subterráneos eliminando tarjetas identificativas en el momento de acceder al aparcamiento.
  - Park sharing

- VIA-T
- Pago de combustible
- ITV
- Puntos de Carnet de conducir
- Parkingdoor:
  - Parkingdoor es la tecnología que utiliza elparking.com, y que permite, mediante un dispositivo que se conecta vía bluetooth con la aplicación, la apertura de las barreras de aquellos parkings en los que esté implantada.
  - Disponible para iOS, Android y smartwatches, esta tecnología permite abrir las puertas de un parking sin la necesidad de usar los métodos tradicionales.
  - Parkingdoor también ofrece la posibilidad de dar acceso a amigos, familiares o a inquilinos. Los permisos de entrada y salida pueden ser permanentes; o bien estar establecidos por horas, días y semanas. Todo ello, con la mayor seguridad aplicable a los protocolos de comunicación actuales.
- Bike Sharing
  - El servicio de Bike Sharing permite alquilar bicicletas convencionales o eléctricas en diferentes puntos estratégicamente seleccionados para comodidad de los usuarios y con notables beneficios de tráfico y medioambientales para las ciudades.
  - La bicicleta es un medio ecológico y práctico para moverse por ciudades cada vez más adaptadas a este vehículo y con una creciente inversión en el número de kilómetros con carril bici demandados por la ciudadanía.
  - La gestión del servicio se basa en plataformas de software para el ciudadano y para gestión de la operación.
- Imbric
  - Aplicación multiciudad MaaS (Movilidad como Servicio) que permite planificar, reservar y pagar múltiples servicios de movilidad tanto para usuarios corporativos como para particulares. Actualmente, la plataforma desarrollada por Taksee Mobility, permite reservar y pagar con una sola cuenta servicios de taxis, VTCs, aparcamientos, estacionamiento regulado, transporte público, movilidad compartida con motos eléctricas, reporte de kilometraje, rutas de autobús de empresas o aparcamiento y recarga de vehículos de movilidad personal como patinetes. Los principales clientes en la actualidad son las empresas que reciben facturas de los servicios adaptadas a sus necesidades consiguiendo tener control sobre los gastos de movilidad, optimizando los procesos de reporte de gastos y deduciéndose el IVA asociado.
  - Imbric también es la plataforma pionera en la digitalización de la compra de billetes de transporte público permitiendo al usuario disponer de diferentes soluciones de movilidad para poder tomar la mejor decisión en función del tiempo, coste o emisiones.

12

110

- **Parkxplorer**

- Permite a los ayuntamientos dotar a sus municipios de un sistema altamente optimizado para su administración y servicios de aparcamiento regulado, enlazando directamente con los distintos sistemas informáticos que serían de utilidad, y con los definidos por otros servicios municipales o de terceros.

## F. Gestión de tributos

Con una clara vocación de servicio público y más de 40 años de experiencia en Gestión Tributaria y Catastral, Inspección y Recaudación de Multas.

- Gestión y tramitación de sanciones de tráfico y administrativas
- Gestión Recaudatoria
  - Colaboración en materia de recaudación en período de pago voluntario
  - Colaboración en materia de recaudación en período de pago ejecutivo
  - Colaboración en la gestión integral de multas e infracciones de todo tipo
- Gestión Tributaria, Censal y Catastral
- Asistencia en la Práctica de Notificaciones
- Inspección
- Servicios complementarios en Organización y Procedimientos

### 1.3. Mercados donde estamos presentes

El número de plazas en las principales ciudades, tanto en estructura como reguladas en superficie es de 1,5 millones. Madrid reúne el 21% de las plazas en aparcamientos regulados en superficie, Cataluña un 15% y Andalucía el 9%. Siete operadores gestionan cerca del 60% de esas plazas. Los cinco primeros operadores en el mercado español alcanzan una cuota de mercado del 53%.

La digitalización ofrece oportunidades para que los líderes del mercado incorporen esta actividad a su cadena de valor y permitan capitalizar los resultados de esta digitalización. Los vehículos autónomos y la penetración de vehículos eléctricos conducirán el tráfico hacia el estacionamiento fuera de vía pública (que son lugares naturales para estaciones de carga). Por su parte, el uso compartido de automóviles incrementará la demanda de acceso a los centros de las grandes ciudades, impulsando el atractivo del estacionamiento de vehículos en la calle.

Para hacer frente a todo ese proceso de cambio, el Grupo tiene las plataformas digitales, que son una realidad y en constante desarrollo, que permiten integrar los cambios que se producen en las ciudades, además de satisfacer las necesidades de los ciudadanos como de los municipios a los que el Grupo acompaña y da servicio.

El Grupo desarrolla su actividad en un total de 9 países:

- España
- México
- Costa Rica
- Ecuador
- USA
- Portugal

- Brasil
- Andorra
- Colombia

Las actividades por país se representan en el siguiente cuadro:

	Ordenanza Reguladora de Aparcamiento	GRÚA	PARKING	OTROS MOVILIDAD	ELPARKING	BIKESHARE	TAKSEE
ESPAÑA	X	X	X	X	X		X
MEXICO	X					X	
COSTA RICA					X		
ECUADOR				X			
USA					X	X	
PORUTGAL							X
ANDORRA	X						
BRASIL	X			X	X		
COLOMBIA					X		

#### 1.4. Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas

La relación del Grupo con sus principales grupos de interés se articula a través de las diferentes políticas corporativas con las que cuenta la empresa, todas ellas aprobadas por el CEO del Grupo EYSA.

##### Política de RSC

La política de RSC es el marco de referencia a partir del cual desarrollamos y potenciamos un comportamiento socialmente responsable con nuestros grupos de interés. Nuestro propósito es contribuir a la mejora del bienestar de los ciudadanos, impulsar el desarrollo socioeconómico y crear valor sostenible para la sociedad y las ciudades.

- *Buen gobierno y transparencia*

El Grupo mantiene desde su fundación un compromiso firme de rigor y transparencia con ciudadanos e instituciones. La compañía se compromete a realizar toda su actividad siguiendo los principios fundamentales de la ética, la integridad y la profesionalidad.

- *Sociedad*

Buscamos contribuir a la mejora de la sociedad en la que opera el Grupo y para ello apoyamos la integración de colectivos en riesgo de exclusión.

- *Medioambiente*

El Grupo combina sus planes de negocio con la protección del medio ambiente. Tenemos como meta principal el desarrollo de proyectos innovadores que garanticen el concepto de sostenibilidad en cada una de las actividades de la compañía, así como en todos los servicios que prestamos a nuestros clientes.

- *Proveedores y clientes*

En el Grupo cuidamos y potenciamos la relación y la comunicación fluida con nuestros clientes y proveedores para ofrecer soluciones vanguardistas y efectivas respetando, en toda la cadena de suministro, la legislación y el cumplimiento de los derechos humanos y laborales.

- *Empleados*

El Grupo apuesta por la promoción del desarrollo profesional y personal de todos nuestros empleados, asegurando la igualdad de oportunidades tanto en el proceso de selección como en el acceso a la promoción interna.

Toda la actuación del Grupo y de sus empleados guarda un respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- *Plan de igualdad*

Para minimizar los riesgos relacionados con el área de personal, desde Recursos Humanos se establece un plan para la igualdad entre mujeres y hombres, promoviendo el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral o para conseguir la ausencia de situaciones de acoso, garantizar un entorno de trabajo saludable o también llevar a cabo procesos de detección de personal clave, y facilitar oportunidades de desarrollo y promoción a las personas de la Organización con mayor talento y disponibilidad.

- *Guía de Buenas Prácticas*

El Grupo apuesta por un cumplimiento de buenas prácticas basado en valores éticos que se cumplimentan con el buen hacer medioambiental.

### **Respeto de los Derechos Humanos**

El Grupo manifiesta su total rechazo al trabajo infantil, al trabajo forzoso y al realizado en condiciones penosas, extremas, infráhumanas o degradantes y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, en todos los lugares donde desarrolle su actividad.

### **Certificaciones y referencias**

Nuestro objetivo es la prestación de un servicio de calidad que mejore la eficiencia de las ciudades, minimice el impacto medioambiental de los vehículos y sea responsable con la seguridad y salud de los trabajadores como de los usuarios y colaboradores. Para ello empleamos iniciativas sostenibles que mejoran los estándares de movilidad, y reducen los niveles de congestión y contaminación atmosférica y acústica. Así, la organización posee la máxima certificación existente según estándares internacionales en cada una de estas áreas.

- *Seguridad en el trabajo*

El Grupo cuenta con un Sistema Gestión de Prevención de Riesgos Laborales mediante el que integra la seguridad en la organización y se encuentra certificada bajo la Norma de Prevención de Riesgos Laborales OHSAS:18001.<sup>1</sup>

- *Calidad*

---

<sup>1</sup> Certificado SPRL-180/2008

Contamos con la certificación ISO 9001:15, norma referencial para la Calidad y Gestión Continua de Calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO).<sup>2</sup>

■ *Medioambiente*

El Grupo posee la certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:15 establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO).<sup>3</sup>

### 1.5. Principales riesgos no financieros del Grupo

A continuación, se detallan las principales fuentes o ámbitos de riesgos para el Grupo en el desarrollo de su actividad.

1. **Riesgos externos del entorno de negocio:** puntos de riesgo que pueden afectar a la actividad del Grupo en lo relativo a la coyuntura social, política y económica en la que se opera, es decir, aspectos Políticos, Económicos, Sociales o Tecnológicos y Legales.

A. **Riesgos relacionados con la competencia en el sector de servicios al ciudadano/Smart cities.** Esta categoría abarca los riesgos relacionados con la inadecuada propuesta de valor al cliente en un contexto cada vez más especializado. Este aspecto es consustancial a la continua adaptación y alta dependencia de los sistemas de información. Consistiría en la eventual incapacidad para seguir y responder a las demandas del cliente para adaptarse a nuevas realidades y necesidades tecnológicas inherentes al contexto de Smart cities.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en el desarrollo de análisis y estudios periódicos de nuevas tecnologías y necesidades para el desarrollo de aplicativos o medios adaptados a la realidad del ciudadano cada vez más tecnológico y dependiente de estos desarrollos.

B. **Requisitos legales y normativos.** Este tipo de riesgo es global en cualquier contexto y a cualquier entidad, también en el contexto de Smart Cities y muy presente en el ámbito del estacionamiento regulado puesto que su existencia es inherente a la regulación administrativa ello obliga a realizar un desarrollo de la actividad acorde a la normativa local sin obviar los diferentes rangos normativos (autonómicos, nacionales e incluso comunitarios vigentes). También se debe tener en cuenta la normativa internacional para aquellos países donde ya se desarrolla la actividad y/o para apertura de nuevos mercados internacionales.

Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, laboral y de seguridad y salud, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, y los riesgos relativos a las restantes legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

Actualmente existe un riesgo generalizado a veces de respuesta inadecuada a la gran presión regulatoria, la dispersión y la falta de homogeneidad de

<sup>2</sup> Certificado ES15/17511

<sup>3</sup> Certificado ES09/6637

requerimientos legales que suponen un mayor reto desde el punto de vista organizativo y de recursos.

El funcionamiento incorrecto de los sistemas internos de compliance supone un riesgo legal y reputacional y puede conllevar responsabilidades civiles y penales para los administradores, para ello se ha creado figuras garantes e implantado políticas y códigos en el Grupo para la prevención de la materialización de riesgos legales que pasan por la concienciación, creación de canales éticos acompañados de formación para asegurar una adecuada gestión.

**C. Riesgos del entorno político y social.** El entorno político y social es uno de los grandes hándicaps de la actividad, por la gran dependencia del grupo de las administraciones públicas, sobre todo las locales que se ven fuertemente marcadas ante los cambios corporativos o ciclos legislativos, pudiendo afectar en retrasos en la implantación, renovación e incluso en el cambio regulatorio sobre las actividades que puedan ser objeto dentro de este grupo.

Respecto de la coyuntura política y social es material la existente en los diferentes escenarios internacionales de cara a plantear planes de externalización, por ello realizar una adecuada lectura es una variable importante para tener en cuenta ya que, puede afectar a la no materialización de los proyectos para los que ya se habrían realizado inversiones y dotación de medios humanos o materiales.

Estos riesgos responden a factores externos, desde el Grupo se hace un seguimiento continuo de la situación político social de los mercados en los que se está presente o en los países en los que opera. Los mecanismos de gestión y de control se basan en la presencia y cercanía personalizada en las direcciones territoriales junto al desarrollo de análisis y estudios periódicos de mercados/ país y definición de planes de acción en base a los resultados.

**D. Reputacionales.** Para cualquier organización es de gran relevancia la reputación más cuando se habla de servicios a la ciudadanía, por ello es de destacar que, para un colectivo, una marca o un "know how" que tiene su negocio unido a la administración, unido a que estamos en el siglo de la información inmediata, se debe tener en cuenta, ya que puede llegar a afectar en el desarrollo de las relaciones que afectan a los ámbitos empresariales.

El Grupo no es ajeno a esta exposición y a la gestión que se hace de ella, para ello se realizan gestiones transparentes con la administración y se identifican los principales grupos de interés, teniendo muy en cuenta todos los factores que puede afectar en la relación con nuestro cliente principal. El Grupo es consciente que el buen funcionamiento de todo su engranaje está basado en lograr la máxima confianza de sus principales grupos de interés y que hoy en día entornos cada vez más competitivos y con el riesgo añadido de bulos, noticias falsas, exposición a las redes, que están al alcance de todo el mundo, y sobre todo la inmediatez de la información hace que El Grupo no escatime medios para superar estos escenarios cada vez más complicados y gestionar la confianza que nos han depositado los principales grupos de interés de la empresa, esto es clave para el buen funcionamiento de la misma.

**2. Riesgos internos u operacionales:** aquellos puntos estructurales de la organización y su desempeño que pueden llevar a riesgo relacionados con el modelo de negocio del

Grupo y la ejecución de las actividades clave de su cadena de valor abarcando, entre otros ámbitos, la calidad y seguridad en el desempeño de los servicios, la cadena de suministro, cuestiones medioambientales y de salud y seguridad, RRHH y cuestiones sociales o tecnologías de la información.

**A. Inadecuada adaptación del modelo económico y operativo.** El modelo de negocio del Grupo está basado en la prestación de un servicio a la comunidad tiene que responder de manera ágil a nuevas demandas de los clientes y a las necesidades del ciudadano. Esta transformación conlleva aparejados como riesgos materiales los relativos a la continuidad de negocio, entre otros motivos, por una gran dependencia tecnológica.

Se debe tener en cuenta que el elemento clave que diferenciará a la SmartCity del futuro, y que permitirá una gestión más eficaz y dinámica, es y va a ser, sin duda, el control en tiempo real.

El elemento diferenciador del Grupo es la innovación, la apuesta firme por el uso de las tecnologías más innovadoras que implementa en sus servicios integrando los últimos avances en el sector. Uno de los grandes valores diferenciales es el desarrollo tecnológico propio, que permite ofrecer a nuestros clientes productos y soluciones específicas, adaptadas a sus necesidades en cada momento y cada situación.

**B. Cumplimiento de los modelos normativos.** Se trata de un componente estratégico y de vital importancia en la organización el aseguramiento del negocio dentro de los cauces legalmente establecidos en cada una de las facetas del negocio, mediante el compromiso de la organización para que ello sea así.

El Grupo como salvaguarda tiene establecidas políticas de Responsabilidad Social Corporativa, de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad en el trabajo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares más allá del mero cumplimiento reglamentario.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en la formación y supervisión constante de la correcta aplicación de las políticas y procedimientos, desarrollo de análisis, sistema de escucha al cliente, al usuario final, para prestar un servicio de calidad sin dejar de atender los estándares comprometidos etc., y definición de planes de acción en base a los resultados.

**C. Sistemas de la información.** Adquieren gran importancia los riesgos vinculados con la infraestructura tecnológica, la gestión eficaz de la información, de las redes informáticas, así como de las comunicaciones. También comprende los relacionados con la seguridad física y tecnológica de los sistemas, particularmente el riesgo de ataques cibernéticos sobre los sistemas de información, que potencialmente podría afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica.

Fallos en los sistemas de información puede derivar en la fuga, ya sea deliberada o por error, de datos productivos, de cliente, usuarios o empleados. Dada la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos del Grupo, la Dirección de Sistemas mantiene un control permanente enfocado a garantizar la racionalización y coherencia de los

---

mismos, además de la seguridad y estabilidad precisa para el desarrollo ininterrumpido de las operaciones. El Grupo es consciente de que sus sistemas requerirán mejoras e inversión continua, a fin de evitar la obsolescencia y mantener la capacidad de respuesta de los mismos en los niveles requeridos por la organización.

**D. Cuestiones laborales y de recursos humanos.** Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos son aquéllos derivados de la gran dependencia de recursos humanos en el desarrollo de las actividades en una organización marcada por el servicio al ciudadano.

Una adecuada gestión del personal en la organización evitará problemas en el clima laboral y será base para atraer y retener talento. En definitiva, un buen clima laboral evitara conflictividad y posibilitara un adecuado nivel para la consecución de un servicio de calidad y como fin último de los objetivos empresariales.

Para minimizar los riesgos relacionados con el área de personal, desde Recursos Humanos se establece un plan para la igualdad entre mujeres y hombres, promoviendo el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral o para conseguir la ausencia de situaciones de acoso, garantizar un entorno de trabajo saludable o también llevar a cabo procesos de detección de personas clave, y facilitar oportunidades de desarrollo y promoción a las personas de la Organización con mayor talento y disponibilidad.

Por otro lado, el sistema de trabajo implantado en la organización propicia la transmisión de conocimientos entre las personas involucradas en las distintas áreas, de forma que se minimiza el riesgo derivado de la concentración de conocimiento en personas clave. Adicionalmente, la utilización de políticas de desarrollo profesional, formación y compensación, busca retener a los empleados clave.

## 2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

### 2.1. Información global

El Grupo tiene como principio para la toma de decisiones, la necesidad de encontrar un equilibrio entre la protección ambiental, el progreso social y el desarrollo económico.

La compañía asume la gestión ambiental como parte de la responsabilidad adquirida con sus clientes, proveedores, y empleados, así como con la sociedad en su conjunto. La responsabilidad y el compromiso por el medio ambiente es un aspecto que cada vez tiene una importancia mayor en la sociedad actual, donde el Grupo consolida el compromiso a seguir esta tendencia. Como punto de partida, cabe recalcar los pilares en los que se basa su actividad:

- Servicio de Estacionamiento Regulado
- Servicio de Grúas
- Aparcamientos subterráneos
- Gestión de la movilidad

La actividad que ejerce el Grupo se centra en el área urbana, por lo que es ahí donde se producen los impactos ambientales. El Grupo realiza la identificación de los aspectos

ambientales en cada una de las actividades que lo genera, para ello se dispone de procedimientos, conforme a los requisitos de la norma ISO 14001, donde el 7% de los establecimientos están certificados. Además, se dispone de una Política de Calidad y Medio Ambiente del Grupo, disponible en la página web corporativa <http://eyisaservicios.com/la-compania/> y en otras empresas <http://gruposci.es/la-compania/> y <https://elparking.com/certificaciones-y-referencias>

Los efectos derivados de la actividad de la compañía que impliquen un impacto directo o indirecto sobre el medio en el que se ejerce la actividad, se centra en la emisión de gases de efecto invernadero. Paralelamente, la legislación relacionada con aspectos ambientales en territorio urbano cada vez es más estricta con este tema.

El Grupo es consciente de estas implicaciones y sigue impulsando proyectos sostenibles, introduciendo dentro de la flota cada vez más vehículos eléctricos, gas e híbridos. Como se aprecia en el cuadro siguiente el aumento ha sido considerable respecto al 2019.

- Vehículos eléctricos en Renting: 14 turismos eléctricos, y en propiedad: (66 motos, 1 furgón, 1 grúa, 18 turismos)
- Vehículos a gas; GLP: 21 vehículos (grúas) GNC: 3 vehículos (grúas)
- Vehículos híbridos: 8 turismos

	2019	2020
ELÉCTRICOS	22	100
Gas GLP-GNC-GNC	22	24
HÍBRIDOS	21	8
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>132</b>

Tan importante es contar con vehículos eficientes como que nuestro personal, conductores, también lo sean. De ahí que sea de vital importancia que los usuarios de los vehículos sean conscientes de su enorme influencia en el consumo. Y la mejor forma es que todos nuestros empleados conductores cuenten con la formación adecuada al volante, tanto en eficiencia, como en seguridad, sin descuidar aspectos básicos y esenciales en el manejo y revisión del vehículo, como el correcto inflado de los neumáticos, seguir el mantenimiento correcto en los intervalos recomendados por el fabricante, etc. Por todos estos motivos, desde el Grupo incluimos dentro del plan de formación el CAP, acrónimo que corresponde al Certificado de Aptitud Profesional, que acredita que nuestros conductores han superado los cursos y exámenes exigidos para la obtención de la cualificación como conductor profesional, estableciendo una formación continua para estos profesionales.

Por último, el Grupo no mantiene inversiones significativas relacionadas con la actividad medioambiental y no ha recibido subvenciones relacionadas con aspectos medioambientales. La Sociedad dominante está certificada en sistema de gestión medioambiental conforme ISO 14001:2015. Los Administradores del Grupo considera que no existen al 31 de diciembre de 2020 y 2019 contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, que tendrían un impacto significativo en los estados financieros.

## 2.2. Contaminación

La calidad del aire en las ciudades y el cuidado del medio ambiente está fomentando la aplicación de políticas cada vez más restrictivas en cuanto al nivel de emisiones, que nuestra organización ya lleva tiempo poniendo en práctica, incluyendo en los concursos a los que licitamos vehículos impulsados con gas o híbridos (combustibles alternativos), intentando contribuir a la reducción de la emisión a la atmósfera de gases de carbono.

El Grupo está vinculado directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. El impacto principal se produce en la circulación de nuestros vehículos en el ejercicio de su actividad, técnicos de mantenimiento, con el uso de las furgonetas, y los gruistas en la retirada de los vehículos mal estacionados en la vía pública.

En este sentido, el Grupo viene sustituyendo los vehículos de gasoil por otros de propulsión a gas (GLP. GNL. GNC). Asimismo, ciertas actividades de mantenimiento y de inspección se realizan con motos y autos eléctricos (multacar), contando con una flota de 68 motos y 22 turismos. Por otro lado, también se realizan campañas de sensibilización medioambiental a nuestro personal.

El Grupo cuenta con una Política de gestión de Calidad y Medio Ambiente y un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, conforme a los requisitos de la Norma ISO 14001 (auditorías internas al Sistema de Gestión y auditorías externas por Organismo de Certificación).

Además, el Grupo comprometido con el uso responsable de la movilidad, a través de una de sus empresas Taksee y su App Imbric, facilita a los clientes herramientas para reducir las emisiones:

- Les proporcionamos la opción de seleccionar taxis preferentemente híbridos (el 100% de la flota de Barcelona es híbrida y en Madrid el 80%)
- Les facilitamos informes de kilómetros y emisiones de CO<sub>2</sub> a los clientes que nos lo solicitan.
- El usuario dispone de Aviso de trayecto corto. En caso de que un cliente solicite un servicio (en una ciudad que desconozca inferior a 1km), la app le avisa que el trayecto es demasiado corto y que quizás sería más conveniente ir caminando.

*No se considera relevante para el Grupo la materialidad hacia la afección al medio del impacto lumínico y sonoro producido en el desarrollo de nuestra actividad.*

## 2.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

Los principales residuos que genera el grupo son: papel consumido, residuo de papel y cartón, fluorescentes y lámparas compactas, aparatos eléctricos y electrónicos, residuos sólidos urbanos, , residuos de tóner, disolventes halogenados, envases vacíos contaminados:

El Grupo dispone de unas pautas de actuación internas en relación con la gestión de residuos y procedimientos ambientales de gestión, donde se incluye la Política de Calidad y Medio Ambiente, de obligado cumplimiento para todas las Sociedades y sus proveedores. El Grupo combina sus planes de negocio con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación. Tenemos como meta principal el desarrollo de proyectos innovadores

que garanticen el concepto de sostenibilidad y un uso sostenible de los recursos en cada una de las actividades de la compañía, así como en todos los servicios que prestamos a nuestros clientes y en la misma línea se lo exigimos a nuestros proveedores.

Dentro de nuestro firme compromiso medioambiental y de cultura sostenible, estamos fomentando diversas medidas para prevenir la producción de residuos. Durante el año 2019, se llevaron a cabo labores de concienciación entre el personal para eliminar los vasos de plástico de las fuentes de agua. Proceso que culminó en Enero de 2020. Todo el personal es consciente del perjuicio medioambiental que supone el consumo de vasos de plástico y dispone de botellas de cristal para su uso personal. Para las visitas se ha sustituido el vaso de plástico por vasos biodegradables.

El Grupo dispone, bajo los principios de sostenibilidad, de un Gestor Autorizado que reutiliza el material eléctrico y electrónico (RA.EE.) y los equipos informáticos obsoletos..

Lo mismo hace nuestro Gestor de destrucción de papel confidencial, el resultado de su proceso es la destrucción en nivel de triturado nº. 5, generando un residuo que se compacta y se reciclará junto con otros residuos papeleros.

Todas nuestras medidas van encaminadas hacia la concienciación de los empleados en realizar una correcta segregación del residuo, con el objetivo de minimizar la eliminación de estos en vertedero, valorizando el residuo por medio de la prevención, reutilización, reciclado y/o valorización energética, antes de ser eliminado.

A continuación, se adjunta la cantidad de residuos generados en el 2020 en todo el Grupo EYSA como consecuencia de su actividad y por las diferentes tipologías gestionadas:

RESIDUOS PELIGROSOS	MEDIDA	2020	2019
BATERIAS	kg	2.102	3.590
APARATOS ELECTRICOS	kg	723	922
FLUORESCENTE Y LÁMPARAS COMPACTAS	Unidades	424	155
PILAS	kg	3.310	2.054
DISOLVENTE NO HALOGENADO	kg	491	491
ENVASES VACIOS METALES CONTAMINADOS	kg	742	758
AEROSOLES VACIOS	Unidades	4	51
EPIS Y TRAPOS DE LIMPIEZA	Kg	11	-----
RESIDUOS NO PELIGROSOS	MEDIDA	2020	2019
PAPEL Y CARTON	kg	1.410	13.069
TONER	kg	85	190
CHATARRA FERRICA	kg	0	200
PLÁSTICO	kg	118	14
RESIDUOS SOLIDOS URBANOS	kg	2.115	-----

Los residuos de papel relacionados con la actividad, principalmente, los rollos de papel de los parquímetros y los de las impresoras de los controladores, así como los tickets que se emplean en los aparcamientos subterráneos y de superficie (ver apartado "Consumo de materias primas

1/2

MM

y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso"), genera residuos de papel que será el usuario final el encargado de su correcta segregación en los contenedores específicos.

*No se consideran como materiales los aspectos relacionados con Economía Circular ni acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido al propio desarrollo de la actividad del Grupo.*

#### 2.4. Uso sostenible de los recursos

##### 2.4.1. El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Debido al propio desarrollo de la actividad del Grupo, el consumo de agua no genera un impacto significativo, dado que solamente se realiza el consumo en las oficinas (Baños, fuentes de agua) y esta se abastece de la red urbana.

El Grupo consciente de que la labor divulgativa y formativa es fundamental, distribuye el "Manual de Buenas Prácticas Ambientales" el cual recoge una serie de medidas prácticas de fácil aplicación que van a permitir, siempre y cuando se cuente con el compromiso de todos los empleados, aumentar la eficiencia-ambiental en todos los centros de trabajo, mediante la minimización de los recursos disponibles

##### 2.4.2. Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso

La organización adopta medidas para mejorar la eficiencia del uso del papel consumido en nuestras oficinas:

CONSUMO PAPEL EN LAS OFICINAS	MEDIDA	2020	2019
Papel fotocopiadoras	Kg	10.387	11.621
	TM	10,39	11,62

\* El dato de 2019 se ha reexpresado debido a que se ha realizado un ajuste en los pesos de los paquetes de papel.

Con el propósito de reducir sustancialmente los impactos ambientales asociados a la producción del papel, se han introducido criterios ambientales en su compra, comprando papel ecoetiquetado. El papel que compramos cuenta con los principales certificados, EU ECOLABEL, FSC (papel que proviene de bosques gestionados de forma responsable y sostenible), ISO 14021 y 14001.

Pero además de comprar un papel con características ambientales, el gran reto pasa por controlar y reducir su consumo. En este contexto, hay algunas acciones básicas que se han implantado en nuestra Organización para disminuir el consumo de papel:

- la digitalización de la documentación de las facturas de proveedores, y el establecimiento de autorizaciones digitales cuya implantación ha supuesto el ahorro de impresión de al menos 3 copias de cada factura emitida.
- Disponer en los equipos informáticos por defecto que permitan fotocopiar o imprimir documentos a doble cara. De esta manera, podremos reducir el consumo de papel a la mitad.

- Reutilizar hojas escritas o impresas por una sola cara para apuntes, blocs de notas y otros usos internos

Como consecuencia de los meses de confinamiento y la implantación del teletrabajo en la Organización que hemos tenido durante todo el 2020 se ha producido una reducción del consumo de papel.

Además, el papel consumo como consecuencia de nuestra actividad es el siguiente:

CONSUMO DE PAPEL	MEDIDA	2020	2019
ROLLO PARQUÍMETROS	kg	39.478	50.656
ROLLO IMPRESORA	kg	703	1.324
TICKETS APARCAMIENTOS	kg	532	1.318
TARJETAS RFID. ABONADOS	kg	0	8
ROLLOS CAJERO PARKING	kg	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>kg</b>	<b>40.713</b>	<b>53.346</b>

En este sentido, debemos de apuntar que las aplicaciones de móvil han supuesto un gran ahorro de papel, ya que, durante el 2020, utilizando la App de ElParking, se han realizado 19 millones de transacciones en total en toda España, lo cual supone un ahorro de papel muy importante, ya que su implantación hace posible un uso más sostenible de los recursos. En el año 2019 fueron 23,9 millones de transacciones.

El descenso que se ha producido durante el 2020 es debido a la situación originada por la Pandemia, las restricciones a la movilidad total durante los 3 meses de estado de alarma, y todos los cierres posteriores con confinamientos perimetrales municipales, provinciales y autonómicos, han contribuido a la disminución generalizada de la movilidad y por ende a la utilización de la App de pago por móvil.

#### 2.4.3. Consumo directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficacia energética y el uso de energías renovables

Las principales fuentes de consumo de energía que emplea el Grupo son los sistemas de climatización, la iluminación de las oficinas y los aparcamientos subterráneos y en superficie. Además del combustible consumido en el desarrollo de su actividad (grúas, vehículos de mantenimiento...)

En la compañía, el consumo eléctrico procede de fuentes no renovables. Por otra parte, los parquímetros disponen de paneles solares que producen electricidad renovable para su funcionamiento.

A continuación, se muestra el consumo de electricidad y combustible del Grupo:

TIPO DE ENERGÍA	MEDIDA	2020	2019
COMBUSTIBLE	L	249.971	289.035
COMBUSTIBLE	GJ*	12.058	10.340
ELECTRICIDAD	GJ	5.248	5.141
<b>TOTAL</b>	<b>GJ</b>	<b>17.306</b>	<b>15.481</b>

*Nota: Los factores de conversión se ajustan el estándar DEFRA y MITECO*

*\*Con respecto a 2019 se utilizaron factores de conversión más generales. Sin embargo en 2020, al disponer del tipo de combustible específico se ha utilizado su factor de conversión correspondiente.*

A continuación, la energía eléctrica consumida por los parquímetros:

TIPO DE ENERGÍA	MEDIDA	2020	2019
ELECTRICIDAD (ENERGÍA SOLAR)	GJ	1.409	1.941
<b>TOTAL</b>	<b>GJ</b>	<b>1.409</b>	<b>1.941</b>

*Nota1: La fórmula empleada para calcular la energía producida por los parquímetros con luz solar es la siguiente: Cada parquímetro tiene una potencia de 20W \* nº parquímetros totales \* horas luz/año = KW/h Se ha estimado que el número de horas de luz al día son 12.*

*Nota2: \* El dato de 2019 se ha reexpresado debido a que se ha realizado un ajuste en la potencia de los parquímetros.*

La Organización con objeto de reducir el consumo energético y mejorar la eficiencia energética, ha adoptado las siguientes medidas:

- Ir sustituyendo las luminarias existentes por LED a medida que se vayan estropeando en los centros de trabajo.
- Inspecciones de eficiencia energética en los equipos de climatización
- Reducción de los consumos en equipos ofimáticos mediante la sustitución progresiva por nuevos equipos que reúnen condiciones de mayor eficiencia energética.
- Sustitución de las fotocopiadoras, por equipos de mayor eficiencia energética, en cuanto al consumo y al coste de impresión.
- Seguimiento trimestral del consumo eléctrico por parte del Dpto. de Calidad y Medio Ambiente con el fin de detectar incrementos respecto a otros períodos y adoptar las medidas necesarias para su solución.

## 2.5. Cambio climático

Las emisiones están directamente ligadas al consumo de energía del Grupo. Las emisiones directas de GEI están asociadas a los combustibles y las emisiones de Alcance 2 al consumo de energía eléctrica.

TIPO DE EMISIONES	MEDIDA	2020	2019
Alcance 1	T CO <sub>2</sub> e	610	705*
Alcance 2	T CO <sub>2</sub> e	210	272
<b>TOTAL</b>	<b>T CO<sub>2</sub>e</b>	<b>820</b>	<b>977</b>

*Nota: Los factores de emisión se ajustan a MITECO y Red Eléctrica.*

*Nota2: \* El dato de 2019 se ha reexpresado debido a que se ha realizado un ajuste ya que se ha utilizado la misma fuente para obtener los factores de emisión (MITECO).*

Con la producción de energía por parte de nuestros paneles solares, se evita la emisión a la atmósfera de 57 toneladas de CO<sub>2</sub>e (23 toneladas de CO<sub>2</sub>e en 2019).

Respecto a las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, se da respuesta con lo reportado en el informe (ver apartado 2.2. Contaminación).

## 2.6. Protección de la biodiversidad

Debido a que el ámbito de actuación o ubicaciones donde se desarrolla la actividad del Grupo se centra en zonas urbanas (ver apartado 2.1. Información global), tanto las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad como los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas no se han considerado como aspectos materiales.

# 3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

## 3.1. Empleo

El Grupo cuenta con una plantilla de 1.809 empleados a cierre de 2020 en España, de los cuales casi el 86% cuentan con un contrato indefinido. Aspectos como que las actividades mayoritarias del Grupo se desarrollan dentro del ámbito administrativo y están sujetas a posibles subrogaciones están detrás de la existencia de un nivel relevante de temporalidad. El número de empleados fuera de España (EE. UU., México y Ecuador) no supone ni el 1% de la plantilla total, por lo que no se considera material reportar la información.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	7	3	10
Mandos Intermedios	3	11	4	3	27	22	70
Titulados, técnicos y administrativos	10	147	49	9	122	74	411
Personal Operativo	21	308	287	25	349	328	1.318
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>466</b>	<b>340</b>	<b>37</b>	<b>505</b>	<b>427</b>	<b>1.809</b>

En la siguiente tabla se indica el número de empleados en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	8	2	10
Mandos Intermedios	3	12	2	3	21	19	60
Titulados, técnicos y administrativos	9	152	43	7	130	72	413
Personal Operativo	20	301	285	27	349	288	1.270
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>465</b>	<b>330</b>	<b>37</b>	<b>508</b>	<b>381</b>	<b>1.753</b>

**Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional**

**CONTRATOS INDEFINIDOS**

CONTRATOS INDEFINIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	7	3	10
Mandos Intermedios	2	8	4	3	26	21	64
Titulados, técnicos y administrativos	5	121	45	8	110	68	357
Personal Operativo	12	280	272	11	282	275	1.132
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>409</b>	<b>321</b>	<b>22</b>	<b>425</b>	<b>367</b>	<b>1.563</b>

En la siguiente tabla se indica el número de empleados con contratos indefinidos en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

CONTRATOS INDEFINIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	8	2	10
Mandos Intermedios	2	9	2	3	19	19	54
Titulados, técnicos y administrativos	6	124	37	6	117	68	358
Personal Operativo	9	271	271	14	284	244	1.093
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>404</b>	<b>310</b>	<b>23</b>	<b>428</b>	<b>333</b>	<b>1.515</b>

**CONTRATOS TEMPORALES**

CONTRATOS TEMPORALES	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	1	3	0	0	1	1	6
Titulados, técnicos y administrativos	5	26	4	1	12	6	54
Personal Operativo	9	28	15	14	67	53	186
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>246</b>

En la siguiente tabla se indica el número de empleados con contratos temporales en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

CONTRATOS TEMPORALES	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	1	3	0	0	2	0	6
Titulados, técnicos y administrativos	3	28	6	1	13	4	55
Personal Operativo	11	30	14	13	65	44	177
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>61</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>80</b>	<b>48</b>	<b>238</b>

**JORNADA COMPLETA**

JORNADA COMPLETA	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	7	3	10
Mandos Intermedios	3	10	4	3	26	22	68
Titulados, técnicos y administrativos	7	121	40	9	118	67	362
Personal Operativo	18	262	206	20	317	289	1.112
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>393</b>	<b>250</b>	<b>32</b>	<b>468</b>	<b>381</b>	<b>1.552</b>

En la siguiente tabla se indica el número de empleados con jornada completa en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

JORNADA COMPLETA	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	8	2	10
Mandos Intermedios	3	11	2	3	20	19	58
Titulados, técnicos y administrativos	6	124	35	6	126	65	362
Personal Operativo	15	253	200	22	316	246	1.052
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>388</b>	<b>237</b>	<b>31</b>	<b>470</b>	<b>332</b>	<b>1.482</b>

**JORNADA PARCIAL**

JORNADA PARCIAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	1	0	0	1	0	2
Titulados, técnicos y administrativos	3	26	9	0	4	7	49
Personal Operativo	3	46	81	5	32	39	206
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>73</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>257</b>

En la siguiente tabla se indica el número de empleados con jornada parcial en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

JORNADA PARCIAL	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	1	0	0	1	0	2
Titulados, técnicos y administrativos	3	28	8	1	4	7	51
Personal Operativo	5	48	85	5	33	42	218
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>93</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>271</b>

#### Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Los despidos contemplados en este cuadro son rescisiones disciplinarias o motivadas por causas objetivas.

DESPIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	1	0	0	0	0	1
Titulados, técnicos y administrativos	0	3	0	0	3	1	7
Personal Operativo	1	2	7	1	4	3	18
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>26</b>

En la siguiente tabla se indica el número de despidos en 2019 por grupo de edad, sexo y categoría profesional.

DESPIDOS	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Intermedios	0	0	0	0	2	2	4
Titulados, técnicos y administrativos	0	5	0	0	6	0	11
Personal Operativo	2	10	15	2	10	7	46
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>61</b>

**Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional**

Promedio de contratos	Menores de 30	Mujer		Hombre		Total general
		De 30 a 50	Mayores de 50	Menores de 30	De 30 a 50	
Equipo Directivo						
Indefinido						
Completa	0			1	7	3
Mandos intermedios						
Indefinido						
Completa	2	8	4	3	23	21
Temporal						
Completa	4	4	0	4	5	3
Parcial		1			1	2
Titulados, técnicos y administrativos						
Indefinido						
Completa	3	100	35	7	108	64
Parcial	2	16	5		3	5
Temporal						
Completa	2	14	1	0	10	4
Parcial	1	9	2		1	2
Personal operativo						
Indefinido						
Completa	10	166	112	8	218	212
Parcial	1	14	14	1	5	6
Temporal						
Completa	7	21	10	12	55	36
Parcial	2	5	2	1	5	6
Total general	34	357	185	36	440	361
						1.414

\* Debido a la inaccesibilidad a los sistemas, no se ha podido incluir la información de Lote III y Lote IV.

**Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor y la brecha salarial**

La política salarial se establece según lo determinado en los distintos convenios colectivos. Al ser concesiones administrativas diferentes y con condiciones establecidas por las distintas administraciones locales, los niveles salariales de cada uno de los centros son distintos, lo que imposibilita hacer un comparativo real de los salarios entre hombres y mujeres.

Remuneraciones de EYSA

PROMEDIO REMUNERACIONES (€)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo					117.386	188.471	138.711
Mandos Intermedios	26.377	28.120	37.951	24.708	36.527	39.067	34.938
Titulados, técnicos y administrativos	17.161	20.993	24.741	24.600	31.121	32.557	26.386
Personal Operativo	15.128	15.997	18.288	17.249	19.626	20.235	18.562
<b>TOTAL</b>	<b>16.212</b>	<b>18.268</b>	<b>20.250</b>	<b>18.786</b>	<b>24.722</b>	<b>24.791</b>	<b>22.023</b>

PROMEDIO REMUNERACIONES	PROMEDIO TOTAL MUJERES	PROMEDIO TOTAL HOMBRES	BRECHA SALARIAL (RELACION HOMBRES/MUJERES)
Equipo Directivo	-	138.712	-
Mandos Intermedios	30.317	36.560	1,21
Titulados, técnicos y administrativos	21.504	31.184	1,45
Personal Operativo	16.716	19.642	1,18
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>18.680</b>	<b>24.208</b>	<b>1,30</b>

Remuneraciones de Lote III y Lote IV

PROMEDIO REMUNERACIONES (€)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	-
Titulados, técnicos y administrativos	-	20.392	18.903	-	-	-	-
Personal Operativo	15.195	18.103	17.320	15.195	18.929	17.641	
<b>TOTAL</b>	<b>15.195</b>	<b>18.219</b>	<b>17.361</b>	<b>15.195</b>	<b>18.929</b>	<b>17.641</b>	

PROMEDIO REMUNERACIONES	PROMEDIO TOTAL MUJERES	PROMEDIO TOTAL HOMBRES	BRECHA SALARIAL (RELACION HOMBRES/MUJERES)
Equipo Directivo	-	-	-
Mandos Intermedios	-	-	-
Titulados, técnicos y administrativos	19.730	-	-
Personal Operativo	17.613	18.222	1,03
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>17.688</b>	<b>18.222</b>	<b>1,03</b>

A continuación, se muestra la tabla de 2019:

PROMEDIO REMUNERACIONES (€)	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	-	-	-	-	99.304	160.148	-
Mandos Intermedios	28.846	33.037	33.659	26.479	41.098	61.530	28.846
Titulados, técnicos y administrativos	18.037	20.632	26.416	17.382	32.843	39.809	18.037
Personal Operativo	14.959	18.069	23.382	17.334	20.872	28.922	14.959
<b>TOTAL</b>	<b>16.438</b>	<b>19.457</b>	<b>24.202</b>	<b>17.635</b>	<b>25.853</b>	<b>33.187</b>	<b>16.438</b>

PROMEDIO REMUNERACIONES	PROMEDIO TOTAL MUJERES	PROMEDIO TOTAL HOMBRES	BRECHA SALARIAL (RELACION HOMBRES/MUJERES)
Equipo Directivo	-	117.557	-
Mandos Intermedios	32.539	49.902	1,17
Titulados, técnicos y administrativos	21.743	34.541	1,37
Personal Operativo	19.924	24.284	1,17
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>20.833</b>	<b>28.426</b>	

**La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.**

La Cartera SERCOMA cuenta con el siguiente consejo de administración.

Nombre y Apellido	Cargo
P.P Iñigo Sánchez de Asiaín (Portobello Alfa SL)	Presidente
P.P Norberto Arrate (Portobello Alfa SL)	Consejero
Oliver Schumann (Osprey Sapin SL)	Consejero

Los miembros del consejo de administración no reciben ningún tipo de retribución por el ejercicio de sus responsabilidades.

### Implantación de políticas de desconexión laboral

El Grupo no identifica un riesgo significativo en relación con la desconexión de sus empleados fuera de su jornada laboral. Por este motivo, el Grupo no considera necesario contar con una política de desconexión laboral específica para ofrecer un entorno de trabajo saludable y asegurar el disfrute del tiempo libre a sus empleados.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su artículo 88 Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, recoge la obligación de elaborar una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que se tendrán que definir las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que eviten el riesgo de fatiga informática.

### Empleados con discapacidad

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	2
Titulados, técnicos y administrativos	1	2	2	-	2	4	11
Personal Operativo	-	12	17	0	18	24	71
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>84</b>

A continuación, se muestra la tabla de 2019:

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	MUJERES			HOMBRES			TOTAL
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	
Equipo Directivo	-	-	-	-	-	-	0
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	2
Titulados, técnicos y administrativos	-	2	-	-	1	4	7

Personal Operativo	-	13	15	-	17	19	64
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>73</b>

#### COVID-19: impacto en los empleados – ERTE

Como consecuencia de la limitación de la movilidad establecida por estado de alarma decretado a consecuencia de la pandemia producida por el Covid-19, la mayoría de los contratos fueron suspendidos. Los confinamientos derivados de la pandemia tuvieron efectos en el empleo del Grupo, teniendo que aplicar medidas para reducir el impacto global y minimizar los costes. Se aplicaron Expedientes de Regulación Temporal de Empleo que afectaron a la práctica totalidad de la plantilla, principalmente durante los meses de marzo a mayo.

#### 3.2. Organización del trabajo

La jornada real y efectiva de trabajo viene determinada en cada uno de los convenios colectivos, siendo la jornada mayoritaria en el Grupo de 1.731 horas anuales.

La jornada real y efectiva dentro de las diferentes actividades y empresas del Grupo se regula en base a los convenios de aplicación, lo que fomenta una gran dispersión en lo que a las horas de dedicación se refiere.

#### Absentismo

ESPAÑA	Absentismo					
	2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Días perdidos por accidente.	1364	1523	2887	715	1107	1822
Días perdidos contingencias comunes	28004	21354	49358	28.211	20.071	48.282
Nº de horas absentismo <sup>4</sup>	150101	114457	264558	146.475	107.241	253.716
Índice de absentismo SST <sup>5</sup>	0,74	0,40	0,43	0,25	0,59	0,28
Índice de absentismo por CC <sup>6</sup>	10,30	6,08	7,90	9,65	5,63	7,44

<sup>4</sup> Horas de absentismo; partiendo de la base que no existe un dato calculado de horas de absentismo, que los procesos de baja se miden en jornadas, que estas se contabilizan por el periodo desde la fecha de baja a la de alta y que por otro lado la jornada teórica se calcula en base a la minoración de librazas, festivos, vacaciones e incluso puede que algún otro permiso; se ha entendido que el cálculo más ajustado para las horas es hacer una estimación de las efectivas puesto que el concepto de horas tiene una relación directa con la jornada efectiva de trabajo; así, haciendo una estimación se disminuye el sesgo que supondría entender todas las jornadas perdidas como efectivas. Con todo ello, en virtud de la relación horas teóricas sobre la supuesta jornada anual, descontando librazas semanales y festivos anuales (no se minoran vacaciones puesto que estas generalmente -en algún caso no- se disfrutan con posterioridad a las bajas) la estimación de jornadas efectivas estaría en aproximadamente un 67% de las jornadas perdidas.

<sup>5</sup> Jornadas perdidas por contingencias profesionales por cada 100 horas teóricas trabajadas

<sup>6</sup> Jornadas perdidas por contingencias comunes por cada 100 horas teóricas trabajadas

## **Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores**

Desde hace años el Grupo apuesta por favorecer la jornada flexible en sus centros de trabajo. Asimismo, aquellos empleados que lo deseen pueden solicitar la jornada reducida.

En este sentido, se realizan, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Igualdad, campañas de información y sensibilización dirigidas específicamente a los trabajadores, reforzando la idea de la corresponsabilidad en el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral.

### **3.3. Salud y seguridad**

#### **Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.**

La seguridad y salud es un tema material dentro del Grupo, como primera premisa por ser este un tema de importancia personal y que de manera directa e individual afecta a cada uno de los trabajadores; garantizar la integridad personal en el desarrollo del trabajo, como en cualquier ámbito, siempre ha de ser un principio preferente.

Por otro lado, no puede dejar de tenerse en cuenta la materialidad de la salud y seguridad en el trabajo por la responsabilidad de cualquier organización como empleadora y principal responsable de la integridad no solo de aquellas personas con las que tienen una relación laboral directa, sus empleados, también de otros trabajadores que sin ser empleados directos sus tareas están bajo el control de la organización o expuestos por las operaciones y servicios desarrollados.

Esta materialidad además de que pueda ser asumida como compromiso y objetivo prioritario por parte de algunas organizaciones, esta reglada legalmente vía ley y afinada mediante su correspondiente desarrollo reglamentario, ello además de la extensa normativa de aplicación bien sea nacional, local o sectorial.

Es por ello por lo que en el caso del Grupo con carácter general tal y como se recoge en sus políticas se parte del principio básico de asunción de las responsabilidades legales y se marca un compromiso con la salud de sus trabajadores en la búsqueda y fomento de su bienestar previniendo daños a la salud mediante la capacitación, dotación de medios suficientes y homologados, información y mejora de las condiciones laborales, con la participación y consulta a los empleados.

El compromiso con el cumplimiento legal se complementa además con la adopción de ciertos estándares como garantía de gestión en materia de Seguridad y Salud en el trabajo (implantación de la certificación OHSAS 18001 en la gestión preventiva y en breve de la ISO 45001, referentes internacionales de la gestión de seguridad y salud) de las empresas participadas para las que con carácter preferente se ha decidido integrar como empresas amparadas por el servicio de prevención mancomunado del Grupo. El resto de las empresas no amparadas por el servicio de prevención mancomunado y por su sistema de gestión para la seguridad y salud, gestionan la seguridad y salud desde un estricto cumplimiento a la norma conjugado con el principio de la integración en cada una de las fases de la actividad. Para estos últimos la modalidad preventiva está externalizada con seguimiento por parte de los recursos

h

MM

propios en la empresa y con la distribución de responsabilidades basado en la integración de la prevención.

El estándar actual de referencia, el OHSAS 18001, es reconocido internacionalmente en esta materia, facilita la integración real de la prevención de riesgos de los trabajadores, cumpliendo con las obligaciones legales y mejorando las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Y su consecución exige, por tanto, la implicación de todas las áreas y organización de la empresa.

En 2020, se ha continuado con la certificación, consiguiendo pasar las auditorias con un alto grado de satisfacción culminando el ciclo de certificación trienal y renovando la certificación. Dentro del alcance se han integrado a las nuevas UTES adheridas al servicio de prevención mancomunado y gestionadas por su del sistema de gestión preventiva, completándose todas las actividades del Grupo en España. Esta certificación y proceso de auditoria se ha complementado con controles de auditoría interna según el procedimiento del sistema. Actualmente de manera paralela se trabaja en la transición hacia una nueva norma la ISO 45001, previendo la transición definitiva y su certificación en el nuevo standard para el ejercicio 2021.

Algunos de los principales hitos que marcan el desempeño del Grupo en materia de la salud y seguridad son:

- Que la dirección asume la integración de la prevención como un principio suscrito y firmado en la política de prevención y además en el personal de la dirección recae la responsabilidad de implantación y mantenimiento del sistema de gestión, para ello dota a la organización de medios humanos y materiales suficientes para una correcta gestión preventiva mediante titulados superiores y equipos de medición necesarios para la valoración de las tareas, esto lo hace para la organización y extensivo a las empresas colaboradoras.
- La acción preventiva se realiza de manera individualizada y específica. Todos los centros de trabajo cuentan con una evaluación de riesgos propia, así como de la planificación de la actividad preventiva propia, que a su vez se complementan con informes técnicos específicos respecto de riesgos de especial interés con el uso de metodologías contratadas por organismos de reconocido prestigio y de manera anual se hace seguimiento de los trabajos y condiciones de trabajo para alcanzar altos niveles de seguridad.
- Con una periodicidad anual se definen unos objetivos para toda la organización que se pueden complementar con otros específicos a nivel de los contratos, en la definición de objetivos y metas para conseguirlos se hace con la dirección, se da participación a los trabajadores y se hace seguimiento de estos de manera periódica.
- La formación e información cubre un capítulo de una gran importancia en el mundo de la seguridad y salud, por ello de manera anual se identifican necesidades de formación para cada centro de trabajo. Los principales mecanismos de formación relativa a PRL son:

1. Formación de inicio o de reciclaje y además aquella formación más específica con relación al sistema de gestión.
2. Formación general del puesto y tareas a desempeñar o aquella sectorial y de capacitación para oficios.
3. Otras iniciativas formativas habilitantes como el básico de PRL o sobre riesgos específicos.

- La formación e información cubre un capítulo de una gran importancia dentro del campo de la seguridad y salud, por ello de manera anual se identifican necesidades de formación para cada centro de trabajo. Durante el ejercicio 2020 se impartió formación de diferente tipo, por un lado, aquella formación interna facilitada por técnicos de empresa e incluso la que se da como acogida a los nuevos trabajadores seleccionados y por otro aquella formación específica impartida por entidades acreditadas o proveedores según cada caso para riesgos específicos o emergentes. Respecto de las horas de formación se recogen en el capítulo fijado, pudiendo ofrecer el dato global de formación interna en PRL que en 2020 fue de:

Horas totales:	858
Horas impartidas a mujeres:	312,5
Horas impartidas a hombres:	545,5
- Participación y consulta. Durante el 2020 se ha continuado con el cumplimiento respecto a los derechos de consulta y participación de los trabajadores. Esto principalmente se cumple a través de los comités de seguridad y salud que se reúnen con una periodicidad mínima trimestral, además de participar de manera continua en los asuntos técnicos o de actividad específica. También a través de los delegados de prevención en aquellos centros donde no se alcanza la cifra para constituir este órgano colegiado de participación con reuniones semestrales.
- A la actividad preventiva se le somete a seguimiento y revisión mediante planes de inspección para el control de actividad y condiciones de trabajo, o de auditorías internas y externas para seguimiento de adecuación a los principios de OHSAS. Del mismo modo, el sistema de gestión se somete como mínimo una vez al año a revisión por parte de la dirección quien junto al responsable de prevención de la organización evalúan su adecuación según el alcance definido, así como de las tareas y actividades que se desarrollan.

### **Accidentabilidad y absentismo.**

Para los siguientes cálculos, tanto de absentismo como de siniestralidad se toma como fuente, por tratarse de los datos más ajustados, los que se aportan desde RRHH y que se encuentran parametrizados en la aplicación para la gestión de personal (Meta 4), así como los cálculos realizados por el servicio de prevención mancomunado en el seguimiento de la siniestralidad de manera general para todas las empresas reflejadas en este informe a excepción de las UTES MSM (lotes III y IV) cuyos datos se reportan desde RRHH de la empresa que según el acuerdo de constitución se encarga de la administración de personal.

---

Antes de pasar al análisis cuantitativo hay que hacer mención de que 2020 ha sido un ejercicio atípico respecto de lo que veníamos considerando un año habitual. La situación de pandemia vivida ha tenido una gran repercusión en todos los ámbitos (sanitario, social, económico...) y por supuesto en los laborales.

Por un lado, las situaciones de ERTE han reducido la exposición global tanto interna como externa, reducción de la movilidad ha supuesto una reducción de carga de trabajo en general, unido a la situación de pánico inicial de atención médica que ha hecho que daños leves se hayan podido soslayar, además de la saturación de la atención médica en todos los ámbitos que ha supuesto no llegar a la atención como en situaciones normalizadas. Por ello los índices de siniestralidad registrados en el ejercicio son difíciles de comparar, debemos tener en cuenta que la irrupción de esta situación anormal ha supuesto un sesgo en este ámbito.

### Accidentalidad laboral.

Dentro del Grupo existe un procedimiento para la gestión, tratamiento y seguimiento de los accidentes de trabajo en colaboración con las mutuas y del servicio médico concertado con un servicio de prevención acreditado.

Los tipos de accidentes que han supuesto baja durante 2020 y sus tasas de frecuencia, gravedad o incidencia y la comparativa con los datos del ejercicio anterior se desglosan en el siguiente cuadro:

Accidentes España	Accidentes de trabajo / EL GRUPO <sup>7</sup>					
	2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja oficiales <sup>8</sup>	35	33	68	15	23	38
Accidentes no computables <sup>9</sup>	5	13	18	4	7	11
Accidentes graves	0	0	0	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia <sup>10</sup>	52.17	18.60	21.35	10.80	13.56	12.32
Índice de incidencia <sup>11</sup>	45.08	32.45	37.91	18.94	24.82	22.11
Índice de gravedad <sup>12</sup>	0.33	0.95	0.74	0.38	0.51	0.45

<sup>7</sup> Datos correspondientes al ejercicio 2020 con la comparativa de 2019 que afectan al 100% de la plantilla en España

<sup>8</sup> Son aquellos que ocurren por causa o en ocasión del trabajo, se descartan los que se dan durante el desplazamiento que tendrán el mismo tratamiento, pero no contabilizan a efectos de índices oficiales.

<sup>9</sup> Aquellos accidentes con las mismas coberturas legales del accidente del trabajo que no han tenido como desencadenante por causa u ocasión del trabajo (in itinere o de pluriempleados ocasionados en otra empresa)

<sup>10</sup> Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja \*1.000.000) / Horas trabajadas en periodo seleccionado)

<sup>11</sup> Índice de Incidencia= (Nº de accidentes con baja \*1.000) / Media de trabajadores

<sup>12</sup> Índice de gravedad= (Nº jornadas perdidas por AT\*1000/ Horas trabajadas)

## Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

Durante el ejercicio 2020 No se han identificado enfermedades profesionales, manteniendo la ratio de ejercicios anteriores, así como otro tipo de incidencias ni riesgos emergentes como posibles desencadenantes de enfermedades relacionadas con el desempeño de las tareas o las condiciones de trabajo en el Grupo.

De manera global se debe indicar que en este ejercicio las actividades desarrolladas por la organización no han existido situación de exposición habitual y continuada a contaminantes ni a condiciones que pudieran ser desencadenantes de enfermedades profesionales.

### 3.4. Relaciones sociales

#### Organización del diálogo social. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

El 100% de los centros de trabajo del Grupo en España están regulados por convenios colectivos, estableciéndose en los mismos los procedimientos de información y consulta con las distintas RLT.

El 100% de los empleados del Grupo en España, están cubiertos por convenios colectivos. Al ser la mayoría de los centros de trabajo concesiones administrativas, tienen su propio convenio colectivo. Hay otros centros regulados por convenio colectivos provinciales, autonómicos y también de ámbito Nacional.

### 3.5. Formación

#### Políticas de formación

El principal activo con el que cuenta la empresa es el talento de los profesionales que forman parte de la misma. Pero, al igual que sucede con otras áreas del negocio, las habilidades y los conocimientos de los trabajadores pueden quedar desfasados con el paso del tiempo.

El Grupo desarrolla un plan de formación en el que se planifican las necesidades formativas detectadas por los diferentes responsables de cada Dirección/Departamento. Dicho plan se gestiona a través de los fondos de la FUNDAE. Con él, se pretende conseguir que nuestros profesionales estén al día de los últimos avances técnicos y teóricos que afectan a su puesto de trabajo, y desarrollar las competencias y cualificaciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones.

Esta necesidad de formación de los trabajadores busca que mantengan actualizadas sus competencias y se muestren intelectualmente activos, reforzando el concepto de formación continua. Somos conscientes de que el proceso de aprendizaje no concluye en ningún momento de la vida laboral. Y la Organización pretende favorecer, por tanto, que sus empleados muestren interés por seguir formándose.

La Organización junto con sus empleados decide qué formación necesitan, cómo y cuándo la realiza y como organizarla, bien, impariéndola con formación interna, dada por nuestro propio personal o encomendándosela a una entidad externa. Los cursos se promocionan de manera presencial, mixta o de plataforma on line.

Horas de formación por categoría profesional

CATEGORIA PROFESIONAL	FORMACIÓN 2020		
	HORAS	MUJER	HOMBRE
EQUIPO DIRECTIVO	320	1	4
MANDOS INTERMEDIOS	619	17	18
TECNICOS, TITULADOS Y ADMINISTRATIVOS	6.296	86	101
PERSONAL OPERATIVO	35.590	270	148
TOTAL	42.825	374	271

CATEGORIA PROFESIONAL	FORMACIÓN 2019		
	HORAS	MUJER	HOMBRE
EQUIPO DIRECTIVO	160	3	2
MANDOS INTERMEDIOS	546	18	15
TECNICOS, TITULADOS Y ADMINISTRATIVOS	6.299	154	85
PERSONAL OPERATIVO	43.179	292	161
TOTAL	50.184	467	263

### Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Debido a que la mayor parte de los edificios donde el Grupo establece sus oficinas operan en régimen de alquiler, no se tiene control sobre los accesos. No obstante, la ubicación de las oficinas centrales radica en un edificio en el que se han establecido las medidas necesarias para la organización de espacios accesibles para facilitar la movilidad universal.

Además, una de las empresas del Grupo, Taksee Mobility, cuenta entre sus empleados con una persona con necesidades especiales, el cual ayuda al diseño de la App para aquellos que no pueden ver:



### 3.6. Igualdad

El Grupo cuenta con un Plan de Igualdad acordado con los sindicatos más representativos.

Debido a que de forma mayoritaria las plantillas vienen definidas en los pliegos de condiciones administrativos que establecen la obligación a subrogarse en el supuesto de salir adjudicatario, es difícil alcanzar una paridad programada en las plantillas. Asimismo, hay categorías laborales, como el conductor de grúa, donde es difícil que encontremos perfiles y candidatas a cubrir las vacantes que se producen.

Dentro del Plan de Igualdad existe un Protocolo contra el Acoso Laboral y Sexual, que establece el procedimiento de denuncia y la actuación de la compañía a fin de investigar las denuncias y las medidas a adoptar.

## 4. INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

El principio básico de nuestro comportamiento ético está basado en el respeto a todas las personas. El Grupo está absolutamente en contra de cualquier tipo de discriminación que se haga, con especial atención a las libertades y derechos de grupos vulnerables, mujeres, personas con discapacidad o personas en riesgo de exclusión, entre otros.

Este compromiso se recoge en las pautas de comportamiento y directrices establecidas en el Código de Conducta y la Política de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, existe la obligación requerida a todos nuestros proveedores de su cumplimiento con la normativa legal vigente en cada momento.

Por otro lado, el Grupo cuenta con mecanismos de denuncia, dando voz a aquellas personas que consideren que sus derechos han sido vulnerados. Para ello, dispone del denominado Canal de denuncias, recogido en la Política de Gestión e investigación y Respuesta del Canal Ético de Denuncias, que posibilita la puesta en marcha de mecanismos para recibir quejas y reclamaciones de los empleados, es un canal interno, y que ofrece soluciones a las mismas.

También cuenta con un protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual. En el marco de sus principios y valores éticos, el Grupo manifiesta su preocupación y compromiso en prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos de acoso laboral o sexual que puedan producirse, como requisito para garantizar la dignidad, integridad e igualdad de trato y oportunidades de todos sus trabajadores.

Todos los trabajadores tienen el derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato cortés, respetuoso y digno. Por su parte, los responsables de las distintas direcciones/departamentos del Grupo deberán velar por mantener un entorno laboral libre de todo tipo de acoso en sus respectivas áreas. Al objeto de que la empresa pueda implantar eficazmente este protocolo, todas las personas, y especialmente aquellos trabajadores que gestionan equipos, deben reaccionar y comunicar todo tipo de conductas que violen las normas.

Por otro lado, el respeto de los Derechos Humanos se integra en la cultura corporativa a través de formación y sensibilización.

#### Código de Conducta

El Grupo desde el año 2016 tiene implantado un Código de Conducta cuyos principios han de guiar y orientar el comportamiento profesional de los empleados de la compañía, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales. Resulta de aplicación a todas las empresas del Grupo (Estacionamientos y Servicios, S.A.U, empresas controladas por esta y uniones temporales de empresa de las que forme parte).

El código recoge el compromiso del Grupo de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de este, con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y con la sociedad en general.

El Código pretende reforzar nuestra identidad y llevar a cabo nuestro trabajo como empresa íntegra y responsable con la sociedad.

Además, contamos con una Compliance Officer y un Comité de Cumplimiento que tienen la responsabilidad de impulsar la adopción y el acatamiento de las políticas implantadas en el Grupo, prevenir y administrar el riesgo del incumplimiento normativo y del código de conducta, así como verificar la aplicación de la ley, formular y ejecutar procedimientos y diseñar los controles adecuados, efectivos y de calidad, con el propósito de prevenir la

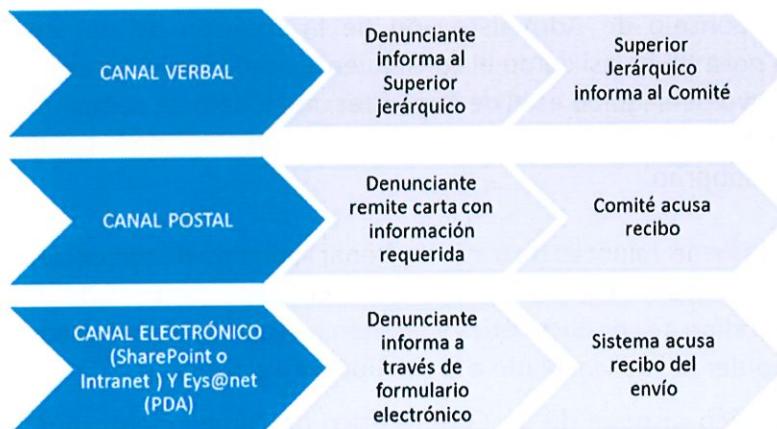
comisión de delitos, infracciones, y conductas que puedan ser consideradas como irregulares o atentatorias contra los valores y criterios señalados en el Código de Conducta.

### Canal Ético o de denuncias

El Grupo cuenta con mecanismos de denuncia, dando voz a aquellas personas que consideren que sus derechos han sido vulnerados. Para ello, dispone del denominado Canal de denuncias, recogido en el *"Procedimiento de Gestión e investigación y Respuesta de Irregularidades comunicadas a través del Canal Ético de Denuncias"* que posibilita la puesta en marcha de mecanismos para recibir quejas y denuncias de los empleados, es un canal interno, que garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, así como cualquier otra información de la que se pueda deducir directa o indirectamente la identidad de este. El garantizar la confidencialidad, es la mejor medida para evitar represalias contra aquellos que informan de una conducta ilícita.

Todas las personas afectadas por el Código de Conducta del Grupo tienen la obligación de velar por su cumplimiento, así como comunicar, a través del Canal Ético, cualquier acto fuera de lo establecido en el mismo. En este sentido, el proceso garantiza su compromiso respecto a la estricta confidencialidad de los datos de la persona denunciante, así como total ausencia de represalias.

Cualquier persona del Grupo que tenga conocimiento de alguna incidencia o irregularidad deberá comunicarla inmediatamente a través de los canales que la organización tiene habilitados al efecto.



Al objeto de que la empresa pueda implantar eficazmente este protocolo, todas las personas, y especialmente aquellos trabajadores que gestionan equipos, deben reaccionar y comunicar todo tipo de conductas que violen las normas.

A lo largo de 2020 no se han registrado denuncias a través de este canal.

### Sistema de Cumplimiento

El Consejo de Administración del Grupo representado por el Consejero Delegado es el responsable de asegurar la existencia de un programa efectivo de ética y cumplimiento. El Grupo dispone de una Compliance Officer y un Comité Ético, que es el Órgano interno

encargado de analizar y dar respuesta a los diferentes dilemas éticos planteados e investigados, velar porque se desarrollen las actividades y negocios conforme a la normativa vigente y a las políticas y procedimientos internos, asegurando que la empresa actúa con integridad.

El Comité Ético está formado por el Director de Recursos Humanos, el Director de Asesoría Jurídica, y la Compliance Officer, que además es la responsable de las áreas de Calidad y Medio Ambiente.

El Órgano de control y supervisión no recibió ninguna reclamación sobre incumplimientos relacionados con el Programa Compliance o de Prevención de Riesgos Penales, y ninguna de las empresas del Grupo ha sido investigada ni condenada por incumplimientos relacionados con los riesgos penales de la Organización. Tampoco se han registrado casos de corrupción, ni ninguna sociedad del Grupo ha sido investigada o condenada por ningún tribunal de justicia sobre incumplimientos relacionados con este tipo de cuestiones.

El Grupo manifiesta su total rechazo al trabajo infantil, al trabajo forzoso y al realizado en condiciones penosas, extremas, infráhumanas o degradantes y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, en todos los lugares donde desarrolle su actividad.

## 5. INFORMACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

El Compromiso total del Grupo en la lucha contra la corrupción y el soborno y en general, en relación con el cumplimiento normativo, se tradujo, en diciembre de 2016, en la aprobación por parte del Consejo de Administración de la creación de un área independiente de cumplimiento normativo, así como el consiguiente nombramiento del Compliance Office del Grupo. El objetivo perseguido es el de implantar un modelo de cumplimiento, sin perjuicio de todas las actividades realizadas hasta la fecha por otras áreas de la compañía para prevenir la corrupción y el soborno.

El Grupo tiene la firme voluntad de tratar de frenar todo tipo de corrupción, y para ello fomenta una práctica empresarial ética y transparente. El Grupo dispone de un sistema de control financiero, un código de conducta ética y un marco de auditorías internas y externas que velan por evitar cualquier riesgo vinculado a la corrupción y el soborno.

Asimismo, también dispone de un Comité ético de cumplimiento que vela por el correcto funcionamiento de todos los procedimientos, políticas y códigos vinculados con el desempeño ético y transparente; así como el control y la prevención de riesgos penales.

### 5.1. La política de Responsabilidad Social Corporativa

La política RSC desarrolla, entre otros, los principios relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno que asume el Grupo.

Destaca que la estrategia de responsabilidad social corporativa ha de servir para dinamizar, fortalecer y mejorar el compromiso del Grupo con sus grupos de interés, con las comunidades y los mercados donde opera y con el entorno medioambiental en general.

A estos efectos, la contribución del Grupo al compromiso con la lucha contra la corrupción y el soborno se materializa en *"Favorecer la transparencia y las reglas del libre mercado, rechazando todo comportamiento desleal o acto que restrinja la libre competencia, las prácticas de soborno o corrupción, o cualesquiera otras actuaciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales"*.

### 5.2. Blanqueo de capitales

En el Grupo observamos la debida diligencia en cuanto al cumplimiento de la normativa relativa al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. No obstante, no se considera aspecto material debido a la actividad de nuestro Grupo.

### 5.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el 2020, las empresas del Grupo han realizado varias acciones:

El Grupo colabora con la Fundación Integra. Se trata de una fundación que apoya a personas en exclusión social y personas con discapacidad para otorgarles la oportunidad de integrarse en la sociedad a través de programas específicos de ayuda.

Siendo conscientes de la situación, el Grupo donó a la Fundación Integra la suma de 10.000 € con el objetivo de apoyar la integración de estos colectivos a la sociedad y aportar ayuda dentro de nuestras posibilidades a mitigar la crisis producida por la pandemia, en estos colectivos tan vulnerables.

Además, la empresa ElParking aprovechando la capacidad de divulgación que tiene a través de su App, ha realizado un proyecto de colaboración con esta Fundación, poniendo en marcha la siguiente campaña:



El Grupo desde el año 2019 tiene firmado un Acuerdo de colaboración con la Organización HUMANA, por el cual tiene instalados contenedores de recogida de ropa y calzado usados, en diferentes aparcamientos repartidos por todo el territorio nacional, con el objetivo de dar soporte a proyectos de RSC y colaborar con las sociedades locales.

HUMANA, es una Fundación sin ánimo de lucro "Fundación Pueblo para Pueblo" que promueve desde 1987 la protección del medio ambiente a través de la reutilización del textil usado. Impulsa una gestión sostenible del residuo con el fin de darle una segunda vida con un claro fin social. Por ello, los recursos que se obtienen con este proceso de valorización permiten la

financiación de programas de cooperación en África, América Latina y Asia, así como de apoyo local, agricultura social y sensibilización en España.

Nuestra pretensión con esta acción es colaborar en la concienciación de la sociedad proporcionando un recurso más al ciudadano y facilitar la recogida selectiva de este residuo que hoy en día, tomando como fuente a la Agencia de Residuos de Madrid, “solo el 10% es recuperado por un gestor autorizado”. Además, en el 2025 la recogida selectiva de textil usado será obligatoria en toda la Unión Europea. De ahí la necesidad que tiene la sociedad de disponer del mayor número de contenedores posibles, en el mayor número de lugares, para poder depositar estos residuos y poder gestionarse de la mejor manera. Los contenedores dispuestos en nuestros aparcamientos han recogido en el año 2020, un total de 18.549 Kg de residuos de ropa y calzado usado.



Durante el periodo de confinamiento, ElParking impulsó la iniciativa denominada **“ACCIÓN TARIFA HÉROE SANITARIOS Y AFECTADOS COVID19”**, comenzó con el inicio del estado de Alarma el 24/03/20 y duro hasta el final de este, 10/05/20. Realizándose casi 9.000 transacciones en 7 semanas, a tarifa 0 €, con un valor equivalente a más de 50.000 €, para personal sanitario. Se adhirieron un total de 18 aparcamientos, cercanos a hospitales, y fue difundido, por los siguientes medios: en el blog <https://elparking.com/blog/tarifa-hero> , difusión en RR.SS., y en nota de prensa.

Además, se realizó un esfuerzo con el cambio de la home de la App, para que apareciese en el main promo y en segmented parkings, con la finalidad de favorecer su difusión y fomentar la máxima utilización del servicio que se estaba prestando.



GRATIS para sanitarios



También, con fecha 19/03/2020 se informa a través de mensajes a todos los usuarios de las medidas que los diferentes Ayuntamientos van poniendo en marcha en distintas ciudades, como consecuencia del estado de alarma decretado por el Gobierno en base a la situación de Pandemia por el COVID-19.

Al mismo tiempo se llevaron a cabo campañas masivas informativas a todos los usuarios:

- **ESTACIONAMIENTO REGULADO:** "algunos de los Ayuntamientos ya han suspendido el pago de la tasa del estacionamiento regulado. Seguimos en comunicación con el resto para saber cómo proceder, por favor, si quieres saber en qué ciudades ya está adoptada la medida pincha aquí."
- **RESERVAS EN PARKINGS:** "Todas nuestras reservas serán anulables, no importa si estás dentro de las 24 horas o no. Si no puedes hacerlo tú, escribe a [sopporte@elparking.com](mailto:sopporte@elparking.com) y te ayudaremos. Además, algunos de nuestros parkings permanecerán cerrados".

He

NP

El Grupo EYSA a través de su Servicio de Prevención Mancomunado, mediante el acuerdo



suscrito con la Fundación Universidad-Empresa (FUE) colabora con universidades y alumnos en el desarrollo de prácticas tuteladas. Durante 2020 se han tutelado los proyectos de dos promociones del Master de Prevención de la Universidad Francisco de Vitoria.

Esta fundación es una institución privada sin ánimo de lucro que lleva más de cuarenta años trabajando por los intereses comunes de la Universidad y de la Empresa ellos tienen como objetivo la promoción y desarrollo de cauces de conocimiento, diálogo y colaboración entre las

instituciones de educación superior y las empresas. Actúan como centro de información y coordinación entre empresas, universidades y otros centros de educación superior que desean establecer acuerdos para la puesta en marcha de acciones en los campos de la formación, el empleo, el emprendimiento y la innovación

## 6. INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDAD

### 6.1. Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

Desde el Grupo pensamos que todos y cada uno de los empleados forman parte de la solución. Para ello, se pretende introducir en nuestra rutina prácticas de trabajo cada vez más sostenibles:

Principales prácticas o actividades encaminadas al desarrollo sostenible:

- Se priorizan aquellos proveedores que tienen medidas preventivas y correctivas que promueven la responsabilidad ambiental y la sostenibilidad, contando con sistemas eficaces que identifican, controlan y tratan sus impactos ambientales.
- Nos aseguramos de evaluar el impacto ambiental de nuestras actividades.
- Cumplimos con los requisitos legales aplicables y los requerimientos suscritos por la Organización, en relación con los aspectos medioambientales en nuestros servicios y actividades.
- Como objetivo, la mejora continua de nuestro sistema de gestión, persiguiendo procesos eficaces que posibiliten el mayor control de estos.
- Asegurar la capacitación de nuestros empleados a través de formación e información, adaptada a los cambios exigidos en nuestros procesos de mejora continua.

Todas las empresas que forman el Grupo mantienen una relación de cercanía y compromiso con la sociedad, y nos sentimos vinculados con las personas y con el entorno en los que se instalan nuestras delegaciones, intentando alcanzar el equilibrio óptimo entre los intereses de nuestro negocio y los de la sociedad a la cual pertenecemos.

Nuestras actividades son absolutamente necesarias en el desarrollo de las SmartCity, colaborando con las administraciones públicas para identificar posibles necesidades que contribuyan a fortalecer la convivencia en las ciudades.

Debido a que algunas de nuestras actividades no gozan de popularidad entre una parte de la ciudadanía, buscamos soluciones, intentando establecer entre los usuarios una relación constructiva, cuya base principal es el respeto mutuo, siendo nuestros empleados los principales valedores. Para ello, se desarrollan iniciativas formativas orientadas a la mejora, para obtener las mejores técnicas y poder resolver y afrontar los conflictos que se les puedan presentar en la vía pública.

El Grupo tiene una repercusión positiva en el desarrollo socio económico de las comunidades donde opera a través de los servicios e infraestructuras que ofrece, la generación directa e indirecta de puestos de trabajo, o la colaboración/contratación de proveedores y subcontratistas locales.

En este sentido, mantenemos una actitud de escucha permanente a través de diferentes canales, desde el teléfono o el correo, a las redes sociales o nuestras páginas Web.

Para saber lo que piensan y lo que opinan también contamos con las redes sociales y plataformas como Facebook, Twitter o Google que nos permiten afianzar esa relación inmediata e interactiva con el público. A través de estos canales recibimos sugerencias y comentarios que nos ayudan a avanzar en nuestros propósitos.

### **El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**

El Grupo como parte de la estrategia empresarial intenta fomentar un crecimiento económico más inclusivo y sostenible a través de su propia actividad, generando empleo digno, respetando los derechos humanos, creando nuevos productos y servicios que atienden todo tipo de mercados y abriendo oportunidades de desarrollo en las comunidades donde opera. Con estas prioridades sus actividades son impensables sin una apuesta en el desarrollo local en el que interactúa.

El Grupo está implantado en más de 190 localidades con el interés por promover modelos de negocio sociales y fomentar una economía inclusiva que permita diversificar los mercados y acceder a nuevos grupos de consumidores a través de servicios adaptados a sus necesidades.

Cada nueva adjudicación crea nuevos entornos y la compañía se ve obligada a adaptar las actividades económicas a las nuevas circunstancias y contextos.

#### **6.2. Subcontratación y proveedores**

En el Grupo somos conscientes del impacto asociado a la adquisición de bienes y servicios debido a nuestro volumen de compras.

Entendemos la sostenibilidad en la cadena de suministro bajo un marco de gestión que nos permite mitigar riesgos e identificar oportunidades. Además, en algunos servicios, se trata de un elemento clave para la satisfacción de nuestros clientes y es, en definitiva, un punto crítico para nuestra reputación.

En este sentido, el Grupo durante el año 2020 ha reevaluado a 359 proveedores, y como consecuencia de dicha reevaluación en la actualidad cuenta con 357 proveedores homologados. La diferencia respecto al año 2019 (482 proveedores) es debida a la actualización que se ha llevado a cabo en este fichero con la eliminación de proveedores que estaban obsoletos"

Nuestros Principios de Negocio Responsable, recogidos en el Código de Conducta, nos impulsan a asumir un compromiso con la sostenibilidad en todo el proceso de relación con los proveedores:

- Nuestros equipos de Compras y Líneas de Negocio conocen los criterios de sostenibilidad recogidos en nuestras cláusulas contractuales ambientales y son conscientes de los beneficios de una actuación responsable exigible a la cadena de suministro.
- Nuestro personal de compras tiene formación sobre cuestiones de sostenibilidad (*en particular, sobre las cláusulas medioambientales específicas que deben incluirse en todos los contratos*).

Un ejemplo de estas cláusulas específicas ambientales es:

- *El proveedor respetará en todo momento la legislación ambiental aplicable, que deberá conocer previamente a su relación contractual con el Grupo en todo aquello que le pudiera afectar.*
- *El proveedor dispondrá los medios adecuados para retirar todos los residuos que pudiera generar como consecuencia de su trabajo en instalaciones del Grupo. Esto incluye residuos peligrosos e inertes, así como los asimilables a urbanos si se generara una cantidad apreciable de ellos.*
- Evaluamos e informamos a nuestros proveedores, sobre los objetivos de nuestros Principios y Políticas, con el fin de garantizar que todos compartimos la misma visión.
- Velamos porque nuestros proveedores respeten la legislación vigente.

Este compromiso se recoge en estándares internos y requerimientos externos como las Condiciones Generales para el suministro de bienes y prestación de servicios donde se detallan los principios mínimos en materia de comportamiento medioambiental y de privacidad que deben cumplir nuestros proveedores.

El Grupo requiere de sus proveedores que desarrollen su actividad aplicando principios similares, que respeten la ley y la regulación existente. Para ello desarrolla acciones, enviándoles información a través de un escrito informativo, al que se le adjunta un modelo de encuesta, de la que se requiere contestación. Durante el año 2020 se ha enviado dicha encuesta a 29 proveedores.

Con el fin de verificar el cumplimiento de nuestro sistema de gestión, en el cual se encuentra el procedimiento de evaluación de suministradores y compras, se realizan auditorías de certificación al sistema. Los resultados de estas y sus correspondientes hallazgos, son compartidos internamente, haciendo hincapié en la detección de no conformidades. Durante el año 2020 no hemos tenido incidencia alguna en proveedores o subcontratistas.

El control y seguimiento de los proveedores y subcontratistas tiene un tratamiento especial en relación con la seguridad y salud en el trabajo, tanto por la regulación aplicable (Ley 31/95 art. 24 y su desarrollo mediante el RD 171/2004 de coordinación de actividades empresariales) como por el compromiso suscrito por la dirección al hacer partícipes a los colaboradores de las prácticas establecidas en materia de seguridad y salud laboral.

El Grupo cuenta con un procedimiento para controlar las interacciones de las diferentes actividades desarrolladas en el mismo centro de trabajo. Habitualmente se realiza mediante un intercambio de información, pero puede materializarse con otras acciones y recursos. Las empresas deben cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, y a tal fin se establecen los medios de coordinación necesarios teniendo en cuenta las actividades de más riesgo y aquellas propias de la actividad.

## SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS

Los sistemas de supervisión empleados por el Grupo a los proveedores consisten en el envío de una encuesta que incluye un cuestionario sobre los denominados aspectos influenciables medioambientales de su actividad, a la vez que se les adjuntan las cláusulas contractuales ambientales del Grupo EYSA.

Se pretende comunicar y sensibilizar a proveedores, colaboradores y subcontratistas, sobre la importancia que tiene para el Grupo el cumplimiento de nuestra política de Calidad y Medio Ambiente. Informándoles que El Grupo, siguiendo su compromiso ambiental, ha identificado una serie de aspectos ambientales clave, tratando de dar un paso más al identificar los relacionados con ellos (proveedores, colaboradores y subcontratistas).

### 6.3. Consumidores

En la prestación de servicios del Grupo son fundamentales las actividades de tipo preventivo para evitar que el servicio se desvíe de las especificaciones establecidas, causando la insatisfacción de los clientes y usuarios generando quejas o reclamaciones.

No obstante, es necesario conocer el resultado de esta prestación del servicio, a partir de la percepción del cliente y los usuarios, y de la adecuación de las actividades de prevención realizadas, dicho conocimiento nos permitirá la detección de cualquier desviación en los requisitos establecidos tanto internos como externos.

Para ello se dispone de una Encuesta de Satisfacción al Cliente cuyos resultados obtenidos han sido los siguientes:

- Respecto a la actividad del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) donde somos prestadores de servicios a Entidades Públicas, obtenemos una valoración excelente en el 80,36%, una valoración satisfactoria en el 19,20%, y una valoración deficiente en el 0,45%.
- Respecto a la actividad de retirada de vehículos y depósito de GRÚA donde somos prestadores de servicios a Entidades Públicas, hemos obtenido una valoración excelente en el 44,16%, una valoración satisfactoria en el 53,25% y una valoración deficiente en el 2,60%.
- Respecto a la actividad de los servicios de Aparcamientos subterráneos y de superficie que prestamos tanto a Entidades Públicas como privadas hemos obtenido una valoración de excelente en el 84,85%, valoración satisfactoria en el 15,15% y una valoración deficiente en el 0,00%.

ACTIVIDAD	VALORACIÓN	2020	2019
		2020	2019
SER	DEFICIENTE	0,45%	0,46%
	SATISFACTORIO	19,20%	32,26%
	EXCELENTE	80,36%	67,28%
GRUA	DEFICIENTE	2,60%	0,00%
	SATISFACTORIO	53,25%	61,90%
	EXCELENTE	44,16%	38,10%
PARKING	DEFICIENTE	0,00%	0,00%
	SATISFACTORIO	15,15%	10,71%
	EXCELENTE	84,85%	89,29%

En cuanto a las encuestas de los usuarios, que se reparten de forma periódica entre los usuarios de los aparcamientos subterráneos y de superficie, habiéndose recogido un total de 1.367 encuestas. Se ha obtenido una valoración por parte de estos en relación con los servicios prestados (valorando de 1 a 3) de un 2,61% de satisfacción general. Siendo su porcentaje de valoración de respuestas conforme la tabla siguiente.

ACTIVIDAD	VALORACIÓN	2020	2019
		2020	2019
PARKING	DEFICIENTE	0,31%	1,13%
	SATISFACTORIO	38,14%	35,44%
	EXCELENTE	61,55%	63,42%
Nº TOTAL DE RESPUESTAS		1.367	1.328

En relación con la gestión de quejas y reclamaciones, que pueden proceder de clientes (entidades públicas o privadas), de usuarios, de partes interesadas o de público en general.

- En actividad SER, se han producido 227 reclamaciones, de las cuales han resultado procedentes, 27.
- En servicio de retirada de vehículos y depósito, se han producido 171 reclamaciones, de las cuales han resultado procedentes, 58.
- En actividad aparcamiento subterráneo, se han producido, 21 reclamaciones y han resultado procedentes, 2.

En relación con la App de ElParking toda la atención al cliente se centraliza a través del dpto. de Soporte de la Plataforma ElParking. Su principal misión es conocer la aceptación, hábitos y preferencias de un determinado público objetivo.

Durante el año 2020 se han producido y contestado 51.483 incidencias, obteniendo un nivel de satisfacción por parte del usuario de un 78%.

Empresa	Indicador	2020	2019
		2020	2019
ElParking. Atención al cliente	% Satisfacción Score	78%	79%

En relación con la aplicación Imbric, durante el año 2020 el número de gestiones totales realizadas a solicitud de los clientes han sido 10.126 y resultando procedentes 857 incidencias

(11.035 y resultando procedentes 2.360 incidencias en el año 2019). El número de incidencias ha bajado durante el año 2020 debido al descenso en la actividad, como consecuencias de la pandemia. El Estado de Alarma decretado durante 3 meses, y todos los cierres posteriores con confinamientos perimetrales municipales, provinciales y autonómicos, han contribuido a la disminución generalizada de la movilidad y por ende a la utilización de los servicios ofrecidos por Imbric

Hemos obtenido una valoración de muy bien/bien en el 94,5% de las respuestas de nuestros clientes.

Empresa	Indicador	2020	2019
		94,5%	93 %
Imbric. Atención cliente	% Satisfacción Score		

El dpto. de Calidad del Grupo ha contestado a 9 reclamaciones de usuarios que han llegado a través de la OMIC, ninguna de ellas ha traído por causa expediente sancionador.

### Gestión de la privacidad de los datos de los consumidores

La información es un recurso estratégico para el Grupo y, por tanto, se debe garantizar su adecuada protección en el desempeño de la actividad diaria y en las relaciones con entidades externas.

Todo lo relacionado con la seguridad de la información y la privacidad de los datos personales se fundamenta en los siguientes principios básicos de obligado cumplimiento, que el Grupo tiene siempre presentes en cualquier actividad relacionada con el tratamiento de la información y la seguridad de los datos de todos sus grupos de interés tanto internos como externos:

- La normativa de seguridad de la información es de obligado cumplimiento para el personal del Grupo. Implementando Políticas divulgadas a través de los canales internos de la Organización y en el curso de Código Ético.
- El diseño y la gestión de la seguridad de la información se ha realizado desde la perspectiva de los objetivos de negocio de la Compañía.
- Las medidas de protección diseñadas se han realizado teniendo en cuenta y en proporción al valor de los activos a proteger, los riesgos existentes y el impacto de los posibles fallos de seguridad.
- La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información deben ser preservadas durante su tratamiento, independientemente del medio en que esté contenida y del lugar donde se encuentre.
- Se ha implantado una normativa interna para la protección de la información la cual está adecuada a lo establecido en la normativa legal vigente y divulgada entre sus empleados.
- La seguridad de la información es responsabilidad de todo el personal del Grupo, el cual está adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones, además todos los empleados firman las cláusulas de Confidencialidad o Clausula Compliance.

- La información que el Grupo intercambia con otras personas físicas o jurídicas cumple con el RGPD, para ello la Organización ha nombrado una DPD la cual velará porque se cumpla la normativa de protección de datos en el Grupo. Además, tendrá estrecha relación con las autoridades correspondientes a esta legislación.

El Grupo se ha asegurado de que todos los riesgos están identificados y hemos tomado las medidas frente a las amenazas contra los activos que debemos proteger, tanto los propios como los encomendados por nuestros clientes y usuarios. El Grupo posee la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de categoría MEDIA.

Este certificado reconoce el cumplimiento de las exigencias del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, que regula el denominado ENS en el ámbito de la Administración Electrónica, por el que se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Su objeto es establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos. Estableciendo principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información. Con esto se pretende crear las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas que garanticen la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de entornos con la máxima seguridad. Dicha certificación obliga a la Organización a la realización de una auditoría regular, al menos cada dos años, para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco del Real Decreto.

El departamento de Protección de datos cuenta con varias direcciones de correo electrónico [privacidad@eyisaservicios.com](mailto:privacidad@eyisaservicios.com) y [privacidad@elparking.com](mailto:privacidad@elparking.com), [sdcia@privacidad@.es](mailto:sdcia@privacidad@.es) y <https://taksee-canaletico.appcore.es/>, como canal de comunicación, quedan informados en las correspondientes cláusulas informativas distribuidas para la recogida de datos personales de cada una de las empresas implicadas, para que cualquier persona pueda ejercer con todas las garantías sus derechos personales.

La Delegada de Protección de datos durante el año 2020 con respecto a Estacionamientos y servicios, SAU, ha gestionado 11 solicitudes de acceso a datos personales (en el 2019, 2 Solicitudes de Baja y 7 derechos de acceso). En Imbric únicamente se ha ejercitado 1 derecho de acceso (en 2019, 1 de derecho de supresión de datos personales).

A través de la App de ElParking, 3.373 usuarios han ejercitado su derecho de baja (en 2019, fueron 652 usuarios,). El único dato a comentar son las bajas de los usuarios de App ElParking, su subida es debida a la situación producida por el Covid-19, ya que se suspendieron, en la mayoría de las ciudades, el servicio de estacionamiento regulado por el estado de alarma decretado por el gobierno y esa falta de movilidad llevo a los usuarios a darse de baja de la aplicación, y recuperan su monedero.

Con relación a la comunicación de datos a requerimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado se han contestado a 31 oficios por cuenta de Estacionamientos y Servicios, S.A.U., a 11 por cuenta de ElParking y a 3 por cuenta de Imbric (en el año 2019 se contestaron 23 en total).

No se ha producido ninguna brecha de Seguridad durante el año 2020.

6.4. Información fiscal

	Beneficios antes de impuestos (miles de €) 2020	Beneficios antes de impuestos (miles de €) 2019
ESPAÑA	(17.188)	(10.242)
MEXICO	(99)	6
ECUADOR	(296)	(173)
ESTADOS UNIDOS	(2.901)	(2.691)
FRANCIA	-	(8)
BRASIL	(248)	(3)
Resto de Países	(2)	-
TOTAL	(20.734)	(13.111)

	Impuestos pagados (miles de €) 2020	Impuestos pagados (miles de €) 2019
ESPAÑA	(11)	(565)
Resto de Países	-	-
TOTAL	(11)	(565)

Durante el ejercicio 2020 se ha recibido una subvención con componente no reembolsable por un importe de 47 miles de euros. Durante el año 2019 no se han recibido subvenciones.

1/1

AA

7. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD.

Área	Contenido	Indicador GRI asociado	Apartado del EINF / Página
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7	Principales actividades y modelo de negocio, pág. 2-8
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas, pág. 9-10
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales riesgos no financieros del Grupo, pág. 11-14
<b>Global Medio Ambiente</b>			
Cuestiones medioambientales	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	103	Información sobre cuestiones medioambientales, pág. 14-15
<b>Contaminación</b>			
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	305-5	Contaminación, pág. 15
	Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	-	Aspecto No Material

Cuestiones medioambientales	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
	Economía circular	-	Aspecto No Material
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	306-2	Economía circular y prevención y gestión de residuos, pág. 16-17
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	-	Aspecto No Material
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	-	Aspecto No Material
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	-	Uso sostenible de los recursos, pág. 17-19
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-1	Uso sostenible de los recursos, pág. 19-20
	<b>Cambio Climático</b>		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	305-1, 305-2	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103	Cambio Climático, pág. 21
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	
	<b>Protección de la biodiversidad</b>		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	-	Aspecto No Material
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	-	
	<b>Empleo</b>		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	102-8, 405-1	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8, 405-1	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Empleo, pág. 21-31
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	405-2	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	
	Empleados con discapacidad.	405-1	

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2020**  
**CARTERA SERCOMA S.L.**

	<b>Organización del trabajo</b>	103	
	Organización del tiempo de trabajo	103	Organización del trabajo, pág. 32
	Número de horas de absentismo	403	Absentismo, pág. 32
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores, pág. 32
	<b>Salud y seguridad</b>		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo, pág. 33-36
Cuestiones sociales y relativas al personal	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9, 403-10	Accidentalidad laboral, pág. 36
	<b>Relaciones sociales</b>		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	407-1	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Organización del diálogo social. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo, pág. 36
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	103	
	<b>Formación</b>		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	Políticas de formación, pág. 36-37
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Horas de formación por categoría profesional, pág. 36-37
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad, pág. 38
	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103	Igualdad, pág. 39
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	102-16	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	Información sobre Derechos Humanos, pág. 39-41
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	406-1	

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2020**  
**CARTERA SERCOMA S.L.**

	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	205-3	Información sobre corrupción y soborno, pág. 42
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	103	Aspecto no material
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, pág. 43
	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103	Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible pág. 46
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	103	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	413-1	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio, pág. 46
	Las acciones de asociación o patrocinio.	-	Aspecto No Material
	<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Sociedad	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	102-9,	
	* Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	308-1, 414-1	Subcontratación y proveedores, pág. 47-49
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	103	
	<b>Consumidores</b>		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Consumidores, pág. 49-52
	<b>Información fiscal</b>		
	Beneficios obtenidos país por país	103	
	Impuestos sobre beneficios pagados		Información fiscal, pág.53
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	

## 8. SOBRE ESTE INFORME

El Estado de Información No Financiera del Grupo Consolidado de CARTERA SERCOMA, S.L., se ha preparado por los Administradores de la Sociedad Dominante en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Estado ha sido preparado en base a información no financiera consolidada del Grupo relativa al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, basándose en el marco internacional GRI Sustainability Standards Reporting.

De acuerdo con los requisitos establecidos en la citada Ley 11/2018, en este Estado se proporciona información no financiera relativa a cuestiones medioambientales, sociales,

relativas al personal, la lucha contra la corrupción y el soborno y relativas a los derechos humanos.

La información por incluir en el presente Estado es aquella que en opinión de los Administradores es relevante considerando el Grupo, la actividad realizada, su estructura y su presentación acorde al marco normativo utilizado. Para esto resulta clave el desarrollo de un análisis de materialidad por parte de la entidad que permita evaluar los aspectos no financieros críticos para sus grupos de interés y para la organización.

Para diseñar los contenidos de este informe y seleccionar los aspectos que son relevantes, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de materialidad que le ha permitido identificar los aspectos más relevantes sobre los que informar a sus grupos de interés, así como dar respuesta a los requerimientos de información no financiera en base a la regulación vigente.

La priorización de estos aspectos de naturaleza económica, ambiental o social está relacionada con la repercusión que estos tienen sobre el negocio y las expectativas de los grupos de interés clave para el Grupo.

A continuación, se detallan la información considerada sobre aquellos aspectos relevantes o materiales para los grupos de interés y el Grupo:

Sobre la base de este análisis de materialidad se han definido los indicadores y la información a reportar externamente en cumplimiento con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, 2020**

CARTERA SERCOMA S.L.

Grupo de interés	Mecanismos de relación	Hitos 2020	Aspectos relevantes / materiales
<b>Empleados</b>	Intranet corporativa Encuestas de satisfacción / clima Canal de denuncias Iniciativas formativas Correo electrónico Comités	Visitas intranet encuestas Reuniones del Comité de Empresa Reuniones Comités de Seguridad y salud	Prácticas y condiciones laborales Salud y seguridad Igualdad Conciliación Desarrollo profesional
<b>Clientes / usuarios</b>	Encuestas de satisfacción Gestión de reclamaciones Aplicaciones móvil	Encuestas	Diseño de productos / servicios Calidad Respuesta / solución de incidencias Seguridad Desempeño económico Regulación aplicable
<b>Inversores</b>	Presentaciones a inversores / Roadshows		Cumplimiento normativo Gobierno Corporativo Gestión de crisis Sostenibilidad Comportamiento ético
<b>Proveedores</b>	Encuestas de proveedores Modelo de homologación	Encuestas a proveedores homologados	Cumplimiento Fraude y el soborno Derechos humanos Comportamiento ético Cumplimiento Fraude y el soborno Derechos humanos
<b>Administración</b>	Encuestas a ayuntamientos	Encuestas	Gobierno corporativo Sostenibilidad y medio ambiente Movilidad urbana Comportamiento ético Fraude y el soborno Derechos humanos Movilidad urbana
<b>Sociedad</b>	Campañas de sensibilización / información	Campañas	Respeto al medioambiente (emisiones, residuos, etc.) Desarrollo / inversión en la comunidad (empleo, patrocinios, etc.)

A continuación, se detallan los aspectos que se han considerado como no materiales para el Grupo solicitados por la ley y para los que no se han reportado datos adicionales:

- La contaminación lumínica y por ruido. No se considera relevante para el Grupo la materialidad hacia la afección al medio del impacto lumínico y sonoro producido en el desarrollo de nuestra actividad;
- Economía circular. No se consideran como materiales los aspectos relacionados con Economía Circular ni acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido a la naturaleza de la actividad del Grupo.

- Consumo de agua y materias primas. No se consideran como materiales los aspectos relacionados con el consumo de agua ni de materias primas debido a la naturaleza de la actividad del Grupo (el consumo de agua hacer referencia exclusiva al consumo para uso personal en los centros de trabajo).
- Debido a que el ámbito de actuación o ubicaciones donde se desarrolla la actividad del Grupo se centra en zonas urbanas (ver apartado 2. Global Medio Ambiente), tanto las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad como los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas no se han considerado como aspectos materiales.
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, debido a que en el propio desarrollo de la actividad de la empresa no se detectan probabilidades de poder llevar a cabo esta acción.
- Trabajo infantil y/o forzoso, ya que el Grupo desarrolla su actividad principalmente en España y en países OCDE con un nivel de riesgo bajo en la materia.

FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL EJERCICIO 2020

El Consejo de Administración de Cartera Sercoma S.L., en fecha 30 de marzo de 2020 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 253 de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular el Estado de Información No Financiera del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, el cual viene constituido por el documento anexo que precede a este escrito, el cual forma parte del informe de gestión consolidado de Cartera Sercoma S.L y sociedades dependientes.

Presidente

Portobello Alfa, S.L.

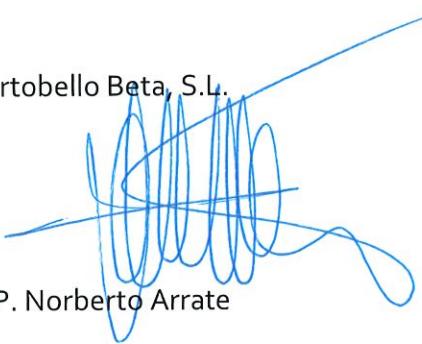


P.P. Iñigo Sánchez-Asiaín

Consejero

Portobello Beta, S.L.

P.P. Norberto Arrate



P.P. Norberto Arrate

Consejero

Osprey Spain, S.L.

El Vocal Osprey Spain, S.L no firma el presente Estado de Información no Financiera por encontrarse fuera del domicilio social en la fecha de Formulación del mismo.

Oliver Schumann



**ACTA DE LA REUNIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
DE CARTERA SERCOMA, S.L.  
30 DE MARZO DE 2021**

Acta de la reunión del Consejo de Administración de la sociedad **Cartera Sercoma, S.L.**, que se celebra por escrito y sin sesión, con fecha treinta de marzo de dos mil veintiuno, celebrándose y aprobándose la misma sin renuncia u oposición alguna y con el consentimiento expreso y unánime de todos los miembros integrantes del Consejo de Administración de la Compañía, en la forma que se indica, según el siguiente **ORDEN DEL DÍA**:

El Consejo de Administración acuerda, por unanimidad, y sin renuncia y/u oposición alguna por parte de algún miembro del propio Consejo, los siguientes **ACUERDOS**:

1. Examen, formulación y firma de las cuentas anuales individuales abreviadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, y Memoria), y de la propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020.
2. Examen, formulación y firma de las Cuentas Anuales Consolidadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo y Memoria), Informe de Gestión consolidado y el Estado de Información no financiera consolidado, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020.
3. Aprobación del acta de la reunión.

El Presidente declaró válidamente constituido el Consejo de Administración de la Sociedad y, abierta la sesión, previa deliberación, se procedió a adoptar por unanimidad, los siguientes

**ACUERDOS**

**Primero. - Examen, formulación y firma de las cuentas anuales abreviadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria), y de la propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de Diciembre de 2020.**

El Consejo de Administración aprueba por unanimidad formular las Cuentas Anuales Abreviadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, y Memoria), y la propuesta de aplicación del resultado correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020, en los términos que se recogen en la Memoria que, previa verificación por el Auditor de la Compañía, serán presentados para su aprobación en la próxima Junta General Ordinaria de Socios.

Se hace constar que, a la fecha de formulación de las cuentas anuales, ninguno de los miembros del Consejo de Administración de **CARTERA SERCOMA, S.L.** ni las personas vinculadas a los mismos según se definen en el artículo 231 de la Ley de Sociedades de Capital han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad.

**Segundo. - Examen, formulación y firma de las Cuentas Anuales Consolidadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo y Memoria), el Informe de Gestión Consolidado y el Estado de Información no financiera consolidado del ejercicio cerrado el 31 de Diciembre de 2020.**

Asimismo, el Consejo de Administración aprueba por unanimidad formular las Cuentas Anuales Consolidadas (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo y Memoria), y el Informe de Gestión consolidado del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020, que, previa verificación por parte del Auditor de la Compañía, serán presentados para su aprobación en la próxima Junta General Ordinaria de Socios.

Así mismo, el Consejo de Administración aprueba el Estado de Información no financiera consolidado del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020, que previa verificación independiente también será presentado para su aprobación por la Junta General.

**Tercero. - Aprobación del acta de la reunión**

El presente Acta se aprueba por unanimidad por el Consejo de Administración, y sin oposición y/o renuncia alguna de alguno de sus miembros, que en prueba de unánime conformidad la firman a continuación:

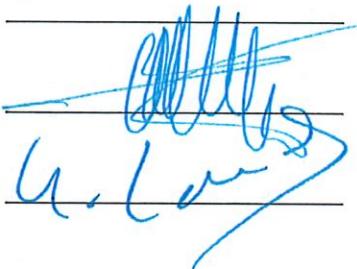
Presidente: Portobello Alfa, S.L.,  
representada por D. Iñigo Sánchez-Asiaín



Consejeros: Osprey Spain, S.L.  
representada por D. Oliver Schumann



Portobello Beta S.L.  
representada por D. Norberto Arrate



Secretario: D. Ramón Cerdeiras

