



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020

FEBRERO 2021

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 considerado los resultados de un análisis interno de los temas materiales para el Grupo durante el ejercicio 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
Lucha contra la corrupción y el soborno	Formación	Organización del trabajo
Respeto de los derechos humanos	Consumidores	Relaciones sociales
Gestión medioambiental	Subcontratación y proveedores	Cambio climático
	Empleo	
	Igualdad	
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	
	Uso sostenible de los recursos	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	

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 macroentorno, 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.

Las Elecciones Generales del 10 de noviembre de 2019 dieron como resultado una mayoría relativa del PSOE. Constituidas las Cortes, el 3 de diciembre de 2019 comenzó la XIV Legislatura con la siguiente distribución en el Congreso y Senado.



Dados estos resultados de mayoría relativa, el PSOE necesitó acordar diferentes apoyos y una coalición de Gobierno con Unidas Podemos para conseguir, en enero de 2020, una investidura de Pedro Sánchez como presidente del Gobierno.

Debe señalarse que, desde las Elecciones Generales de 2015, España llevaba un largo periodo con Gobiernos en funciones. Esos Gobiernos, tanto el del PP como el del PSOE, no han tenido mayorías parlamentarias consistentes. Igualmente, la cantidad de procesos electorales de los últimos años también ralentizó la actividad parlamentaria.

El 14 de marzo de 2020, el presidente del Gobierno anunció en un comunicado institucional el estado de alarma por segunda vez en la historia reciente del país como medida excepcional para la contención de la pandemia por la enfermedad de coronavirus (Covid-19) que venía afectando a España desde mediados de febrero, y que se implementaría desde el día siguiente, domingo 15 de marzo a las 00:00 horas. En el momento del anuncio, España contaba con más de 4.200 casos positivos y 120 fallecidos, siendo la Comunidad de Madrid la región más afectada, con más de la mitad de los casos positivos del país y 64 fallecidos, habiendo procedido su gobierno autonómico al cierre sistemático de locales de hostelería y negocios, manteniéndose únicamente abiertas farmacias y negocios de alimentación básica.

Horas antes de anunciarse dicha medida, se hacían públicas las medidas urgentes aprobadas por el Consejo de Ministros extraordinario, con una inyección de 14.000 millones de euros, publicadas por decreto en el BOE, que incluía medidas como el aplazamiento para empresas, pymes y autónomos, hasta el 30 de mayo, de 30.000 euros en el pago de impuestos durante seis meses, con tres meses de carencia.

En la declaración institucional del sábado 14 de marzo, el presidente del Gobierno confirmaba la aprobación del estado de alarma, que añadía como medida extraordinaria la prohibición de movimiento de los ciudadanos en todo el territorio nacional, lo cual entró en vigor en el momento de la publicación en el BOE ese mismo día.

Dada la grave situación y con el fin de garantizar la eficaz gestión de la emergencia sanitaria y contener la propagación de la enfermedad, posteriormente se solicitaron y aprobaron nuevas prórrogas del estado de alarma. Progresivamente y en función de los datos relativos a la pandemia, se anunciaron medidas tendentes a la vuelta a la normalidad. Igualmente, durante este periodo se han desarrollado políticas enfocadas a ayudar a gestionar la situación de pandemia, así como a paliar las consecuencias de la misma.

Finalmente, el estado de alarma quedó levantado el 21 de junio a las 0:00 horas. En esta nueva situación, fueron las Comunidades Autónomas, en coordinación con el Gobierno central, quienes gestionaron principalmente la situación de pandemia.

Dadas todas estas circunstancias, la política nacional muestra un panorama teóricamente estable desde el punto de vista de apoyos y Gobierno de coalición. No obstante, la situación no resuelta de pandemia, el riesgo de nuevos brotes y las posibles consecuencias de salud, sociales y económicas pueden afectar de forma relevante a la situación política en los próximos meses.

Por su parte, el contexto político internacional muestra un panorama donde destacan los siguientes factores:

- Negociación en la Unión Europea de las ayudas para paliar las consecuencias de la pandemia Covid-19, donde aparece una tensión política entre países norte- sur
- Incremento de disposiciones de la Unión Europea que se trasponen a los ordenamientos nacionales (protección de datos RGPD, medio ambiente, actividad bancaria en internet PSD2, etc.)
- El reciente Brexit y su impacto en España
- El nuevo auge nacionalista como un potencial germen de euroescepticismo
- La tensión de 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

Como conclusión general y en lo que puede afectar a Zardoya Otis, el actual escenario político está marcado por la complejidad e incertidumbre. Especialmente en lo relativo a la situación abierta de la pandemia Covid-19, son esperables medidas políticas tendentes a seguir priorizando la protección de la salud (que podrían incluir nuevas restricciones de movimiento) y, en paralelo, a ayudar a reactivar la actividad económica (situación laboral, ayudas económicas, sistema impositivo, etc.).

Por tanto, se deben seguir y evaluar 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.

Desde una perspectiva más global, y según informa el Banco Mundial, el factor 2020 relativo a la Covid-19 (coronavirus) ha provocado la recesión mundial más profunda que se ha experimentado en décadas. Si bien el resultado final aún es incierto, debido a la pandemia la gran mayoría de los mercados emergentes y de las economías en desarrollo se contraerá, con un daño perdurable en la productividad laboral y el producto potencial. Las prioridades inmediatas de las políticas son reducir los costes humanos y mitigar las pérdidas económicas a corto plazo. Una vez que la crisis amaine, se deberá reafirmar un compromiso creíble con políticas sostenibles y llevar a cabo las reformas que se necesiten para apoyar las perspectivas a largo plazo. La coordinación y la cooperación mundiales serán fundamentales.

La Covid-19 ha tenido un enorme impacto a nivel mundial y ha causado pronunciadas recesiones en muchos países. Las proyecciones de referencia pronostican una contracción del 5,2% en el producto interno bruto mundial en 2020, lo que constituye la recesión mundial más profunda que se ha experimentado en décadas. Los ingresos per cápita en la mayoría de las economías emergentes y en desarrollo se retraerán este año. La pandemia pone de manifiesto la urgente necesidad de adoptar medidas de política para amortiguar sus consecuencias, proteger a las poblaciones vulnerables y mejorar la capacidad de los países para enfrentar eventos similares en el futuro. También es fundamental abordar los desafíos que plantean la informalidad y las redes de seguridad limitadas, y llevar adelante reformas que permitan un crecimiento fuerte y sostenible.

Por otra parte, en un enfoque más nacional, el Banco de España y los organismos internacionales apuntan que las previsiones de contracción para este año son especialmente negativas. Las importaciones y exportaciones han caído entre un 25 y un

30% cuando en 2019 se había alcanzado un récord de exportaciones por valor de 290.000 millones de euros. La volatilidad de los mercados también ha marcado esta etapa y un dato sintomático lo refleja el hecho de que en la crisis de 2008 la bolsa llegó a caer hasta un 60% en dos años, mientras que ahora ha caído hasta un 40% en solo un mes.

Se estima que la caída media del Producto Interior Bruto puede estar este año entre el 6 y el 7%, pero para el próximo año la remontada puede ser superior al 7%, de tal forma que los niveles de 2019 no se alcanzarían hasta el tercer o cuarto trimestre de 2021. Aquí son clave las políticas monetarias, financieras y fiscales que se han puesto en marcha.

Las cifras apuntan a que el segundo trimestre del año será muy negativo, con caídas en torno al 15 o 20 por ciento, aunque también con un fuerte rebote en el tercer trimestre que abra la puerta a una recuperación sostenida que pueda llevar a que se alcancen los niveles pre-crisis a partir de finales de 2021, y siempre teniendo en cuenta que la velocidad de recuperación de los diferentes sectores puede ser distinta.

Por otra parte, y de acuerdo con las previsiones del Banco Santander, la recuperación económica por la crisis del Covid-19 será más rápida que en el caso de la recesión de 2008, aunque la salida no será homogénea desde el punto de vista sectorial. La remontada que ya se está produciendo en la actividad volverá a los niveles de 2019 a partir del tercer o cuarto trimestre de 2021 en función de la intensidad de los rebrotes que se puedan producir de la pandemia y su control por parte de Sanidad, para evitar que la economía se vuelva a paralizar como ocurrió con el confinamiento.

Las medidas de estímulo económico que se están poniendo sobre la mesa y la rápida respuesta en materia de política monetaria y fiscal por parte de la Comisión Europea y de los gobiernos nacionales marcan la diferencia en comparación con la anterior crisis, por lo que si se mantienen servirán para darle el impulso que necesitan las empresas para reactivarse y volver a la senda de la normalidad antes de lo que vaticinan algunas previsiones, siempre dentro del margen de incertidumbre que existe debido a que se trata de una crisis sanitaria y no por motivos estrictamente económicos.

Se señala que la gran diferencia con la recesión que se inició en 2007 en EEUU y en 2008 en Europa es que ahora la estructura de la economía es mucho más sólida que en ese momento y los balances de las empresas, las familias y la banca están mucho más consolidados y limpios de activos ineficientes. Esta crisis no responde a parámetros tradicionales y los analistas se han visto obligados a realizar previsiones semanales y no trimestrales como era lo usual.

Igualmente, los estudios del Banco Santander indican que los mercados suelen ir por delante de las realidades económicas y actualmente sorprende la recuperación tan rápida que se está produciendo cuando se ha partido de una caída brusca de la actividad provocada por el cierre de buena parte de la economía y el confinamiento que paró abruptamente el consumo. Aunque los mercados ya están pensando en una tercera fase con fuertes rebrotes en otoño, también se prevé la opción menos pesimista ya que ahora estamos más protegidos y prevenidos. Parece que los mercados están reaccionando positivamente a la actuación monetaria y fiscal dotando de liquidez a los mercados, algo que no sucedió en la recesión de 2008.

Aunque todavía es mucha la incertidumbre, se estima que la economía española volverá a los niveles pre Covid-19 a partir de finales del próximo 2021, aunque el ritmo de

recuperación dependerá de la evolución de la crisis sanitaria y de las medidas que puedan adoptar las autoridades para el estímulo de los distintos sectores productivos.

Por lo que respecta a un enfoque más sectorial para el negocio de Zardoya Otis, CaixaBank Research advierte de que, aunque el sector inmobiliario no será uno de los más perjudicados por la Covid-19, sí que se verá afectado, según refleja su informe sobre el sector inmobiliario correspondiente al segundo semestre de 2020, en el que analiza el impacto que la pandemia de la Covid-19 está teniendo en el sector y sus posibles consecuencias.

En este sentido, el informe muestra cómo las compraventas de inmuebles retrocedieron un 39% interanual en abril y se espera una caída de entre un 30% y un 40% para el conjunto de 2020, a la que podría contribuir especialmente el descenso de las compraventas por parte de extranjeros, que en 2019 representaron un 12,5% del total.

El informe explica que el contexto de incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y la actividad económica afectará negativamente a la demanda. Esto influirá sobre el precio de la vivienda, que podría experimentar un ajuste acumulado (2020 y 2021), de entre un 6% y un 9%. De todas formas, CaixaBank Research subraya que la evolución de los precios será diferente en función del área geográfica y el tipo de vivienda, siendo las zonas turísticas y las viviendas de segunda mano las que sufran un mayor impacto.

Tras el confinamiento, la actividad constructora ha sido una de las que más rápido ha podido reanudar su actividad para continuar y finalizar los proyectos que estaban en marcha, pero se espera una notable ralentización de la iniciación de nuevos proyectos de edificación. En este sentido en CaixaBank Research prevén que los visados de obra nueva puedan retroceder entre un 20% y un 40% en 2020.

PREVISIONES DE CAIXABANK RESEARCH PARA EL SECTOR INMOBILIARIO ESPAÑOL



El informe semestral de CaixaBank Research refleja que el mercado del alquiler posiblemente se vea menos afectado al recibir una mayor demanda procedente de aquellas personas con dificultades o dudas para acceder a una vivienda en propiedad.

El estudio analiza el potencial de inquilinos españoles que podrían permitirse la compra de una vivienda en propiedad. Para el conjunto de España, se estima que un 49% de los inquilinos tienen un nivel de ingresos suficiente para comprar una vivienda. Sin embargo, solo un 13% cuenta, además, con los ahorros necesarios. Y precisamente esa insuficiente capacidad de ahorro, que afecta especialmente a los segmentos más jóvenes de la población, es la principal restricción para acceder a una vivienda en propiedad.

Otro de los nichos inmobiliarios que pueden salir reforzados de esta crisis es el de la rehabilitación de viviendas. La pandemia está provocando cambios en múltiples aspectos de nuestras vidas: teletrabajo, mucho más tiempo en el hogar..., que pueden impulsar las obras para transformar y adaptar los hogares a las nuevas necesidades.

La estimación es que el sector inmobiliario cuenta con unos fundamentos mucho más sólidos que en la anterior crisis de 2008 y que, por tanto, su capacidad para sortear la crisis actual es mucho mayor. A ello también contribuye la situación financiera de los hogares españoles y la posición de solvencia y liquidez del sector bancario.

Igualmente, la Compañía debe considerar específicamente la influencia de precios de materias primas y estrategias de Compras para tratar de mitigar y anticipar su impacto en el coste del producto. Para ello se deben vigilar también factores como los mercados internacionales (cobre, aluminio, acero, petróleo) y también impactos geopolíticos (guerra de tarifas EEUU – China, Brexit, tensiones en Medio Oriente, etc.).

También se debe considerar la afección de los mercados laborales nacionales y europeos en lo relativo por ejemplo a la disponibilidad de labor cualificada (diseño, producción, comercial, montaje, gestión, etc.).

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.

La seguridad y la salud de todas las partes interesadas de la Compañía, aunque ya era uno de los TRES ABSOLUTOS, toma ahora una importancia esencial, también desde el punto de vista del cliente.

Sociedad

El Covid-19 está motivando un cambio radical en el comportamiento social en todos los ámbitos: familiar, sociocultural, laboral, profesional e institucional, incluyendo el cuestionamiento de comportamientos muy arraigados. El mundo se desarrolla más que nunca en un entorno VUCA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo).

Se avecina una época de inestabilidad geopolítica. ¿Cuáles serán las nuevas potencias mundiales? Se radicalizan los nacionalismos y localismos, lo cual genera un marco proteccionista y autárquico que puede dificultar y encarecer las relaciones comerciales entre países e, incluso, entre regiones. Las materias primas se encarecerán, lo que obligará a revisar las políticas de proveedores.

El % de empresas que prevé aumentar o mantener sus exportaciones en 2020 no llega al 15% (fuente: Barómetro de empresas / Impacto económico Covid-19 Edición especial 2ª oleada Impacto económico (Deloitte)).

En España:

España ha sido uno de los países del mundo más golpeados por la pandemia, por lo que puede sufrir con especial intensidad todos los efectos consecuencia de la misma.

El impacto en la demografía por las muertes causadas por el virus podría dejar un vacío importante en diferentes espacios socioeconómicos. Por ejemplo, sabemos que afecta más a hombres que a mujeres, más a personas de más de 65, alrededor del 80% afectados y a las personas con sistemas inmunes débiles por otras causas.

Seguridad y salud

El nuevo usuario, muy informado y de personalidad crítica, añade un factor más a sus requisitos: la seguridad. Todo el comercio con atención al público ha de implementar medidas de bioseguridad para sus clientes y empleados, ya sea a través del uso de máscaras, geles o barreras. Esto incluye a los ascensores, para los que existen unas medidas de seguridad y recomendaciones a seguir (existe la posibilidad de transmisión del Covid-19 en ascensores), además de la oportunidad de comercializar soluciones que atenúen el riesgo: sistemas de asignación de llamadas, IoT, llamada remota al ascensor, llavines especiales, limpiadores anti-virus.

Un cambio en el modelo de edificación, así como la evitación de multitudes, acarrearía la necesidad de ascensores más pequeños y seguros, con la consiguiente inversión.

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:

Las medidas de confinamiento y la necesidad de minimizar el riesgo de contagio han provocado un fuerte incrementado del uso de redes sociales e internet en general. Las empresas están reforzando su transición hacia lo digital, buscando nuevas herramientas de marketing y nuevas tendencias de comunicación personalizada dirigida a personas diseminadas en sus respectivas zonas de residencia.

Así, se plantean nuevos desafíos tecnológicos de negocio insertos en el mundo virtual (realidad aumentada, realidad virtual, holográfica u otras tecnologías aún no desarrolladas).

Los retos que planteaba el nuevo cliente digital se acentúan con esta nueva situación, por lo que es imprescindible comprender cómo debe ser la relación con él y gozar de su confianza para asegurar la competitividad en el mercado. Más que nunca, se debe atender a los requisitos de este nuevo cliente. Cada vez más clientes son nativos digitales, se caracterizan por un uso continuo de teléfonos inteligentes y redes sociales, un patrón de consumo muy basado en el boca a boca 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).

Hay que pensar en cuestiones como las siguientes:

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.

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. Actualmente, la pandemia Covid-19 obliga a las empresas a cambiar de forma disruptiva las relaciones con sus stakeholders. La multicanalidad tecnológica se convierte en un requisito indispensable en 2020 y cara al futuro, exigible a lo largo del ciclo de vida de producto o servicio. Dadas las circunstancias actuales, las nuevas tecnologías de comunicación se convierten en claves para el desarrollo del negocio a todos los niveles, así como para la relación directa con las partes interesadas.

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 (ISO 45001), 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:

Nueva legislación relativa al sector, o modificación de la existente, a nivel nacional. La entrada en vigor de la nueva ITC AEM1, Ascensores, ahora en revisión y con entrada en vigor estimada a finales de 2021, es un buen ejemplo de ello. Adicionalmente, el uso que hagan las CCAA de su potestad para legislar en aquellos aspectos no desarrollados

suficientemente por la legislación nacional, como es el caso de las inspecciones periódicas obligatorias. Este punto ha de ser impulsado por la Alta Dirección de la Compañía y la Dirección de Legislación y Normativa, en colaboración con las Direcciones de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo, las Direcciones Comerciales, 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 legislación o norma, adecuarse con celeridad a las mismas (adecuación de templates, contratos, comunicaciones internas o externas, emisión de Newsletters informativas vía correos informativos a las zonas y publicación de las mismas en la Intranet, etc.). Especialmente relevante ha sido la situación planteada por el Covid-19 y la declaración del Estado de Alarma, con la abundante normativa que casi a diario ha pasado a regular materias de todo tipo como las relaciones con nuestros clientes, con las Administraciones Públicas y con multitud de aspectos que han influido en toda clase de operativas de nuestro normal tráfico jurídico (suspensión de plazos administrativos y judiciales, habilitación de días hábiles en el mes de agosto, medidas excepcionales en materia de alquileres, medidas preventivas y de seguridad en el acceso a las obras y las instalaciones en mantenimiento, todo ello encaminado a intentar paliar las consecuencias negativas que ha producido la pandemia en todo nuestro entorno y estar preparados para adaptarnos a lo que se ha venido a denominar la nueva normalidad).

Descripción del modelo de negocio

Zardoya Otis surgió de la fusión en 1972 entre Schneider Otis y Zardoya, S.A., 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), Portugal (8% y 12%) y Marruecos (3% y 1%) Estos porcentajes se refieren tanto al ejercicio 2020 como al 2019. 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.

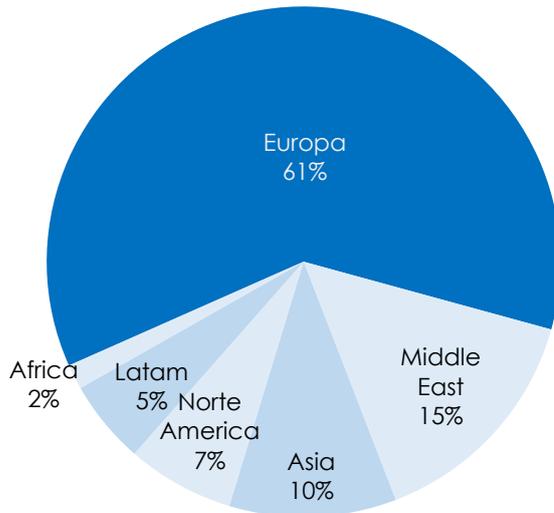
El Grupo Zardoya Otis es el primer grupo empresarial de transporte vertical del mercado español, portugués y marroquí. Cuenta con el parque de mantenimiento más grande de España, Portugal y Marruecos de ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles. Dispone de 3 fábricas situadas en Madrid, San Sebastián 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 salva-escaleras (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 (14,3% y 14,5% de las ventas de 2020 y 2019 respectivamente), Servicios (64,8% y 64,5%) 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 2020 el 20,9% de las ventas consolidadas del Grupo (21,0% en 2019).

EXPORTACIÓN POR REGIONES



El gráfico muestra el destino geográfico de las ventas de exportación en 2020

El Grupo Zardoya Otis ofrece una cartera de productos amplia y diversificada. Además de ascensores, comercializa 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 su alta eficiencia energética y elevado nivel de confort, tanto en soluciones de elevación para espacios limitados y cargas moderadas, adaptada preferentemente a edificios residenciales, como en ascensores de alto rendimiento para edificios de tráfico intenso, como oficinas, hoteles o edificios públicos.

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. El revolucionario ascensor Gen2 Switch Solary el innovador sistema eView, son dos de los últimos ejemplos. Continuamos por tanto ampliando nuestra gama, desarrollando productos y servicios para cada altura y segmento.

OTIS

PRODUCTOS Y SERVICIOS

GAMA DE PRODUCTOS

- Ascensor para edificios poca altura
- Ascensor para edificios de media altura
- Ascensor para edificios altos
- Escaleras y Andenes Móviles
- Distribución

POR SEGMENTO

- Residencial
- Comercios
- Oficinas
- Hospitales
- Hoteles
- Edificios de usos múltiples
- Aeropuertos- Ferrocarriles - Metro

SERVICIO

- Otis Signature Service
- Service eCatalog

OTISLINE

Servicio 24 horas para emergencias y llamadas de avería.
901 24 00 24 | 924 92 50 24

MODERNIZACION

- Modernización
- Experiencia del pasajero
- Decoraciones

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 unifamiliares, colegios, residencias, y pequeños hoteles o comercios.
- Gen2 Switch Solar: Fácil de instalar, seguro y generador de energía, funciona 100% con energía solar. El Gen2 Switch Solar es un ascensor altamente eficiente, creado especialmente para edificios sin ascensor, que conectado a dos o cuatro paneles de 250W cada uno funciona con la energía que estos le proporcionan.
- 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.

En la Junta General de Accionistas de 2020 se aprobó la reducción del número de consejeros de once (11) a siete (7). La dimensión propuesta favorece su eficaz funcionamiento y la participación activa de todos los consejeros, lo que redundará en mayor agilidad en la toma de decisiones. Igualmente, permite mejorar el equilibrio entre el número total de consejeros y los que tienen la condición de independientes, pasando a un 28,57%, así como la proporción de mujeres consejeras pasando a un 42,86% sobre el total de consejeros.

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

- Don Bernardo Calleja Fernández, Presidente y Consejero Delegado
- Don José Miguel Andrés Torrecillas, Consejero Coordinador
- Dña. Eva Castillo Sanz, Consejera
- Euro-Syns S.A. (representado por Don Alberto Zardoya Arana), Consejero
- Otis Elevator Company (representado por Don Toby Smith), Consejero
- Dña. Stacy Petrosky, Consejera
- Dña. Robin Fiala, 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 (D. Toby Smith), Vicepresidente
- Dña. Eva Castillo Sanz, Vocal
- Dña. Stacy Petrosky, 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).

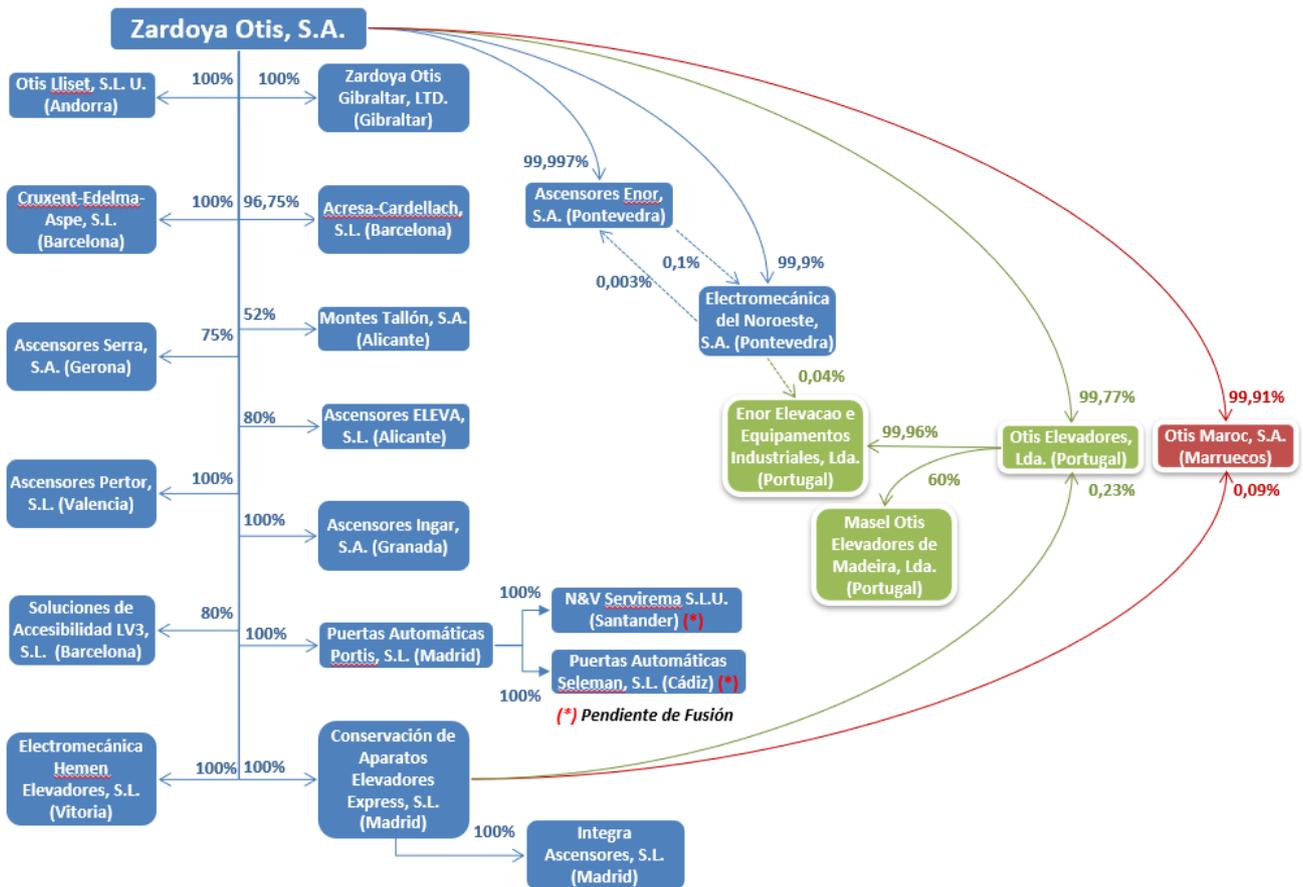
Producción de componentes (SSI): Las fábricas de San Sebastián y Leganés producen subsistemas y componentes para su incorporación a ascensores o como repuestos en servicios de reparación y mantenimiento. Los suministros de materiales o componentes necesarios en estas instalaciones provienen tanto de 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. a cierre del ejercicio 2020:



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, ha llevado a cabo el 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 elaboraron 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 publicó en junio de 2019 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.

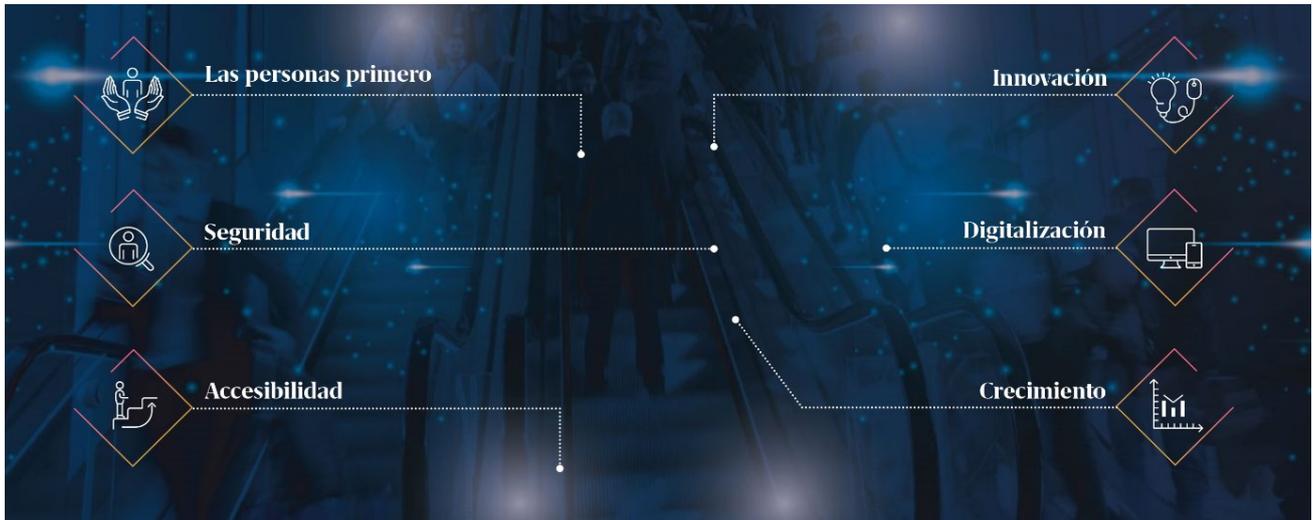
Otra normativa y legislación aplicable destacada es la siguiente:

- 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.

En octubre de 2020 la Compañía obtuvo nuevamente la Certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad y confirmó el cumplimiento de la Directiva 2014/33/UE de Ascensores y la ITC-AEM 1 (RD 88/2013).

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, salva-escaleras, 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 monta-sillas, elevadores o sillas salva-escaleras) 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 instalación y el mantenimiento de puertas automáticas (más de 40.000 en la actualidad) o la adquisición de una participación

del 80% en la compañía LV3, principalmente dedicada a la comercialización e instalación de sillas salva-escaleras y plataformas monta-sillas.

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 2017 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 4 años es buena prueba de ello (p.e.: experiencia y relación con OTIS: 97,12% de satisfacción en 2020, (94,83% en 2019).

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. En 2019 conectamos otros 20.000 ascensores y durante 2020 hemos conseguido conectar 14.000 ascensores más. Contamos con más de 100.000 ascensores conectados y nuestro objetivo es alcanzar los 200.000 para el 2024. Estas unidades contarán con dispositivos de monitorización remota, comunicación con nuestro centro técnico de atención 24 horas y distribución de contenidos mediáticos. El plan prevé una inversión total de 60 millones hasta el 2023.

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.

Los fundamentos de nuestra excelencia son lo que denominamos **los Absolutos de Otis**, y juntos definen nuestro trabajo y la forma en que trabajamos en todo el mundo. Definen cómo pensamos, cómo tomamos decisiones y cómo actuamos, todos los días, en todas partes.

Es por eso que hemos definido los Absolutos de Otis en un documento claro y completo que establece nuestros valores fundamentales. Son la clave de lo que nos impulsa, e indica, al mundo que nos rodea, nuestras metas.

Nuestros tres absolutos son:

- **Ética:** Hacer negocios de la manera correcta, con honestidad, siempre y estrictamente dentro de la legalidad y de forma ética.
- **Seguridad:** Otis mueve con seguridad el equivalente de la población mundial cada tres días. Tanto si se trata de personal encargado de la fabricación, instalación o mantenimiento de nuestros productos, como de usuarios, la seguridad es siempre lo primero.
- **Calidad:** Perseguimos que sea la base de todo lo que hacemos, desde ingeniería, fabricación, instalación y servicio hasta ventas, marketing e informes financieros. Ello requiere que toda la compañía trabaje en la misma dirección, con el mismo compromiso con la calidad y el mismo enfoque en toda la organización



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.

Tal y como se informó en abril de 2020 a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, United Technologies Corporation (UTC), indirectamente nuestro anterior accionista mayoritario, completó el proceso de división de su grupo en tres compañías independientes: Raytheon Technologies Corporation (RTX), Carrier Global Corporation (CARR) y Otis Worldwide Corporation (OTIS). Como resultado de esta operación, Otis Worldwide Corporation encabeza el grupo de ascensores y movilidad a nivel internacional. Sus acciones empezaron a cotizar en la Bolsa de Nueva York al completarse el citado proceso de escisión.

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. Durante 2020, a pesar de la situación provocada por la pandemia, que ha afectado a la gran mayoría de mercados mundiales, el Grupo ha seguido repartiendo dividendos trimestrales a sus accionistas.

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. 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 adquirió una compañía especialista en accesibilidad, LV3, radicada en Barcelona y desarrolló 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 puso 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

Las circunstancias excepcionales que hemos vivido durante 2020, como consecuencia de la pandemia mundial por la Covid-19, han puesto a prueba la solidez e importancia de nuestros Absolutos OTIS (Seguridad, Ética y Calidad) que nos sirven de referencia en todo lo que hacemos, comprometidos con nuestros grupos de interés, cumpliendo con las leyes y en defensa de nuestros principios y valores.

La salida a bolsa de OTIS como compañía independiente en el mes de abril de 2020 ha venido acompañada de nuevas políticas corporativas y un nuevo código ético denominado “Los Absolutos de OTIS” que se ha presentado y comunicado a todos los empleados (accesible vía intranet).

La Ética se mantiene como Absoluto por la importancia que tiene en la sostenibilidad del negocio, por la reputación de Zardoya Otis como compañía líder que ha basado su posicionamiento en la confianza de nuestros clientes en que actuaremos siempre haciendo lo correcto, con respeto, honestidad e integridad, cumpliendo con las leyes, respetando a la competencia y aportando productos y servicios al mercado, con los niveles más altos de excelencia.

A comienzos de año, la organización de Zardoya Otis en España recibió el Premio Anual de Ética y Cumplimiento (Otis EMEA Awards 2020) concedido el 15 de enero en la reunión Kick-Off de EMEA celebrada en Lisboa, destacándose el compromiso y el despliegue de la cultura ética dentro de la organización.



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.

En cuanto al cumplimiento de las políticas de anticorrupción (familia CPM 48), se han creado nuevas políticas corporativas OTIS (anulando las de UTC) y se han renovado los procedimientos de control y aprobación de regalos u obsequios empresariales a clientes (CPM 48A), así como la política CPM 48B sobre viajes patrocinados a terceros. Para la aprobación, cuando se requiera, se ha desarrollado una nueva herramienta de workflow.

Se ha actualizado y comunicado el Modelo de Prevención de delitos, con la aprobación por parte del Consejo de Administración en su reunión de enero 2020.

La compañía cuenta con un Comité de Cumplimiento 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.

Con motivo de la celebración del Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre), se envió un comunicado a todos los empleados del grupo OTIS explicando las formas más habituales de corrupción que pueden producirse en las empresas y cómo evitarlas, con medidas de prevención y el desarrollo de las políticas de anticorrupción.



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 aprobó 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 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 Mapa de Riesgos, (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.

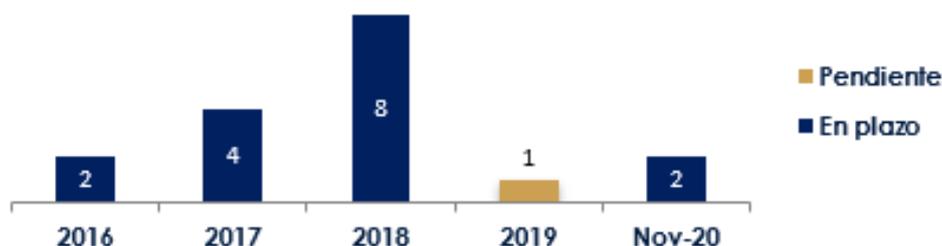
Los puntos de mejora que se han identificado tanto en las revisiones del departamento de auditoría interna como tras la verificación de los auditores externos, se reportan en la herramienta de seguimiento hasta que nos aseguramos que son subsanados de manera permanente.

A continuación, se detalla la evolución de los puntos de mejora en los 5 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 2020 las aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro se ha centrado en paliar, en la medida de lo posible, los efectos sanitarios y económicos provocados por la pandemia de Covid-19 que se ha vivido a escala global.

Dentro de este contexto, el objetivo de estas aportaciones siempre es el de mejorar las condiciones de las comunidades en las que Zardoya Otis desarrolla su actividad, no solo en el presente, que este año ha requerido acciones más urgentes, sino también para garantizar un futuro mejor.

Así se han elegido entidades con programas específicos dedicados a paliar los efectos de la pandemia, fundaciones y asociaciones dedicadas a ayudar a sectores de la sociedad especialmente vulnerables en la situación actual, así como donaciones directas a residencias y centros sanitarios.

Además, se ha mantenido la colaboración con entidades dedicadas a fomentar la educación STEM y la integración de personas con discapacidad.

El importe total de las aportaciones realizadas durante 2020 asciende a 187.027 €, mientras que en 2019 fueron de 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 y/o anónimo 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.

Como en años precedentes, el plan de Ética y Cumplimiento de 2020 se ha desplegado con el desarrollo de 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 2020 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos en el Grupo Zardoya Otis (tampoco se registraron en 2019).

LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN

Se presentaron y lanzaron los Absolutos de Otis, con un comunicado enviado por el director general en abril 2020 a todos los empleados.

El compromiso de la dirección con los Absolutos de OTIS debe dar soporte y despliegue, a todos los niveles de la compañía, de nuestra 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 el nuevo código de la compañía, así como el código interno de conducta. Por ello, en noviembre se renovó el Compromiso de Ética y Cumplimiento de todo el equipo directivo. Distribuido en todas las direcciones de zona, asociadas, fábricas y direcciones centrales de Zardoya Otis en España, también propuesto para los equipos de dirección de Otis Portugal y Marruecos.



En los tres países en los que opera Zardoya Otis se han realizado las reuniones trimestrales del Compliance Council y también del Comité disciplinario (DPC) en los casos cuando ha sido requerido.

Un total de 14 personas (dos equipos de Zardoya Otis en España y dos personas individuales en Otis Portugal y España) han sido reconocidos por buenas prácticas éticas, dentro de la campaña #DoTheRightThing. Estos reconocimientos se han publicado en Yammer y/o en comunicaciones internas (Gente Otis y newsletters).

La campaña #DoTheRightThing (En OTIS Hacemos Lo Correcto) impulsada desde la dirección, ha tenido su demostración real durante este 2020 mediante la actuación responsable y el esfuerzo realizado por todo el personal técnico (mecánicos, supervisores y mandos), tanto en obras como en fábricas, especialmente por los que ha estado "en primera línea" en los peores momentos de la pandemia. También por aquellos empleados que han demostrado su compromiso con los valores éticos, apoyando iniciativas solidarias para atender la emergencia sanitaria de los primeros meses; comprometidos todos en el mejor servicio hacia los clientes, a pesar de las dificultades por los problemas de suministro, cierres y retrasos.

Desde la dirección se han lanzado mensajes de apoyo y unidad durante todo el año, recordando la importancia de cumplir con las leyes y medidas de prevención decretadas para evitar los contagios por la Covid-19, así como poniendo los medios necesarios para proteger la salud de empleados y usuarios como máxima prioridad con la Seguridad como Absoluto.

En la primera reunión de dirección de 2020 se presentó el plan de ética y compliance. Por su parte y con el lanzamiento del programa Nuestra Cultura (CultureU), el director general de Otis Portugal incluyó en su presentación, el plan de formación ética y la importancia de los Absolutos Otis como guía en todas nuestras actuaciones. Junto con un artículo en la revista interna para empleados.

POLÍTICAS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO

Se ha elaborado el Mapa de Riesgos: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los riesgos de compliance, con revisión trimestral de las acciones de mitigación y control.

Se ha llevado a cabo la "Certificación Anual" de todos los empleados que declaran conocer y entender Los Absolutos de OTIS y las políticas corporativas, identificando posibles conflictos de interés para su control. Igualmente, con cada nueva contratación se cumplimenta un cuestionario COI.

Durante 2020 y dentro del proceso de diligencia debida ("Due Dilligence") para las nuevas empresas que van a ser adquiridas, se ha distribuido el código "Los Absolutos de Otis" entre sus empleados, y se ha realizado el cuestionario de ética a los responsables de Servirema, Ascensores Fit, Puertas Seleman, Doormatic y Karpy+Pormasol, entre las adquisiciones que se han incorporado este año.

Se han enviado comunicados por parte del ECO y desde Asesoría Jurídica, dirigidos al equipo directivo y también a personal de Financiera y Operaciones, para recordar la importancia de proteger la documentación e información sensible, respetar los periodos de silencio (blackout) y no hacer uso de información privilegiada en virtud de la normativa de la CNMV y del Reglamento Interno de Conducta.

Se han realizado reuniones trimestrales del "Privacy Committee", actualización de la documentación requerida por la ley de protección de datos, personalizada para cada Asociada, revisión de cláusulas de protección de datos en websites y coordinación de las contestaciones a las personas que hacen ejercicio de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), para asegurar la respuesta de la compañía en forma y plazo.

Se han implantado nuevos canales de comunicación y se ha reforzado el mensaje de SPEAK UP para que se comuniquen las preocupaciones éticas y se denuncien las posibles irregularidades.

Se han mantenido los controles de las políticas de compras en el alta y registro de proveedores, aplicando la CPM 17 para proveedores de servicio, asegurando que todos los proveedores han suscrito y firmado las condiciones de compra, y el nuevo Código de Conducta para proveedores del grupo OTIS, distribuido en mayo 2020 donde, entre otros, se asegura el respeto de los Derechos Humanos, la ley de competencia, la ley de protección de datos y el pleno cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables al funcionamiento de su negocio.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Se ha implementado una nueva plataforma de formación 2020 de cursos online de ética: ECLC (Ethics & Compliance Learning Center) para todos los empleados, completado al 100% en el mes de diciembre en Otis Portugal y Marruecos, y al 99% en Otis España.

Cada empleado ha realizado ocho cursos online, incluyendo la Certificación Anual y el módulo de ciberseguridad. En el caso de nuevas incorporaciones, los módulos formativos se han requerido en un plazo menor (90 días) para asegurar su cumplimiento.

New Ethics & Compliance Learning Center (ECLC) – Online ethics training

Course Code	Course	Completion %		
		SPAIN	PORTUGAL	MOROCCO
SU_01	Speaking Up Otis on the Stock Market for Employees	100	100	100
SME_01	SME_01	100	100	100
DP_01	Data Privacy	100	100	100
SM_01	Social Media	100	100	100
CS_01	Cybersecurity Essentials	100	100	100
AHD_01	Anti-harassment & Discrimination	99	100	100
ABC	Anti-bribery & Corruption	99	100	100
AC	Annual Certification	99	100	100
TRAINING COMPLETION		99%	100%	100%

(Status in December 2020)

La formación en cursos de ética online durante 2020 ha contabilizado un total de 5.156 horas, con 14.718 cursos completados en diciembre por los empleados del grupo Zardoya Otis: 1540 en España (incluyendo las compañías Asociadas), 227 en Portugal y 59 en Marruecos. Debido a la pandemia, no se han podido impartir los cursos presenciales para el colectivo de técnicos, que han sido informados a través de las comunicaciones del ECO y los ejemplos “Aprende y Cumple”.

A comienzos del año, Otis Portugal impartió una formación específica para los subcontratistas de obras, en seguridad y procedimientos de montaje, así como reforzando el cumplimiento de la política CPM17 y del código de conducta de proveedores, para su certificación como requerimiento necesario para actuar como proveedores de servicio en Otis Portugal.

Como herramienta de formación para empleados y técnicos, se han traducido y distribuido las comunicaciones “Aprende y Cumple” (Learn & Be in Compliance) en todos los idiomas de los países de Zardoya Otis (español, portugués, francés y árabe), con ejemplos de casos reales y dilemas éticos y mensajes sencillos mediante viñetas de lo que debe hacerse en estas situaciones.

COMUNICACIÓN

En 2020 se han emitido 30 comunicados “ECO INFORMA” para Zardoya Otis en España.

Se han registrado 126 consultas al ECO en Zardoya Otis España, principalmente centradas en resoluciones sobre conflictos de interés (COI's) con nuevas incorporaciones, posibles actuaciones con empresas de la competencia para asistencia técnica, revisiones de códigos de conducta requeridos por clientes para validar a Otis como proveedor y aclaraciones sobre aplicación de las nuevas políticas corporativas, incluyendo la política CPM 48A sobre regalos.

Se ha fomentado el uso y consulta de la intranet de Ética y Cumplimiento que recoge las noticias, comunicados, documentos varios sobre ética y compliance, con contenidos y

enlaces a Los Absolutos de Otis y a las políticas corporativas, junto con la documentación sobre protección de datos y el modelo de prevención de delitos; así como material de difusión donde se incluyen links y referencias para acceso a los posters, vídeos y presentaciones.

Desde la Alta Dirección, como muestra del compromiso ético "Tone at the Top", se han enviado y distribuido a todos los empleados (traducidos al español, portugués y francés) mensajes de Judy Marks (Presidenta de OTIS), Nora Lafreniere (Vicepresidenta de Legal, Ética y Cumplimiento) incorporados a los cursos online, también de Bernardo Calleja (Presidente EMEA, SEMA y de Zardoya Otis) sobre la importancia de defender NUESTROS ABSOLUTOS OTIS como guía para tomar las decisiones correctas, especialmente ante la crisis provocada por la pandemia, y de fomentar las buenas prácticas de negocio en todas las actividades de la compañía.



Se han lanzado nuevos canales de comunicación OTIS en sustitución del programa Ombudsman/Diálogo de UTC, para que los empleados y terceras partes puedan exponer cualquier preocupación o cuestión ética (SPEAK UP) manteniendo la confidencialidad y protegiendo la identidad del emisor si su deseo es el de permanecer en el anonimato. Para asegurar y favorecer la confianza de estos canales (email, weblines, teléfono), es de vital importancia la política de no represalias.

INVESTIGACIÓN DE CASOS – ACCIONES DISCIPLINARIAS Y CORRECTIVAS

El uso de los canales de comunicación y las denuncias de posibles irregularidades dirigidas directamente a los ECO's de los países en los que opera Zardoya Otis, han sido las fuentes principales de los casos abiertos e investigados (reportados en C360), cuya resolución ha supuesto medidas disciplinarias, cuando el caso ha sido verificado, incluyendo el despido en algunas situaciones.

RESUMEN C360 - AÑO 2020

2 casos abiertos en 2019 en OTIS España: cerrados (no verificados) en 2020.

1 caso (abierto en 2019 en OTIS Portugal) cerrado (verificado) en 2020.

7 casos abiertos en 2020 – De los cuales:

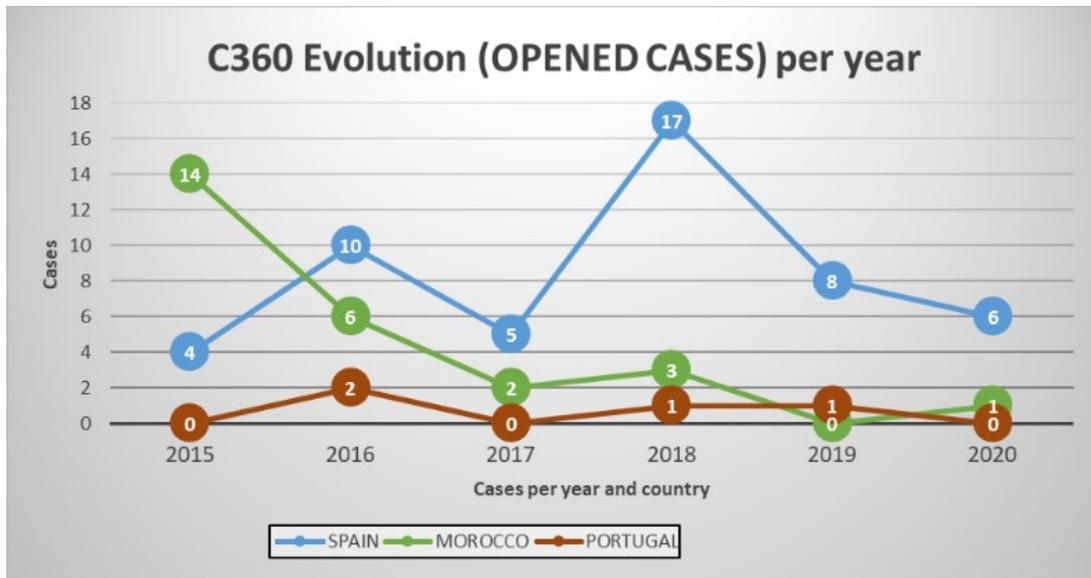
6 casos en España

5 cerrados [4 verificados y 1 No verificado]

1 en investigación.

1 caso en Marruecos -> cerrado y verificado.

OPENED CASES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SPAIN	4	10	5	17	8	6
MOROCCO	14	6	2	3	0	1
PORTUGAL	0	2	0	1	1	0



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 dispone 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.

Asimismo, 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.

Entre las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio de 2020, podemos destacar el patrocinio del Premio Zardoya Otis que otorga la Fundación Arquitectura y Sociedad de la que es patrono el prestigioso arquitecto Francisco Mangado, así como el patrocinio del Club Excelencia en Gestión, que impulsa una gestión excelente basada en la innovación y la sostenibilidad.

Zardoya Otis, con el objetivo de contribuir a la configuración de una sociedad futura mejor formada e innovadora, colabora en la financiación de becas en la Universidad Carlos III. También en diciembre de 2020 se ha puesto en marcha un programa internacional, denominado "Made To Move Communities" en el que participan colegios e institutos de diferentes países del mundo, y que consiste en el desarrollo, por parte de alumnos de entre 15 y 18 años, de un proyecto que mejore la movilidad inclusiva con la colaboración de empleados de la empresa. Zardoya Otis estará representada por un colegio de Madrid que expondrá su trabajo ante un jurado internacional en marzo de 2021.



En 2020, y a pesar de las restricciones y dificultades impuestas por la pandemia, se celebró la segunda edición de los "Reconocimientos Zardoya Otis por un mundo sin barreras". Este año se ha duplicado el número de candidaturas, llegando hasta las 50, con gran eco en prensa especializada y redes sociales. El jurado, al igual que el año pasado, ha estado compuesto por destacadas personalidades de la arquitectura, el deporte paralímpico, los medios de comunicación y las asociaciones que representan a colectivos con discapacidad. Uno de los miembros del jurado ha sido el exseleccionador nacional de fútbol Vicente del Bosque, quien fue entrevistado por diversos medios por este motivo.



Los ganadores de esta edición han sido:

En la 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 física o sensorial:

- Safety Coaster. Un innovador sistema robotizado que permite a personas con discapacidad, de cualquier grado, o personas mayores o con movilidad reducida, poder desalojar un edificio en caso de emergencia.
- Villa-Lucía con los cinco sentidos. El primer centro temático del vino a nivel mundial en castellano cien por cien inclusivo y con accesibilidad universal.

En la categoría "Aúrea", dirigida a personas o grupos de personas que sean referentes por su compromiso para fomentar y ayudar a crear una sociedad por un mundo sin barreras mediante una iniciativa concreta:

- Silleros Viajeros. Blog de viajes accesibles creado por y para personas con discapacidad.
- Cohousing Aflorem. Cooperativa creada por personas con discapacidad física que han decidido impulsar un proyecto de viviendas colaborativas que favorecen la autonomía personal y la integración social.

Durante 2020 se ha continuado con la labor de estrechar las relaciones de la compañía con los medios, tanto generalistas como especializados. En este sentido se pueden destacar las entrevistas realizadas al director general de Zardoya Otis, Javier Barquín, por parte de Servimedia y de la prestigiosa revista Forbes.

También se llevó a cabo un plan de publicidad en las revistas más relevantes del sector, así como en las webs más importantes en materia de construcción y accesibilidad, en las que se publicaron artículos y reportajes relacionados con la actividad, los servicios y los productos de la compañía, además de una presencia constante en redes sociales.

Mientras que en 2019 el importe de los patrocinios fue de 23.430€, el de los llevados a cabo durante el ejercicio 2020 ha sido de 2.000€, debido a no haberse realizado este año la mayor parte de los eventos presenciales de fomento de la actividad profesional, a causa de las circunstancias sanitarias. No se incluyen en este apartado las colaboraciones y donaciones con fundaciones educativas, sanitarias e inclusivas.

COMUNICACIÓN DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

Dado que 2020 ha estado marcado por la pandemia y un confinamiento sin precedentes, Zardoya Otis ha reaccionado a esta situación con intensas acciones de comunicación externa e interna para mantener en todo momento la cercanía y el contacto con clientes, usuarios y trabajadores, y mantenerles informados, seguros y motivados.

Comunicación externa

Desde un primer momento se emitió un mensaje sobre la importancia de la seguridad y el cumplimiento de las medidas de prevención contra el Covid-19. Por ello, se recordaba periódicamente que el servicio de atención al cliente Otisline estaba operativo las veinticuatro horas del día y que el servicio técnico estaba preparado para atender cualquier incidencia.

Gracias al proceso de digitalización, los mensajes también llegaban de manera directa a los clientes a través de las pantallas eView, situadas en muchos de los miles de ascensores Otis distribuidos por todo el país. Los mensajes iban desde las medidas de prevención para el uso del ascensor, recordatorios de la disponibilidad del servicio Otisline, hasta unas palabras de agradecimiento público en vídeo del director general, Javier Barquín.



Los mensajes se compartieron en redes sociales casi diariamente. Además, con el fin de informar a la totalidad de usuarios, en marzo, coincidiendo con la declaración del estado de alarma decretado por el Gobierno y, la consiguiente paralización de actividades empresariales no esenciales, fueron enviadas 108.000 pegatinas a las diferentes delegaciones en España y Andorra, que los técnicos se encargaron de distribuir por todos los ascensores con mantenimiento Otis y de sus empresas Asociadas. Estas pegatinas se actualizaron posteriormente en mayo.

A medida que el estado de alarma se seguía prolongando, Zardoya Otis siguió implementando acciones de comunicación, como la de "Tu ascensor de echa de menos", entre otras, mostrando una preocupación total por la seguridad de los usuarios. Mientras

tanto en redes sociales se hacían eco de las múltiples acciones solidarias llevadas a cabo por la empresa y sus empleados.

Comunicación interna

En paralelo al plan de comunicación externa, desde Zardoya Otis también se llevó a cabo una intensa comunicación interna. Los mensajes, íntimamente relacionados con los que se emitían hacia el exterior, estaban centrados en transmitir entre los trabajadores calma y tranquilidad.

Nada más declararse el estado de alarma, se envió un correo electrónico a todos los empleados, firmado por Javier Barquín, Director General de Zardoya Otis, y Bernardo Calleja, CEO de la compañía, para remarcar la importancia de la salud y la seguridad de todos los empleados. Los técnicos, un colectivo que durante este estado de alarma se ha demostrado de vital importancia, recibieron también un comunicado específico.

El plan de comunicación interna se fundamentó principalmente en tres palancas: agradecer de manera casi diaria el esfuerzo que todos los trabajadores estaban haciendo en estos momentos y reconocer su gran labor; comunicar constantemente de manera transparente y cercana según iba avanzando la situación; y escuchar y dar voz a los miembros de la familia Otis.

El 29 de marzo se envió un mensaje describiendo la forma en la que la compañía pasaría a operar a partir de la publicación del RD Ley 10/2020. Las nuevas medidas del gobierno obligaban a modificar los métodos de trabajo, con teletrabajo obligatorio, suspensión de las actividades en fábrica durante quince días y restricciones de las labores de los técnicos.

A comienzos de abril se enviaron, prácticamente a diario, mensajes de agradecimiento a los trabajadores, así como comunicados informando de todas las acciones solidarias que los voluntarios de Otis, con nombre y apellidos, realizaban en la lucha contra el Covid-19.



En mayo se realizaron una serie de videos grabados por los directores del grupo Zardoya Otis con un mensaje de ánimo dirigido a los trabajadores de la compañía. Fueron compartidos en nuestras redes sociales y tuvieron una gran acogida generalizada.

También se llevó a cabo la iniciativa "PequeOtis". Estuvo dirigida a los más pequeños pidiéndoles un dibujo que escenificase su lucha contra el Covid-19. A los niños participantes se les envió un diploma que acreditaba su gran valía y su calidad de súper héroe.



Por último, hay que destacar la campaña de eCards, a través de la cual, la compañía agradeció a todos y cada uno de sus empleados que hubiesen llevado a cabo iniciativas solidarias en la lucha contra la pandemia.

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, 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 cómo 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

Nuestra estrategia: ejes estratégicos



Las personas primero



Seguridad



Accesibilidad



Innovación



Digitalización



Crecimiento

Absolutos:

- Seguridad: En Otis estamos absolutamente comprometidos con la seguridad de nuestros trabajadores y de los usuarios de nuestros equipos. No hay prioridad ni objetivo más importante para nosotros.
- Ética: Debemos hacer lo correcto en todo momento y actuar de manera ética y honrada para ganarnos así la lealtad de nuestros clientes. Unidos por nuestros valores: respeto, integridad, confianza, innovación y excelencia. Además, nuestro sistema de control interno asegura el cumplimiento con las políticas y procedimientos de la compañía. Fomentamos las buenas prácticas de negocio y el compromiso ético con todos nuestros grupos de interés.
- Calidad: Nos comprometemos a entregar productos y servicios a tiempo y sin defectos. Nuestro objetivo es ser reconocidos por la confianza de nuestros clientes en las soluciones y en el servicio excelente que les aportamos, así como por los usuarios que utilizan nuestros productos; para seguir siendo una compañía líder a nivel mundial, centrada en el cliente y orientada en el servicio percibido (Signature Service).

SEGURIDAD

ÉTICA

CALIDAD

EMPLEO

Del total de empleados del grupo en los tres países, que suman 5.532 empleados, el 52% se rigen 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

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España	4.313	486	4.799	4.366	476	4.842
Portugal	502	96	598	523	102	625
Marruecos	110	25	135	124	25	149
Total general	4.925	607	5.532	5.013	603	5.616

Datos España

El grupo ha reexpresado las cifras comparativas de 2019 como consecuencia de las mejoras en los sistemas de información llevadas a cabo durante el ejercicio actual de cara a la obtención de los datos a informar.

EMPLEADOS POR SEXO

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Hombre	4.313	4.366
Mujer	486	476
Total general	4.799	4.842

EMPLEADOS POR EDAD

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Menor 25 años	49	44
25-40 años	1.380	1.563
41-55 años	2.803	2.681
Mayor 55 años	567	554
Total general	4.799	4.842

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Titulados superiores	187	185
Titulados grado medio	214	211
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1.163	1.194
Operarios	3.235	3.252
Total general	4.799	4.842

La distribución de posiciones por categoría en todos los países son las siguientes:

- Jefes, Administrativos, Taller y Campo: empleados en posiciones sin requisito de titulación universitaria (incluye Jefes de Departamento, Supervisores, Comerciales, Administrativos)
- Operarios: empleados en posiciones sin requisito de titulación universitaria (Operarios de Montaje, Mantenimiento y Fabricación)
- Titulados grado medio: empleados con titulación académica de grado medio (incluye posiciones de técnicos no operarios, subdirectores, delegados, ingeniería...)
- Titulados Superiores: empleados con titulación académica de grado superior e ingenieros (incluye posiciones de directores, subdirectores, delegados...)

EMPLEADOS POR PAÍS

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Andorra	15	15
España	4.781	4.822
Reino Unido	3	5
Total general	4.799	4.842

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Indefinido T. Completo	4.378	4.374
Indefinido T. Parcial	151	172
Temporal T. Completo	268	294
Temporal T. Parcial	2	2
Total general	4.799	4.842

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general 2019
Indefinido T. Completo	3.955	421	4.376	3.860	410	4.270
Indefinido T. Parcial	135	27	162	149	29	178
Temporal T. Completo	248	33	281	291	42	333
Temporal T. Parcial	2	0	2	1	1	2
Total general	4.340	481	4.821	4.301	482	4.783

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	16	1.301	2.649	410	4.376
Indefinido T. Parcial	0	3	12	147	162
Temporal T. Completo	30	167	82	2	281
Temporal T. Parcial		0		2	2
Total general	46	1.471	2.743	561	4.821

2019	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 EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2020	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	182	202	1.065	2.927	4.376
Indefinido T. Parcial	3	7	55	97	162
Temporal T. Completo	1	2	58	220	281
Temporal T. Parcial	1	1	0	0	2
Total general	187	212	1.178	3.244	4.821

2019	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Titulados grado medio	Titulados superiores	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	1.054	201	177	2.838	4.270
Indefinido T. Parcial	70	7	3	99	179
Temporal T. Completo	75	4	1	252	332
Temporal T. Parcial	0	1	1	0	2
Total general	1.199	213	182	3.189	4.783

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2020	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total general
	Menor 25 años	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, Taller y Campo		4	7	4	15	2	4	2	8	23
Operarios	6	14	25	4	49	1			1	50
Total general	6	18	34	8	66	3	4	2	9	75

2019	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 SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) – BRECHA

2020	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	38.949,66	35.700,13	8,34%

2019	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	39.132,26	35.289,67	9,82%

Se ha incrementado el número de mujeres en España respecto al año 2019 en un 2,3% y a su vez se ha reducido el número de hombres en un 1%.

Entre los objetivos del 2021 se encuentra es el desarrollo de estructuras salariales equitativas tanto internas como externas, facilitando de esta manera, la identificación de desviaciones y mejorar nuestra propuesta de valor.

Fórmula brecha salarial:

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

La remuneración media incluye conceptos fijos y variables tales como incentivos, bonus, primas, disponibilidad, servicio 24 horas, etc.

Ser una compañía del sector industrial, conformada por una plantilla mayoritariamente de hombres con una alta antigüedad, son factores que inciden en la brecha salarial.

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA (€)

2020	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	38.953,90
Operarios	35.723,24
Titulados grado medio	54.708,14
Titulados superiores	68.259,65
Total general	38.620,58

2019	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	38.909,97
Operarios	36.080,15
Titulados grado medio	53.954,26
Titulados superiores	67.216,04
Total general	38.757,12

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	24.003,49	32.774,85	40.513,51	44.464,96	38.953,90
Operarios	24.060,53	32.984,04	37.159,88	37.594,35	35.723,24
Titulados grado medio		38.165,81	55.666,10	64.132,15	54.708,14
Titulados superiores		56.403,89	71.192,54	70.705,91	68.259,65
Total general	24.052,38	33.674,34	40.353,75	43.350,00	38.620,58

Categorías	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	27.118,07	33.047,61	40.517,35	44.497,06	38.909,97
Operarios	26.072,07	34.178,50	37.368,99	36.907,12	36.080,15
Titulados grado medio		38.223,65	56.379,76	64.695,17	53.954,26
Titulados superiores		54.810,19	69.860,10	71.644,23	67.216,04
Total general	26.225,15	34.538,63	40.576,13	42.645,33	38.757,12

La remuneración global por todos los conceptos devengada durante el año por el Consejero Delegado y Presidente del Consejo de Administración del grupo Zardoya Otis S.A., siendo este el único ejecutivo que recibe retribución diferente a las atenciones estatutarias, asciende a:

Total consejero ejecutivo (miles €)	2020	2019
	1.283	952

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), al cierre del ejercicio es de:

Media Alta Dirección (miles €)	2020	2019
	283	290

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.

Actualmente se está elaborando y se va a proceder a la negociación de una política de desconexión digital para Zardoya Otis España, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018. Mientras se cierra este proceso negociador es de destacar que 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

2020	ZOSA	Grupo
Hombre	343.976	478.584
Mujer	33.800	42.656
Total general	377.776	521.240

2019	Horas
Hombre	285.509
Mujer	25.580
Total general	311.090

En el total de horas de absentismo para este 2020 se han incluido las horas de absentismo de Zardoya Otis y del Grupo de entidades Asociadas (Acresa, Cruxent, Electromecánica, Enor Express, Hemen, Ingar, Integra, LV, Montes, Pertor, Portis y Serra).

En estos datos se han excluido las horas de absentismo por Covid-19 por su excepcionalidad.

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
2020	48	0	48	0	0	0			
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	6	0	6	0,1749	0	0,1749	11.168	0	11.168

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
2019	49	1	48	0	0	0			
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	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 2019: estadística de accidentabilidad acumulada a diciembre de 2019

Fuente 2020: estadística de accidentabilidad acumulada a diciembre de 2020

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 EN ESPAÑA

2020	N.º Empleados	2019
>= 33% y < 65%	36	35
>= 33% y < 65% con ayuda	1	1
>= 65%	4	4
Total general	41	40

Contamos con la certificación de accesibilidad del sello Bequal desde el año 2017 y actualmente estamos en proceso de renovación de la misma. Se auditaron 2 centros de trabajo en 2017, así como las oficinas centrales. De cara a la renovación se van a auditar otros dos centros.

Datos Portugal

EMPLEADOS POR SEXO

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Hombre	502	522
Mujer	96	102
Total general	598	624

EMPLEADOS POR EDAD

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Menor 25 años	21	23
25-40 años	173	197
41-55 años	320	321
Mayor 55 años	84	83
Total general	598	624

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	N.º Empleados	N.º Empleados 2019
Titulados superiores	33	35
Titulados grado medio	111	35
Jefes Administrativos, Taller y Campo	92	176
Operarios	362	378
Total general	598	624

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	Total general	N.º Empleados 2019
Indefinido T. Completo	558	565
Indefinido T. Parcial	0	0
Temporal T. Completo	40	59
Temporal T. Parcial	0	0
Total general	598	624

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general 2019
Indefinido T. Completo	473	88	561	470	89	559
Indefinido T. Parcial			0	0	0	0
Temporal T. Completo	41	12	53	40	11	51
Temporal T. Parcial			0	0	0	0
Total general	514	100	614	510	100	610

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	7	144	321	89	561
Indefinido T. Parcial					
Temporal T. Completo	13	33	7		53
Temporal T. Parcial					
Total general	20	177	328	89	614

2019	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	5	159	310	85	559
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	13	31	6	1	51
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total general	18	190	316	86	610

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2020	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	33	100	90	338	561
Indefinido T. Parcial					
Temporal T. Completo		8	8	37	53
Temporal T. Parcial					
Total general	33	108	98	375	614

2019	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total General
Indefinido T. Completo	35	35	152	337	559
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	0	18	33	51
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total general	35	35	170	370	610

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2020	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total general
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores			2		2					2
Titulados grado medio				1	1	1			1	2
Jefes, Administrativos, Taller y Campo		2	2	1	5	2	3	2	7	12
Operarios	3	15	9	5	32	1			1	33
Total general	3	17	13	7	40	4	3	2	9	49

2019	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				0				0	
Titulados Grado Medio			1	1				1	1
Jefes, Administrativos	2	3	2	7	2		1	3	10
Operarios	8	4	9	21				0	21
Total general	10	7	12	29	0	1	3	32	32

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2020	Hombre	Mujer	Brecha
Total general	27.408	26.874	1,5%

2019	Hombre	Mujer	Brecha
Total general	27.036	25.711	4,94%

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA (€)

	Promedio Remuneración 2020	Promedio Remuneración 2019
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	25.089	26.202
Operarios	22.099	21.536
Titulados grado medio	31.741	38.226
Titulados superiores	75.740	75.364
Total general	27.321	26.820

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	14.469	20.885	26.693	26.585	25.089
Operarios	12.688	21.059	23.468	22.730	22.099
Titulados grado medio	14.874	28.012	31.602	38.435	31.741
Titulados superiores		40.451	67.741	103.438	75.740
Total general	12.975	22.844	27.879	38.096	27.321

2019	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	12.717	23.355	26.641	30.007	26.202
Operarios	9.612	20.786	23.064	22.886	21.536
Titulados grado medio	13.980	30.048	41.864	41.250	38.226
Titulados superiores	0	41.888	67.068	107.198	75.364
Total general	10.017	22.457	27.688	38.467	26.820

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 DE ABSENTISMO

Horas de absentismo 2020		
Total	Mujer	Hombre
99.407	18.774	80.633

Horas de absentismo 2019		
Total	Mujer	Hombre
96.385	20.782	75.603

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2020	6	0	6	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	0.71%	0	0.71%	0	0	0

- Frecuencia de los índices de accidentes:

Número de accidentes con baja y por sexo, ocurridos durante la jornada laboral, por cada millón de horas trabajadas:

$(\text{número de accidentes} / \text{número de horas trabajadas}) * 1.000.000$

- Índice de gravedad de los accidentes:

Número de días perdidos por sexo como resultado de accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas:

$(\text{Número de días perdidos} / \text{Número de horas trabajadas}) * 1.000$

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 Minusvalía	N.º Empleados	2019
>= 33% y < 65%	0	0
>= 33% y < 65% con ayuda	2	0
>= 65%	7	8
Total general	9	8

Datos Marruecos

No aparece comparativa respecto al año 2019 ya que, en el anterior informe, no se facilitó información por cuestiones del sistema.

Teniendo en cuenta que Marruecos supone un 4% del total del negocio Zardoya Otis, S.A., este 2020 hemos trabajado para facilitar los datos y garantizar su trazabilidad de ahora en adelante.

EMPLEADOS POR SEXO

	N.º Empleados
Hombre	110
Mujer	25
Total general	135

EMPLEADOS POR EDAD

	N.º Empleados
Menor 25 años	17
25-40 años	62
41-55 años	47
Mayor 55 años	9
Total general	135

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	N.º Empleados
Titulados superiores	19
Titulados grado medio	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	28
Operarios	88
Total general	135

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	Total general
Indefinido T. Completo	126
Indefinido T. Parcial	0
Temporal T. Completo	9
Temporal T. Parcial	0
Total general	135

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	Total General
Indefinido T. Completo	122
Temporal T. Completo	4
Total general	126

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total general
Indefinido T. Completo	99	23	122
Temporal T. Completo	3	1	4
Total general	102	24	126

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	9	58	46	9	122
Temporal T. Completo	3	1	0	0	4
Total general	12	59	46	9	126

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	19	0	26	77	122
Temporal T. Completo	0	0	1	3	4
Total general	19	0	27	80	126

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados grado medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5	0	0	5	1	0	1	2	7
Operarios	5	0	0	5	0	0	0	0	5
Total general	10	0	0	10	1	0	1	2	12

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	17.140,04	14.781,64	13,76%

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR RANGO EDAD (€)

	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Titulados superiores	14.821,09	29.265,37	60.271,22	0	39.928,35
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5.123,29	13.502,32	20.250,48	14.844,25	15.563,82
Operarios	6.663,45	10.900,95	14.717,04	20.200,82	12.051,36
Total general	7.052,72	14.746,56	22.561,30	17.820,13	16.690,22

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR CATEGORÍA (€)

	Total general
Titulados superiores	39.928,35
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	15.563,82
Operarios	12.051,36

HORAS DE ABSENTISMO

Estamos trabajando en la implantación de un sistema de registro de horas de absentismo del año, aún no ha sido implementado y de cara al año que viene facilitaremos información detallada.

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2020	2	1	1	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	3,9%	19,6%	4,8%	0,39%	0,68%	0,3%

- Frecuencia de los índices de accidentes:

Número de accidentes con baja y por sexo, ocurridos durante la jornada laboral, por cada millón de horas trabajadas:

$(\text{número de accidentes} / \text{número de horas trabajadas}) * 1.000.000$

- Índice de gravedad de los accidentes:

Número de días perdidos por sexo como resultado de accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas:

$(\text{Número de días perdidos} / \text{Número de horas trabajadas}) * 1.000$

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

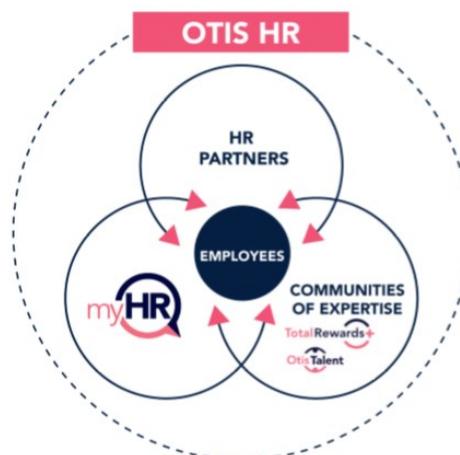
No hay empleados con discapacidad.

INNOVACIÓN

Este año hemos experimentado un cambio tecnológico con impacto significativo en nuestra operativa transformando la manera de actuar, comunicar y operar de la empresa.

Cada vez invertimos más en tecnología para adaptarnos con agilidad a los cambios del mercado.

Hemos realizado la transición de un sistema tradicional a la digitalización de procesos a través de Workday soluciones Human Capital Management (HCM)



Durante este 2020 se han implantado:

- o Gestión de Recursos Humanos "My HR": es el módulo más general, facilitando el desarrollo de las diferentes tareas relacionadas con los RRHH. Almacenamiento y gestión integrada de la información en la nube incluyendo el autoservicio del empleado, que permite al usuario poder modificar y acceder en todo momento a sus datos.
- o Talento & learning "Otis Talent" y "Total Rewards": gracias al mismo automatizamos actividades como la evaluación del talento, pago por desempeño, onboarding o proceso de adaptación a la compañía, gestión de objetivos, plan de sucesión, planificación de carrera y desarrollo. Una plataforma común para desarrollar, comprometer y fidelizar al mejor talento en toda la organización, en todo el mundo.

Con un amplio catálogo formativo disponible las 24 horas y acceso completo para todos los empleados en cualquier dispositivo

El importe de esta inversión en 2020 se eleva a:

	Coste (miles de €)*
España	190,9
Portugal	21,82
Marruecos	5,45
Total general	218,18 / 39,1 PP

*Se han incluido los costes de inversión del grupo centralizado (sin impacto en cuenta de resultados local), incluye la tecnología, excluye los costes de apoyo y cualquier capacitación local adicional.

*La TA se cobra a las regiones, el resto se mantiene de forma centralizada. Todos los empleados están en el sistema central de Workday, aunque no todos lo utilizan todavía.

No debemos olvidar que la tecnología por sí sola no transforma los negocios, ni cumple rápidamente con las expectativas del mercado, necesitamos el talento humano para lograrlo. En Zardoya Otis las personas son las que llevan a cabo la transformación, y consideramos al equipo humano, factor diferencial y ventaja competitiva, el centro de nuestra estrategia.

IGUALDAD

En un sector con oportunidades en cuanto a Diversidad de Género, siendo uno de los grandes retos en los que se trabaja la incorporación del talento femenino al grupo, algo por lo que Zardoya Otis se esfuerza cada día. Durante 2020 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.

Desde 2020 la gestión de las acciones asociadas al ámbito de responsabilidad social corporativa (RSC) ha pasado al departamento de Marketing.

MEDIDAS PARA PROMOVER EL EMPLEO

Disponemos de un proceso de selección que garantiza la aplicación de criterios objetivos basados en la profesionalidad y la adecuación de las personas a los puestos de trabajo y al potencial de desarrollo en la empresa.

La cercanía con las universidades sigue siendo un factor clave para la captación de talento y la construcción de una marca empleadora fuerte. Zardoya Otis realiza acuerdos con los principales centros formativos del territorio asumiendo el compromiso a contribuir en la inserción laboral de los jóvenes de nuestro entorno. Las becas formativas, ofrecen experiencia, desarrollo de competencias y empleabilidad. Este año 37 becados han pasado por Zardoya Otis España.

En cada proceso, asegurar el principio de igualdad de trato y no discriminación entre hombres y mujeres es muy importante para nuestro sector donde el género masculino es mayoritario.

A igualdad de condiciones e idoneidad para el desempeño de las funciones, fomentamos la entrada de personas del género menos representado.

Cabe destacar nuestro posicionamiento como marca empleadora. Cada año participamos en ferias de empleo para atraer candidatos potenciales, incrementar nuestra visibilidad y mantener contacto con otras empresas.

Este año, por ejemplo, hemos participado de forma presencial en la feria de empleo organizada por la escuela de ingenieros Tecnum de la Universidad de Navarra y de forma virtual en la feria organizada por la Universidad Carlos III.

FORMACIÓN

El principal activo del grupo son las Personas y la Formación es una de las claves del éxito. Las 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.

Este 2020 se ha impartido una media de 14,5 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 2020:

AREA	N.º Horas	N.º Participantes	N.º Cursos
RRHH	26.272	2.307	253
OBRAS	14.164	1.062	472
SEGURIDAD	25.451	10.040	699
CALIDAD	135	127	127
	66.022	13.536	1.551
ETICA	4.335	1.540	12.130
	4.335	1.540	12.130
	70.357	15.076	13.681

o Formación impartida España

	Horas 2020	Horas 2019
Titulados superiores	4.056	6.274
Titulados grado medio	6.485	7.412
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	19.708	29.144
Operarios	35.773	103.794
Total	66.022	146.624

o Formación impartida Portugal

	Horas 2020	Horas 2019
Titulados superiores	578	104
Titulados grado medio	18	1.186
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	686	4.601
Operarios	4.954	11.953
Total	6.236	17.844

o Formación impartida Marruecos

	Horas 2020
Titulados superiores	428
Titulados grado medio	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	630
Operarios	1.890
Total	2.948

Este año, como resultado de la implantación del HCM Workday y en concreto del módulo de Learning, se va a incrementar todavía más la oferta formativa. Con independencia de la formación que sea sugerida o establecida por la empresa, el empleado podrá crear su propia carrera formativa, eligiendo temas de su interés, lo que amplía las posibilidades de crecimiento profesional de todos.

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

Zardoya Otis define su política de compensación global apoyándose en los principios de justicia retributiva, desarrollo de las personas y equidad tanto interna como externa, posicionando a la organización en el sector de una manera más competitiva.

Los programas de compensación se desarrollan alineados con la estrategia de negocio cuyo objetivo es atraer y retener el talento con una proposición de valor atractiva, aumentando la satisfacción del empleado y optimizando la inversión laboral.

Promocionamos la diversidad y la inclusión gracias a los controles de auditoría retributiva, garantizando que esta política no esté basada en razones de género, cultura o edad, favorecemos la inclusión y la diversidad.

Los empleados disfrutan de un completo paquete de retribución flexible, variable y en especie que incluyen entre otros, seguro médico y de vida, ayudas a la vivienda, ayudas al estudio y descuentos especiales en diferentes ofertas de ocio y cultura.

Comunicación

- Alineamiento entre la estrategia de compensación y negocio
- Impulso de la parte de recompensas dentro de la proposición de valor del empleado
- Interface personal donde consultar tu paquete completo de compensación
- Promoción de la diversidad y la inclusión

Compensación Global

- Paquetes de compensación basados en la equidad interna y externa
- Competitivos en el sector
- Compensación basada en talento.
- Planes de carrera ligado a mejoras en compensación
- Programa global de movilidad

Beneficios

- Seguro de vida
- Plan de pensiones
- Retribución flexible (en marcha)
- Servicio médico en la Compañía
- Chequeos ginecológicos
- Cantina subvencionada
- Club de compras
- +1 día de vacaciones

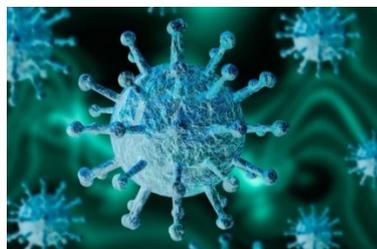
Incentivos y bonus

- Planes de incentivos basados en políticas globales y diseñados por TR COE
- Incentivos ligados a rendimiento del negocio y KPI individuales
- Aplicaciones móviles para acceder y registrar las variables
- Uso de análisis de datos para asegurar la equidad y el análisis a tiempo real

MEDIDAS PARA ALIVIAR EL IMPACTO DEL CORONAVIRUS

En todo el mundo se están realizando grandes esfuerzos para contener el Covid-19.

Raramente una crisis puede aislarse y controlarse trayendo altibajos impredecibles. Por esta razón, Zardoya Otis concentra su atención en la gestión de la organización del trabajo en un escenario Covid-19.



Nuestra premisa:

“Proteger la salud de nuestros empleados, garantizar la continuidad de servicio a nuestros clientes y mantener la producción en marcha”

Para esto, desde el mes de marzo 2020 hemos establecido un Plan de Mitigación con medidas voluntarias y de carácter excepcional para la contención reforzada del Covid-19 (RD 8/2020) acogiéndonos a las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias competentes de cada país.

Este plan se ha adaptado a las características y necesidades de los diferentes colectivos:

- Empleados del PDC y zonas.
- Operarios de las zonas.
- Empleados de oficina de fábrica e ingeniería.
- Operarios de fábrica.

Los límites temporales del plan han variado a lo largo del tiempo, y las necesidades de cada uno de los escenarios han venido marcados por la propia evolución de la pandemia.

Plan de mitigación

Acciones de coordinación, seguimiento y comunicación

Comité de crisis:

Se ha instaurado un comité de crisis con la participación de la Dirección General, HHRR, EHS, Operaciones, Fabricación, Médico de Empresa, IT y Comunicación con el objetivo de monitorizar la situación en tiempo real y desarrollar las acciones necesarias.

Comunicación continua a empleados:

En cuanto a la interlocución con las personas, se ha mantenido una de forma continua y periódica contacto con los empleados.

- Comunicación y negociación periódica con sindicatos y asociaciones industriales (FEDA)
- Comunicación de las medidas Preventivas
- Comunicación de las alternativas al trabajo presencial
- Comunicación de las Medidas Preventivas a las empresas de Servicios que operan en el Centro
- Comunicación continua de medidas higiénicas y distancias de seguridad por email y presentes en las zonas comunes de cada centro

Acciones de operativa

Trabajo en domicilio:

Es una medida excepcional adoptada con carácter extraordinario mientras dure la situación del Covid-19, permitiendo al empleado desarrollar parte del trabajo habitual desde su domicilio para personal de oficina.

Desde Zardoya Otis se han enviado directrices para ayudar a nuestros equipos a conseguir un mejor rendimiento y en definitiva mejorar su calidad de vida, recomendaciones sobre la organización del tiempo, cómo mantener una comunicación efectiva cómo enfocar el día a día y cuidarse también en casa.

Vacaciones anticipadas

Incentivamos a los empleados para que se tomen las vacaciones anticipadas de cara a redistribuir la afluencia de solicitudes en periodos estivales y solventar la inactividad por la reducción de la actividad.

Para esto se ofrece al empleado la posibilidad de solicitar vacaciones durante este periodo con la siguiente consideración: por cada bloque de 4 días de vacaciones, la empresa concederá 1 día adicional de vacaciones sin cargo al cómputo anual.

En el mes de abril, hubo otra medida para incentivar vacaciones centrado sobre todo en el colectivo de oficinas debido a la caída de actividad, por cada bloque de 9 días de vacaciones la empresa concederá 1 día adicional de vacaciones sin cargo al cómputo anual.

Medidas excepcionales COVID: Real Decreto 8/2020, Artículo 6 Plan MECUIDA:

El empleado puede solicitar reducción, adaptación, cambio de puesto/modalidad, incluyendo la prestación de trabajo a distancia, durante el periodo del COVID y hasta 3 meses tras la finalización del Estado de Alarma prorrogado hasta el 31 de enero de 2021:

Flexibilidad horaria:

- Operarios de zonas: se facilitó la flexibilidad de jornada pudiendo, además, optar a la elección de turno de mañana o tarde.
- Operarios de fábrica: entendiéndose que la flexibilidad horaria y cambio de jornada en el proceso de producción son de más difícil acomodo, ambas partes manifiestan su disposición a estudiar los casos propuestos para llegar a un acuerdo.

En todo momento se veló por la flexibilidad de horario principalmente a aquellos empleados con niños pequeños.

Permiso no retribuido:

El empleado puede solicitar permiso no retribuido (por jornadas completas) durante este periodo (a descontar en la nómina del mes siguiente) con la siguiente consideración: el 20% de lo solicitado, se concederá como permiso retribuido.

Permiso retribuido recuperable

El empleado toma días a recuperar cuando la actividad vuelva a la normalidad, aplicándose el permiso establecido por el Gobierno en el RD 10/ 2020 durante el período comprendido entre el 30 de marzo y 9 de abril de 2020.

Reducción de jornada empleados a turnos, jornada continuada

Para organizar el trabajo de los operarios de zona, en los períodos de cierre de hostelería se facilitaron los turnos en jornada continuada (el horario a 7 horas principalmente en los períodos de cierre de hostelería y restauración).

Así mismo, el empleado contó con la posibilidad de solicitar una reducción de jornada hasta un máximo del 50% de su jornada normal diaria que se recuperará por períodos mínimos de 1h diarias, dentro del año natural.

Distribución irregular de la jornada

En el período comprendido entre finales de abril y principios de mayo debido a la caída de actividad en la organización y para evitar la aplicación de medidas más gravosas, se utilizó la figura de distribución irregular de la jornada establecida en el 34.2 del Estatuto de los Trabajadores, que establece que, en defecto de pacto, la empresa podrá distribuir de manera irregular a lo largo del año hasta el diez por ciento de la jornada de trabajo.

Utilización de horas de compensación y exceso de calendario

Nuestro equipo de técnicos que realizan guardias compensa las mismas con días libres todo el año, se les solicitó el consumo de al menos el 80% de esas horas

Se ha promocionado la solicitud de los 3 días de libre disposición en la fábrica de Madrid.

Otras medidas:

- Paralización de todos los viajes de trabajo, y recomendación para los viajes privados.
- Cancelación de sesiones de Formación Presenciales realizándose vía telemática.
- Prohibición de visitas de personas externas a la Fábrica.
- Cancelación de Reuniones con Proveedores.
- Refuerzo de las medidas de seguridad recomendadas en cada país. Presentación de las Reglas de Oro para prevenir el contagio.
- Distribución de material de seguridad y protección a aquellos empleados que no pueden desempeñar su trabajo en domicilio.
- Medidas físicas que garantizan las distancias en todo momento (separación de puestos, mamparas...)

Desde el mes de mayo se ha establecido un Plan de Incorporación (vuelta a la nueva normalidad) y Contingencia acordado por el Comité de Crisis, no superando en ningún momento el 50% de la plantilla en oficina.

Todos los empleados cuentan con una guía repleta de indicaciones sobre cómo proceder antes de entrar al centro de trabajo, recomendaciones durante la jornada laboral y las medidas de higiene a seguir.

En todo momento, tanto sindicatos como delegados de personal; de los cuales recibimos apoyo en las medidas y su colaboración en la implantación de las mismas, han sido y son informados pertinentemente.

Zardoya Otis sigue trabajando para adaptarnos a los cambios garantizando el menor impacto posible en la vida familiar y económica del empleado y velando por su seguridad y la continuidad de la actividad.

3.6. CONSUMIDORES / CLIENTES

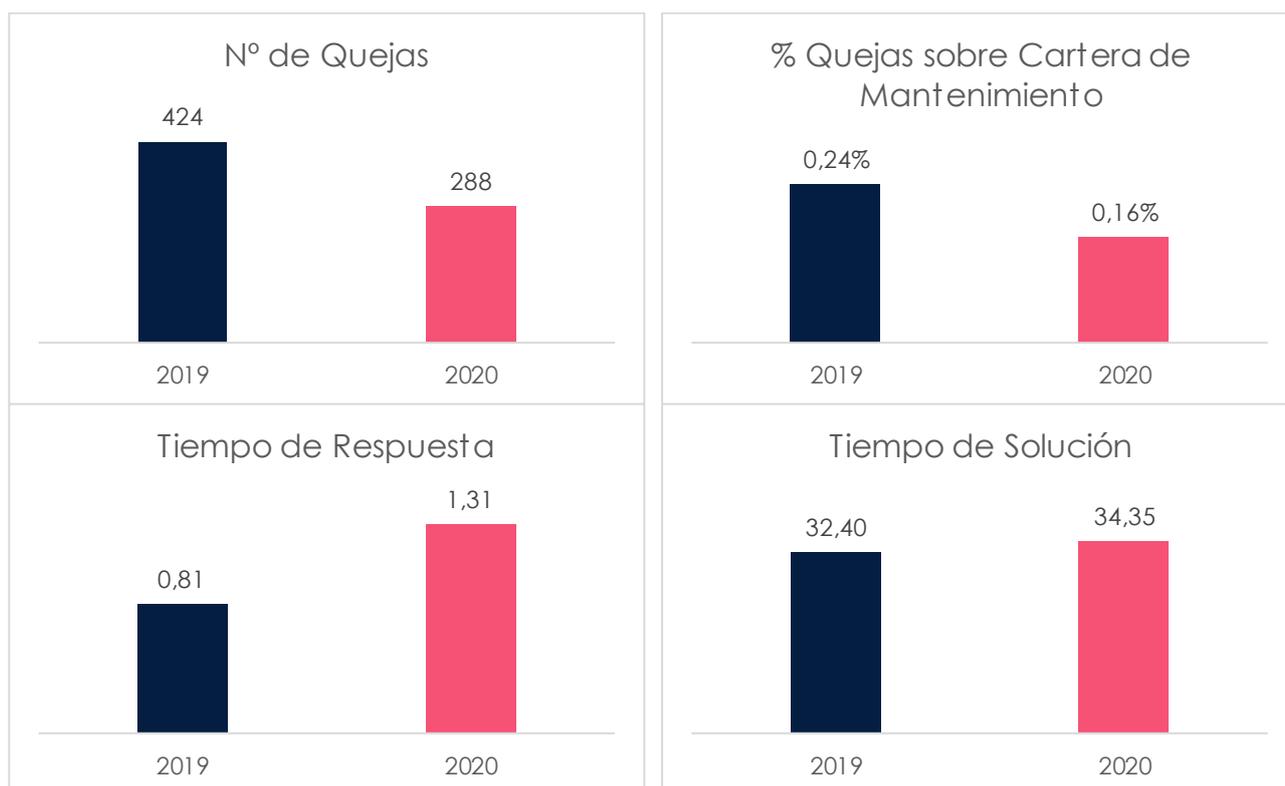
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores:

- 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 Dirección de Asesoría Jurídica puede participar en esta gestión.

En lo que se refiere a España, en 2020 se recibieron 288 quejas (424 en 2019), lo que supone un 0,16% sobre la cartera de mantenimiento. El promedio de tiempo de contestación fue de 1,31 días y el tiempo medio de solución fue de 34,35 días.

Estos gráficos muestran una comparativa de los años 2019-2020:



En Portugal, durante 2020 se registraron 238 quejas (140 en 2019), siendo un 0,72% sobre la cartera de mantenimiento (0,37 en 2019), con un promedio de resolución de 2,93 días (3,54 en 2019).

En el caso de Marruecos, en 2020 se recibieron 91 quejas (134 en 2019), lo que supone un 1,67% sobre la cartera de mantenimiento y el tiempo medio de resolución fue de 5,18 días.

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 el 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 smartphones 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.

En 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 2020, la compañía ha seguido desarrollado su Plan de Responsabilidad Corporativa alineado con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y conforme a los objetivos del negocio y la estrategia establecida. Los tres objetivos de desarrollo sostenible en los que se basa la estrategia de RSC de la compañía son:

- Objetivo número 7: Energía asequible y no contaminante
- Objetivo número 9: Industria, Innovación e Infraestructura
- Objetivo número 11: Ciudades y comunidades sostenibles

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 por quinto 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

Este año, marcado por la pandemia, tenemos que destacar entre las acciones solidarias relacionadas con la compañía, la donación de 2.750 pares de guantes y 105 litros de gel hidroalcohólico a tres residencias de la Comunidad de Madrid en los momentos de mayor necesidad, la fabricación de pantallas protectoras en la fábrica de Vigo para centros hospitalarios de Galicia, así como multitud de iniciativas personales de los empleados de la compañía que fueron reconocidas a través de un programa de comunicación interna.



Otras acciones se han enfocado especialmente en paliar los efectos de la crisis provocada por la pandemia. Así la recaudación íntegra obtenida por la celebración de la VI Carrera Solidaria, que este año, debido a las circunstancias, tuvo que hacerse de modo virtual a través de una app, se destinó al programa “Cruz Roja Responde” que está centrado en el apoyo a colectivos especialmente vulnerables afectados por esta crisis en nuestro país.



Asimismo, la recaudación obtenida en el desayuno solidario llevado a cabo en las oficinas centrales de la compañía se ha donado a la Fundación Instituto San José para hacer realidad el proyecto “Espacios con vida” para favorecer la rehabilitación neurológica y traumatológica de pacientes.

Otra de las acciones llevadas a cabo por la fábrica de Vigo fue el diseño y fabricación de un útil para evitar el contacto con superficies, que se vendió con el objeto de recaudar fondos que fueron donados a la a la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid – FAMMA Cocemfe.



Zardoya Otis también colabora con la fundación de empleo para personas con discapacidad intelectual, Prodis, que fueron los encargados del manipulado y envío de los obsequios de Navidad de la compañía.

Otra entidad con la que colabora la empresa es la fundación Juan XXIII-Roncalli, que trabaja por la inclusión social de personas con discapacidad, y que ha realizado el manipulado y envío de la revista interna "Gente OTIS".

INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo Zardoya Otis cuenta con una política de estrategia fiscal aprobada 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 2020 ha sumado 698 miles de euros (660 miles de euros en 2019) de los cuales (491 miles de euros corresponden al resultado de participaciones no dominantes de subsidiarias localizadas en Portugal y 207 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 - 2020 (miles de euros)	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2019 (miles de euros)
España	123.611	123.341
Portugal	16.660	16.146
Marruecos	831	1.723
TOTAL	141.102	141.210

	Subvenciones públicas recibidas - 2020 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2019 (miles de euros)
España	-	325
Portugal	-	-
Marruecos	-	-
TOTAL	-	325

	Impuestos sobre beneficios – 2020 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)	Impuestos sobre beneficios – 2019 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)
España	38.156	30,9	39.306	31,9
Portugal	5.879	35,3	5.797	35,9
Marruecos	453	54,6	911	52,9
TOTAL	44.488	31,5	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. Puede contactar a través de los siguientes canales de comunicación, que protegen la identidad del denunciante, y que pueden utilizar empleados y proveedores:

- Teléfono directo – Puede llamar a su número AT&T local (900-99-0011) o al 833.833.3001. El canal ético está gestionado por un proveedor externo que cuenta con traductores disponibles para los que llaman.
- Webline – Puede denunciar electrónicamente utilizando un sitio web seguro y dedicado proporcionado por un proveedor externo.
- Email – Puede enviar un email a ethics@otis.com
- Correo – Puede enviar una carta o formulario de informe completo a Otis Global Ethics & Compliance, One Carrier Place, Farmington, Connecticut, 06034 EE.UU.

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. Durante 2021 este programa será sustituido a nivel global por el programa Supplier Premier.

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 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:

- Consumo de agua y 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 y bajo los requisitos tanto de la ISO 50001. Estos gases son los emitidos únicamente por las calderas de calefacción y ACS, ya que ninguna de las fábricas emite este tipo de gases debido a procesos.

- 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 fábricas, 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 poliuretano no contaminantes.

- Tubos fluorescentes por LEDs
- Ascensores hidráulicos por ascensores eléctricos que generan energía. (Gen2 regenerativo)
- Ascensores eléctricos con alimentación monofásica 230v. (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 desplazamientos se reducen los tiempos de espera del cliente, se reducen los kilómetros 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 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 fábricas, 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.

Residuos Peligrosos	2020				
	Zonas y Asociadas (Kg)	Fábrica Madrid (kg)	Fábrica Vigo (kg)	Fábrica San Sebastián (kg)	Consolidado (kg)
Aceite usado	23571	250	1800	600	26221
Envases Metálicos	518	2		76	596
Envases de plástico	2116	37	201	17	2371
Tropos y absorbentes	3808	81	137	8949	12975
Aerosoles	526			42	568
Fluorescentes	1446	73	2		1521
Restos pegamento sólido		73			73
Sepiolita					0
Emulsión oleosa				5228	5228
Cartón impregnado con HC				897	897
Luminarias		333			333
Equipos electrónicos obsoletos		447*			447

*Proceso de sustitución de luminarias convencionales a LED

Residuos Peligrosos	2019				
	Zonas y Asociadas (Kg)	Fábrica Madrid (kg)	Fábrica Vigo (kg)	Fábrica San Sebastián (kg)	Consolidado (kg)
Aceite usado	19459	292			19751
Envases Metálicos	464		60		524
Envases de plástico	2357		100		2457
Tropos y absorbentes	3718	166	95	5101	9080
Aerosoles	482				482
Fluorescentes	1534	2	10		1546
Restos pegamento sólido		127			127
Sepiolita		148			148
Emulsión oleosa				5389	5389
Cartón impregnado con HC				1590	1590
Luminarias					0
Equipos electrónicos obsoletos					0

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.

Consumo de Agua	2020			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos
Agua de red de abastecimiento	821	778	3300	4899

Consumo de Agua	2019			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos
Agua de red de abastecimiento	1147	1400	2730	5277

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Consumo materias primas	2020			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Acero en fleje (kgs)	669.825	-	3.224.510	3.894.335
Acero en formatos (pcs)	185.338	46.682	-	232.020
Acero en tochos (pcs)	-	-	152.918	152.918
Cobre (kgs)	-	-	463.340	463.340
Forja (pcs)	-	-	92.241	92.241
Fundición (pcs)	-	-	51.373	51.373

Consumo materias primas	2019			
	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.

Consumo materias primas (otros)	2020			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Cartón (kg)	397.618	149.625	55.786	603.029
Madera (kg)	860.241	408.329	736.088	2.004.658
Plástico (kg)	8.831	9.900	8.531	27.262
Poliestileno (kg)	11.565	0	0	11.565

Consumo materias primas (otros)	2019			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Cartón (kg)	277.475	149.532	73.406	500.413
Madera (kg)	928.446	377.040	873.340	2.178.826
Plástico (kg)	11.692	11.500	8.753	31.945
Poliestileno (kg)	14.661			14.661

CONSUMO DE ENERGÍA

	2020	Zonas + Oficinas Centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica San Sebastian	Fábrica Vigo	Consolidado
	Combustible	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Vehículos	Gasóleo (l)	2.519.216,32				2.519.216,32
Equipos de combustión fija	Gas natural (m ³ /Nm ³)*	45.226	103.068	74.838		177.906
	Gasóleo C (l)				43.000	43.000
	Electricidad (Kwh)	1.449.440	2.271.114	2.325.394	531.462	6.577.410
	2019	Zonas + Oficinas Centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica San Sebastian	Fábrica Vigo	Consolidado
	Combustible	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Vehículos	Gasóleo (l)	2.179.875,00				2.179.875,00
Equipos de combustión fija	Gas natural (m ³ /Nm ³)*	41.329	120.575	82.774		203.349
	Gasóleo C (l)				72.009	72.009
	Electricidad (Kwh)	1.686.186	2.258.610	2.260.351	577.242	6.782.389

(*) Los datos consolidados de gas natural recogen solo el total de las fábricas, puesto que las unidades de medición en el resto de centros considerados (oficinas centrales) son diferentes. Oficinas centrales (m³) y Fábricas (Nm³).

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, 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 2020: 714.172Kwh.

	2019	2020
Producción KW/h paneles solares Madrid (P01-P11)	856.600	714.172

HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO

2020	Electricidad: SOLO D. ZONA. (Sin Asociadas, no incluidas en la ISO5001)		Fábrica Madrid		Fábrica San Sebastian		Fábrica Vigo		Consolidado	
	Emisiones de gases de efecto invernadero	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente
Alcance 1	102519	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 15 Factor B7 2019" Calefacción ACS oficinas centrales" Factor de emisión MITECO Versión 15 Factor Gas Natural 2019. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	218,43	Calefacción Fuente: Factor de conversión de m3 a kwh fuente:según factura"	164,566	Calefacción Fuente: Factor de conversión de m3 a kwh fuente:según factura"	123,32	Calefacción "Factores de emisión MITECO Versión 15 Factor Gasóleo C 2019"		103025
Alcance 2	449	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factor de emisión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019"	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019		449
Alcance 3										
Total emisiones GEI	102968		218		165		123			103475

Se incluye el dato del gas natural de oficinas centrales en 2020
 Comercializadora electricidad en oficinas centrales y Zonas: ELEIA energía
 Cambio de comercializadora de electricidad para las tres fábricas: GESTERNOVA

2019	SOLO D. ZONA. (Sin Asociadas, no incluidas en la ISO5001)		Fábrica Madrid		Fábrica San Sebastian		Fábrica Vigo		Consolidado
	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente
Alcance 1	102689	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gasóleo A o B 2018" Calefacción ACS oficinas centrales " Factor de emisión MITECO Version 12 Factor Gas Natural 2018. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	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"	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"	103374
Alcance 2	691	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	926	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	927	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	237	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	2781
Alcance 3									
Total emisiones GEI	103380		1210		1122		443		106155

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.

Las emisiones derivadas del consumo eléctrico se consideran 0 puesto que la compañía suministradora, GESTERNOVA, para las tres fábricas solo comercializa energía renovable. Así, su factor de conversión a Tn de CO₂ es 0, según publicación de 2019 versión 15 del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

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 : <ul style="list-style-type: none"> – 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	3-22	
	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, 23	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	77	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno. Descripción del impacto de la actividad en el medio ambiente	77-80	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno. Sistema de Gestión Ambiental Certificado.	77-78	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	80-81	
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	80-81	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de medidas preventivas de riesgos ambientales	78-81	
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	82	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
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	82	
	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	83	
	Consumo de materias primas	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre consumo de materias primas	83-84	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	83-84	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	84-85	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	85	
	Uso de energías renovables	Marco interno: Descripción cualitativa y cuantitativa del uso de energías renovables	85	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	86-88	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	88	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	88	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas	88	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	88	

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	40-41	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	42-43, 49, 55	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	43-44, 49-51, 55-56	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno. Promedio anual de contratos por tipología desglosado por sexo, edad y categoría profesional	43-44, 49-51, 55-56	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Detalle de despidos del ejercicio por sexo, edad y clasificación profesional	45, 51, 56	
	Brecha salarial	Marco interno: Descripción cuantitativa de la brecha salarial	45, 52, 57	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye retribución fija y variable)	45-47, 52-53, 57	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: Remuneración del consejero (incluye retribución fija y variable)	47	
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: Remuneración media de la Alta Dirección por sexo (incluye retribución fija y variable)	47		

	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: Descripción cualitativa de las políticas	47, 53	No se han establecido políticas de desconexión laboral
	Empleados con discapacidad	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de empleados con discapacidad	48, 54, 58	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: Descripción Cualitativa y cuantitativa de la organización del tiempo de trabajo	47, 53	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo	47, 53, 57	
	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	60 - 64	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	48, 53, 57, 64 -67	
	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	40, 59 - 67	
	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	61 - 64	
	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	48	

Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno. Medidas para promover la diversidad	60 - 64	
	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	29	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	29 - 34	
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	29 -34	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de denuncias de vulneración de los Derechos Humanos	29	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	29 - 34	

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	24	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	24 - 28	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	24 - 28	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	28	

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	70	
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	35-39, 71-72	
	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	Marco interno: Descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	35 - 39	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	34 - 38	
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	76	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: Descripción cualitativa de relaciones con proveedores	76	
	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	76	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	68 - 69	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	68 - 69	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Descripción cuantitativas de las quejas recibidas y resolución de las mismas	68 - 69	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: Descripción cuantitativa de los beneficios obtenidos por país	73-75	
	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		