



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

FEBRERO 2020

1. ACERCA DE ESTE CAPÍTULO

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE.

En este contexto, a través del estado de información no financiera Zardoya Otis, S.A. tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado a inicios de 2020. En este análisis se han tenido en cuenta diversas fuentes de información, incluyendo auditorías internas, datos de la compañía e información registrada por la misma, de acuerdo con el grado de relevancia que éstos tienen para Zardoya Otis y sus grupos de interés. El resultado de dicho análisis queda reflejado en la siguiente tabla:

Aspectos muy relevantes	Aspectos relevantes	Aspectos no relevantes
Salud y Seguridad	Contaminación	Protección de la biodiversidad
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Relaciones sociales	Organización del trabajo
Gestión medioambiental	Formación	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Igualdad	
Uso sostenible de los recursos	Lucha contra la corrupción y el soborno	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Cambio climático	
Respeto de los derechos humanos	Consumidores	
	Subcontratación y proveedores	
	Empleo	

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente, habiendo sido verificado por Ernst & Young (EY), una de las firmas de auditoría más importantes y de mayor prestigio a nivel mundial. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

2. MODELO DE NEGOCIO

Entorno

Se realiza este análisis de negocio en respuesta a los requisitos de la norma ISO9001 2015 de profundizar en la comprensión del entorno / contexto de la organización.

El propósito del análisis es reconocer todos aquellos factores generales (de ámbito nacional e internacional) que delimitan el marco en el que actúa la empresa y afectan a su entorno específico: sector, mercado, clientes, competencia, proveedores, etc. Se refieren tanto al micro como al macro-entorno, siempre que uno y otro puedan tener un reflejo en el negocio. Asimismo, se tienen en cuenta la situación actual y una previsión a corto o medio plazo (1-5 años) para tener una idea de la evolución en los diferentes aspectos: representación gráfica, crecimiento acumulado y crecimiento medio anual.

Dicho análisis contempla 6 factores: Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ambiental / Ecológico y Legal, que pasamos a evaluar:

FACTORES POLÍTICOS

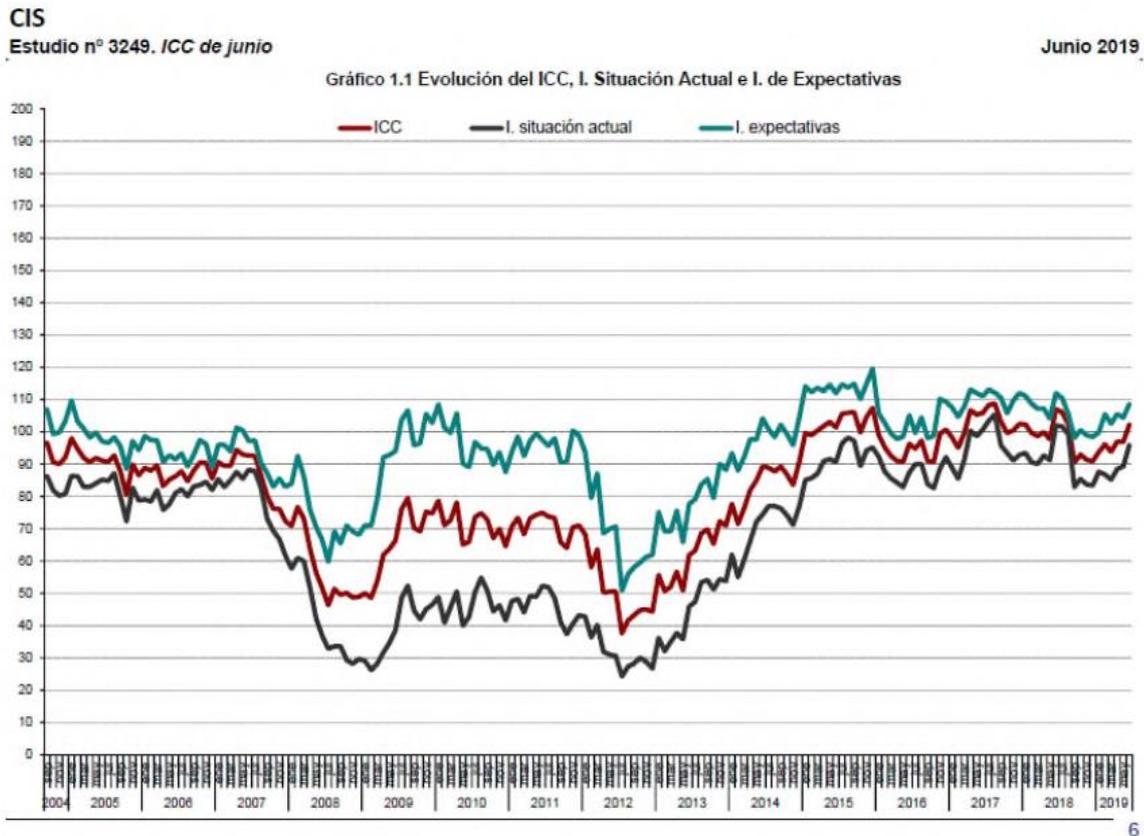
Se incluyen en este apartado aquellos factores políticos internos y externos que se consideran de relevancia para la actividad que realiza la Compañía. Este análisis del entorno Político se valorará como referencia útil para el diseño y desarrollo de las políticas y estrategias de Zardoya Otis.

Desde las Elecciones Generales de 2015, España ha estado 402 días con Gobiernos en funciones. En el mismo periodo, ha habido un Gobierno a pleno rendimiento 908 días. Y esos Gobiernos, tanto el del PP como el del PSOE, no han tenido mayorías parlamentarias sólidas. La cantidad de procesos electorales de los últimos años también han paralizado la actividad parlamentaria. Desde que se convocaron las elecciones de 2015, el Parlamento ha estado disuelto casi ocho meses.

Según informaba el CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas), a través de los principales indicadores reflejados en el Barómetro de junio 2019 (estudio nº 3252), el 67% de la población opinaba que la situación política en España era regular o mala, y la mayoría creía que era igual que hacía un año (el 55,6%) y que seguiría siendo igual dentro de un año (el 42,7%).

El estudio también reflejaba que, según los españoles, el principal problema en nuestro país era el desempleo.

En relación con el Indicador de Confianza del Consumidor, esta es la evolución muestra el CIS (estudio nº 3249):



6

Por su parte, la política exterior muestra un contexto donde destacan los siguientes factores:

- Disposiciones de la Unión Europea que han de trasponerse a los ordenamientos nacionales (protección de datos RGPD, medio ambiente, actividad bancaria en internet PSD2, ...)
- El Brexit y su impacto en España.
- El auge nacionalista como un potencial germen de euroescepticismo (en España, la sentencia sobre el juicio al “procés” catalán).
- Las relaciones Europa-EE.UU-China ante un replanteamiento de las relaciones comerciales existentes.
- España y la gestión del problema migratorio en el entorno de la Unión Europea.
- De forma general, un mundo más interconectado con un entorno VICA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo).

En el ámbito autonómico y local es posible esperar actuaciones con cierto impacto en el negocio (planes urbanísticos, regulación medioambiental, impuestos,...).

Por tanto, se seguirán y evaluarán periódicamente las posibles novedades y perspectivas políticas, tanto internas como externas, que pudieran influir en la actividad de la Compañía.

FACTORES ECONÓMICOS

Son los factores que afectan al poder de compra y patrón de gasto de los consumidores y prevén la evolución de las principales magnitudes macroeconómicas.

- Tasa de crecimiento de la economía mundial: según el Fondo Monetario Internacional la tasa de crecimiento de la economía mundial en 2019 se situó en el 2,9, mientras prevé un crecimiento del 3,3 en 2020.
- En el ejercicio 2019 se han prorrogado los Presupuestos Generales del Estado de 2018, y han quedado prorrogados para 2020. Unas cuentas en las que el déficit público ha seguido incrementándose.

Destaca el crecimiento en 5 mil millones de euros en pensiones frente a los presupuestos anteriores.

Según el Ministerio de Hacienda se dedican 144.834 millones de euros a pensiones, 49.519 millones a transferencias a otras administraciones, 31.547 millones a deuda pública, 24.788 millones a servicios generales, 17.702 millones al desempleo, 8.418 millones a seguridad ciudadana, 8.087 millones a defensa y 14.388 millones a otras prestaciones económicas. Mientras que los ingresos proceden del IRPF (82.056 millones de euros), el IVA (71.575 millones), sociedades (24.258 millones), impuestos especiales (21.612 millones), más 10.515 millones de euros procedentes de otros ingresos.

- En referencia a las variables macroeconómicas más significativas podemos destacar que en el ejercicio 2019 el PIB ha crecido un 2%, situándose España en el número 13 del ranking mundial y cuatro décimas por debajo que el PIB del año anterior.

Respecto al IPC, en diciembre se situó en 0,8% y se calcula la variación del indicador adelantado IPCA para enero 2020 en 1,1%.

La tasa de paro sigue registrando descensos, situándose en el 13,8% en 2019.

- En la instalación o renovación del ascensor, la regla general es la aplicación del Tipo General de IVA (21%).

Si la instalación es de un aparato elevador en una escalera para el uso de persona con discapacidad el tipo aplicable será el 10% (reducido).

Ahora bien, si la instalación es de un ascensor normalizado industrialmente que no está especialmente destinado a personas con discapacidad o con movilidad reducida, a pesar de que su instalación sea obligatoria para la comunidad por existir personas discapacitadas de acuerdo a la Ley de Propiedad Horizontal, el tipo será el 21%.

Estas reglas tienen excepciones, que deben ser tenidas en cuenta por las Direcciones de DCNI, D. Financiera, Legislación y Normativa.

Respecto a la construcción obtenemos el siguiente informe de "La Fundación Laboral de la Construcción" basado en datos de Euroconstruct.

La edificación residencial crecerá por encima del 5% en los dos próximos años

En lo que se refiere al mercado de la vivienda, el resumen para nuestro país destaca la importancia de que la nueva ley hipotecaria haya logrado cerrar un episodio de incertidumbre normativa.

Asimismo, advierte de la concentración de la demanda de suelo en las grandes ciudades, lo que podrá generar un déficit de suelo en puntos concretos del país. Sin embargo, según el informe, la existencia de zonas en nuestro país ajenas todavía al rebrote vivido por el sector en los últimos años podrá impulsar el mercado de la vivienda en los próximos dos años, con unas previsiones de crecimiento del 6% en 2020.

Por su parte, en lo que se refiere a la edificación no residencial, el ITeC prevé un desarrollo sostenido para los próximos años, con avances del entorno del 4% para 2020 y 2021.

La obra civil en España, a la espera de los nuevos Gobiernos

El texto advierte, además, de la debilidad de la ingeniería civil en nuestro país, tras el parón sufrido con motivo de la celebración de las pasadas citas electorales. El informe de Euroconstruct prevé que irá despegando tras la formación de nuevos ejecutivos, con ascensos del 2,5% para 2020 y del 5,5% para 2021.

Aspectos económicos derivados de las Compras

La Compañía debe considerar la influencia de precios de materias primas y estrategias de Compras para tratar de mitigar y anticipar su impacto en el coste del producto.

Influyen, como factores, los mercados internacionales (cobre, aluminio, acero, petróleo) y también impactos geopolíticos ("guerra" de tarifas EEUU – China, Brexit, tensiones en Medio Oriente, etc.).

También afectan los mercados laborales nacionales y europeos (por ejemplo, disponibilidad de labor cualificada para montaje, autónomos etc.)

Competencia

En los análisis de riesgo (ERM y DAFO's) se tiene en cuenta a los competidores y se analizan sus iniciativas, sus estrategias comerciales y su posicionamiento, tanto a nivel local como a nivel nacional. Además, en las reuniones mensuales de Dirección se evalúan los resultados de cartera de mantenimiento y se hace una comparativa entre los diferentes competidores en cuanto a los datos globales de captaciones y bajas a competencia de unidades en mantenimiento, métricas que se pueden desplegar por centros de trabajo.

FACTORES SOCIOCULTURALES

Son los valores, costumbres y normas que influyen en la ubicación de la empresa. Es importante analizar los valores sociales, comportamientos y preferencias de una sociedad o su estilo de vida y cómo éstos van evolucionando. Podemos analizar factores como: idioma, religión, estilo de vida, nivel de educación o nivel de ingresos.

- En la pirámide de población en España se aprecia el envejecimiento de la población.

Esta situación se traduce en oportunidades de negocio que deberán ser tenidas en cuenta por, entre otras, la dirección comercial de nuevas instalaciones.

- Otro factor de negocio importante se da con la necesidad por ley de adaptar las infraestructuras a personas con discapacidad.
- En general, y a nivel mundial, grandes cambios sociodemográficos van a resultar condicionantes en los años venideros:
 - Desorden geopolítico.
 - Economía mundial: un nuevo equilibrio inclinado al Pacífico.
 - Omnipresencia de la innovación.
 - Estructura social: individuos más autónomos.
 - Aumento de la esperanza de vida y de la población urbana.
 - Sostenibilidad: menos recursos y más caros.

(Estudio realizado por PWC / ICEMD).

- (no tan) Nuevas formas de desarrollo de los negocios: ecommerce, una forma de desarrollar el negocio de manera multicanal, multidispositivo, de forma fluida, donde la capa digital facilita la integración de canales y de dispositivos. Y, sobre todo, facilita y mejora toda la experiencia de compra del nuevo cliente.
- Retos que plantea el nuevo cliente digital: comprender cómo debe ser la relación con él, gozar de su confianza y asegurar la competitividad en el mercado están forzosamente relacionados.
 - Gestión en tiempo real.
 - Eficiencia de los procesos.
 - Omnicanalidad.
 - Transparencia.
 - Gestión de la comunicación.
 - Indeterminación del precio: lo que importa es lo que ofrezcas.
- Las generaciones "Millennial" y "Digital". Se denomina así a los nacidos a partir de 1984 (aprox.), nueva generación caracterizada por:
 - Personalidad crítica.
 - Política y religiosamente independientes.
 - Nativos digitales: uso continuo de teléfonos inteligentes y redes sociales, un patrón de consumo muy basado en el boca a oreja y el apego a la tecnología, lo que ha dado origen a los estudios sobre el miedo a estar desconectado o FOBO (fear of being offline).

FACTORES TECNOLÓGICOS

Los cambios tecnológicos se producen a una velocidad vertiginosa. Nos interesa la reflexión sobre cómo las tecnologías que están apareciendo hoy pueden cambiar la sociedad en un futuro próximo. Sobre todo es interesante el estudio de aquellos factores que más nos pueden afectar. Hay que pensar en cuestiones como las siguientes:

- Los agentes que promueven la innovación de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Hay que centrarse en el estudio e influencia de los stakeholders de la Compañía: clientes, proveedores, accionistas, etc. En este aspecto trabajan la Alta Dirección, Direcciones Comerciales, Marketing, Comunicación o Recursos Humanos.
- La inversión en I + D de los países o continentes. Para nuestro alcance, España pierde dos puestos en el ranking europeo de Inversión en I+D como porcentaje del PIB, con

un valor del 1,2% y se sitúa en 18º lugar. Este punto es desarrollado por la Alta Dirección de la Compañía.

- La aparición de nuevas tecnologías relacionadas con la actividad de la empresa que puedan provocar algún tipo de innovación. En este aspecto, la transformación del servicio de la Compañía a través de nuevos dispositivos inteligentes ha de ser un punto principal a desarrollar. Este punto es desarrollado por la Alta Dirección de la Compañía, en colaboración con las Direcciones Comerciales y la Dirección de Seguridad y Obras.
- La aparición de tecnologías disruptivas que cambien las reglas del juego de muchos sectores. En nuestro entorno más inmediato, la nueva generación de ascensores inteligentes, que permitan un desarrollo técnico más simple y una operación del mismo con menos riesgos ha de ser el principal punto a desarrollar. Este punto es promovido por la Alta Dirección de la Compañía y desarrollado por las Direcciones de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo.
- La promoción del desarrollo tecnológico llevará a la empresa a integrar dichas variables dentro de su estrategia competitiva, tanto para mejorar la productividad y reducir tareas administrativas, como por su efectividad en fidelizar a los clientes a través de servicios y productos nuevos y diferenciados. En este punto trabaja la Alta Dirección de la Compañía y es desarrollado por las Direcciones de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo.
- Cambios en los usos de la energía y consecuencias. El principal consumo de energía de la Compañía (61% del total), se encuentra en el uso de vehículos de transporte para realizar las rutas de mantenimiento. Una optimización de las mismas (uso del programa Director General de Ruta), así como el estudio de viabilidad de cambio de los vehículos a tecnologías más limpias y económicas serán puntos a desarrollar, con el impulso de la Alta Dirección de la Compañía, en colaboración con las Direcciones Comerciales y la Dirección de Seguridad y Obras.
- Nuevas formas de producción y distribución. La tecnología de Lean Transformation debe ser el principal hito a desarrollar, por parte de la Alta Dirección de la Compañía y la Dirección de Fabricación.
- Velocidad de los cambios, y acortamiento de los plazos de obsolescencia. Alta Dirección.

FACTORES AMBIENTALES

Hemos de estar al tanto no solo sobre los posibles cambios normativos referidos a la ecología, sino también en cuanto a la conciencia social de este movimiento:

- Leyes de protección medioambiental.
- Regulación sobre el consumo de energía y el reciclaje de residuos.
- Preocupación por el calentamiento global.
- Concienciación social ecológica actual y futura.
- Preocupación por la contaminación y el cambio climático.
- Agenda 2030: Objetivos de desarrollo sostenible (ONU).

La Compañía Zardoya Otis, S.A. cuenta con diferentes Sistemas de Gestión, que se encuentran cualificados por Organismos notificados y acreditados para dar conformidad a las normas ISO/OHSAS de aplicación para este punto:

Sistema de Gestión del Medioambiente (ISO 14001): este Sistema de Gestión está acreditado por AENOR para todas las Fábricas de Zardoya Otis, S.A. La parte del negocio relativa a la Red Comercial y Direcciones Centrales (Staff) está acreditada por DNV.

Sistema de Gestión de Eficiencia Energética (ISO 50001): este Sistema de Gestión está acreditado por AENOR para todas las Fábricas de Zardoya Otis, S.A., la Red Comercial y Direcciones Centrales (Staff).

El Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medioambiente integra la prevención de riesgos laborales (OHSAS 18001), el medioambiente (ISO 14001) y la gestión de Eficiencia Energética (ISO 50001) como complementaria a la parte medioambiental, con el fin de aprovechar las evidentes sinergias en seguimiento interno y despliegue.

FACTORES LEGALES

Estos factores se refieren a todos aquellos cambios en la normativa legal relacionada con la Compañía, que le pueden afectar en su modelo y estrategia de negocio y tenemos en cuenta:

- Nuevas normativas relativas al sector. La entrada en vigor de la nueva ITC AEM1, Ascensores, ahora en revisión y con publicación estimada a finales de 2020, es un buen ejemplo de ello. Este punto ha de ser impulsado por la Alta Dirección de la Compañía y la Dirección de Normativa, en colaboración con las Direcciones de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo, así como la Dirección de Seguridad y Obras.
- La legislación es una realidad cambiante y son habituales las nuevas iniciativas y modificaciones, incluso en fase de proyecto, que pueden tener alguna repercusión en nuestro sector de forma directa o indirecta, y ante las que hay que estar preparado. Asesoría Jurídica y Legislación y Normativa están conectadas a esa realidad a través de diversos canales (charlas informativas, publicaciones, proyectos, doctrina) para poder anticiparse en la medida de lo posible a esos cambios. De este modo pueden ir tomando las decisiones que procedan con carácter previo y, una vez que se apruebe la norma, adecuarse con celeridad a la misma (adecuación de templates, contratos, comunicaciones internas o externas, etc.).
- Otras Direcciones también están involucradas en aspectos normativos y legislativos que pueden afectar a la Compañía:
 - Leyes sobre el empleo. Leyes del sector del metal, estatuto de los trabajadores, Ley de la reforma laboral, etc. (Dirección de Recursos Humanos).
 - Derechos de propiedad intelectual. Patentes de desarrollo de productos. (Dirección de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo).
 - Leyes de salud y seguridad laboral. Zardoya Otis, S.A. cuenta con diferentes Sistemas de Gestión cualificados por Organismos notificados y acreditados para dar conformidad a las normas ISO/OHSAS que aplican según proceda. Para este punto, la Compañía dispone del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001): este Sistema de Gestión está acreditado por AUDELCO para toda la Compañía Zardoya Otis, S.A. (Dirección de Seguridad y Obras).
 - Sectores protegidos o regulados. (Alta Dirección).

- Competencia (I). En la gestión y envío de repuestos a los competidores, que se realiza desde el Service Center de Vigo (situación en la que la competencia se puede convertir en proveedor o cliente), la Compañía debe preservar una libre y sana competencia de mercado. Asesoría Jurídica ha desarrollado una iniciativa para asegurar que el servicio de venta de repuestos cumple con lo que establece la ley.
- Competencia (II). Las relaciones de la Compañía con los competidores constituyen un tema que se desarrolla en el Código de Ética, remarcando la importancia de respetar y hacer respetar en todo momento la Ley de la Competencia. Se han desarrollado guías de actuación para los empleados que puedan entrar en contacto con competidores, para recordarles cuál es la forma correcta de actuar en defensa de las reglas antimonopolio y para limitar el uso de información competitiva o sensible sobre el negocio.

Descripción del modelo de negocio

Zardoya Otis surgió de la fusión en 1972 entre Schneider Otis y Zardoya, SA, y su crecimiento orgánico e inorgánico ha consolidado una posición de liderazgo en su sector, tanto en términos de volumen como de rentabilidad. En la actualidad, sus segmentos de negocio operan en España (90% de las ventas y 87% del resultado de explotación en 2019), Portugal (8% y 12%) y Marruecos (3% y 1%). La unidad de negocio de España gestiona e integra las cifras de Andorra y Gibraltar, zonas en las cuales Zardoya Otis, S.A tiene subsidiarias.

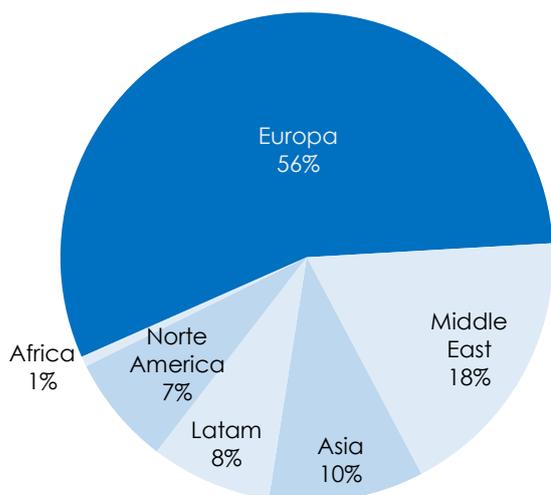
El Grupo Zardoya Otis es el primer grupo empresarial de transporte vertical del mercado español, portugués y marroquí. Cuenta con el parque de mantenimiento más grande de España, Portugal y Marruecos de ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles. Dispone de 3 fábricas situadas en Madrid, San Sebastián y Vigo y una extensa red comercial y de asistencia técnica que le permiten estar muy cerca de sus clientes. Cuenta además con un centro de (I+D+i) en Leganés (Madrid).

El Grupo tiene como objetivo ofrecer a sus clientes la excelencia en el servicio. Con este objetivo, la compañía contempla y engloba dentro de su actividad todas las fases de las que consta el transporte vertical seguro y confortable de personas y enseres, que comienza con el diseño y fabricación, continúa con el montaje y finaliza con la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que satisfaga los requerimientos del mercado y de sus clientes.

El Grupo ofrece una amplia gama de ascensores, escaleras mecánicas, andenes, plataformas, así como puertas automáticas y sillas salvaescaleras (entre otros dispositivos que facilitan la accesibilidad), que aúnan los avances tecnológicos existentes para ofrecer los mencionados equipos tanto en edificios de nueva construcción como en edificios existentes. Además, en los últimos años, las actividades de modernización y sustitución de ascensores que persiguen mejorar las condiciones de funcionamiento en términos de confort y consumo, junto con la instalación de equipos para la eliminación de barreras arquitectónicas, se han sumado al trabajo diario del grupo y se han creado equipos de profesionales especializados en estas actividades.

El Grupo desarrolla sus actividades en tres líneas de negocio: Nuevas instalaciones (14,2% de las ventas de 2019), Servicios (64,8%) y Exportaciones. Esta tradición exportadora se traduce en la venta de ascensores al resto de compañías Otis de todo el mundo. La exportación representó en 2019 el 21% de las ventas consolidadas del Grupo.

EXPORTACIÓN POR REGIONES



El gráfico muestra el destino geográfico de las ventas de exportación en 2019

El Grupo Zardoya Otis ofrece una cartera de productos amplia y diversificada. Además de ascensores, produce escaleras mecánicas y puertas automáticas, así como equipos de elevación para cruceros, dispositivos de accesibilidad, etc.

La compañía está integrada verticalmente, lo que significa que produce, instala, mantiene y moderniza ascensores. La cartera de productos incluye, entre otros, la familia Gen2, caracterizada por sus soluciones de elevación para espacios limitados y cargas moderadas, adaptada preferentemente a edificios residenciales, o la línea de alto rendimiento para edificios de gran altura, donde la potencia y la altura máxima son las características más apreciadas.

La innovación ha sido siempre una constante en Zardoya Otis y nuestros últimos sistemas son prueba de ello. Desarrollamos ascensores que cambian la forma en que se mueven las personas. Nuestros sistemas, el revolucionario Gen2® y el innovador SkyRise®, son dos de los últimos ejemplos. Continuamos por tanto ampliando nuestra gama. Con ello pretendemos dar respuesta a las diferentes necesidades de cada grupo de clientes; ejemplo de ello son los siguientes modelos:

- Gen2 Home: Versátil, silencioso y confortable, es la solución perfecta en edificios de tráfico moderado para moverse con mayor comodidad y/o salvar las distintas barreras arquitectónicas. Es una solución ideal para casas, oficinas o colegios.
- Gen2 Switch: Fácil de instalar, seguro y generador de energía, se enchufa como un electrodoméstico. El Gen2 Switch es un ascensor altamente eficiente, creado especialmente para edificios sin ascensor, y con una estética adaptada para cualquier ambiente.
- Gen2 Fit: Este equipo se ha diseñado para huecos mínimos, con cabinas de hasta una sola persona, y reúne todas las ventajas de los ascensores Otis de última generación: seguridad extrema, confort, respeto por el medio ambiente y regeneración de energía.

Organización y estructura

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, teniendo asignadas las facultades que le otorgan la Ley y los Estatutos Sociales.

Los principios de actuación del Consejo de Administración de Zardoya Otis S.A., así como las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros se determinan mediante el Reglamento del Consejo de Administración.

Los consejeros de la Sociedad tienen la obligación de conocer, entender, cumplir y hacer cumplir dicho Reglamento. El Consejo de Administración adoptará las medidas oportunas para que el Reglamento alcance difusión entre los accionistas y el público inversor en general.

El Consejo de Administración está formado por el número de consejeros que determina la Junta General dentro de los límites fijados por los Estatutos de la Sociedad y podrá constituir aquellos Comités o Comisiones que estime convenientes para el desarrollo de su labor, determinando su composición, designando a sus miembros y estableciendo las funciones que asume cada una de ellas. En particular, el Consejo de Administración ha constituido en su seno un Comité de Auditoría y una Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

A la fecha de cierre del ejercicio, la composición del **Consejo de Administración** es la siguiente:

- Don Bernardo Calleja Fernández, Presidente y Consejero Delegado
- Don José María Loizaga Viguri, Vicepresidente
- Don José Miguel Andrés Torrecillas, Consejero
- Dña. Eva Castillo Sanz, Consejera
- Don Alberto Zardoya Arana, Consejero
- Euro-Syns S.A. (representado por Don Eduardo Montes Pérez), Consejero
- Otis Elevator Company (representado por Dña. Nora La Freniere), Consejero
- Dña. Robin Fiala, Consejera
- Don Patrick Martin, Consejero
- Don Mark Eubanks, Consejero
- Dña. Stacy Petrosky, Consejera

El **Comité de Auditoría** está formado por los siguientes consejeros:

- Dña. Eva Castillo Sanz, Presidenta
- D. José Miguel Andrés Torrecillas, Vicepresidente
- Dña. Stacy Petrosky, Vocal

La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** está formada por los siguientes consejeros:

- D. José Miguel Andrés Torrecillas, Presidente
- Otis Elevator Company (Dña. Nora La Freniere, Vicepresidente)
- Dña. Eva Castillo Sanz, Vocal
- D. Patrick Martin, Vocal
- Dña. Robin Fiala, Vocal

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del Grupo se articula alrededor de la sociedad matriz española Zardoya Otis, S.A.

El Grupo se estructura en torno a las áreas de fabricación, por un lado, y de operaciones, por otro, con la asistencia de diversos departamentos de servicios generales o de apoyo, con un alto grado de integración de las actividades y funcionando como una sola unidad en cada país que operamos.

Área de fabricación: El área de fabricación del Grupo asume las funciones de producción y logística de los componentes y los ascensores. A nivel de Grupo, comprende tanto las fábricas que son titularidad de Zardoya Otis (San Sebastián, Leganés y Vigo), como el centro de distribución de repuestos (Service Center), que atiende las necesidades de toda la red de entidades instaladoras y mantenedoras, centros de ingeniería y sociedades filiales, así como exportación.

Área de operaciones: El área de operaciones comprende las funciones de ventas, instalación y mantenimiento de equipos, desarrolladas tanto en Zardoya Otis como en sus filiales.

Servicios generales y de apoyo: En Zardoya Otis están localizados departamentos que prestan funciones de apoyo (Financiera, RRHH, Sistemas, Calidad, etc.) a toda la organización.

ESTRUCTURA OPERATIVA

En relación con la cadena de suministros, la sociedad matriz del Grupo, Zardoya Otis, S.A. realiza simultáneamente todas las funciones dentro de la cadena de valor del producto: SSI (Systems and Subsystems Integrators), CLC (Contract Logistic Centers) y SSE (Sales and Services Entities).

Producción de componentes (SSI): Las fábricas de San Sebastián y Leganés producen subsistemas y componentes para su incorporación a ascensores o como repuestos en servicios de reparación y mantenimiento. Los suministros de materiales o componentes necesarios en estas instalaciones provienen tanto de proveedores externos, como de otras compañías Otis a nivel mundial.

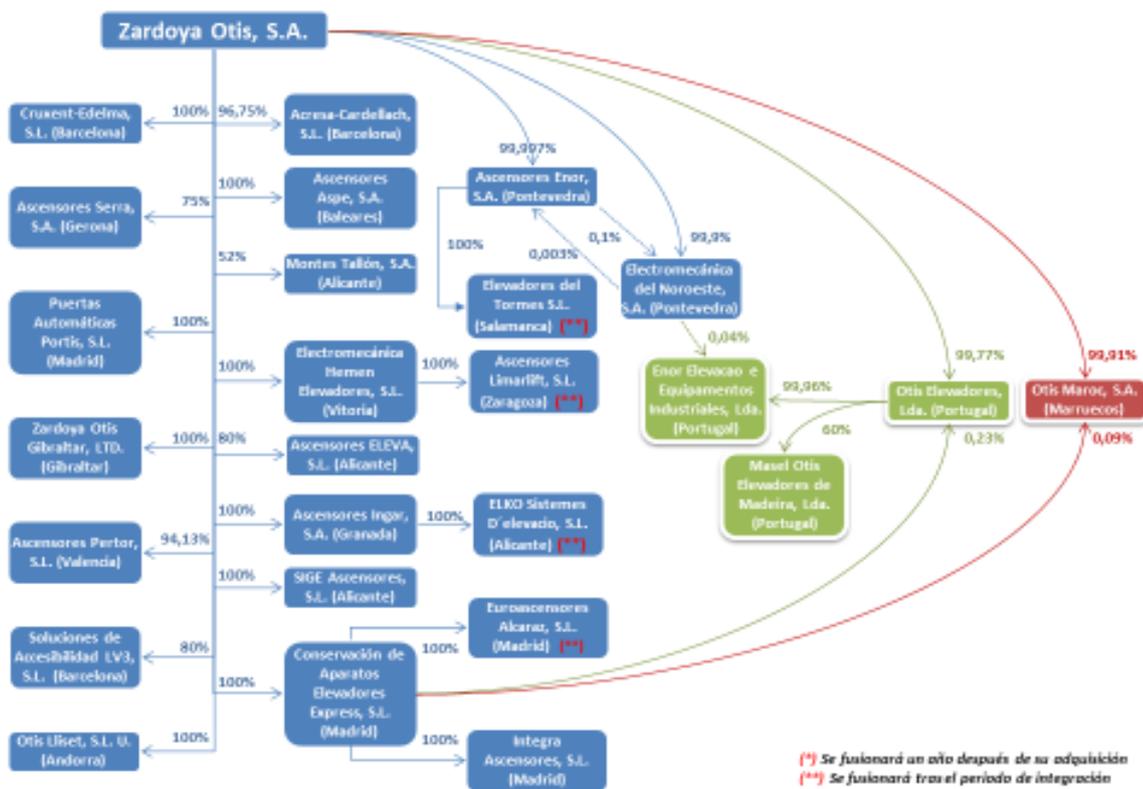
Producción de ascensores (CLC): Las fábricas de Leganés y Vigo centralizan pedidos de ascensores y modelos especiales respectivamente. Estos modelos pueden ser objeto de instalación en España por la propia Zardoya Otis o en otros países por SSE de otras compañías Otis o distribuidores autorizados. El Service Center radicado en Vigo tiene también la función de suministrar repuestos para estos modelos, tanto para los instaladores españoles como extranjeros. Por tanto, los modelos de ascensor producidos por Zardoya Otis y sus repuestos pueden tener como destino la instalación en España por la propia Zardoya Otis y sus filiales o la instalación en el extranjero por parte de otras compañías Otis ("exportaciones de ascensores y repuestos").

Instalación y mantenimiento de ascensores (SSE): Finalmente, la cadena de suministro del producto concluye con la instalación y mantenimiento de los ascensores. Generalmente, los ascensores vendidos e instalados por Zardoya Otis habrán sido fabricados por ella misma. No obstante, dispone de todo el catálogo de ascensores y escaleras mecánicas producidas por las fábricas del Grupo Otis, que están a disposición de los clientes españoles conforme

a sus necesidades. En consecuencia, los ascensores instalados por Zardoya Otis en España pueden haber sido fabricados por la propia Zardoya Otis o bien haber sido adquiridos de otras entidades del Grupo Otis (CLC) ("importaciones de ascensores y repuestos").

ESTRUCTURA SOCIETARIA

A continuación se detalla la estructura jurídica del Grupo Zardoya Otis, S.A.



ENTORNO EMPRESARIAL

Las empresas que operan en el sector de la elevación pueden hacerlo en un ámbito geográfico internacional, nacional y/o regional y, a la vez, pueden participar en una o más actividades de la cadena de valor, desde la fabricación de componentes y aparatos elevadores a su reparación. Según fuentes del sector, la gran mayoría de empresas que operan en este ámbito están altamente integradas, ya sea total o parcialmente.

En España, el sector está formado por unas cuatrocientas empresas, tres cuartas partes de las cuales se dedican a la fabricación, venta, instalación, mantenimiento y reparación de los aparatos, mientras que el resto tiene como principal actividad la fabricación de componentes. El sector está liderado por un grupo de grandes empresas, la mayoría de ellas con capital extranjero, que están presentes en todas las actividades del ciclo descrito anteriormente. Además, también operan empresas fabricantes sin actividad instaladora, así como numerosas compañías pequeñas y medianas, en su mayoría de origen nacional, centradas en la instalación y, especialmente, en el mantenimiento y la reparación.

Con el propósito de conocer en profundidad el entorno empresarial en que desarrolla sus actividades, el Grupo Zardoya Otis utiliza **datos de mercado y análisis sectoriales procedentes de diversas fuentes**, entre las cuales podemos citar la Federación Empresarial

Española de Ascensores, la Plataforma Informa, el Informe Euroconstruct emitido por el European Construction Business Research and Forecasting Group, el Informe Sectorial Plimsoll, estudios provenientes de Santander Equity Research, el Informe sobre el Sector de la Elevación de Alimarket, Informes periódicos sobre el estado de la Economía Española, previsiones económicas de FUNCAS... por mencionar algunos.

Además, el Grupo sigue potenciando aquellos aspectos que le han hecho líder de su sector al tiempo que vigila atentamente las oportunidades y amenazas que puedan producirse en el sector que opera a través del seguimiento y actualización sistemáticos de análisis DAFO a distintos niveles.

Para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015, y por indicación de AENOR, se está en proceso de actualización de los análisis DAFO de las Direcciones Centrales y Direcciones de Zona, teniendo en cuenta las mejoras propuestas en la auditoría externa: sistematizar e interrelacionar más sólidamente las distintas herramientas para determinar el contexto y requisitos de partes interesadas existentes en la Compañía: PESTAL / DAFO, ERM / CAME, y que estas estén lo más ajustadas posibles a la realidad del negocio. Asimismo, se están solicitando las acciones CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar) correspondientes para tratar posibles oportunidades y riesgos. Igualmente se aplica el análisis PESTAL (factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales) y ERM (Enterprise Risk Management).

En las Reuniones de Dirección se realiza un seguimiento mensual que incluye el análisis de los principales indicadores de negocio (Plan Anual) y revisión de las estrategias de la Compañía. Igualmente existe un despliegue local en Delegaciones a través de las reuniones EMC (Equipos de Mejora de la Calidad).

Las actividades del Grupo se enmarcan en la **normativa y legislación aplicable en materia de mantenimiento e inspección de aparatos de elevación**. Como ejemplo reciente, el Ministerio de Industria ha publicado en junio la consulta pública previa sobre el proyecto de Real Decreto por el que se modifica la ITC AEM1 "Ascensores" del año 2013. La intención del Ministerio es adecuar la reglamentación nacional a la europea y establecer los requisitos técnicos exigibles a nivel nacional para la conservación de los ascensores en consonancia con la evolución tecnológica en materia de seguridad.

Otra normativa y legislación aplicable destacada es la siguiente:

- Orden de 31 de marzo de 1981, por la que se fijan las condiciones mínimas exigibles a los ascensores y se dan normas para efectuar las revisiones generales periódicas de los mismos.
- Real Decreto 203/2016, de 20 de mayo, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/33/UE sobre ascensores. Este Real Decreto dicta las condiciones mínimas de seguridad que deben reunir los ascensores en el momento de su instalación;
- Real Decreto 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad del parque de ascensores existente. Ante la evolución de medidas de seguridad obligadas por ley en los ascensores nuevos, este Real Decreto obliga a implantar las mismas medidas de seguridad en el parque de ascensores existente ya que pretende dar el mismo nivel de seguridad a todos los ascensores instalados hasta esa fecha.

Objetivos y estrategias de la compañía

El Grupo ha venido centrando su operativa en los siguientes ejes estratégicos:



Estamos convencidos de que nuestra actividad debe estar centrada en las personas. Son las personas que forman este grupo las que hacen posible que los clientes se sientan satisfechos y también las que propician que millones de usuarios se sientan seguros y cómodos al utilizar equipos Otis. Esta forma de ejercer nuestra actividad, teniendo a las personas como eje principal, explica y sostiene el esfuerzo inversor y de investigación de Zardoya Otis por lograr un mundo más accesible, introduciendo innovaciones constantemente y apoyándose en procesos digitalizados.

Las barreras arquitectónicas están presentes en todos los núcleos de población y existen colectivos que se enfrentan a discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, personas de edad avanzada con dificultad de movimientos, etc. Zardoya Otis es consciente de esta situación, por lo que parte de los esfuerzos de investigación e inversión van destinados, desde hace años, a crear soluciones y dispositivos para eliminar este tipo de barreras. Ascensores para viviendas unifamiliares, salvaescaleras, puertas de acceso automatizadas o plataformas móviles, son algunas de las soluciones que proponemos y que pretenden cambiar la vida de muchas personas, ya que hacen posible un desplazamiento autónomo.

La clara tendencia demográfica (con un índice de dependencia en aumento definido como mayores de 65 años como porcentaje de la población en edad laboral) debería impulsar la demanda de soluciones de accesibilidad a largo plazo. A ello debería contribuir igualmente la escasa accesibilidad de muchos edificios, así como la existencia de un número muy elevado de edificios de cuatro pisos o más sin ascensor. En definitiva, el mercado de accesibilidad (puertas automáticas, plataformas de sillas de ruedas, elevadores de escaleras o salvaescaleras) es un mercado posiblemente fragmentado, con mayor riesgo y márgenes más bajos que el segmento de mantenimiento de ascensores, con algunas regulaciones pendientes de implantar, pero con un potencial de crecimiento significativo por las razones expuestas.

Prueba de nuestro esfuerzo para consolidar nuestra posición en este mercado son nuestra compañía Portis S.L., centrada principalmente en la producción y el mantenimiento de puertas automáticas (más de 35.000 en la actualidad) o la reciente adquisición de una participación del 80% en la compañía LV3, principalmente dedicada a la producción de salvaescaleras y plataformas de sillas de ruedas.

En línea con todo lo anterior se enmarca nuestra inequívoca apuesta por la **digitalización del servicio**. Este avance tecnológico permite a nuestros clientes y usuarios disfrutar de un servicio de mantenimiento más eficaz y rápido, proporcionando unos estándares de calidad inéditos y aumentando el tiempo de disponibilidad del ascensor.

La conectividad se traduce en clientes más fieles y satisfechos, en innovación pensando en las personas. El mundo complejo, exigente y extremadamente competitivo en el que trabajamos, nos exige volcar esfuerzos muy notables en procesos constantes de innovación, investigación y servicio personalizado a la altura de un tiempo en el que se impone la vanguardia tecnológica. Y es nuestro centro de I+D+i de Leganés (Madrid) donde se concentra este vector de actividad que permitirá seguir dando respuesta a los retos que demandan clientes cada día más exigentes.

El plan de digitalización en el que se encuentra inmersa Zardoya Otis desde 2107 busca por tanto aumentar la conectividad (clave de la estrategia de digitalización) entre los principales intervinientes de su ámbito: ascensor, usuario y técnico de servicio. La percepción de un buen servicio depende principalmente de la cantidad de averías que tiene el ascensor durante el contrato de mantenimiento así como de su interacción con el servicio de soporte técnico. El aumento de la conectividad entre usuarios, ascensores y técnicos mejora la satisfacción del cliente debido al mayor tiempo de funcionamiento del ascensor y al mejor servicio prestado por los técnicos. El significativo incremento de los indicadores de satisfacción del cliente en los últimos 3 años es buena prueba de ello (p.e.: experiencia y relación con OTIS: 94,83% de satisfacción en 2109).

Como parte de la estrategia de digitalización se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Todos los técnicos han sido equipados con los teléfonos inteligentes para que puedan tener acceso a todos los datos del aparato, lo que permite un servicio más rápido y personalizado.
- Monitorización remota. El hardware instalado en el elevador, las aplicaciones de big data y las técnicas analíticas avanzadas permiten monitorizar el comportamiento del elevador en tiempo real, anticipando posibles fallos y programando intervenciones con antelación (mantenimiento predictivo). La división de servicios digitales dirige el proyecto de monitorización e intervención remota de nuestras unidades. Durante 2019 hemos conseguido conectar otros 20.000 ascensores.

Los servicios tecnológicamente más sofisticados aportan un elemento importante de diferenciación en nuestra industria, al tiempo que incrementan la lealtad del cliente y la eficiencia de las actividades de mantenimiento.

En resumen, nuestra forma de hacer las cosas se basa en personas que trabajan para personas y se mueven de forma segura y confortable, en espacios libres de barreras arquitectónicas gracias a nuevos equipos de transporte vertical, que además están conectados entre sí y que proporcionan información precisa a empleados y usuarios, incrementado la eficacia y calidad del servicio de Zardoya Otis con una prestación personalizada.

Nuestros tres absolutos son:

- Ética,
- Seguridad
- Calidad

El Grupo también ha crecido gracias en parte a las exitosas fusiones y adquisiciones, la mayoría de ellas en el área de servicios de mantenimiento, aunque incluyendo como se ha comentado negocios de accesibilidad, puertas automáticas, ascensores especiales y actividades de instalación o ascensores para cruceros. No obstante y como se ha señalado

anteriormente, los servicios de mantenimiento continúan siendo el área principal de negocio.

Por último, destacar que una de las características distintivas del Grupo ha sido la remuneración a sus accionistas. En promedio, en los últimos 15 años se ha entregado un pay-out cercano al 100%, respaldado por una fuerte generación de caja y un sólido margen operativo.

3. GESTIÓN DE ASPECTOS NO FINANCIEROS

Existencia de políticas que aplica la compañía respecto a las cuestiones planteadas

3.1. GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

Breve descripción del modelo de gestión de riesgos de las cuestiones planteadas en este informe

Zardoya Otis dispone de políticas explícitas referentes a la lucha contra la corrupción y el soborno, con un sistema de control interno, así como un código de ética, auditorías de cumplimiento, canales de comunicación confidencial y reuniones de seguimiento.

En cuanto al respeto de los derechos humanos, el código de ética es difundido entre todos los empleados de la compañía, quienes deben realizar cursos de formación sobre el mismo.

En su relación con los grupos de interés utiliza canales tradicionales y online, y realiza un seguimiento del grado de satisfacción de sus clientes, además de tener establecidos sistemas de gestión de quejas. También impulsa una cultura inclusiva y de no discriminación, y colabora en la mejora de su entorno social a través de diferentes iniciativas.

En cuestiones ambientales lleva a cabo medidas preventivas de acuerdo con normas vigentes y registra y controla distintos indicadores, incluyendo la generación de residuos o emisión de CO₂. Zardoya Otis ha sido pionera en el desarrollo, fabricación y comercialización de ascensores con alta eficiencia energética a través de su tecnología Gen2. Recientemente ha introducido también en el mercado ascensores que no necesitan una instalación eléctrica trifásica específica para el ascensor, lo que facilita su instalación en edificios existentes, mejorando así la accesibilidad de los mismos. También comercializa un modelo de ascensor solar, capaz de funcionar 100% con energía limpia y renovable.

Principales riesgos inherentes a nuestra actividad

Los principales riesgos derivan del envejecimiento de la población y los retos en materia de accesibilidad. Estos riesgos han sido entendidos por la compañía como una oportunidad, razón por la cual ha adquirido una compañía especialista en accesibilidad, LV3, radicada en Barcelona y ha desarrollado un ascensor capaz de adaptarse a huecos mínimos, pudiendo a tener una capacidad de tan solo una persona, para facilitar la accesibilidad de personas con movilidad reducida que viven en un entorno en el que, hasta ahora, era imposible la instalación de un ascensor.

Otro reto identificado es el de la aplicación al sector de la elevación de tecnologías como el Internet de las cosas (IoT) y los servicios digitales en general. Por este motivo la compañía ha puesto en marcha un proceso de digitalización que abarca desde el suministro de dispositivos y aplicaciones al personal técnico, hasta la instalación de sistemas de monitorización del funcionamiento de los ascensores.

3.2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Zardoya Otis dispone de políticas corporativas para todo el grupo, incluyendo las políticas CPM 48 A, B, C, D, E de anticorrupción, la CPM17 para proveedores y la CPM 11 para donaciones.

Para prevenir la corrupción tenemos un plan de prevención de delitos, un plan de formación anual donde todos los empleados realizan cursos sobre las políticas anticorrupción y otras cuestiones éticas, controles de regalos a clientes según la CPM48A, auditorías internas y un plan de ética y cumplimiento, que incluye la revisión de las actuaciones contra la corrupción y el soborno.

La compañía cuenta con un Cumplimiento Council que se convoca trimestralmente, así como con un comité disciplinario que revisa posibles casos de irregularidades. También se ha establecido un canal anónimo de comunicación externo (Ombudsman) para que cualquier empleado, cliente o partner pueda denunciar cualquier irregularidad protegiendo la identidad de la fuente. Y existe una política para evitar las represalias cuando se denuncia de buena fe una irregularidad.

Para la lucha específica contra el blanqueo de capitales, los empleados de la compañía han realizado durante 2018 el curso "Anti-Money Laundering" como parte de la formación de ética y cumplimiento.

Control interno, información y transparencia

Uno de los objetivos prioritarios del grupo es favorecer la transparencia con los mercados y los accionistas. Así, se compromete a:

- Trabajar por que los estados financieros sean completos y precisos.
- Promover que los activos, pasivos, ingresos, gastos, y transacciones comerciales estén registrados de forma completa y exacta en los libros y registros del grupo, de acuerdo con la ley aplicable, los principios contables generalmente aceptados y las políticas y procedimientos financieros establecidos.
- Abstenerse de establecer ni mantener activos o pasivos sin contabilizar.
- Difundir la información relevante sobre el grupo.
- Cumplir con la información exigida por la normativa aplicable en cada país que opera.
- Velar por los derechos de los inversores y accionistas según los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta de Accionistas, ofreciendo herramientas y canales para facilitar la implicación y comunicación con estos grupos de interés.
- Cumplir con la legislación de mercado de valores y, en particular, la normativa de abuso de mercado.

El Consejo de Administración tiene como misión, tal y como establece el Reglamento del Consejo de Administración, determinar la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

Por su lado, el Comité de Auditoría supervisa la eficacia del control interno del grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y vela por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna. Entre otras funciones, el Comité

de Auditoría trata con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría si las hubiese. Tiene, además, como misión supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, incluyendo el cumplimiento de los requisitos normativos y la correcta aplicación de los principios contables. Recaba también regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y su ejecución, siempre preservando su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, se ha aprobado un Modelo de Prevención de Delitos y el Mapa de Riesgos que se revisa y actualiza periódicamente. Como se ha comentado anteriormente, se ha creado un Comité de Cumplimiento formado por directivos, que tiene como obligaciones específicas la revisión y aprobación de cualquier modificación del Modelo de Prevención de Delitos y del Mapa de Riesgos y someterla al previo informe del Comité de Auditoría. Hace, asimismo, seguimiento de cualquier denuncia interna recibida e investigación en marcha en materia delictiva informando periódicamente de sus actuaciones al Comité de Auditoría.

El grupo cuenta con un departamento de auditoría interna que reporta directamente al Comité de Auditoría que de manera independiente garantiza anualmente que las prácticas y procesos de negocio sean íntegros, efectivos y eficientes.

El departamento de auditoría interna revisa todos los años el programa de auditoría para incluir aquellos riesgos detectados en (i) el ERM, (ii) conversaciones con la Dirección de la Compañía y (iii) las auditorías internas realizadas. Dicho programa se encuentra accesible a todos los empleados en la Intranet de la Compañía.

Tras cada auditoría se emite un informe resumen con las incidencias detectadas. Este informe es remitido a la dirección de la compañía y se evidencian los puntos relevantes durante el Comité de Auditoría.

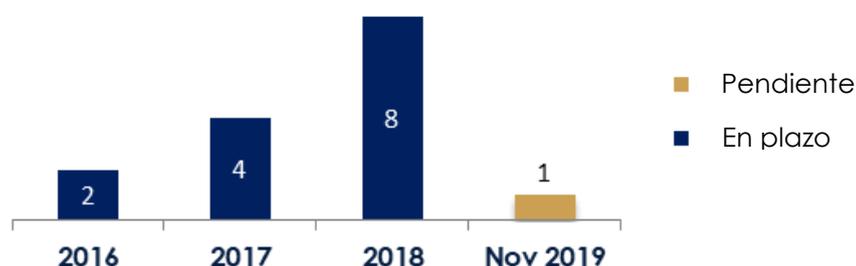
Los puntos de mejora que se han identificado tanto en las revisiones del departamento de auditoría interna como tras la verificación de los auditores externos, se reportan en la herramienta de seguimiento hasta que nos aseguramos que son subsanados de manera permanente.

A continuación se detalla la evolución de los puntos de mejora en los 4 últimos años.

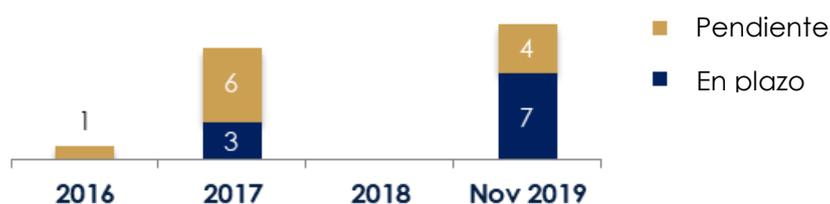
Puntos de mejora (España)



Puntos de mejora (Portugal)



Puntos de mejora (Marruecos)



Asimismo, el grupo cuenta con un Reglamento Interno de Conducta cuyo objetivo es proteger los intereses de los inversores y su confianza en el mercado. Dicho Reglamento cuenta con un conjunto de directrices y normas aplicables al grupo, sus consejeros, sus directivos y empleados relativas a la gestión y control de la información privilegiada y relevante, la realización de operaciones con valores propios, la ejecución de operaciones de autocartera, la detección y tratamiento de conflictos de interés; todo ello con el objetivo de evitar cualquier situación de abuso de mercado.

Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio de 2019 y dentro de lo que se denomina Business Unit Charitable Giving, se establecieron una serie de entidades sin ánimo de lucro con el objeto de mejorar el entorno de las comunidades en la que Zardoya Otis desarrolla su actividad, tanto en el presente, con efectos inmediatos, como en garantizar el futuro, mejorando el funcionamiento de la sociedad.

Así se han elegido entidades que dan soporte a personas con discapacidad, ayudándolas a integrarse en el mercado laboral, otras que ofrecen becas o desarrollan programas de formación a jóvenes o niños en riesgo de exclusión social, o que promueven el deporte, especialmente entre personas discapacitadas.

El importe total de las aportaciones realizadas durante 2019 asciende a 91.481 €.

3.3. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Para garantizar el respeto de los derechos humanos, contemplados en nuestro código de ética, disponemos de las siguientes herramientas y procesos:

- Difusión del código de ética a todos los empleados.
- Proceso Due Dilligence para las nuevas compañías adquiridas.
- Cuestionario en materia de ética y cumplimiento.
- Plan de formación ética (cursos online).
- Auditorías de control interno según un plan anual.
- Auditorías ECO+Legal cuatrimestrales.
- Fomento del uso del canal confidencial de denuncias Ombudsman.
- Reuniones trimestrales del Compliance Council.
- Revisión del plan de prevención de delitos
- Reuniones del comité disciplinario (DPC – Disciplinary Prevention Committee) para establecer las acciones correctivas y preventivas ante los casos verificados de irregularidades o incumplimientos en la compañía.
- Elaboración de un protocolo de actuación contra el acoso
- Compromiso del cumplimiento del Código de Conducta por parte de proveedores con su firma.

La ética constituye uno de nuestros tres absolutos, junto con la seguridad y la calidad. La difusión del Código de Ética y sus valores (respeto, integridad, confianza, excelencia e innovación) son pilares fundamentales para consolidar una cultura ética de compromiso con el buen gobierno hacia todos nuestros grupos de interés.

El plan de Ética y Cumplimiento de 2019 se ha desarrollado en las siguientes cinco líneas de actuación:

1. Liderazgo de la Dirección
2. Políticas y Prevención del Riesgo (Auditoría y Evaluación)
3. Educación y Formación
4. Comunicación
5. Investigación de casos – Acciones disciplinarias y correctivas

Durante el ejercicio de 2019 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos en el Grupo Zardoya Otis.

Liderazgo de la Dirección

- Compromiso de Ética y Cumplimiento de todo el equipo directivo.
- Reuniones trimestrales del Compliance Council.
- Siete personas + un equipo han sido reconocidos por buenas prácticas éticas.

El compromiso de la dirección con el Código de Ética ("Tone at the top") da fundamento al soporte y despliegue - a todos los niveles de la compañía - de una cultura ética basada en las buenas prácticas de negocio y la transparencia. La ética como "absoluto" refuerza el compromiso directivo recogido con las firmas de todos los directores que han suscrito tanto el Código de Ética como el código interno de conducta.

Unido a ello, directores y empleados realizan la certificación anual asegurando entender y cumplir el Código Ética y apoyando sus valores fundamentales: el respeto, la confianza, la integridad, la excelencia y la innovación; así como identificando los posibles conflictos de interés que se analizan y, cuando es necesario, son controlados para evitar su influencia.

La campaña #DoTheRightThing (En OTIS Hacemos Lo Correcto) impulsada desde la dirección durante 2019 pone de manifiesto el compromiso con el fomento de las buenas prácticas de negocio, dando ejemplo con una actuación responsable y reconociendo a aquellos empleados que se significan con una conducta ejemplar. En 2018 ya se entregaron diez reconocimientos de buenas prácticas y han sido ocho ejemplos más de empleados y equipos reconocidos en 2019.

#DoTheRightThing during 2019

- ECO INFORMA in April 2019
- Presentation translated to French, Portuguese & Spanish & distribution in all ZOSA Countries
- Posters, materials and selfies cards
- Training (Q2/2019) for technicians/workers (hourly)
- Teambuilding in Otis Portugal with administrative employees in May 2019
- Message from MD [Javier Barquin] in July 2019

ZOSA Board of Directors, December 2019 - 5/16

OTIS
Company Private & Confidential

Políticas y prevención del riesgo

- Elaboración del Mapa de Riesgos 2019: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los riesgos de cumplimiento, con revisión trimestral de las acciones de mitigación y control.
- Cuatro auditorías ECO-LEGAL, donde el ECO y la directora de la Dirección Jurídica han auditado dos Direcciones de Zona, una fábrica y una compañía Asociada (Pertor). En estas visitas se evalúa el compromiso de los empleados con la ética mediante entrevistas personales, se evalúa el clima laboral, se revisan aspectos legales y de asistencia jurídica y también se imparte una presentación formativa sobre ética y legal.
- “Certificación Anual” de todos los empleados que declaran conocer y entender el Código de Ética y sus políticas, identificando posibles conflictos de interés para su control. Igualmente, con cada nueva contratación se cumplimenta un cuestionario de conflicto de intereses, y también se cumplimenta por parte de los empleados de nuevas adquisiciones que se integran dentro del grupo Zardoya Otis, que reciben una formación “Introducción al Código de Ética” impartida por el ECO. Durante 2019, dicho curso se ha impartido en LV3, Eleva y Ascensores del Tormes.

- Los conflictos de intereses identificados en 2019, la mayoría han sido por tener familiares en la compañía, algunos casos con familiares en la competencia o en cargos públicos (sin influencia) y unos pocos casos con empleados con propiedades arrendadas a la compañía.
- El ECO ha centrado su actividad en revisar el cumplimiento de las políticas de anticorrupción (familia CPM 48), con el control de obsequios empresariales a clientes, incluyendo invitaciones a eventos deportivos, así como viajes patrocinados a terceros.
- Durante 2019, se ha impartido una formación específica sobre "Antimonopolio y Competencia" a todos los empleados, especialmente enfocado a los que se relacionan con clientes y que, en ocasiones, pueden coincidir con otros competidores. Formación "en cascada", iniciada desde Dirección General y que debe completarse en diciembre 2019.
- Realizada revisión del Modelo de Prevención de delitos para su actualización y propuesta al Consejo de Administración para futura aprobación en 2020.
- Se han aplicado las políticas de compras en el alta y registro de proveedores, aplicando la CPM 17 en los proveedores de servicio, asegurando que todos los proveedores han suscrito y firmado las Condiciones de compra y el Código de Conducta UTC para proveedores, donde, entre otros, se asegura el respeto de los Derechos Humanos, la ley de competencia y el pleno cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables al funcionamiento de su negocio.

Educación y formación

- El plan de formación 2019 de cursos online para todos los empleados se ha completado al 100% en el mes de noviembre 2019. Cada empleado ha realizado al menos cuatro cursos al año; ocho en el caso de los incorporados en 2018 y en el caso de nuevas incorporaciones, siete módulos definidos que se debieron completar en el plazo de noventa días desde su fecha de alta en la compañía. Además, las personas con personas a su cargo han impartido dos cursos presenciales a sus colaboradores.
- Para técnicos y operarios (sin acceso electrónico) se han impartido tres cursos de formación presencial (Q1, Q2 y Q3) a través de los documentos "Aprende y Cumple" con casos reales: protección de activos, campaña "En Otis hacemos lo correcto" y la importancia de actuar de forma honesta sin engaños ni falsificaciones, informando también de los canales de comunicación (incluyendo el Ombudsman) para la resolución de dudas o denunciar irregularidades, sin miedo a recibir represalias.
- La formación en cursos de ética impartida en la compañía española durante 2019 ha contabilizado un total de 14.112 horas, con 20.478 cursos completados con la participación de todos los empleados y técnicos. En Portugal, durante 2019 se han contabilizado un total de 1.586 horas de formación a lo largo de los 1.913 cursos impartidos a 232 participantes. En Marruecos, durante 2019 se han contabilizado un total de 500 horas de formación a lo largo de los 594 cursos impartidos a 68 participantes.

Comunicación

- Se han emitido 17 comunicados "ECO INFORMA"
- Se registraron 147 consultas al ECO, principalmente centradas en resoluciones sobre potenciales COI's, eventos con presencia de competidores y aclaraciones sobre la política CPM 48A de regalos.
- Uso y consulta de la intranet de Ética y Cumplimiento que recoge las noticias, comunicados, documentos varios sobre ética y cumplimiento, con contenidos y enlaces al Código de Ética y a las políticas corporativas, junto con la Guía de Conocimientos, donde se incluyen links y referencias para acceso a los posters, videos y presentaciones.
- Envíos a todos los empleados de mensajes por email con casos reales de ética relatados de forma sencilla como mensajes cortos tipo tweet a través de "tweethics".
- Desde la Alta Dirección, se han enviado en diciembre 2018 y en octubre 2019 y distribuido a todos los empleados (traducidos al español) mensajes de Bernardo Calleja y Mark Eubanks respectivamente, sobre la importancia de la ética como absoluto y de fomentar las buenas prácticas de negocio en todas las actividades de la compañía.

Mensaje de Bernardo Calleja,
Presidente del Sur de Europa y África,
sobre Ética y Cumplimiento



Queridos compañeros,

El negocio de OTIS se basa en transacciones honestas e íntegras que aseguran a nuestros clientes un comportamiento ético en nuestras actuaciones y que sustentan nuestra reputación, cumpliendo en cualquier lugar siempre con nuestro Código de Ética.

Nos esforzamos para difundir nuestra cultura ética dentro de la organización y para ello estamos utilizando vías de comunicación más actuales y organizamos nuestro ya tradicional Día de la Ética en el área.

Quiero agradecer a todos los participantes en las recientes jornadas en Italia, España y Portugal y animo al resto de países a unirse en esta excelente iniciativa. En este tipo de eventos, todos aprendemos a tomar las decisiones éticamente correctas. Recordemos que antes de actuar, hemos de contestar si a Dios preguntas: ¿puedo hacerlo? y ¿debo hacerlo?

Ante cualquier duda, consultemos con las personas adecuadas que nos ayudan a evaluar los hechos, interpretar las leyes correctamente, conocer las políticas corporativas, cumplir el Código de Ética y, finalmente, decidir.

En nuestra decisión, no podemos olvidar nuestra responsabilidad hacia los grupos de interés y tenemos que evaluar los riesgos potenciales comparando diferentes alternativas.

O si pido que ante cualquier duda o sospecha sobre una conducta poco ética de colaboradores, socios comerciales o compañeros, lo comuniquéis para poder evaluar la mejor forma de actuación.

Aprovecho esta oportunidad para daros las gracias por vuestro compromiso con nuestra cultura ética y deseáros a vosotros y a vuestras familias unas felices fiestas y un año nuevo seguro y saludable.



Bernardo Calleja
Presidente de OTIS Sur de Europa y África

 Better Ethics & Compliance
One World. One Code.

 OTIS
Insuperables

Mensaje de
Mark Eubanks
PRESIDENTE DE OTIS EMEA



http://laguia.es.eu.otis.utc.com/Documents/Mensaje%20Ética%20Mark%20Eubanks_V2.pdf

- Se ha seguido dando difusión al uso del programa Ombudsman/Diálogo como canal de comunicación confidencial y anónimo, para que los empleados y terceras partes puedan exponer cualquier cuestión ética (SPEAK UP). Para asegurar y favorecer la confianza en este canal, es de vital importancia la política de no represalias.

Investigación de casos – Acciones disciplinarias y correctivas

El uso del Ombudsman/Diálogo como canal de comunicación anónimo, las alegaciones o denuncias de posibles irregularidades dirigidas al ECO (responsable de ética y cumplimiento) así como lo detectado en las auditorías y controles internos de la compañía durante 2019, han sido las principales fuentes de los casos investigados (y reportados en herramienta de seguimiento de las acciones correctivas - C360), cuya resolución ha supuesto medidas disciplinarias, incluyendo el despido en alguna situación.

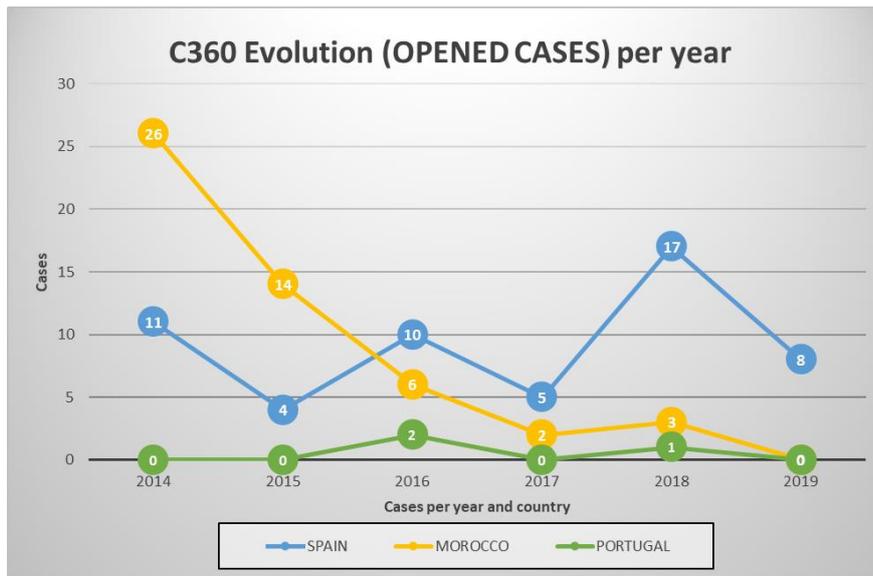
RESUMEN C360 - AÑO 2019

2 casos (abiertos en 2018) que fueron cerrados (verificados) en 2019

8 casos abiertos en 2019 – De los cuales:

- 6 casos cerrados: 2 verificados y 4 no verificados.
- 2 casos en investigación

En los cuatro casos cerrados y verificados en 2019 no hubo implicaciones materiales para la empresa y se tomaron las medidas disciplinarias aplicables de acuerdo con nuestras políticas y código de ética.



3.4. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Zardoya Otis pone a disposición de sus clientes y del público en general vías de comunicación tradicionales y vías de comunicación digital. Además de fax, teléfono y correo electrónico, se disponen de los siguientes canales:

- Línea independiente para quejas y reclamaciones a través del Defensor del Cliente (teléfono y mail)
- A través de página web www.otis.com/es/es/
- Aplicación GeraRec
- Chat online
- Redes sociales Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram y YouTube.

Así mismo, existe número de teléfono y correo electrónico especial para la atención al accionista.

En el transcurso del año, la Dirección de Marketing y Comunicación organiza diversas actividades dirigidas a los colectivos más influyentes relacionados con su actividad, principalmente colegios de aparejadores, arquitectos y administradores de fincas.

Dentro del marco del ODS 11, en 2019 se ha convocado la I edición de los "Reconocimientos Zardoya Otis por un mundo sin barreras", convocatoria que ha reunido 21 candidaturas y que fue divulgada mediante correo electrónico, prensa y uso de redes sociales. El jurado estuvo compuesto por destacadas personalidades del mundo de la arquitectura, el deporte paralímpico, la universidad y las asociaciones que representan colectivos con discapacidad.



Se otorgaron seis galardones, tres por cada una de las categorías:

- Categoría ASCENTIA, dirigida a personas físicas y/o jurídicas que hayan desarrollado productos, servicios, proyectos, estudios o investigaciones tendentes a mejorar la calidad de vida de las personas eliminando cualquier tipo de barrera que impida o dificulte la accesibilidad universal.
- Categoría ÁUREA, dirigida a personas o grupos de personas que sean referentes por su compromiso para fomentar y ayudar a crear una sociedad y un mundo sin barreras mediante una iniciativa concreta.



También se ha estrechado la relación con los medios ofreciendo entrevistas con directivos clave. Entre éstas cabe destacar el almuerzo mantenido por parte de nuestro Director General el pasado 15 de septiembre con medios, tanto generalistas, como con prensa especializada que tuvo una excelente repercusión.

Además de esto se llevó a cabo un plan de publicidad, tanto en medios tradicionales – revistas y publicaciones- como a través de campañas online. También se enviaron notas de prensa y artículos a diferentes medios del sector.

Ascensor GEN² Switch Solar

Eficiencia inteligente

El ascensor OTIS Gen2TM Switch puede funcionar con energía 100% limpia. Porque además de generar su propia energía cuando el ascensor baja cargado o sube vacío, si se conecta a unos paneles solares fotovoltaicos con las características adecuadas, éstos le proporcionan toda la energía que necesita para funcionar, con lo que se eliminan totalmente las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Y podrá incluso olvidarse de la factura eléctrica!

OTIS
www.otis.com
Tel. 626 31 40 19
901 24 00 24

Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram icons

Vive tu hogar con estilo

Elevador GEN² Home

CONFORT
Un funcionamiento suave, silencioso y preciso, gracias a sus exclusivas cintas planas.

ACCESIBILIDAD
Las pendientes pronunciadas, los desniveles o las escaleras ya no son un problema.

VERSATILIDAD
Ideal para cualquier vivienda unifamiliar o edificio de tráfico moderado.

OTIS
Made to move you
www.otis.com
901 24 00 24

Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram icons

CONSUMO
HASTA UN **70%**
MENOS QUE UN HIDRÁULICO

Se llevaron a cabo patrocinios y colaboraciones con las entidades que representan público objetivo para la compañía, como son:

- Arquitectos
- Constructores
- Administradores de fincas
- Estudiantes universitarios

El importe de los patrocinios llevados a cabo durante el ejercicio de 2019 ascendió a 23.430€

3.5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Cultura

El grupo establece una serie de políticas y programas, que se centran en las personas, creando un entorno laboral que fomenta el Respeto, la Salud, la Seguridad, el Bienestar en el Trabajo y la Igualdad de Oportunidades. La Dirección de Recursos Humanos es la responsable de elaborar y promover las respectivas políticas de formación, comunicación interna, responsabilidad social empresarial, selección, desarrollo, acogida e integración, relaciones laborales, compensación y beneficios, etc. Dichas políticas se revisan periódicamente, se actualizan y adaptan a las necesidades del negocio.

El grupo Zardoya Otis promueve una cultura de Compromiso y Trabajo en Equipo, bajo el programa mundial denominado "Culture U". Se potencia el orgullo de pertenencia de todos los empleados y, en la sociedad matriz se tiene una visión común que une y compromete como grupo.

A nivel mundial, se han definido nuestros principios, comportamientos de liderazgo, estrategia y absolutos que definen la nueva Cultura de Otis:

– Nuestra Cultura:

- Impulsamos la imaginación: Fomentamos la creación de nuevas ideas y asumimos riesgos controlados para seguir innovando.
- Creemos en el equipo: Juntos somos más fuertes y nos inspiramos mutuamente a través de la colaboración, la autonomía y la confianza entre todos.
- Respetamos todas las opiniones: Las mejores ideas provienen de equipos diversos con personas que piensan de diferente manera a la nuestra.
- Somos mejores trabajando juntos: Trabajamos como un único equipo y colaboramos entre todos para dar el mejor servicio a nuestros clientes.
- Nos esforzamos por ser los mejores: Nos marcamos objetivos ambiciosos, nos crecemos para alcanzarlos y lo conseguimos como un equipo.

– Nuestros Comportamientos:

- Imaginación: Innovamos a través de nuevas formas de trabajo y asumiendo riesgos de forma inteligente para construir ventajas competitivas
- Colaboración: Entendemos cómo gracias a nuestros objetivos individuales se alcanzan los objetivos globales, y como ayudamos a maximizar los resultados de Otis
- Empatía: Nos ponemos en el lugar del cliente, pensamos de forma global y tomamos decisiones para mejorar nuestros tiempos de entrega
- Inclusión: Buscamos activamente ideas y opiniones de otras personas que son o piensan de forma diferentes a nosotros
- Empoderar: Desarrollamos el talento a través de la autonomía, la confianza y los recursos – permitimos espacio para el error
- Ritmo: Lideramos con energía y velocidad; establecemos altas expectativas y asumimos responsabilidades

Comportamientos que impulsan nuestra cultura

PIENSA	<p>IMAGINACIÓN: Innovamos a través de nuevas formas de trabajo y asumiendo riesgos de forma inteligente para construir ventajas competitivas</p> <p>COLABORACIÓN: Entendemos los objetivos de forma amplia, priorizando los objetivos globales frente a los individuales, para maximizar los resultados de Otis</p>	
ACTÚA	<p>EMPATÍA: Nos ponemos en el lugar del cliente, pensamos de forma global y tomamos decisiones para mejorar nuestros tiempos de entrega</p> <p>INCLUSIÓN: Buscamos activamente ideas y opiniones de otras personas que son o piensan de forma diferentes a nosotros</p>	
LIDERA	<p>EMPODERAR: Desarrollamos el talento a través de la autonomía, la confianza y los recursos – permitiendo espacio para el error</p> <p>RITMO: Lideramos con energía y velocidad; establecemos altas expectativas y asumimos responsabilidades</p>	



Empleo

Del total de empleados del grupo en los tres países, que suman 5.616, el 51,7% se rige por el Convenio Colectivo de Zardoya Otis, el resto de los empleados se rige por convenios provinciales o nacionales del sector.

TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO POR SEXO

	Hombres	Mujeres	Total
España	4.366	476	4.842
Portugal	523	102	625
Marruecos	124	25	149
Total general	5.013	603	5.616

Dado que el número de empleados de Marruecos representa un bajo porcentaje respecto al total del Grupo, se han excluido los datos desglosados de este país.

Datos ESPAÑA

EMPLEADOS POR SEXO

	Total
Hombre	4.366
Mujer	476
Total general	4.842

EMPLEADOS POR EDAD

	Total
Menor 25 años	44
25-40 años	1.563
41-55 años	2.681
Mayor 55 años	554
Total general	4.842

EMPLEADOS POR CATEGORIA PROFESIONAL

	Total
Titulados superiores	185
Titulados grado medio	211
Jefes, Administrativos	1.194
Operarios	3.252
Total general	4.842

EMPLEADOS POR PAÍS

	Total
Andorra	15
España	4.822
Reino Unido	5
Total general	4.842

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	Total
Indefinido T. Completo	4.374
Indefinido T. Parcial	172
Temporal T. Completo	294
Temporal T. Parcial	2
Total general	4.842

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-SEXO

	Hombre	Mujer	Total general
Indefinido T. Completo	3.860	410	4.270
Indefinido T. Parcial	149	29	178
Temporal T. Completo	291	42	333
Temporal T. Parcial	1	1	2
Total general	4.301	482	4.783

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-EDAD

	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	13	1.395	2.491	371	4.270
Indefinido T. Parcial	0	3	11	164	178
Temporal T. Completo	25	215	91	2	333
Temporal T. Parcial	0	1	0	1	2
Total general	38	1.614	2.593	538	4.783

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Titulados grado medio	Titulados superiores	Total general
Indefinido T. Completo	1.054	2.838	201	177	4.270
Indefinido T. Parcial	70	99	7	3	179
Temporal T. Completo	75	252	4	1	332
Temporal T. Parcial	0	0	1	1	2
Total general	1.199	3.189	213	182	4.783

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	Hombre			Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total general
	25-40 años	41- 55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores			1	1					1
Titulados grado medio			1	1					1
Jefes, Administrativos	1	7	4	12	5	3	4	12	24
Operarios	12	21	5	38					38
Total general	13	28	11	52	5	3	4	12	64

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR SEXO (€)

Categoría	Hombre	Mujer	Total general	Brecha
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	37.840,98	28.254,06	34.902,27	25,3%
Operarios	32.535,61	27.648,83	32.486,02	15,0%
Titulados grado medio	52.877,03	42.274,18	51.068,02	20,1%
Titulados superiores	66.381,64	55.835,35	64.044,36	15,9%
Total general	35.473,40	31.648,14	35.097,36	10,8%

FÓRMULA BRECHA SALARIAL:

$(\text{Remuneración media hombre} - \text{Remuneración media mujer}) / \text{Remuneración media hombre}$

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

Categoría	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	11.466,06	28.972,02	38.758,49	31.449,68	34.902,27
Operarios	13.317,86	29.815,17	35.419,01	28.538,25	32.486,02
Titulados grado medio		37.132,13	54.443,77	56.247,55	51.068,02
Titulados superiores		45.715,52	65.025,05	83.372,00	64.044,36
Total general	13.065,34	30.211,35	38.535,06	33.995,85	35.097,36

La remuneración global por todos los conceptos devengada durante el año por el Consejero Delegado y Presidente del Consejo de Administración, siendo este el único ejecutivo que recibe retribución diferente a las atenciones estatutarias, asciende a 952 miles de euros al cierre de 2019, y se compone de los conceptos retribución fija y variable, otros beneficios a l/p y aportaciones a planes pensiones.

La alta dirección del Grupo (no consejeros, todos ellos hombres, por tanto no aplica cálculo de brecha salarial) está compuesta por los tres Directores Generales de las unidades generadores de efectivo (España, Portugal y Marruecos). La remuneración media de estos directivos, por todos los conceptos (incluyendo variable, dietas, indemnizaciones y pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo), es de 290 miles de euros al cierre del ejercicio 2019.

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, seguimos las horas marcadas en Convenio Colectivo, acorde con el horario pactado con los representantes de los trabajadores en cada centro de trabajo.

No tenemos política de desconexión laboral como tal. Sin embargo, velamos por el cumplimiento de los horarios pactados con los representantes de los trabajadores teniendo implementada una jornada muy favorable para la conciliación de la vida personal y laboral.

HORAS ABSENTISMO

Horas de absentismo			
2019	TOTAL	Mujeres	Hombres
	311.090	25.580	285.509

HORAS ABSENTISMO	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	49	1	48	--	--	--	Horas de absentismo por accidentes		
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	6,2	1,27	6,76	0,12	0,003	0,12	7.592	24	7.568

Fuente: Estadística de accidentabilidad acumulada a diciembre 2019

Los índices de accidentabilidad proporcionados están calculados conforme a las fórmulas estadísticas establecidas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

- Índice de Frecuencia (IF) = (nº de accidentes de trabajo con baja x 106)/nº de horas trabajadas
- Índice de Gravedad (IG) = (nº de jornadas no trabajadas por accidentes de trabajo con baja x 103) / nº de horas trabajadas

En la evaluación de riesgos de las actividades desarrolladas por trabajadores del Grupo Otis no se ha detectado ninguna situación de riesgo de enfermedad profesional, no habiéndose producido tampoco ningún caso en ningún trabajador independientemente de su sexo.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

Grado Munusvalía	Nº Empleados
>= 33% y < 65%	35
>= 33% y < 65% con ayuda	1
>= 65%	4
Total general	40

Datos PORTUGAL

EMPLEADOS POR SEXO

	total
Hombres	523
Mujer	102
Total general	625

EMPLEADOS POR EDAD

	Total
Menor 25 años	23
25-40 años	197
41-55 años	322
Mayor 55 años	83
Total general	625

EMPLEADOS POR CATEGORIA PROFESIONAL

	Total
Titulados Superiores	9
Titulados Grado Medio	161
Jefes, Administrativos	77
Operarios	378
Total general	625

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	Total
Indefinido T. Completo	566
Indefinido T. Parcial	0
Temporal T. Completo	59
Temporal T. Parcial	0
Total general	625

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-SEXO

	Hombre	Mujer	Total general
Indefinido T. Completo	470	89	559
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	40	11	51
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total general	510	100	610

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-EDAD

	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	5	159	309	85	558
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	13	31	7	1	52
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total general	18	190	316	86	610

PROMEDIO PLANTILLA CONTRATO-CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Etiquetas de fila	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Titulados grado medio	Titulados superiores	Total general
Indefinido T. Completo	84	337	129	9	559
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	33	18	0	51
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total general	84	370	147	9	610

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

Grupos	Hombre			Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total general
	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados Superiores									
Titulados Grado Medio	2			2	2		1	3	5
Jefes, Administrativos		3	3	6					6
Operarios	8	4	9	21					21
Total general	10	7	12	29	2	0	1	3	32

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR SEXO (€)

	Media Hombre	Media Mujer	Total general	Brecha
Jefes Administrativos, Taller y Campo	43.726	46.333	43.895	-6%
Operarios	21.634	*	21.593	
Titulados grado medio	27.656	22.661	24.740	18%
Titulados superiores	170.276	117.503	158.549	31%
Total general	27.436	25.519	27.123	7%

* No incluido por motivos de confidencialidad

FÓRMULA BRECHA SALARIAL: (Remuneración media hombre–Remuneración media mujer)/Remuneración media hombre

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

	Media Hombre	Media Mujer	Total general
Menor 25 años	9.796	11.066	10.017
25-40 años	22.579	20.417	22.283
41-55 años	28.756	26.785	28.383
Mayor 55 años	38.620	37.352	38.468
Total general	27.436	25.519	27.123

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, las horas de trabajo en Portugal son las que define la ley portuguesa y que el Convenio Colectivo no modifica, esto es, 8 horas por jornada, 40 horas semanales.

En Portugal tampoco tenemos política de desconexión laboral como tal. Sin embargo, velamos por el cumplimiento de los horarios pactados con los representantes de los trabajadores teniendo implementada una jornada muy favorable para la conciliación de la vida personal y laboral.

HORAS ABSENTISMO

	Horas de absentismo		
2019	TOTAL	Mujeres	Hombres
	96.385	20.782	75.603

En la evaluación de riesgos de las actividades desarrolladas por trabajadores del Grupo Otis en Portugal no se ha detectado ninguna situación de riesgo de enfermedad profesional, no habiéndose producido tampoco ningún accidente ni caso de enfermedad profesional en ningún trabajador independientemente de su sexo.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

Grado Munusvalía	Nº Empleados
>= 60% y < 80%	8

Igualdad

En un sector especialmente complicado en cuanto a Diversidad de Género, uno de los grandes retos en los que se trabaja es la incorporación del talento femenino al grupo, algo por lo que Zardoya Otis se esfuerza cada día. Durante 2019 seguimos trabajando en los índices de paridad en todos los niveles para fomentar el crecimiento y el desarrollo del talento femenino dentro del grupo.

Zardoya Otis se siente especialmente orgullosa de su Plan de Igualdad y de su Plan de Diversidad e Inclusión denominado "Todos somos Todos". El compromiso social también incluye la integración en el grupo de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social, aspecto siempre presente en todos los procesos de selección. El grupo colabora y trabaja conjuntamente con centros especiales de empleo que ayudan a integrar a profesionales con discapacidad que desempeñan una gran labor dentro de la organización.

En otro orden de cosas, se establecen distintos proyectos y actividades solidarias que cuentan con la participación de los empleados. El voluntariado corporativo cobra especial relevancia con programas de integración de la discapacidad a través del deporte (26 años de colaboración con Special Olympics) y de protección a la infancia (carrera solidaria anual y colaboración en distintas actividades con diversas fundaciones).

Reconocimientos en materia de Igualdad, Diversidad e Inclusión

Zardoya Otis se ha adherido a la iniciativa "Más mujeres, mejores empresas" promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Con esta colaboración, el grupo se compromete a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos pre-directivos, directivos y comités de dirección.

En el área de Diversidad e Inclusión Laboral, la empresa ha sido reconocida como una de las 10 empresas más innovadoras y comprometidas de España en la sexta edición de los premios Intrama. Esta distinción se debe al programa "Todos somos todos", que recoge la mayor parte de las iniciativas llevadas a cabo en los dos últimos años en materia de diversidad de género y con los colectivos de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

La obtención por segundo año consecutivo del Premio Empresa Social, viene a reconocer el "Mejor proyecto responsable en Accesibilidad y RSC del sector industrial" gracias al sistema MPD - eView ONE.

Finalmente, también por segundo año consecutivo se ha obtenido el Sello Bequal, que certifica el grado de compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial con la Discapacidad.

Formación

El principal activo del grupo son las Personas y la Formación es una de las claves del éxito. Los ratios de horas de formación por empleado son los más altos del sector y también de otros grupos empresariales de igual magnitud. Todos los empleados del grupo tienen la oportunidad y el derecho de acceder a la formación, elemento clave que contribuye a

facilitar el crecimiento y el desarrollo personal y profesional de los empleados. Los planes de formación y desarrollo se siguen y analizan en los comités directivos.

De manera regular se imparten de media más de 35 horas de formación anuales por empleado en materias de seguridad, ética, formación técnica, calidad, ventas, liderazgo, ofimática, idiomas, etc. a través de formadores internos o consultores externos y en diferentes metodologías (formación presencial, online o mixta). Se fomenta además el crecimiento profesional de los empleados contando con programas de desarrollo individualizados, (grados o masters) en cualquier universidad pública.

Datos de la formación realizada en España durante 2019:

AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
RRHH	32.071	1.158	413
OBRAS	43.953	3.729	873
SEGURIDAD	70.375	8.393	8.914
ACE / CALIDAD	226	33	116
Total	146.624	13.313	10.316
ETICA	714.112	4.383	20.478
TOTAL	160.736	17.696	30.794

De esta formación, podemos hacer la clasificación por categoría profesional de las áreas de RRHH, Obras, Seguridad y ACE/Calidad:

Categoría profesional	Total horas
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	29.144
Operarios	103.794
Titulados grado medio	7.412
Titulados superiores	6.274
Total general	146.624

En Portugal, la formación impartida durante 2019 es la siguiente:

Categoría	Horas
Administrativos y Comerciales	4.601
Directores	104
Delegados, supervisores y jefes	1.186
Técnicos	11.953
Total	17.844

Para un total de 625 colaboradores, tenemos una media de 28,5 horas de formación por colaborador.

Gestión del desempeño

El grupo cuenta con un sistema de gestión de desempeño, así como con planes de carrera y sucesión, mentoring, coaching, programas de internacionalización, etc. definidos para favorecer el desarrollo personal y profesional de todas las personas que lo forman y su alineación con la cultura y objetivos estratégicos del negocio. El 90% de los responsables (mandos intermedios, dirección y alta dirección) provienen de promoción interna.

Se realizan encuestas de Clima Laboral (llamada Pulse) cuatro veces al año, en las que los empleados pueden compartir con la empresa acciones de cambio para mejorar el ambiente laboral. Tras la realización de la encuesta se agrupan los resultados y se presentan por departamento, acordando acciones de mejora a partir del análisis de los resultados.

Compensación y beneficios

Los empleados disfrutan de un completo paquete de Beneficios que incluyen un sistema de retribución flexible, seguros y descuentos especiales en diferentes ofertas de ocio y cultura.

Como ejemplo de lo anterior, en base anual se lleva a cabo un ejercicio de revisión salarial, donde se incluyen las subidas pactadas por Convenio Colectivo así como subidas por resultados individuales.

Además, los empleados pueden acceder a un seguro médico privado para la unidad familiar como retribución flexible.

3.6. CONSUMIDORES / CLIENTES

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores:

- Programas de mantenimiento.
- Auditorías de unidades previas a la incorporación de cartera.
- Protocolos de prueba previos a la puesta en servicio (Acta de entrega).
- Póliza de Responsabilidad Civil.

La Compañía ofrece el canal Defensor del Cliente para atender y tramitar las posibles quejas y reclamaciones. El sistema de gestión definido permite su registro, seguimiento y cierre en colaboración con la Dirección funcional/Delegación objeto de dicha queja. Igualmente, en caso de que sea necesaria su participación, la D. Asesoría Jurídica puede participar en esta gestión.

En 2019 se recibieron 426 quejas en España, lo que supone un 0,44% sobre la cartera de mantenimiento. El promedio de tiempo de contestación fue de 0,81 días y el promedio de tiempo de solución fue de 32,38 días.

En Portugal, durante 2019 se registraron 140 quejas, lo que supone un 0,37% sobre la cartera de mantenimiento, con un promedio de resolución de 3,5 días.

En lo que se refiere a Marruecos, se recibió un total de 134 quejas durante 2019, con un tiempo medio de resolución de las quejas de 68,82 días con un 84% del total de las quejas resueltas durante el año.

En Portugal, para la tramitación de las quejas, se utiliza la aplicación online denominada GeraRec, en la que se registran todas las incidencias recibidas.

En Marruecos, como en España, hay una persona dedicada al registro y gestión de las reclamaciones y quejas.

3.7. SOCIEDAD

Transformación digital

El proceso de Transformación Digital en el que se está inmerso supone un desafío de primera magnitud debido al cambio cultural que éste implica. Las empresas que forman el grupo se han adaptado a esa nueva realidad. El personal técnico y supervisores trabajan en la actualidad con herramientas de movilidad digitales avanzadas que integran la tecnología de los smartphome y ponen a disposición de los clientes la tecnología de la comunicación, la gestión y el servicio. Estas herramientas permiten la reducción de tareas administrativas generando mayor productividad y eficiencia para ofrecer un servicio al cliente personalizado, ágil y efectivo.

El objetivo es seguir afianzando la posición de liderazgo en el sector, transformando el Servicio e incorporando tecnologías de conectividad y gestión eficiente, aportando fiabilidad, productividad, flexibilidad y transparencia, para seguir dando un servicio excelente a los clientes.

Innovación

Para el grupo es fundamental promover la Innovación para maximizar la creación de valor. El Centro de Ingeniería de Madrid es un centro de referencia mundial para Otis, dónde se inician multitud de solicitudes de patentes de los productos y procesos desarrollados. Desde el año 2001, desde España se han presentado más de 500 solicitudes de patentes en todo el mundo y se han otorgado casi 300 patentes.

Igualmente, existe un Programa de Sugerencias, que fomenta y premia la generación de nuevas ideas sobre mejoras de productos, servicios o procesos.

Accesibilidad

En cuanto a la Accesibilidad, la entidad es consciente de la situación de millones de personas con dificultades para salvar las numerosas barreras arquitectónicas existentes en las ciudades. En España, por ejemplo, existen más de un millón de edificios en los que deberían aplicarse medidas para facilitar la accesibilidad.

El grupo, junto con las organizaciones de personas con alguna discapacidad y la administración, ha sido siempre activo en el desarrollo de los estándares legislativos que mejoren la accesibilidad de las personas en los ascensores. El grupo está comprometido en el desarrollo de soluciones técnicas, avances tecnológicos e iniciativas sociales encaminadas a contribuir de forma determinante a la eliminación de las barreras de accesibilidad. Ejemplo de ello es la incorporación de serie en los ascensores de dispositivos que faciliten su uso a personas con algún tipo de discapacidad: lenguaje Braille en las botoneras, mejora de la señalización, mensajes audibles para información de maniobra, mejora de la precisión de parada, sistemas de detección anticipada del cierre de puertas, sistemas de información interactiva en cabinas y una larga lista de prestaciones que hoy en día se pueden disfrutar gracias al estándar conseguido.

Según se ha indicado anteriormente en este Informe de Gestión, en abril de 2018 se adquirió el 80% de Soluciones de accesibilidad LV3, S.L., empresa dedicada a la eliminación de barreras arquitectónicas y soluciones de accesibilidad con sillas salva escaleras y plataformas.

Desarrollo sostenible: responsabilidad corporativa

Durante 2019, la compañía ha desarrollado un Plan de Responsabilidad Corporativa alineado con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y conforme a los objetivos del negocio y la estrategia establecida. Este plan se desarrollará a través de acciones integradas en la actividad de la entidad.



También se colabora con centros educativos para ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional a estudiantes con potencial y talento, que carecen de los recursos necesarios para poder optar a ellos. Además, a través de colaboraciones con centros de formación profesional, se contratan jóvenes recién titulados contribuyendo con ambas acciones a la reducción de los niveles de desempleo principalmente en el ámbito juvenil.

Las políticas de acción social se comunican a todos los empleados a través de los diversos canales de comunicación interna.

Todo lo anteriormente expuesto ha permitido obtener diferentes reconocimientos de empresa socialmente responsable y haber recibido por cuarto año consecutivo el certificado internacional "Top Employers Institute", uno de los más valorados e importantes a nivel mundial y que reconoce a la sociedad principal del grupo como una de las mejores compañías para trabajar en España

Se llevan a cabo múltiples acciones solidarias:

- 5 carreras solidarias
- 25 años con Special Olympics
- 3 carreras Oncobike
- 3 años de colaboración con Fundación Adecco
- 4 reconocimientos como Top Employers desde 2015
- 2 premios "Mejor proyecto responsable en accesibilidad y RSC en el sector industrial" por el sistema MPD – eView otorgados por Premios Empresa Social y Fundación Mundo Ciudad
- Colaboración con la Fundación Prodis

Por último, mencionar algunos programas relacionados con la promoción de la igualdad de género:

- Programa "No le pongas género, ponle talento" en colaboración con Fundación Adecco, destinado a mejorar la empleabilidad de mujeres con discapacidad, víctimas de violencia de género, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y demás mujeres en riesgo de exclusión social.
Se han realizado 43 talleres en los que han participado 528 mujeres.
- Programa "Por fin tengo trabajo" en colaboración con Fundación Randstad dirigido al colectivo de mujeres con discapacidad.
- Programa "We go", creado recientemente y que tiene por objeto atraer el mejor talento femenino para posiciones técnicas. Las nuevas incorporaciones tienen una formación integral en todas las áreas del negocio durante 18 meses. Participan 4 mujeres por el momento.
- Programa "Forward", de ámbito internacional, creado para aumentar la presencia de mujeres en puestos técnicos e impulsar la igualdad de género. Cuenta con un comité nacional formado por un equipo multidisciplinar y fue lanzado en abril de 2018.

Información Fiscal

El Grupo Zardoya Otis cuenta con una política de estrategia fiscal aprobado por el Consejo de Administración. Dicha política se basa en identificación de operaciones de especial riesgo fiscal a ser aprobadas necesariamente por el Consejo de Administración.

Según el artículo 529 ter del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, son facultades indelegables del Consejo de Administración, entre otras, la aprobación de:

- las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la junta general; y
- la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la sociedad y su grupo.

En aplicación de esta normativa, la Sociedad ha procedido a incluir estas competencias en el artículo 3 del Reglamento del Consejo de Administración, el cual regula las funciones de dicho órgano.

A los efectos de lo dispuesto en el artículo 529 ter y concordantes de la Ley de Sociedades de Capital, así como en el artículo 3 del Reglamento del Consejo de Administración, se entenderá por operaciones de especial riesgo fiscal las siguientes:

1. Toda inversión, desinversión u operación de cualquier naturaleza, cuya cuantía supere la menor de las dos cantidades siguientes:
 - 5% del importe neto de la cifra de negocios del ejercicio anterior;
 - 20 millones de euros, salvo que se trate de operaciones realizadas en el curso ordinario del negocio.
2. Operaciones de financiación o capitalización intra-grupo, excepto renovaciones o prórrogas, cuya cuantía supere 20 millones de euros, salvo que tales operaciones se realicen entre entidades incluidas en un grupo fiscal de consolidación.
3. Operaciones de cualquier naturaleza amparadas en un régimen tributario preferencial o a las que pueda resultar de aplicación un incentivo o beneficio fiscal, para aquellas operaciones que supongan un importe superior a 5 millones de euros.
4. Creación de sucursales o constitución de filiales en el extranjero.
5. Creación de entidades de propósito especial.
6. Inversiones o cualesquiera otras operaciones en las que intervengan entidades residentes en países o territorios considerados paraísos fiscales o de baja o nula tributación, exceptuando las operaciones de tráfico habitual de la Sociedad.
7. Reestructuraciones y modificaciones estructurales en las que intervenga ZARDOYA OTIS, S.A. u otras entidades dentro de su perímetro de consolidación fiscal, en su caso, tales como fusión, escisión, cesión global de activo y pasivo, traslado de domicilio internacional, segregaciones o aportaciones no dinerarias de rama de actividad.

También serán objeto de aprobación las operaciones de reestructuración entre las restantes sociedades del Grupo, siempre que su importe supere 15 millones de euros.
8. Adquisición o desarrollo de nuevas actividades o modificación sustancial de las ya existentes, siempre que éstas estén fuera del curso ordinario del negocio del Grupo Otis y la inversión o la facturación anual prevista que supongan superen 10 millones euros.
9. Operaciones e inversiones que se hallen fuera del curso ordinario del negocio del Grupo Otis en las que intervengan sociedades con residencia en más de dos jurisdicciones distintas.
10. Cualesquiera otras operaciones o inversiones que el Consejo de Administración discrecionalmente pueda considerar de especial riesgo fiscal.

Toda operación que quede comprendida en cualquiera de las categorías anteriores deberá someterse a la aprobación del Consejo de Administración, acompañada de un informe interno o externo sobre su fiscalidad, que podrá ser suministrado por parte del personal de la Dirección Financiera de la Sociedad o el Comité de Auditoría, según el tipo de operación a realizar.

Breve introducción a los indicadores cuantitativos aportados

Resultado obtenido después de impuestos: Una entidad reconoce todas las partidas de ingresos y gastos del ejercicio en el resultado. Este indicador corresponde al beneficio después de impuestos del Grupo sin descontar el beneficio atribuible a las participaciones no dominantes que en el ejercicio 2019 ha sumado 660 miles de euros de los cuales (394 miles de euros corresponden al resultado de participaciones no dominantes de subsidiarias localizadas en Portugal y 266 miles de euros a España).

Impuesto sobre beneficio: el cálculo del gasto por el impuesto de sociedades, contempla la cuota del impuesto sobre sociedades devengada en el ejercicio, el efecto del diferimiento de las diferencias producidas entre la base imponible del impuesto y el resultado contable antes de aplicar el impuesto que revierte en periodos subsiguientes, así como las bonificaciones y deducciones de la cuota tomadas por las sociedades del Grupo.

Subvenciones públicas recibidas: cantidad de dinero que ha sido concedido a empresas del Grupo, por parte de una entidad o una institución como ayuda económica para realizar una obra o gasto, especialmente la que se recibe del Estado o de un organismo oficial. En 2019 el Grupo recibió la aprobación de una ayuda que se encuentra condicionada a la terminación de la obra de la nueva fábrica de San Sebastian. La resolución de la ayuda es de fecha 16 de enero de 2019 y permite un plazo de ejecución de la construcción hasta 16 de enero de 2021.

	Beneficios obtenidos después de impuestos (miles de euros)
España	123.341
Portugal	16.146
Marruecos	1.723
TOTAL	141.210

	Subvenciones públicas recibidas (miles de euros)
España	325
Portugal	-
Marruecos	-
TOTAL	325

	Impuestos sobre beneficios (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)
España	39.306	31,9
Portugal	5.797	35,9
Marruecos	911	52,9
TOTAL	46.014	32,6

3.8. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En el Grupo Zardoya Otis tenemos el compromiso de ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes.

La calidad de nuestros productos y servicios depende de la calidad de nuestra cadena de suministro, y para garantizar dicha calidad, trabajamos de forma colaborativa con nuestros proveedores con el fin de lograr mejoras en términos de calidad y precios para nuestros clientes.

Código de conducta de los proveedores

Otis Elevator Company mantiene un compromiso firme con su Código Deontológico y una conducta ética en todas sus áreas de actividad. Nuestro Código Deontológico, así como el anexo del mismo denominado "Obsequios de nuestros proveedores", están a disposición de nuestros proveedores. Nuestra política de obsequios se basa en mantener la imparcialidad y el respeto mutuo. Nuestro objetivo es evitar incluso la apariencia de que las decisiones comerciales de Otis puedan estar basadas en cualquier otro factor que no sea el mérito, en nuestras relaciones comerciales. Asimismo, indicamos a nuestros proveedores la forma de actuación a la hora de informar en caso de posible incumplimiento de nuestra política deontológica.

Informar sobre un incumplimiento

Si el proveedor tiene conocimiento de cualquier acto que pudiera suponer un incumplimiento relacionado con la actividad de Otis, por parte de un empleado de Otis o de sus propios empleados o cualquier empleado de sus socios comerciales, deberá notificarlo lo antes posible a UTC. Puede contactar con el Departamento Legal y Deontológico en la siguiente dirección: bpo@corphq.utc.com, o si lo prefiere puede ponerse en contacto con UTC de forma anónima, a través del [Programa Ombudsman](#).

Desempeño del proveedor

El desempeño del proveedor resulta un elemento esencial para poder contar con una cadena de suministro integral, en continuo desarrollo y del máximo nivel. Los proveedores de Otis deben cumplir unas expectativas de resultados. El programa Supplier Gold de UTC ayuda a nuestros proveedores a mejorar sus resultados y, a la vez, a mejorar la actividad en términos generales.

Esta política de proveedores aplica tanto a España, como a Portugal y Marruecos.

3.9. CUESTIONES AMBIENTALES

La Compañía tiene establecida una “**Política de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Eficiencia energética**”, que soporta la política de UTC/OTIS. En ella se describen la filosofía, los compromisos y las expectativas en estas materias, proporcionando una guía a toda la organización.

Visión:

En Otis cuidamos de todos los que trabajan en nuestros equipos, tanto empleados como subcontratistas, y de las personas que los utilizan.

En Otis creemos que es necesario proteger nuestro planeta en el presente y para las futuras generaciones.

Otis continuará estableciendo los más altos estándares, cumpliendo los requisitos más exigentes, y desarrollando las estrategias más ambiciosas para alcanzar estos objetivos de acuerdo a nuestros valores.

Compromiso:

El compromiso de la Dirección del Grupo con el objetivo de alcanzar los máximos resultados en protección del Medio Ambiente y el uso eficiente de la energía se incluyó en el documento de política actualizado que está visible en todos los centros de la compañía, firmado por el Presidente y el Director General

Cuidamos nuestro Medio Ambiente:

- Desarrollando productos con el menor impacto ambiental posible.
- Implantando la norma ISO14001 para reducir nuestra huella ambiental en todas las actividades de fabricación y negocio.
- Implantando la norma ISO50001 para reducir el consumo de energía de nuestras fábricas e instalaciones.
- Gestionando adecuadamente los residuos para contribuir a la reducción del impacto ambiental de nuestra actividad.
- Optimizando nuestros vehículos y su conducción para reducir la contaminación atmosférica
- Mejorando los procesos de fabricación para disminuir el consumo de recursos y la generación de residuos en nuestra producción.

Se establecen las medidas preventivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos al Medio Ambiente a través de:

- La norma: Prevención y Control de la Contaminación del aire
- La norma ISO 14001 en las Zonas y Asociadas y en las fábricas de Madrid, San Sebastián y Vigo. (Ver certificaciones obtenidas)
- La norma Prevención y Control de la Contaminación del agua. Ver M.P. Cap 5.- SP009.
- Estableciendo Planes de control del consumo de agua y energía.
- Gestión de los Residuos en Fábricas.
- Gestión de Envases y Embalajes en Fábricas
- Gestión de Residuos en Zonas.
- Gestión del Mercurio de Interruptores Eléctricos.
- Gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos.

Se describen a continuación los distintos indicadores de:

- Emisiones de agua, contaminación del aire (en fábricas).
- Residuos generados en Zonas y Fábricas.
- Eficiencia energética.

En las fábricas se establecen acciones para control y reducción de consumo de energía y de emisión de gases de efecto invernadero de acuerdo a la SP017.

- Cada fábrica debe elaborar y mantener una relación de todos los puntos de consumo de energía (área de trabajo, equipos, procesos, etc.) y de las fuentes de emisión directa de gases GHG's.

Están establecidas normas de actuación para la mejora de la eficiencia energética a nivel de compañía en las oficinas de la red comercial y Servicios Centrales con los indicadores definidos en la política SE017-2.

- Se miden y se controlan periódicamente los consumos de electricidad en oficinas y el consumo de combustible de la flota de vehículos para analizar su evolución de acuerdo a lo planificado.
- Se miden y controlan las emisiones de CO₂ (emisiones), para los vehículos de Compañía, para analizar y ver la posibilidad de mejora para el medio ambiente

Se ha realizado el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), y de las partes interesadas, para detectar los riesgos y oportunidades relativos al área de Medio Ambiente y establecer las acciones necesarias para gestionarlos.

Entre las amenazas más significativas (riesgos) detectados, se encuentran las siguientes:

- Gran parte de las mejoras están directamente relacionadas con el compromiso personal de los trabajadores.
- La presión por los resultados y márgenes de negocio cada vez más reducidos puede limitar las inversiones para mejoras en el corto plazo.
- Restricciones crecientes al uso de vehículos en determinadas áreas de grandes ciudades.
- Fábrica de San Sebastián ubicada en zona residencial, problemas de molestias a residentes más cercanos a la fábrica, ruido, iluminación nocturna.
- En la fábrica de San Sebastián hay una obra en zona contigua - edificación en terreno colindante, paso continuo de vehículos, derecho de paso a su parcela.
- En la fábrica de San Sebastián hay un depósito de aguas en zona contigua, probabilidad de que rompa e inunde nuestras instalaciones.

Ante esta situación se establecen las siguientes oportunidades de mejora:

- Subvenciones y proyectos de ahorro y eficiencia energética, existencia de subvenciones por proyectos de ahorro y eficiencia energética por máquinas nuevas
- Incorporar criterios de eficiencia energética en el alquiler de locales, elección de equipos de climatización, flota de vehículos, etc.
- Incorporación de vehículos eléctricos o híbridos en la flota industrial y/o de Dirección
- Próxima fábrica de San Sebastián de nueva instalación, edificio sostenible, no gas, iluminación eficiente, etc.
- Optimización periódica de rutas y flotas.

Dependiendo de la significancia de los riesgos y oportunidades detectados, se establecen acciones para gestionar aquellos con mayor valor, las cuales se incluyen en el Plan Anual de Seguridad de la Compañía.

La identificación de los aspectos ambientales se realiza por el Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, mediante un análisis de los procesos de las actividades de montaje y mantenimiento desarrollados por el Grupo Otis. Esta identificación se completará con los que surjan de la identificación de riesgos debidos a situaciones de emergencia.

Los aspectos identificados, los criterios de significatividad y el nivel de impacto asociado se revisan cuando se produzcan cambios en las actividades y procesos o aparición de nuevos requisitos.

Las acciones establecidas para alcanzar estos objetivos son:

Optimización de Productos para mayor eficiencia energética (Ingeniería).

Se integra la Seguridad y el Medio Ambiente en la planificación y diseño de productos, así como en la modificación de procesos a través de:

- Estándares de seguridad y medio ambiente definidos a nivel internacional en Políticas de actuación de la Compañía.
- Verificando en Ingeniería que los productos diseñados y especificados cumplen con los estándares de seguridad de Otis a nivel mundial (WWJSSS) y del Reglamento de ascensores
- Verificando en las fábricas que los materiales empleados y el proceso productivo cumple con los estándares de seguridad de Otis (Standard Practices SP's)
- Haciendo evaluaciones de riesgo de Seguridad y Medio ambiente de los nuevos productos antes de su lanzamiento de acuerdo al documento "Design for Safety and Environment Standard (DfS&E)
- Prohibiendo la utilización de productos que afecten negativamente a la salud, y medio ambiente.
- Sustituyendo los componentes contaminantes por otros menos contaminantes, como:
 - Máquinas de engranaje con aceites, por máquinas sin engranaje,
 - Cables de acero (aceite y grasa) por cintas planas de plástico no contaminantes).
 - Tubos fluorescentes por LEDs
 - Ascensores hidráulicos por ascensores eléctricos que generan energía. (Gen2 regenerativo)
 - Ascensores eléctricos con alimentación monofásica 220v. (Gen2 Switch)
 - Ascensores con alimentación mediante paneles solares. (Gen 2 Switch solar).

Equipos en general que reducen la energía entre un 40-70%, respecto a los anteriores modelos

Optimización de rutas, para reducir los desplazamientos y por consiguiente las emisiones:

Partiendo de la localización geográfica de las unidades y los técnicos disponibles se dispone de una herramienta informática propia que permite optimizar la asignación de recursos para garantizar la realización de los trabajos conforme a los requisitos normativos y contractuales, contando siempre con los técnicos más adecuados para cada actividad a realizar en las instalaciones.

Al optimizar los desplazamiento se reducen los tiempos de espera del cliente, se reducen los Km recorridos por vehículo, lo que supone una ventaja para el medio ambiente en relación a las emisiones de CO², por vehículo.

Disponemos de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado de acuerdo a la norma ISO 14001 con el siguiente alcance:

- Montaje, mantenimiento y modernización de escaleras mecánicas.
- Diseño y producción de ascensores modelizados y componentes en la fábrica de Madrid.
- Producción de componentes y piezas para ascensores modelizados y especiales.

Disponemos de un **Sistema de Gestión Medioambiental certificado** de acuerdo a la norma ISO 14001 con el siguiente alcance:

- Montaje, mantenimiento y modernización de escaleras mecánicas.
- Diseño y producción de ascensores modelizados y componentes en la fábrica de Madrid.
- Producción de componentes y piezas para ascensores modelizados y especiales.
- Disponemos de un **Sistema de gestión energética** conforme con la Norma UNE-EN ISO 50001:2011 para las actividades de la gestión energética de la sede central, delegaciones y fábricas, para las siguientes actividades:
 - A) El diseño y desarrollo de ascensores para pasajeros, pasajeros y cargas o cargas de cualquier clase, y sus componentes y elementos utilizados en ellos.
 - B) La producción de ascensores modelizados, especiales y residenciales, y sus componentes y elementos utilizados en ellos.
 - C) La venta, la instalación, el mantenimiento y el servicio posventa (reparaciones, modificaciones y mejoras, sustituciones o creaciones de ascensores en edificios existentes, etc.) de los ascensores definidos en A) y B), más plataformas elevadoras, escaleras mecánicas y andenes móviles.

La implantación del Sistema de Gestión que integra Medio Ambiente y Eficiencia Energética es liderada por la Dirección de la compañía y se implanta con el soporte del Servicio de Prevención (D. de Seguridad y Obras).

Las funciones y responsabilidades de los diferentes niveles de la organización en la implantación están integradas con las correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medio ambiente

Los coordinadores de seguridad de las direcciones de zona y compañías asociadas son los encargados del seguimiento de las acciones previstas en los planes anuales para asegurar la correcta implantación del sistema y la consecución de los objetivos establecidos.

El seguimiento de los planes y objetivos se realiza en un primer nivel por los responsables locales y a nivel de compañía por el Órgano Central de Seguridad (OCS), integrado por el Director General y los directores que le reportan, y que se reúne mensualmente.

La Póliza de Responsabilidad Civil del Grupo Zardoya Otis, con arreglo a las condiciones y límites de la misma, da cobertura garantizándose las reclamaciones contra el Asegurado por Daños Personales y Materiales causados por eventos polucionantes o contaminantes ocurridos de forma accidental, súbita e imprevista. Se incluyen en dicha cobertura, los gastos que sean responsabilidad del Asegurado consistentes en labores de limpieza,

remoción, contención, tratamiento, destoxificación o neutralización de dichas sustancias irritantes, contaminantes o polucionantes.

En lo que se refiere a emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, no se utilizan en la actividad que se desarrolla en las zonas y tampoco en las fábricas se manejan sustancias de este tipo.

En cuanto a las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de ruido, las tres fábricas realizan medidas: si se ha producido algún cambio significativo, o como mínimo cada 5 años. La de Madrid y la de Vigo se encuentran en polígonos industriales, sin viviendas alrededor. Ambas están dentro de los límites legales. La de San Sebastián sí se encuentra en zona urbana: actualmente, se están haciendo obras de construcción de viviendas en las inmediaciones que exceden el ruido que produce la fábrica, por lo que es difícil determinar los valores actuales. Los años en los que sí ha sido posible determinar este aspecto, los valores han sido adecuados. En ninguna de las tres fábricas se han recibido reclamaciones o denuncias por esto.

Para prevenir la contaminación lumínica en las instalaciones se hacen evaluaciones incluidas en las "Evaluaciones de riesgo de los puestos de las fábricas, mediciones higiénicas". Esto es solo para las zonas exteriores, no cubiertas por nuestras ER. La iluminación exterior existente se evalúa y se especifica en las tareas de diseño del propio edificio. Se tiene iluminación exterior en la fábrica de Vigo y la de Madrid únicamente para las zonas de aparcamiento y alrededor de fábrica.

Las pautas de actuación para gestionar correctamente los residuos en la Zonas se describen en la política Sp011-3.

Se realiza a través de Gestor autorizado y con Alta como Pequeño productor de residuos peligrosos.

El seguimiento y control de las cantidades generadas se reporta a través de la Web de datos de Seguridad y se publica mensualmente en las estadísticas.

	Zonas y Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica San Sebastián	Fábrica Vigo	Consolidado
Residuos peligrosos	KG	KG	KG	KG	KG
Aceite usado	19.459	292			19.751
Envases metálicos	464			60	524
Envases de plástico	2.357			100	2.457
Tropos y absorbentes	3.718	166	5.101	95	9.080
Aerosoles	482				482
Fluorescentes	1.534	2		10	1.546
Restos pegamento sólido		127			127
Sepiolita		148			148
Emulsión oleosa			5.389		5.389
Cartón impregnado con HC			1.590		1.590

Se establecen las medidas preventivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos al Medio Ambiente a través de:

- Gestión de los Residuos en Fábricas.
- La certificación en la norma ISO 14001 en las fábricas y centros de trabajo.
- Gestión de Envases y Embalajes en Fábricas.
- Gestión de Residuos en Zonas a través de gestores de residuos autorizados.
- Gestión del Mercurio de Interruptores Eléctricos, para su reutilización.
- Gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos (placas de cuadros de maniobra, etc.).

Consumo de agua

Los centros de Vigo y Madrid no tienen procesos en los que se utilice agua. Sí en San Sebastián. Se tienen implementados controles de posibles fugas de agua. Se imparten cursos de sensibilización sobre el uso adecuado del agua y hay carteles en baños, aseos, fuentes.

	Fábrica Madrid	Fábrica San Sebastián	Fábrica Vigo	Consolidado
Fuente de extracción	m3 agua consumida	m3 agua consumida	m3 agua consumida	m3 agua consumida
Agua de red de abastecimiento	1.147	2.730	1.400	5.277

Consumo de materias primas

	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Acero en fleje (kgs)	770.144	0	2.579.210	3.349.354
Acero en formatos (pcs)	209.795	30.873	0	240.668
Acero en tochos (pcs)	0	0	138.000	138.000
Cobre (kgs)	0	0	384.120	384.120
Forja (pcs)	0	0	105.013	105.013
Fundición (pcs)	0	0	57.364	57.364

Hay un plan de minimización de envases y embalajes, y también se hace una optimización continua de ajustes de cajas con respecto a su contenido.

Materia prima	Fábrica Madrid		Fábrica San Sebastián		Fábrica Vigo		Consolidado	
	Cantidad	Unidades	Cantidad	Unidades	Cantidad	Unidades	Cantidad	Unidades
CARTÓN	277.475	Kg	73.406	Kg	149.532	Kg	500.413	Kg
MADERA	928.446	Kg	873.340	Kg	377.040	Kg	2.178.826	Kg
PLÁSTICO	11.692	Kg	8.753	Kg	11.500	Kg	31.945	Kg
POLIESTILENO	14.661	Kg		Kg		Kg	14.661	Kg

Datos de 2018. Los datos del año finalizado (2019) estarán disponibles en marzo del año en curso.

Consumo de energía

	Combustible	Central y Zonas			Fábrica Madrid		
		Cantidad	Uds	Comentarios	Cantidad	Uds	Comentarios
Vehículos	Gasóleo	2.179.875	L	Flota vehículos			
Equipos de combustión fija	Gas natural				120.575	Nm3	Calefacción y ACS
	Gasóleo C						

	Combustible	Fábrica San Sebastián			Fábrica Vigo			Consolidado	
		Cantidad	Uds	Comentarios	Cantidad	Uds	Comentarios	Cantidad	Uds
Vehículos	Gasóleo							2.179.875	L
Equipos de combustión fija	Gas natural	82.774	Nm3	Calefacción y ACS				203.349	Nm3
	Gasóleo C				72.009	L	Calefacción	72.009	L

	Central y Zonas		F. Madrid		F. San Sebastián		F. Vigo		Consolidado	
	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds
Electricidad	1.686.186	Kwh	2.258.610	Kwh	2.260.351	Kwh	577.242	Kwh	6.782.389	Kwh

En las fábricas se establecen acciones para el control y la reducción del consumo de energía y de emisión de gases de efecto invernadero de acuerdo a:

- Cada fábrica debe elaborar y mantener una relación de todos los puntos de consumo de energía (área de trabajo, equipos, procesos, etc.) y de las fuentes de emisión directa de gases GHGs.
- Están establecidas normas de actuación para la mejora de la eficiencia energética a nivel de compañía en las oficinas de la red comercial y Servicios Centrales.
- Se miden y se controlan periódicamente los consumos de electricidad en oficinas y el consumo de combustible de la flota de vehículos para analizar su evolución de acuerdo a lo planificado.
- Se miden y controlan las emisiones de CO₂ (emisiones), para los vehículos de Compañía, para analizar y ver la posibilidad de mejora para el medio ambiente.
- La fábrica Madrid tiene una instalación de producción de energía solar en el techo. Todo lo que se genera es subido a la red, no se consume. Producción hasta noviembre de 2019: 856.600 Kwh.

La compañía dispone del certificado de eficiencia energética ISO50001, para los centros de Otis.

Huella de carbono del Grupo

Emisiones de gases de efecto invernadero	Central y Zonas		Fábrica Madrid	
	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios
Alcance 1	5.434	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gasóleo A o B 2018"	284	Calefacción y producción ACS. "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gas natural 2018. Factor de conversión de m3 a kwh fuente: ENAGAS.es publicado en BOE, según factura"
Alcance 2	691	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el factor de conversión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018	926	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018
Total emisiones GEI	6.126		1.210	

Fábrica San Sebastián		Fábrica Vigo		Consolidado
Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente
195	Calefacción y producción ACS. "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gas natural 2018. Factor de conversión de m3 a kwh fuente: ENAGAS.es publicado en BOE, según factura"	207	Calefacción "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gasóleo C 2018"	6.119
927	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018	237	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018	2.781
1.122		443		8.900

En la fábrica de Madrid se genera energía verde con los paneles solares, la producción de 2019 fue de 0,9 Gwh.

El objetivo establecido para la reducción de emisiones de CO2, derivadas del consumo de combustible se ha establecido en base a las mejoras introducidas por el proyecto de optimización de rutas.

La estimación de uso y consumo para el 2019, se ha estimado en valor relativo respecto al nº de vehículos existentes en la flota de la compañía.

Esto sumado a los proyectos de optimización de la propia flota (sustitución por vehículos más eficientes) y las campañas de sensibilización permiten mantener como meta de reducción el 2% anual.

En base a la materialidad del Grupo Zardoya Otis los siguientes indicadores no son relevantes debido a la actividad del mismo:

“Acciones para combatir el desperdicio de alimentos”

“Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad”

“Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas”

Medidas:

Algunos ejemplos de acciones son:

- Climatización: ajuste de temperaturas de confort, eliminación de fugas, etc.

En aplicación de la normativa en vigor (I.T. 3.8.2 del RD1027/2007, RITE, modificada por el RD 1826/2009), en los centros que dispongan de sistemas de climatización deben ajustarse las temperaturas al menos dentro de los siguientes límites:

- Verano: temperatura mínima 26°C.
- Invierno: temperatura máxima 21°C.

Además, debe colocarse en lugar visible un cartel con la información anterior. (Anexo 6 modelo).

- Mejoras del factor solar de vidrios de fachadas: persianas, tratamientos, rotura de puente térmico, etc.
- Alumbrado: análisis del uso de alumbrado incandescente y considerar su sustitución por dispositivos de bajo consumo, instalación de dispositivos de encendido automático, etc.
- Estudiar la utilización de equipos auxiliares como calefactores individuales, etc., y valorar alternativas como racionalización de uso, mejora de instalaciones, reordenación de espacios, sustitución por equipos más eficientes, etc.
- Edificios: mejora de cerramientos y aislamientos. En caso de cambios de local, valorar entre los criterios de selección el nivel de eficiencia energética según el certificado del mismo que debe aportar su titular.
- Vehículos: optimización de rutas, reducción de la flota, mantenimiento adecuado, etc.

4. ÍNDICE DE CONTENIDOS

Ámbitos generales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión	
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio : - Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-15	3-19	
	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	Marco interno. Descripción cualitativa y cuantitativa de la materialidad y riesgos de la compañía	2-3	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión	
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	52		
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno. Descripción del impacto de la actividad en el medio ambiente	52-53	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno. Sistema de Gestión Ambiental Certificado.	54-55	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	55	
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	55	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de medidas preventivas de riesgos ambientales	54-55	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	56	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos	54	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: Descripción cualitativa de la no materialidad del desperdicio alimentaria para el Grupo	-	No se han establecido este tipo de acciones debido a la naturaleza de nuestras actividades
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	57	
	Consumo de materias primas	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre consumo de materias primas	57-58	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	58	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	58-59	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	59	
	Uso de energías renovables	Marco interno: Descripción cualitativa y cuantitativa del uso de energías renovables	59-60	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	60	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas	61	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
		adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	61	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas	61	La actividad de Zardoya Otis no implica afecciones significativas a la biodiversidad ni impactos significativos en áreas protegidas.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: Descripción cualitativa de los impactos	61	

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	32-33	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	34-35, 39	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	35, 39-40	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno. Promedio anual de contratos por tipo-logía desglosado por sexo, edad y categoría profesional	35, 39-40	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Detalle de despidos del ejercicio por sexo, edad y clasificación profesional	36, 40	
	Brecha salarial	Marco interno: Descripción cuantitativa de la brecha salarial	36, 40	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye retribución fija y variable)	37, 41	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: Remuneración	37	

		del consejero (incluye retribución fija y variable)		
	Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: Remuneración media de la Alta Dirección por sexo (incluye retribución fija y variable)	37	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: Descripción cualitativa de las políticas	37, 41	No se han establecido políticas de desconexión laboral
	Empleados con discapacidad	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de empleados con discapacidad	38, 41	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: Descripción Cualitativa y cuantitativa de la organización del tiempo de trabajo	37, 41	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo	38, 41	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: Descripción Cualitativa de las medidas de conciliación	44	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	38, 41	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo			
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	37	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno: Descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	42-44	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Marco interno: Descripción		

		cuantitativa de la cantidad de horas de formación por categoría profesional		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: Descripción Cualitativa accesibilidad universal de las personas con discapacidad	46	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno. Medidas para promover la diversidad	42	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: Plan de Igualdad		
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno. Contratación de personas con discapacidad y medidas de integración y accesibilidad		
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno. Política contra la discriminación		

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	24	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	24, 25	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	25-28	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de denuncias de vulneración de los Derechos Humanos	24	En el último ejercicio Zardoya Otis no detectó denuncias relacionados con el incumplimiento de los Derechos Humanos

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: Descripción cualitativa de la gestión realizada sobre convenios	24-25	
---	--	-------	--

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	21	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	21-22	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	21-23	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	23	

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	46	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1	29, 47-48
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 413-1	29-30
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	31
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: Descripción cualitativa de Políticas de compras	51
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: Descripción cualitativa de relaciones con proveedores	51

	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: Descripción cualitativa de sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	51	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	45	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	45	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Descripción cuantitativa de las quejas recibidas y resolución de las mismas	45	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: Descripción cuantitativa de los beneficios obtenidos por país	48-50	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: Descripción cuantitativa de los impuestos pagados por país		
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: Descripción cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas		