

OTIS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

FEBRERO 2023

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, Otis Mobility, S.A. junto a sus empresas que conforman el Grupo (en adelante Grupo Otis) 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 2022. 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 Otis Mobility, S.A. 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, blanqueo de capitales 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 de este informe 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).

Así, la empresa puede determinar en qué contexto se mueve y diseñar sus estrategias para poder defenderse, aprovecharse o adaptarse a todo aquello que afecta al sector o mercado.

Dicho análisis contempla 6 factores: Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ambientales y Legales, 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 y que son referencia útil para el diseño y desarrollo de las políticas y estrategias del Grupo Otis.

CONTEXTO INTERNACIONAL

Al ya complicado entorno internacional del pasado 2021 se une, en Q1 2022, un nuevo factor desestabilizador: la invasión de Ucrania por parte de Rusia, un nuevo y grave episodio de la guerra ruso-ucraniana comenzada en 2014. Este ataque, el mayor en suelo europeo de los últimos treinta años, está en curso. Sus consecuencias ya se están sufriendo en todo el mundo y sobre todo en Europa, y son imprevisibles:

- Reorganización geopolítica. Refuerzo del papel de la UE y OTAN. Alianzas con EE UU. Ambigüedad de China. "Desglobalización": tensión en las relaciones occidente-oriente, división en bloques. ¿Nueva guerra fría? Un mundo bajo amenaza permanente, incluida la nuclear.
- Crisis humana. El éxodo ucraniano es el mayor en Europa desde la II GM, en especial —pero no solo— hacia países vecinos (ej.: Polonia).
- Crisis energética. La guerra agrava un problema que viene de largo. Se encarecen petróleo, gas y derechos de emisión de CO₂, poniendo en jaque la recuperación de la economía mundial, muy tocada aún tras la pandemia.

Muchas empresas han suspendido total o parcialmente sus relaciones comerciales con Rusia, lo que está provocando un encarecimiento del precio de los combustibles y la energía, que alcanza precios históricos día a día. No hay suficiente oferta para cubrir la demanda, lo que lleva a tratar de encontrar alternativas: nuevos socios estratégicos que conllevan renovadas relaciones políticas (Venezuela, Argelia...), renovado interés por la energía nuclear...

- Crisis de materias primas. También los precios de productos tan básicos como el pan, la carne o la cerveza se han visto afectados y otros, como el maíz, han comenzado a escasear.
En el caso de España, cabe destacar que Ucrania es el primer proveedor extranjero de maíz y de girasol y el cuarto en trigo. Como consecuencia, el conflicto está provocando aumentos de los costes de la energía y de las materias primas industriales, según se concluye en un informe de Analistas Financieros Internacionales (AFI). Esta situación presiona al alza la **inflación** que disminuye, aún más, la capacidad adquisitiva de los hogares.
- Gastos. Tanto las ayudas a Ucrania en logística y armamento como en su futura reconstrucción (¿un nuevo "Plan Marshall"?) supondrán un ingente desembolso económico, por parte, sobre todo, de la UE y EE. UU.

No se debe olvidar que continúa el **contexto de COVID-19**, aunque en proceso de normalización. Sin embargo, no estamos libres de nuevos embates de la enfermedad, con más probabilidad en los sucesivos inviernos. Muchos de los cambios que ha traído el COVID-19 persistirán aún en el caso de que la enfermedad pierda relevancia.

Especial importancia para la recuperación tiene el fondo **Next Generation EU**. Aparte de la recuperación económica se pretende que las economías europeas resurjan sobre cimientos de sostenibilidad (de acuerdo con la Agenda 2030, en 2050 la UE aspira a ser la primera región del mundo con *neutralidad climática*). La guerra y la precaria situación energética no ayudan precisamente a ello.

- Otros factores políticos actuales de importancia que se pueden citar son:
 - Consecuencias del **Brexit** (importaciones-exportaciones, movimiento de personas...).
 - Aumento de la inestabilidad en Asia Central con la consolidación del régimen talibán y otros extremismos al poder.
 - Gestión del problema migratorio en el entorno de la UE.

CONTEXTO NACIONAL

- Obviamente, los factores mencionados del contexto político internacional repercuten con gran fuerza en España.
- En el plano estrictamente político, parece que la **precaria estabilidad** durará hasta que se agote la legislatura. El gobierno de coalición se mantiene, mientras la oposición se reestructura después de afrontar cambios fundamentales, empezando por el cambio de líder.
- En febrero 2022 se celebraron elecciones autonómicas en Castilla y León, donde formaron gobierno PP+VOX. En junio se celebraron en Andalucía, donde PP obtuvo por primera vez la mayoría absoluta.
- El estudio nº 3371, de julio 2022, del CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas), muestra los siguientes resultados en **intención de voto**:

"Suponiendo que mañana (jul-22) se celebrasen elecciones generales, es decir, al Parlamento español, ¿a qué partido votaría Ud.?":

PSOE	21,1
PP	24,9
VOX	5,9
Unidas Podemos	9,4
Ciudadanos	1,1
Más País	0,8
ERC	1,9
JxCat	0,5
CUP	0,4
EAJ-PNV	1,0
EH Bildu	0,6
CCa-NC	0,1
NA+	0,4
Més Compromís	0,4
BNG	0,6
PRC	0,1
PACMA	0,8
Otro partido	2,3
En blanco	4,7
Voto nulo	1,4
No votaría	8,6
No sabe todavía	10,3
N.C.	2,8
(N)	(3.988)

- En cuanto a la pandemia, las expectativas y los indicadores parecen apuntar hacia una progresiva reducción tanto en número de casos como en gravedad. Con un ojo puesto en posibles nuevos "picos", toca gestionar la mala situación económica que ya se venía padeciendo, agravada por la guerra: ajustes presupuestarios, aplazamientos de pagos de impuestos, resolución de ERTes, ...
- En el plano geopolítico, podría ser especialmente relevante el enfrentamiento de España con Argelia, país clave en el abastecimiento de gas, sobre todo tras la guerra en Ucrania.

CONCLUSIONES:

Como conclusión general, y en lo que puede afectar al Grupo:

- El actual escenario político sigue marcado por la complejidad y la incertidumbre. Cuando la influencia de la pandemia COVID-19 parecía decrecer y todo estaba listo para el despegue económico, la guerra en Ucrania ha venido a aportar un factor más de desestabilización.
- A esto hay que sumarle el panorama de extrema complejidad que aportan la crisis energética y de materias primas, con la consiguiente inflación.
- En relación con el conflicto provocado por Rusia, en marzo 2022 Otis suspendió su actividad en este país. La compleja situación creada hizo insostenible el negocio, que fue vendido a una compañía inversora del país.
- Hay que tener en cuenta los efectos derivados del Brexit, cuya fase de transición finalizó oficialmente el 31/12/2020.

Fuentes: ABC, Analistas Financieros Internacionales (AFI), BP Statistical Review of World Energy, CIS.

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: renta per cápita, tipos de interés, tasa de jubilación, tasa de desempleo, tasa de inflación, balanza comercial, cambio monetario, PIB (Producto Interior Bruto), IPC (Índice de Precios al Consumo), consumo de los hogares, salarios, etc.

DATOS ECONÓMICOS:

- A la titubeante recuperación de 2021 le ha seguido una evolución preocupante en 2022. Durante el segundo trimestre de este año, el producto mundial se contrajo debido a la desaceleración de China y Rusia, mientras que el gasto de los hogares en EE UU no alcanzó las expectativas. Varios shocks han sacudido una economía mundial ya debilitada por la pandemia: una inflación superior a lo previsto en todo el mundo —sobre todo en EE UU y las principales economías europeas—, que ha provocado el endurecimiento de las condiciones financieras; una desaceleración peor de lo previsto en China, consecuencia de los brotes de la COVID-19 y los confinamientos, y las nuevas repercusiones negativas de la guerra en Ucrania.

- Según el pronóstico de base del FMI, el crecimiento económico global se reducirá de 6,1% del año pasado a 3,2% en 2022. En 2023, se espera que la política monetaria desinflacionaria comience a hacer mella y el crecimiento del producto mundial sea en torno al 2,7%. El recorte refleja principalmente el menor crecimiento del consumo privado, como consecuencia de la reticencia de los hogares a gastar en un contexto de crisis prolongada. La previsión de recuperación parcial de la inversión se mantiene, en línea con el estímulo esperado de los fondos europeos.

La economía española creció un 5,1% en 2021 (INE), un 1,5% inferior al objetivo del gobierno.



Evolución del PIB bruto en España 2019-25.

- A Julio de 2022, la previsión de crecimiento del **PIB** en España para 2022 se reduce una décima hasta el 4,2%. Para 2023, se ha recortado en cinco décimas porcentuales la tasa de crecimiento, hasta el 2,5%. Los principales motivos son el impacto de la guerra de Ucrania y una subida de precios más rápida en España que en la mayoría de los países de la eurozona.

A finales del 2022 el deterioro del poder de compra de los hogares por la inflación y la caída de los salarios reales tirarán a la baja del PIB y contrarrestarán el crecimiento apoyado en el turismo y las inversiones del plan de recuperación y una cierta reactivación del consumo privado.

Tasa de variación anual (%), salvo indicación en contrario	PROYECCIONES DE ABRIL DE 2022 (a)					DIFERENCIAS CON LAS PROYECCIONES DE DICIEMBRE		
	2020	2021	2022	2023	2024	2022	2023	2024
PIB	-10,8	5,1	4,5	2,9	2,5	-0,9	-1,0	0,7
Índice armonizado de precios de consumo (IAPC)	-0,3	3,0	7,5	2,0	1,6	3,8	0,8	0,0
IAPC sin energía ni alimentos	0,5	0,6	2,8	1,8	1,7	1,0	0,4	0,1
Tasa de paro (% de la población activa). Media anual	15,5	14,8	13,5	13,2	12,8	-0,7	0,3	0,4
Capacidad (+) / necesidad (-) de financiación de las AAPP (% del PIB)	-10,3	-6,9	-5,0	-5,2	-4,7	-0,2	-1,2	-1,4
Deuda de las AAPP (% del PIB)	120,0	118,4	112,6	112,8	113,5	-3,1	-0,9	0,0

FUENTES: Banco de España e Instituto Nacional de Estadística.
a) Fecha de cierre de las proyecciones: 31 de marzo de 2022.

- La inflación acabó 2021 en el 6,5 %, su récord en 30 años, y se situó en 10,7% en jul-22. Los precios de los combustibles y los alimentos suben con rapidez.
- Se están poniendo sobre la mesa medidas de estímulo económico. Una rápida respuesta en materia de política monetaria y fiscal por parte de la Comisión Europea y de los gobiernos nacionales será decisiva para superar la crisis, reactivar las empresas y volver a la senda de la normalidad cuanto antes.

INCREMENTO DEL COSTE DE LAS MATERIAS PRIMAS Y LA ENERGÍA

- Un factor fundamental para el crecimiento desbocado de la inflación es el INCREMENTO DEL COSTE DE LAS MATERIAS PRIMAS Y LA ENERGÍA: según el INE, en 2021 las materias primas subieron hasta un 46% (aluminio):

<u>Materia</u>	<u>Incremento</u>
Aluminio	46%
Energía	37%
Productos plásticos	20%
Materiales siderúrgicos	40%
<u>Cobre</u>	<u>41%</u>

- En el caso concreto del acero, una de las principales materias utilizadas en la fabricación de ascensores, escaleras mecánicas y aparatos elevadores, el incremento fue de más del 40% durante 2021. Y en Q1 2022, según datos de la Asociación Nacional de Constructores Independientes (ANCI), el precio del acero se ha incrementado en un 100% y el del aluminio un 77%.

Fuentes: Fuente: Instituto Nacional de estadística (INE)
Asociación Nacional de Constructores Independientes (ANCI)

- El Gobierno ha establecido medidas, como los descuentos al carburante o el tope al precio del gas, con la esperanza de que este aumento se frenase en la segunda mitad de año.

- Tras la intensa caída de actividad causada por la pandemia del COVID-19 en el Q2 2020, el Gobierno adoptó medidas como los ERTE o los avales canalizados a través del ICO. Sin embargo, la Tasa de Paro sigue siendo alta: se sitúa en el 12,5% durante el segundo trimestre de 2022 (vs 13,3% a final de 2021).
- España cerró 2021 con un superávit por cuenta corriente de 8.400M€, lo que supone el noveno año consecutivo con balance positivo pero a la vez una reducción del 9,7 % respecto al que presentó en 2020. Según las últimas previsiones del FMI, el superávit por cuenta corriente de España será casi inexistente en 2022-23 y sólo en 2027 volverá a presentar una cuantía semejante, aunque todavía inferior, a los dos puntos de PIB que presentaba antes de la crisis COVID-19.
- El déficit público se situó al final de 2021 en los 81.500 M€, el 6,76% del PIB y 1,6 puntos por debajo de lo previsto. La deuda pública creció el 6,1% y se situó en 1.430 M€ (118,7% del PIB).
- Las exportaciones españolas de bienes en el conjunto del 2021 marcaron un máximo histórico anual y superaron por primera vez los más de 300.000 M€ (316.609 M€), tal y como muestran los datos de comercio exterior de mercancías declarado de Aduanas. En el periodo enero-junio de 2022 aumentaron un 24,8% respecto al mismo periodo del año anterior y alcanzaron los 190.919 M€, máximo histórico para el periodo.
- Las importaciones, por su parte, alcanzaron en 2021 los 342.787 M€, también máximo histórico anual. Esta cifra supone un crecimiento interanual del 24,8% respecto a 2020 y un 6,4% más que en 2019. En mayo de 2022, las importaciones también alcanzaron un máximo histórico y se incrementaron un 47,1% interanual hasta los 39.803,8 M€.
- Funcas (Fundación de las Cajas de Ahorros) ofrece las siguientes previsiones para la economía española:

Cuadro 2

PREVISIONES TRIMESTRALES PARA LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

Variación en % a precios constantes, salvo indicación en contrario

Previsiones en zona sombreada

Periodo	PIB	Consumo privado	Consumo público	FBCF	Export.	Import.	Contrib. al crec. PIB (1)		Empleo (2)	Tasa de paro
							Demanda nacional	Saldo exterior		
2014	1,4	1,7	-0,7	4,1	4,5	6,8	1,9	-0,5	1,0	24,4
2015	3,8	2,9	2,0	4,9	4,3	5,1	3,9	-0,1	3,2	22,1
2016	3,0	2,7	1,0	2,4	5,4	2,6	2,0	1,0	2,8	19,6
2017	3,0	3,0	1,0	6,8	5,5	6,8	3,1	-0,2	2,9	17,2
2018	2,4	1,8	2,6	6,1	2,3	4,2	3,0	-0,5	2,6	15,3
2019	2,0	0,9	2,3	2,7	2,3	0,7	1,4	0,6	2,3	14,1
2020	-11,0	-12,4	4,5	-12,4	-20,9	-16,8	-9,0	-1,9	-7,5	15,5
2021	5,7	6,1	4,4	8,6	7,1	8,9	6,1	-0,4	4,3	16,2
2022	6,3	4,8	2,5	8,2	14,7	10,5	4,9	1,3	2,9	15,7

La velocidad de recuperación de los diferentes sectores será distinta, y la vuelta de la actividad económica a niveles de 2019 parece lejana.

- El turismo consolida su avance hacia la normalidad tras dos años duros por la pandemia. Especialmente positivo está siendo el comportamiento del turismo nacional, que ya empezó a despegar el verano pasado, afianzando la recuperación del negocio y anticipan un buen verano. Sin embargo, los buenos datos para la industria coinciden con un importante aumento de sus costes y sus tarifas por el encarecimiento de la energía y los alimentos, que parece seguirán siendo factores determinantes.

DATOS DEL SECTOR INMOBILIARIO EN ESPAÑA:

Tomando como fuente el Informe Sectorial Inmobiliario publicado por CaixaBank Research en julio de 2022, podemos destacar los siguientes puntos:

- El mercado de la vivienda en España cerró 2021 con récord de ventas de la última década (664.900 viviendas vendidas, un aumento interanual del 28%). Este crecimiento se explica por la suma de los compradores que quisieron adquirir una vivienda mejor tras el confinamiento, los que ahorraron para ello y los que invirtieron para obtener rentabilidad. La tendencia continúa en 2022: los datos más recientes del mercado inmobiliario muestran una tendencia alcista de la demanda y del precio de la vivienda en los primeros meses de 2022, las compraventas superaron las 600.000 viviendas en los últimos 12 meses, una cifra no igualada desde 2008, y el precio de la vivienda pasó de crecer un 6,4% interanual en el cuarto trimestre de 2021 a un 8,5% en el primer trimestre de 2022, según datos del INE.

La compra de casas en España encadenó así trece meses de crecimiento, impulsada por las transacciones en el mercado de segunda mano, que continuaron aumentando a un ritmo cercano al 30%, frente al 15,7% de incremento en la obra nueva.

Sin embargo, a medio plazo la perspectiva es que el mercado inmobiliario tienda a ralentizarse (a un 4,5 %), y con precios también al alza, un 4 %, con lo que aumenta el esfuerzo medio que debe realizar un hogar en España para comprar una vivienda según un informe de la compañía de servicios inmobiliarios Servihabitat) dado que el aumento de la inflación está siendo más intenso y persistente de lo que se esperaba y, por lo tanto, es previsible que el Banco Central Europeo pronto inicie un nuevo ciclo de subidas de los tipos de interés.

- En 2023 se espera que el mercado inmobiliario se enfríe y descienda el número de compraventas de 550.000 previstas para 2022 a 490.000 en 2023, aunque todo dependerá en gran medida de la desmesurada inflación.
- Del mismo modo, el incremento del precio de la vivienda se ralentizará pasando del 6,6% previsto para 2022 a 2,2% en 2023.
- La moderación de los precios limitará el empeoramiento de la accesibilidad causado por la subida de tipos. Asimismo, la ausencia de desequilibrios en el mercado español de la vivienda aleja la posibilidad de un aterrizaje brusco.
- La oferta de vivienda de obra nueva actualmente se ve afectada por el encarecimiento de los costes de construcción. En 2021 el número de visados de obra nueva (108.000) recuperó el nivel de 2019, después del retroceso que provocó la pandemia en 2020 (86.000). En los primeros meses de 2022 muestran una continuidad en la recuperación de la oferta con 28.000 viviendas visadas, una cifra un 18,4% superior a la registrada en el primer trimestre de 2021, pero solo un 1% por encima de la del primer trimestre de 2019.
- Por territorios, hay un auge de la obra nueva en la costa norte oriental, en Extremadura y Murcia, seguidas de Cataluña, Madrid y Andalucía.
- La compra de vivienda en España por parte de **extranjeros** supera el nivel prepandemia. Estos compraron en España más de 70.000 viviendas en el acumulado anual hasta el primer trimestre de 2022, cifra que supera en 5.000 el máximo registrado antes de la pandemia. Se puede afirmar, por tanto, que la demanda extranjera de vivienda se está recuperando después de la caída que experimentó en 2020.

- La Ley de Vivienda de 2022 pretende la reducción o eliminación de las dificultades de acceso a la vivienda que encuentran los colectivos más afectados, como es el caso de los jóvenes y los hogares con rentas más bajas.
- El Gobierno de España aprobó subvenciones para la rehabilitación de edificios y barriadas completas, para mejorar también la eficiencia energética. La rehabilitación de viviendas es uno de los nichos inmobiliarios a seguir, sobre todo a raíz de los cambios en los usos domésticos derivados por la pandemia.

CONCLUSIONES:

- En líneas generales, 2021 fue un año de recuperación después de la crisis sanitaria vivida durante 2020. Esta recuperación ha continuado durante la primera mitad de 2022 y se ha reflejado en la actividad inmobiliaria y de construcción.

Construction Forecast (vpy %)							
	19	20	21	22E	23E	24E	25E
Construction Output	4.6%	(9.3%)	6.7%	5.2%	5.5%	3.0%	3.0%
New Residential	7.9%	(10.6%)	7.7%	3.0%	5.0%	2.5%	2.5%
New Non Resident.	5.4%	(13.0%)	5.2%	3.5%	4.0%	3.0%	3.0%
Resident. Renovation	2.5%	(5.4%)	8.3%	8.0%	6.5%	4.0%	4.0%

Fuente: Euroconstruct jun-22

- Sin embargo, la recuperación económica en Europa, y en España en particular, no está siendo tan rápida como se esperaba, y está sometida a una gran incertidumbre. Son fundamentales las iniciativas multilaterales para responder a la crisis humana, impedir que se ahonde la fragmentación económica, mantener la liquidez mundial, manejar las situaciones críticas de sobreendeudamiento y poner fin a la pandemia.
- Las circunstancias mencionadas frenarán el crecimiento de la actividad de construcción y enfriarán el mercado inmobiliario. En España, gracias a la compra de vivienda por extranjeros y a la ausencia de desequilibrios en el mercado inmobiliario, no se espera una caída brusca, sino una estabilización durante 2023.

Por lo que respecta al Grupo,

- A finales de 2021 la compañía reestructuró las operaciones de negocio para dar respuesta a la coyuntura actual.
- En 2022 se está constatando una mejoría en ventas, logrando algunos éxitos comerciales importantes en todos los ámbitos de actividad. Se lanza al mercado un ascensor que va a proporcionar una posición privilegiada y de liderazgo tecnológico en el sector, y se ha podido recuperar gran parte de la normalidad prepandemia. Aunque el crecimiento económico se encuentra algo por debajo de las previsiones hechas a comienzos del ejercicio, existe una base muy sólida para seguir creciendo a buen ritmo en los próximos años, gracias a una gama de productos y servicios perfectamente adaptados a las demandas de los clientes, la profesionalidad de la plantilla (garantizando la disponibilidad de labor cualificada) y la apuesta por la digitalización.
- 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.).

- La crisis actual está desencadenando cambios en múltiples aspectos de nuestras vidas, muchos de ellos relacionados con nuestras preferencias residenciales. En la recuperación, los cambios económicos y sociales que resultarán pueden ser de calado y conllevarán una transformación del mercado económico en general e inmobiliario en particular. En esta tesitura, debemos ser capaces de convertir los retos en oportunidades.
- En lo relativo a la competencia, en los análisis de riesgo (ERM y DAFO's), reuniones mensuales de Dirección y planificación estratégica se tiene en cuenta a los competidores y se analizan sus iniciativas, estrategias comerciales y su posicionamiento, tanto local como nacional.

Fuentes: Asociación Nacional de Constructores Independientes (ANCI), Banco de España, Bankinter, bbvaresearch, CaixaBank Research, 5 días, Efe, Euroconstruct, FMI, Funcas, Gesvalt, INE, MinInCoTur, Muycanal, Observatorio Inmobiliario, Público, Servihabitat.

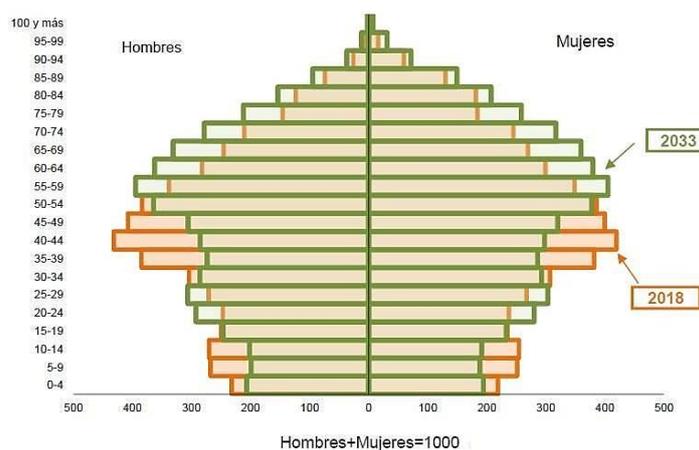
FACTORES SOCIOCULTURALES

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

SOCIEDAD

- Se adjunta pirámide de población en España 2018-33, que muestra un imparable envejecimiento de la población:

Pirámides de población de España (años 2018 y 2033)



Fuente: INE

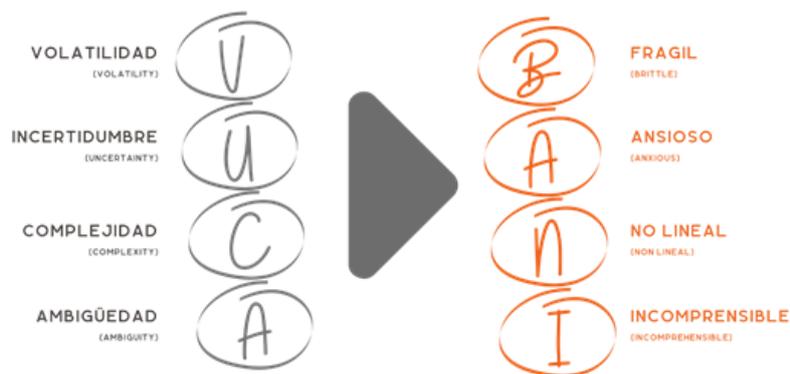
- España, uno de los países del mundo más golpeados por la pandemia, aún sufre con especial intensidad todos los efectos consecuencia de esta, sanitarios, económicos y sociales. La crisis COVID-19 ha motivado cambios en el comportamiento social en todos los ámbitos: familiar, sociocultural, laboral, profesional e institucional, incluyendo el cuestionamiento de comportamientos muy arraigados. Se prima la seguridad y se cuestiona la globalización.

NUEVO ENTORNO SOCIAL Y EMPRESARIAL: MODELO BANI

El caos generado por la pandemia en el mundo hace que coja fuerza a partir de 2020 un nuevo concepto. En un momento en el que la situación global cambia se requiere de nuevas herramientas o conceptos que nos ayuden a encontrar sentido a la realidad, que simplifiquen el contexto y nos permitan definir las respuestas adecuadas en un mundo incontrolable.

En un entorno de confusión e incertidumbre, se retoma el concepto BANI, creado en 2016 por Jamais Cascio, miembro del Instituto de Estudios del Futuro. El modelo BANI se acuña por primera vez en el artículo "*Facing the Age of Chaos*". BANI va más allá de VUCA porque define una realidad de caos y confusión, yendo mucho más allá de la inestabilidad y la incertidumbre de la que hablaba VUCA.

Como en el caso de VUCA, para entender el concepto hay que acudir a las siglas que forman el acrónimo. Por los términos en inglés: B de **frágil**, A de **ansiedad**, N de **no lineal** e I de **incomprensible**:



En términos generales, podemos decir que es necesario definir estrategias a corto plazo. Las estrategias a largo plazo ya no tienen sentido puesto que la realidad nos impide garantizar la toma de decisiones con información completa y con una evaluación adecuada de los datos.

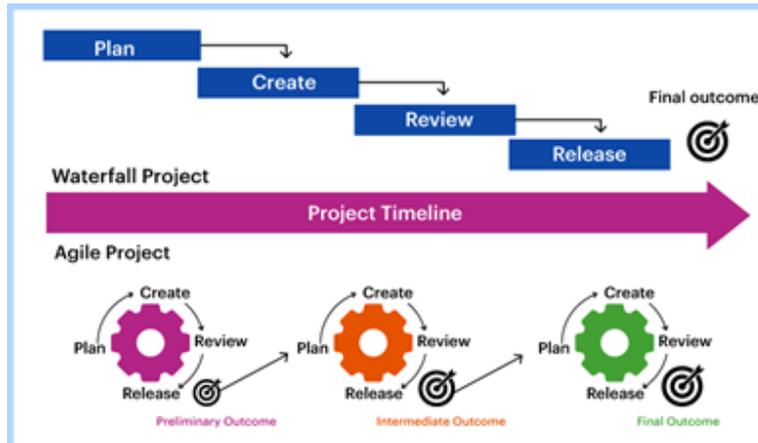
Debemos ser capaces de innovar de manera constante para reducir los efectos del contexto.

Transición de VUCA a BANI

Es fundamental desarrollar capacidades que nos permitan obtener la máxima información del entorno y de manera constante, apoyándonos además en herramientas tecnológicas. Esto permitirá ver todos los escenarios con mayor claridad y ejecutar análisis detallados que deberán materializarse en pilotos de *testing* que aseguren la agilidad en la implantación de cambios.

Desde el punto de vista de la dirección empresarial podemos destacar los siguientes elementos a trabajar para operar en un entorno BANI:

- Objetivos OKRs: objetivos y resultados clave
- Metodología *Agile*



- Liderazgo
- Innovación
- Gestión del cambio
- Reestructuración de organizaciones
- Nuevas formas de trabajo
- Prevalencia de datos
- Coaching

Ante una avalancha continua de cambios, la resiliencia / adaptabilidad en líderes, dirigentes y empleados resulta crucial. Serán fundamentales la respuesta a emergencias, la monitorización remota permanente y garantizar el suministro de repuestos.

Se buscan nuevas oportunidades, en las que deberían involucrarse todos los colaboradores de cada organización, actores directos e indirectos vinculados entre sí en el entramado económico productivo.

Importante papel desempeñan las nuevas formas de trabajo y de negocio, basadas en tres variables: digitalización, trabajo colaborativo y flexibilidad, manteniendo intacta la Calidad de productos y servicios sin renunciar a la conciliación familiar. Las empresas demandarán la infraestructura necesaria para disponer de estas herramientas en los puestos de trabajo. El entorno se ha hecho más sensible a los problemas del prójimo y por tanto se demandan acciones en beneficio de la sociedad, el crecimiento sostenible, la accesibilidad e integración, con planes de negocio sostenibles.

NUEVO CLIENTE:

La pandemia ha traído consigo muchos cambios a todos los niveles. Entre otras cosas, ha cambiado mentalidades y prioridades en los consumidores, ha provocado que surja un nuevo tipo de cliente con nuevos hábitos de consumo.

Es necesario que las empresas sepan analizar cómo se comportan ahora sus clientes e identifiquen los cambios que se han producido en el proceso de compra para seguir siendo competitivos.

El eCommerce y los productos sostenibles cobran cada vez más importancia. La barrera entre lo físico y lo digital se ha difuminado. Un marketing que combine lo tradicional con lo digital, así como estrategias de comunicación omnicanal que permitan llegar a cada tipo

de audiencia, es cada vez más importante. Es necesario conocer bien al comprador objetivo a la hora de trazar la estrategia publicitaria.

La tecnología nos permite sacar el máximo rendimiento a nuestras estrategias. Los programas de *Business Intelligence* sirven para recopilar y analizar la información más valiosa de aquellos compradores más habituales para después aprovecharla de la forma más eficiente. Además, con la tecnología de datos se pueden conocer todos los detalles del proceso de compra del cliente (tipo de compra, en qué canal, tiempo...). De esta forma, se pueden utilizar modelos predictivos y anticiparse, por ejemplo, en qué momento del día van a comprar nuestros clientes.

Todo esto permite que la marca pueda conocer mejor al cliente y saber qué ofrecerle y cómo hacerlo. Al conocer cuáles serán sus futuras demandas y preferencias, es posible lanzar una campaña de marketing que contenga el mensaje recurrente. La digitalización es un factor por el cual podemos conocer este tipo de cuestiones y cada vez es más diferencial saber cómo aprovecharla para ofrecer la mejor experiencia de cliente posible.

Para lograr todo lo mencionado se debe implantar una estrategia basada en los datos que coloque al cliente en el centro. La búsqueda de la seguridad, el consumo consciente y la conciencia personal son nuevos factores que determinan el consumo de la sociedad. Todo esto, sumado al valor que se le da la inmediatez, hace que el uso de datos sea esencial para trazar una estrategia de marketing personalizada y omnicanal.

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

SEGURIDAD Y SALUD

La seguridad y la salud de todas las partes interesadas de la compañía, aunque ya era uno de los TRES ABSOLUTOS, ha tomado una importancia esencial a raíz de la crisis COVID-19, también desde el punto de vista de las partes interesadas.

El nuevo usuario, muy informado y de personalidad crítica, añade un factor más a sus requisitos: la seguridad. Esto incluye a los ascensores, para los que existen unas medidas de seguridad y recomendaciones a seguir, además de la oportunidad de comercializar soluciones que atenúen el riesgo: sistemas de asignación de llamadas, IoT, llamada remota al ascensor, llavines especiales, limpiadores antivirus, evitación de multitudes.

La salud y bienestar de los empleados se ven afectados por diversos factores ligados a la incertidumbre de la situación actual, lo que afecta a la propia empresa.

CONCLUSIONES

Otis deberá estar atenta a los retos que plantean las partes interesadas. Cumplir estos retos pasa por:

- Búsqueda de nuevas oportunidades en el entorno BENI. Sustituir planes por "escenarios". Planes de contingencia para anticiparse a nuevas situaciones críticas.

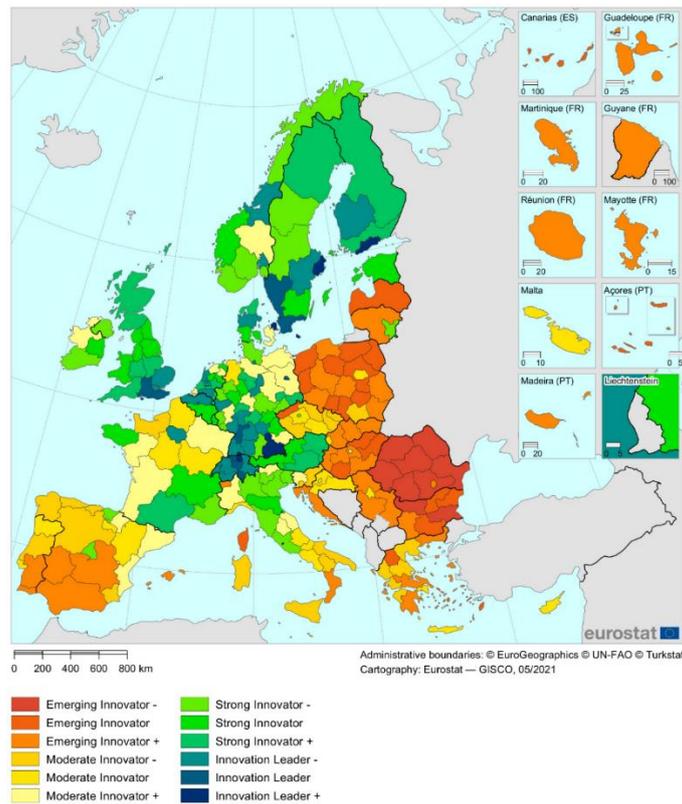


- Garantizar la seguridad del empleado y del usuario.
- La Transformación Digital cobra un papel esencial en la fidelización del cliente.
- Desarrollar nuevos modelos de ascensores que prioricen la seguridad del usuario en las nuevas circunstancias. Aparatos para población envejecida o con limitaciones físicas. 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. La pandemia COVID-19 ha obligado, además, a adaptaciones o cambios tecnológicos en las empresas, tanto internos como de relación con las partes interesadas. Las tecnologías que están apareciendo hoy están cambiando la sociedad. 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 emergente / moderado”:



For Cyprus, Estonia, Latvia, Luxembourg and Malta, performance group membership is identical to that in the EIS 2021 report. For these countries, the corresponding colour codes for the middle sub-group of regions have been used.

(Fuente: EuroGeographics)

El presupuesto del Ministerio de Ciencia e Innovación dispone en 2022 de 3.843 M€, un aumento de más de 500 M€ respecto al año pasado y casi un 90% en dos años.

- La aparición de tecnologías 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.
- La promoción del desarrollo tecnológico lleva a la empresa a integrar dichas variables dentro de su estrategia competitiva, tanto para mejorar la productividad y reducir tareas administrativas, como por su efectividad en fidelizar a los clientes a través de servicios y productos nuevos y diferenciados. La multicanalidad tecnológica se convierte en un requisito indispensable, exigible a lo largo del ciclo de vida de producto o servicio. Dadas las circunstancias actuales, las nuevas tecnologías de comunicación se convierten en claves para el desarrollo del negocio a todos los niveles, así como para la relación directa con las partes interesadas.
- Es importante destacar que la incidencia del **teletrabajo** en España pasó del 5% al 34% durante la pandemia. Esto implica, también, que se necesita aumentar las capacidades del sistema para mejorar la experiencia de la red y comunicaciones de la compañía, e implantar nuevas herramientas para prevenir la fuga de información.
- Velocidad de los cambios y acortamiento de los plazos de obsolescencia.

CONCLUSIONES

- La pandemia ha acelerado la transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías. Los usuarios tienen acceso a potentes capacidades tecnológicas. Esto nos da la

oportunidad de que los usuarios de negocio sean parte de la transformación digital. No se trata solo ofrecer nuevas herramientas, hay que potenciar que los usuarios puedan hacer uso de ellas, dentro de un entorno donde la seguridad de la información es clave. La digitalización es una de las líneas estratégicas de la compañía 2020-2024. Mediante la transformación se implantan procesos más sencillos, se eliminan tareas que no aportan valor y se incrementa la eficiencia en procesos y sistemas para una organización más colaborativa. Esto incluye la venta de los dispositivos clave asociados: eView™ y Guardian SEE, que posiciona a la empresa como líder en innovación en el sector.

- La transformación del servicio de la compañía a través de nuevos dispositivos inteligentes es aspecto prioritario. Gracias a esta transformación, Otis es una de las más preparadas, tanto a nivel de medios como a nivel social, para afrontar retos como ha sido la crisis del COVID-19. En la actualidad, cuenta con una red de técnicos, ascensores y clientes completamente conectados, y que comparten toda la información relevante del ascensor.
- Nuevas formas de producción y distribución. La tecnología de *Lean Transformation* debe ser el principal hito a desarrollar, por parte de la Alta Dirección de la compañía y la Dirección de Fabricación.

FACTORES AMBIENTALES

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 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).



CONCLUSIONES

Para el Grupo no basta el mero cumplimiento normativo. El compromiso de la compañía hacia la preservación del medioambiente 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.
- Coordinación de actividades con las empresas colaboradoras para asegurar que en todas las actuaciones de estas se respetan las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.
- Procesos de homologación de productos y consumibles para seleccionar aquellos que tienen el mínimo impacto ambiental, tanto en lo relativo a su producción y utilización como en la posterior gestión de residuos.
- 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 en 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.
- Otis 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)**, acreditado por AENOR para todas las Fábricas de Otis. 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)**, acreditado por AENOR para todas las Fábricas de Otis, la Red Comercial y Direcciones Centrales (Staff).
 - **Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medioambiente integra la Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001)**.
- Cambios en los usos de la energía y consecuencias. El principal consumo de energía de la compañía se encuentra en el uso de vehículos de transporte para realizar las rutas de mantenimiento. Una optimización de dicho uso (*Director General de Ruta*), así como el estudio de viabilidad de cambio de los vehículos a tecnologías más limpias y económicas serán puntos a desarrollar.

FACTORES LEGALES

Estos factores se refieren a todos aquellos cambios en la normativa legal relacionada con la compañía que le pueden afectar. Deberemos considerar cuestiones como las siguientes:

- La OFERTA DE ADQUISICIÓN DE ACCIONES de la matriz en España por parte de una de las empresas del Grupo Otis (WHQ). Dicho factor afecta a la práctica totalidad de las actividades de la organización, de una forma u otra, cuyas implicaciones esenciales han sido: adaptación de los estatutos y demás documentación societaria, elevación a público e inscripciones en Registros Públicos, cambio de denominación social de la matriz en España o revisión de toda la documentación de la empresa para modificar la denominación social, sin perjuicio de otras actuaciones puntuales que se irán gestionando en el futuro a corto plazo.

Se han sucedido verdaderos desafíos desde la perspectiva legal, que están siendo implementados durante estos meses. A ello se une la labor de armonización de procesos legales, cuya continuidad es previsiblemente prioritaria en los próximos años.

- Vista la periodicidad y frecuencia de las OPERACIONES SOCIETARIAS (M&A) en España, se prevé la mejora del proceso, que incluye las fases de estudio de la potencial compra (*due diligence*), de la adquisición (compromiso previo y compraventa), integración de las empresas en el Grupo, adecuación de sus políticas a las políticas del Grupo, etc. fases todas ellas con un especial componente legal.

- Mientras, sigue apareciendo NUEVA LEGISLACIÓN relativa al sector, o modificación de la existente, a nivel nacional.

EJEMPLOS:

- La ITC AEM1 Ascensores, 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 Calidad, Legislación y CX, en colaboración con las Direcciones de Fabricación e Ingeniería de Desarrollo, la Dirección Comercial y la Dirección de Seguridad y Obras.
- Modificación de la normativa de consumo, aprobada en abril de 2021 y que entró en vigor en enero de 2022, que ha provocado que Asesoría Jurídica proceda a la revisión y adaptación de las condiciones generales de los contratos, entre cuyos aspectos más importantes se encuentra la identificación de los plazos de garantía al consumidor.
- Se debe asegurar el cumplimiento de la normativa sobre COMPETENCIA y el cumplimiento normativo en general. Debemos estar preparados cada vez mejor como grupo para responder a los requerimientos que las Administraciones Públicas nos trasladen, incluso ante posibles inspecciones sorpresa en nuestras instalaciones. Para ello, se ha armonizado igualmente un procedimiento de actuación en caso de inspecciones sorpresa (*dawn raids*). Hay que mantenerse en permanente vigilancia en relación con nuestras *políticas de compliance* por la importancia y consecuencias que puedan tener actuaciones no diligentes, en la que hay que involucrar a todos los miembros de la organización.
- En la gestión y envío de repuestos a los competidores, que se realiza desde el Service Center (situación en la que la competencia se puede convertir en proveedor o cliente), la compañía debe preservar una libre y sana competencia de mercado.

- Las relaciones de la compañía con los competidores constituyen un tema que se desarrolla en el CÓDIGO DE ÉTICA, remarcando la importancia de respetar y hacer respetar en todo momento la Ley de la Competencia. Se han desarrollado guías de actuación para los empleados que puedan entrar en contacto con competidores, para recordarles cuál es la forma correcta de actuar en defensa de las reglas antimonopolio y para limitar el uso de información competitiva o sensible sobre el negocio.
 - URGENCIAS: recepción de requerimientos de información por Administraciones Públicas en situaciones que conlleven una reacción urgente ante situaciones complejas (accidentes, denuncias por incumplimientos, etc.). Se está trabajando en la Automatización de Procesos Internos de la compañía, se ha iniciado un proyecto para la unificación de reportes de accidentes, que puede ahorrar muchos costes de tiempo y esfuerzo unificando los formularios vigentes en uno solo y que, en esencia, tendrá como objetivos asegurarse la total cumplimentación de un único formulario para todos los departamentos involucrados, una mayor garantía de privacidad y la unificación de todos los datos en una sola base de datos.
 - COMUNICACIONES: necesidad de información de todos los miembros de la organización de Otis de aspectos legales que les afecten a sus actividades profesionales del día a día. Para ello, Asesoría Jurídica emite cada año una mayor variedad de comunicaciones periódicas con dichos aspectos legales: legal news, legal informa, nuestra experiencia habla, etc.
 - OTRAS DIRECCIONES: también están involucradas en aspectos normativos y legislativos que pueden afectar a la compañía:
 - Leyes sobre el empleo. Leyes del sector del metal, estatuto de los trabajadores, Ley de la reforma laboral... *Dirección de Recursos Humanos.*
 - Derechos de propiedad intelectual. Patentes de desarrollo de productos. *Dirección de Fabricación, Ingeniería.*
 - Leyes de salud y seguridad laboral. Para este punto, la compañía dispone del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001) para toda la compañía Otis. *Dirección de Seguridad y Obras.*

La legislación, unida a las decisiones estratégicas del Grupo, conforman una **realidad cambiante** en la que son habituales las nuevas iniciativas y modificaciones con repercusión en nuestro sector de forma directa o indirecta, y ante las que hay que estar preparado. Asesoría Jurídica y Legislación analizan permanentemente el cumplimiento normativo de Otis, están conectadas a esa realidad mediante diversos canales (participación en comités de normalización de UNE, CEN e ISO, charlas informativas, publicaciones, proyectos, doctrina) y se involucran en los proyectos desde el principio, para conocer cada proyecto en profundidad. 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. Por este motivo, ha sido necesario mantenernos siempre actualizados en todas las materias y ser capaces de transmitir con inmediatez a las diversas áreas de negocio, según sus áreas de interés, estos cambios o actualizaciones legislativas que puedan tener incidencia en nuestra actividad.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Otis Mobility, S.A., anteriormente conocida como Zardoya Otis S.A., 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 (89,6% de las ventas y 88,6% del resultado de explotación), Portugal (7,5% y 11,5%) y Marruecos (2,9% y -0,1%). La unidad de negocio de España gestiona e integra las cifras de Andorra y Gibraltar, zonas en las cuales Otis Mobility, S.A. tiene subsidiarias.

El Grupo Otis Mobility 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 (12,3%, 14,8%, 14,3% y 14,5% de las ventas de 2022, 2021, 2020 y 2019 respectivamente), Servicios (64,1%, 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 2022 el 23,5% de las ventas consolidadas del Grupo (21,7% en 2021, 20,9% en 2020, 21,0% en 2019).

El Grupo Otis Mobility 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 Otis Mobility 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			
<p>GAMA DE PRODUCTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ascensor para edificios poca altura Ascensor para edificios de media altura Ascensor para edificios altos Escaleras y Andenes Móviles Distribución 	<p>POR SEGMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Residencial Comercios Oficinas Hospitales Hoteles Edificios de usos múltiples Aeropuertos- Ferrocarriles - Metro 	<p>SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Otis Signature Service Service eCatalog <hr/> <p>OTISLINE</p> <p>Servicio 24 horas para emergencias y llamadas de avería.</p> <p>901 24 00 24 924 92 50 24</p>	<p>MODERNIZACION</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

Ascensor

Producto	Descripción	Recorrido	Capacidad	Velocidad
Gen360	Más que un ascensor, una plataforma digital de movilidad vertical completamente reinventada.	75m	320-1020 kg	1-1.75 m/s
Génesis	Seguridad y confort	30 m	1000 kg	1 m/s
Gen2 Life	Elevador sin cuarto de máquinas para edificios residenciales.	45 m	320-1020 kg	1-1.6 m/s
Gen2 Flex	Donde caben 4 ahora caben 6	45 m	225 - 630 kg	1 m/s
Gen2 Stream	Ascensor sin cuarto de máquinas para edificios residenciales y comerciales.	35 m	630-2800 kg	1-2.5 m/s
SkyRise®	Nuestro ascensor más avanzado para edificios de gran altura	600 m	900-4500 kg	2-14 m/s
Robusta	Tecnología sin cuarto de máquinas para aplicaciones de carga de servicio pesado.	75 m	3000-3000 kg	0.5-1.75 m/s

Escalera mecánica

Producto	Descripción	Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
Link™	Escalera mecánica para locales comerciales y de baja altura.	8m	30.35 deg	0.5 m/s
515NPE	Escalera mecánica para tiendas de gran altura, comerciales, estadios y ferrocarriles.	15 m	30.35 deg	0.5, 0.6 m/s
520NPE	Escalera mecánica de servicio pesado para aeropuertos, metros y centros de transporte.	20 m	27.3, 30 deg	0.5, 0.6, 0.75 m/s

Andenes móviles

Producto	Descripción	Longitud máxima	Inclinación	Velocidad
606NCT	Planes en movimiento para tiendas y espacios comerciales.	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 consejeros de la Sociedad tienen la obligación de conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las obligaciones y tareas que la normativa encomienda a dicho órgano.

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.

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
- Dña. Cristina Méndez, Consejera

Estructura Organizativa

La estructura organizativa del Grupo se articula alrededor de la sociedad matriz española Otis Mobility, 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 Otis Mobility (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.

Centro Industrial de Madrid Dedicado a la producción de ascensores modelizados.	Centro Industrial de Vigo Dedicado a productos de modernización de ascensores y producción de elevadores domésticos, montacargas, monta-coches y ascensores para el sector naval.	Centro Industrial de San Sebastián 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 Otis Mobility como en sus filiales.

Servicios generales y de apoyo: En Otis Mobility 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, Otis Mobility, 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).

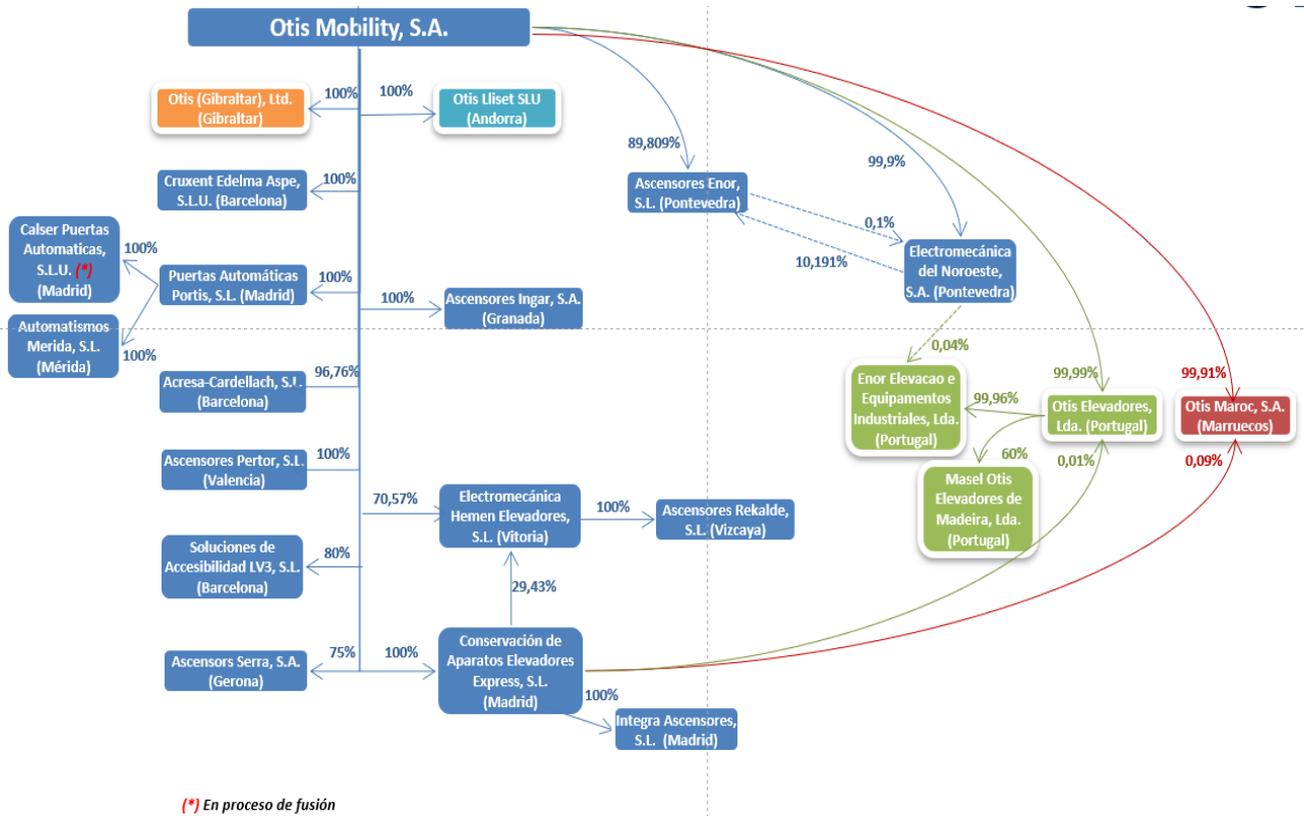
Producción de componentes (SSI): La fábrica de San Sebastián produce subsistemas y componentes para su incorporación a ascensores o como repuestos en servicios de reparación y mantenimiento. Los suministros de materiales o componentes necesarios en estas instalaciones provienen tanto de proveedores externos, 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 Otis Mobility 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 Otis Mobility y sus repuestos pueden tener como destino la instalación en España por la propia Otis Mobility 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 Otis Mobility 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 Otis Mobility en España pueden haber sido fabricados por la propia Otis Mobility 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 Otis Mobility, S.A. a cierre del ejercicio 2022:



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 Otis Mobility 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 principalmente, si bien se atienden las novedades a nivel legislativo que puedan afectar de un modo más amplio (vivienda, construcción, accesibilidad, eficiencia energética, seguridad industrial, etc.) a los intereses del mercado del ascensor, tanto a nivel nacional como autonómico o local.

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 Europeas (cumplimiento de la Directiva 2014/33/UE de ascensores, así como la Directiva 2006/42/UE de máquinas) 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"*, junto con las normas españolas UNE 192008-1 y 2 sobre Inspecciones y la norma UNE 58720 de mantenimiento.

Durante 2022 y a través de la comisión de legislación y normativa de FEEDA, desde el grupo Otis se ha colaborado en la preparación de las alegaciones y comentarios al borrador de la **nueva ITC** para el mercado español (en sustitución del RD 88/2013), con el objetivo de defender los intereses comunes del sector, para solicitar la modificación de algunos puntos del texto, enviado y ya aprobado por la Comisión Europea y que, tras las últimas revisiones,

está prevista su publicación en el BOE dentro del primer semestre de 2023, fijándose un plazo de seis meses para proceder a su implantación desde la fecha en que se publique.

Los principales cambios que la nueva ITC va a introducir serán:

- El obligado cumplimiento de la norma española UNE 58720:2020 que detalla y define las tareas mínimas para el mantenimiento preventivo, detallando los chequeos a realizar en las inspecciones periódicas, el tipo de comprobación (funcional, visual, de cumplimentación o de actuación) y su frecuencia (mensual, trimestral, anual).
- La implantación de nuevas medidas para el incremento de la seguridad en el parque de ascensores existentes.
- La unificación a nivel nacional de los protocolos de las inspecciones periódicas obligatorias a través de la norma UNE 192008, añadiendo el requisito de hacer una inspección inicial antes de la puesta en servicio y una inspección en caso de cambio de conservador.
- La ampliación de las vías de acceso a la profesión de conservador de ascensores.

En materia normativa, desde el grupo técnico de trabajo CEN TC10/WG1, durante 2022 se ha seguido el proceso de revisión de las normas armonizadas EN 81-20/50, que sirven de base a la normativa internacional ISO 8100-1 y 2 que se está desarrollando con la finalidad de lograr un contexto normativo común a nivel mundial, tomando como referencia la normativa europea. De acuerdo con la hoja de ruta (*roadmap*) que se ha planificado por el CE/TC 10, **la adopción de estas normas EN ISO 8100-1/2 en la Unión Europea está prevista a partir de 2025, fecha estimada de publicación**. Entre otros cambios relevantes, estas normas incorporan las cintas recubiertas de poliuretano y los cables plásticos como elementos de suspensión.

En 2022 se han revisado y publicado versiones actualizadas de diferentes normas europeas, que se han traducido y publicado en España con las siguientes referencias:

- UNE-EN 81-28:2022 sobre comunicación bidireccional (alarmas a distancia).
- UNE-EN 81-71:2022 sobre ascensores resistentes al vandalismo.
- UNE-EN 81-70:2022+A1 sobre accesibilidad de los ascensores, incluyendo personas con discapacidad.
- UNE-EN 81-58:2022 sobre ensayo de resistencia al fuego de las puertas de piso.
- UNE-EN 81-21:2022 sobre ascensores en edificios existentes.
- UNE-EN 81-77:2022 sobre ascensores sujetos a condiciones sísmicas.

Si bien son versiones actualizadas de normas existentes que sirven de referencia técnica, aún está pendiente por parte de la Comisión Europea que pasen a convertirse en normas armonizadas a lo largo de 2023.

Por su relación importante con el sector, cabe mencionar la publicación en el BOE del RD 42/2022, de 18 de enero de 2022, por el que se regula el **Plan Estatal de Vivienda 2022–2025**, donde se recogen las **actuaciones subvencionables en materia de accesibilidad**. Entre otras, se cita concretamente la instalación de ascensores, salva-escaleras, rampas, automatismos para la apertura de puertas con mecanismos motorizados u otros dispositivos de accesibilidad, así como cualquier medida de accesibilidad que facilite la autonomía y la vida independiente de personas con movilidad reducida, tanto en edificios como en viviendas unifamiliares, incluyendo los dispositivos adaptados a las necesidades de personas

con discapacidad sensorial o intelectual, así como su adaptación, una vez instalados, a la normativa sectorial correspondiente.

En noviembre de 2022 el Ministerio de Industria emitió un Informe (realizado en 2022 y 2021) como resultado de la **campaña de inspección en materia de vigilancia del mercado del sector del ascensor**, realizada junto con los organismos de industria de varias CC.AA. Informe elaborado tras la revisión de los resultados de la inspección (según la norma UNE 192008-1) de una muestra aleatoria de 48 aparatos de diferentes CC.AA. (sin mencionar a las empresas conservadoras) donde se enumeran los principales incumplimientos detectados. La inmensa mayoría de los defectos son errores o falta de documentación y los relativos a la seguridad también son documentales (tipo pegatinas en el foso, datos del organismo notificado, falta de indicación del nº de personas que pueden alojarse en refugios, etc.). Como una de las conclusiones del informe, se señala que, en contra de lo que en principio cabría esperar, el porcentaje de incumplimiento ha sido ligeramente superior cuando el procedimiento empleado conlleva la intervención de organismo de control en la inspección final del ascensor tras su instalación. También se detecta un mayor porcentaje de defectos de origen -de tipo documental- en algunas CCAA, donde se ha legislado un protocolo de inspección distinto al que define la norma UNE 192008, lo que muestra una debilidad en cuanto a la transferencia de competencias.

Estos aspectos de vigilancia de mercado en lo que respecta a las empresas conservadoras, unido a los futuros requerimientos que se incorporarán en 2023 con la entrada en vigor de la nueva ITC, deberán centrar la atención de la compañía en el refuerzo de la importancia de cumplir con los aspectos de legislación y normativa, no solo desde el punto de vista formal y contractual, sino también por la relación directa con la seguridad de los usuarios y del personal técnico, así como en la responsabilidad que asume cada empresa conservadora en su actividad, tal y como define el RD. El riesgo de incumplimiento puede conllevar consecuencias de tipo civil, sanciones económicas (e incluso penales) que pudieran derivarse en caso de producirse un accidente por falta de cumplimiento o si se demuestra que ha sido causado por no realizar las tareas de mantenimiento preventivo.

Como en años anteriores, tras la auditoría realizada por AENOR en noviembre de 2022, **la Compañía - ya con el nombre social OTIS MOBILITY, S.A. - 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), resultando favorable con un informe de auditoría sin "no conformidades". En 2022 se cumplieron **30 años desde la primera certificación ISO 9001**, habiendo sido Zardoya Otis en 1992 la primera empresa española del sector en conseguirla.



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 Otis Mobility 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. Otis Mobility 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 50.000 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 más de 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. Otis Mobility 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 Otis Mobility 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: 95,00% de satisfacción en 2022, (94,46% 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 2022 conectamos más de 28.000 ascensores y ya contamos con más de 150.000 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. Otis Mobility 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 Otis Mobility 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 durante los casi 50 años en que Zardoya Otis, S.A. ha sido una compañía cotizada en Bolsa, 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 afectó a la gran mayoría de mercados mundiales, el Grupo continuó repartiendo dividendos trimestrales a sus accionistas.

Oferta Pública de Adquisición de Acciones anunciada por Otis Worldwide Corporation

El proceso de Oferta Pública de Adquisición de Acciones por parte de Otis Worldwide Corporation se desarrolló desde septiembre de 2021 hasta principios de mayo de 2022, culminando con la exclusión de negociación de las acciones de Zardoya Otis, S.A. en las Bolsas de Valores españolas con efectos 9 de mayo de 2022.

Toda la información relativa a este apartado se comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y se resume a continuación:

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, 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), 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, 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, 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 comprometía 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

incorporaba 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, 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 informó de que el precio de la Oferta se reduciría 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 28 de febrero de 2022, el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores adoptó el acuerdo de "Autorizar la oferta pública voluntaria de adquisición de acciones de Zardoya Otis, S.A. presentada por Opal Spanish Holdings, S.A.U. el día 15 de octubre de 2021 y admitida a trámite el 28 de octubre de 2021, al entender ajustados sus términos a las normas vigentes y considerar suficiente el contenido del folleto explicativo presentado, tras las últimas modificaciones registradas con fecha 22 de febrero de 2022."

El 2 de marzo de 2022, la Comisión Nacional del Mercado de Valores informa que con fecha 1 de marzo de 2022 ha sido publicado el primero de los anuncios a los que se refiere el artículo 22 del Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, correspondiente a la oferta pública de adquisición de acciones de Zardoya Otis, S.A. formulada por Opal Spanish Holdings, S.A.U. En consecuencia, y de acuerdo con los términos fijados en el folleto explicativo de la referida oferta, el plazo de aceptación se extiende desde el día 2 de marzo de 2022 hasta el día 1 de abril de 2022, ambos incluidos.

El Consejo de Administración de la Sociedad ha llevado a cabo un seguimiento continuado de todo lo expuesto anteriormente y ha emitido un informe con su opinión y observaciones cuando ha sido legalmente preceptivo, de tal forma que el 11 de marzo de 2022, Zardoya Otis, S.A. comunica a la CNMV el Informe del Consejo de Administración de esta Sociedad en relación con la Oferta Pública de Adquisición de Acciones Voluntaria formulada por Opal Spanish Holdings, S.A.U. Asimismo, el citado informe fue igualmente publicado en esa fecha en los boletines de las cuatro bolsas.

El 7 de abril de 2022, la CNMV comunicó el resultado de la OPA sobre Zardoya Otis, S.A. formulada por Opal Spanish Holdings, S.A.U.: "En cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 36 del Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre el régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores, la Comisión Nacional del Mercado de Valores comunica que la oferta pública de adquisición formulada por Opal Spanish Holdings, S.A.U. sobre el 100% del capital social de Zardoya Otis, S.A., exceptuando las acciones inmovilizadas que representan el 50,02% de dicho capital, ha sido aceptada por un número de 214.017.076 acciones que representan un 91,01% de las acciones a las que se dirigió la oferta y el 45,49% del capital social de la sociedad afectada."

Dicho resultado fue publicado en los boletines de cotización de las bolsas de valores correspondientes a la sesión del día 8 de abril de 2022.

Por su parte, el 8 de abril de 2022, el Oferente también envió comunicación a la CNMV informando igualmente del resultado de la Oferta previamente comunicado por la misma CNMV, e indicando que la participación de Otis Worldwide Corporation ("Otis"), sociedad matriz del Oferente, alcanzaba el 95,51% del capital social de ZOSA.

En esta misma comunicación de 8 de abril de 2022, el Oferente informaba sobre la fecha prevista de liquidación de la Oferta, dos días hábiles después de la publicación del resultado en los Boletines de Cotización de las Bolsas de Valores, que, como se ha indicado, tuvo lugar el 8 de abril de 2022.

Asimismo, el Oferente informaba que se cumplían los requisitos previstos para el ejercicio de las compraventas forzosas y expresaba su intención de proceder a exigir la venta forzosa de la totalidad de las acciones de ZOSA que no posea por la misma contraprestación a la que se liquida la Oferta (esto es, 7,07 euros por acción), fijando el día 3 de mayo de 2022 como fecha de la operación de la venta forzosa, lo que conllevará la exclusión de negociación en bolsa de todas las acciones de ZOSA.

Además, el Oferente informaba que solicitará a la CNMV que acuerde suspender la negociación de las acciones de ZOSA en las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia tras el cierre del mercado bursátil del día 21 de abril de 2022, y que la cotización de las acciones de ZOSA permanezca suspendida desde entonces hasta que se produzca la definitiva exclusión de negociación que, como se indica en el folleto de la Oferta, se hará efectiva a partir de la liquidación de la operación de venta forzosa.

Por último, en la citada comunicación de 8 de abril de 2022 a CNMV, el Oferente informaba que tan pronto como fuese posible y siempre dentro de los cinco días hábiles siguientes al 8 de abril de 2022, dará difusión pública y general de las características de la venta forzosa de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Real Decreto 1066/2007 y lo dispuesto en el folleto de la Oferta.

El 12 de abril de 2022, la CNMV comunicó que acordaba suspender la negociación de Zardoya Otis, S.A., con efectos del día 21 de abril de 2022 a cierre de mercado.

El 13 de abril de 2022, Zardoya Otis, S.A. comunicó a la CNMV, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, que Eurosyns, S.A. presentó su dimisión como consejero de la Sociedad con efectos en la fecha de liquidación de la oferta pública de adquisición formulada por Opal Spanish Holdings, S.A. (la "Oferta"), al haber transmitido, en el marco de la referida Oferta, la totalidad de las acciones de la Sociedad de las que era titular, y que motivaban su condición como consejero dominical.

Finalmente, el 6 de mayo de 2022, las Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, anunciaron respectivamente la exclusión de negociación de las acciones de Zardoya Otis, S.A. con efectos del 09/05/2022 inclusive.

Durante todo el proceso descrito, la Sociedad ha continuado operando sus negocios de manera regular, en el mejor interés de sus accionistas, clientes y empleados, con observancia de las limitaciones y deberes de actuación establecidos en la normativa sobre ofertas públicas de adquisición.

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

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

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

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

En cuestiones ambientales lleva a cabo medidas preventivas de acuerdo con normas vigentes y registra y controla distintos indicadores, incluyendo la generación de residuos o emisión de CO₂. Otis Mobility 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, BLANQUEO DE CAPITALES Y EL SOBORNO

En 2022 Otis Mobility 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.

Seguimos con la iniciativa de comunicación del año 2021 en Otis EMEA, el mes de octubre de 2022 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 19 de octubre se celebró el Día de la Ética, con la realización de un taller sobre inclusión, 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 a favor de la inclusión.



En Portugal se llevó a cabo la acción "Hazte un selfie con tu ECO" con el propósito de familiarizarse con los ECOS locales y clarificar las posibles dudas.

Durante la Semana de la Ética nuestro Presidente de EMEA, Bernardo Calleja, lanzó el Manual de No Represalias de EMEA, para reforzar nuestra cultura de hablar y el hecho de que si hablas para proteger a Otis, Otis a su vez te protege a ti.



También el 9 de diciembre de 2022 se recordó a todos nuestra organización, con motivo de la cercanía de la época navideña, el compromiso que tenemos todos de ¡Antes de dar o aceptar un regalo, consulta nuestras políticas!, con la comunicación de un ECO Informa para que todos sepamos cómo debemos actuar y a quien debemos acudir en caso de dudas al recibir o entregar un regalo.

Otis Mobility 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.

Los cursos de formación sirven para reforzar los principios del código ético: "Los Absolutes 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 Absolutes: 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.

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 lleva a cabo un proceso de seguimiento para verificar que los planes de acción se han llevado a cabo y puestos en marcha.

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 2022 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 el Grupo 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 2022 asciende a 120.836,11€, mientras que en 2021 fueron de 131.369 €, y en 2020 de 187.027 €.

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.
- Fomento del uso del canal confidencial y/o anónimo de denuncias.
- 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.

En 2022 Otis Mobility 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 segunda vez como iniciativa de comunicación en Otis EMEA, el mes de octubre de 2022 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 2022 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 2022 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos en el Grupo Otis Mobility (tampoco se registraron en 2021).

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 Otis Mobility en España, también firmado por los directivos de Otis Portugal y Marruecos.



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 2022 están enfocadas en el compromiso de Otis Mobility 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.

En 2022 Otis Mobility 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 2022 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.

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 Portugal, este análisis fue realizado con los 5 Directores de Área con los resultados más bajos.

POLÍTICAS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO

Elaboración del Mapa de Riesgos 2022: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los Riesgos de Compliance.

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

- Ciberseguridad – ataques electrónicos y hackeos.
- 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 2022, 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 19 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 2022 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.

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.

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.

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 2022 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 2022, los cursos realizados han sido los siguientes:

- Antimonopolio. España (98%), Portugal (100%) y Marruecos (97%)
- Hablemos de Ética. España (99%), Portugal (100%) y Marruecos (100%)
- Global Issues. Cuestiones Mundiales. España (93%), Portugal (100%) y Marruecos (72%)
- Protección de datos y Prop. Intelectual. España (97%), Portugal (100%) y Marruecos (90%)
- Certificación Anual. España (99%), Portugal (100%) y Marruecos (98%)
- Conflictos de Interés. España (96%), Portugal (100%) y Marruecos (86%)

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 Otis Mobility incluyendo las compañías Asociadas.

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 Otis Mobility (incluyendo las compañías Asociadas). 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.

La formación en cursos de Ética online durante 2022 contabilizó un total de 4.440 horas, con 8.388 cursos completados en diciembre por los empleados del Grupo Otis Mobility incluyendo las compañías Asociadas.

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 2022, se impartió un curso de introducción sobre protección de datos y privacidad (Data Privacy) que se llevó a cabo de forma presencial durante el mes de noviembre.

En relación con las nuevas empresas que ha sido adquiridas al Grupo, el ECO ha impartido el curso de "Introducción a los Absolutos de Otis" (de forma telemática por Teams) al personal de Rekalde, Calser, Automatismos Mérida y Ascensores Tacony.

COMUNICACIÓN

En 2020 se emitieron 30 comunicados "ECO INFORMA" para Otis Mobility en España. En 2021 se han emitido 36. En 2022 se han emitido 12.

En 2020 se registraron 126 consultas al ECO en Otis Mobility España, en 2021 se han registrado 142, y en 2022 se han registrado 156 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) 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 Otis Mobility, 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.

RESUMEN C360 - AÑO 2022

3 casos pendientes de 2021 cerrados (no verificados) en 2022.

15 casos abiertos en 2022 – De los cuales, 14 fueron cerrados (3 verificados, 11 No verificado) y 1 pendiente, en investigación.

En Portugal, en 2022 se dieron 2 casos de los que 1 fue cerrado (verificado) y 1 está pendiente, en investigación.

En Marruecos, en 2022, 2 casos pendientes de 2021 fueron cerrados (1 verificado y otro no verificado), y 4 casos fueron abiertos en 2022, de los cuales 1 ha sido cerrado (verificado) y otros 3 pendientes, en investigación.

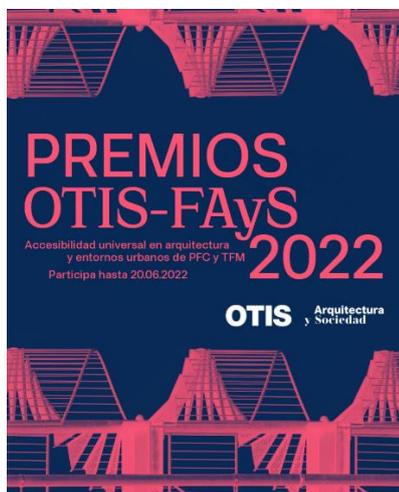
3.4. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Otis Mobility, S.A. 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/
- Chat online
- Redes sociales: Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram y YouTube.

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 2022, podemos destacar el patrocinio del Premio de arquitectura **OTIS – Fundación Arquitectura y Sociedad**, que, en su octava edición, continua con su propósito de abrir un nuevo campo de posibilidades inéditas en la arquitectura, proponiendo soluciones que mejoren la comunicación y movilidad en la arquitectura y el urbanismo a través de reflexiones realizadas en trabajos de fin de máster y proyectos fin de carrera de los alumnos de las escuelas de arquitectura de España y Portugal.



Otro ejemplo fue el patrocinio del **Foro de Sostenibilidad del Club Excelencia en Gestión**, una asociación multisectorial, sin ánimo de lucro, que conecta a profesionales para generar y compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible.



Otis Mobility, S.A., con el objetivo de contribuir a la configuración de una sociedad futura mejor formada e innovadora, participó en la Madrid Engineering Week, concretamente en el evento promovido por la Asociación BEST "Innovative Design" de la Universidad Carlos III, una semana dedicada a la ingeniería que incluye diversos eventos enfocados al ámbito de la tecnología y el aprendizaje universitario.



También, en abril de 2022, concluyó la segunda 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. Esta vez la empresa estuvo representada por estudiantes de un colegio de San Sebastián, en el País Vasco, obteniendo la medalla de bronce.



En noviembre 2022, se celebró la IV edición de los **“Premios Otis por un mundo sin barreras”**, edición en la que se batieron récord de candidaturas, más de 100, con gran eco en prensa especializada y redes sociales. En esta edición el jurado estuvo compuesto por distintos referentes del mundo de la discapacidad, la comunicación y empleados de nuestra compañía, con el voto voluntario, novedad introducida este año. Este evento tuvo una gran repercusión en los medios, con 26 apariciones.



Durante 2022 se ha continuado con la labor de estrechar las relaciones de la compañía con los medios, tanto generalistas como especializados. En este sentido cabe destacar las apariciones en los medios, con 42 apariciones, como consecuencia de la inauguración de la nueva fábrica de San Sebastián, en junio del pasado año.



Extracto de la Nota de Prensa oficial de la inauguración de la fábrica de San Sebastián.

“El 16 de junio de 2022 se inauguró la nueva fábrica de San Sebastián con la presencia de S.M. el Rey Felipe VI y la Consejera Delegada y Presidenta de Otis Worldwide Corporation, Judy Marks. Se ha construido con materiales sostenibles - como acero, hormigón prefabricado y aluminio - para reducir el impacto medioambiental. Está diseñada para aprovechar al máximo la luz natural y lograr una alta eficiencia energética, con un proyecto en marcha para instalar paneles solares que produzcan el equivalente de hasta el 25% de la energía necesaria. Al igual que todas las fábricas de Otis en España, funciona con energía 100% renovable (cero emisiones de carbono)”.

A lo largo del año 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.

3.5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Cultura

Tras la comunicación en marzo de 2022 del nuevo proyecto ONE TEAM y la reorganización de toda la división de EMEA en 6 Market Groups diferentes, se puso de relieve la necesidad de seguir trabajando en la implantación de la Cultura corporativa de Otis en el nuevo Market Group de Iberia y África.

Con este fin, en abril de 2022 se convocó un workshop presencial con todos los Directores de los diferentes países de IBA así como los Directores de las Funciones de Soporte.

El workshop que tuvo lugar durante 2 días tenía como principal objetivo:

- Conocer, sentir y dar vida a los comportamientos que rigen nuestra cultura
- Adquirir compromisos y planes de acción en cada uno de los países y funciones para seguir trabajando en el despliegue de esta cultura y estos 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

Además de esta iniciativa dirigida al equipo directivo, se pusieron en marcha otras iniciativas para reforzar el impulso de nuestra Cultura.

- Identificar un equipo de Embajadores de diferentes países, culturas, funciones y experiencias dentro de la compañía que apoyen el despliegue de nuestra cultura y favorezcan el cambio.
- Formaciones e-learning incluidas en nuestra plataforma de Workday Learning sobre nuestra Misión, Visión y comportamientos.

Empleo

Del total de empleados del Grupo en los tres países, que suman **5.643** empleados de los cuales el **50%** se rigen por el Convenio Colectivo de Otis Mobility, el resto de los empleados se rige por convenios provinciales o nacionales del sector.

TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO POR SEXO

	2022			2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España	4.374	499	4.873	4.287	487	4.774	4.313	486	4.799
Portugal	492	95	587	490	96	586	502	96	598
Marruecos	142	41	183	156	36	192	110	25	135
Total	5.008	635	5.643	4.933	619	5.552	4.925	607	5.532

Datos ESPAÑA

EMPLEADOS POR SEXO

	2022	2021	2020
Hombre	4.374	4.287	4.313
Mujer	499	487	486
Total	4.873	4.774	4.799

EMPLEADOS POR EDAD

	2022	2021	2020
Menor 25 años	73	42	49
25-40 años	1.179	1.228	1.380
41-55 años	2.951	2.898	2.803
Mayor 55 años	670	606	567
Total	4.873	4.774	4.799

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2022	2021	2020
Titulados superiores	194	194	187
Titulados grado medio	205	215	214
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1.200	1.193	1.163
Operarios	3.274	3.172	3.235
Total	4.873	4.774	4.799

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

	2022	2021	2020
Andorra	16	15	15
España	4.854	4.755	4.781
Reino Unido	3	4	3
Total	4.873	4.774	4.799

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2022	2021	2020
Indefinido T. Completo	4.513	4.403	4.378
Indefinido T. Parcial	14	12	151
Temporal T. Completo	232	234	268
Temporal T. Parcial	114	125	2
Total	4.873	4.774	4.799

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total 2022	Hombre	Mujer	Total 2021	Hombre	Mujeres	Total 2020
Indefinido T. Completo	3.959	443	4.402	3.966	441	4.407	3.955	421	4.376
Indefinido T. Parcial	5	8	13	4	8	12	135	27	162
Temporal T. Completo	229	24	253	212	26	238	248	33	281
Temporal T. Parcial	104	12	116	115	14	129	2	0	2
Total	4.297	487	4.784	4.298	489	4.786	4.340	481	4.821

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	18	978	2829	577	4.402
Indefinido T. Parcial	0	1	8	4	13
Temporal T. Completo	30	121	97	5	253
Temporal T. Parcial	0	0	0	116	116
Total	48	1.100	2.934	702	4.784

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	18	1.153	2.786	450	4.407
Indefinido T. Parcial	0	0	10	2	12
Temporal T. Completo	26	133	77	2	238
Temporal T. Parcial	1	1	0	127	129
Total	44	1.287	2.874	582	4.786

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

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2022	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	176	233	1.097	2.896	4.402
Indefinido T. Parcial	3	0	8	2	13
Temporal T. Completo	2	2	52	197	253
Temporal T. Parcial	2	15	27	72	116
Total	183	250	1.184	3.167	4.784

2021	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	196	207	1.100	2.904	4.407
Indefinido T. Parcial	2	0	9	1	12
Temporal T. Completo	0	1	53	184	238
Temporal T. Parcial	1	6	36	86	129
Total	199	215	1.198	3.174	4.786

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

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2022	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores			2	5	7	1	1	3	5	12
Titulados grado medio				8	8		1	2	3	11
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1	1	11	10	23		5	3	8	31
Operario		10	20	9	39			1	1	40
Total	1	11	33	32	77	1	7	9	17	94

2021	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	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		4	4	8	16	1	1		2	18
Operarios		12	16	10	38					38
Total		16	21	18	55	2	2		4	59

2020	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores			1		1					1
Titulados grado medio			1		1					1
Jefes, Administrativos, Taller y Campo		4	7	4	15	2	4	2	8	23
Operarios	6	14	25	4	49	1			1	50
Total	6	18	34	8	66	3	4	2	9	75

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) – BRECHA

2022	Hombre	Mujer	Brecha
Total	39.600,56	37.353,58	5,67%

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

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

Se ha incrementado el número de mujeres en España respecto al año 2021 en un 2,5%.

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 (€)

2022	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	39.953,37
Operarios	36.385,03
Titulados grado medio	55.030,27
Titulados superiores	69.600,21
Total	39.370,46

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
Total	39.167,04

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

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	26.831,29	33.939,67	41.470,04	43.768,63	39.953,37
Operarios	25.933,78	32.829,31	37.704,10	38.944,70	36.385,03
Titulados grado medio		39.508,10	56.300,56	59.971,28	55.030,27
Titulados superiores		61.442,82	70.028,09	77.434,44	69.600,21
Total	26.044,44	34.183,97	40.800,64	43.649,87	39.370,46

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
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
Total	25.323,17	34.262,91	40.473,95	43.814,38	39.167,04

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

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, siendo estos los únicos ejecutivos que reciben retribución diferente a las atenciones estatutarias, asciende a:

	2022	2021	2020
Total Presidente del Consejo y Consejero Delegado	805	1.121	1.283

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:

	2022	2021	2020
Media Alta Dirección	368	305	283

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, 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

2022	Horas
Hombre	556.856
Mujer	51.488
Total	608.344

2021	Horas
Hombre	446.528
Mujer	35.416
Total	481.944

2020	Horas
Hombre	478.584
Mujer	42.656
Total	521.240

En el total de horas de absentismo para este 2022 se han incluido las horas de absentismo de Otis Mobility y del Grupo de entidades Asociadas (Acresa, Crucent, Electromecánica, Enor Express, Hemen, Ingar, Integra, LV, Pertor, Portis y Serra).

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

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	36	0	36	0	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
	4,3	0	4,80	0,0815	0	0,09085	5.456	0	5.456

2020	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	48	0	48	0	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
	6	0	6	0,1749	0	0,1749	11.168	0	11.168

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.

2022	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	50	1	49	0	0	0			
2022	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	5,8	1,16	6,34	0,158	0,015	0,175	10.896	104	10.792

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2022	2021	2020
>= 33% y < 65%	45	40	36
>= 33% y < 65% con ayuda	2	1	1
>= 65%	4	4	4
Total	51	45	41

Datos PORTUGAL

EMPLEADOS POR SEXO

	2022	2021	2020
Hombre	492	490	502
Mujer	95	96	96
Total	587	586	598

EMPLEADOS POR EDAD

	2022	2021	2020
Menor 25 años	14	17	21
25-40 años	134	140	173
41-55 años	342	342	320
Mayor 55 años	97	87	84
Total	587	586	598

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2022	2021	2020
Titulados superiores	29	26	33
Titulados grado medio	109	113	111
Jefes Administrativos, Taller y Campo	96	91	92
Operarios	353	356	362
Total	587	586	598

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2022	2021	2020
Indefinido T. Completo	559	571	558
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	28	15	40
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total	587	586	598

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total 2022	Hombre	Mujer	Total 2021	Hombre	Mujer	Total 2020
Indefinido T. Completo	472	93	565	481	91	572	473	88	561
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	26	1	27	18	4	22	41	12	53
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	498	94	592	499	95	594	514	100	614

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	7	113	342	103	565
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	6	14	7	0	27
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	13	127	349	103	592

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	11	129	339	94	573
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	5	14	3	0	22
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	16	143	342	94	595

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	7	144	321	89	561
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	13	33	7	0	53
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	20	177	328	89	614

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2022	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	24	114	90	337	565
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	0	4	23	27
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	24	114	94	360	592

2021	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	23	109	100	341	573
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	3	2	17	22
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	23	112	102	358	595

2020	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	33	100	90	338	561
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	8	8	37	53
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	33	108	98	375	614

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2022	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Titulados grado medio	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	1	3	1	5	1	2	0	3	8
Operarios	2	10	13	6	31	1	0	0	1	32
Total	2	11	16	9	38	2	2	0	4	42

2021	Hombre				Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	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
Total	6	7	8	8	29	1		1	2	31

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

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2022	Hombre	Mujer	Brecha
Total	28.113	27.495	2,20%

2021	Hombre	Mujer	Brecha
Total	27.979	26.957	3,65%

2020	Hombre	Mujer	Brecha
Total	27.408	26.874	1,5%

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA (€)

	Promedio Remuneración 2022	Promedio Remuneración 2021	Promedio Remuneración 2020
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	33.321	33.785	25.089
Operarios	22.593	22.496	22.099
Titulados grado medio	25.768	25.412	31.741
Titulados superiores	62.499	64.876	54.541

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	27.686	33.335	40.781
Operarios	12.423	20.448	23.829	24.628
Titulados grado medio	17.088	23.420	25.589	28.490
Titulados superiores	0	45.825	71.777	112.333

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	30.137	33.734	40.119
Operarios	13.967	21.051	23.502	24.185
Titulados grado medio	15.753	21.327	25.582	29.856
Titulados superiores	0	48.225	75.646	109.306

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	14.469	20.885	26.693	26.585
Operarios	12.688	21.059	23.468	22.730
Titulados grado medio	14.874	28.012	31.602	38.435
Titulados superiores	0	40.451	67.741	103.438

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 2022		
Total	Mujer	Hombre
78.958	8.475	70.483

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

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

2022	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	3	1	2	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	2,66	0,88	2,66	0,06	0,01	0,05

2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	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

2020	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	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	2022	2021	2021
>= 33% y < 65%	0	0	0
>= 33% y < 65% con ayuda	2	2	2
>= 65%	10	8	7
Total	12	10	9

Datos MARRUECOS

EMPLEADOS POR SEXO

	2022	2021	2020
Hombre	142	134	110
Mujer	41	32	25
Total	183	166	135

EMPLEADOS POR EDAD

	2022	2021	2020
Menor 25 años	21	19	17
25-40 años	99	86	62
41-55 años	45	50	47
Mayor 55 años	18	11	9
Total	183	166	135

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2022	2021	2020
Titulados superiores	8	29	19
Titulados grado medio	15	29	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	67	19	28
Operarios	93	89	88
Total	183	166	135

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2022	2021	2020
Indefinido T. Completo	162	141	126
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	21	25	9
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total	183	166	135

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2022	2021	2020
Indefinido T. Completo	153	125	122
Temporal T. Completo	18	9	4
Total	171	134	126

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	2022	Hombre	Mujer	2021	Hombre	Mujer	2020
Indefinido T. Completo	117	36	153	99	26	125	99	23	122
Temporal T. Completo	17	1	18	6	3	9	3	1	4
Total	134	37	171	105	29	134	102	24	126

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	7	86	37	23	153
Temporal T. Completo	5	8	4	1	18
Total	12	94	41	24	171

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

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

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2022	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	8	12	64	69	153
Temporal T. Completo	0	3	1	14	18
Total	8	15	65	83	171

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

2020	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	19	0	26	77	122
Temporal T. Completo	0	0	1	3	4
Total	19	0	27	80	126

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2022	Hombre			Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Titulados grado medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5	3	0	8	2	0	0	2	10
Operarios	1	1	0	2	0	0	0	0	2
Total	6	4	0	10	3	0	0	3	13

2021	Hombre			Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	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
Total	3	1	0	4	1	0	0	1	5

2020	Hombre			Total Hombre	Mujer			Total Mujer	Total
	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados grado medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5	0	0	5	1	0	1	2	7
Operarios	5	0	0	5	0	0	0	0	5
Total	10	0	0	10	1	0	1	2	12

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2022	Hombre	Mujer	Brecha
Total	28.265,95	25.917,92	8,3%

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

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

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR RANGO DE EDAD (€)

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Titulados superiores	11.728,08	27.904,13	17.421,91	0	24.571,84
Titulados grado medio	0	11.171,22	18.306,41	17.528,17	17.043,76
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	10.897,57	39.122,10	56.856,32	30.754,47	42.687,78
Operarios	15.393,96	16.508,56	21.983,33	27.225,63	18.658,53
Total	14.690,70	27.387,54	34.970,59	24.385,24	27.745,57

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
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
Total	3.306,98	12.780,82	23.990,04	17.060,54	15.356,33

2020	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Titulados superiores	14.821,09	29.265,37	60.271,22	0	39.928,35
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5.123,29	13.502,32	20.250,48	14.844,25	15.563,82
Operarios	6.663,45	10.900,95	14.717,04	20.200,82	12.051,36
Total	7.052,72	14.746,56	22.561,30	17.820,13	16.690,22

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR CATEGORÍA (€)

2022	Total
Titulados superiores	24.571,84
Titulados grado medio	17.043,76
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	42.687,78
Operarios	18.658,53

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

2020	Total
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

2022	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	7	2	5	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			
TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	
21,06	3,51	17,55	0,74	0,13	0,61	

2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	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	

2020	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	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

Seguimos profundizando en el cambio tecnológico dentro de la gestión de RRHH 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 2022 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, la solicitud de las "Job Requisitions" y las "Termination" de las relaciones laborales a través del 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.

Igualmente se han implantado más reportes de información de la herramienta que facilitan la gestión de la información contenida en el mismo.

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.

Durante 2022 se ha realizado por primera vez la gestión del proceso de revisión salarial y variable anual a través de la herramienta.



- Talent Acquisition

Se están gestionando por primera vez todos los procesos de selección a través de Workday, lo que permite una trazabilidad del número de procesos abiertos, su estado y va a permitir gestionar KPIs de gestión de los procesos de selección.

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 el Grupo 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

Otis Mobility, alineado con la política global de la corporación, quiere ser un reflejo de la sociedad en la que ofrecemos nuestros servicios, con la diversidad y heterogeneidad que eso conlleva, y se compromete por ofrecer un espacio de trabajo donde todas las voces se sientan acogidas, escuchadas y respetadas.

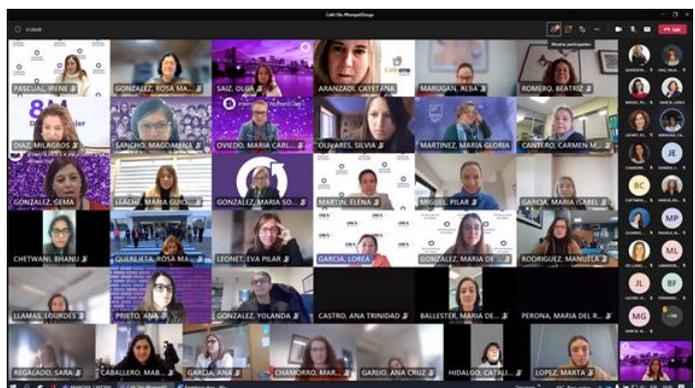
Por ello, el eje en materia de Diversidad e Inclusión ha seguido siendo estratégico en 2022.

Un año más, nos hemos sumado a la conmemoración de diferentes 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 LGTBQ+ (junio), el día de la salud mental (10 de octubre) y el día internacional de las personas con discapacidad (viernes 3 de diciembre).

Especial relevancia, por el número de participantes, tuvo el evento organizado el 8 de marzo. Para esta ocasión, el lema de este año era: "Rompe el Sesgo" y quisimos trabajarlo en dos sentidos:

- Por un lado, preguntamos a todos los hombres varones de la compañía aquellos ejemplos de nuestra vida diaria donde ellos identifiquen ya se han roto sesgos. También les preguntamos por las personas de su entorno que han contribuido a ello.
- Por otro lado, convocamos a todas las mujeres de la compañía a un encuentro virtual en el que agradecíamos todas las aportaciones hechas por los compañeros varones y se debatió sobre posibles próximos pasos en materia de igual de derechos entre ambos géneros.



Para la celebración del mes del orgullo, tuvimos el placer y el privilegio de contar con el testimonio de nuestro compañero Carlos Arango, Director Comercial del Market Group de Reino Unido y Países Nórdicos. En este encuentro, pudo compartir con nosotros su experiencia a lo largo de su vida profesional y su agradecimiento por pertenecer a una compañía que realiza tantos esfuerzos por asegurar el absoluto respeto por las diferentes identidades de género y orientaciones sexuales.



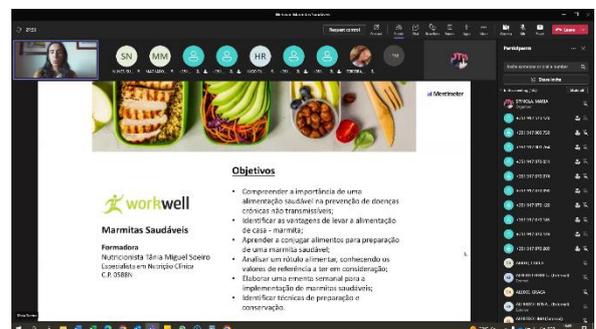
Octubre fue declarado en todo Otis el “We are many voices month” – “Somos muchas voces” y el día alrededor del cual programamos todas las iniciativas fue el día de la Salud mental (10 de octubre).

En Portugal se llevaron a cabo dos encuentros virtuales:



“Siéntate menos, muévete más”, para concienciar sobre la importancia de la salud física para una mejor salud mental.

“Comidas y tupperes saludables”, para informar sobre una mejor alimentación y cómo lo que comemos influye directamente en nuestro estado anímico y físico.



En España, tuvo lugar un encuentro presencial con empleados en las oficinas de Madrid donde se organizó una ponencia liderada por el Director General de Ibermutua. El encuentro giró entorno al siguiente lema: “Salud Mental: Nueva pandemia y retos para gestionarla”.

Y, por último, quisimos concienciar a nuestros empleados sobre las barreras físicas y sociales con los que deben hacer frente las personas con discapacidad invitando a Luippi, Youtuber con más de 15.000 reproducciones en Tik Tok a un encuentro virtual. Sólo con la sensibilidad que nos da el conocer las dificultades que tienen estas personas podremos adecuar nuestros productos y servicios a su favor.



Medidas para promover el empleo

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

La cercanía con las universidades y centros formativos sigue siendo un factor clave para la captación de talento y la construcción de una marca empleadora fuerte. Otis Mobility realiza acuerdos con los principales centros formativos 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 75 becados han pasado por Otis Mobility.

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. En este sentido, destacamos la iniciativa "Women on the Move", desarrollada en Portugal para promover los perfiles técnicos entre mujeres.

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.



También destacamos la colaboración con la Asociación BEST UC3M, con quienes hemos participado en dos eventos durante este año: la Artificial Intelligence BattleGround (AIBG) 2022 y la Madrid Engineering Week (MEW) 2022.

Artificial Intelligence BattleGround (AIBG)

En nuestra apuesta por la innovación y la educación, desde Otis hemos colaborado como principal patrocinador del *Artificial Intelligence Battle Ground*, la primera competición universitaria de inteligencia artificial que se celebra en España.

El *Artificial Intelligence BattleGround* (AIBG) es un hackathon intensivo de 24 horas en el que los competidores, divididos en equipos, deben realizar un bot capaz de jugar de forma independiente a un juego por turnos proporcionado por la organización. Para ello, los participantes hacen uso de la inteligencia artificial y cualquier lenguaje de programación capaz de realizar llamadas a APIs (interfaz de programación de aplicaciones).

32 estudiantes de tecnología de diferentes universidades madrileñas tuvieron la oportunidad de participar en la competición, que tuvo lugar en Leganés los días 25 y 26 de marzo.

En el acto de inauguración estuvo presente Otis, con representación de Recursos Humanos, Servicios Digitales y Sistemas.

Germán Lanza, nuestro Director de Servicio Digitales, abrió la competición compartiendo con los jóvenes estudiantes y con todos los presentes una visión global sobre la actividad de nuestra compañía, un referente en innovación y digitalización.



Los asistentes además tuvieron la oportunidad de participar en una sesión de networking junto a las empresas, organizadores e instituciones colaboradoras con el objetivo de compartir experiencias y generar nuevas oportunidades.

Madrid Engineering Week (MEW) 2022

En noviembre, tuvo lugar el evento de la Asociación BEST "Innovative Design" de la Universidad Carlos III, dentro de la Madrid Engineering Week, una semana dedicada a la ingeniería que incluye diversos eventos enfocados al ámbito de la tecnología y el aprendizaje universitario. Su objetivo es complementar la educación y acercar a los estudiantes los problemas actuales de la ingeniería.

En esta edición, Otis, además de ser empresa patrocinadora, ha colaborado en la modalidad "Innovative Design", encargándose de la elaboración del problema a resolver propuesto a los estudiantes, con el proyecto "Renovación y Mejoras en el Sistema de Seguridad de los Ascensores Hospitalarios".

Durante la jornada, presentaron sus propuestas 20 alumnos de diferentes ingenierías, repartidos en 5 equipos, que por un día conocieron el lado práctico de la ingeniería enfrentándose a problemas de la vida real que afectan a empresas y a las personas.



Certificaciones en el área de Recursos Humanos

Top Employer (España)



El programa Top Employers certifica las buenas prácticas de gestión de personas desarrolladas por Recursos Humanos. En 2022 hemos obtenido esta certificación, por séptimo año consecutivo, lo que demuestra el compromiso que tenemos como organización para retener y atraer el mejor talento.



Cada año, se realiza una auditoria la cual engloba 6 materias de RRHH, formadas por 20 temas que incluyen áreas como la Estrategia de Personas, Ambiente de Trabajo, Adquisición de Talento, Formación, Bienestar y Diversidad e Inclusión, entre otros.

Ser Top Employer significa ser una de las 108 empresas certificadas en España, destacando así la marca empleadora Otis, una garantía para los candidatos presentes y futuros.

Para este año 2022, Top Employers Institute ha destacado como puntos fuertes de nuestra compañía:

1. La ética siendo uno de nuestros absolutos.
2. La estrategia de la empresa se encuentra alineada a nuestra política de RRHH.
3. Gestión de la carrera profesional.
4. Foco en diversidad e inclusión.

Respecto al año 2021, hemos aumentado en 5 puntos nuestra puntuación obtenida. Esta certificación nos hace sentir orgullosos de pertenecer a una organización como Otis, que se compromete, año tras año, a construir su mejor versión.

Empresa que promueve la igualdad salarial entre mujeres y hombres (Portugal)



La empresa OTIS ELEVADORES, LDA. (NIF 500069824) fue distinguida por la Comisión para la Igualdad en el Trabajo y Empleo - CITE, por sus buenas prácticas en la promoción de la Igualdad de Remuneración entre Mujeres y Hombres por igual trabajo o trabajo de igual o igual valor, como EMPRESA QUE PROMUEVE LA IGUALDAD SALARIAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES 2022.



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.

Gran parte de la responsabilidad en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía recae en el Plan Estratégico de Formación que la empresa lleva a cabo anualmente, cubriendo tanto las necesidades de los trabajadores como del negocio.

Otis se plantea como objetivos estratégicos básicos:

- ✓ Tener a los mejores profesionales y los mejor formados: ello supone contar con una plantilla de profesionales con la capacidad técnica y habilidades necesarias para llevar a cabo las funciones y actividades encomendadas en sus respectivas áreas, tanto actuales como futuras y alineadas con los objetivos del negocio, para su realización con un desempeño de forma eficaz y eficiente.
- ✓ Fomentar la motivación y el compromiso de nuestros empleados, entre otras vías, a través de una formación de calidad relacionada con el negocio, lo que redundará en mayores posibilidades de desarrollo profesional, reforzando la estabilidad y el futuro de la compañía.

Como se puede observar en los planes anuales del Grupo OTIS, la formación y el aprendizaje es un factor clave para el desarrollo de los empleados, es importante proporcionar formación para que cuenten con los conocimientos requeridos para el desarrollo excelente de sus funciones.

Realizamos importantes esfuerzos para el crecimiento y desarrollo de nuestros empleados, para ello, contamos con un plan anual de formación para todas las áreas (Técnica, Seguridad, Ética, Calidad, Management & Liderazgo, Comercial, Habilidades, Administración, Idiomas, IT, Ingeniería, etc.)

El Grupo OTIS cuenta una plataforma formación online a nivel mundial, Workday Learning con una gran variedad de cursos al alcance de todos los empleados (liderazgo, gestión de equipos, negociación, gestión del tiempo, diversidad, herramientas internas, formación técnica, ofimática...). Como resultado de la implantación del módulo de Learning, se ha incrementado 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.

Adicionalmente, todos los empleados (con al menos un año de antigüedad) interesados en ampliar sus estudios superiores, pueden solicitar Grados, o Masters Universitarios oficiales, (en los centros autorizados) a través del Employee Scholar Program (ESP).

Además, en el caso de que los empleados tengan necesidades específicas que no queden cubiertas por los planes anteriores existe un Programa de Formación Individual a través del cual lo podrán solicitar.

Este 2022 se han impartido 121.032 horas de formación, una media de 26,08 horas de formación anuales por empleado en materias de seguridad, ética, formación técnica, calidad, ventas, liderazgo, ofimática, idiomas, etc.

Datos de la formación realizada en España durante 2022:

AREA	SUB. AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
FORMACIÓN CORPORATIVA (SIN WDL)	RRHH	37.289	1.413	689
	OBRAS	33.215	2.876	438
	SEGURIDAD	42.854	27.657	576
	CALIDAD	WDL	WDL	WDL
	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	WDL	WDL	WDL
		113.358	31.946	1.703

AREA	SUB. AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
WDL - WORKDAY LEARNING	WDL RRHH	3.016	8.082	8.082
	WDL OBRAS	145	413	413
	WDL SEGURIDAD	0	0	0
	WDL CALIDAD	73	38	38
	WDL ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	4.440	8.388	8.388
		7.674	16.921	16.921

TOTAL:	121.032	48.867	18.624
---------------	----------------	---------------	---------------

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
	85.061	17.311	4.091
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO*	4.609	1.620	9.218
Estimación Workday Learning	3.546	1.713	452
	93.216	20.644	13.761

*En 2022 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 2022.

Datos de la formación realizada en España durante 2020:

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

o Formación impartida España

	Horas 2022	Horas 2021	Horas 2020
Titulados superiores	7.612	6.202	4.055,75
Titulados grado medio	5.111	4.796	6.485,25
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	28.033	19.384	19.708,50
Operarios	72.602	54.679,5	35.772,50
Total	113.358	85.061,5	66.022

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

o Formación impartida Portugal

	Horas 2022	Horas 2021	Horas 2020
Titulados superiores	4.409	1.418	578
Titulados grado medio	3.346	3.581	18
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	5.363	5.084	686
Operarios	17.225	13.178	4.954
Total	30.344	23.261	6.236

o Formación impartida Marruecos

	Horas 2022	Horas 2021	Horas 2020
Titulados superiores	27	123	428
Titulados grado medio	181	650	
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	263	248	630
Operarios	2370	19.695,5	1.890
Total	2.841	20.716,5	2.948

Este año, el plan de formación del área de Recursos Humanos se ha centrado en tres principales colectivos: responsables de equipos, supervisores y equipos comerciales.

a. Responsables de equipos:

Elevar las capacidades de gestión de las personas que cuentan con equipos a su cargo es una de nuestras principales prioridades: para ello, hemos actuado por dos vías:

Managers Development Program: consiste en un itinerario de formación e-learning destinado al colectivo de Managers a partir de un perfil de Delegado. Esta formación ofrece píldoras de formación sobre habilidades de liderazgo así como otras de desarrollo interno sobre procesos corporativos clave.

Programa Ejecutivo de Liderazgo y Gestion de Personas: en 2022 hemos seguido desarrollando las habilidades de liderazgo, fijación de objetivos, motivación, delegación y feedback de managers que han asumido recientemente la responsabilidad de gestión de equipos.

b. Supervisores:

En 2022, el área de formación técnica ha organizado dos cursos de **GOLS**, programa dirigido a los **nuevos supervisores de obras**. Este curso tiene una duración de dos semanas y ha contado con 57 participantes.



Durante la primera semana, los departamentos de seguridad y obras han facilitado los conceptos del sistema de gestión con el objeto de ampliar conocimientos y aunar criterios sobre estas áreas.

En la segunda semana la intervención de las direcciones de Recursos Humanos, Financiera, Ventas, Compras, Fabricación y Dirección General han mostrado su compromiso con la figura del supervisor ya que muchos de sus profesionales participaron exponiendo interesantes temas.

En este programa, con la colaboración de Ilunion hemos vuelto a incorporar la participación de personas con discapacidad para trasladar a los nuevos Supervisores la importancia de la labor que realizan sus equipos, especialmente aquellos colectivos que más necesitan de una solución de movilidad.



Siguiendo con el itinerario formativo de Supervisores, en 2022 hemos incluido tres convocatorias del programa **Going-up: Liderando el Negocio de Otis**, llegando a formar a 75 Supervisores de Mantenimiento en habilidades de gestión de equipos y conocimientos financieros.



En el mismo, hemos seguido contando con las ponencias internas de diferentes directores que son referencia en el negocio: João Penedo, Javier Barquín, Vicente Ginés, Ramón Sendra y Celia Castro. El programa cuenta con una valoración de 4,8/5 y un índice de recomendación de 4/4.

c. Comerciales:

También hemos retomado el programa de "En busca del Éxito Comercial" formando en 2022 a 80 comerciales. El objetivo principal es que el equipo comercial consiga maximizar su potencial comercial, aumentando su motivación y confianza y desarrollando habilidades / competencias para conseguir más y mejores ventas. El foco se pone siempre en el **servicio**, que es nuestra imagen de marca y la clave del éxito comercial.



En el área de formación técnica, en 2022 podemos destacar como proyectos destacados la creación de la Academia de Integra, la colaboración con la FEEDA para el diseño y aprobación de la nueva certificación de Conservador de Ascensores y la formación dirigida a la nueva figura del Jefe de Obras de Servicios.

Lanzamiento de la Academia Integra:

En el mes de noviembre se lanza una iniciativa que nos permitirá formar mejor a nuestros nuevos técnicos para el área de montaje de ascensores. Grupos de 8 personas y durante 6 semanas participaran en las clases teóricas y prácticas en las instalaciones de Integra, empresa del Grupo dedicada al montaje y puesta en marcha.

Este novedoso proyecto cuenta con dos instalaciones adecuadas para instalar ascensores durante el proceso formativo.

La seguridad, calidad y productividad son las piedras angulares de esta formación.



Colaboración de Otis en el diseño y aprobación de la nueva certificación para Conservados de Ascensores:

OTIS, como integrante, participa en los diferentes grupos de trabajo que FEEDA coordina y, en este caso, el grupo de Formación Técnica (cuyo representante en FEEDA es Alejandro Fidalgo, de la Dirección de Seguridad y Obras) ha terminado un largo proceso logrando el objetivo inicialmente propuesto.

Este objetivo no era otro que diseñar un programa que proporcione la formación adecuada para presentarse a la evaluación de certificación y poder ser conservador de ascensores.

No solo diseñarlo sino presentarlo al SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) y conseguir que incluyan la especialidad formativa en su catálogo.

Finalmente, así ha sido y tras varios meses de trabajo, ha sido aprobado y dado de alta en el Catálogo de especialidades formativas del SEPE (IMAI04- "Mantenimiento de ascensores"), siendo la duración formativa de 125 horas en modalidad presencial.



Para poder acceder a esta formación es necesario cumplir con, al menos, uno de los siguientes requerimientos:

- Poseer un título de FP o equivalente, preferentemente en una rama técnica o especialidad relacionada con el Sector, como la familia profesional de electricidad y electrónica o la familia profesional de fabricación mecánica.

- Poseer un certificado de profesionalidad de nivel 2, preferentemente en una rama técnica o especialidad relacionada con el sector.
- Acreditar una experiencia de al menos un año como operario de ascensores.
- En el caso de que no se tenga ninguno de los requisitos anteriores, podrá demostrar conocimientos y competencias suficientes para participar en el curso mediante una prueba de acceso



El programa formativo incluye los requisitos mínimos de los centros, de los formadores y el desarrollo de los diferentes módulos de formación. Este programa formativo proporciona la formación adecuada para presentarse a la evaluación de certificación de personas que habilita como conservador de ascensores.

Para poder impartir esta especialidad los centros de formación que estén interesados puedan tramitar su inscripción en el Registro de entidades de formación del Servicio Público de Empleo de la CCAA donde se encuentren radicados.

Al estar incluida en el catálogo, ya es posible que a partir de ahora en las diferentes iniciativas de formación convocadas por el SEPE y por las diferentes CCAA, tanto para trabajadores ocupados como para desempleados, se encuentre esta especialidad como susceptible para su financiación e impartición, pero para poder impartirla en el ámbito de una iniciativa de formación subvencionada, será requisito imprescindible que la entidad se encuentre inscrita para su impartición en el registro correspondiente.

El conseguir esta certificación y su inclusión en el catálogo del SEPE ayuda a que entre todos sigamos mejorando nuestro Sector.

Formación dirigida a la nueva figura del Jefe de Obras de Servicios: En Julio de 2022, los recién creados Jefes de Obras de Servicios mantuvieron sesiones de trabajo conjuntas con la Dirección de Seguridad y Obras



Los objetivos marcados fueron los siguientes:

- Acercar la figura del Jefe de Obra Servicio al equipo de Seguridad y Obras, y viceversa.
- Definir este nuevo rol tan relevante en la organización de las Áreas y clave para la consecución de los objetivos de servicio de la compañía en 2022.
- Trasladar las métricas, sistemas y procesos que debemos seguir para cumplir con el plan 2022.
- Identificar aspectos de mejora en los reportes, información disponible, actualización de procesos.
- Abrir un canal de comunicación prioritario entre las Áreas y la D. Seg/Obras

Es digno de reseñar el nivel de aportaciones y debate tan productivo.

Contamos con este colectivo de profesionales para seguir avanzando en la puesta en valor de todos los que gestionan la ejecución en la compañía.

Gestión del desempeño

Nuestra herramienta de gestión de personas, Workday, ha ido incorporando en 2022 nuevas funcionalidades que nos han ido permitiendo una mejor gestión del desempeño y del potencial de nuestros empleados.

El proceso corporativo de Performance Connections tiene como objetivo impulsar una cultura de conversaciones de desarrollo entre todo el personal indirecto de la compañía.

Estructurado en tres diferentes ciclos que acompañan el año fiscal de la compañía, este proceso ha finalizado 2022 con un índice de participación en Iberia y Africa del 64%.

Al igual que el pasado año, durante el mes de junio se llevó a cabo el proceso de Talent Review que tiene 4 parámetros de medición:

- identificación de potencial del empleado
- próximos pasos en su carrera profesional
- riesgo de abandono de la empresa
- impacto de la pérdida en caso de producirse

De nuevo, una vez más, a limitaciones impuestas en cumplimiento de la GDPR, en 2022 se han evaluado únicamente a cerca de 220 personas en todo Iberia y Africa.

Estos dos procesos corporativos de talento, tanto de gestión del desempeño como del potencial, son fuentes de información valiosísima para la elaboración de los planes de desarrollo para 2023.

Clima Laboral

Al igual que en el año anterior, 2022 ha contado con dos encuestas de clima: en marzo y en septiembre.

Los dos objetivos principales durante este año fueron dos: promover y facilitar la participación de todos los empleados, especialmente entre el colectivo de técnicos y diseñar y hacer seguimiento de los planes de acción posteriores.



En cuanto a la participación, hemos alcanzado un índice histórico en la pasada encuesta de septiembre de 67% para todo el Market Group de Iberia y Africa, manteniéndose el índice de satisfacción en la misma puntuación.

Los planes de acción se van a centrar en las tres principales áreas con potencial de mejora: confianza en el futuro de la compañía, confianza en el equipo de Dirección y seguir promoviendo una cultura de feedback.

Top strengths	Potential opportunities
<ul style="list-style-type: none"> Safety Climate Safety is a top priority here. 	<ul style="list-style-type: none"> Prospects I am excited about our company's future. Take Action
<ul style="list-style-type: none"> Role I understand how my work contributes to our company's success. 	<ul style="list-style-type: none"> Leadership I have confidence in the leadership team. Take Action
<ul style="list-style-type: none"> Ethics I can raise ethical concerns without fear of retaliation. 	<ul style="list-style-type: none"> Feedback My manager provides me with feedback that helps me improve my performance. Take Action
<p>1 questions excluded</p>	<p>Show more</p>

Compensación y beneficios

Otis Mobility 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 **EAP (Programa de Asistencia al**

Empleado) 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

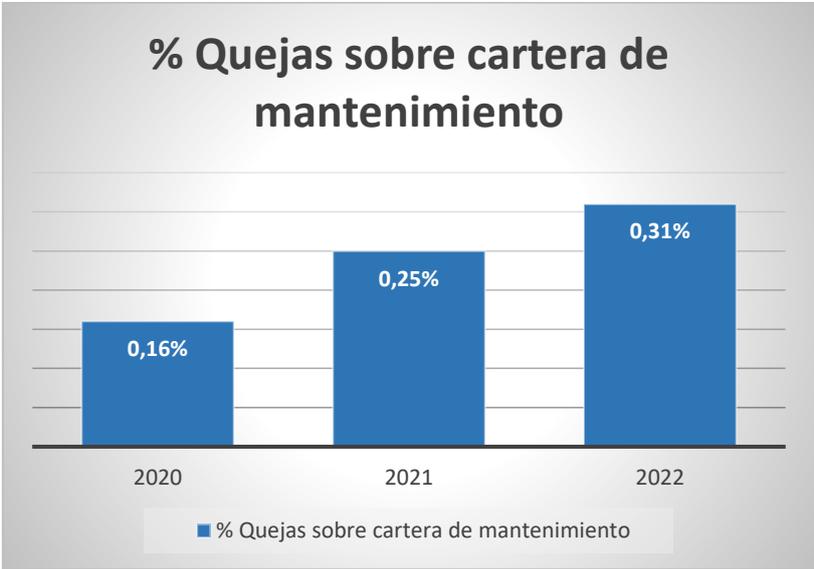
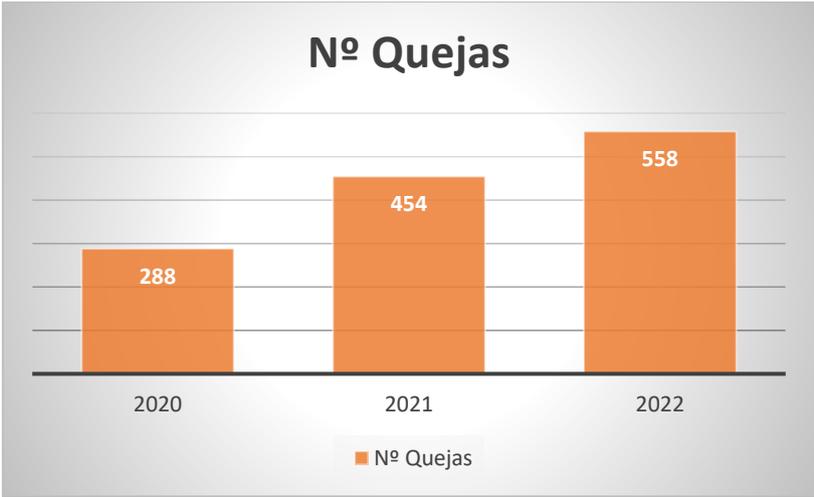
3.6. CONSUMIDORES / CLIENTES

La Compañía ofrece el canal Defensor del Cliente para atender y tramitar las posibles quejas y reclamaciones provenientes de clientes finales de nuestros productos y servicios.

El sistema de gestión definido permite su registro, seguimiento y cierre en colaboración con al Área funcional/Delegación objeto de dicha queja. Igualmente, en caso de que sea necesaria su participación, la D. Asesoría Jurídica puede participar en esta gestión.

En lo que se refiere a **España**, en 2022 se recibieron 558 quejas, lo que supone un 0,31% del total sobre la cartera de mantenimiento. El promedio de tiempo de respuesta fue de 2,43 días y el tiempo medio de solución fue de 19,68 días, hasta el cierre de la queja.

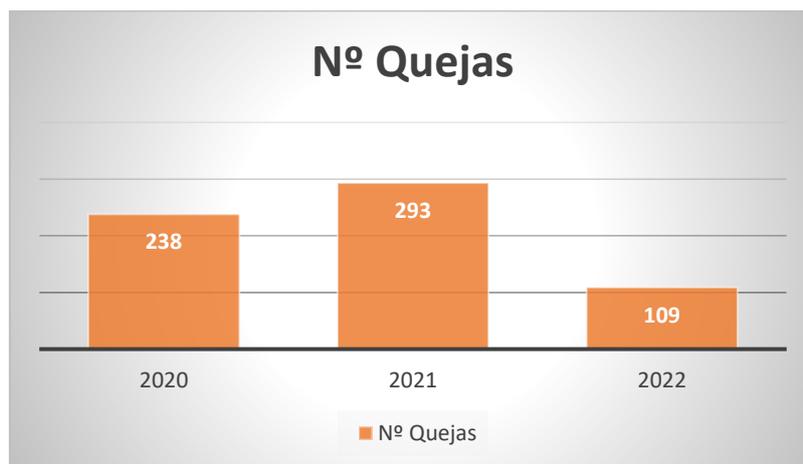
Estos gráficos muestran una comparativa de los años 2020-2021-2022:

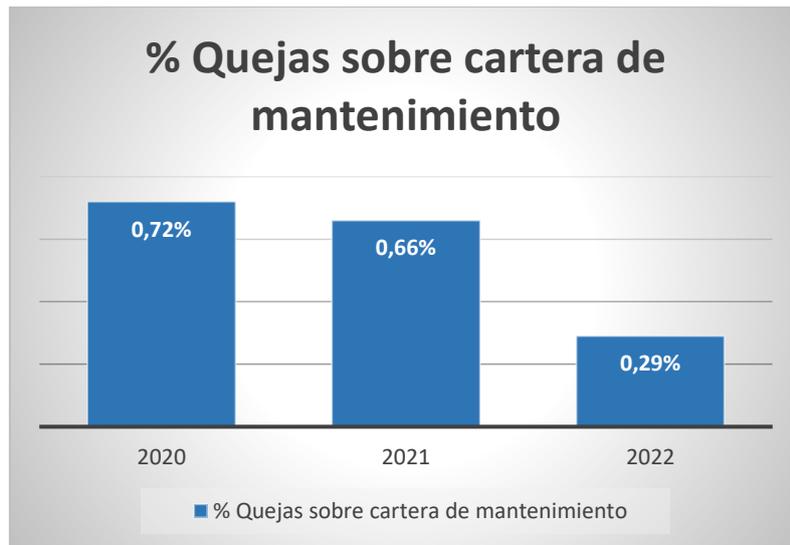




En **Portugal**, durante el año 2022, se registraron 109 quejas, siendo un 0,29% sobre el total de la cartera de mantenimiento, con un promedio de respuesta de 3,7 días.

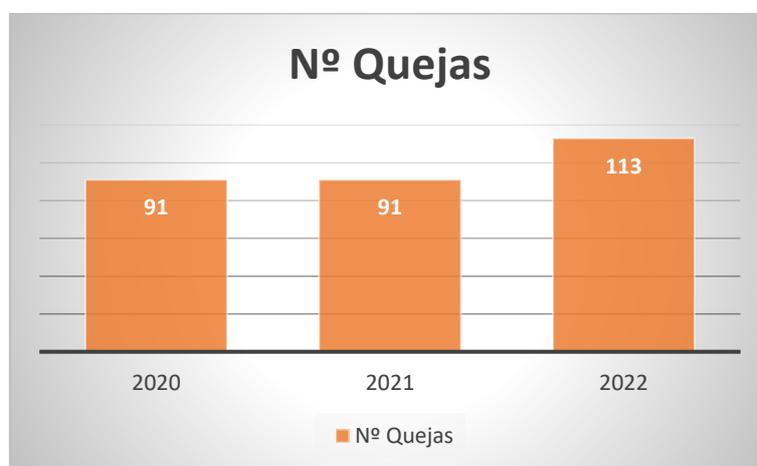
Esta es la comparativa de los años 2020-2021-2022:



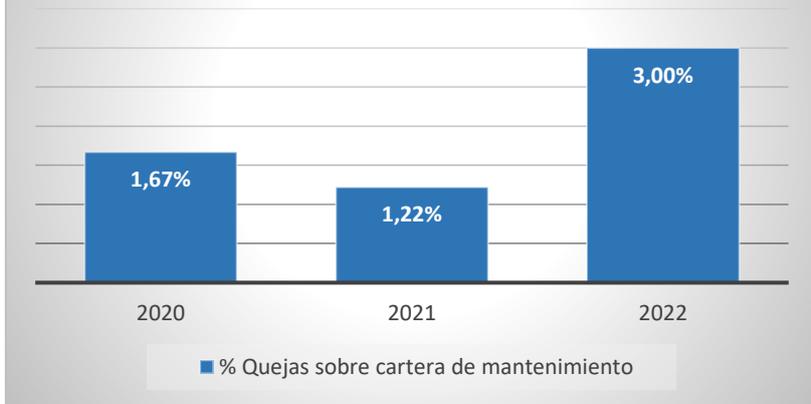


En el caso de **Marruecos**, en 2022 se recibieron 113 quejas, lo que supone un 3% sobre la cartera de mantenimiento y el tiempo medio de solución fue de 15,2 días.

Esta es la visión comparativa de los ratios relativos a quejas de los años 2020-2021-2022:



% Quejas sobre cartera de mantenimiento



Tiempo de respuesta



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 2022, se obtuvieron 16 patentes de las 35 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 2022, 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 séptimo año consecutivo, el certificado internacional **"Top Employers Institute"**, uno de los programas más valorados e importantes a nivel mundial y que certifica las buenas prácticas de gestión de personas desarrolladas por Recursos Humanos. Obtener nuevamente esta certificación, y con un incremento de cinco puntos con respecto del año anterior, demuestra el compromiso que tenemos como organización para retener y atraer el mejor talento.



El pasado mes de octubre se celebró la **VIII edición de la carrera solidaria** Grupo Otis que, de forma presencial y virtual, contó con más de 900 inscritos y cuya recaudación íntegra fue a favor del Programa "Primera Estrella" de la Fundación Ana Carolina Díez Mahou, que centra su actividad en atender a niños con enfermedades neuromusculares mitocondriales genéticas, así como a sus familias.



Durante el mes de mayo participamos, de la mano de la Fundación ONCE, en el **Salón Inmobiliario Internacional de Madrid (SIMA)**, concretamente en la presentación de su modelo de casa accesible, inteligente y sostenible que incorpora todo tipo de dispositivos para permitir su uso a personas con discapacidad. De esta forma tuvimos la oportunidad de presentar nuestros ascensores como una de las soluciones más avanzadas en el ámbito de la construcción, dotación de mobiliario y tecnología, en línea con el artículo noveno de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.



Otras de las entidades con las que el Grupo ha colaborado durante el mes de octubre del pasado año ha sido con Special Olympics Andalucía, donde, a través de una jornada deportiva, tuvimos la oportunidad de hacer visible las capacidades que tienen las personas con discapacidad como ejemplo de normalización e inclusión social.



INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo 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 Otis Mobility, 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 2022 ha sumado 1.243 miles de euros (1.107 miles de euros en 2021, 698 miles de euros en 2020 y 660 miles de euros en 2019) de los cuales (589 miles de euros corresponden al resultado de participaciones no dominantes de subsidiarias localizadas en Portugal y 654 miles de euros a España, 459 y 648 miles de euros respectivamente en 2021).

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 cuya justificación y cobro se realizó en el primer trimestre de 2022. Adicionalmente en 2021 le fue concedida una ayuda para el sistema de filtración de la nueva fábrica de San Sebastian por 167 mil euros, habiendo recibido un anticipo por 10 mil euros ese mismo año.

	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2022 (miles de euros)	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)
España	112.711	129.121	123.611	123.341
Portugal	15.113	16.425	16.660	16.146
Marruecos	-687	212	831	1.723
TOTAL	127.137	145.758	141.102	141.210

	Subvenciones públicas recibidas - 2022 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2021 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2020 (miles de euros)	Subvenciones públicas recibidas - 2019 (miles de euros)
España	-	157	-	325
Portugal	-	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-
TOTAL	-	157	-	325

	Impuestos sobre beneficios – 2022 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)	Impuestos sobre beneficios – 2021 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)	Impuestos sobre beneficios – 2020 (miles de euros)	Impuestos sobre beneficios (%)
España	39.010	25,7	38.076	22,8	38.156	23,6
Portugal	4.874	24,4	5.642	25,6	5.879	26,1
Marruecos	129	-23,1	553	72,3	453	35,3
TOTAL	44.013	25,7	44.271	23,3	44.488	24,0

3.8. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En el Grupo Otis Mobility 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
- Correo – Puede enviar una carta o formulario de informe completo a Otis Global Ethics & Compliance Office, One Carrier Place, Farmington, Connecticut, 06032 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 en sus instalaciones y actividades con el propósito de preservar los recursos naturales, reducir las emisiones atmosféricas y contribuir a mitigar los efectos del cambio climático se incluyó en el documento de política actualizado que está visible en todos los centros de la compañía, firmado por la Dirección de la compañía hasta nivel de Áreas.

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.
- 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 con la política de OTIS y bajo los requisitos 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 de gestión de la energía SP017-2.

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

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

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

- Gran parte de las mejoras están directamente relacionadas con el compromiso personal de los trabajadores.
- La presión por los resultados y márgenes de negocio cada vez más reducidos puede limitar las inversiones para mejoras en el corto plazo.
- Restricciones crecientes al uso de vehículos en determinadas áreas de grandes ciudades.

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
- Fábrica de San Sebastián de nueva instalación, edificio sostenible, no gas, iluminación eficiente, etc.
- Optimización periódica de rutas y flotas.

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

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

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

Las acciones establecidas para alcanzar estos objetivos son:

Optimización de Productos para mayor eficiencia energética (Ingeniería).

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

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

- Tubos fluorescentes por LEDs
- Ascensores hidráulicos por ascensores eléctricos que generan energía. (Gen2 regenerativo)
- Ascensores eléctricos con alimentación monofásica 230v. (Gen2 Switch)
- Ascensores con alimentación mediante paneles solares. (Gen 2 Switch Solar).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Póliza de Responsabilidad Civil del Grupo 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.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se han recibido multas o sanciones significativas por incumplimientos en temas medioambientales.

Residuos Peligrosos	2022				
	Zonas y Asociadas (kg)	Fábrica Madrid (kg)	Fábrica Vigo (kg)	Fábrica San Sebastián (kg)	Consolidado (kg)
Aceite usado	14459	1274		1862	17595
Envases Metálicos	235			358	593
Envases de plástico	2474	108	87	6	2675
Tropos y absorbentes	2900	160	32	4766	7858
Aerosoles	617			10	627
Fluorescentes	1703		13		1716
Restos pegamento sólido		253			253
Sepiolita		522		1317	1839
Emulsión oleosa				36134	36134
Cartón impregnado con HC				664	664
Taladrina		63			63
Luminarias					0
Equipos electrónicos obsoletos		918	295	3	1216
Baterías y pilas				74	74
Lodos oleosos				4865	4865
Lodos de pinturas				321	321

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
Tropos y absorbentes	3718	166	95	5101	9080
Aerosoles	482				482
Fluorescentes	1534	2	10		1546
Restos pegamento sólido		127			127
Sepiolita		148			148
Emulsión oleosa				5389	5389
Cartón impregnado con HC				1590	1590
Luminarias					0
Equipos electrónicos obsoletos					0

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

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

CONSUMO DE AGUA

Los centros de Vigo y Madrid no tienen procesos en los que se utilice agua. Sí en San Sebastián. Se tienen implementados controles de posibles fugas de agua. Se imparten cursos de sensibilización sobre el uso adecuado del agua y hay carteles en baños, aseos, fuentes. OTIS sólo dispone de abastecimiento de agua de red en sus fábricas e instalaciones de oficinas.

Consumo de Agua	2022			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos
Agua de red de abastecimiento	1.290	767	2986	5043

Consumo de Agua	2021			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos
Agua de red de abastecimiento	1.232	736	3.138	5106

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

Consumo de Agua	2019			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos	m ³ consumidos
Agua de red de abastecimiento	1147	1400	2730	5277

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Consumo materias primas	2022			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Acero en fleje (kgs)	1.775.490		505.944	2.281.434
Acero en chapones (kgs)			2.117.818	2.117.818
Acero en formatos (pcs)	260.064	47.084	9.584.928	9.892.076
Acero en tochos (kgs)			57.752	57.752
Cobre (kgs)			477.668	477.668
Forja (pcs)			92.521	92.521
Fundición (pcs)			52.326	52.326

*Nota: El acero en fleje incluye un volumen de 884.690 KG comprado para posterior venta y utilización en Metalmar

**Nota: El acero en fleje incluye un volumen de 505.944 KG comprado para posterior venta y utilización en Estampaciones Modernas

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)	2022			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Cartón (kg)	502.043	120.472	66.762	689.277
Madera (kg)	1.386.666	435.508	727.511	2.549.685
Plástico (kg)	11.954	4.736	9.714	26.404
Poliestileno (kg)	15.275			15.275

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

	2022	Zonas + Oficinas centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Vehículos	Gasóleo (L)	2.425.880,47				2.425.880,47
Equipos de combustión fija	Gas Natural (Nm3)	43.266	89.530	52.894	38.391	127.921
	Gasóleo C (L)					
	Electricidad (Kwh)	1.833.798,83	2.389.270	475.875	2.779.408	7.478.351,83
	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 (Nm3)	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 ³ /Nm ³)*	45.226	103.068	74.838		177.906
	Gasóleo C (l)				43.000	43.000
	Electricidad (Kwh)	1.449.440	2.271.114	2.325.394	531.462	6.577.410
	2019	Zonas + Oficinas Centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica San Sebastian	Fábrica Vigo	Consolidado
	Combustible	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Vehículos	Gasóleo (l)	2.179.875,00				2.179.875,00
Equipos de combustión fija	Gas natural (m ³ /Nm ³)*	41.329	120.575	82.774		203.349
	Gasóleo C (l)				72.009	72.009
	Electricidad (Kwh)	1.686.186	2.258.610	2.260.351	577.242	6.782.389

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

- Cada fábrica debe elaborar y mantener una relación de todos los puntos de consumo de energía (área de trabajo, equipos, procesos, etc.) y de las fuentes de emisión directa de gases GHGs.
- Están establecidas normas de actuación para la mejora de la eficiencia energética a nivel de compañía en las oficinas de la red comercial y Servicios Centrales.
- Se miden y se controlan periódicamente los consumos de electricidad en oficinas y el consumo de combustible de la flota de vehículos para analizar su evolución de acuerdo a lo planificado.

- Se miden y controlan las emisiones de CO2, para los vehículos de Compañía, para analizar y ver la posibilidad de mejora para el medio ambiente.
- La fábrica Madrid tiene una instalación de producción de energía solar en el techo. Todo lo que se genera es subido a la red, no se consume. Producción de 2022: 901.592Kwh.

Producción KW/h paneles solares Madrid (P01-P11)	2019	2020	2021	2022
	856.600	714.172	795.759	901.592

HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO

2022	Electricidad: (Zonas y Asociadas)		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	98.089	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 22 Julio 2022 Factor 2021" Calefacción ACS oficinas centrales " Factor de emisión MITECO Versión 22 Factor Gas Natural 2021. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	190	Datos de facturas. Conversión: MITECO versión 22 julio 2022	124,14	Datos de facturas. Conversión: MITECO versión 22 julio 2022	73,88	Datos de facturas. Conversión: MITECO versión 22 julio 2022	98.477	
Alcance 2	475	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factor de emisión MITECO Versión 22 Factor Mix 2021"	0	ENE-JUN (GESTERNOVA): Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 22 Factor Mix 2022 JUN- DIC (IBERDROLA CLIENTE);Derivado del consumo eléctrico Kwh, energía consumida 100% renovable, certificada con Garantías de Origen emitidas por la CNMC.	0	ENE-JUN (GESTERNOVA): Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 22 Factor Mix 2022 JUN- DIC (IBERDROLA CLIENTE);Derivado del consumo eléctrico Kwh, energía consumida 100% renovable, certificada con Garantías de Origen emitidas por la CNMC.	0	ENE-JUN (GESTERNOVA): Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 22 Factor Mix 2022 JUN- DIC (IBERDROLA CLIENTE);Derivado del consumo eléctrico Kwh, energía consumida 100% renovable, certificada con Garantías de Origen emitidas por la CNMC.	475	
Total emisiones GEI	98.564		190		124		74		98.952	

Comercializadora electricidad en oficinas centrales y Zonas: total energía

Comercializadora de electricidad para las tres fábricas: GESTERNOVA hasta junio e IBERDROLA CLIENTE 100% renovable hasta DIC

2021	Electricidad: (Zonas y Asociadas)		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
Total emisiones GEI	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. incluidas en la ISO5001		Fábrica Madrid		Fábrica San Sebastian		Fábrica Vigo		Consolidado
Emisiones de gases de efecto invernadero	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente	Comentarios	Tn CO2 equivalente
Alcance 1	102519	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 15 Factor B7 2019" Calefacción ACS oficinas centrales " Factor de emisión MITECO Versión 15 Factor Gas Natural 2019. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	218,43	Calefacción Fuente: Factor de conversión de m3 a kwh fuente:según factura"	164,566	Calefacción Fuente: Factor de conversión de m3 a kwh fuente:según factura"	123,32	Calefacción "Factores de emisión MITECO Versión 15 Factor Gasóleo C 2019"	103025
Alcance 2	449	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factor de emisión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019"	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019	0	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el factor de conversión MITECO Versión 15 Factor Mix 2019	449
Alcance 3									
Total emisiones GEI	102968		218		165		123		103475

Se incluye el dato del gas natural de oficinas centrales en 2020

Comercializadora electricidad en oficinas centrales y Zonas: ELEIA energía

Cambio de comercializadora de electricidad para las tres fábricas: GESTERNOVA

2019	SOLO D. ZONA 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	102689	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gasóleo A o B 2018" Calefacción ACS oficinas centrales " Factor de emisión MITECO Versión 12 Factor Gas Natural 2018. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE"	284	Calefacción y producción ACS. "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gas natural 2018. Factor de conversión de m3 a kwh fuente: ENAGAS.es publicado en BOE, según factura"	195	Calefacción y producción ACS. "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gas natural 2018. Factor de conversión de m3 a kwh fuente: ENAGAS.es publicado en BOE, según factura"	207	Calefacción "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Gasóleo C 2018"	103374
Alcance 2	691	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	926	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	927	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	237	Derivado del consumo eléctrico Kwh, con el "Factores de emisión MITECO Versión 12 Factor Mix 2018"	2781
Alcance 3									
Total emisiones GEI	103380		1210		1122		443		106155

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

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

La estimación de uso y consumo para cada año 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 consumo de kwh y un 1% en emisiones CO₂.

En base a la materialidad del Grupo 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 Decreto Ley 14-2022), en los centros que dispongan de sistemas de climatización deben ajustarse las temperaturas al menos dentro de los siguientes límites:

- Verano: temperatura mínima 27°C.

- Invierno: temperatura máxima 19°C.

Además, debe colocarse en lugar visible un cartel con la información anterior.

- Mejoras del factor solar de vidrios de fachadas: persianas, tratamientos, rotura de puente térmico, etc.

- Alumbrado: análisis del uso de alumbrado incandescente y considerar su sustitución por dispositivos de bajo consumo, instalación de dispositivos de encendido automático, etc.

- Estudiar la utilización de equipos auxiliares como calefactores individuales, etc., y valorar alternativas como racionalización de uso, mejora de instalaciones, reordenación de espacios, sustitución por equipos más eficientes, etc.

- Edificios: mejora de cerramientos y aislamientos. En caso de cambios de local, valorar entre los criterios de selección el nivel de eficiencia energética según el certificado del mismo que debe aportar su titular.

- Vehículos: optimización de rutas, reducción de la flota, mantenimiento adecuado, etc.

4. ÍNDICE DE CONTENIDOS

Ámbitos generales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio : - Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-15	3,26,30
	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	36,39

Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	104	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno. Descripción del impacto de la actividad en el medio ambiente	104-108
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno. Sistema de Gestión Ambiental Certificado.	104
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	104-108
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	-
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de medidas preventivas de riesgos ambientales	109,118
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: Descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	117,120

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos	18,104,105,108,109, 110	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: Descripción cualitativa de la no materialidad del desperdicio alimentaria para el Grupo	-	No se han establecido este tipo de acciones debido a la naturaleza de nuestras actividades
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	111	
	Consumo de materias primas	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre consumo de materias primas	112-114	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	113	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	115-116	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	115-116	
	Uso de energías renovables	Marco interno: Descripción cualitativa y cuantitativa del uso de energías renovables	117,118,120	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	105,115,117-120	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: Descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	2,17,104	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	115,120	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas	2,121	Nuestra actividad no implica afecciones significativas a la biodiversidad ni impactos significativos en áreas protegidas.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: Descripción cualitativa de los impactos	104	

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	51,52	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	52,73	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	67	53,54,62,68,69	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno. Promedio anual de contratos por tipología desglosado por sexo, edad y categoría profesional	53,54,56,57,61,62	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Detalle de despidos del ejercicio por sexo, edad y clasificación profesional	55,63,70	
	Brecha salarial	Marco interno: Descripción cuantitativa de la brecha salarial	56,58,64,71	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye retribución fija y variable)	56,57,64,65	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: Remuneración del consejero (incluye retribución fija y variable)	58	
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: Remuneración media de la Alta Dirección por sexo (incluye retribución fija y variable)	58		

	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: Descripción cualitativa de las políticas	58,65	No se han establecido políticas de desconexión laboral
	Empleados con discapacidad	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de empleados con discapacidad	60,67,73	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: Descripción Cualitativa y cuantitativa de la organización del tiempo de trabajo	58,65	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo	58,59,65,66,72	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: Descripción Cualitativa de las medidas de conciliación	13,58,65	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	9,14,20,106	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo			
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	41,51,52,65	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno: Descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	44,74,80-88	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Marco interno: Descripción cuantitativa de la cantidad de horas de formación por categoría profesional		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: Descripción Cualitativa accesibilidad universal de las personas con discapacidad	2,13,21,28,30, 31,32,36	

Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno. Medidas para promover la diversidad	2,77,80,97	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: Plan de Igualdad		
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno. Contratación de personas con discapacidad y medidas de integración y accesibilidad		
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno. Política contra la discriminación		

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	32	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	2,41	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	41	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de denuncias de vulneración de los Derechos Humanos	41	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: Descripción cualitativa de la gestión realizada sobre convenios	41	

Información relativa a la lucha contra la corrupción, blanqueo de capitales y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	36,37,38	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	2,36,37	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	2,36,37	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	40,47	

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	11,96	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1	77,87	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: Descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	87	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	47,48	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: Descripción cualitativa de Políticas de compras	77,80	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: Descripción cualitativa de relaciones con proveedores	2,18,38,41,43,44	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: Descripción cualitativa de sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103,104	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	2,19,91	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	47,91	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Descripción cuantitativas de las quejas recibidas y resolución de las mismas	47,91-95	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: Descripción cuantitativa de los beneficios obtenidos por país	102,102	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: Descripción cuantitativa de los impuestos pagados por país		
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: Descripción cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas		