

# INFORME DE PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL ABAI

Memoria de sostenibilidad

Ejercicio: 2021

## Contenido

1. Declaración del Director General .....	3
2. Acerca de este informe de progreso .....	4
3. Participación de las partes interesadas.....	4
4. Contribución 2021 al Pacto Mundial y a los ODS.....	5
Información destacada de un vistazo .....	5
Pacto Mundial y ODS.....	7
5. Conceptualización estratégica del ABAI y resultados del ejercicio 2021.....	8
Nuestro valor añadido.....	9
Soluciones y servicios que nos diferencian .....	10
Equipo humano altamente cualificado .....	10
Certificaciones y autorizaciones.....	10
6. ABAI y su contexto de sostenibilidad. ....	11
7. Profundizando en la contribución al Pacto Mundial y los compromisos de ABAI .....	13
7.1. Derechos Humanos .....	13
7.2. El respeto y el cumplimiento de las normas laborales.....	14
7.3. El respeto y el cumplimiento de la conservación y la mejora medioambiental. ....	20
7.4. El respeto y el cumplimiento de la ética y de lucha contra el soborno y la corrupción. ....	22

## 1. Declaración del Director General

### **Declaración del compromiso de la Dirección de ABAI con el pacto Mundial**

---

*Sr. D. Javier López Cuevas*

---

El ejercicio 2021 ha sido un año muy especial para ABAI. 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, 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 segundo 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.

ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.

A-80221781



## 2. Acerca de este informe de progreso

El alcance de este informe son los resultados del año 2021 de ABAI, empresa dedicada a brindar servicios de relación con Clientes, externalización de procesos, gestión omnicanal de alto valor tecnológico, servicios Back Office, Text & Speech Analytics, Voice & Chat bot, RPA y Big Data. Nuestra experiencia de 30 años, capacidades digitales y analíticas con fuertes inversiones en automatización e inteligencia artificial nos permite identificar, comprender y satisfacer las necesidades de usuarios y empresas.

Este es el segundo informe de progreso realizado por la compañía y se ha elaborado teniendo en cuenta la metodología de Reporting de Global Compact, a través del cual se informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a los grupos de interés de ABAI.

También se han tenido como referencia los principios y pautas para el reporte de información no financiera de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), la metodología internacional de reporte de sostenibilidad más utilizada en el mundo.

El informe de progreso de 2021 de ABAI ofrece información clave sobre la contribución al desarrollo sostenible de la compañía en dicho periodo, como parte su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, la Calidad, el Medioambiente y la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, competidores del sector, usuarios finales, Administraciones Públicas, accionistas y comunidades locales. El marco y principales ejes de la gestión de la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo de y los principios generales de actuación de la compañía en el ámbito de la sostenibilidad, se plasman en su política de Calidad y Medioambiente y en el Código de Conducta, que se complementan con el resto de las políticas y normas internas de la compañía.

## 3. Participación de las partes interesadas

Tenemos en cuenta las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas en los procesos de toma de decisiones dentro de ABAI.

El enfoque y contenidos de este informe se han definido a partir de las conclusiones de los procesos de diálogo que mantenemos con nuestras partes interesadas dentro de nuestro sistema de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, así como dentro del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

Anualmente revisamos las inquietudes de las partes interesadas y hacemos un seguimiento de las mismas, elemento clave para aportar valor y generar alianzas a largo plazo en la cadena de suministro del sector.

Consideramos que este documento incluye información relevante sobre los temas materiales y refleja nuestros impactos más significativos, facilitando que las partes interesadas puedan evaluar nuestro desempeño económico, ambiental y social durante 2021.

Nuestras partes interesadas identificadas durante el periodo de este informe son:

- **Personas empleadas**
- **Clientes**
- **Proveedores**
  - Proveedores de limpieza
  - Proveedores mantenimiento
  - Proveedores de gestión de residuos
  - Proveedores de consumibles (electricidad, papel, tóner)
  - Proveedores de servicios IT
  - Proveedores de desarrollo Software
- **Competidores del sector**
- **Autoridades-Administraciones Publicas**
- **Accionistas**
- **Propiedad de los edificios**
- **Seguridad y salud de los trabajadores:**
  - Servicio de Prevención Propio
  - Servicio de Prevención ajeno
  - Representantes de los trabajadores
- **Comunidades locales (Ayuntamientos)**

## 4. Contribución 2021 al Pacto Mundial y a los ODS.

Avanzamos hacia la sostenibilidad de acuerdo con una hoja de ruta de generación de valor integrando los cuatro bloques fundamentales como: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción. Todo esto sumado a la responsabilidad social en todas nuestras decisiones y actividades, y contribuyendo así, de forma significativa al desarrollo sostenible.

### Información destacada de un vistazo

Nuestros ejes principales para dar cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Mundial son:

- El Código ético y de Conducta de ABAI, que se hace extensible a todos los grupos de interés y está disponible en su página [web](#). Última revisión y actualización en junio de 2022.

- La Política del sistema integrado de Gestión o Política Corporativa de Seguridad de la Información, mediante la cual ABAI se compromete a ser partidarios del desarrollo sostenible.

Estos documentos se complementan con políticas, sistemas de gestión y normas internas que están integrados dentro de ABAI.

DERECHOS HUMANOS	Política del Sistema integrado de gestión Política de Protección de datos personales ABAI está adherido a los 10 Principios del Pacto Mundial Código Ético y de conducta
ESTANDARES LABORALES	Política de Seguridad y Salud Laboral, dentro de la Política integrada de Gestión Código de buenas prácticas para la protección de datos personales. Política de Prevención Consumo Alcohol y Sustancias Política de Seguridad del empleado Política Corporativa de Seguridad de la información
MEDIOAMBIENTE	Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma ISO 14001 Política del Sistema integrado de gestión Manual de buenas prácticas ambientales. Cuadro de indicadores de evaluación y control de aspectos ambientales
ANTICORRUPCIÓN	Código Ético y de conducta Compliance Legal

Durante el ejercicio, ABAI ha velado por el respeto de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. A lo largo de este informe desarrollamos el cumplimiento y las acciones realizadas en cada una de las áreas para la contribución a estos principios.



## Pacto Mundial y ODS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Para nosotros es muy importante alinear nuestras actividades para conseguir un futuro sostenible e inclusivo, cumpliendo con los principios de Naciones Unidas, y lo hacemos gracias al Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa que se incluye en su página web, siempre al alcance de sus todas partes interesadas.

Este recoge las estrategias y objetivos en responsabilidad social, basados en nuestros seis ejes de actuación, en consonancia con los 10 principios de Pacto Mundial:

- Ética y buen gobierno
- Cadena de valor
- Medioambiente
- Calidad de vida
- Participación en la comunidad
- Igualdad, conciliación y diversidad

Somos conscientes de que los ODS ofrecen una nueva visión y nos permiten traducir las necesidades y ambiciones en soluciones. Son un modelo viable para el crecimiento a largo plazo y contribuirán a que desarrollemos estrategias más sólidas, ayudándonos también a identificar y gestionar nuestros riesgos, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio y a alinear nuestra estrategia con las expectativas de nuestras partes interesadas.



El valor  
de compartir  
principios



Ahora es el momento de que las empresas demuestren que son parte importante de la respuesta a los principales retos sociales y ambientales existentes en la sociedad y el planeta. Es por ello que el Plan Estratégico de Responsabilidad Social de ABAI apunta en esta dirección ofreciendo respuestas concretas a los problemas globales que pretende mitigar Naciones Unidas con su Agenda 2030, y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que la contextualizan.

Dada la naturaleza de la actividad de ABAI y los proyectos en los que se implica, se contribuye de forma directa a los siguientes: ODS 3: Salud, ODS 4: Educación de calidad, ODS 5: Igualdad de género, ODS 6: agua limpia y saneamiento, ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, ODS 13: Acción por el clima, ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Podemos destacar la contribución de ABAI durante 2021 a estos ODS mediante las siguientes acciones:

- Renovación de nuestra certificación en gestión ambiental, dentro de cual hemos reducido nuestros consumos durante 2021, y se han realizado acciones para disminuir nuestro impacto ambiental.
- Actualización del código ético y de conducta.
- Implantación de ISO 45001 en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Certificación PCI DSS.
- Participación en la comunidad a través del Plan Familia que ofrece a sus empleados.
- Difusión de los valores de la organización a través de formación a sus empleados

## 5. Conceptualización estratégica del ABAI y resultados del ejercicio 2021.

ABAI 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.



El foco estratégico de las empresas que constituyen ABAI 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 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.

ABAI es un integrador 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. Expertos en tecnología Text & Speech Analytics, Big Data, Chat Bot & Voice Bot y RPA.

Unificamos conocimiento operativo y tecnológico con modelos enfocados en rentabilidad y calidad. Transformación operacional de los servicios de atención al Cliente, ventas y captación, procesos de back office y servicios de soporte técnico.

La tecnología que empleamos nos 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, concentrándonos en la generación de valor aprovechando las habilidades existentes.

## Nuestro valor añadido

### Visión global

Ser la mejor opción como proveedor de servicios de procesos de negocio tanto para empresas públicas como privadas mediante el empuje de la Transformación Digital.

### Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todas las etapas durante la transformación de procesos de negocio, de tal forma que podamos ampliar nuestro negocio mientras consolidamos nuestra marca.

### Valores:

- **Agilidad:** Nuestra capacidad de adaptación nos permite responder rápidamente ante los requisitos y necesidades de nuestros clientes en cada uno de los proyectos
- **Excelencia y mejora continua:** Buscamos la mejora continua exigiéndonos el máximo en todo lo que hacemos para alcanzar nuestra meta, ofrecer la mejor calidad a nuestros clientes.

- **Innovación:** Consideramos que las tecnologías son el medio para conseguir que el mundo sea cada día mejor. Por este motivo invertimos continuamente para seguir innovando en los procesos y en los servicios que ofrecemos a las empresas.
- **Trabajo en equipo:** Consideramos el equipo como base de nuestra organización y trabajamos juntos para la consecución de un objetivo común, compartiendo responsabilidades, conocimientos, experiencias y esfuerzo.

## Soluciones y servicios que nos diferencian

Ofrecemos un servicio integral y soluciones a medida que nos consolidan como agente clave a lo largo de toda la cadena de valor del sector tecnológico.

## Equipo humano altamente cualificado

Las personas que componen ABAI forman un equipo humano competente, preparado y con una experiencia muy amplia, garantizando la excelencia y profesionalidad de todos los agentes que intervienen en el proceso.

El organigrama de ABAI durante el ejercicio de este informe fue el siguiente:



## Certificaciones y autorizaciones

En 2021 hemos renovado las certificaciones de nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9001, de gestión de servicios ISO 20000-1, de gestión ambiental ISO 14001 y del sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27001. Además, en 2021 hemos implantado el sistema de gestión ISO 45001 en el centro de cristalía.

## 6. ABAI y su 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.
- 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.

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



## 7. Profundizando en la contribución al Pacto Mundial y los compromisos de ABAI

### 7.1. 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 de ABAI 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. El compromiso social de ABAI va más allá de una política de tolerancia cero frente a eventuales quiebras en la legalidad. Quiere trasladar y proyectar todos sus valores en su quehacer diario, a todos los grupos de interés, adoptando cuantas medidas sean pertinentes para hacer real y efectiva una ética empresarial responsable que se convierta en una de sus principales señas de identidad.
- 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 y de conducta 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 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”.

## ✓ Proveedores

ABAI dispone de un procedimiento de selección y evaluación de proveedores, así como de unos criterios de Compras, para impulsar la introducción de las variables sociales, ambientales y de buen gobierno en el proceso de homologación de proveedores.

Entendemos que los proveedores son un aliado clave en el cumplimiento de nuestros principios sobre el respeto a los derechos humanos.

En el apartado 8.3 relacionado con Relaciones con los proveedores, del código de conducta contiene los principios éticos que deben presidir la actuación de los proveedores:

- Los proveedores que contrate ABAI deben cumplir con la legislación que les aplique y los procedimientos internos para la adjudicación y homologación de proveedores establecidos por la Sociedad.
- En las relaciones con los proveedores, se primarán los criterios de calidad, respeto al medioambiente, coste y fiabilidad del servicio.

En relación con criterios ambientales y criterios en materia de seguridad y salud en el trabajo, a todos los proveedores de ABAI se les envía un documento incluido dentro del Sistema integrado de gestión, llamado Compromiso Ambiental y SST, el cual firman comprometiéndose y alineándose con nuestras actividades y compromisos medioambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

## 7.2. El respeto y el cumplimiento de las normas laborales.

ABAI 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 Abai aplican de forma rigurosa los convenios colectivos que son de aplicación.

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.

Todos los grupos de interés de ABAI tienen que respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación aplicable, respetando la libertad de asociación sindical y negociación colectiva, rechazo a toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación, tratando a sus empleados de forma justa, con dignidad y respeto. Al efecto se calificará como discriminación a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trabajo en el empleo y la ocupación.

#### ✓ **Clientes**

ABAI es un grupo de servicios de relación con Clientes, externalización de procesos, gestión omnicanal de alto valor tecnológico, servicios Back Office, Text & Speech Analytics, Voice & Chat bot, RPA y Big Data.

Cuenta con 10 Centros de trabajo ubicados en las ciudades de Madrid, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Málaga, Jaén, León y Manizales (Colombia, con una sólida y amplia experiencia en distintas áreas de especialización, lo que le permite proporcionar servicios de máxima calidad. 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.

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 preventiva, postventa y de gestión interna.

#### ✓ **Operaciones de participación en la comunidad**

ABAI busca apoyar el desarrollo integral de las comunidades donde opera, implementando procesos amigables con el medio ambiente, generando empleos, favoreciendo la capacitación y el progreso, sin descuidar el crecimiento continuo del negocio. Además, contrata a través de centros especiales para el empleo comunitarios y bolsas de empleo propias de la comunidad.



El impacto de ABAI en la población local y el territorio se concretiza con mayor empleabilidad desde su irrupción en el mercado como Grupo, fomentando mensualmente las contrataciones. Los canales de comunicación existentes son comunicación telefónica, email, anuncios corporativos en página web, en intranet y comunicaciones a Empleados a través de correo electrónico y software corporativo.

Los principales actores de la comunidad con los que la empresa habla son la Administración Pública, Inversores, Empleados, Proveedores, Partner y Clientes

Las relaciones con la comunidad son estrictamente relacionadas con el negocio.

ABAI tiene diferentes compromisos con la comunidad desarrollados, entre los cuales reciclaje de residuos orgánicos, donación de cestas de Navidad a comedores sociales, donaciones de mobiliario y ordenadores de segunda mano a ONGs.

---

*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.*

---

ABAI, 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.

ABAI prohíbe todo tipo de formas de trabajo forzoso u obligatorio, así como el trabajo infantil.

En este ámbito, el área de Recursos Humanos sigue una metodología que se basa en el empleo pleno y en el trabajo decente para todas las personas, contribuyendo así al ODS 8 sobre trabajo decente y desarrollo sostenible.

Esta metodología se basa en un modelo de gestión de los recursos humanos que permita:

- captar y retener el mejor talento,
- fomentar el desarrollo profesional de nuestro equipo humano,
- y garantizar un puesto de trabajo digno, seguro y que cumpla la legislación aplicable.

### ✓ Estabilidad del empleo 2021

A 31 de diciembre de 2021, la plantilla de ABAI Group Digital Business Process, S.L. estaba formada por un total de 5.976 Empleados, los contratos indefinidos representaban el 1% del total (5.454 Empleados) y los contratos a jornada completa representaban el 37% del total (2.196 Empleados).

Se muestra a continuación un análisis de los contratos, despidos, nuevas contrataciones, retribuciones y horas de formación durante el ejercicio.

- Empleo desglosado por tipo de contrato laboral (temporal e indefinido) y género:

Contrato Indefinido	TOTAL	Contrato temporal	TOTAL
Mujeres	4245	Mujeres	384
Hombres	1209	Hombres	138
<b>TOTAL</b>	<b>5454</b>	<b>TOTAL</b>	<b>522</b>

- Empleo desglosado por tipo de jornada laboral y por género:

Jornada completa	TOTAL	Jornada parcial	TOTAL
Mujeres	1521	Mujeres	3108
Hombres	675	Hombres	672
<b>TOTAL</b>	<b>2196</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3780</b>

- Su distribución por género, edad y categoría profesional es como sigue:

Sexo		Edad			Directivos	Jefes y mandos intermedios	Técnico Cualificado	Técnico Especialista
Hombre	Mujer	<30	30-50	>50				
57	88	92	28	25	1	9	14	121

- La distribución salarial por género y categoría profesional en ABAI se desglosa en su Informe de Estado No Financiero respecto al año 2021.

ABAI persigue la máxima justicia en las remuneraciones a nuestra plantilla. Éstas son equitativas y adecuadas a los niveles de responsabilidad y desempeño de cada una de las personas de la compañía, aspecto fundamental para garantizar un trabajo decente y una justicia remunerativa.

Todas las remuneraciones cumplen con los importes definidos por las tablas salariales del convenio colectivo laboral que ampara al 100% de la plantilla.

### ✓ **Formación y desarrollo**

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 profesionalización de empleados es una pieza fundamental para el buen funcionamiento de los servicios. De ahí el valor de una buena formación inicial y continua que ayude a potenciar las habilidades y les introduzca en la cultura de la compañía.

El equipo responsable de la formación elabora un Plan adaptado a las necesidades de cada servicio/área y evalúa de manera continua la calidad, el impacto y la transferencia al puesto de sus acciones formativas para innovar de manera proactiva y constante. Con ello se consigue mejorar los resultados operativos, cualitativos y de gestión mediante la formación y desarrollo de los equipos que trabajan en la gestión del cliente. El Grupo sigue una metodología práctica y vivencial de fácil y rápida aplicación, una estrategia donde teoría y práctica siempre van unidas.

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.

<b>Categoría profesional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
<b>Dirección</b>	0	0	0
<b>Jefes y mandos intermedios</b>	632	319	951
<b>Técnico cualificado</b>	2163	884	951
<b>Técnico especialista</b>	61505	20380	81885
<b>TOTAL</b>	<b>64300</b>	<b>21583</b>	<b>85883</b>

### ✓ **Igualdad de oportunidades, no discriminación e inclusión**

Dentro de nuestra estrategia empresarial y de responsabilidad social empresarial la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión son valores fundamentales que potenciamos en nuestro día a día.

Nuestro compromiso es crear un entorno de trabajo donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas por sus diferencias y que genere oportunidades para que puedan desplegar su máximo potencial.

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.

Los aspectos más representativos de este punto se muestran como siguen:

- Brecha salarial

Categoría profesional	Brecha salarial 2020	Brecha salarial 2021
Dirección	1,01%	1,22%
Jefes y mandos intermedios	1,26%	1,25%
Técnico cualificado	1,15%	1,15%
Técnico especialista	1,02%	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1,10%</b>	<b>1,14%</b>

- Empleados con discapacidad

Empleados con discapacidad	2020	2021
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>54</b>

#### ✓ Seguridad y salud laboral

Otro de los factores clave en la gestión de las personas de ABAI 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 accidentabilidad

Indicadores de accidentabilidad	2021		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de accidentes con baja	4	3	13	2
Número de accidentes in itinere con baja	3	3	9	1
Índice de Frecuencia	0,26	0	1	1,28
Índice de Gravedad	0,008	0	0,007	0,010

- Indicadores de enfermedades profesionales

Indicadores de enfermedades profesionales	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	2021	2021	2020	2020
Número de enfermedades profesionales	1	0	1	0

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

- Absentismo: ABAI dispone de indicadores que miden el absentismo en la organización, tal como se desglosa en su Informe de Estado No Financiero respecto al año 2021.

### ✓ 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.

ABAI participa en la comunidad a través del Plan Familia que ofrece a todos sus empleados, durante el 2021 se ha atendido a 13 beneficiarios del Plan Familia, distribuidos por distintas zonas geográficas (Madrid, Galicia, Andalucía y Aragón). Además, hubo 40 participaciones en la Escuela Plan Familia. Como parte del análisis de satisfacción de sus partes interesadas se realizó una encuesta, la cual ha sido respondida por todas las familias atendidas en 2021, obteniendo una nota media de 100, a la pregunta ¿Recomendaría el Programa Plan Familia a cualquier persona que tenga un familiar con discapacidad?

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

Como compromiso con el medioambiente, ABAI cuenta con una Política de sistema integrado de gestión disponible su [página web](#), a disposición de todos los grupos de interés, que incluye compromisos ambientales y de estrategia enfocada a la sostenibilidad.

---

*Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"*

---

En ella se expone su compromiso del cuidado del medio ambiente, colaboraciones estratégicas con proveedores para generar interacciones respetuosas con el medio ambiente, controlar los consumos, prevenir la contaminación en todas sus formas haciendo un uso sostenible de sus recursos, formación y concienciación al personal en ámbitos medioambientales, entre otros.

Anualmente ABAI calcula su huella ambiental a través del proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales. La identificación de aspectos ambientales, tanto directos como indirectos, contempla las siguientes categorías:

- Consumo de materias primas, agua y energía, entre otras.
- Generación de residuos.
- Emisiones acústicas.
- Vertidos sobre el agua o el suelo.
- Afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales.

### ✓ Indicadores de evaluación y control de aspectos ambientales 2020

Objetivos ambientales:

- Disminuir el consumo de papel en un 2 % en 2021 frente al año anterior. **Objetivo ambiental 2021 conseguido**

- ▶ Disminuir el consumo de electricidad en un 2 % en 2021 frente al año anterior. **Objetivo ambiental 2021 conseguido**

#### Gestión de residuos:

Respecto a la generación de residuos no peligrosos en ABAI, por las características propias de la organización, la generación es mínima y se gestiona de la manera adecuada con la segregación de las mismas, en los contenedores del ayuntamiento tanto para papel y cartón y para restos orgánicos. Y como cumplimiento de nuestro sistema de gestión de seguridad de la información se dispone de contenedores para eliminación de información confidencial, siempre mediante gestores autorizados.

En las oficinas de ABAI como residuos peligrosos se generan RAEEs, y ocasionalmente luminarias y fluorescentes, siempre se gestiona mediante un gestor autorizado.

#### ✓ **Seguimiento de aspectos ambientales**

Con el fin de mantener el compromiso con el medio ambiente y realizar un seguimiento continuo de indicadores de sostenibilidad, se proponen anualmente objetivos de carácter medioambiental. Junto con los objetivos, se busca la optimización de recursos y la reducción de residuos, sobre los cuales se realiza un seguimiento exhaustivo, siempre en coherencia con la Política de sistema integrado de gestión de ABAI.

---

*Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

---

ABAI dispone públicamente en su web, su política que contempla compromisos medioambientales, manifestando así su interés por el desarrollo sostenible y la equidad social sin perder el objetivo de ofrecer un servicio de calidad.

Conscientes de la importancia del personal que trabaja diariamente en ABAI, se les forma en materia de Buenas Prácticas Ambientales, y se les anima a proponer mejoras medioambientales que puedan conducir a la compañía a ser una entidad más sostenible. La compañía dispone de un manual de buenas prácticas ambientales.

Mediante comunicaciones internas y externas, ABAI quiere hacer partícipes de sus logros a todo su personal, informándoles de todas las acciones que nos llevan a ir un paso más hacia la sostenibilidad. Esto ayuda a garantizar la transparencia y el diálogo con todos los grupos de interés de manera objetiva y clara.

---

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

---

La dirección de ABAI, 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.

Además, con el compromiso de ser partícipes de la protección del medio ambiente, ABAI ha realizado una serie de adaptaciones a sus instalaciones y procesos, fomentando la eficiencia energética en todos sus trabajadores y disminuyendo así, en la medida de lo posible su impacto en el medio ambiente.

Con la ayuda de herramientas digitales ABAI, asegura que cada vez se reduzca el consumo de recursos papel y con la implantación del teletrabajo se tiene la modalidad mixta, entre días presenciales y días de teletrabajo, reduciendo así el consumo de electricidad, agua. Además de evitar desplazamientos innecesarios, favoreciendo la reducción de emisiones atmosféricas.

Todo ello favorece una menor contaminación ambiental, desacelera el cambio climático e impacta positivamente en la preservación de la biodiversidad.

#### 7.4. 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 aquéllas 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.

Este código ético y de conducta está publicado y, por lo tanto, disponible para cualquier parte interesada, en la web corporativa de la entidad ([https://www.abagroup.com/wp-content/uploads/2022/10/PE-RC-RSC-COR-001S\\_CODIGO-ETICO-Y-DE-CONDUCTA-ABAI.pdf](https://www.abagroup.com/wp-content/uploads/2022/10/PE-RC-RSC-COR-001S_CODIGO-ETICO-Y-DE-CONDUCTA-ABAI.pdf)).

Durante el ejercicio 2021 no se ha recibido ninguna advertencia ni posible incumplimiento del código de ética.

Se imparte formación adecuada que garantice la actualización de los conocimientos en esta materia. En especial, se informa y se forma sobre esta política y el Código de Conducta para prevenir cualquier supuesto de fraude, corrupción o soborno.

Se dispone de un canal de denuncia en el web llamado “Whistle Blowing”, siendo de carácter anónimo y estrictamente confidencial (<https://www.abagroup.com/contacto/whistleblow/>).

Se insta a todas las personas trabajadoras de ABAI de que informen a través del canal de denuncias sobre cualquier hecho constitutivo de un posible delito, fraude o irregularidad del que tengan constancia, y sobre cualquier indicio de que una transacción u operación proyectada pudiera estar vinculada al blanqueo de capitales.