

# **INFORME DE PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL DE ABAI GROUP**

**Memoria de sostenibilidad**

**Ejercicio: 2020**

## Contenido

1.- Declaración del presidente del Consejo de administración.....	3
2.- Conceptualización estratégica del Grupo y resultados del ejercicio 2020. ....	4
3.- El Grupo ABAI y sus empresas. Contexto de sostenibilidad. ....	8
4.- El negocio y los servicios prestados. ....	10
5.- El valor de la gestión de los grupos de interés.....	11
6.-Los Principios del Pacto Mundial y los compromisos de ABAI Group.....	13
6.1.- Respeto y cumplimiento de los derechos humanos. ....	13
6.2.- El respeto y el cumplimiento de las normas laborales. ....	14
6.3.- El respeto y el cumplimiento de la conservación y la mejora medioambiental. ....	20
6.4.- El respeto y el cumplimiento de la ética y de lucha contra el soborno y la corrupción. 22	
7. Acerca de este informe de progreso de Pacto Mundial.....	24
7.1. Informe de progreso de Pacto Mundial previo .....	24
7.2. Dónde solicitar más información .....	24

Este documento se ha elaborado de acuerdo con las directrices para la redacción de los contenidos necesarios asociados a los 10 Principios del Pacto Mundial y bajo una primera orientación a los requerimientos y temas materiales provenientes de los estándares de la entidad Global Reporting Initiative.

## 1.- Declaración del presidente del Consejo de administración.

---

*Sr. D. Javier López Cuevas*

---

El ejercicio 2020 ha sido un año muy especial para ABAI Group. Por un lado, se ha alcanzado con éxito la integración de todas empresas que constituyen el Grupo, a nivel nacional e internacional, y por otro lado, se ha incorporado una nueva hoja de ruta en la que la sostenibilidad y la responsabilidad social serán un nuevo inductor de valor del negocio, junto con los sistemas de gestión certificados.

En esta tercera década del siglo XXI, el mundo y sus sociedades en su conjunto, están viviendo la situación más singular y contrapuesta por la dualidad de los impactos existentes. Por un lado, se vive en un entorno donde la educación, el desarrollo, la tecnología y el bienestar están en el mejor nivel de la historia del planeta. Y por otro, se ha alcanzado una importante degradación ambiental y el futuro del planeta es incierto. Se ha generado la mayor desigualdad en la distribución de la riqueza y, por último, se ha incrementado la pobreza en todas las naciones para consolidar un futuro lleno de interrogantes.

Hoy en día, nos encontramos, ante una situación de colapso medioambiental por múltiples razones tales como el calentamiento global, las pérdidas masivas de biodiversidad, la generación ingente de residuos de muy costosa recuperación, la escasez de agua potable y los muy altos niveles de contaminación a nivel general. Además, existe una sobrepoblación del planeta, con una población mundial de alcanza los casi 8.000 millones de seres humanos, y que presenta serios problemas en muchos aspectos tales como la pobreza, la desigualdad, las pandemias, los incumplimientos de los derechos humanos, las guerras, la corrupción o el desempleo, por poner algunos ejemplos.

Para hacer frente a estos retos de manera global, Naciones Unidas ha sido pionera y generadora incansable de iniciativas. Una de ellas, para nosotros la de mayor valor, la constituye el Pacto Mundial, un llamamiento a las empresas y organizaciones a que alineen sus estrategias y operaciones con diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, para promover los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en el sector empresarial.

El Grupo ABAI, dentro de su sector y esfera de influencia, quiere ser un agente activo del cambio y colaborar de la mejor forma posible en la mitigación de los problemas antes indicados, minimizando su huella ambiental y mejorando su huella social. Para ello, ha decidido ser una entidad activa en la gestión e integración, dentro de sus procesos y servicios, de la sostenibilidad y de la responsabilidad social utilizando como primer vehículo de cambio al Pacto Mundial.

A continuación, presentamos nuestro primer informe de progreso como evidencia y demostración de nuestra dedicación y foco en el cumplimiento de los derechos humanos, en la protección y rigor laboral, en la conservación del medio ambiente y en la lucha contra la corrupción.

Este informe es un valioso aliado en la demostración de nuestra nueva gestión más completa y comprometida a nuestros propietarios, clientes, empleados y sociedad en general, y en el

ejercicio de la debida transparencia que realizaremos externa e internamente de forma sistemática en cada ejercicio.

Esta memoria sienta las bases de una nueva gestión, que complementaria a la excelente que realizamos en nuestras líneas de negocio, apoya el desarrollo sostenible y sirve para colaborar en la construcción de nuevos ecosistemas económicos, sociales y ambientales más capaces y resilientes.

## 2.- Conceptualización estratégica del Grupo y resultados del ejercicio 2020.

ABAI Group define su orientación y principios de gestión a través de una identidad estratégica basada en unos valores que se construyen y refuerzan día a día, gracias al compromiso y al talento de sus profesionales. En relación con estos valores:

- Las palabras clave son equipo, confianza y talento.
- El intercambio de trabajo y buenas prácticas se basan en el respeto y la confianza.
- La integridad lleva a un trabajo mejor, una vida mejor y un futuro sostenible.
- La habilidad se basa en ofrecer soluciones personalizadas y en conectar a las personas adecuadas.
- La pasión es guiar a través del sentido empresarial y la innovación.
- El objetivo es ir más allá de lo necesario y superar las expectativas.

En cada proyecto que se realiza con clientes o socios, el objetivo es comprender los desafíos a los que se enfrentan los clientes u otros grupos de interés, para desarrollar soluciones que le agreguen valor a su negocio o a las metas establecidas.

Para la gestión del Grupo la entidad cuenta con la siguiente organización corporativa:



Ilustración 1.- Organigrama primer nivel del Grupo Empresarial.

El foco estratégico de las empresas que constituyen ABAI Group consiste en dar respuesta al espacio existente en el mercado creado por la necesidad de las grandes compañías de optimizar sus procesos y operaciones, reduciendo costes en la cadena de valor dentro de los servicios de preventa, captación y posventa de clientes y servicios, así como de todos los procesos asociados a la misma.

La empresa matriz, Analytics Business Solution, S.L.U, posee las capacidades y la experiencia necesaria para hacer frente y dar la mejor respuesta al mercado, posicionándose como un socio líder en el acompañamiento a estas grandes compañías y marcas. Especialmente en lo que se refiere a la transformación digital de los procesos, a la adaptación eficiente a los nuevos entornos tecnológicos, y al entendimiento con sus clientes finales.

El Grupo ha construido un enfoque innovador y disruptivo en la creación de valor mediante la reingeniería de servicios y procesos, y el uso e integración de soluciones tecnológicas de alta capacidad de innovación dentro de los procesos de transformación digital de los clientes.

La actividad está diseñada para dar una respuesta completa a la cadena del proceso de transformación digital, comenzando por la consultoría estratégica, aportando las soluciones tecnológicas más adecuadas y eficientes y gestionando y operando de forma capaz los procesos de negocio.

La operación de estos procesos, eficiente y orientada hacia la excelencia es esencial, ya que conduce a una gestión rentable y a una obtención de ingresos sistemática y recurrente.

Uno de los principios y principales metas del Grupo lo constituye el cumplimiento de las promesas realizadas a los clientes y socios de negocio. En estas promesas es esencial el cumplimiento de los objetivos dentro de unos escenarios VUCA (volátiles, inciertos, complejos y ambiguos) en los que los precios de las operaciones y servicios están directamente relacionados con la eficiencia y la variabilidad en la consecución de los objetivos de los Indicadores clave (Kpi).

La estrategia se basa fundamentalmente en la consolidación y desarrollo sistemático e innovador de las capacidades en la experiencia, en el desarrollo de grandes cuentas, en los sectores con mayor demanda, y en la incorporación al Grupo de compañías que complementen su portafolio y sus capacidades.

En último lugar, y no menos importante con lo anterior, se encuentra la identificación de los asuntos relevantes y de los análisis de materialidad para dar la mejor respuesta a los riesgos y oportunidades del Grupo y de los grupos de interés. El análisis, la gestión y la posible mitigación/potenciación de aquellos que sean de especial relevancia, positiva o negativa para el Grupo o para el planeta (de naturaleza económica, ambiental y social) terminará de priorizar y diseñar los planes estratégicos y los programas de actuación de las compañías en el largo y en el corto plazo.

*Resultados de ABAI Group correspondientes al ejercicio 2020.*

**Balance consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 expresado en euros de Analytics Business Solution SL y sociedades dependientes:**

ACTIVO	Nota	2020(*)
<b>Inmovilizado intangible</b>	<b>5</b>	<b>4.737.499</b>
Patentes, licencias, marcas y similares		16.274
Fondo de comercio de consolidación		3.508.016
Aplicaciones informáticas		1.187.409
Otro inmovilizado intangible		25.800
<b>Inmovilizado material</b>	<b>6</b>	<b>2.171.301</b>
Terreno y construcciones		21.816
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		2.149.485
<b>Inversiones financieras a largo plazo</b>		<b>302.085</b>
Instrumentos de patrimonio	8.3	3.005
Otros activos financieros	8.4	299.080
<b>Activos por impuesto diferido</b>	<b>13 y 14</b>	<b>1.073.683</b>
<b>Total Activo No Corriente</b>		<b>8.284.568</b>
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>		<b>10.534.111</b>
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	8.4	9.485.480
Deudores varios	8.4	17.532
Personal	8.4	94.590
Otros créditos con las Administraciones Públicas	13	936.509
<b>Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo</b>		<b>2.986</b>
Otros activos financieros	8.4 y 18.1	2.986
<b>Inversiones financieras a corto plazo</b>		<b>127.775</b>
Instrumentos de patrimonio	8.2 y 8.3	61.346
Valores representados de deuda	8.1	13.865
Otros activos financieros	8.4	52.564
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		<b>354.197</b>
<b>Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>9</b>	<b>9.271.823</b>
Tesorería		8.553.910
Otros activos líquidos equivalentes		717.913
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>20.290.892</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>28.575.460</b>

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Nota	2020(*)
<b>FONDOS PROPIOS</b>		<b>8.010.734</b>
<b>Capital</b>	<b>10.1</b>	<b>3.000</b>
Capital escriturado		3.000
<b>Reservas</b>	<b>10.2</b>	<b>(574)</b>
Reserva voluntaria		(574)
<b>Resultados de ejercicios anteriores</b>	<b>10.2</b>	<b>(773.407)</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>10.4</b>	<b>8.781.715</b>
<b>AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR</b>		<b>285</b>
Diferencia de conversión	10.5	285
<b>Total Patrimonio Neto</b>		<b>8.011.019</b>
<b>Provisiones a largo plazo</b>	<b>11</b>	<b>445.982</b>
Otras provisiones		445.982
<b>Deudas a largo plazo</b>	<b>12</b>	<b>8.599.598</b>
Deudas con entidades de crédito		8.599.598
<b>Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo</b>	<b>12.2 y 18.1</b>	<b>620.000</b>
<b>Pasivos por impuesto diferido</b>	<b>13 y 14</b>	<b>91.986</b>
<b>Total Pasivo No Corriente</b>		<b>9.757.566</b>
<b>Provisiones a corto plazo</b>	<b>11</b>	<b>52.627</b>
<b>Deudas a corto plazo</b>		<b>4.491.925</b>
Deudas con entidades de crédito	12.1	4.488.600
Otros pasivos financieros	12.2	3.325
<b>Deudas con empresas del grupo y asociadas</b>	<b>12.2 y 18.1</b>	<b>160.784</b>
<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>		<b>6.101.362</b>
Proveedores	12.2	716.916
Acreedores varios	12.2	2.469.996
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	12.2	328.626
<b>Pasivos por impuesto corriente</b>	<b>13</b>	<b>127.910</b>
Otras deudas con las Administraciones Públicas	13	2.457.914
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		<b>177</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>10.806.875</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>28.575.460</b>

Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 expresado en euros de Analytics Business Solution SL y sociedades dependientes:

<b>CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA</b>	<b>Nota</b>	<b>2020(*)</b>
<b>OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
Importe neto de la cifra de negocios	15.1	75.234.169
Prestaciones de servicios		75.234.169
Aprovisionamientos		(51.265)
Trabajo realizado por otras empresas		(51.265)
Otros ingresos de explotación		19.973
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		19.973
Gastos de personal	15.2	(61.720.801)
Sueldos, salarios y asimilados		(47.988.409)
Cargas sociales		(13.732.392)
Otros gastos de explotación	15.3	(11.170.383)
Servicios exteriores		(10.262.926)
Tributos		(269.557)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(637.900)
Amortización del inmovilizado	5 y 6	(1.417.000)
Deterioro y resultado enajenaciones del inmovilizado		(917)
Resultados por enajenaciones y otras		(917)
Otros resultados		(212.367)
Diferencia de primera consolidación	15.5	9.089.704
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>9.771.113</b>
Ingresos financieros	15.4	16.847
De participaciones en instrumentos de patrimonio		255
En terceros		255
De valores negociables y otros instrumentos financieros		16.592
En terceros		16.592
Gastos financieros	15.4	(608.686)
Por deudas con terceros		(602.888)
Otros gastos financieros		(5.798)
Diferencias de cambio	15.4	(13.577)
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	15.4	(4.787)
Deterioros y pérdidas		(4.787)
<b>RESULTADO CONSOLIDADO FINANCIERO</b>		<b>(610.203)</b>
<b>RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>9.160.910</b>
Impuestos sobre beneficios	13	(379.195)
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>8.781.715</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>8.781.715</b>
Resultado atribuido a la Sociedad Dominante		8.781.715
Resultado atribuido a Socios Externos		-

### 3.- El Grupo ABAI y sus empresas. Contexto de sostenibilidad.

Analytics Business Solution, S.L.U (sociedad dominante de ABAI Group), constituida formalmente en abril de 2017, es una entidad prestadora de servicios de externalización de todo tipo de procesos empresariales de gestión, información o administración y en particular de la atención, información y soporte en la venta y comercialización de productos y servicios a Clientes, servicios de marketing, telemarketing, televenta y servicios post venta.

En 2020 adquirió al Grupo Adecco la sociedad Extel Contact Center, S.A.U, empresa dedicada a la misma línea de negocio y se procedió a la operación de fusión entre las dos empresas participadas.

Denominación	Accionista de Control	% de capital
Analytics Business Solutions SLU	Sociedad Dominante	100%
Extel Contact Center SAU	Analytics Business Solutions SLU	100%
Rainbow Soluciones Globales SLU	Analytics Business Solutions SLU	100%
Tempo Center SLU	Extel Contact Center SAU	100%
Rainbow Soluciones Globales SLU	Extel Contact Center SAU	100%

*Tabla 1.- Composición del Grupo empresarial ABAI.*

En la actualidad se desarrolla la actividad en dos países (España y Colombia), a través de ocho centros de trabajo situados en las ciudades de Madrid, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Málaga, León y Manizales (Colombia).

---

#### Contexto de sostenibilidad

---

Los avances tecnológicos incorporados en los últimos años han permitido la entrada de nuevos operadores en el ámbito de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio, atraídos por el crecimiento del negocio. Las empresas consideradas se pueden clasificar en cuatro grupos en función del sector de actividad del que proceden: firmas de auditoría y asesoría fiscal/legal, empresas de call centers, empresas de consultoría y servicios de tecnologías de la información, y otras compañías procedentes de diferentes ámbitos.

El sector presenta un mayor grado de madurez en determinadas áreas. Sin embargo, este hecho se ve contrarrestado por el aumento de la demanda y el mayor número de procesos que son subcontratados, en un marco de creciente complejidad e incertidumbre. A este respecto, el BPO (Business Process Outsourcing o Externalización de Procesos de Negocio) se ve, cada vez en mayor medida, como parte de las estrategias de transformación digital que están llevando a cabo las empresas españolas. Estas actuaciones se ejecutan para conseguir un aumento de la eficiencia de sus operaciones, enfocándose tanto en el área de “back-office” como en la de “front-office”.

A nivel de mercado se observan los siguientes movimientos:



- Una concentración de la actividad en los operadores líderes: operaciones de adquisición y fusión.
- Un aumento de los ingresos procedentes de clientes extranjeros: captación de clientes locales en plataformas en el extranjero, sobre todo en América Latina, y de clientes extranjeros en plataformas en España.
- Un mayor potencial de crecimiento de los mercados relacionados con el área del marketing digital, mercado en el que han fortalecido su posición las principales empresas procedentes del sector de “contact center”.
- Una mejora tecnológica continua y creciente automatización de procesos. Proliferación de acuerdos con proveedores de soluciones tecnológicas.
- Una creciente profesionalización del sector: mayor cualificación de las plantillas y aumento de la complejidad de los servicios. Creciente importancia de la formación de las personas trabajadoras.
- Una diversificación de la oferta de servicios con una ampliación de las herramientas y canales utilizados.

Las principales amenazas del sector se resumen en:

- Nuevos avances tecnológicos que permitirán la entrada en el sector de empresas de menor tamaño que, a su vez, orientarán su oferta hacia el segmento de PYMES, todavía con alto potencial de crecimiento en este ámbito.
- Una intensificación de la competencia que ocasionará una presión sobre los precios y los márgenes de rentabilidad.
- Una entrada de empresas procedentes de otros sectores y entrada de grandes grupos extranjeros.
- Una creciente concentración de la oferta en sectores clientes.
- Unas elevadas inversiones en I+D+i.
- Una pérdida de dinamismo de la economía, nacional e internacional.

En relación con la sostenibilidad, el sector continuará recibiendo una mayor presión para dar respuesta a los graves problemas del planeta y de las sociedades, mediante nuevas regulaciones y requisitos crecientes de las existentes y un mayor empuje hacia la participación en iniciativas asociadas al desarrollo sostenible provenientes de organismos estratégicos internacionales y de los gobiernos nacionales.

Los aspectos en mayor prioridad que habrá que trabajar será la gestión:

- Del gobierno corporativo responsable.
- De riesgos y continuidad del negocio.
- De la ética y lucha contra la corrupción y el soborno.
- De los derechos humanos.
- De la sostenibilidad en clientes, proveedores y cadena de suministro.
- De la economía circular.
- Del crecimiento y consolidación de los mercados de las naciones y de la creación de empleo.
- De la igualdad y de la diversidad.
- Del medio ambiente especialmente en lo relativo a el cambio climático, la huella de carbono, la optimización del uso del agua, la minimización y simplificación de residuos y la minimización de los consumos de materias primas.
- Del desarrollo de las sociedades.
- Del ejercicio de debida transparencia y comunicación.

## 4.- El negocio y los servicios prestados.

Analytics Business Solution, S.L. es una compañía de servicios de relación con clientes, externalización de procesos, y gestión omnicanal de alto valor tecnológico, servicios de Back Office, Text & Speech Analytics, Voice & Chat bot, RPA y Big Data.

Apoyándose en tecnologías orientadas a la digitalización de los procesos, pone a disposición de sus clientes un modelo de servicio integrado único, que combina la gestión de personas con tecnologías innovadoras y optimización de procesos, permitiendo maximizar el valor de sus operaciones y actividades, así como mejorar su productividad y competitividad.

El target de perfil de cliente objetivo se ajusta a grandes compañías y corporaciones, que tienen un gran parque de clientes finales (cientos de miles y muchas veces millones de clientes) con gran problemática de gestión y de soporte preventa, postventa y de gestión interna.

Analytics Business Solution, S.L. es una entidad integradora de soluciones con base digital, con capacidad para acompañar en el proceso de transformación digital en la relación cliente, en la transformación operacional digital de los procesos y cuenta con expertos en tecnología Text & Speech Analytics, Big Data, Chat Bot & Voice Bot y RPA.

La empresa unifica conocimiento operativo y tecnológico con modelos enfocados hacia la rentabilidad y la calidad. Su objetivo es la transformación operacional de los servicios de atención al cliente, ventas y captación, procesos de back office y servicios de soporte técnico.

La tecnología que se emplea abre un nuevo horizonte en la operación, impulsando la eficiencia operativa de las compañías y la optimización de costes y procesos. La plataforma ABAI Digital Suite reduce el tiempo de acción y el porcentaje de error en cada proceso y limita la exposición de los empleados a tareas repetitivas y de bajo valor añadido, concentrándose en la generación de valor, aprovechando las habilidades existentes. Esta tecnología tiene la capacidad de reformar y reforzar procesos, permite a las personas mejorar su trabajo e impulsar el valor de sus tareas y funciones.

El portfolio de productos y servicios se resume en el siguiente cuadro:



Ilustración 2.- Portfolio productos y servicios de ABAI Group.

Analytics Business Solution, S.L.U. ofrece soluciones para empresas de cualquier sector del mercado que necesiten disponer de servicios innovadores que soporten sus procesos de

postventa y captación, mediante la utilización de herramientas de transformación digital, tecnologías de eficiencia y automatización.

Los servicios ofrecidos por el Grupo son los siguientes:

Operaciones, que incluye Atención al Cliente, Ventas, Back Office y Soporte Técnico.

- Consultoría, que incluye experiencia de Cliente, optimización de procesos y experiencia del empleado.
- Soluciones, que incluyen Voice Analytics, Automatización, Smart Data e IA Conversacional.

## 5.- El valor de la gestión de los grupos de interés.

En un mundo en el que actualmente los tangibles de una organización ya no son la mayoría de su valor y en el que las tendencias, las emociones y las experiencias de los clientes y de otras partes interesadas marcan la decisión de compra de productos y servicios, la reputación de las compañías y la gestión de los grupos de interés se convierten en un elemento estratégico de su éxito junto con el gobierno y el control de sus procesos y servicios.

Los grupos de interés son los responsables del valor de la reputación de una entidad y pueden actuar como vectores de su éxito o de su fracaso al actuar como embajadores de marca y fans, por un lado, o como detractores y generadores de mala reputación sino están satisfechos con la gestión de los tangibles de la compañía y también de sus intangibles.

ABAI Group ha decidido realizar una primera definición de sus grupos de interés de acuerdo con las propuestas del Pacto Mundial, aunque tiene previsto en el medio plazo poner en marcha un proyecto para la identificación, segmentación y priorización de todas sus partes interesadas.

Como complemento a este primer análisis ABAI Group realizará el diseño de un marco de relaciones que sirva para establecer el mejor “engagement” y diálogo con sus grupos de interés. En esta primera etapa, los grupos de interés contemplados en la gestión de la sostenibilidad y responsabilidad social han sido los clientes, los empleados y empleadas, los proveedores y los socios, entendidos éstos como los propietarios y accionistas de las diferentes empresas que constituyen el Grupo.

A continuación, se detalla el cuadro actual de canales de comunicación, actividades y aspectos significativos relacionados con cada uno de los grupos de interés mencionados.

Grupos de interés	Canales de comunicación	Actividades realizadas en 2020	Aspectos significativos
Empleados	Comités de empresa, correo electrónico, reuniones internas, actos sociales, cursos de formación, eventos internos, encuesta de clima laboral.	Realización de reuniones periódicas de la dirección con los Comités de Empresa, comunicados vía correo electrónico de los principales cambios en la organización, así como eventos de integración. Encuesta de clima organizacional.	Bienestar de la plantilla: la salud laboral en el trabajo, carrera profesional, igualdad y conciliación.
Proveedores	Comunicación directa, reuniones presenciales, visitas a proveedores.	Contacto permanente con los proveedores principales.	Cumplimiento de requisitos de calidad, volumen y logística.
Clientes	Contacto diario con las áreas usuarias para evaluación seguimiento y control de la operación y reuniones periódicas con las áreas de compras. Actualización de información en portales de proveedores de los principales clientes presentaciones comerciales y propuestas de servicio.	Contacto diario con las áreas usuarias para evaluación seguimiento y control de la operación y reuniones periódicas con las áreas de compras. Actualización de información en portales de proveedores de los principales clientes presentaciones comerciales y propuestas de servicio.	Atención de reclamaciones, cumplimiento de métricas de servicio, proactividad con las necesidades de nuestros clientes, proximidad a los clientes, escucha activa.
Socios	Consejo de Administración Junta General de Socios.	Juanta General de Socios ordinaria anual y extraordinarias participantes, suministro de información en reuniones mensajes del Consejo de Administración de la sociedad patrimonial titular del capital.	Comportamiento ético, lucha contra el fraude y el soborno, empresa responsable, sostenible y comprometida; excelencia de los productos, reputación del Grupo.

*Ilustración 3.- Canales de comunicación, actividades y aspectos significativos relacionados con los grupos de interés.*

## 6.-Los Principios del Pacto Mundial y los compromisos de ABAI Group

ABAI Group ha decidido que su acercamiento inicial a la sostenibilidad y a la responsabilidad social se realice a través de los 10 Principios del Pacto Mundial por la relevancia y criticidad de esta iniciativa internacional proveniente de Naciones Unidas.

Para ello, se ha incorporado como empresa en la Red Española del Pacto Mundial y participa en las actividades y propuestas que realiza esta entidad.

En su ejercicio de transparencia va a dar cumplida respuesta a los Principios mencionados de acuerdo con los cuatro bloques en los que se estructuran.

### 6.1.- Respeto y cumplimiento de los derechos humanos.

En el ámbito de los Principios de derechos humanos (Principios 1 y 2) se da respuesta a la obligación de las empresas del Grupo, colaboradores y proveedores de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de su ámbito de influencia de la siguiente forma:

---

*Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.*

*Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

---

- La dirección del Grupo asegura que las empresas que lo constituyen no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. Sistemáticamente se comprueba, a través de las áreas de recursos humanos y de compras la inexistencia de incumplimientos. No se ha recibido ningún tipo de denuncia o aviso sobre la gestión realizada en ninguna de las empresas.
- La unidad responsable de las compras realizadas a proveedores de las empresas del Grupo asegura que éstas se realizan en España y en Colombia, y que se cumple la regulación vigente en esos territorios así como la normativa de comportamiento internacional y, por tanto, se respetan los derechos humanos. Por el tipo de compras realizadas y por los proveedores y suministradores seleccionados, es altamente improbable el incumplimiento de este principio. Las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 son garantes de este cumplimiento.

El código ético vigente de ABAI contiene específicamente un artículo que da respuesta a los Principios uno, dos, cuatro y cinco antes enunciados que dice “Las personas sujetas cumplirán la legislación, con independencia del país en que se encuentren, con especial atención a la normativa presentada por el Pacto Mundial. ABAI GROUP se adhiere a los 10 Principios del Pacto Mundial en los que se engloban normativas de carácter contable, tributaria, fiscal, laboral y

penal; sobre igualdad y no discriminación; sobre salud y seguridad de las personas e instalaciones, y de protección ambiental”.

## 6.2.- El respeto y el cumplimiento de las normas laborales.

ABAI Group como grupo de empresas intensivo en mano de obra tiene la obligación inexcusable de realizar una gestión eficiente, respetuosa y de alto impacto de sus personas en relación con las actividades desempeñadas con sus clientes y personas con las que tratan.

En sus principios de gestión se propone una excelencia en la gestión de las personas ya que existe un alto impacto directo en los resultados alcanzados por la compañía, y en el bienestar y satisfacción del equipo humano en su trabajo.

En el ámbito de los Principios de derechos humanos (Principios 1 y 2) se da respuesta a la obligación de las empresas del Grupo, colaboradores y proveedores de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de su ámbito de influencia de la siguiente forma:

---

*Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

---

Todas las empresas del Grupo están integradas en el convenio colectivo de ámbito estatal correspondiente al sector de Contact Center. Aunque éste ya haya vencido, la entidad sigue aplicando su contenido al 100% de las personas que forman su plantilla.

La representación de los trabajadores cuenta con los sindicatos más representativos (CCOO, UGT, USO y CGT) y con otros más específicos, para alguna de las capitales de provincia donde se sitúan los centros de trabajo.

En la actualidad la actuación principal y el aseguramiento de este Principio se logra a través de las siguientes vías:

- Reuniones periódicas con los Comités de Empresa de cada centro de trabajo.
- Comisión de Formación.
- Comisión de Igualdad.

En relación con los aspectos antes indicados se presentan los indicadores más representativos en relación con la plantilla

## Empleo:

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional a cierre del ejercicio

Edad	Mujeres	Hombres	TOTAL
Menores de 30 años	126	80	206
De 30 a 50 años	1.733	475	2.208
Mayores de 50 años	452	82	534
<b>TOTAL</b>	<b>2.311</b>	<b>637</b>	<b>2.948</b>

Categoría profesional	Mujeres	Hombres	TOTAL
Dirección	1	3	4
Jefes y mandos intermedios	78	39	117
Técnico cualificado	41	30	71
Técnico especialista	2.191	565	2.756
<b>TOTAL</b>	<b>2.311</b>	<b>637</b>	<b>2.948</b>

País	Mujeres	Hombres	TOTAL
España	2.311	637	2.948

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional a cierre del ejercicio

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato temporal	TOTAL
Mujeres	2.039	Mujeres	272
Hombres	529	Hombres	108
<b>TOTAL</b>	<b>2.568</b>	<b>TOTAL</b>	<b>380</b>

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Mujeres	968	Mujeres	1.343
Hombres	327	Hombres	310
<b>TOTAL</b>	<b>1.295</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

Contrato indefinido	TOTAL	Contrato Temporal	TOTAL
Menores de 30 años	98	Menores de 30 años	108
De 30 a 50 años	1.973	De 30 a 50 años	235
Mayores de 50 años	497	Mayores de 50 años	37
<b>TOTAL</b>	<b>2.568</b>	<b>TOTAL</b>	<b>380</b>

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Menores de 30 años	84	Menores de 30 años	122
De 30 a 50 años	934	De 30 a 50 años	1.274
Mayores de 50 años	277	Mayores de 50 años	257
<b>TOTAL</b>	<b>1.295</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato Temporal	TOTAL
Dirección	4	Dirección	0
Jefes y mandos intermedios	112	Jefes y mandos intermedios	5
Técnico cualificado	63	Técnico cualificado	8
Técnico especialista	2.389	Técnico especialista	367
<b>TOTAL</b>	<b>2.568</b>	<b>TOTAL</b>	<b>380</b>

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato Temporal	TOTAL
Dirección	4	Dirección	0
Jefes y mandos intermedios	104	Jefes y mandos intermedios	13
Técnico cualificado	57	Técnico cualificado	14
Técnico especialista	1.130	Técnico especialista	1.626
<b>TOTAL</b>	<b>1.295</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato Temporal	TOTAL
Mujeres	2.046	Mujeres	461
Hombres	531	Hombres	199
<b>TOTAL</b>	<b>2.577</b>	<b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Mujeres	1.100	Mujeres	1.408
Hombres	346	Hombres	383
<b>TOTAL</b>	<b>1.446</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.791</b>



Contrato indefinido	TOTAL	Contrato temporal	TOTAL
Menores de 30 años	99	Menores de 30 años	171
De 30 a 50 años	1.980	De 30 a 50 años	408
Mayores de 50 años	498	Mayores de 50 años	81
<b>TOTAL</b>	<b>2.577</b>	<b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Menores de 30 años	104	Menores de 30 años	166
De 30 a 50 años	1.051	De 30 a 50 años	1-337
Mayores de 50 años	292	Mayores de 50 años	287
<b>TOTAL</b>	<b>1.446</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.791</b>

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato Temporal	TOTAL
Dirección	6	Dirección	0
Jefes y mandos intermedios	126	Jefes y mandos intermedios	8
Técnico cualificado	60	Técnico cualificado	12
Técnico especialista	2.385	Técnico especialista	640
<b>TOTAL</b>	<b>2.577</b>	<b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Dirección	5	Dirección	0
Jefes y mandos intermedios	126	Jefes y mandos intermedios	8
Técnico cualificado	58	Técnico cualificado	15
Técnico especialista	1.257	Técnico especialista	1.768
<b>TOTAL</b>	<b>1.446</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.791</b>

---

*Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

---

*Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

---

Tal y cómo se explicó en el sub epígrafe 6.1 las empresas de ABAI Group, a través de las áreas de recursos humanos de todas las compañías, aseguran en su gestión la inexistencia de trabajo forzoso o bajo coacción y el trabajo infantil.

---

*Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación.*

---

En todas las empresas del Grupo, uno de los principios fundamentales es la construcción de ambientes de trabajo en los que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, y tengan los medios y recursos para ejercer su actividad de la forma más eficiente y cómoda posible.

Nuestro código ético especifica esta obligación de una forma clara y visible, como sigue:

- Eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Erradicación del trabajo infantil.
- El Grupo no realiza ningún tipo de contratación que suponga un incumplimiento de la edad mínima laboral en los países donde desarrolla sus actividades. Como consecuencia de la legislación laboral existente en España (edad mínima para trabajar de 16 años) y en Colombia (edad mínima para trabajar de 15 años, aunque los adolescentes entre 15-17 pueden acceder al mundo laboral con la autorización del inspector de trabajo o de la entidad encargada de esta regulación). Como consecuencia de las actividades realizadas por las empresas del grupo nunca sería una decisión realizar una contratación de personas en su adolescencia.

*Aspectos relevantes destacables de la gestión de las personas en ABAI Group.*

ABAI Group realiza una gestión altamente cualificada y especializada de la gestión de sus personas que alcanza la totalidad de los procesos enmarcados dentro de la misma. A continuación, se explican algunos de los aspectos más representativos incluyendo información al respecto.

---

*Igualdad, discapacidad diversidad*

---

La igualdad de oportunidades entre las personas que forman la plantilla es uno de los aspectos claves del éxito de ABAI Group en la gestión de sus personas. El plan de igualdad y el código ético representan las principales vías para alcanzar la aplicación completa de este principio fundamental. La igualdad de oportunidades especialmente se gestiona en la selección, contratación, formación, promoción y en la retribución.

Este plan promueve la no discriminación por raza, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, teniendo en cuenta este objetivo en los principios organizativos.

Como aspecto más representativo de este punto se adjunta el cuadro de brecha salarial para las diferentes categorías de puestos:

Categoría profesional	Brecha salarial
Dirección	1,01%

Jefes y mandos intermedios	1,26%
Técnico cualificado	1,15%
Técnico especialista	1,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1,10%</b>

En relación con la discapacidad y su inclusión laboral, el Grupo ABAI cuenta en la actualidad con 49 personas empleadas con discapacidad.

---

### *Seguridad y salud laboral*

---

Otro de los factores clave en la gestión de las personas de ABAI Group lo constituye la salud y la seguridad en el trabajo. En su actividad se implantan políticas y actuaciones encaminadas a la reducción del número de accidentes y a la mejora de las condiciones de trabajo de estos.

Los indicadores más representativos al respecto son los siguientes:

Indicadores de	Mujeres	Hombres
<b>accidentabilidad</b>		
Número de accidentes	13	2
Índice de Frecuencia	1,46	0
Índice de Gravedad	0,01	0

Indicadores de	Mujeres	Hombres
<b>enfermedades profesionales</b>		
Número de enfermedades profesionales	1	0

Nota: No se incluye índices para los hombres porque son accidentes *in itinere* y no se computan para estos índices.

### Horas de absentismo

<b>Absentismo</b>	<b>Total</b>
Horas de absentismo	30.447

---

### Formación

---

La formación, interna y externa, es un elemento esencial en el papel e impacto que juegan los recursos humanos en el cumplimiento de las metas y resultados de la compañía.

La externa se orienta principalmente al contenido del producto y el servicio contratado, asignando a los responsables de formación la obligación de asegurar sistemáticamente la aplicación de las mejores prácticas y la correcta utilización de las herramientas puestas a la disposición de las personas.

La política de formación establece itinerarios obligatorios cuyo objetivo es la consolidación de conocimientos y destrezas acerca de aspectos corporativos, servicios prestados y habilidades de comunicación.

La eficacia de la formación realizada es sistemáticamente evaluada a través de cuestionarios y encuestas de satisfacción.

#### Horas de formación por sexo y categoría profesional

Categoría profesional	Mujeres	Hombres	Total
Dirección	7	41	48
Jefes y mandos intermedios	939	120	1.059
Técnico cualificado	144	105	249
Técnico especialista	41.907	12.484	54.391
<b>TOTAL</b>	<b>42.997</b>	<b>12.750</b>	<b>55.747</b>

---

### Conciliación de la vida personal y profesional

---

Las políticas de recursos humanos internas existentes incluyen el respeto a la vida privada de las personas y a la obligación de disfrutar de las medidas de conciliación ofrecidas por la entidad. En este contexto se asegura que no existe ningún tipo de represalia o discriminación hacia las personas que hayan optado por acogerse a medidas de conciliación, con especial atención a la promoción interna y al acceso a la formación.

#### 6.3.- El respeto y el cumplimiento de la conservación y la mejora medioambiental.

El Grupo ABAI, integra dentro de su pensamiento estratégico dar la cumplida respuesta a los riesgos e impactos que pueda producir por sus actividades y servicios a nivel medioambiental. Para ello, ha diseñado, implantado y mantiene un sistema de gestión ambiental bajo el modelo que define la norma certificable ISO 14001.

---

*Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

---

La dirección de ABAI Group, a pesar del impacto muy limitado medio ambiental de su actividad, ha considerado esencial en su estrategia implantar y certificar un sistema de gestión ambiental. El objetivo fue obtener un nuevo inductor de valor para lograr un mejor posicionamiento competitivo y colaborar en el desarrollo sostenible.

Las estrategias principales se centran en la minimización del uso de papel y tóner, la reducción del consumo energético (previa auditoría energética para identificar puntos de mejora y debilidades), la transición a LED en todos los centros de trabajo, y el abandono progresivo de las baterías de litio en los portátiles.

Para su éxito en la prevención, en la cultura responsable ambiental, y en la seguridad de las personas la organización ha puesto el foco en:

- Implantar un programa de toma de conciencia ambiental para toda la organización que incluye un código de buenas prácticas ambientales y unas píldoras didácticas informativas sobre los aspectos más relevantes.
- Instalar y gestionar diferentes contenedores para el tratamiento seguro y responsable de los diferentes residuos producidos (papel, documentación confidencial, residuos orgánicos y plásticos).
- Diseñar y comunicar un plan de emergencia ambiental en el que se organizan y ejecutan simulacros de emergencia con las actividades previas de formación y sensibilización.

---

*Cambio climático, consumo de productos básicos, reciclaje y contaminación.*

---

De acuerdo con los requerimientos e iniciativas de los prescriptores de la sostenibilidad más importantes a nivel internacional, la organización pone en marcha proyectos y actividades para dar respuesta al cambio climático, a la minimización del consumo de materias primas y equipos, a la mayor vida útil de los equipos y a la contaminación.

Para ello la entidad ha realizado las siguientes actividades:

- Puesta en marcha un programa denominado “3R” cuyo objetivo es la reutilización, la reducción, y el reciclaje en todas aquellas operaciones en las que se puede aplicar. Ejemplos relevantes el reciclaje de mobiliario de oficina y de ordenadores mediante donaciones a terceros.
- Acciones para la mitigación del cambio climático. Entre ellas se encuentran i) la minimización de desplazamientos en avión u otros métodos entre centros de trabajo u otras localizaciones, a través de la sustitución de reuniones presenciales por reuniones virtuales a través de internet; ii) reducción del uso de la calefacción y del aire acondicionado por aplicación del reglamento de instalaciones térmicas en los edificios; iii) la sustitución progresiva de luminarias tradicionales hacia tecnologías LED en todos los centro de trabajo; iv) uso de energías renovables como fuente de electricidad principal (el consumo de electricidad en 2020 es de 876.716 KWh). Las emisiones de gases de efecto invernadero, emisiones directas derivadas del consumo de combustibles han sido cero (alcance 1), mientras que las emisiones indirectas (alcance 2) han sido de 122,74 tCO<sub>2</sub> (factores de emisión procedentes del DEFRA).

- Prevención y gestión de residuos peligrosos y no peligrosos dentro del sistema de gestión ambiental.

Generación de residuos	
Residuos	TOTAL (KG)
Residuos No Peligrosos	2.400
Residuos Peligrosos	29,45
<b>TOTAL</b>	<b>2.429,45</b>

#### 6.4.- El respeto y el cumplimiento de la ética y de lucha contra el soborno y la corrupción.

El aseguramiento de una gestión ética y responsable de las organizaciones en el siglo XXI es un requisito inexcusable del Pacto Mundial. Como consecuencia de los escándalos éticos producidos en los principios del siglo XX el Pacto Mundial introdujo este nuevo principio a los nueve anteriores en el año 2004.

---

*Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

---

La dirección del Grupo asegura el cumplimiento de este principio mediante un sistema cuyo elemento principal lo constituye el código ético. Su objetivo es que todas las sociedades que pudieran formar parte del mismo aspiren a que su conducta y la de las personas sujetas a este código, responda y se acomode, además de la legislación vigente y a su normativa interna, a principios éticos y de responsabilidad social de carácter internacional.

Su ámbito de aplicación alcanza a los miembros del Consejo de Administración, a los directivos que desarrollen sus funciones bajo la dependencia directa del consejero delegado, a la plantilla del Grupo y a cualquier persona física o jurídica contratada directa o indirectamente durante la prestación del servicio en la sociedad, en particular aquellas que actúen en representación del Grupo.

En su desarrollo, plantea cuatro principios fundamentales de atención:

- Cumplimiento de la legislación.
- Protección de los derechos humanos, las libertades públicas, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y los valores de cada cultura.
- Lealtad a la sociedad e integridad en la salvaguarda de sus intereses.
- Responsabilidad respecto del devenir de la sociedad y del desarrollo sostenible.

El cuerpo principal de contenidos se establece a través del apartado denominado “Normas de conducta”.

Este código está publicado y, por lo tanto, disponible para cualquier persona en la web corporativa de la entidad (<https://abaigroup.com/wp-content/uploads/2020/06/CODIGO-DE-CONDUCTA-GRUPO-ABAI-ED.00-JUNIO-2020-firmado.pdf>).

Durante el ejercicio 2020 no se ha recibido ninguna advertencia ni posible incumplimiento del código de ética.

[Otra información de interés:](#)

En 2020 no se ha recibido ninguna subvención de Administraciones u otras entidades públicas.

La sociedad tributa en España y en Colombia de acuerdo con la legislación vigente, siendo el resultado consolidado antes de impuestos de 9.160.910 euros y los impuestos pagados de 379.195 euros.

En este ejercicio Analytics Business Solution, S.L, no ha recibido reclamaciones como consecuencia de su actividad comercial.

El resultado consolidado antes de impuestos es 9.160.910 euros y los impuestos pagados han sido 379.195 euros.

## 7. Acerca de este informe de progreso de Pacto Mundial

### 7.1. Informe de progreso de Pacto Mundial previo

Este es el primer informe de progreso de apoyo a Pacto Mundial que realiza el Grupo Empresarial.

### 7.2. Dónde solicitar más información

Para solicitar cuestiones relativas al contenido de este estado de información no financiera se puede escribir a [cumplimiento.sig.ext@abagroup.com](mailto:cumplimiento.sig.ext@abagroup.com).