



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

---

FEBRERO 2022

## 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 2021. 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

### 2.1. ENTORNO

Se realiza este análisis de negocio como 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. También 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 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.

La grave situación de pandemia provocada por la Covid-19 ha marcado de forma prioritaria la actualidad política española. Desde el 14 de marzo de 2020, fecha en la que se decretó el estado de alarma como medida excepcional para la contención de dicha pandemia, hasta nuestros días, la gestión política ha necesitado enfocarse en torno a 2 grandes ejes: la gestión sanitaria de la pandemia y la gestión del impacto económico asociado. Ambas no han estado exentas de polémica y tanto desde el ámbito de los partidos políticos, Gobierno y oposición, como desde la perspectiva de las Comunidades Autónomas han sido frecuentes las tensiones y las críticas cruzadas sobre la mejor forma de gestionar la crisis.

La gestión sanitaria se ha articulado en torno a las políticas del Gobierno, de las Comunidades Autónomas y a los acuerdos del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (órgano de cooperación e intercomunicación de los servicios de salud de las Comunidades Autónomas entre sí y con la Administración del Estado). Con el avance de la vacunación, las expectativas y los indicadores parecen apuntar hacia una progresiva reducción tanto en número de casos como en gravedad.

En lo relativo a la gestión política económica asociada al impacto de la pandemia, en el ámbito nacional y autonómico se han promovido actuaciones tendentes a paliar el impacto de la COVID -19. Entre otras medidas, se han aprobado ajustes presupuestarios, inyecciones económicas sectoriales, aplazamientos de pagos de impuestos y ERTES (Expedientes de Regulación Temporal de Empleo) adaptados específicamente para esta situación de crisis.

Igualmente, en el ámbito de la Unión Europea, el Parlamento Europeo aprobó dedicar una parte de los fondos europeos al **NextGenerationEU**, instrumento temporal concebido para

afrontar las consecuencias económicas de la pandemia e impulsar la recuperación. Este mecanismo es parte del Fondo de Recuperación de la Unión Europea y la idea central es ayudar a cambiar la economía de los países europeos, mejorar también las perspectivas laborales y prepararse para que en 2050 la Unión Europea pueda ser la primera región del mundo con neutralidad climática. Se trata de que no solo se mitigue el fuerte impacto que ha tenido la pandemia en las economías europeas, sino de que estas puedan reforzarse y encontrar nuevas sendas de crecimiento y de sostenibilidad.

En lo que se refiere al ámbito político autonómico, durante este período de pandemia se han celebrado varios procesos electorales: Galicia y País Vasco en julio de 2020, Cataluña en febrero de 2021 y Madrid en mayo de 2021. En el caso de **Cataluña** los resultados fueron los siguientes, muy ajustados y en un contexto de intento soberanista (2017) y de bloques nacionalistas-no nacionalistas:



Finalmente, Pere Aragonès (ERC) se convirtió en presidente de la Generalitat (21/5/21), al recibir el apoyo de los diputados independentistas (ERC, JxCat y CUP).

En el caso de **Madrid**, en marzo de 2021 trascendió un posible acuerdo entre el Partido Socialista Obrero Español (PSOE) y Ciudadanos (Cs) para realizar sendas mociones de censura contra los gobiernos del Partido Popular (PP) en los gobiernos de Madrid y de Murcia, donde tanto PP como Cs gobernaban desde las elecciones autonómicas y municipales de 2019. Esto provocó que la presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso (PP), convocara unas elecciones autonómicas anticipadas para el 4 de mayo de 2021. El resultado de dichas elecciones dio una victoria cercana a la mayoría absoluta al PP, y su candidata, Isabel Díaz Ayuso, renueva su presidencia:



Por su parte, el contexto político **internacional** muestra un panorama donde destacan los algunos de los siguientes factores con más impacto para España:

- Gestión de la Unión Europea de las ayudas para paliar las consecuencias de la pandemia COVID-19.
- 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.).
- Consecuencias del Brexit (importaciones/exportaciones, movimiento de personas, ...).
- Un cierto nuevo auge nacionalista como un potencial germen de euroescepticismo.
- Nueva presidencia en EE. UU. y apunte de un nuevo enfoque para las relaciones internacionales.
- Aumento de la inestabilidad en Asia Central con la llegada del régimen talibán al poder, tras la retirada de las tropas occidentales e instituciones internacionales.
- Tensión no resuelta de las relaciones Europa-EE. UU.- China.
- Gestión del problema migratorio en el entorno de la Unión Europea. Conflictos recurrentes entre España y Marruecos por esta cuestión.

Dadas todas estas circunstancias, la política nacional parece mostrar un panorama mínimamente estable desde el punto de vista de apoyos y Gobierno de coalición. No obstante, la situación no resuelta de pandemia y los resultados de las últimas elecciones autonómicas (Cataluña: pretensiones soberanistas y Madrid: avance significativo del PP) podrían afectar de forma relevante a la situación política.

Como conclusión general, en lo que puede afectar a Zardoya Otis, el actual escenario político está marcado por la complejidad y la incertidumbre. El impacto de la pandemia COVID-19 sigue siendo el principal vector de referencia. Por tanto, es esperable una gestión política muy orientada a reducir tan pronto como sea posible su impacto en la salud pública y a reactivar la economía. Ambas líneas de actuación deberían favorecer un retorno progresivo hacia la normalidad en términos sociales y económicos.

Por tanto, se deben seguir y evaluar periódicamente las posibles novedades y tendencias políticas, tanto internas como externas, que puedan 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, según informa el Banco Mundial, la pandemia COVID-19 ha provocado una **importante recesión mundial**, de la que la economía global parece comenzar a recuperarse dadas sus tasas de crecimiento.

De acuerdo con las últimas estimaciones del FMI, la **economía mundial** habría crecido un **5,9% en 2021** (5% las economías avanzadas, 6,5% las emergentes y 5,2% la zona euro).



Por otra parte, en un enfoque más nacional, el Banco de España y los organismos internacionales indican que el PIB en **España** habría crecido un **5% en 2021**.

Las prioridades inmediatas de las políticas deben ser 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, así como proteger a las poblaciones vulnerables y mejorar la capacidad de los países para enfrentar eventos similares en el futuro. La coordinación y la cooperación mundiales serán fundamentales.

En 2021 se han aprobado unos nuevos Presupuestos Generales del Estado (PGE), que sustituyen a los establecidos en 2018. En ellos destaca un incremento muy notable en el techo de gasto y en la autorización de endeudamiento, generando una brecha ingresos/gastos de casi 200.000M €. Se pretende con ello reforzar el sistema sanitario y la reactivación del consumo y de los ámbitos que quedarán muy dañados por la pandemia, tales como el turismo, la hostelería y la industria.

La recuperación está sometida a una elevada incertidumbre, en particular en lo que se refiere a la recuperación del sector turístico y la respuesta de agentes privados al relajamiento de las medidas de contención. El despegue de la actividad económica dependerá en gran medida de la eficacia de las campañas masivas de vacunación y de cómo se logren combatir las nuevas cepas del virus. Al menos en España, y durante la segunda mitad del año, se espera que se produzca un cambio de tendencia, a medida que la vacunación incida sobre la situación sanitaria y las restricciones se relajen, facilitando la recuperación del gasto privado y del turismo.

Si las circunstancias lo permiten, el impulso expansivo de la segunda parte del año se trasladará a 2022. Los principales factores de la recuperación operarán a pleno rendimiento: el consumo privado crecerá con fuerza gracias a la absorción de buena parte del sobre ahorro generado por la crisis, el turismo se normalizará progresivamente y los estímulos provenientes del plan europeo de recuperación podrían superar lo que se espera, una vez los procedimientos de puesta en marcha estén bien establecidos. También son clave la flexibilización de las medidas de contención y las políticas monetarias, financieras y fiscales que se han puesto en marcha.

Por otra parte, y de acuerdo con las previsiones del Banco Santander, la recuperación económica por la crisis de la COVID-19 será más rápida que en el caso de la recesión de 2008/09. 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. 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 anteriores 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. Sin embargo, hay que ser cautos y dado el margen de incertidumbre que existe debido a que se trata de una crisis sanitaria y no por motivos estrictamente económicos. 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. La velocidad de recuperación de los diferentes sectores será distinta, y la vuelta de la actividad económica a niveles de 2019 dependerá en gran medida del ritmo de vacunación, la intensidad de los rebrotes que se puedan producir de la pandemia y su control por parte de Sanidad, para evitar nuevas restricciones que provoquen que la economía se vuelva a paralizar.

Igualmente, 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 pararon abruptamente el consumo. 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.

Finalmente, es importante subrayar que, si bien la combinación de inversiones y reformas es crucial desde el punto de vista de la transformación a medio y largo plazo del modelo productivo, a corto plazo la recuperación depende en buena medida de la evolución del turismo.

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 uno de sus últimos informes sobre el sector inmobiliario, en el que analiza el impacto que la pandemia de la COVID-19 está teniendo en el sector y sus posibles consecuencias.

Las repercusiones económicas de la pandemia afectarán considerablemente al empleo y, con ello, a la demanda de propiedades. La incertidumbre sobre las perspectivas de empleo y los ingresos de los hogares, en especial entre la población más joven, y el descenso de

inmigración, harán que los compradores puedan posponer las decisiones sobre las inversiones a largo plazo, por ejemplo, la adquisición de una vivienda.

El informe de Caixabank Research 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% por debajo de los niveles precrisis, en el conjunto de España. De todas formas, 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.



Durante 2020, la actividad constructora se vio directamente afectada durante el estado de alarma, pero se reanudó de forma relativamente rápida a medida que se levantaron las restricciones a la actividad. No obstante, es muy probable que se produzca una notable ralentización en la iniciación de nuevos proyectos de edificación a causa del clima de incertidumbre.

Tras más de una década de caída, la cartera de crédito a la construcción en España invirtió su tendencia y creció un 7,2% en 2020. La irrupción de la COVID-19, el confinamiento y la paralización de obras obligaron a las empresas constructoras a aumentar su endeudamiento.

El mercado del alquiler posiblemente se verá menos afectado, al recibir el apoyo de una mayor demanda ante las dificultades de los hogares para acceder a la 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, sigue siendo la principal restricción para acceder a una vivienda en propiedad.

Como respuesta a la crisis, y con los fondos **NextGenerationEU**, el Gobierno de España ha diseñado un Plan de Recuperación, que pretende movilizar importantes inversiones para poner en marcha una serie de reformas estructurales. “El objetivo es activar el sector de la rehabilitación de edificios públicos y privados y fomentar la construcción de un parque de viviendas de alquiler, que actualmente es insuficiente” (Gonzalo García, secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, junio 2021).

Según el sumario del informe Euroconstruct (junio 2021) sobre el impacto sufrido por el sector europeo de la construcción, hay posibilidades de recuperar en 2022 la producción anterior a la pandemia. La caída de producción (-5,1%) ha sido menor de lo que se temía en el informe Euroconstruct de invierno, y mucho menos dramática que la sufrida en la crisis anterior de 2008-09. No obstante, esta menor afectación no ha influido demasiado en la previsión del ritmo de recuperación del 2021 en adelante.

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.

Se estima que el sector inmobiliario cuenta con unos fundamentos mucho más sólidos que en la anterior crisis de 2008 y, por tanto, su capacidad para sortear la crisis actual es mucho mayor. No había un exceso de oferta de viviendas y los bancos han sido mucho más estrictos en sus criterios de concesión de préstamos a lo largo de esta década. A ello también contribuye la situación financiera de los hogares españoles y la posición de solvencia y liquidez del sector bancario.

Como conclusiones generales, tenemos que la COVID-19 es un punto de inflexión, también en el aspecto económico, más aún que la crisis de 2008/09. Además de aportar incertidumbre, ha acelerado la inclusión de innovaciones que las empresas tenían previstas a más largo plazo.

Considerando este complejo contexto económico, las actividades industriales y comerciales de Zardoya Otis se están viendo afectadas por el factor específico de la situación de alarma COVID-19. Para gestionar esta situación excepcional, la Compañía trabaja con indicadores específicos para sus distintas líneas de negocio e implanta medidas específicas que permiten reducir al máximo el impacto negativo de la crisis y asegurar una progresiva recuperación de actividad, resultados y crecimiento.

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 EE. UU. – 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.).

La crisis actual está desencadenando cambios en múltiples aspectos de nuestras vidas, muchos de ellos relacionados con nuestras preferencias residenciales. La pandemia también podría acelerar transformaciones en ámbitos como la ya mencionada rehabilitación de viviendas, que apoyarían la transición hacia una economía más sostenible. Una vez pasado el pico de la epidemia, debemos centrar todas nuestras fuerzas en la recuperación. Los cambios económicos y sociales que resultarán pueden ser de calado y conllevarán una transformación del mercado inmobiliario. En esta tesitura, debemos trabajar para convertir los retos en oportunidades.

Gracias a la recepción de los fondos europeos, se prevé un incremento de la inversión pública. En respuesta a esta situación, se anuncia la reestructuración de las operaciones de negocio de la Compañía, con los objetivos de:

- Aumentar ventas, adecuando nuestra red comercial a los requerimientos de los clientes y mejorando el seguimiento comercial.
- Acercar la toma de decisiones al negocio diario, con unas direcciones de direcciones de área más cercanas al cliente.
- Aumentar Eficiencia y rapidez en la implantación de los proyectos.
- Homogeneizar el modo de trabajo.

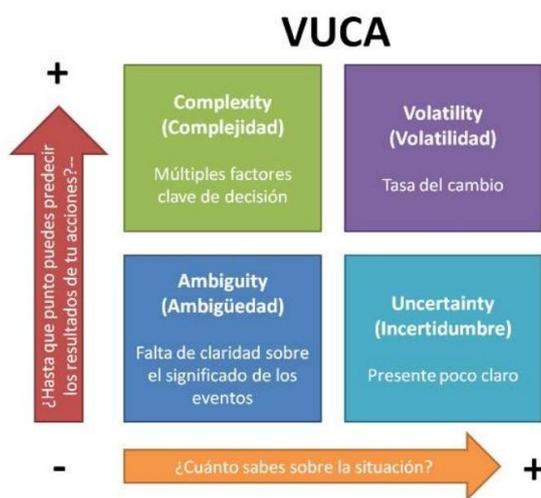
En lo relativo a la competencia, en los análisis de riesgo (ERM y DAFO's) se tiene en cuenta a los competidores y se analizan sus iniciativas, estrategias comerciales y su posicionamiento, tanto local como nacional.

## FACTORES SOCIOCULTURALES

Los valores sociales, estilo de vida, comportamientos, nivel de educación, nivel de ingresos, costumbres, normas y preferencias de una sociedad evolucionan y afectan a la empresa. En 2020, la irrupción del COVID-19 hizo que conceptos como disrupción o cambio de paradigma dejen de ser supuestos teóricos y obligó a replantearse estrategias, acciones, oportunidades de mejora e incluso la razón de ser de cada empresa.

## SOCIEDAD

La crisis 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).



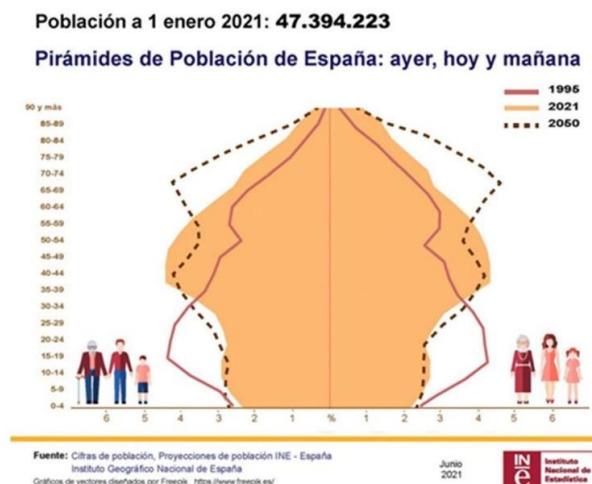
Uno de los mayores efectos sociales es que los grupos sociales que estaban en las situaciones más complejas han empezado a notar las disparidades económicas que existían antes de la crisis con mucha más intensidad. Se impone, pues, un modelo de reinicio de la economía que suavice la brecha en los segmentos socioeconómicos, donde la separación podría generar ruptura de paradigmas pre-COVID-19.

Estamos inmersos en 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 encarecen, lo que obliga a revisar las políticas de proveedores, y además ha de tenerse en cuenta el posible encarecimiento de la mano de obra.

Se imponen el temor y la desconfianza hacia el otro, que puede “contagiar” o “invadir” nuestro hábitat seguro. Se limitan drásticamente los viajes. Se cuestiona la globalización, los recursos disminuyen y son más caros.

## ESPAÑA

España está siendo uno de los países del mundo más golpeados por la pandemia, por lo que puede sufrir con especial intensidad todos los efectos consecuencia de esta. 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 con más gravedad 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. Se adjunta pirámide de población en España 2021. Esta aumenta un 1,4% respecto a 2020, y mantiene la estructura de una población envejecida:



(Fuente: INE)

Dispersión de población. El riesgo de permanecer en grandes urbes por el contagio social se ha incrementado, y cabe la posibilidad de que la población se mueva hacia las pequeñas y medianas ciudades. Pueden surgir nuevas formas de consumo en esas pequeñas urbes. Podría romperse la tendencia a la concentración de la demanda de suelo en las grandes ciudades, y paralizarse la actividad inmobiliaria en general.

## SEGURIDAD Y SALUD

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.

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.

En cuanto a los empleados, su salud se ve afectada por diversos factores ligados a la incertidumbre de la situación actual, y ello afecta a la propia empresa.

Todo esto puede traducirse en un descenso de la productividad de los trabajadores. La adaptación a las nuevas circunstancias va a ser progresiva, y si no se implantan herramientas activas para detectar y tratar a los casos rápido el resultado puede ser permanente.

### **NUEVA EMPRESA / NUEVAS FORMAS DE TRABAJO**

El empleo va a ser una de las variables más afectadas por esta crisis. Los empleos con mayor riesgo identificados por la Organización Internacional del Trabajo son los del sector hotelero y de la alimentación, el sector inmobiliario y las actividades administrativas y comerciales, la industria manufacturera, los servicios de reparación y los comercios y tiendas. Será necesario reconvertir a estos nuevos desempleados a nuevas necesidades laborales.

Se desarrollan nuevas formas de trabajo a partir del modelo del distanciamiento social y el "home office". Se trabajará en diseñar un nuevo modelo de trabajo basado en tres variables: digitalización, trabajo colaborativo y flexibilidad. El "home office" se va a implantar como política de casi todas las empresas que puedan hacerlo, en distintas modalidades, ya sea 100% del tiempo o algunos días a la semana. ¿Qué otras nuevas modalidades de trabajo existirán a partir de esta crisis? Es la hora de la conciliación. Nuevo concepto: hogar, educación, trabajo y ocio como parte de un todo, con el mejor balance posible entre trabajo y hogar. Todo ello con el reto de mantener intacta la Calidad de productos y servicios.

### **NUEVO CLIENTE**

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).

### **CONCLUSIONES**

Zardoya Otis deberá estar atenta a los retos que plantean las partes interesadas, que son los mismos, pero con nuevas características. Cumplir estos retos pasa por:

- Búsqueda de nuevas oportunidades en el entorno VUCA. Sustituir planes por "escenarios". Planes de contingencia para anticiparse a nuevas situaciones críticas.
- Garantizar la seguridad del empleado y del usuario.
- La Transformación Digital cobra un papel esencial en la fidelización del cliente.

- Necesidad de mantener un buen clima laboral. Evaluar el papel del teletrabajo y la conciliación.
- Desarrollar nuevos modelos de ascensores que prioricen la seguridad del usuario en las nuevas circunstancias. Nuevos modelos ¿individuales? Aparatos para población envejecida o con limitaciones físicas. Aparatos para nuevos modelos de núcleos urbanos, más dispersos. Adaptaciones.
- Nuevas herramientas de marketing y de comunicación personalizada. E-commerce, multicanal y multidispositivo.
- RSC. Sociedad cada vez más exigente en lo relativo a sostenibilidad.

## FACTORES TECNOLÓGICOS

La velocidad con la que se producen hoy día los cambios tecnológicos es vertiginosa. Además, la pandemia COVID-19 está obligando a adaptaciones o cambios tecnológicos en las empresas, tanto internos como de relación con las partes interesadas. Las tecnologías que están apareciendo hoy pueden cambiar la sociedad en un futuro próximo. Ejemplos de los factores que más nos pueden afectar son:

- Los agentes que promueven la innovación de las TICs. Hay que centrarse en el estudio e influencia de las partes interesadas de la Compañía.
- La inversión en I + D + I de los países o continentes. Dentro de la UE, se puede considerar a España como “innovador moderado”:



(fuente: EURAXESS)

En los PGE 2021, aumentan los presupuestos del Ministerio de Ciencia e Innovación de casi el 60%. En total, el Ministerio dispone este año de un presupuesto de 3.232 millones de euros, el mayor presupuesto para la I+D+I civil de la historia de España.

La aparición de tecnologías disruptivas que cambien las reglas del juego de muchos sectores. En nuestro entorno más inmediato, será prioritaria la nueva generación de

ascensores inteligentes, que permiten un desarrollo técnico más simple y un uso con menos riesgos.

Nuevas formas de producción y distribución. La tecnología de **Lean Transformation** debe ser el principal hito a desarrollar, por parte de la Dirección de la Compañía y la Dirección de Fabricación.

## CONCLUSIONES

La pandemia ha acelerado la transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías. Los usuarios tienen acceso a potentes capacidades tecnológicas. Esta accesibilidad a la tecnología va a permitir a los usuarios optimizar su trabajo o solucionar problemas por su cuenta.

La transformación del servicio de la Compañía a través de nuevos dispositivos inteligentes ha de ser aspecto prioritario. Gracias a esta transformación, Zardoya Otis es una de las más preparadas, tanto a nivel de medios como a nivel social, para afrontar los retos de esta crisis del COVID-19.

## FACTORES AMBIENTALES

Puede parecer que estos factores solo afectan a las empresas de sectores muy específicos, pero en realidad es todo lo contrario. Nos interesa 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. Cuestiones como las siguientes afectan a Zardoya Otis:

- **Leyes** de protección medioambiental y reciclaje de residuos generados por la actividad. Su cumplimiento queda recogido como requisito obligado de la norma ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental.
- Regulación sobre el consumo de energía, normativa que queda recogida como requisito identificado y de cumplimiento en la norma ISO 50001: 2011, Sistema de gestión de la energía.
- Preocupación por el calentamiento global y su incidencia en el cambio climático.
- 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 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 Audelco.

-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 complemento a la parte medioambiental, con el fin de aprovechar las evidentes sinergias en seguimiento interno y despliegue.

## **CONCLUSIONES**

Para Zardoya Otis S.A. no basta el mero cumplimiento normativo. El **compromiso de la Compañía** hacia la preservación del Medio Ambiente y el crecimiento sostenible es intrínseco a toda una serie de actuaciones en las que puede tener impacto y entre las que cabe destacar:

- Desarrollo de productos con la **máxima eficiencia energética**, que en algunas configuraciones permiten incluso un funcionamiento autónomo mediante energía solar.
- Programas de **mantenimiento** diseñados para optimizar las prestaciones de los equipos, minimizando el consumo de energía y la utilización de materias primas.
- Procesos de **homologación de proveedores**, mediante los cuales se garantiza que toda la línea de suministro de la Compañía está alineada con sus políticas medioambientales y cumple los mismos requisitos.
- Minimización de **embalajes** y políticas de reciclaje y gestión de **residuos generados** en todas las actividades de la Compañía.
- Proyectos de reducción de **consumo de energía** en todas las actividades, tanto a nivel de los centros de trabajo como mediante la gestión de la flota de vehículos y optimización continua de recorridos.
- Campañas de formación y sensibilización de la plantilla de la Compañía para promover su alineamiento con los **objetivos medioambientales** de la misma más allá del cumplimiento de las políticas establecidas.



## FACTORES LEGALES

Estos factores se refieren a todos aquellos cambios en la normativa legal relacionada con la Compañía que le pueden afectar de forma positiva o negativa. Deberemos considerar cuestiones como las siguientes:

- **Nueva legislación** relativa al sector, o **modificación de la existente**, a nivel nacional. La ITC AEM1 Ascensores, ahora en revisión y con entrada en vigor estimada en 2023, es un buen ejemplo de ello. También ha de contarse con el uso que hagan las CCAA de sus competencias para legislar en aquellos aspectos de la seguridad industrial no desarrollados suficientemente por la legislación nacional, como es el caso de las inspecciones periódicas obligatorias y el mantenimiento preventivo. 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 y la Dirección de Seguridad y Obras. •

**Otras Direcciones** también están involucradas en aspectos normativos y legislativos que pueden afectar a la Compañía:

- Leyes sobre el empleo. Leyes del sector del metal, estatuto de los trabajadores, Ley de la reforma laboral... Dirección de Recursos Humanos.

- Derechos de propiedad intelectual. Patentes de desarrollo de productos. Dirección de Fabricación, Ingeniería.

- Leyes de salud y seguridad laboral. Zardoya Otis, S.A. cuenta con diferentes Sistemas de Gestión cualificados por Organismos notificados y acreditados para dar conformidad a las normas ISO, que aplican según proceda. Para este punto, la Compañía dispone del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001) para toda la Compañía Zardoya Otis, S. A. Dirección de Seguridad y Obras.

- Sectores protegidos o regulados. Alta Dirección.

- Competencia (I). En la gestión y envío de repuestos a los competidores, que se realiza desde el Service Center de Vigo (situación en la que la competencia se puede convertir en

proveedor o cliente), la Compañía debe preservar una libre y sana competencia de mercado. Asesoría Jurídica ha desarrollado una iniciativa para asegurar que el servicio de venta de repuestos cumple con lo que establece la ley.

- Competencia (II). Las relaciones de la Compañía con los competidores constituyen un tema de gran importancia que se desarrolla en el código **“Los Absolutos de Otis”**, remarcando la importancia de respetar y hacer respetar en todo momento la Ley de la Competencia. Se han desarrollado guías de actuación para los empleados que puedan entrar en contacto con competidores, para recordarles cuál es la forma correcta de actuar en defensa de las reglas antimonopolio y para limitar el uso de información competitiva o sensible sobre el negocio.

## **CONCLUSIONES**

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 mediante diversos canales (participación en comités de normalización de UNE, CEN e ISO, charlas informativas, publicaciones, proyectos, doctrina). De este modo pueden ir anticipándose en tomar las decisiones que procedan y, una vez que se apruebe la legislación o norma, adecuarse con celeridad a la misma (adecuación de plantillas, contratos, comunicaciones internas o externas, emisión de Notas informativas vía comunicados a las zonas y publicación en Intranet, etc.).

## 2.2. 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 (89,7% de las ventas y 87,8% del resultado de explotación), Portugal (7,9% y 11,8%) y Marruecos (2,4% y 0,4%). 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.

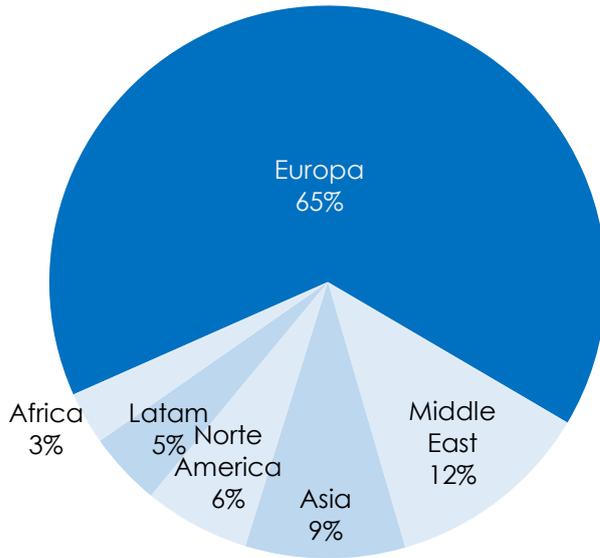
El Grupo Zardoya Otis es el primer grupo empresarial de transporte vertical del mercado español, portugués y marroquí. Cuenta con el parque de mantenimiento más grande de España, Portugal y Marruecos de ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles. Dispone de 3 fábricas situadas en Madrid, San Sebastián 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 (14,8%, 14,3% y 14,5% de las ventas de 2021, 2020 y 2019 respectivamente), Servicios (63,5, 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 2021 el 21,7% de las ventas consolidadas del Grupo (20,9% en 2020, 21,0% en 2019).

## EXPORTACIÓN POR REGIONES



El gráfico muestra el destino geográfico de las ventas de exportación en 2021

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 Gen 360, el Gen2 Switch Solar y el innovador sistema eView, son algunos ejemplos recientes. 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.
- **Nuestro lanzamiento más reciente es el revolucionario Gen 360**, entre cuyas características principales se encuentran las siguientes:
  - El mantenimiento se puede llevar a cabo desde la propia cabina, eliminando la necesidad de acceder al techo del ascensor. Por tanto, el techo del hueco ya no sobresale por la azotea, con lo que se puede construir una azotea plana, lo que permite crear un diseño de techo plano mucho más sencillo y elegante. Se maximiza la eficacia del hueco tanto en techo como en fosos reducidos y se pueden eliminar elementos como la barandilla de seguridad.
  - Permite el diagnóstico remoto, gracias a las cámaras 360° en el techo y bajo el ascensor. Una red de sensores aporta conocimiento en tiempo real del estado del ascensor, lo que da lugar a disminución drástica del tiempo fuera de servicio, ya que los técnicos pueden confirmar visualmente, poner a punto, diagnosticar y resolver problemas de manera remota, incluso sin tener que parar el ascensor.
  - Se pueden monitorizar todos los parámetros críticos para anticipar las averías, se transmiten multitud de datos gracias a la electrónica, y los algoritmos de IA proporcionan información predictiva y dan lugar por tanto a acciones proactivas. Ello se hace a través Otis ONE, nuestra solución de IoT, nativa en el Gen 360.
  - Seguridad activa o "Drive by wire", usada de forma generalizada en sector aeroespacial y automovilístico. Los elementos de seguridad son electrónicos en lugar de mecánicos, con lo que se ahorra espacio en hueco al eliminar partes físicas móviles. Permite supervisión 24/7 y evaluación inmediata de la situación. Un ejemplo, cuando se activa el freno de seguridad el ascensor se detiene, pero puede ser desbloqueado de forma remota.
  - Dispone de baterías de emergencia, videollamadas bidireccionales de emergencia a través del eView y proporciona una experiencia de viaje muy mejorada.

# Productos - Gama / Segmentos



**Gen360**

Más que un ascensor, una plataforma digital de movilidad vertical completamente reinventada.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
75m	320-1020 kg	1-1.75 m/s

**Génesis**

Seguridad y confort

Recorrido	Capacidad	Velocidad
30 m	1000 kg	1 m/s

**Gen2 Life**

Elevador sin cuarto de máquinas para edificios residenciales.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
45 m	320-1.020 kg	1-1.6 m/s

**Gen2 Flex**

Donde cabían 4 ahora caben 6

Recorrido	Capacidad	Velocidad
45 m	225 - 630 kg	1 m/s

**Gen2 Stream**

Ascensor sin cuarto de máquinas para edificios residenciales y comerciales.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
190 m	630-2900 kg	1-2.5 m/s

**SkyRise®**

Nuestro ascensor más avanzado para edificios de gran altura.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
600 m	900-4300 kg	2-14 m/s

**Robusta**

Tecnología sin cuarto de máquinas para aplicaciones de carga de servicio pesado.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
75 m	3000-5000 kg	0.5-1.75 m/s



**Link™**

Escalera mecánica para locales comerciales y de baja altura.

Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
8m	30,35 deg	0.5m/s

**515NPE**

Escalera mecánica para tiendas de gran altura, comerciales, estadios y ferrocarriles.

Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
15 m	30,35 deg	0.5, 0.6 m/s

**520NPE**

Escalera mecánica de servicio pesado para aeropuertos, metros y centros de transporte.

Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
20 m	27.3, 30 deg	0.5, 0.6, 0.75 m/s



**606NCT**

Paseos en movimiento para tiendas y espacios comerciales.

Longitud máxima	Inclinación	Velocidad
80 m	0-6, 10, 12 deg	0.5 m/s



# OTIS

## Tipo de construcción

Residencial	Fábricas y Almacenes	Tiendas
Oficinas	Hospital	Hotel
Comercial	Stadiums	Aeropuertos
Railways	Metro	Naval

## 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 accionistas y público inversor en general.

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

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

- Don Bernardo Calleja Fernández, Presidente
- Don Joao Miguel Marques Penedo, Consejero Delegado
- Don José Miguel Andrés Torrecillas, Consejero independiente
- Dña. Eva Castillo Sanz, Consejera independiente
- Euro-Syns S.A. (representado por Don Alberto Zardoya Arana), Consejero
- Otis Elevator Company (representado por Dña. Robin Fiala), Consejera
- Dña. Stacy Petrosky, Consejera

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

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

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

- D. José Miguel Andrés Torrecillas, Presidente
- Otis Elevator Company (Dña. Robin Fiala), Vicepresidente
- Dña. Eva Castillo Sanz, Vocal
- Dña. Stacy Petrosky, 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 o centros industriales 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. Por otro lado, la fábrica de San Sebastián, cuya nueva planta se inauguró este año, basa su actividad en el diseño y fabricación de máquinas y sistemas de seguridad para ascensores.

<b>Centro Industrial de Madrid</b> Dedicado a la producción de ascensores modelizados.	<b>Centro Industrial de Vigo</b> Dedicado a productos de modernización de ascensores y producción de elevadores domésticos, montacargas, monta-coches y ascensores para el sector naval.	<b>Centro Industrial de San Sebastián</b> Dedicado a la producción de máquinas y dispositivos de seguridad para ascensores.
---	---	--

**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.

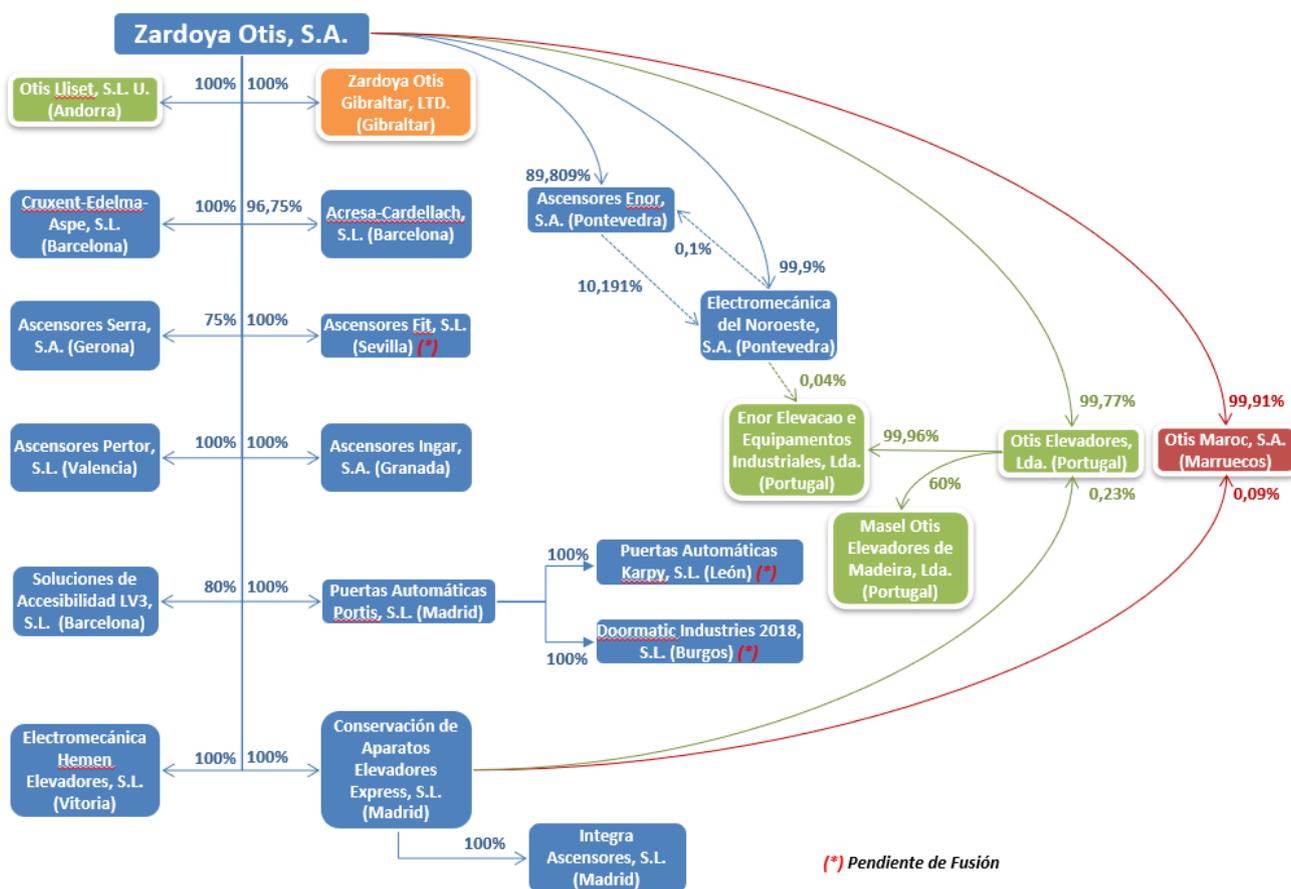
**Producción de ascensores (CLC):** Las fábricas de Leganés y Vigo centralizan pedidos de ascensores y modelos especiales respectivamente. Estos modelos pueden ser objeto de

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 2021:



## 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, 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 diseño, fabricación, instalación, mantenimiento e inspección de aparatos de elevación.

En este marco legislativo hay dos vertientes principales, la fabricación, instalación y puesta en el mercado que viene regulada a nivel europeo a través de las Directivas y las normas que dan presunción de conformidad con ellas y la puesta en servicio, mantenimiento, modernización e inspección que viene legislada a nivel nacional a través del *Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores y las Normas UNE 192008 de Inspecciones y UNE 58720 de mantenimiento*, esta última de reciente publicación.

En cuanto a las Normas EN81-20/50, el 27 de enero de 2021 se publicaron en el Diario Oficial de la Unión Europea, las nuevas versiones actualizadas: **EN 81-20:2020 y EN 81-50:2020 como Normas Armonizadas**, sin cambios técnicos frente a las versiones anteriores de 2014, solo con algunas modificaciones editoriales y de aspectos legales. Aplicables para las unidades entregadas a partir del 27 de julio de 2022.

En este marco/panorama legislativo, el año 2021 ha venido marcado principalmente por la revisión que se está haciendo a nivel nacional de la ITC y de la cual, en Diciembre de 2020, el Ministerio de Industria abrió el proceso de información pública del *proyecto de RD que aprueba la nueva Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 “Ascensores” del Reglamento de aparatos de elevación y manutención*, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre. Por tanto, en 2021 se ha completado la revisión de dicho documento y la realización de las alegaciones oportunas por parte de los diferentes interlocutores, para el estudio de dichas alegaciones por parte del Ministerio. A primeros de 2022, se sigue a la espera de que este proyecto sea estudiado en la Comisión Europea para que emita el correspondiente informe, y se envíe a los diferentes Ministerios para que hagan sus aportaciones y se valide la versión definitiva. Teniendo en cuenta los plazos de la administración en este tipo de trámites, **la fecha prevista para su aprobación podría ser a finales del año 2022 o principios del 2023.**

Los principales cambios que la nueva ITC va a introducir van a ser:

- La implantación de medidas para el incremento de la seguridad en ascensores existentes
- El obligado cumplimiento de la Norma de Mantenimiento UNE 58720:2020.
- La unificación a nivel nacional de los protocolos de las inspecciones periódicas obligatorias a través de la norma UNE 192008.
- La ampliación de vías de acceso a la profesión de conservador de ascensores.

A la espera de estas novedades legislativas, durante el año se ha seguido dando cumplimiento a la Directiva 2014/33/UE de ascensores, a la Directiva 2006/42/UE de máquinas y al Real Decreto 88/2013 por el que se aprobó la ITC-AEM1 actualmente en vigor.

Como en años anteriores, tras la auditoría realizada por AENOR en octubre 2021, la Compañía renovó 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 constantemente innovaciones 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 es nuestra compañía Portis, S.L., centrada principalmente en la instalación y el mantenimiento de puertas automáticas. Esta empresa del Grupo cuenta en la actualidad con más de 42.000 unidades en mantenimiento, incrementado su cartera año tras año gracias al crecimiento tanto orgánico como vía adquisiciones de otras empresas del sector. Otra de las empresas

del Grupo es LV3, principalmente dedicada a la comercialización e instalación de sillas salva-escaleras y plataformas monta-sillas. Esta compañía, cuyo motor principal es aportar soluciones de accesibilidad personalizadas, tanto a clientes públicos como privados, ha cumplido 25 años en el mercado ofreciendo un servicio integral: asesoramiento, producción, instalación y servicio postventa.

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. Zardoya Otis ha estado inmersa en los últimos años en un proceso de transformación que la ha colocado en una posición privilegiada, pasando de ser una empresa principalmente industrial a ser un ejemplo de compañía digitalizada.

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 estar en la vanguardia tecnológica y destinar importantes esfuerzos a los procesos de innovación, investigación y servicio personalizado. Y es en nuestro centro de I+D+i de Leganés (Madrid) donde se concentra este vector de actividad que permite 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 elevado nivel de los indicadores de satisfacción del cliente en los últimos años es buena prueba de ello (p.e.: experiencia y relación con OTIS: 94,46% de satisfacción en 2021, (97,12% en 2020, 94,83% en 2019).

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

- La compañía ha proporcionado smartphones y aplicaciones específicas a sus técnicos para que puedan tener acceso a todos los datos del aparato, lo que permite un servicio más rápido y personalizado, incrementando su eficiencia y potencial de actuación.
- 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). De este modo, se pueden analizar tendencias en el funcionamiento y el rendimiento del equipo, y se pueden determinar con antelación las herramientas y piezas que serán necesarias, por lo que la intervención es más eficiente y la solución de la incidencia mucho más rápida.
- La división de servicios digitales dirige el proyecto de monitorización e intervención remota de nuestras unidades. En 2021 conectamos otros 18.000 ascensores y ya contamos con más de 125.000 ascensores conectados. Nuestro objetivo es alcanzar los 200.000 para el 2024. Estas unidades cuentan con dispositivos de monitorización

remota, comunicación con nuestro centro técnico de atención 24 horas y distribución de contenidos mediáticos.

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. Zardoya Otis está creando un potente ecosistema digital que permite gestionar el historial del ascensor con información precisa y actualizada en tiempo real.

En resumen, nuestra forma de hacer las cosas se basa en personas que trabajan para personas para que puedan moverse 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 técnicos 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, los servicios de mantenimiento continúan siendo el área principal de negocio.

Por último, destacar que una de las características distintivas del Grupo ha sido la remuneración a sus accionistas. En promedio, en los últimos 15 años se ha entregado un

pay-out cercano al 100%, respaldado por una fuerte generación de caja y un sólido margen operativo. Durante 2020 y 2021, 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.

## **Oferta Pública de Adquisición de Acciones anunciada por Otis Worldwide Corporation**

El 23 de septiembre de 2021, la sociedad Opal Spanish Holdings, S.A.U. ("OSH" o el "Oferente"), entidad indirectamente controlada en su integridad por Otis Worldwide Corporation, accionista indirecto de la Sociedad y titular de un 50,01% del capital social, hizo público mediante comunicación de Información Privilegiada (número de registro 1066) el anuncio previo de la oferta pública de adquisición de acciones voluntaria sobre la totalidad de las acciones representativas del capital social de Zardoya Otis, S.A. (la "Oferta"). En dicho comunicado se incluían algunos de los términos y condiciones de la Oferta.

La contraprestación propuesta por el Oferente a los accionistas de Zardoya Otis, S.A. fue inicialmente de 7,00 euros en efectivo por cada acción (el "Precio Inicial de la Oferta"), que se redujo a 6,93 euros por acción (precio redondeado al alza en dos decimales) el 7 de octubre de 2021 (fecha ex-dividendo) (tal y como se hizo público mediante comunicación de Otra Información Relevante con número de registro 12098), como consecuencia de la distribución del segundo dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021 por importe de 0,074 euros por acción. Este dividendo se abonó a los accionistas el 11 de octubre de 2021.

Posteriormente, el 28 de octubre de 2021, CNMV informó de la admisión a trámite de la solicitud de autorización de la Oferta.

El 16 de diciembre de 2021, el Oferente hizo público mediante comunicación de Otra Información Relevante (número de registro 13202) que el precio de la Oferta se reduciría como consecuencia de la distribución de un tercer dividendo a cuenta por importe de 0,076 euros por acción correspondiente a los resultados del ejercicio 2021, y que sería abonado por Zardoya Otis, S.A. a sus accionistas el 10 de enero de 2022, de tal manera que el precio de la Oferta quedaría fijado en 6,86 euros por acción con efectos a partir del 6 de enero de 2022 (fecha ex-dividendo).

El 21 de diciembre de 2021, el Oferente hizo público mediante comunicación de Información Privilegiada (número de registro 1231) la suscripción de un contrato con Euro-Syns, S.A. ("Euro-Syns"), titular de un 11,19% de las acciones de Zardoya Otis, S.A., por el que Euro-Syns se compromete irrevocablemente a aceptar la Oferta sobre la totalidad de las acciones de Zardoya Otis, S.A. de su titularidad a un precio de 7,14 euros por acción. Dicho precio incorpora una mejora de 21 céntimos de euro sobre el Precio Inicial de la Oferta y había sido ajustado por el segundo dividendo distribuido por ZOSA. Dicho precio sería ajustado tras la distribución del tercer dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021.

Posteriormente, el 10 de enero de 2022, el Oferente hizo público mediante comunicación de Otra Información Relevante (número de registro 13554) que el precio de la Oferta quedaba fijado en 7,07 euros por acción con efectos a partir del 6 de enero de 2022 (fecha ex-dividendo) como consecuencia de lo expuesto anteriormente.

Del mismo modo, conforme a los términos del anuncio previo y la solicitud de autorización de la Oferta, se informa de que el precio de la Oferta se reducirá en un importe equivalente al importe bruto por acción de cualquier distribución de dividendos, reservas o prima de emisión, o cualquier otra distribución a sus accionistas que la Sociedad pueda realizar, siempre que la publicación del resultado de la Oferta en los boletines de cotización coincida o sea posterior a la fecha ex-dividendo de dicho reparto.

El Consejo de Administración de la Sociedad ha llevado a cabo un seguimiento continuado de todo lo expuesto anteriormente y emitirá un informe con su opinión y observaciones cuando sea legalmente preceptivo.

En la presente fecha, la Oferta ha sido admitida a trámite y se encuentra pendiente de autorización por parte de la CNMV. La admisión a trámite de la referida solicitud no supone pronunciamiento alguno sobre la resolución relativa a la autorización de la Oferta, o cualquiera de sus términos y condiciones, que deberá producirse conforme a los plazos y demás requisitos previstos en la normativa.

Mientras tanto, con observancia de las limitaciones y deberes de actuación establecidos en la normativa sobre ofertas públicas de adquisición, la Sociedad continuará operando sus negocios de manera regular en el mejor interés de sus accionistas, clientes y empleados.

### **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 CO<sub>2</sub>. 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. En 2021 lanzó al mercado el modelo Gen360, un ascensor concebido desde su diseño para el mundo digital, que permite una monitorización de todos los parámetros de funcionamiento del ascensor, la solución de incidencias en remoto y adelantarse a posibles averías antes de que estas se produzcan.

###### **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 ese momento, era imposible la instalación de un ascensor.

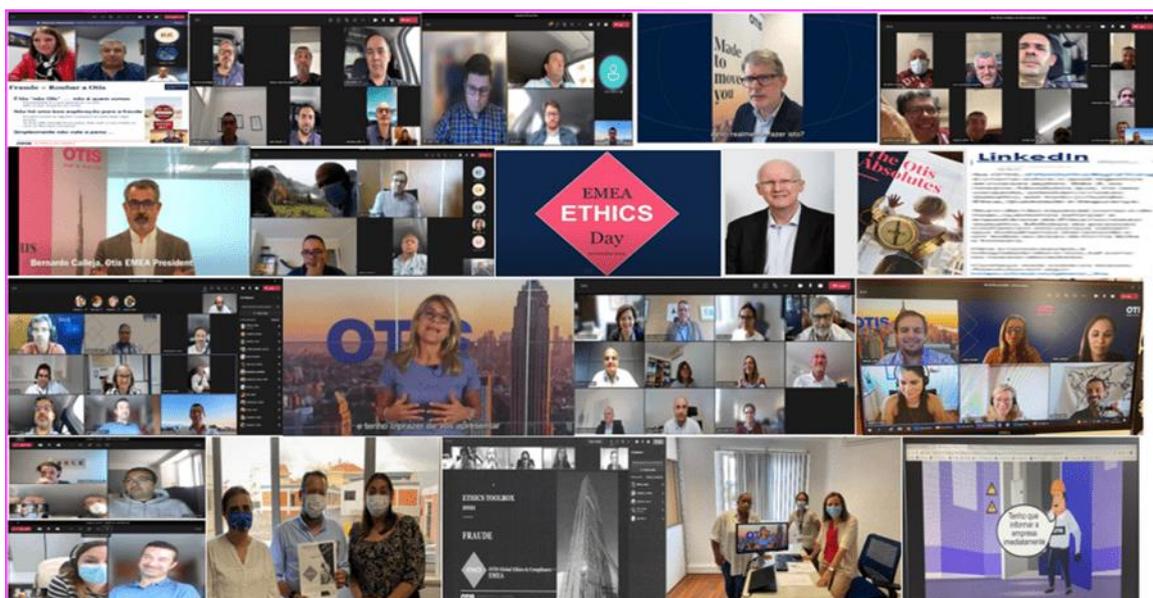
Otro reto identificado es el de la aplicación al sector de la elevación de tecnologías como el Internet de las cosas (IoT) y los servicios digitales en general. Por este motivo la compañía puso en marcha un proceso de digitalización que abarca desde el suministro de dispositivos y aplicaciones al personal técnico, hasta la instalación de sistemas de monitorización del funcionamiento de los ascensores. El lanzamiento de su solución digital de transporte vertical Otis Gen360, se enmarca dentro de esta política de digitalización.

## 3.2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

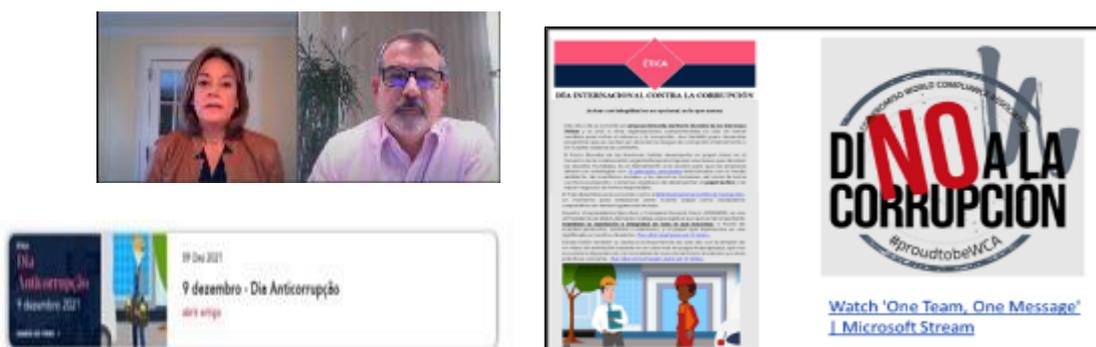
En 2021 Zardoya Otis ha incorporado importantes cambios en su organización comercial y central, para llevar a cabo la estrategia de transformación en favor de la eficiencia y la mejora del servicio hacia los clientes. Todo ello sin perder el compromiso con nuestros Absolutos OTIS (Seguridad, Ética y Calidad) que son referencia en todo lo que hacemos, manteniendo el compromiso con nuestros grupos de interés, cumpliendo con las leyes y en defensa de la competencia, preservando y defendiendo siempre nuestros principios y valores éticos.

La Ética se mantiene como Absoluto por la importancia creciente de la transparencia, buen gobierno y sostenibilidad del negocio, siendo clave en las iniciativas ESG (Medio Ambiente, Social y Gobernanza) que son factores referentes en la inversión socialmente responsable y que refuerzan la confianza de nuestros grupos de interés en que actuaremos haciendo siempre 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.

Por primera vez como iniciativa de comunicación en Otis EMEA, el mes de octubre de 2021 estuvo dedicado a la ética con diferentes mensajes, videos, numerosas iniciativas y actividades para la difusión y la importancia de la ética en todo lo que hacemos. La participación visible y activa desde la alta dirección ("Tone at the Top") a través de mensajes por video, sirvió para reflejar la importancia de la Ética como Absoluto en todo lo que hacemos, y fomentar el uso de los canales de comunicación (SPEAK UP) ante cualquier sospecha de irregularidad y también para consultar o aclarar cualquier duda o dilema ético. El 20 de octubre se celebró el Día de la Ética, proponiendo la realización de un taller sobre fraude, liderado por la dirección, delegados y responsables y, a través de una dinámica de grupo, se reforzaron los principios éticos y se recordaron los principales aspectos desarrollados en las políticas corporativas contra la corrupción.



También tuvo lugar la celebración el 9 de diciembre del Día Internacional contra la corrupción, con la emisión de un video mostrando la conversación entre Nora LaFreniere (WHQ, Executive VP – Legal Counsel) y Bernardo Calleja (Presidente del Consejo de Administración), una animación para evitar el soborno o cualquier pago inapropiado, junto con un video corporativo desde OTIS WHQ, contando con la participación de 265 empleados de 19 países diferentes, transmitido por email, intranet y Yammer a toda la Compañía, con el compromiso compartido que se resume con un mensaje: “NO A LA CORRUPCIÓN”



Zardoya Otis mantiene vigente su Plan de Prevención de Delitos, su código de conducta, así como las políticas corporativas para todo el grupo, incluyendo las políticas CPM 48 A, B, C, D, E de anticorrupción, así como la CPM17 para proveedores y la CPM 11 para donaciones. Éstas dos últimas se han revisado y actualizado en 2021.

Los cursos de formación sirven para reforzar los principios del código ético: “Los Absolutos de Otis” y recordar a todos los empleados el compromiso de cumplimiento, en cuanto a las políticas anticorrupción y cualquier otra política corporativa. Con la realización del módulo online “Certificación Anual”, todos los empleados ratifican su compromiso ético y declaran los potenciales conflictos de interés que pudieran existir, aspectos que son revisados por el ECO para establecer las decisiones y/o medidas de control que se requieran.

La compañía cuenta con un Comité de Cumplimiento (“Compliance Council”) que se reúne trimestralmente, así como con un comité disciplinario que revisa los casos investigados y establece las medidas disciplinarias a aplicar según la gravedad y naturaleza de la irregularidad que se haya verificado.

Todos los grupos de interés de la compañía pueden hacer uso de los canales de comunicación en cualquiera de sus formas (teléfono, email, weblínea) para denunciar cualquier irregularidad o sospecha, con la seguridad de que se protege la identidad de la fuente o que puedan ser anónimos. También se ha reforzado la política de “Cero” represalias – en cualquiera de sus formas- hacia quien denuncia de buena fe una irregularidad, en beneficio de los intereses de la compañía.

El compromiso de la compañía contra la corrupción, con transparencia y buen gobierno, junto con los valores y principios éticos aportan un valor intangible y refuerzan el sentido de pertenencia de los empleados, y refuerza la cultura (Nuestra Cultura) apoyada en los Tres Absolutos: Seguridad, Ética y Calidad.

## 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.

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 2021 las aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro se ha centrado en nuestro posicionamiento estratégico y de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas.

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, sino también para garantizar un futuro mejor.

Así se han elegido entidades con programas específicos dedicados a la supresión de barreras, entendiendo estas de un modo amplio, pudiendo ser de carácter físico, arquitectónico, sensorial, cognitivo, social o de cualquier otra naturaleza.

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 2021 asciende a 131.369 €, mientras que en 2020 fueron de 187.027 €, y en 2019 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.
- 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.

Las circunstancias excepcionales provocadas por la crisis sanitaria del COVID-19 iniciada en marzo de 2020 y las nuevas olas de contagios a lo largo de 2021, si bien han ido remitiendo en cuanto a la gravedad del impacto sanitario a medida que avanza el proceso de vacunación en España, han seguido presentes. Las perspectivas de recuperación económica que se habían previsto para 2021 no se han cumplido en su totalidad, pero sí han permitido reactivar la economía en algunos sectores que paralizaron su actividad por la pandemia, gracias también a la ayuda de las medidas de política económica y social en favor del tejido productivo. La dificultad de suministro en algunas materias primas y el fuerte incremento anual de precios (IPC) impactado por el incremento del precio de la luz, han influido en la producción industrial condicionando las cifras de ventas.

En 2021 Zardoya Otis ha mantenido su posición de liderazgo en el sector, incluso logrando un ligero incremento en su cartera de mantenimiento. Se han incorporado cambios en la organización comercial y central, para llevar a cabo la estrategia de transformación en favor de la eficiencia y la mejora del servicio. Todo ello sin perder el compromiso con nuestros Absolutos OTIS (Seguridad, Ética y Calidad) que son referencia en todo lo que hacemos, manteniendo el compromiso con nuestros grupos de interés, cumpliendo con las leyes y en defensa de la competencia, junto con nuestros principios y valores éticos.

La Ética se mantiene como Absoluto por la importancia creciente de transparencia, buen gobierno y sostenibilidad del negocio, siendo clave en las iniciativas ESG (Medio Ambiente, Social y Gobernanza) que son factores referentes en la inversión socialmente responsable y que refuerzan la confianza de nuestros clientes en que actuaremos haciendo siempre 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.

Por primera vez como iniciativa de comunicación en Otis EMEA, el mes de octubre de 2021 estuvo dedicado a la ética con diferentes mensajes, videos, varias iniciativas y actividades para dar difusión a la importancia de la ética en todo lo que hacemos.

Como en años precedentes, el plan de Ética y Cumplimiento de 2021 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 2021 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos en el Grupo Zardoya Otis (tampoco se registraron en 2020).

## LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la Dirección con los Absolutos de OTIS (“Tone at the top”) da soporte y despliegue - a todos los niveles de la Compañía - de nuestra Cultura Ética. La Ética como “absoluto” refuerza el compromiso directivo recogido con las firmas de todos los directores que han suscrito nuestro código ético: Los Absolutos de Otis, así como el código interno de conducta. Distribuido en 2021 a todas las direcciones de zona, asociadas, fábricas y direcciones centrales de Zardoya Otis en España, también firmado por los directivos de Otis Portugal y Marruecos.



En los (3) países de ZOSA se han llevado a cabo las reuniones trimestrales del Compliance Council y también del Comité disciplinario (DPC) en los casos cuando ha sido requerido.

Un total de (10) personas (España) han sido reconocidos en 2021 por sus buenas prácticas éticas, dentro de la campaña #DoTheRightThing. Estos reconocimientos se han publicado en Yammer y/o en comunicaciones internas.

Otis EMEA ha destacado a Otis España como Best in Class de Europa en cuanto a los reconocimientos éticos logrados en 2021, como resultado de la campaña #DoTheRightThing (En OTIS Hacemos Lo Correcto) impulsada desde la Dirección desde 2018, con el apoyo del ECO y del Compliance Council. Los elementos que se han considerado clave para fomentar los casos de reconocimiento ético han sido los siguientes:

- Compromiso de la Dirección. La Dirección apoya y está presente en la entrega del premio.
- Visibilidad y difusión. Se entrega certificado y se publica internamente.
- Se reconocen propuestas de personas que "Hacen lo correcto" con ejemplos sencillos, sin buscar hechos excepcionales.
- Los reconocimientos son un elemento más que se debe fomentar para crear y reforzar la Cultura Ética, apoyada en casos reales donde un empleado ha actuado de forma ejemplar, y su responsable lo reconoce en el equipo, aportando motivación.

Compromiso de la Compañía con los factores ESG (Environmental / Social / Governance) integrándose con las líneas estratégicas de la Compañía.

Las iniciativas de acción social y de actuación responsable que se han realizado en 2021 están enfocadas en el compromiso de Zardoya Otis con los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS).

La importancia de la Ética y la Integridad, junto con el enfoque de toda la Compañía OTIS en favor de la diversidad, la equidad y la inclusión, han sido elementos diferenciadores que están siendo reconocidos por nuestros grupos de interés, incluyendo proveedores, accionistas y grupos inversores. OTIS ha recibido en 2021 algunos reconocimientos por ello.

En 2021 Zardoya Otis y sus empleados han seguido colaborando en acciones de responsabilidad social, centrando su atención en favor de la accesibilidad con los premios anuales "Por un Mundo sin Barreras", con iniciativas solidarias en favor de la igualdad, por la integración de los más desfavorecidos y colaborando en la campaña de Otis "Made to Move Communities" con la participación de estudiantes de centros de enseñanza.

La Dirección de la Compañía OTIS ha impulsado en 2021 el compromiso en favor de la Diversidad y la Inclusión, por una sociedad más igualitaria sin discriminaciones. La celebración del Día Internacional de la Mujer el 8 de marzo, reforzó las iniciativas en favor de la igualdad.

Por este motivo, en OTIS Portugal se celebraron webinars, se enviaron artículos y newsletters para dar difusión al motivo de esta jornada desde la Dirección.

En favor de la Diversidad y la Inclusión, como parte de nuestra cultura en Otis (CultureU); en particular fomentando el respeto al colectivo LGBTQ+, se promovió junto con RRHH la celebración del Día del Orgullo durante el mes de junio.

Se han analizado los resultados de la encuesta de empleados, en particular se han evaluado las respuestas y comentarios obtenidos en la pregunta referida a la ética, y al temor a sufrir represalias, estableciendo planes de mejora. En Otis Portugal se realizó el análisis y se identificaron las (5) áreas/jefes con las puntuaciones más bajas, se ha definido un plan de actuación basado en el refuerzo de la cultura Speak Up (“Hazte Oír”).

El compromiso con la Ética de Zardoya Otis y el seguimiento del Programa de Cumplimiento se ha llevado a cabo de forma trimestral desde el Consejo de Auditoría, con la participación de Andrés Táboas (Coordinador ECO para Zardoya Otis) que ha presentado las actividades de Ética y Cumplimiento de acuerdo al plan, contando con la colaboración de los ECO’s locales desde Otis Portugal (Alexandra Neta) y Otis Marruecos (Hicham Maarouf).

## **POLÍTICAS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO**

Elaboración del Mapa de Riesgos 2021: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los Riesgos de Compliance, con revisión trimestral de las acciones de mitigación y control.

Los TOP 5 (riesgos principales) de Compliance que se han determinado en 2021 han sido:

- Ciberseguridad – ataques electrónicos y hackeos.
- Subcontratistas: asegurar certificación con niveles requeridos de calidad y eficiencia definidos por Otis.
- Cumplir al 100% con las inspecciones de mantenimiento.
- Protección de los datos personales (Data Privacy)
- Reclamación de la parte social – firma de un nuevo convenio colectivo

Para cada uno de estos riesgos, se han definido acciones de mitigación que se han revisado en diciembre 2021, confirmando su implantación.

A lo largo del año, el ECO ha enviado mensajes, videos y comunicaciones fomentado el uso de los Canales de Comunicación con la iniciativa Speak Up para que se comuniquen las preocupaciones éticas y se denuncien las posibles irregularidades, sin miedo a las represalias ya que contamos con una política de “Tolerancia Cero” ante cualquier forma de represalia.

La celebración del Mes de la Ética, durante el mes de octubre junto con el Día Mundial de la Ética el 20 de octubre, han reforzado el conocimiento de las Políticas Corporativas, el uso de los Canales de Comunicación y la importancia de “hacerse oír”.

Se ha realizado la “Certificación Anual” de todos los empleados quienes declaran conocer y entender Los Absolutos de OTIS y las Políticas Corporativas, identificando posibles Conflictos de Interés para su control por parte del ECO. Igualmente, con cada nueva contratación se cumplimenta un cuestionario COI.

Durante 2021 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 las adquisiciones que se han propuesto incorporar durante este año.

En cuanto al cumplimiento de las Políticas de Anticorrupción (familia CPM 48), se han enviado comunicaciones que incluyen requerimientos y procedimientos de control (workflow) y aprobación de regalos u obsequios empresariales a clientes (CPM 48A), así

como la política CPM 48B sobre viajes patrocinados a terceros. Se ha realizado el seguimiento (listado de clientes receptores) de los regalos VIP.

Como en años anteriores, en el mes de diciembre se envió a los proveedores una comunicación ("Gift letter") desde Compras para evitar el envío de regalos a las personas de contacto con Otis, especialmente en fechas navideñas, cumpliendo con lo indicado en el Código de Conducta para proveedores.

Se han mantenido los controles de las políticas de compras en la homologación, 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 Código de Conducta para proveedores del grupo OTIS 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.

Se han enviado comunicados desde el ECO y 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 Comité de Privacidad ("Privacy Committee"), actualización y publicación en la intranet de la documentación requerida por la Ley de Protección de Datos, personalizada para cada Asociada, revisión y actualización de las cláusulas de protección de datos en websites y coordinación de las contestaciones a quienes demandan el ejercicio de sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), para asegurar la respuesta de la Compañía. Todos los casos de ejercicio de derechos de 2021 se han tramitado y contestado en plazo y forma.

El 28 de enero se celebró el Día de la Protección de Datos, y se han reforzado los controles en los equipos informáticos para la detección y prevención de ciber-ataques e intentos de phishing, mejorando las herramientas de reporte para este tipo de amenazas.

En el mes de noviembre se impartieron (2) jornadas formativas en relación a la protección de datos personales (Data Privacy), dirigidas a nuevos empleados incorporados en 2021. También se ha lanzado un curso online en WorkDay, la aplicación de gestión de RRHH dentro de la Compañía, específico sobre Data Privacy, obligatorio para todos los empleados, reforzando los conceptos principales a considerar sobre protección y tratamiento de la privacidad de los datos, considerando algunos requisitos importantes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y se ha ofrecido la ayuda del Comité de Privacidad para soporte, consultas y resolución de dudas.

Con motivo de la celebración del Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre), se envió un comunicado a todos los empleados del grupo, junto con la difusión de un video con la conversación entre Nora LaFreniere (WHQ, Executive VP – Legal Counsel) y Bernardo Calleja (Presidente de EMEA), una animación y un video corporativo desde OTIS WHQ, contando con la participación de 265 empleados de 19 países diferentes, transmitido por email y Yammer a toda la Compañía, con el compromiso compartido que se resume con un mensaje: "NO A LA CORRUPCIÓN".

## EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

El Grupo cuenta con una plataforma de formación de cursos online de ética: ECLC (Ethics & Compliance Learning Center) para todos los empleados.

En 2020 cada empleado realizó 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. Al cierre de 2020 los cursos fueron completados en un 100% en Otis Portugal y Marruecos y en un 99% en Otis España.

En 2021 cada empleado ha realizado seis cursos online, incluyendo la Certificación Anual y el curso "Ethics Talks" que han impartido sus jefes. El plazo de realización de cada curso ha sido de 45 días, a partir de esa fecha, la aplicación ha enviado semanalmente recordatorios.

En 2021, los cursos realizados han sido los siguientes, con los porcentajes de realización indicados:

- Antimonopolio: España (99%), Portugal (100%), Marruecos (94%).
- Ética: España (100%), Portugal (100%), Marruecos (96%).
- Cumplimiento: España (99%), Portugal (100%), Marruecos (91%).
- Certificación Anual: España (99%), Portugal (100%), Marruecos (87%).
- Nuestros absolutos: España (95%), Portugal (100%), Marruecos (82%).
- Riesgos y problemas globales: España (93%), Portugal (99%), Marruecos (72%).

La formación en cursos de Ética online durante 2020 contabilizó 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.

La formación en cursos de Ética online durante 2021 ha contabilizado un total de 6.993 horas, con un total de 13.986 cursos realizados por los empleados del grupo Zardoya Otis: 1690 empleados en España (incluyendo las compañías Asociadas), 228 en Portugal y 74 en Marruecos. Debido a la pandemia, no se han impartido cursos presenciales para el colectivo de operarios y técnicos, que han sido informados a través de las comunicaciones del ECO y ejemplos "Aprende y Cumple", incluyendo links para acceso a videos de Ética a través de los iPhone corporativos de los técnicos de mantenimiento.

En materia de formación, los ECO's también han realizado cursos de formación específica en Data Privacy, en las Reglas de Comercio Internacional (ITC) y en cuanto a los procesos y pautas para la investigación de casos de Ética.

A través de WorkDay se ha propuesto un curso online específico sobre Data Privacy, obligatorio para todos los empleados, reforzando los conceptos principales a considerar sobre protección y tratamiento de la privacidad de los datos, considerando los requisitos más importantes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y se ha ofrecido la ayuda del Comité de Privacidad para dar soporte, consultar y resolver dudas.

En Otis España y para las nuevas incorporaciones de 2021, se impartió un curso de introducción sobre protección de datos y privacidad (Data Privacy) que se llevó a cabo de forma telemática en (2) jornadas formativas celebradas en el mes de noviembre.

En relación con las nuevas empresas que ha sido adquiridas al grupo Portis, el ECO ha impartido el curso de "Introducción a los Absolutos de Otis" (de forma telemática por Teams) al personal de Servirema, Seleman, Karpy, Ascensores FIT y Door Matic.

Formación al equipo directivo impartida por la directora de Legal y el ECO, sobre investigaciones gubernamentales sin anunciar, denominadas "Dawn Raids".

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 emitieron 30 comunicados "ECO INFORMA" para Zardoya Otis en España. En 2021 se han emitido 36.

En Otis Portugal y Marruecos también se han distribuido los mensajes del ECO vía email, mensajes en la revista OTIS NEWS, a través de Newsletters y desde las redes sociales internas (Yammer).

En 2020 se registraron 126 consultas al ECO en Zardoya Otis España, En 2021 se han registrado 142, principalmente centradas en resoluciones sobre Conflictos de Interés (COI's) para nuevas incorporaciones, relaciones con competidores en eventos, 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.

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 pósters, videos y presentaciones.

Distribución de los pósters y carteles con los responsables de Ética (ECO's) y de los canales de comunicación, así como del Compromiso con Nuestros Absolutos.

Lanzamiento y distribución de nuevos pósters sobre los Canales de Comunicación OTIS, para que los empleados, proveedores 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, weblínea, teléfono), es de vital importancia la Política de Cero Represalias.

Desde la 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 (VP WHQ LEGAL y E&C) incorporados a los cursos online, también un video de Bernardo Calleja (Presidente EMEA, SEMA y de ZOSA) sobre la importancia de defender NUESTROS ABSOLUTOS OTIS como guía para tomar las decisiones correctas, presentando la campaña de comunicación "Octubre, Mes de la Ética".

## 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 cerrados (no verificados) en 2020.

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

7 casos abiertos en 2020 – De los cuales, 6 fueron cerrados (5 verificados, 1 No verificados) y 1 pendiente, en investigación.

### RESUMEN C360 - AÑO 2021

1 caso pendiente de 2020 cerrado (no verificado) en 2021.

13 casos abiertos en 2021 – De los cuales, 10 fueron cerrados (6 verificados, 4 No verificados) y 3 pendientes, en investigación.

### 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/](http://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 2021, 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 2021 concluyó la primera edición del programa internacional, denominado "Made To Move Communities", puesto en marcha a finales de 2020, 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 estuvo representada por un colegio de Madrid que expuso su trabajo ante un jurado internacional en marzo de 2021.



En octubre de 2021 se puso en marcha el programa “Made To Move Communities” por segundo año consecutivo. Esta vez la empresa estará representada por estudiantes de un colegio de San Sebastián, en el País Vasco.



En 2021, se celebró la tercera edición de los “Reconocimientos Zardoya Otis por un mundo sin barreras”. Este año se ha triplicado el número de candidaturas con respecto a la primera edición, llegando a más de 100, 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 la atleta paralímpica Desireé Vila, que participó en los juegos de Tokyo y que tiene una gran actividad y repercusión en redes sociales.



Durante 2021 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 consejero delegado, João Penedo, en el diario Cinco Días, a la directora de Fabricación, Rosa Querejeta, en el Diario Vasco, al director general, Javier

Barquín, por parte de Servimedia, y el artículo sobre el nuevo Otis Gen360 publicado en 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 fue 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. En 2021 el importe de los patrocinios ascendió a 16.450€. No se incluyen en este apartado las colaboraciones y donaciones con fundaciones educativas, sanitarias e inclusivas.

## 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 como ayudamos a maximizar los resultados de Otis
- Empatía: Nos ponemos en el lugar del cliente, pensamos de forma global y tomamos decisiones para mejorar nuestros tiempos de entrega
- Inclusión: Buscamos activamente ideas y opiniones de otras personas que son o piensan de forma diferentes a nosotros
- Empoderar: Desarrollamos el talento a través de la autonomía, la confianza y los recursos – permitimos espacio para el error
- Ritmo: Lideramos con energía y velocidad; establecemos altas expectativas y asumimos responsabilidades

– **Nuestra estrategia:** ejes estratégicos



– **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).



## Empleo

Del total de empleados del grupo en los tres países, que suman 5.552 empleados de los cuales el 51% 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

	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>España</b>	<b>4.287</b>	<b>487</b>	<b>4.774</b>	4.313	486	4.799	4.366	476	4.842
<b>Portugal</b>	<b>490</b>	<b>96</b>	<b>586</b>	502	96	598	523	102	625
<b>Marruecos</b>	<b>156</b>	<b>36</b>	<b>192</b>	110	25	135	124	25	149
<b>Total general</b>	<b>4.933</b>	<b>619</b>	<b>5.552</b>	4.925	607	5.532	5.013	603	5.616

## Datos ESPAÑA

### EMPLEADOS POR SEXO

	2021	2020	2019
Hombre	4.287	4.313	4.366
Mujer	487	486	476
<b>Total general</b>	<b>4.774</b>	<b>4.799</b>	<b>4.842</b>

### EMPLEADOS POR EDAD

	2021	2020	2019
Menor 25 años	42	49	44
25-40 años	1.228	1.380	1.563
41-55 años	2.898	2.803	2.681
Mayor 55 años	606	567	554
<b>Total general</b>	<b>4.774</b>	<b>4.799</b>	<b>4.842</b>

### PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2021	2020	2019
Titulados superiores	194	187	185
Titulados grado medio	215	214	211
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1.193	1.163	1.194
Operarios	3.172	3.235	3.252
<b>Total general</b>	<b>4.774</b>	<b>4.799</b>	<b>4.842</b>

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

	2021	2020	2019
Andorra	15	15	15
España	4.755	4.781	4.822
Reino Unido	4	3	5
<b>Total general</b>	<b>4774</b>	<b>4.799</b>	<b>4.842</b>

#### EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2021	2020	2019
Indefinido T. Completo	4.403	4.378	4.374
Indefinido T. Parcial	136	151	172
Temporal T. Completo	234	268	294
Temporal T. Parcial	1	2	2
<b>Total general</b>	<b>4.774</b>	<b>4.799</b>	<b>4.842</b>

#### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total general 2021	Hombre	Mujer	Total general 2020	Hombre	Mujer	Total general 2019
Indefinido T. Completo	3.966	441	4.407	3.955	421	4.376	3.860	410	4.270
Indefinido T. Parcial	117	21	138	135	27	162	149	29	178
Temporal T. Completo	212	26	238	248	33	281	291	42	333
Temporal T. Parcial	2	1	3	2	0	2	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>4.297</b>	<b>489</b>	<b>4.786</b>	<b>4.340</b>	<b>481</b>	<b>4.821</b>	<b>4.301</b>	<b>482</b>	<b>4.783</b>

#### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	18	1.153	2.786	450	4.407
Indefinido T. Parcial	0	0	10	128	138
Temporal T. Completo	26	133	77	2	238
Temporal T. Parcial	1	1	0	1	3
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>1.287</b>	<b>2.873</b>	<b>581</b>	<b>4.786</b>

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
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>1.471</b>	<b>2.743</b>	<b>561</b>	<b>4.821</b>

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
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>1.614</b>	<b>2.593</b>	<b>538</b>	<b>4.783</b>

#### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2021	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	196	207	1.100	2.904	4.407
Indefinido T. Parcial	2	6	44	86	138
Temporal T. Completo	0	1	53	184	238
Temporal T. Parcial	1	0	1	1	3
<b>Total general</b>	<b>199</b>	<b>214</b>	<b>1.198</b>	<b>3.175</b>	<b>4.786</b>

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
<b>Total general</b>	<b>187</b>	<b>212</b>	<b>1.178</b>	<b>3.244</b>	<b>4.821</b>

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
<b>Total general</b>	<b>1.199</b>	<b>213</b>	<b>182</b>	<b>3.189</b>	<b>4.783</b>

### DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2021	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	1		2	3
Titulados grado medio			4	8	16	1	1		2	18
Jefes, Administrativos, Taller y Campo		12	16	10	38					38
Operarios		16	21	18	55	2	2		4	59
<b>Total general</b>		<b>16</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>59</b>

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
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>66</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>75</b>

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
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>64</b>

### PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) – BRECHA

2021	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	39.446,30	36.708,79	6,94%

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 2020 en un 0,21% y a su vez se ha reducido el número de hombres en un 0,6%.

Entre los objetivos del 2023 continuamos trabajando en 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 (€)

2021	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	39.179,53
Operarios	36.213,30
Titulados grado medio	55.462,03
Titulados superiores	69.326,51
<b>Total general</b>	<b>39.167,04</b>

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
<b>Total general</b>	<b>38.620,58</b>

2019	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	38.082,24
Operarios	34.922,45
Titulados grado medio	54.210,80
Titulados superiores	67.030,53
<b>Total general</b>	<b>37.768,93</b>

### PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	24.516,82	33.328,52	40.599,11	44.106,06	39.179,53
Operarios	25.512,90	33.349,13	37.336,82	38.186,28	36.213,30
Titulados grado medio		38.800,59	56.742,19	61.800,17	55.462,03
Titulados superiores		58.732,06	71.760,41	72.379,32	69.326,51
<b>Total general</b>	<b>25.323,17</b>	<b>34.262,91</b>	<b>40.473,95</b>	<b>43.814,38</b>	<b>39.167,04</b>

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
<b>Total general</b>	<b>24.052,38</b>	<b>33.674,34</b>	<b>40.353,75</b>	<b>43.350,00</b>	<b>38.620,58</b>

2019	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	27.118,07	33.105,97	39.223,38	43.999,77	38.082,24
Operarios	22.681,54	32.547,36	36.464,55	36.470,24	34.922,45
Titulados grado medio		40.015,71	56.155,42	64.695,17	54.210,80
Titulados superiores		55.067,45	65.079,44	90.843,16	67.030,53
<b>Total general</b>	<b>23.286,52</b>	<b>33.400,80</b>	<b>39.417,61</b>	<b>43.264,39</b>	<b>37.768,93</b>

La remuneración global por todos los conceptos devengada durante el año tanto por el Presidente del Consejo de Administración como por el Consejero Delegado del grupo Zardoya Otis S.A., siendo estos los únicos ejecutivos que reciben retribución diferente a las atenciones estatutarias, asciende a:

	2021	2020	2019
<b>Total Presidente del Consejo</b>	744	1.283	952
<b>Total Consejero Delegado</b>	377	---	---

*Nota: Durante los ejercicios 2019 y 2020, únicamente un consejero desempeñó funciones ejecutivas, el Consejero Delegado, que a su vez ocupó el cargo de Presidente del Consejo de Administración. Desde el 26 de enero de 2021, la Sociedad cuenta con dos consejeros con funciones ejecutivas, el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado.*

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:

	2021	2020	2019
<b>Media Alta Dirección</b>	305	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**

2021	Horas
Hombre	446.528
Mujer	35.416
<b>Total general</b>	<b>481.944</b>

2020	Horas
Hombre	478.584
Mujer	42.656
<b>Total general</b>	<b>521.240</b>

2019	Horas
Hombre	285.509
Mujer	25.580
<b>Total general</b>	<b>311.090</b>

En el total de horas de absentismo para este 2021 se han incluido las horas de absentismo de Zardoya Otis y del Grupo de entidades Asociadas (Acresa, Cruzent, Electromecánica, Enor, Express, Hemen, Ingar, Integra, LV3, Montes, Pertor, Portis y Serra).

En estos datos se han excluido las horas de absentismo por Covid19 por su excepcionalidad

### RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

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

2019	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	<b>49</b>	1	48	<b>0</b>	0	0			
2019	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	<b>6,2</b>	1,27	6,76	<b>0,12</b>	0,003	0,12	<b>7.592</b>	24	7.568

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.

2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	<b>36</b>	0	36	<b>0</b>	0	0			
2021	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	<b>4,3</b>	0	4,80	<b>0,0815</b>	0	0,09085	<b>5.456</b>	0	5.456

## EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2021	2020	2019
>= 33% y < 65%	40	36	35
>= 33% y < 65% con ayuda	1	1	1
>= 65%	4	4	4
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>40</b>

## Datos PORTUGAL

### EMPLEADOS POR SEXO

	2021	2020	2019
Hombre	490	502	522
Mujer	96	96	102
<b>Total general</b>	<b>586</b>	<b>598</b>	<b>624</b>

### EMPLEADOS POR EDAD

	2021	2020	2019
Menor 25 años	17	21	23
25-40 años	140	173	197
41-55 años	342	320	321
Mayor 55 años	87	84	83
<b>Total general</b>	<b>586</b>	<b>598</b>	<b>624</b>

### PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2021	2020	2019
Titulados superiores	26	33	35
Titulados grado medio	113	111	35
Jefes Administrativos, Taller y Campo	91	92	176
Operarios	356	362	378
<b>Total general</b>	<b>586</b>	<b>598</b>	<b>624</b>

### EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2021	2020	2019
Indefinido T. Completo	571	558	565
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	15	40	59
Temporal T. Parcial	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>586</b>	<b>598</b>	<b>624</b>

### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total general 2021	Hombre	Mujer	Total general 2020	Hombre	Mujer	Total general 2019
Indefinido T. Completo	481	91	572	473	88	561	470	89	559
Indefinido T. Parcial						0	0	0	0
Temporal T. Completo	18	4	22	41	12	53	40	11	51
Temporal T. Parcial						0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>499</b>	<b>95</b>	<b>594</b>	<b>514</b>	<b>100</b>	<b>614</b>	<b>510</b>	<b>100</b>	<b>610</b>

### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	11	129	339	94	573
Indefinido T. Parcial					
Temporal T. Completo	5	14	3		22
Temporal T. Parcial					
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>143</b>	<b>342</b>	<b>94</b>	<b>595</b>

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					
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>177</b>	<b>328</b>	<b>89</b>	<b>614</b>

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
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>190</b>	<b>316</b>	<b>86</b>	<b>610</b>

### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2021	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	23	109	100	341	573
Indefinido T. Parcial					
Temporal T. Completo		3	2	17	22
Temporal T. Parcial					
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>177</b>	<b>357</b>	<b>595</b>

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					
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>108</b>	<b>98</b>	<b>375</b>	<b>614</b>

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
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>170</b>	<b>370</b>	<b>610</b>

### DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2021	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										
Titulados grado medio				1	1	1		1	2	3
Jefes, Administrativos, Taller y Campo		3	2	2	7					7
Operarios	6	4	6	5	21					21
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>31</b>

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
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>49</b>

2019	25-40 años	Hombre		Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total general
		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
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

**PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA**

2021	Hombre	Mujer	Brecha
<b>Total general</b>	<b>27.979</b>	<b>26.957</b>	<b>3,65%</b>

2020	Hombre	Mujer	Brecha
<b>Total general</b>	<b>27.408</b>	<b>26.874</b>	<b>1,5%</b>

2019	Hombre	Mujer	Brecha
<b>Total general</b>	<b>27.036</b>	<b>25.711</b>	<b>4,94%</b>

### PROMEDIO REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA (€)

	Promedio Remuneración 2021	Promedio Remuneración 2020	Promedio Remuneración 2019
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	33.785	25.089	26.202
Operarios	22.496	22.099	21.536
Titulados grado medio	25.412	31.741	38.226
Titulados superiores	64.876	75.740	75.364
<b>Total general</b>		<b>27.321</b>	26.820

### PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Jefes, Administrativos, Taller y Campo		30.137	33.734	40.119	25.998
Operarios	13.967	21.051	23.502	24.185	20.674
Titulados grado medio	15.753	21.327	25.582	29.856	23.130
Titulados superiores		48.225	75.646	109.306	77.726
<b>Total general</b>	<b>14.169</b>	<b>22.581</b>	<b>27.693</b>	<b>39.362</b>	

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	54.541
<b>Total general</b>	<b>12.975</b>	<b>22.844</b>	<b>27.879</b>	<b>38.096</b>	

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
<b>Total general</b>	<b>10.017</b>	<b>22.457</b>	<b>27.688</b>	<b>38.467</b>	

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 2021		
Total	Mujer	Hombre
99.407	5.288	84.369

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
<b>2021</b>	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

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	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	2021	2020	2019
>= 33% y < 65%		0	
>= 33% y < 65% con ayuda	2	2	
>= 65%	8	7	8
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

## Datos MARRUECOS

---

### EMPLEADOS POR SEXO

	2021	2020
Hombre	134	110
Mujer	32	25
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>135</b>

### EMPLEADOS POR EDAD

	2021	2020
Menor 25 años	19	17
25-40 años	86	62
41-55 años	50	47
Mayor 55 años	11	9
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>135</b>

### PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2021	2020
Titulados superiores	29	19
Titulados grado medio	29	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	19	28
Operarios	89	88
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>135</b>

### EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2021	2020
Indefinido T. Completo	141	126
Indefinido T. Parcial	0	0
Temporal T. Completo	25	9
Temporal T. Parcial	0	0
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>135</b>

### PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2021	2020
Indefinido T. Completo	125	122
Temporal T. Completo	9	4
<b>Total general</b>	<b>134</b>	<b>126</b>

**PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO**

	Hombre	Mujer	Total general 2021	Hombre	Mujer	Total general 2020
Indefinido T. Completo	99	26	125	99	23	122
Temporal T. Completo	6	3	9	3	1	4
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>29</b>	<b>134</b>	<b>102</b>	<b>24</b>	<b>126</b>

**PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD**

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Indefinido T. Completo	0	59	55	11	125
Temporal T. Completo	0	5	4	0	9
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>134</b>

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general 2020
Indefinido T. Completo	9	58	46	9	122
Temporal T. Completo	3	1	0	0	4
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>59</b>	<b>46</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

**PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA**

2021	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total general
Indefinido T. Completo	17	27	32	49	125
Temporal T. Completo	1	2	2	4	9
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>134</b>

2020	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
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>126</b>

### DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2021	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	2	0	0	2	1	0	0	1	3
Titulados grado medio	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Operarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

2020	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
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

### PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2021	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	15.795,46	13.517,55	14,4%

2020	Hombre	Mujer	Brecha
Total General	17.140,04	14.781,64	13,76%

### PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR RANGO DE EDAD (€)

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total general
Titulados superiores	3.004,65	24.516,86	57.199,03	0,00	32.790,83
Titulados grado medio	4.404,86	8.188,78	16.021,08	15.278,20	12.365,47
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	8.227,98	15.943,01	25.616,90	0,00	18.694,97
Operarios	2.468,74	7.989,03	16.098,31	19.199,33	9.937,24
<b>Total general</b>	<b>3.306,98</b>	<b>12.780,82</b>	<b>23.990,04</b>	<b>17.060,54</b>	<b>15.356,33</b>

2020	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
<b>Total general</b>	<b>7.052,72</b>	<b>14.746,56</b>	<b>22.561,30</b>	<b>17.820,13</b>	<b>16.690,22</b>

### PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR CATEGORÍA (€)

2021	Total general
Titulados superiores	32.790,83
Titulados grado medio	<b>12.365,47</b>
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	<b>18.694,97</b>
Operarios	<b>9.937,24</b>

2020	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
<b>2021</b>	2	0	2	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	6,97	0	6,97	0,08	0	0,08

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	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 2021 se han implantado:

- Gestión de Recursos Humanos "My HR": Poco a poco se están implantando las funcionalidades de este sistema, un ejemplo de las mismas es la realización de la comunicación de las contrataciones en el sistema. Lo que proporciona una información precisa de las personas que colaboran en la organización, su situación dentro de la misma, una visibilidad de sus condiciones laborales, historia laboral. En general permite tener una visibilidad muy amplia de todos los empleados accesible a los managers, de modo que les permita realizar una gestión con datos de sus empleados.
- Talento y Formación  
En este apartado, con la introducción de Workday nos está permitiendo hacer una gestión estructurada de la gestión de los objetivos de los empleados, seguimiento de los mismos y evaluación del empleado. Una vez más destacando la visibilidad y seguimiento de los mismos que permite realizar políticas estructuradas de su desarrollo personal y profesional.

Asimismo, con la implantación de Workday Learning se ha abierto un portal de formación accesible a la mayor parte de los empleados (a los técnicos se dará acceso durante el año 2023) que permite que, tanto por iniciativa individual como por recomendación de la empresa, se realice una formación continua que mejore la capacidad de los empleados.

- Total Rewards  
Con la inclusión de la información salarial en Workday permite a la empresa gestionar la retribución de los empleados, incrementos salariales, de manera automatizada. Aporta también los datos necesarios para poder realizar estudios de equidad retributiva tanto interna como externa.

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.



## Diversidad e Inclusión

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 2021 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 sigue un año más adherida 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.

Además y como parte del Compromiso por el Cambio firmado por el Comité Ejecutivo a nivel global en 2020, en 2021 se han desplegado dos programas de formación dirigidos a todos los empleados de la organización, con un foco especial en jefes de equipo y mandos.

Estos dos programas fueron desarrollados a través de NeuroLeadership Institute y estaban disponibles a través de Workday Learning.

El primero de ellos llamado DECIDE se desplegó en el mes de abril y tenía por objetivo la identificación y mitigación de sesgos inconscientes.

El segundo, llamado INCLUDE tuvo lugar en octubre y buscaba facilitar herramientas y estrategias de inclusión de los equipos, buscando puntos en común entre sus miembros y elevando su potencial.

Además de estas acciones de formación, Zardoya Otis se suma en la celebración o conmemoración de algunos días internacionales que promueven el respeto por la diversidad de género, de orientación sexual o de salud mental y física.



Estos días internacionales son: el día Internacional de la Mujer (8 de marzo), el mes del orgullo LGBTQ+ (junio), el día de la salud mental (10 de octubre) y el día internacional de las personas con discapacidad (viernes 3 de diciembre).



En todos los casos, desde RRHH se llevaron a cabo acciones de comunicación y sensibilización que pretendían dar visibilidad a la diversidad de la sociedad y de la cual Otis debe ser reflejo. Queremos que todas las personas se sientan acogidas, escuchadas y valoradas por todo lo que son.

## 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 29 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 en la feria de empleo organizada por la escuela de ingenieros Tecnum de la Universidad de Navarra y en la feria organizada por la Universidad Carlos III de Madrid.

## Formación

El principal activo del grupo son las Personas y la Formación es una de las claves del éxito. 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 2021 se ha impartido una media de 19,4 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 Universitarios) en cualquier universidad pública.

Datos de la formación realizada en España durante 2021:

AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
RRHH	29.137	632	337
OBRAS	21.764	2.074	340
SEGURIDAD	34.160	14.605	3.414
	<b>85.061.</b>	<b>17.311</b>	<b>4.091</b>
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO*	4.609.	1.620	9.218
Estimación Workday Learning	3.546	1.713	452
	<b>93.216</b>	<b>20.644</b>	<b>13.761</b>

\*En 2021 el Plan de Formación de Ética y Cumplimiento se realizó a través de la plataforma de Workday Learning. Se reportan datos estimados a cierre de diciembre 2021.

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
	<b>66.022</b>	<b>13.536</b>	<b>1.551</b>
ETICA	4.335	1.540	12.130
	<b>4.335</b>	<b>1.540</b>	<b>12.130</b>
	<b>70.357</b>	<b>15.076</b>	<b>13.681</b>

o Formación impartida España

	Horas 2021	Horas 2020	Horas 2019
Titulados superiores	6.202	4.055,75	6.274
Titulados grado medio	4.796	6.485,25	7.412
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	19.384	19.708,50	29.144
Operarios	54.679,5	35.772,50	103.794
<b>Total</b>	<b>85.061,5</b>	<b>66.022,00</b>	146.624

Estas cifras solo incluyen las horas impartidas en RRHH, Obras y Seguridad.

o Formación impartida Portugal

	Horas 2021	Horas 2020	Horas 2019
Titulados superiores	1.418	578	104
Titulados grado medio	3.581	18	1.186
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5.084	686	4.601
Operarios	13.178	4.954	11.953
<b>Total</b>	<b>23.261</b>	<b>6.236</b>	17.844

o Formación impartida Marruecos

	Horas 2021	Horas 2020
Titulados superiores	123	428
Titulados grado medio	650	
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	248	630
Operarios	19.695,5	1.890
<b>Total</b>	<b>20.716,5</b>	<b>2.948</b>

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.

Uno de los objetivos estratégicos establecidos para 2021 era la recapacitación de la función de Supervisor para alinearla con la nueva estrategia de "Especialistas en Servicio". En concreto, hemos diseñado un programa para Supervisores con experiencia llamado **Going-up: Liderando el Negocio de Otis**.

El programa se desarrolló a lo largo de tres días intensos y contó con la participación de 24 supervisores de Otis y Asociadas en los que tuvieron la oportunidad de adquirir conocimientos financieros (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, flujo de caja, working capital), entender cómo sus operaciones impactan directamente en los resultados de la compañía y cómo liderar equipos más autónomos y eficientes sabiendo delegar, dar y recibir feedback, colaborar y adaptarse a distintos estilos de comunicación.

Además, el programa contó con dos sesiones internas: en la primera Javier Barquín explicó la importancia de la función del supervisor como catalizador del negocio y en la segunda Javier Cervera compartió sus experiencias en la gestión de los equipos y el valor de las personas.



## **Gestión del desempeño**

Como parte de la estrategia de implantación de Workday como HCM de gestión de personas, en 2021 se ha implantado el módulo de Talent Review que tiene por objetivo la evaluación del talento del personal así como la identificación de potenciales sucesores para puestos clave.

El despliegue de este módulo se ha hecho en prueba piloto por lo que el colectivo evaluado en 2021 ha sido limitado a las capas directivas de la organización. Está previsto el despliegue extensivo a otras capas en los próximos años.

## **Clima Laboral**

Como ya se hacía en años anteriores, en 2021 hemos mantenido nuestras encuestas periódicas de Clima pero estas se han reducido a dos al año. De esta manera, contamos con más tiempo para identificar áreas potenciales de mejora y elaborar planes de acción.

Las encuestas Pulse realizadas a lo largo de este año han sido en marzo y en septiembre, con los resultados globales agregados que se muestran a continuación:



## 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.

EAP – Programa de asistencia al empleado:



Como parte de los beneficios al empleado y la responsabilidad de Otis con la salud mental de nuestros equipos, cabe destacar el lanzamiento del programa **Otis Care** en diciembre de 2021.

Un programa de asistencia al empleado a través del proveedor global Workplace Options.

Este programa se fundamenta en el asesoramiento confidencial por parte de profesionales. Gracias a Otis Care, el empleado cuenta con el acceso a terapia individual, apoyo para la gestión de conflictos, ayuda en la superación de situaciones críticas, conflictos empresariales, gestión del estrés y además de consultas financieras y legales para tratar casos particulares.

El programa da cobertura tanto al empleado como a sus familiares directos.

Otis Care llega a todos nuestros empleados gracias a una línea telefónica de consulta 24/7 donde se accede a la asistencia profesional y una plataforma online dinámica completa de contenido que se actualiza periódicamente.

#### 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 se estableció 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:

Desde el inicio de la pandemia se instauró 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.
- Comunicación y mensajes en la campaña de vacunación frente al Covid-19.

Acciones de operativa:

---

### **Trabajo en domicilio:**

Es una medida excepcional adoptada con carácter extraordinario mientras dure la situación del COVID19, 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.

En la actualidad se mantiene esta medida variando las ratios de presencia en los centros en función de la situación y evaluación de la pandemia.

### **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, este plan de medidas se ha prorrogado hasta el 28 de febrero 2022.

Se atienden las peticiones de los empleados proponiendo soluciones que mantengan el equilibrio entre las necesidades organizativas de la compañía y la necesidad de conciliación familiar.

- Atendiendo a la situación de la pandemia y en aquellos casos en los que fuera posible se fomentan las reuniones por medios telemáticos para limitar viajes y desplazamientos
- Realización de sesiones de formación tanto presenciales como telemáticas, según los datos y evolución de la pandemia.
- 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
- Notificación y reporte semanal de los casos de Covid en la compañía
- Medidas físicas que garantizan las distancias en todo momento (separación de puestos, mamparas...)

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.

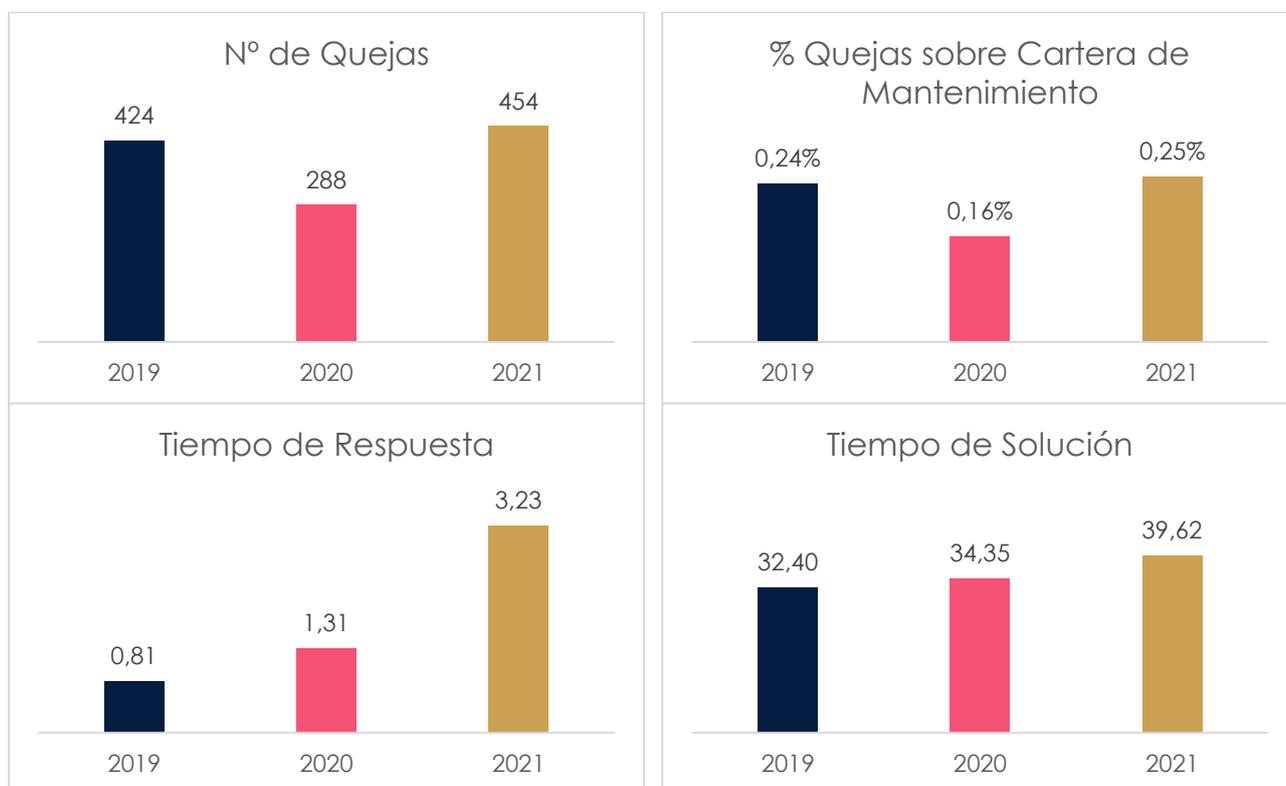
Zardoya Otis sigue trabajando para adaptarnos a los cambios garantizando el menor impacto posible en la vida familiar y económica del empleado y velando por su seguridad y la continuidad de la actividad.

### 3.6. CONSUMIDORES / CLIENTES

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

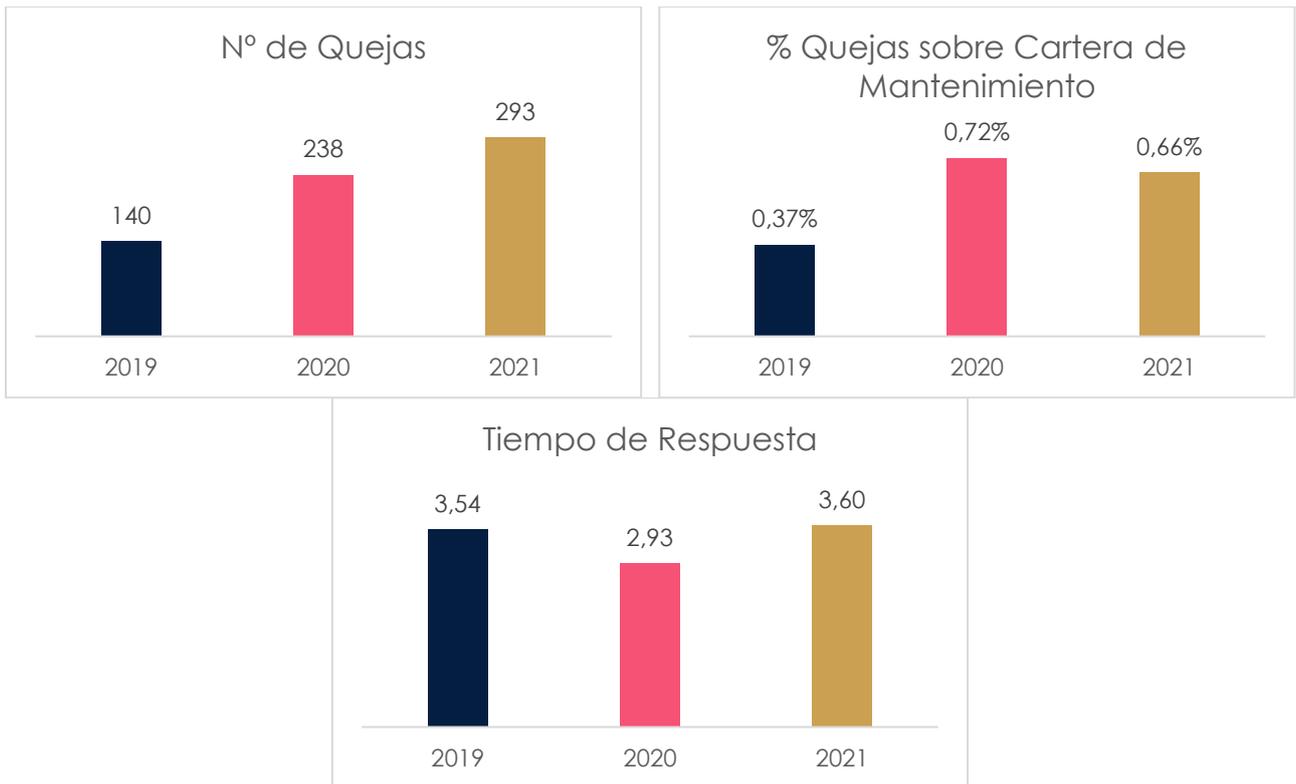
Por lo que se refiere a España, en 2021 se recibieron 454 quejas, lo que supone un 0,25% sobre la cartera de mantenimiento. El promedio de tiempo de respuesta fue de 3,23 días y el tiempo medio de solución fue de 39,62 días.

Estos gráficos muestran una comparativa de los años 2019-2020-2021:



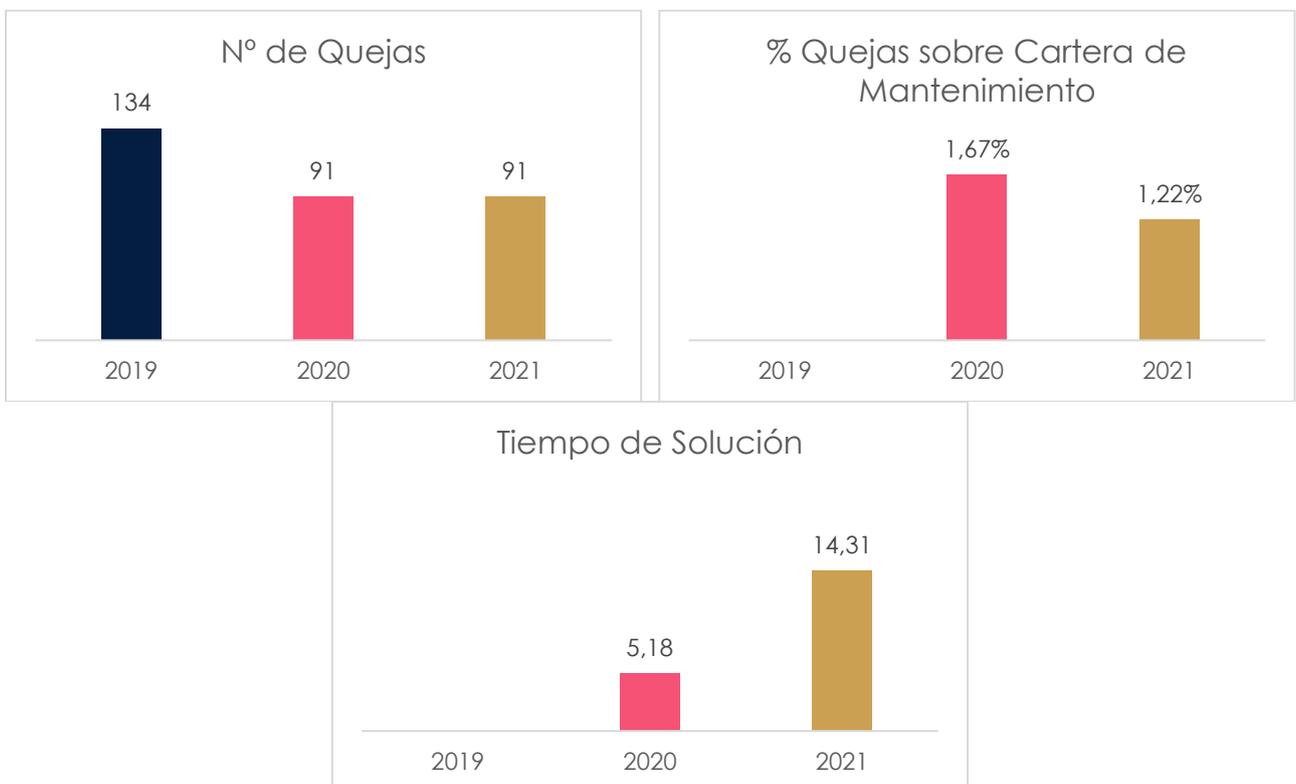
En Portugal, durante 2021, se registraron 293 quejas, siendo un 0,66% sobre la cartera de mantenimiento, con un promedio de respuesta de 3,6 días.

Esta es la comparativa de los años 2019-2020-2021:



En el caso de Marruecos, en 2021 se recibieron 91 quejas, lo que supone un 1,22% sobre la cartera de mantenimiento y el tiempo medio de solución fue de 14,31 días.

Esta es la visión comparativa del número de quejas de los años 2019-2020-2021:



## 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. Concretamente, durante 2021, se obtuvieron 6 patentes de las 16 solicitadas.

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 2021, 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 objetivos de desarrollo sostenible en los que se basa la estrategia de RSC de la compañía son:

- Objetivo número 3: Salud y Bienestar
- Objetivo número 4: Educación de calidad
- Objetivo número 7: Energía asequible y no contaminante
- Objetivo número 9: Industria, Innovación e Infraestructura
- Objetivo número 10: Reducción de las desigualdades
- 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.

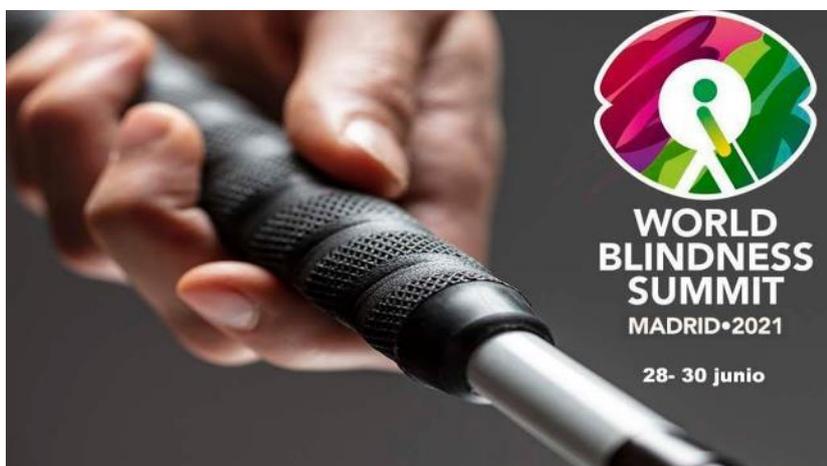
Las políticas de acción social se comunican a todos los empleados a través de los diversos canales de comunicación interna.

Todo lo anteriormente expuesto ha permitido obtener por sexto 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

La recaudación íntegra obtenida por la celebración de la VII Carrera Solidaria, que este año, debido a las circunstancias, ha tenido que volver a celebrarse de modo virtual a través de una app, se destinó a la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA).



En 2021, Zardoya Otis ha participado en el World Blindness Summit, celebrado este año en España y organizado por la ONCE.



Otras entidades con las que ha colaborado este año han sido la Fundación Instituto San José, dedicada al tratamiento de pacientes con daño neurológico, la Fundación Juan XXIII-Roncalli, que trabaja por la inclusión social de personas con discapacidad, y el Grupo Envera, dedicado a la integración en el mundo laboral de personas con discapacidad intelectual.



También cabe destacar que la empresa ha resultado finalista de los XII Premios Corresponsables y de los Premios NAN 2021 con su proyecto "Ascensor conectado al servicio de las personas".

## 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 intragrupo, 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 2021 ha sumado 1.107 miles de euros (698 miles de euros en 2020 y 660 miles de euros en 2019) de los cuales (459 miles de euros corresponden al resultado de participaciones no dominantes de subsidiarias localizadas en Portugal y 648 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 septiembre de 2022.

	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2021 (miles de euros)	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2020 (miles de euros)	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2019 (miles de euros)
<b>España</b>	129.121	123.611	123.341
<b>Portugal</b>	16.425	16.660	16.146
<b>Marruecos</b>	212	831	1.723
<b>TOTAL</b>	<b>145.758</b>	<b>141.102</b>	<b>141.210</b>

	Subvenciones públicas recibidas - 2021 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2020 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2019 (miles de euros)
España	-	-	325
Portugal	-	-	-
Marruecos	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>325</b>

	Impuestos sobre beneficios – 2021 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)	Impuestos sobre beneficios – 2020 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)	Impuestos sobre beneficios – 2019 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)
España	38.076	22,8	38.156	23,6	39.306	24,2
Portugal	5.642	25,6	5.879	26,1	5.797	26,4
Marruecos	553	72,3	453	35,3	911	34,6
<b>TOTAL</b>	<b>44.271</b>	<b>23,3</b>	<b>44.488</b>	<b>24,0</b>	<b>46.014</b>	<b>24,6</b>

## TAXONOMÍA EUROPEA DE CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

La taxonomía de la UE es un sistema de clasificación que establece una lista de actividades económicas medioambientalmente sostenibles.

Se trata de un elemento importante pues proporciona; definiciones precisas y comunes sobre las actividades económicas que pueden considerarse ambientalmente sostenibles, pretende crear seguridad para los inversores, proteger a los inversores privados del "greenwashing", ayudar a las empresas a planificar la transición, mitigar la fragmentación del mercado y, finalmente, ayudar a desplazar las inversiones hacia aquellas actividades de mayor necesidad.

La Taxonomía establece que, las actividades económicas deberán estar alineadas con los siguientes criterios técnicos de selección para ser consideradas sostenibles:

1. Tienen una contribución significativa al menos uno de los **6 objetivos medioambientales**:



2. No causa ningún perjuicio significativo a alguno de los otros objetivos medioambientales

3. Conformidad con garantías mínimas sociales (Derechos humanos)

A continuación se detallan los indicadores financieros de actividades económicas elegibles como medioambientalmente sostenibles dentro de la Taxonomía. Se consideran elegibles por su contribución a la consecución del primer objetivo, es decir, "Mitigación al cambio climático".

## % VOLUMEN DE VENTAS ALINEADO CON LA TAXONOMÍA

El objetivo de este apartado es aportar la proporción de actividades económicas de la Compañía que son elegibles para la Taxonomía como ambientalmente sostenibles. De entre todas las actividades contempladas por el Acto Delegado de Clima nos basamos en los siguientes apartados para describir el indicador:

### **3.5. Fabricación de equipos de eficiencia energética para edificios**

### **7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética**

Para determinar el volumen del apartado 3.5 se incluyen todas las ventas de las actividades de Venta Nueva así como de ventas internacionales (fábrica de Madrid y San Sebastián) de aquellos equipos cuya tecnología sea eficiente desde el punto de vista energético. Como soporte a esta información se dispone de las declaraciones ambientales de los referidos equipos, donde se aporta todo el detalle sobre la eficiencia de su tecnología desde el punto de vista energético.

Para el apartado 7.3 se incluyen la venta e instalación de equipos energéticamente eficientes de la actividad de modernización.

Para el cálculo del indicador “Ventas alineadas con la taxonomía europea” tomamos para el numerador la suma de las ventas de los apartados 3.5 y 7.3, y por la parte del denominador se toma la cifra de Ventas consolidadas al cierre de 2021 (806,5 millones de euros), obteniéndose una ratio de un 24,6%.



## % CAPEX ALINEADO CON LA TAXONOMÍA

De entre todas las actividades contempladas por el Acto Delegado de Clima nos basamos en los siguientes apartados para describir el indicador:

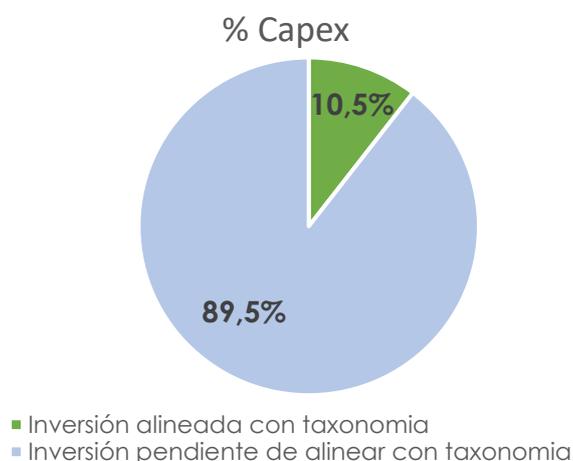
### 7.3. *Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética*

### 5.5. *Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen*

Para determinar el volumen del apartado 7.3 se incluyen las partidas imputables al ejercicio en curso en relación con la actuación mediambiental llevada a cabo en la nueva planta de San Sebastián, **“Instalaciones de nueva planta con certificado LEE de eficiencia energética”**.

Para determinar el volumen del apartado 5.5 se incluyen las partidas imputables al ejercicio en curso en relación con la actuación mediambiental llevada a cabo en la nueva planta de San Sebastián, **“Sistemas de aspiración centralizada para virutas y taladrinas”**.

Para el cálculo del indicador “% Capex alineado con la taxonomía europea” tomamos para el numerador la suma de las inversiones de los apartados 7.3 y 5.5, y por la parte del denominador se toman las altas y combinaciones de negocios en relación con el inmovilizado tanto tangible como intangible del ejercicio en curso objeto de este informe.



## % OPEX ALINEADO CON LA TAXONOMÍA

No se presentan datos relativos al % Opex alineado con la taxonomía europea por no ser material frente al total de gastos operativos del Grupo.

## 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. <https://otis.webline.saiglobal.com/>
- Email – Puede enviar un email a [ethics@otis.com](mailto: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 Premier** ayuda a nuestros proveedores a mejorar sus resultados y, a la vez, a mejorar la actividad en términos generales.

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

### 3.9. CUESTIONES AMBIENTALES

La Compañía tiene establecida una "Política de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Eficiencia Energética", que soporta la política de 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 CO<sub>2</sub> (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 CO<sub>2</sub>, 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. Todas están dentro de los límites legales. Los años en los que se ha determinado 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	2021				
	Zonas y Asociadas (kg)	Fábrica Madrid (kg)	Fábrica Vigo (kg)	Fábrica San Sebastián (kg)	Consolidado (kg)
Aceite usado	20552	301			20853
Envases Metálicos	769	7			776
Envases de plástico	2251	47	57		2355
Tropos y absorbentes	3813	142	100	6.978	11033
Aerosoles	347			112	459
Fluorescentes	1687	87	2		1776
Restos pegamento sólido		186			186
Sepiolita		147			147
Emulsión oleosa				10.686	10686
Cartón impregnado con HC				600	600
Taladrina		141			141
Luminarias			90		90
Equipos electrónicos obsoletos		190	449		639

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
Trapos 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	2021			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos
Agua de red de abastecimiento	1.232	736	3.138	5106

Consumo de Agua	2020			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> 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	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos	m <sup>3</sup> consumidos
Agua de red de abastecimiento	1147	1400	2730	5277

## CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Consumo materias primas	2021			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Acero en fleje (kgs)	753.707			753.707
Acero en chapones (kgs)			828.296	828.296
Acero en formatos (pcs)	209.639	46.620	8.283.787	8.540.046
Acero en tochos (kgs)			96.804	96.804
Cobre (kgs)			323.0215	323.021
Forja (pcs)			90.808	90.808
Fundición (pcs)			53.820	53.820

Nota: el acero de oxicorte en F. S. Sebastián en 2020 se contabilizaba solamente en tochos (pcs) y desde mediados de 2021 se contabiliza también en chapones (kgs)

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)	2021			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Cartón (kg)	423.811	237.580	55.611	717.002
Madera (kg)	974.092	93.322	688.289	1.755.703
Plástico (kg)	9.359	2.005	7.639	19.003
Poliestileno (kg)	12.191			12.191

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

	2021	Zonas + Oficinas centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Vehículos	Gasóleo (L)	2.815.982,35				2.815.982,35
Equipos de combustión fija	Gas Natural (Nm <sup>3</sup> )	47.715	128.821	27.375	108.870	237.691
	Gasóleo C (L)		0	52.104		52.104
	Electricidad (Kwh)	1.703.804,57	2.133.716	499.424	2.454.850	6.791.794,57
	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 <sup>3</sup> /Nm <sup>3</sup> )*	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 <sup>3</sup> /Nm <sup>3</sup> )*	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 (m<sup>3</sup>) y Fábricas (Nm<sup>3</sup>).

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 CO<sub>2</sub>, 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 de 2021: 795.759Kwh.

Producción KW/h paneles solares Madrid (P01-P11)	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	856.600	714.172	795.759

## HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO

2021		Electricidad: SOLO D. ZONA. (Sin Asociadas, no incluidas en la ISO5001)		Fábrica Madrid		Fábrica Vigo		Fábrica San Sebastián		Consolidado
Emisiones de gases efecto invernadero	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	
Alcance 1	108.520	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 17 Abril 2021, Factor B7 2020"  Calefacción ACS oficinas centrales" Factor de emisión MITECO Versión 17 Factor Gas Natural 2020, Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	272	Datos de facturas, Conversión: MITECO versión 17 abril 2021	207	Datos de facturas, Conversión: MITECO versión 17 abril 2021	230	Datos de facturas, Diciembre estimado, Conversión: MITECO versión 17 abril 2021	109.229	
Alcance 2	426	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factor de emisión MITECO Versión 17 Factor Mix 2020"	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 17 Factor Mix 2020	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 17 Factor Mix 2020	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 17 Factor Mix 2020	426	
<b>Total emisiones GEI</b>	108.946		272		207		230		109.655	

Comercializadora electricidad en oficinas centrales y Zonas: ELEIA energía

Cambio de comercializadora de electricidad para las tres fábricas: GESTERNOVA

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									
<b>Total emisiones GEI</b>	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"  Calefaccion ACS oficinas centrales " Factor de emisión MITECO Version 12 Factor Gas Natural 2018. Factor de conversion 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 conversion 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 conversion 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									
<b>Total emisiones GEI</b>	103380		1210		1122		443		106155

El objetivo establecido para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub> 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 <b>modelo de negocio</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno empresarial</li> <li>- Organización y estructura</li> <li>- Mercados en los que opera</li> <li>- Objetivos y estrategias</li> <li>- Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li> </ul>	GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-15	3,31	
	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	25, 32	

### Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	93	
Gestión medioambiental	<b>Efectos actuales y previsibles</b> de las actividades de la empresa	Marco interno. Descripción del impacto de la actividad en el medio ambiente	93-97	
	<b>Procedimientos de evaluación o certificación</b> ambiental	Marco interno. Sistema de Gestión Ambiental Certificado.	93	
	<b>Recursos dedicados</b> a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	93-97	
	Aplicación del <b>principio de precaución</b>	GRI 102-11	80-81	
	Cantidad de <b>provisiones y garantías</b> para riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de medidas preventivas de riesgos ambientales	103-107	
Contaminación	<b>Medidas</b> 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	106-107	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<b>Medidas</b> 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	93-107-	
	<b>Acciones</b> 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	<b>Consumo</b> de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	100	
	<b>Consumo</b> de materias primas	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre consumo de materias primas	101-102	
	<b>Medidas</b> adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	93-107	
	<b>Consumo</b> , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	103	
	<b>Medidas</b> tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	103	
	<b>Uso</b> de energías renovables	Marco interno: Descripción cualitativa y cuantitativa del uso de energías renovables	103-104	
Cambio climático	<b>Elementos</b> importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	94,103-106	
	<b>Medidas</b> adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	93-107	
	<b>Metas</b> de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	103-107	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Protección de la biodiversidad	<b>Medidas</b> tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas	93	La actividad de Zardoya Otis no implica afecciones significativas a la biodiversidad ni impactos significativos en áreas protegidas.
	<b>Impactos</b> causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: Descripción cualitativa de los impactos	93	

## Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Enfoque de gestión</b>		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	48-49	
Empleo	<b>Número</b> total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	50-51,59,66	
	<b>Número</b> total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	67	51,60,61,59,66	
	<b>Promedio</b> 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	52,60,66	
	<b>Número</b> de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Detalle de despidos del ejercicio por sexo, edad y clasificación profesional	53,61,68	
	Brecha salarial	Marco interno: Descripción cuantitativa de la brecha salarial	54,62,68	
	<b>Remuneración</b> media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye retribución fija y variable)	54- 55,62,63,68,69	
	<b>Remuneración</b> media de los consejeros por sexo	Marco interno: Remuneración del consejero (incluye retribución fija y variable)	56	
<b>Remuneración</b> media de los directivos por sexo	Marco interno: Remuneración media de la Alta Dirección por sexo (incluye retribución fija y variable)	56		

	Implantación de <b>políticas</b> de desconexión laboral	Marco interno: Descripción cualitativa de las políticas	64	No se han establecido políticas de desconexión laboral
	<b>Empleados</b> con discapacidad	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de empleados con discapacidad	58,65,70	
Organización del trabajo	<b>Organización</b> del tiempo de trabajo	Marco interno: Descripción Cualitativa y cuantitativa de la organización del tiempo de trabajo	56,64,80-	
	<b>Número</b> de horas de absentismo	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo	56,57,64,69,70	
	<b>Medidas</b> 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	12,56,64,80	
Salud y seguridad	<b>Condiciones</b> de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	11-12- ,16,45,79,57,64, 70	
	<b>Número</b> de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo			
Relaciones sociales	<b>Organización</b> del diálogo social	Marco interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	50,64	
	<b>Porcentaje</b> de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41		
	<b>Balance</b> 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	<b>Políticas</b> implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	42,73-75	
	<b>Cantidad</b> 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	84	

Igualdad	<b>Medidas</b> adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno. Medidas para promover la diversidad	32,36,39,48,72,73,86-	
	<b>Planes de igualdad</b> medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: Plan de Igualdad		
	<b>Integración y la accesibilidad universal</b> de las personas con discapacidad	Marco interno. Contratación de personas con discapacidad y medidas de integración y accesibilidad		
	<b>Política</b> 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
<b>Enfoque de gestión</b>	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	37	
<b>Aplicación</b> de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	37-38-	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, <b>medidas</b> para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	38	
<b>Denuncias</b> por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de denuncias de vulneración de los Derechos Humanos	38	En el último ejercicio Zardoya Otis no detectó denuncias relacionados con el incumplimiento de los Derechos Humanos
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT</b> 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	32,73	

### Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Enfoque de gestión</b>	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	2,33	
<b>Medidas</b> adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	33-34,40-41	
<b>Medidas</b> para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	33-35	
<b>Aportaciones</b> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	36	

## Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Enfoque de gestión</b>		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	10,48	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1	73-85	
	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1		
	<b>Relaciones</b> 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	73-85	
	<b>Acciones</b> de asociación o patrocinio	Marco interno: Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	45,47	
Subcontratación y proveedores	<b>Inclusión</b> en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: Descripción cualitativa de Políticas de compras	39,72,86	
	<b>Consideración</b> en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: Descripción cualitativa de relaciones con proveedores	15,39-41,92	
	<b>Sistemas</b> de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: Descripción cualitativa de sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	41,92	
Consumidores	<b>Medidas</b> para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	82,83	
	<b>Sistemas</b> de reclamación	Marco interno: Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	82-83	
	<b>Quejas</b> recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Descripción cuantitativas de las quejas recibidas y resolución de las mismas	82-83	
Información fiscal	<b>Beneficios</b> obtenidos país por país	Marco interno: Descripción cuantitativa de los beneficios obtenidos por país	88,89	
	<b>Impuestos</b> sobre beneficios pagados	Marco interno: Descripción cuantitativa de los impuestos pagados por país		
	<b>Subvenciones</b> públicas recibidas	Marco interno: Descripción cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas		

### Información relativa al reglamento de la Taxonomía

<b>Taxonomía</b> europea	<b>KPI: % Ventas</b>	Marco interno: Reglamento (UE) 2020/852	90	
<b>Taxonomía</b> europea	<b>KPI: % Capex</b>	Marco interno: Reglamento (UE) 2020/852	90-91	
<b>Taxonomía</b> europea	<b>KPI: % Opex</b>	Marco interno: Reglamento (UE) 2020/852	91	