

OTIS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2023

FEBRERO 2024

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 (ver "Estructura societaria" en pág. 26) 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, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

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 2023. 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
Accesibilidad universal	Empleo	
	Igualdad	
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	
	Uso sostenible de los recursos	

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 que delimitan el marco en el que actúa la empresa y afectan a su entorno específico. 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.

FACTORES POLÍTICOS

CONTEXTO INTERNACIONAL

El conflicto bélico entre Rusia y Ucrania parece un problema lejos de solucionarse tras más de un año. El efecto dominó de la invasión ha dado lugar a la reorganización de vidas y a la desestabilización de economías, en Europa y en todo el mundo.

Desde el punto de vista de la Geopolítica:

- Los lazos económicos y políticos entre Occidente y Rusia se han roto.
- Se tiende al aumento de la tensión en las relaciones occidente-oriental, a una división en bloques, aunque la "mayoría mundial" no es homogénea, los intereses de los Estados individuales divergen ampliamente y el volumen y la calidad de las relaciones con Rusia varían.
- El papel de gigantes como China e India se antoja cada vez más importante en este conflicto.
- La OTAN gana protagonismo. Finlandia (abandonando su política de neutralidad), Suecia y Ucrania han solicitado su entrada a la alianza.
- Al mismo tiempo, la guerra ha ampliado la influencia de Polonia y los países bálticos, que han adoptado una sólida defensa de Ucrania y presionado para aumentar el apoyo militar.
- A este conflicto se ha unido el de Oriente Medio entre Israel y Hamás, motivado por las acciones terroristas de estos últimos en territorio israelí.
- Ambos conflictos, especialmente este último, ha generado una crisis humanitaria que requiere de ayuda urgente.
- La extensión de este conflicto a las acciones de los hufies en el Mar Rojo está afectando al comercio internacional, especialmente a los productos procedentes de China.

Al margen de los conflictos bélicos, otros factores políticos actuales de importancia que se pueden citar son:

- Gestión del problema migratorio en el entorno de la UE.
- Dificultades post-Brexit (falta de aceptación social, importaciones-exportaciones, recesión económica en UK...).
- Crisis en EE. UU. (disfuncional, polarizado y erosionado).
- Agua: factor geoestratégico.
- Inteligencia artificial.
- Desarrollo global mermado y fracturado. Asimetrías en la distribución de la riqueza.

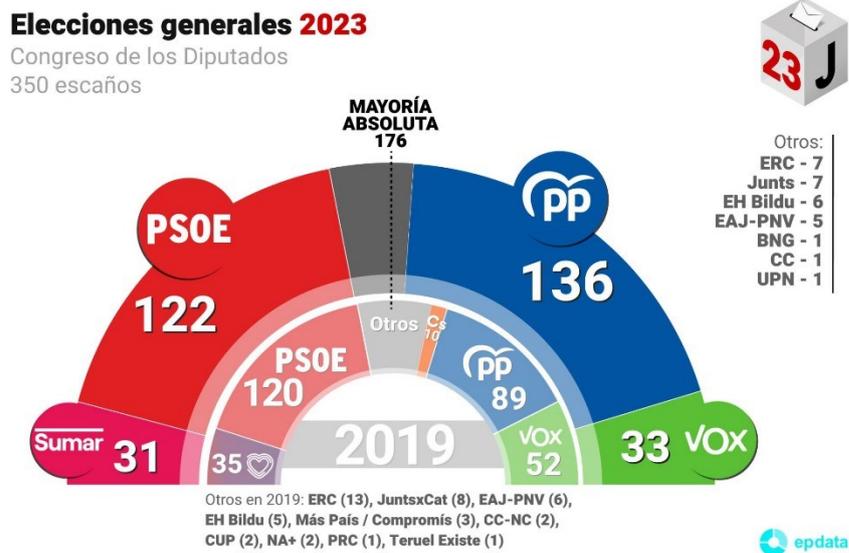
CONTEXTO NACIONAL

Los factores mencionados del contexto político internacional repercuten con gran fuerza en la UE y, por tanto, en España.

En el plano político estrictamente nacional, 2023 ha sido un año muy importante, ya que se han celebrado:

28/5/2023: elecciones municipales en toda España y autonómicas en toda España excepto en Galicia, Castilla y León, Cataluña, País Vasco y Andalucía.

Los resultados de estas precipitaron, el 23/7/2023, la celebración de Elecciones Generales, con el siguiente resultado, que se ha traducido en un nuevo gobierno conformado por PSOE y Sumar con el apoyo de diversos partidos nacionalistas e independentistas:



CONCLUSIONES

El actual escenario político sigue marcado por la complejidad y la incertidumbre. Política y Economía van de la mano: toca gestionar la mala situación económica que han agravado las consecuencias de la crisis COVID-19 y el posterior conflicto bélico. La inestabilidad política afecta a la economía global en general y, por lo tanto, a las empresas.

Las políticas de comercio internacional, también condicionadas por la inestabilidad, pueden tener un impacto en la capacidad de Otis para importar y exportar productos y componentes. Los aranceles o las restricciones comerciales pueden aumentar los costos de producción y disminuir la competitividad de Otis.

En el plano nacional, tras las elecciones de 2023, Otis deberá estar atenta a los cambios gubernamentales nacionales, regionales y locales y las posibles nuevas políticas de licitación pública, cambios en los contratos públicos y el consiguiente impacto significativo en su capacidad para obtener contratos y aumentar sus ingresos.

También son de especial relevancia los efectos derivados del Brexit, que afectan principalmente a las relaciones comerciales entre el Reino Unido y la Unión Europea.

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

FACTORES ECONÓMICOS

CONTEXTO INTERNACIONAL

De acuerdo con el FMI, las perspectivas económicas globales son de nuevo inciertas, rodeadas por las turbulencias del sector financiero, la elevada inflación, los efectos desatados por la invasión rusa de Ucrania y la guerra en Oriente Medio.

La crisis energética y la desaceleración del crecimiento han contribuido a un aumento de la inflación. Esta ha mermado los ahorros y los sueldos de la población. En países como Estados Unidos, Francia y el Reino Unido, los gobiernos, con el propósito de ayudar a las familias y las empresas, han aumentado su gasto y ha establecido límites de precios, subsidios y reducción de impuestos.

Los trastornos en las cadenas de suministro y las crecientes tensiones geopolíticas provocan riesgos de fragmentación geoeconómica que pueden reconfigurar la geografía de la inversión extranjera directa y afectar a la economía mundial.

Especial importancia para la recuperación post-COVID tiene el fondo Next Generation de la Unión Europea, dotado con más de 800.000 millones de euros.

Según pronósticos de base, el crecimiento global caerá del 3,4% en 2022 al 2,8% en 2023, antes de estabilizarse en 3,0% en 2024. Se prevé que las economías avanzadas experimenten una desaceleración del crecimiento especialmente pronunciada, del 2,7% en 2022 al 1,3% en 2023.

CONTEXTO NACIONAL

En España, en diciembre de 2022, el Senado aprobó definitivamente los Presupuestos Generales del Estado 2023. El Gasto total consolidado asciende 485.986 millones de euros. Los Presupuestos Generales del Estado contemplan 25.156 M€ de Fondos Europeos.

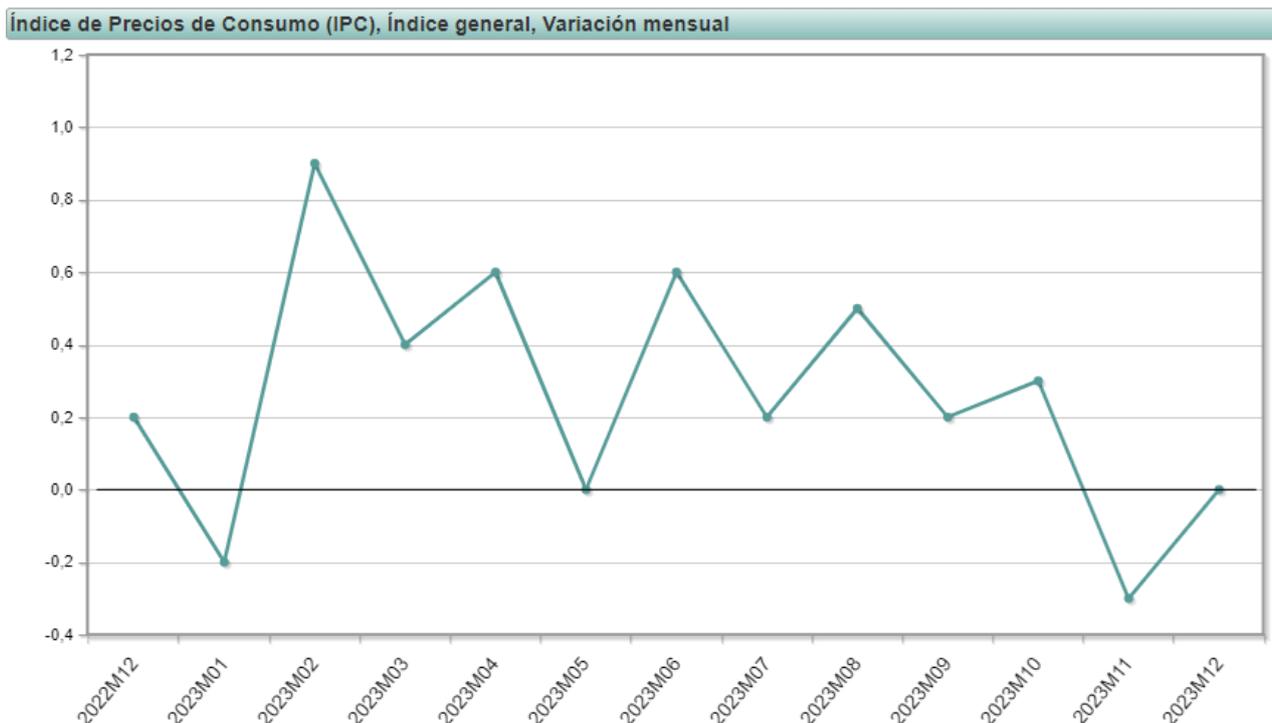
A pesar de la revisión al alza, 2023 ha sido un ejercicio de ralentización en prácticamente todos los indicadores económicos, al igual que las proyecciones para 2024, como consecuencia fundamentalmente de:

1. El impacto de una inflación elevada más persistente y la moderación del mercado laboral en el poder adquisitivo de los consumidores, en un entorno de costes al alza.
2. El impacto del incremento de los costes de financiación para familias y empresas.
3. El mantenimiento de las incertidumbres (geopolíticas y sobre la duración de unos tipos de interés elevados), que puede retrasar decisiones de inversión de las empresas.

	PIB	
	2023	2024
Analistas Financieros Internacionales (AFI)	2,2	1,6
BBVA Research	2,4	2,1
CaixaBank Research	2,3	1,7
Cámara de Comercio de España	2,1	1,7
Centro de Estudios Economía de Madrid (CEEM-URJC)	2,2	1,8
Centro de Predicción Económica (CEPREDE-UAM)	2,0	2,4
CEOE	2,0	1,4
Equipo Económico (Ee)	2,4	1,9
EthiFinance Ratings	2,1	1,9
Funcas	2,2	1,6
Instituto Complutense de Análisis Económico (ICAE-UCM)	2,4	2,1
Instituto de Estudios Económicos (IEE)	2,2	1,5

Cuadro elaborado por FUNCAS.

La inflación en España se situó en el 5,7% (tasa anual) al final de 2022, después de haber tocado techo en julio del 22 con un 10,8%. Desde entonces se ha ido moderando mes tras mes, y se situaba en 3,1% al cierre de 2023.



Fuente: INE

La Tasa de paro sigue siendo alta. Al cierre de diciembre de 2023 el número total de desempleados se situó en 2.707.456 personas, situándose en el 12,9%.

DATOS DEL SECTOR INMOBILIARIO EN ESPAÑA:

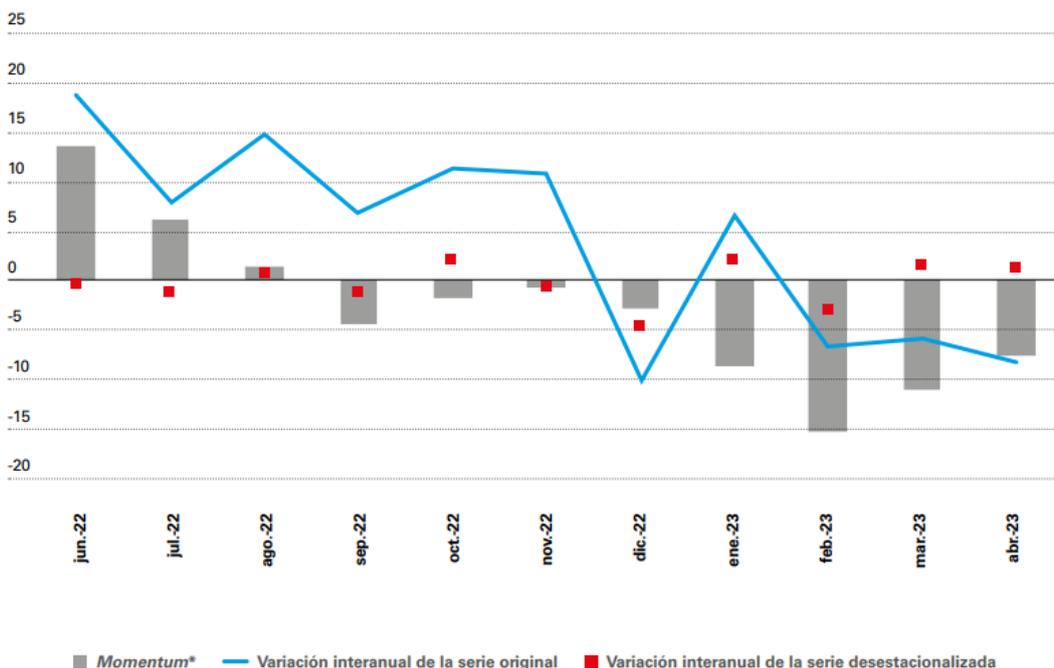
Tomando como fuente el Informe Sectorial Inmobiliario publicado por CaixaBank Research en julio de 2023, destacamos los siguientes puntos:

Los datos que se han ido publicando sobre la evolución del mercado inmobiliario residencial durante 2023 han ido confirmando el esperado cambio de tendencia del sector. El agotamiento de los factores temporales de apoyo relacionados con la pandemia (cambio de preferencias residenciales y ahorro embalsado por el freno del consumo) que impulsaron la demanda de vivienda en 2021 y 2022; la inflación persistente, que erosiona el poder de compra de los hogares, y el aumento de los tipos de interés son las principales causas de este cambio de ciclo.

En abril de 2023, la variación del volumen de compraventas se situó en el -7,4%, mientras que en febrero había alcanzado el -15,2%, una mejora que sugiere que el ritmo de descenso ha sido bastante moderado.

Moderado retroceso de las compraventas de vivienda por el momento

Variación (%)

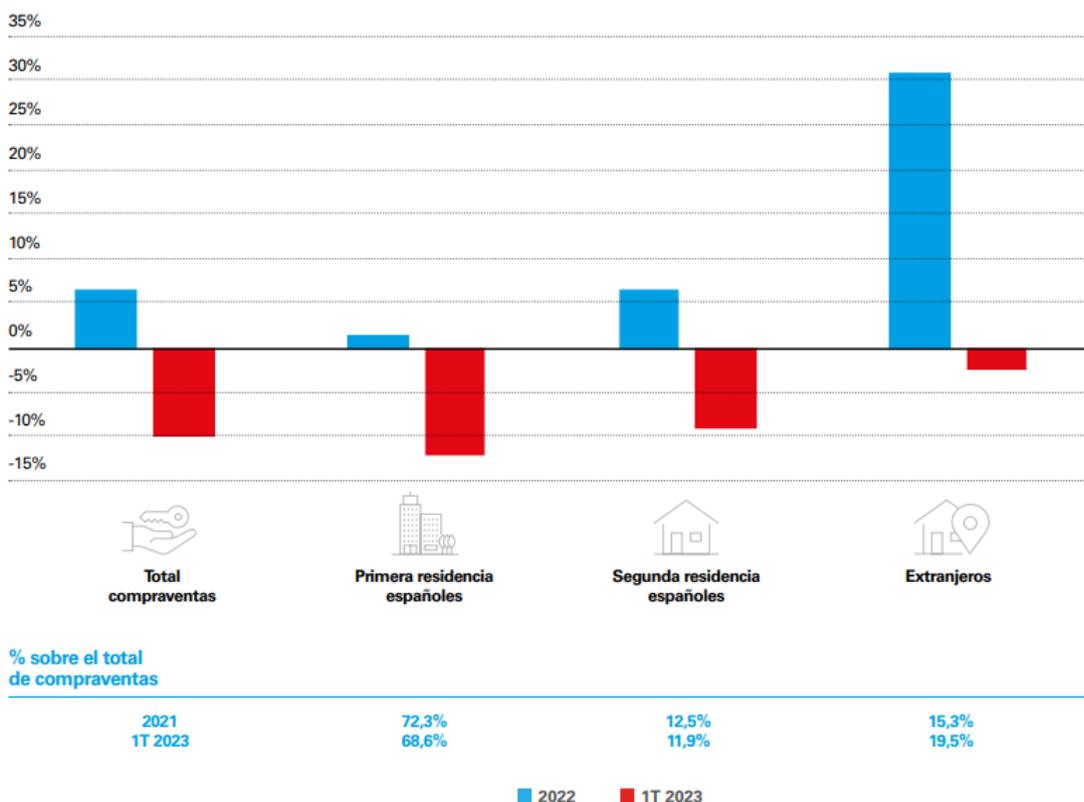


Nota: (*) El *momentum* se define como la variación anualizada de la media móvil de tres meses de la serie desestacionalizada.
Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del INE.

Según la tipología de comprador, las compraventas de extranjeros están resistiendo bastante mejor que las compraventas de primera y segunda residencia de españoles. En concreto, el número de compraventas de extranjeros retrocedió solamente un 2,7% interanual en 1T 2023, comparado con un -9,0% de las compraventas de segunda residencia y un -12,1% de las de primera residencia por parte de españoles.

Las compraventas por parte de extranjeros resisten mejor

Variación de las compraventas de vivienda según comprador



Nota: Variación del 1T 2023 respecto al 1T 2022.

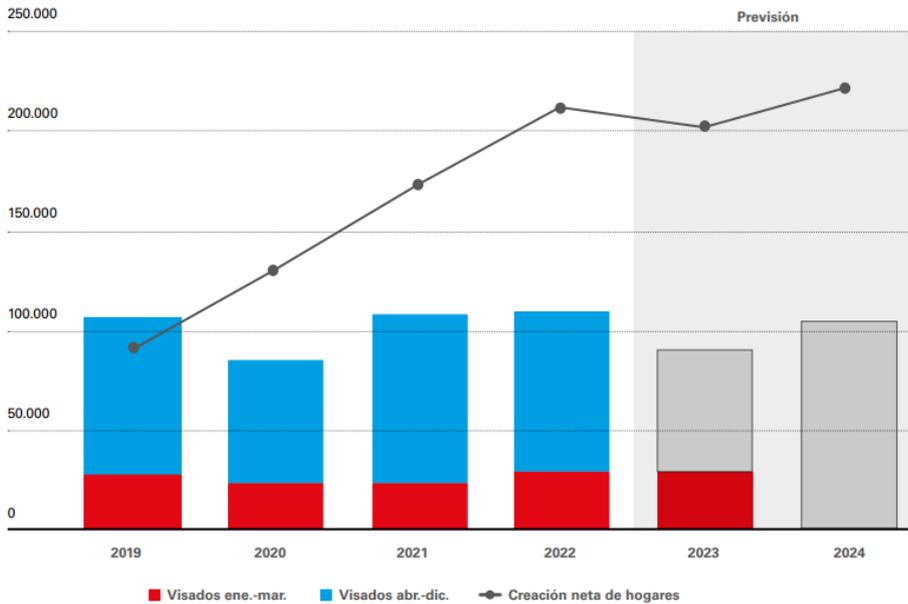
Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del MITMA.

La oferta sigue siendo muy limitada e insuficiente para cubrir las necesidades de vivienda teniendo en cuenta la evolución demográfica. Así, el número de visados de obra nueva sigue siendo muy inferior a la creación neta de hogares.

Conviene resaltar que el dinamismo en la formación de hogares refleja unos flujos de inmigración notables y explica la elevada demanda de vivienda en las zonas de mayor dinamismo económico.

Visados de obra nueva

Número de viviendas



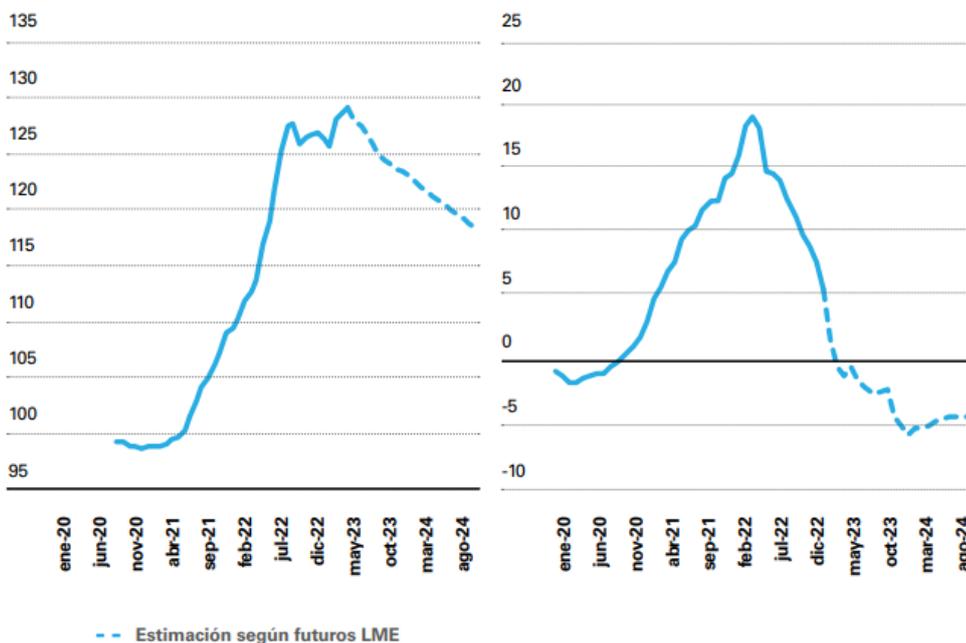
Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del MITMA y el INE.

Un condicionante muy relevante de la oferta son los costes de construcción residencial, que pese a seguir en cotas elevadas, empiezan a mostrar signos de moderación. Tras los avances de doble dígito que alcanzaron a mediados de 2022 (llegaron a crecer un 19,5% interanual), en 2023 registraron crecimientos más contenidos, del 6,0% interanual en marzo. La notable caída de los precios de los metales industriales en los mercados internacionales y la bajada de los precios de la energía sugieren que la tendencia descendente de los costes se afianzará en los próximos meses.

Costes de construcción residencial en España

Índice (100 = enero de 2020)

Variación interanual (%)



-- Estimación según futuros LME

En abril 2023 se aprobó una Nueva Ley de Vivienda. Por su parte, el Plan Estatal de Vivienda 2022-2025 no incluye ayudas directas dirigidas a la rehabilitación y mejora de la vivienda, que sí incluían el plan anterior. Estas ayudas han sido integradas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR o Perte), con una dotación de 3.430 millones de euros, financiados a partir de los Fondos Next Generation, de los que casi 3.000 millones son subvenciones directas para la rehabilitación residencial.

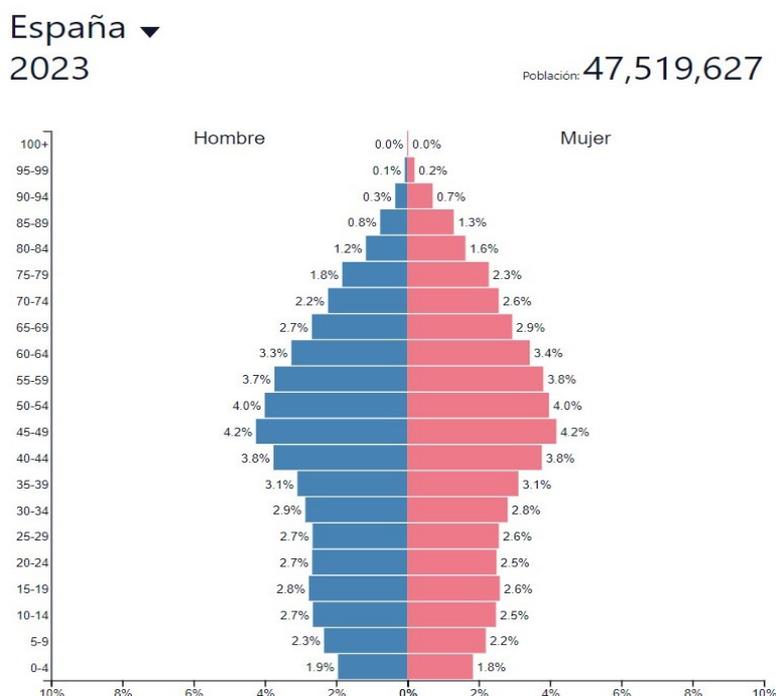
Fuentes: Asociación Nacional de Constructores Independientes (ANCI), Banco de España, Bankinter, bbvaresearch, BdP, Bloomberg CaixaBank Research, Braintrust - Hosteltur, Cinco días, Efe, Euroconstruct, FMI, Forbes, Funcas, Gesvalt, INE, Min. de Empleo y SS, MinInCoTur, Muycanal, Observatorio Inmobiliario (BBVA), Observatorio Vasco de Materias Primas Industriales, Público, Servihabitat, Tinsa IMIE Mercados Locales.

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 (idioma, religión, nivel de educación o nivel de ingresos) y cómo estos van evolucionando. Este capítulo también incumbe a los propios empleados de la compañía.

POBLACIÓN EN ESPAÑA

La pirámide de población en España en 2023 muestra un envejecimiento imparable de la población y prevé su disminución notable durante el s. XXI:



Fuente: <https://www.populationpyramid.net/>

Una consecuencia destacada de esta evolución es el riesgo de sostenibilidad del sistema de pensiones actual, que está llevando a reformas continuas del sistema de financiación de pensiones, con un incremento del coste de cotización tanto de la empresa como de la población contribuyente.

ENTORNO SOCIAL Y EMPRESARIAL

Tal y como se describía en el PESTAL 2022, el entorno en el que opera Otis puede calificarse de confuso e incierto, con cambios constantes (entorno BANI: B → frágil, A → ansioso, N → no lineal, I → incomprensible).

Se acortan los plazos de las estrategias de las compañías, que tienden a sustituirse por escenarios. La realidad dificulta la toma de decisiones con información completa y una evaluación adecuada de los datos.

El contexto global requiere nuevas herramientas y conceptos, y capacidad de innovación continua. También se precisa obtener la máxima información del entorno para ejecutar análisis que favorezcan la implantación de los cambios necesarios.

La resiliencia / adaptabilidad de líderes, dirigentes y empleados es fundamental, así como la respuesta a emergencias, la monitorización remota permanente y garantizar el suministro de repuestos.

Las nuevas formas de trabajo y de negocio se basan en la digitalización, el trabajo colaborativo y la flexibilidad, manteniendo intacta la calidad de productos y servicios. Las empresas han de mantener la infraestructura y la organización de sus centros de trabajo necesarias para disponer de estas herramientas en los puestos de trabajo.

NUEVO CLIENTE:

Es necesario que las empresas sepan analizar cómo se comportan ahora sus clientes para seguir siendo competitivas.

El cliente actual exige una aproximación clara, veloz, ubicua, eficaz, personalizada, consistente, transparente, confiable, segura y recíproca. Es exigente y desconfiado, y está muy informado. Necesita sentirse escuchado y comprendido. El producto por sí solo ya no vende, la venta está muy ligada a la experiencia de cliente y a su fidelización.

El cliente actual utiliza la tecnología para hacer su vida más fácil, con servicios adaptados específicamente a sus gustos y necesidades. El nuevo cliente está modelando el concepto de digitalización.

El eCommerce y las estrategias de comunicación omnicanal cobran cada vez más importancia. Es necesario conocer bien al comprador objetivo para trazar la estrategia publicitaria.

Los programas de BI sirven para recopilar y analizar la información más valiosa de aquellos compradores más habituales, para aprovecharla de la forma más eficiente. Se plantean nuevos desafíos tecnológicos de negocio enmarcados en el mundo virtual (realidad aumentada, realidad virtual, holográfica u otras tecnologías aún no desarrolladas).

De esta forma, se pueden utilizar modelos predictivos. Todo ello con la finalidad de situar al cliente en el centro.

SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

La seguridad y la salud de todas las partes interesadas es uno de los tres Absolutos de la compañía.

En la actualidad, el entorno demanda acciones en beneficio de la sociedad, el crecimiento sostenible, la accesibilidad y la integración, mediante planes de negocio sostenibles.

Tres años después de su inicio, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró en mayo 2023 el fin de COVID-19 como emergencia sanitaria internacional. Quedan la vigilancia y los cambios que ha traído en muchos ámbitos: familiar, sociocultural, laboral, profesional e institucional, incluyendo el cuestionamiento de comportamientos muy arraigados.

La búsqueda de la seguridad, el consumo consciente y la conciencia personal son nuevos factores que determinan el consumo de la sociedad. 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 riesgos: 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 repercute en 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 un entorno convulso, en las que deberían involucrarse todos los colaboradores de la organización.
- Planes de contingencia para anticiparse a nuevas situaciones críticas.
- La Transformación Digital y su papel esencial en la fidelización del cliente.
- Herramientas de marketing y de comunicación personalizada. eCommerce, multicanal y multidispositivo.
- Garantizar la seguridad y bienestar del usuario. Desarrollo de nuevos modelos de ascensores que prioricen la seguridad del usuario en las nuevas circunstancias. Aparatos para población envejecida o con limitaciones físicas. Adaptaciones.
- Implantación de políticas de contratación / selección de empleados para cubrir el gap generacional que se producirá como consecuencia del envejecimiento de la población y la dificultad de selección de candidatos que se adapten a los perfiles que la empresa demanda. Esto incrementará la lucha por el talento entre todas las compañías.
- RSC, en una sociedad cada vez más exigente en lo relativo a sostenibilidad.
- Tampoco se debe olvidar de garantizar la seguridad y bienestar del empleado, mediante:

- Cohesión social.
- Buen Liderazgo.
- Motivación. Retos y desafíos.
- Promover el sentimiento de pertenencia.
- Compensación.
- Instalaciones adecuadas, herramientas y tecnología para mejorar la productividad.
- Capacitación y formación.
- Gestión y organización del trabajo. Flexibilidad. Conciliación. Eficiencia.

FACTORES TECNOLÓGICOS

Hoy en día, la tecnología evoluciona a un ritmo vertiginoso, y propicia cambios y avances más rápidos, a la vez que los plazos de obsolescencia se acortan. La pandemia aceleró adaptaciones y cambios tecnológicos en las empresas, internos y relacionados con las partes interesadas. Las tendencias tecnológicas de hoy están cambiando la sociedad:

La inteligencia artificial (IA) ya desempeña un papel esencial para hacer nuestro mundo más inteligente y fluido. Entiende cada vez mejor al ser humano y le permite realizar tareas más complejas, con aplicaciones de navegación y asistentes personales de los teléfonos inteligentes, entre otros. Su avance es imparable y sus posibilidades infinitas, en robots domésticos, electrodomésticos, dispositivos de trabajo, wearables y, por supuesto, ascensores.

Además, la IA se utilizará para ayudar a predecir la demanda de servicios, lo que permitirá tomar mejores decisiones sobre la utilización de los recursos. También para detectar los patrones cambiantes de comportamiento de los clientes mediante el análisis de datos casi en tiempo real, mejorando las experiencias personalizadas.

Se calcula que el mercado de la IA generará 57.000M \$ en 2023, y llegará a 190.000M \$ en 2025.

Las tecnologías que simulan la realidad, como la realidad virtual, la realidad aumentada o la realidad mixta, se convertirán en una de las principales tendencias tecnológicas de 2023. Sirven, por ejemplo, para simular oficinas virtuales en situación de teletrabajo.

A lo largo de 2023 también se producirá una evolución del 5G y de la conectividad, con lo que se revolucionará la forma que tiene el usuario de vivir y de trabajar. El 5G facilitará la conectividad y mejorará la velocidad al usar la Red. Se espera que se utilice en fábricas, cámaras HD que ayuden a mejorar la seguridad y la gestión del tráfico, el control de redes inteligentes y también el comercio minorista inteligente.

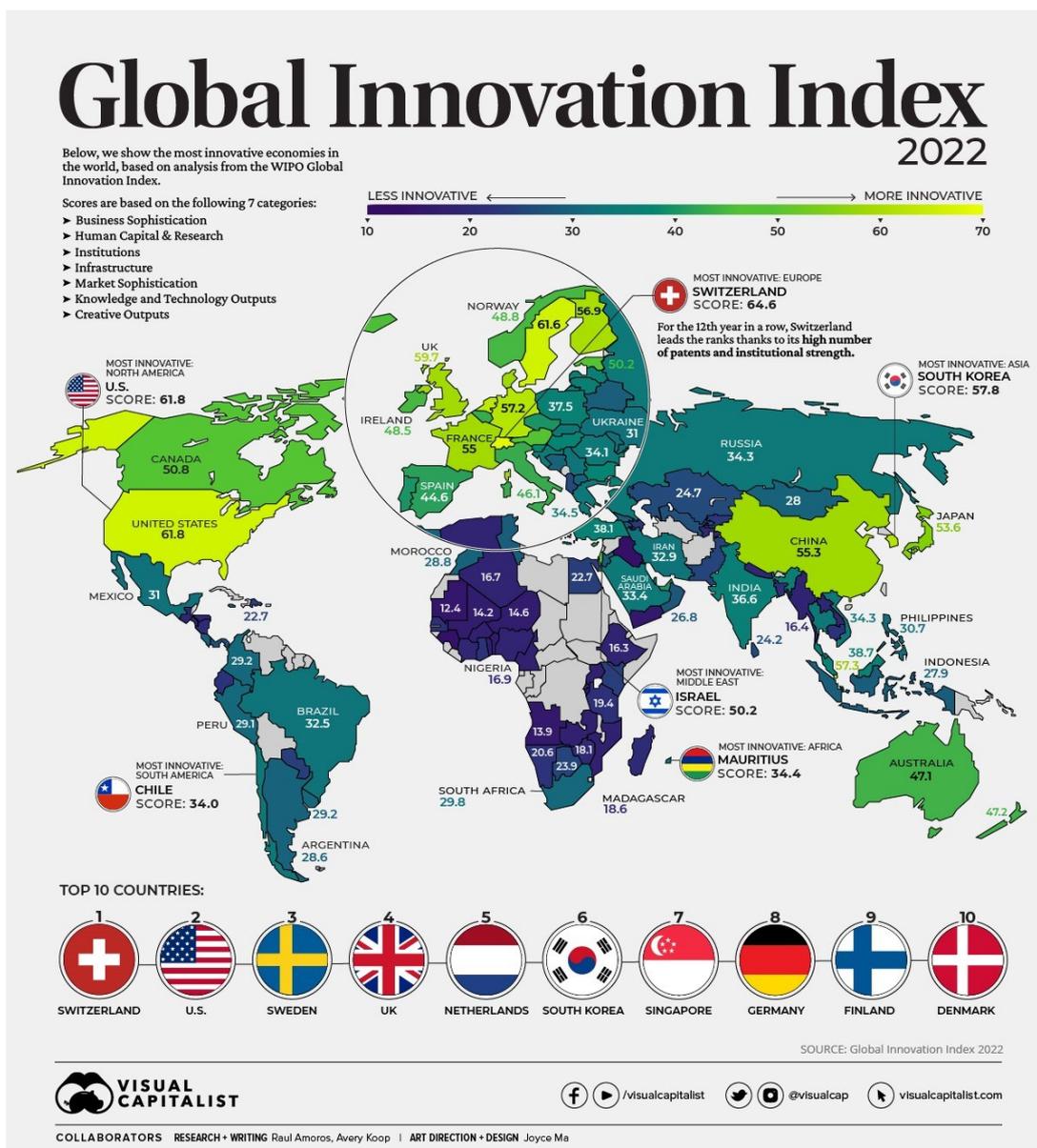
También juega un papel fundamental el empleo de dispositivos impulsados por datos: desde el smartphone y aplicaciones de oficina hasta electrodomésticos y todo tipo de aparatos impulsados por IA.

La multicanalidad tecnológica es un requisito indispensable, exigible a lo largo del ciclo de vida de producto o servicio. Las nuevas tecnologías de comunicación se convierten son clave para el desarrollo del negocio en todos los niveles, así como para la relación directa con las partes interesadas, fidelizando a los clientes a través de servicios y productos nuevos y diferenciados. La seguridad de la información es clave.

En fabricación, además de en la digitalización, Otis está enfocada en la automatización de procesos, ya sean directamente productivos o indirectos. Digitalización y Automatización son dos partes de la Industria 4.0.

Otra tendencia clave en innovación y tecnología para 2023 es la impresión en 3D, que se utiliza sobre todo para crear prototipos. Esta tecnología ha tenido un gran impacto en los sectores biomédico e industrial.

En definitiva, 2023 se alza como un gran año para el desarrollo tecnológico. Este panorama desafiante también ha dado lugar a un momento ideal para cambiar la forma de hacer negocios y un punto de inflexión para adoptar nuevas soluciones tecnológicas que ayuden a las empresas a afrontar estos tiempos difíciles y convertirlos en una ventaja competitiva.



Economías nacionales más innovadoras, según el Índice Global de Innovación (GII) (Fuente: Visual Capitalist).

En España, el presupuesto del Ministerio de Ciencia e Innovación dispone en 2023 de 3.991 M€, un aumento del 4% respecto al año anterior, mientras que el presupuesto nacional —sin fondos de la UE— aumenta cerca del 20%.

CONCLUSIONES

Para adaptarse al entorno tecnológico actual, en Otis:

- Se continúa con el despliegue del proyecto Digitalización OTIS, una de las líneas estratégicas de la compañía 2020-2024. Se considera clave para favorecer la fidelización, permitir mayor vinculación de los clientes con la marca Otis y aportar nuevas funcionalidades tecnológicas y de comunicación.
- La transformación del servicio de la compañía a través de nuevos dispositivos inteligentes es aspecto prioritario, con la gestión diferencial del servicio (especialización y optimización). En la actualidad, cuenta con una red de técnicos, ascensores y clientes completamente conectados que comparten toda la información relevante del ascensor.
- Se recurre a nuevas herramientas de marketing y de comunicación personalizada, multicanal y multidispositivo (eCommerce).
- Se desarrollan nuevos productos. Dispositivos claves asociados: AMPD, MPD, eView ONE y Guardian SEE, que posicionan a la empresa como líder en innovación en el sector mediante elementos diferenciadores en toda la cartera de mantenimiento:
 - Comunicación con el exterior por videoconferencia.
 - Monitorización 24h e intervención remota.
 - Mantenimiento predictivo.
 - Intervención técnica online.
 - Difusión de noticias y contenidos personalizados.
- Se desarrolla una nueva generación de ascensores inteligentes, con un desarrollo técnico más simple y menos riesgos en su uso. Por ejemplo, el Gen360 / Gen360 Optimizado tiene prestaciones innovadoras en favor de una labor más eficiente para la actividad de mantenimiento, reducción de requerimientos de sobrerrecorrido en cuanto a la altura de hueco, incorporación de conectividad remota / sistemas predictivos de avisos con tecnología IoT (One Expert Portal) y nuevas prestaciones en seguridad y eficiencia energética. Además, techo móvil para realizar mantenimiento desde cabina.
- Se siguen incrementando, mediante el programa Especialistas en Servicio, la productividad y la capacidad de monitorización / intervención remota de la cartera de mantenimiento, optimizando rutas y mejorando los tiempos de actuación (priorizando en atrapamientos). Se asocian nuevos indicadores Qlik para una mejor evaluación del rendimiento.
- Se desarrollan aplicaciones móviles que permiten al supervisor y los técnicos de servicio la ejecución de tareas en obra, así como la gestión y control de actividades relacionadas con su actividad y responsabilidad: Survey (iPhone), Portal Survey (PC), Close Out para técnicos (Acciones derivadas de las auditorías) (iPhone), Inspecciones de Industria (RI) (iPhone), Help Lightning, BitSat, Rutas KML...
- Más enfocados en el funcionamiento interno de Otis,
- Se fomenta el uso adecuado de herramientas de conectividad y movilidad para reuniones y comunicación a distancia (VPN, Teams, etc.).
- JDE España es un sitio web de comunicación al que puede acceder toda la organización, con información actualizada sobre JDE, K2 y Qlik.
- Se fomenta la formación online mediante la plataforma Workday Learning.
- Se digitaliza la documentación en lo posible.
- En Fabricación, se ejecutan nuevas formas de producción y distribución, englobadas en la tecnología de Lean Transformation.

FACTORES AMBIENTALES

Son aquellos aspectos relacionados con la preservación del medioambiente, desde la contaminación que emite la actividad empresarial y el uso de los recursos naturales hasta la gestión de los residuos.

Los factores ambientales que ha de tener en cuenta la compañía pueden dividirse en dos grandes grupos: los normativos y los relacionados con la creciente conciencia ecológica de la sociedad.

Las empresas deben esforzarse en reducir su consumo de recursos naturales, como el agua, la energía y los combustibles fósiles, a través de prácticas de eficiencia energética, uso de energías renovables, entre otros.

Una empresa debe tener políticas y procedimientos claros para gestionar los residuos que genera, incluyendo su clasificación, almacenamiento y eliminación adecuados.

CONCLUSIONES

Para Otis no basta el mero cumplimiento normativo. El compromiso de la compañía con la preservación del Medio Ambiente y el crecimiento sostenible es intrínseco a toda una serie de actuaciones en las que puede tener impacto, y que han sido ya mencionadas.

- Planificación:

Otis despliega y cumple su Política de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Eficiencia Energética, en el marco de una cultura que promueva el crecimiento sostenible

El Plan de Negocio Sostenible está ligado a la Innovación, con proyectos y servicios que se están desarrollando, pensando en el impacto social y la sostenibilidad y que forman parte de las áreas de negocio de la empresa. Las preocupaciones ESG (salud y seguridad, medio ambiente e impacto, personas y comunidades y gobernanza y responsabilidad, así como los compromisos asumidos dentro de cada una) están integradas en la estrategia de la compañía a largo plazo, son parte de su cultura y necesarias para poner en marcha su visión.

- Concienciación:

Otis fomenta la educación y conciencia ambiental entre sus empleados, proveedores y clientes en toda la cadena de suministro. Así, se compromete con la Agenda 2030 y los ODS:

- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.



También realiza campañas de formación y sensibilización para promover la alineación la plantilla con los objetivos medioambientales de la compañía. Por ejemplo, el World Safety Day (28/4).

- Cumplimiento normativo:

Otis cumple con las regulaciones y leyes ambientales aplicables en su jurisdicción, para minimizar su impacto ambiental y evitar multas y sanciones. Cuenta con diferentes Sistemas de Gestión certificados por Organismos Notificados y acreditados para dar conformidad a las normas ISO de aplicación para este punto:

- Sistema de Gestión del Medioambiente (ISO 14001) para todas las Fábricas, Red Comercial y Direcciones Centrales (Staff) de Otis Mobility.
- 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 Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001) en Otis Mobility, incluyendo Asociadas.

- Fabricación / procesos:

Los planes de Transformación Lean requieren asegurar compromisos de entrega por parte de proveedores para el flujo continuo e inventarios reducidos. Se reducen asimismo los AMT (en cantidad y coste).

Otras herramientas relacionadas con los procesos de Ingeniería y Fábricas favorecen el cuidado del medio ambiente: ProCert, Medios Alternativos de Control (AMC). Una vez definidos los parámetros críticos (KPCs o AMCs) y su registro, se establecen las acciones de mejora para mayor robustez del diseño (Robust design). El Pasaporte o los Kaizen también incorporan criterios ambientales.

Otis se encuentra en proceso de certificación según la norma UNE - EN ISO 14006:2020 – Sistemas de gestión ambiental – Directrices para incorporar el ecodiseño, lo que conlleva la implantación de criterios medioambientales en la fase de diseño y desarrollo de un producto para que este, en cada una de las fases de su ciclo de vida, no produzca efectos negativos en el medioambiente.

Se desarrollan centros de producción y procesos cada vez más sostenibles. El ejemplo más importante es la nueva fábrica de San Sebastián:

- Construida con materiales sostenibles (como acero, hormigón prefabricado y aluminio) para reducir el impacto medioambiental.
- Diseñada con criterios sostenibles (certificación LEED) para aprovechar al máximo la luz natural y lograr una alta eficiencia energética, con un proyecto en marcha para instalar paneles solares.
- Al igual que todas las fábricas de Otis en España, funciona con energía 100% renovable (cero emisiones de carbono).

En la fábrica de Madrid hay distintos planes de acción en favor de la sensibilización y el compromiso con el medioambiente. Por ejemplo:

- El 100% de energía que se consume es renovable.
- En 2022 se sustituyó la calefacción de gas por aerotermia para no emitir ni un kg de CO₂.
- Se va a aumentar el número de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

- Nuevos productos:

Otis desarrolla ascensores con la máxima eficiencia energética: Gen360, Gen2 Switch, GeN2 Life, GeN2 Flex y GeN2 Flex+, Gen2 Prime (ascensor destinado a los mercados emergentes de África y Medio Oriente) y Switch Solar, desarrollado 100% en España y capaz

de funcionar de forma completamente autónoma de la red eléctrica, con energía 100% renovable.

En algunos modelos se realizan mediciones de eficiencia energética según la ISO 25745 - Eficiencia energética de los ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles. Actualmente se está en proceso del desarrollo de una herramienta para estimar la categoría energética de una unidad.

El Gen 360 Optimizado, por ejemplo, incorpora sistemas predictivos de avisos con tecnología IoT (Otis One) y nuevas prestaciones en seguridad y eficiencia energética.

La digitalización del servicio y, en general, el proceso de transformación tecnológica, colaboran con la preservación del medio ambiente.

- Gestión de recursos naturales y residuos. Control de emisiones:

El cumplimiento de las leyes de protección medioambiental y reciclaje de residuos generados por la actividad de Otis es requisito obligatorio de la norma ISO 14001:2015.

La regulación en el consumo de energía es requisito identificado y de cumplimiento en la norma ISO 50001: 2011 - Sistema de gestión de la energía.

La búsqueda de máxima eficiencia energética mediante reducción de consumo de energía alcanza a todas las actividades de la compañía: instalaciones, materias primas, proveedores, desplazamientos, programas de mantenimiento, minimización de embalajes.

Otis trabaja también para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y otros contaminantes, que pueden ser perjudiciales para la calidad del aire y la salud humana.

- Mantenimiento:

Los programas de mantenimiento se diseñan para optimizar las prestaciones de los equipos, minimizando el consumo de energía y la utilización de materias primas. El principal consumo de energía de la compañía se encuentra en el uso de vehículos de transporte para realizar las rutas de mantenimiento. Se procura la optimización de recorridos (director general de Ruta), así como el estudio de viabilidad de cambio de los vehículos a tecnologías más limpias y económicas.

- Proveedores:

Otis coordina sus actividades con las empresas colaboradoras para asegurar que en todas las actuaciones de estas se respetan las políticas y procedimientos establecidos por la compañía, incluyendo los requisitos ambientales.

Los procesos de homologación de proveedores garantizan que toda la línea de suministro de la compañía está alineada con sus políticas medioambientales y cumple los mismos requisitos.

Los procesos de homologación de productos y consumibles sirven para seleccionar aquellos con el mínimo impacto ambiental, tanto en lo relativo a su producción y utilización como en la posterior gestión de residuos.

FACTORES LEGALES

Estos factores se refieren a aquellos cambios en la normativa legal que pueden afectar a la compañía, y a las principales novedades en materia de Normativa y Legislación que afectan y/o regulan la actividad del sector:

- Publicación (14 de junio de 2023) del nuevo Reglamento Europeo de Máquinas (UE 2023/12230). Este reglamento, que se aplicará en enero de 2027, deroga la actual Directiva europea de Máquinas 2006/42/CE e introduce novedades en los procedimientos de evaluación de la conformidad de las máquinas.
- Debido a la transferencia de competencias, también ha de contarse con la práctica habitual de las CCAA de regular y legislar en aquellos aspectos de seguridad industrial no desarrollados suficientemente por la legislación europea y/o nacional.
- Continúa realizándose la revisión de la nueva ITC AEM1 para el mercado nacional. El texto ya ha superado los trámites de revisión y administrativos, y se espera su aprobación por el Consejo de ministros. El retraso es debido, posiblemente, a la situación política. Una vez que se publique esta nueva ITC (que contempla un periodo de 6 meses hasta su entrada en vigor), se introducirán cambios importantes en las actividades y tareas de mantenimiento preventivo, en las inspecciones reglamentarias y nuevas inspecciones que se van a requerir y en la mejora en la seguridad del parque de ascensores existentes.
- Las recientes aprobaciones de normas de armonización (Decisión de Ejecución 2023/1646 de la Comisión Europea) afectarán al área de Fabricación. Se establecerá una «hoja de ruta» para la aplicación de las nuevas normas de armonización y se irán sustituyendo las referencias de las actuales tras un período de coexistencia.
- Tendrá gran impacto en la actividad de Otis la propuesta actual del Parlamento y Consejo Europeo para la aprobación de un futuro Reglamento Europeo (Ley de Datos) de armonización de las normas para un acceso justo a los datos y su utilización.
- Se mantiene la frecuencia en el número e importancia de las operaciones societarias (M&A) en España, y se prevé que siga así en 2024. La mejora de procesos legales iniciada el año pasado está dando sus frutos, al ser implantadas algunas de ellas en 2023. Como resultado, se han integrado dos empresas en el Grupo Otis en España a septiembre de 2023, y se prevén tres empresas más antes de final de año.
- Una de las prioridades de Asesoría Jurídica seguirá siendo dar respuesta adecuada y urgente a los requerimientos de información por parte de las diversas Administraciones Públicas, especialmente a aquellas que tienen competencias en ámbitos de Industria y de Consumo.
- Cada año se amplía la oferta de formación y de documentos preparados por Asesoría Jurídica disponibles para toda la organización. El objetivo es extender los procedimientos legales generados y sensibilizar en el cumplimiento de las diversas normativas de aplicación en la actividad normal de Otis.

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 (90,9% de las ventas y 89,8% del resultado de explotación), Portugal (7,0% y 11,3%) y Marruecos (2,0% y -1,2%). 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 (11,6%, 12,3%, 14,8%, 14,3% y 14,5% de las ventas de 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019 respectivamente), Servicios (64,4%, 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 2023 el 24,1% de las ventas consolidadas del Grupo (23,5% en 2022, 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 style="border: 0.5px solid white;"/> <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



Gen360
Más que un ascensor, una plataforma digital de movilidad vertical completamente reinventada.

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



Génesis
Seguridad y confort.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
30 m	1000 kg	1 m/s



Gen2 Life
Elevador sin cuarto de máquinas para edificios residenciales.

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



Gen2 Flex
Donde caben 4 ahora caben 6.

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



Gen2 Stream
Ascensor sin cuarto de máquinas para edificios residenciales y comerciales.

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



SkyRise®
Nuestro ascensor más avanzado para edificios de gran altura.

Recorrido	Capacidad	Velocidad
600 m	900-4.500 kg	2-14 m/s



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

Recorrido	Capacidad	Velocidad
75 m	3000-10000 kg	0.5-1.75 m/s

Escalera mecánica



Link™
Escalera mecánica para locales comerciales y de baja altura.

Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
8m	30.35 deg	0.5m/s



515NPE
Escalera mecánica para tiendas de gran altura, comerciales, estadios y ferrocarriles.

Altura Máxima	Inclinación	Velocidad
15 m	30.35 deg	0.5, 0.6 m/s



520NPE
Escalera mecánica de servicio pesado para aeropuertos, metros y centros de transporte.

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

Andenes móviles



606NCT
Plataforma en movimiento para tiendas y espacios comerciales.

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



OTIS

Tipo de construcción

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

ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

El Consejo de Administración

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

Los 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 Enrique Miñarro Viseras, 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).

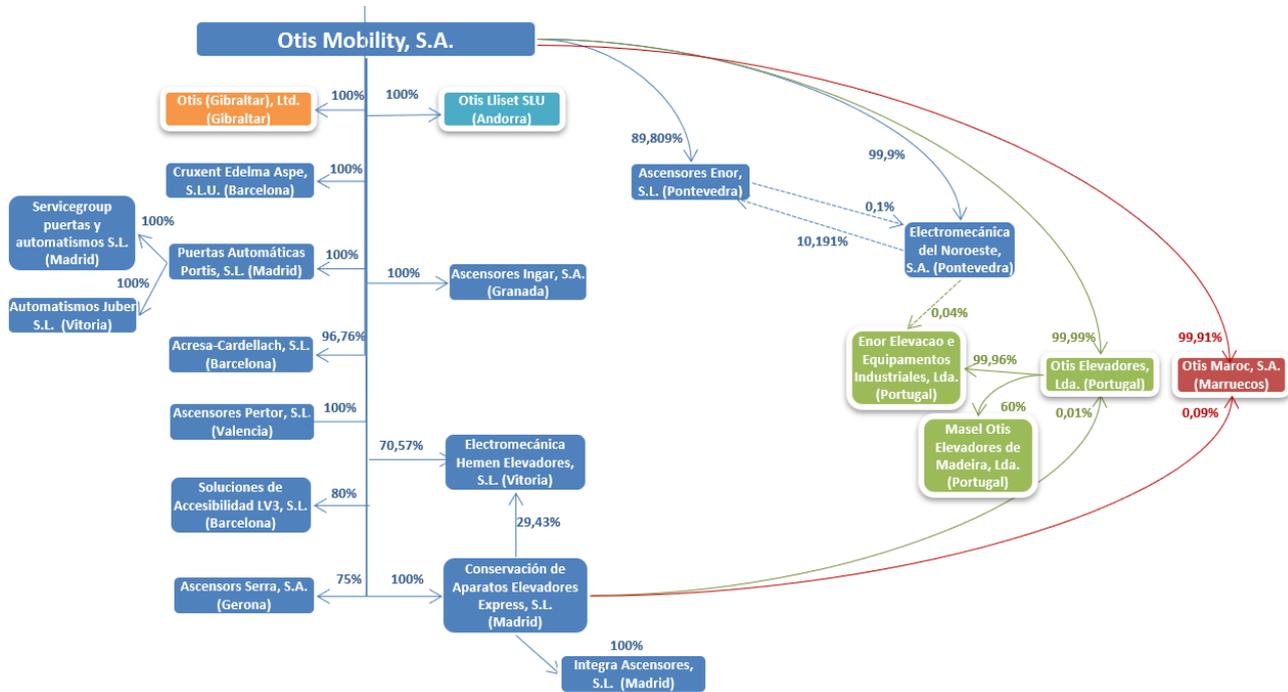
Producción de componentes (SSI): La fábrica de San Sebastián produce subsistemas y componentes para su incorporación a ascensores o como repuestos en servicios de reparación y mantenimiento. Los suministros de materiales o componentes necesarios en estas instalaciones provienen tanto de proveedores externos, 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 2023:



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).

Normativa y Legislación

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, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas automáticas, 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. Esta última directiva será sustituida por el Reglamento europeo (UE) 2023/1230 cuya publicación se produjo el 14 de junio de este año 2023 y que ya está en vigor, si bien su fecha de aplicación será en enero de 2027, una vez se cumpla el período transitorio previsto de 42 meses.

En comparación con la actual Directiva de máquinas, el nuevo reglamento europeo de máquinas incorpora como principales cambios:

- Mayor seguridad jurídica, aplicación uniforme (por ejemplo, modificación sustancial).
- Integración de disposiciones relacionadas con la inteligencia artificial para funciones de seguridad.

- Integración de disposiciones relacionadas con la seguridad cibernética para sistemas de control de seguridad y software y datos relacionados con el cumplimiento.
- Maquinaria autónoma y teledirigida.
- Digitalización de instrucciones de uso, instrucciones de montaje y Declaración UE de Conformidad e Incorporación.
- Evaluación de conformidad obligatoria del organismo notificado para 6 categorías de productos.
- Especificaciones comunes como alternativa cuando no se dispone de normas armonizadas adecuadas.
- Procedimientos de salvaguardia optimizados, alineados con otras leyes

Este reglamento será de aplicación para los ascensores a 0,15 m/s o velocidad inferior, también para las máquinas o plataformas elevadoras, dispositivos y soluciones de accesibilidad como los salva escaleras y para las puertas automáticas, entre los productos que el Grupo Otis comercializa y mantiene.

Junto con las directivas, también hay que considerar las normas europeas armonizadas que dan presunción de conformidad, así como los aspectos regulatorios en cuanto a la puesta en servicio, mantenimiento, modificaciones e inspecciones que vienen legislados 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 2023 y a través de la comisión de legislación y normativa de FEEDA, desde el grupo Otis se ha colaborado en la elaboración de la guía de interpretación de la futura ITC (a partir del borrador aportado desde el Ministerio de Industria) que se espera su publicación en el primer semestre de 2024, en sustitución del RD 88/2013, 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:

- Cumplimiento de la norma española UNE 58720:2020 que define las tareas mínimas en el mantenimiento preventivo, detallando los chequeos a realizar en las revisiones periódicas, tipo de comprobación (funcional, visual, de cumplimentación o actuación) y su frecuencia (mensual, trimestral, anual).
- Implantación de nuevas medidas para el incremento de la seguridad en el parque de ascensores existentes.
- Unificación a nivel nacional de los protocolos para las inspecciones periódicas obligatorias – a realizar por los organismos de control- mediante la norma UNE 192008, añadiendo el requisito de hacer una inspección inicial antes de la primera puesta en servicio y una inspección en caso de cambio de conservador.

- Ampliación y actualización de las vías de acceso a la profesión de conservador de ascensores.

En materia de nuevas normas, desde el grupo europeo de trabajo CEN TC10/WG1, durante 2023 se ha seguido con el proceso de revisión y elaboración de las nuevas normas internacionales EN- ISO 8100-1 y 2, que sustituirán a las actuales EN 81-20/50 para el mercado europeo, cuya publicación está prevista para 2025, definiéndose un periodo transitorio de 3 años hasta su adopción en 2028.

El 17 de agosto de 2023 se han publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea las siguientes normas ya armonizadas referidas en la Directiva de Ascensores: EN 81-21:2022 sobre ascensores en edificios existentes, EN 81-28:2022 sobre comunicación bidireccional (alarmas a distancia), EN 81-58:2022 sobre ensayo de resistencia al fuego de las puertas de piso., EN 81-70:2021+A1:2022 sobre accesibilidad de los ascensores, incluyendo personas con discapacidad y la norma EN 81-77:2022 sobre ascensores sujetos a condiciones sísmicas. Todas ellas cumplen los requisitos esenciales de salud y seguridad que pretenden cubrir y que se establecen en la Directiva 2014/33/UE.

A nivel nacional y de interés para el Grupo, cabe mencionar el nombramiento en el pasado mes de noviembre de 2023, de Andrés Táboas (director de Calidad y Legislación de Otis) como presidente del Comité Técnico de Normalización CTN 321 de UNE, reforzando la presencia de Otis – junto con la secretaría que ya ostentaba Henar Gozalo- en dicho organismo de normalización.

Como en años anteriores, tras la auditoría realizada por AENOR en noviembre de 2023, la Compañía 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”.

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 alrededor de 65.000 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: 94,00% de satisfacción en 2023, (95,00% 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 2023 conectamos más de 30.000 ascensores y ya contamos con alrededor de 200.000 ascensores conectados. Estas unidades cuentan con dispositivos de monitorización remota, comunicación con nuestro centro técnico de atención 24 horas y distribución de contenidos mediáticos en su caso.

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, hay que 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 como empresa cotizada entregó un pay-out cercano al 100%, respaldado por una fuerte generación de caja y un sólido margen operativo.

3. GESTIÓN DE ASPECTOS NO FINANCIEROS

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 CAPITALS Y EL SOBORNO

En 2023 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 2023 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 16 de octubre se celebró el Día de la Ética, con la realización de un taller sobre inclusión, liderado por la dirección, a través de una dinámica de grupo, se reforzaron los principios éticos, sobre los asuntos referentes a acoso e intimidación y se recordaron los principales aspectos desarrollados en las políticas corporativas a favor de la inclusión.



También 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.

Voice of the Local ECOs



So far, we heard just from:

- Lucie, Nadja and Georgi - Jan
- Delphine - Feb
- Ignacio - March
- Salwa - April
- Ian - May
- Marat - June
- Hartmut - September

34 local ECOs: we should learn from each other

This is YOUR call!



© 2023 OTIS ELEVATOR

Private & Confidential

16

Durante la Semana de la Ética nuestro presidente de EMEA, Enrique Miñarro, en un video explicativo reforzó nuestra cultura de hablar y el hecho de que, si hablas para proteger a Otis, Otis a su vez te protege a ti.



Speak Up. We're Listening

- Discrimination
- Harassment
- Fraud
- Bribery
- Conflicts of Interest
- Retaliation
- Theft
- Trade compliance violations
- Inappropriate gifts & entertainment



SCAN ME

Find out more about the ways to report – including by phone, by web intake or via a mobile accessible form:
www.otis.com/en/us/our-company/ethics-compliance/reporting-channels

También el 11 de diciembre de 2023 se recordó a toda 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.



Es tiempo de regalos: Piénsalo dos veces

¡Este es el tipo de comportamiento empresarial que Otis puede aceptar!



¡Esto no será aceptado en Otis!



¡La intención es la clave! Cualquier regalo que tenga la intención de influir en los receptores no es aceptable.

En caso de duda, ponte en contacto conmigo, tu ECO local.

Por favor, ten siempre presente que **en Otis hacemos negocios de la manera correcta: ¡es lo que somos!**

Aprovecho la ocasión para desearos unas felices fiestas, sanas y seguras.

Un saludo,
Ignacio Azlarain
ECO Local

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 Absolutos de Otis" y recordar a todos los empleados, Incluida la alta dirección, 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, incluida la alta dirección, 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 la transparencia y buen gobierno, junto con los valores y principios éticos aportan un valor intangible y refuerzan el sentido de pertenencia de los empleados, y refuerza la cultura (Nuestra Cultura) apoyada en los Tres Absolutos: Seguridad, Ética y Calidad.

CONTROL INTERNO, INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

Trabajar por que los estados financieros sean completos y precisos.

Promover que los activos, pasivos, ingresos, gastos, y transacciones comerciales estén registrados de forma completa y exacta en los libros y registros del grupo, de acuerdo con la ley aplicable, los principios contables generalmente aceptados y las políticas y procedimientos financieros establecidos.

Abstenerse de establecer ni mantener activos o pasivos sin contabilizar.

Difundir la información relevante sobre el grupo.

Cumplir con la información exigida por la normativa aplicable en cada país que opera.

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 de que son subsanados de manera permanente.

APORTACIONES A FUNDACIONES Y OTRAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Durante el ejercicio 2023 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 2023 asciende a 140.900 € mientras que en 2022 fueron de 120.836 € y en 2021 fueron de 131.369 €.

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 2023 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 tercera vez como iniciativa de comunicación en Otis EMEA, el mes de octubre de 2023 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 2023 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 2023 no se han registrado denuncias por vulneración de los derechos humanos en el Grupo Otis Mobility (tampoco se registraron en 2022).

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 Ética y Cumplimiento

La Dirección del Grupo Zardoya OTIS tiene el firme compromiso de promover los principios y valores de integridad, respeto y confianza que conducen al buen gobierno corporativo y a impulsar una sólida cultura ética y cumplimiento basada en "Hacer lo correcto". La Dirección se compromete a cumplir con nuestro código "Los Absolutos de Otis", y a compartirlo con todos los empleados, para que conozcan la importancia de nuestros ABSOLUTOS (Seguridad, Ética y Calidad) que deben guiar nuestra forma de trabajar, así como asegurar que los empleados reciben la formación necesaria para que puedan adoptarlos plenamente.

Esta cultura no sólo aplica a empleados, también a nuestros colaboradores y otras partes interesadas (clientes, proveedores, accionistas y otros terceros que, de cualquier forma, nos presten servicio o actúen en nombre de la compañía). La dirección velará para que todos, en conjunto, sean responsables de llevar a cabo su actividad cumpliendo con la legislación vigente y con las políticas internas de la compañía.

La dirección está personalmente comprometida con crear y mantener una cultura de "Speak Up" (HAZTE OÍR) que garantice que cualquier integrante de la organización pueda plantear inquietudes o sospechas de infracción, a través de los canales de comunicación establecidos. En ningún caso se tolerarán represalias contra nadie que, de buena fe, pueda plantear dudas o denunciar irregularidades.

 BERNARDO CAÑELA Presidente y Consejo Derogado	 J. JAVIER BARQUÍN Dir. General	 KÁTHEL BARRIÉ Dir. E&H	 JAVIER BARRANCO Dir. E&H y O&S	 J. JOSÉ FERNÁNDEZ Dir. LCD Madrid	 I. L. ZIBAGA Dir. Ing. Contratos	 IÓNIA GARCÍA Dir. A. Jurídica	 M. CARMEN CHANCORIO Dir. Compras	 JOAO FENDO Dir. Financiera	 JOSÉ M. MARTÍN Dir. O&S Gerente Integra
 FRANCISCO SIBERO Dir. Financiera	 PEDRO ANGUÉZ Dir. Zona Norte	 JAVIER AGUDO Dir. Zona Norte	 JAVIER CORVERA Dir. Zona Sur	 ANDRÉS LÁZARO Dir. Gestión y ECO	 ANTONIO PÉDREA Dir. Des. Corporativa	 IVIS M. ALCÁZAR Dir. Ventas II	 PIETER NERNES Dir. Oper. LEAP	 JAVIER MARTÍNEZ Dir. Ventas Servicios	 J. ANTONIO ILLÁN Dir. I&D Madrid
 RAMÓN FRASCA Dir. Legitación	 RAFAEL ALONSO Dir. Ventas Intern.	 MERCEDÉS GUTIÉRREZ Dir. Mkt. Com. y ECO	 JUAN G. ESTRELLA Dir. Rel. Institucionales	 ROSA QUIRÓS Dir. Fabricación	 PABLO ROSA Dir. Fabrica I&W	 JOSÉ L. NORELANO Dir. Fabrica I&W	 CARLOS LERADO Dir. Fabrica B&W	 GERMÁN LANZA Dir. Servicios Digitales	
 PABLO JORÓN Gerente PC&S	 FABRICE GARRODO Gerente Asociados de servicio	 JOSEP SERRA Gerente I&E&A	 SILVIO MARTÍNEZ Gerente EXP&E	 MIGUEL GARCÍA Gerente I&O&A	 JOSÉ M. SORIANO Gerente AC&E&A	 EDUARDO TRINDADE Gerente H&E&I	 RUBÉN RODRÍGUEZ Gerente E&O	 JAVIER GINES Gerente Cuernavaca	

OTIS **ZARDOYA OTIS**
Noviembre 2020

Compromisso de Ética e Conformidade

A Equipa de Gestão da OTIS Portugal está empenhada em promover os princípios e valores de integridade, respeito e confiança que conduzem à boa gestão e em promover uma sólida cultura de ética e de conformidade baseada em "Fazer o Certo". A Equipa de Gestão está comprometida em cumprir com o nosso código "Os Absolutos da Otis" partilhado com todos os colaboradores para que conheçam a importância dos ABSOLUTOS (Segurança, Ética e Qualidade), que devem orientar a nossa forma de trabalhar, além de garantir que os colaboradores recebam a formação necessária para que possam aplicá-lo em pleno.

Esta cultura não se aplica apenas aos colaboradores, mas também aos nossos clientes e parceiros (clientes, fornecedores, acionistas e terceiros que, de alguma forma, prestam serviços à Otis ou agem em nome da empresa). A equipa de gestão garantirá que os nossos grupos de interesse sejam responsáveis pela execução da sua atividade em conformidade com a legislação em vigor e com as políticas corporativas aplicáveis.

A Equipa de Gestão está empenhada em criar e manter uma cultura de "Speak-Up" (Fale) que garanta que qualquer membro da organização possa levantar quaisquer preocupações ou suspeitas, através dos canais de comunicação. É proibida qualquer forma de retaliação contra colaboradores ou terceiros que façam denúncias de boa fé ou que participem na investigação de uma violação real ou potencial dos Absolutos da Otis.

 Javier Barquín General Manager	 Aldina Lima HR Manager	 Luis Martins Chief Financial Officer	 Luis Marmelo AH&S Manager
 Luis Marmelo Service Manager	 Filipe Oliveira N.E. Manager	 Rodrigo Serra IT Manager	 Alexandra Neta Legal & ECO

OTIS PORTUGAL novembro 2022



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 2023 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.

En 2023 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 2023 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.



En Otis queremos ser un reflejo de la sociedad en la que operamos y a la que servimos. Iberia y Africa es un Market Group especialmente diverso: varias nacionalidades, lenguas, color de piel, creencias religiosas, husos horarios e, incluso, ¡diferentes estaciones!

¡Pero pensamos que nada une más que la música!

Queremos celebrar juntos el **Día Internacional de la Mujer** creando una playlist de Spotify donde seamos todos los empleados quienes proponamos canciones relacionadas con este día para celebrar el próximo 8 de Marzo.

Envía tu canción en cualquiera de los idiomas que hablamos en nuestro Market Group: inglés, castellano, catalán, euskera, portugués, francés, árabe, afrikáans, zulú, kiswahili... **antes del 7 de Marzo** a través de este [enlace](#).

No te pierdas las próximas comunicaciones donde te informaremos sobre más acciones previstas para este día y cómo seguir nuestra Playlist.

¡Ponle música a nuestro Market Group y celebremos juntos el 8 de Marzo!

#WeAreManyVoices #WeAreBetterTogether

POLÍTICAS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO

Elaboración del Mapa de Riesgos 2023: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los Riesgos de Compliance.

Los TOP 4 (riesgos principales) de Compliance que se han determinado en 2023 han sido:

- Ciberseguridad – ataques electrónicos y hackeos.
- Falta de mano de obra cualificada.
- Cumplir al 100% con las inspecciones de mantenimiento.
- Protección de los datos personales (Data Privacy)

Para cada uno de estos riesgos, se han definido acciones de mitigación que se han revisado en diciembre 2023, 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 18 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 2023 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 ("Giff 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 8 de mayo 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 2023 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 2023, los cursos realizados han sido los siguientes:

- Evitar el acoso y la discriminación. España (88%), Portugal (94%) y Marruecos (94%)
- Descripción general de ética y cumplimiento. España (89%), Portugal (88%) y Marruecos (94%)
- Nuestros tres absolutos (Ética, Calidad y Seguridad). España (88%), Portugal (88%) y Marruecos (94%)
- Competencia Justa. España (98%), Portugal (100%) y Marruecos (88%)
- Hablemos de Ética. España (97%), Portugal (100%) y Marruecos (100%)
- Ciberseguridad y Redes Sociales. España (97%), Portugal (99%) y Marruecos (93%)
- Protección datos y P. Intelectual. España (99%), Portugal (99%) y Marruecos (98%)
- Certificación Anual. España (95%), Portugal (100%) y Marruecos (50%)

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.

La formación en cursos de Ética online durante 2023 contabilizó un total de 4.625 horas, con 13.001 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 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 Servicegroup, Ascensores Partec, Automatismos Juber y ATI.

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 2023 se han emitido 14.

En 2020 se registraron 126 consultas al ECO en Otis Mobility España, en 2021 se han registrado 142, en 2022 se han registrado 156 y en 2023 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 posters, videos y presentaciones.

Distribución de los posters 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 posters 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, weblines, 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.

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 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 verificados) y 1 pendiente, en investigación.

RESUMEN C360 - AÑO 2023

1 caso pendiente de 2022 cerrado (no verificado) en 2023.

16 casos abiertos en 2023 – De los cuales, 13 fueron cerrados (3 verificados, 10 No verificados) y 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 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: LinkedIn, Facebook, Instagram y YouTube.

En el transcurso del año, desde Marketing y desde Comunicación se organizan 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 2023, podemos destacar el patrocinio del Premio de arquitectura **OTIS – Fundación Arquitectura y Sociedad**, que, en su novena 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 son los **premios de arquitectura organizados por la compañía ENOR**, asociada del Grupo Otis. Estos galardones, que se iniciaron en 2005 y que este año han cumplido su mayoría de edad, han batido récord de participación, con más de 300 obras presentadas.

El objetivo de este premio es destacar la arquitectura hecha en la península ibérica en los últimos tres años. El jurado, integrado por grandes profesionales en el ámbito de la arquitectura, han destacado que las obras presentadas reflejan la arquitectura contemporánea que se está llevando a cabo en España y Portugal y que aventura soluciones para los problemas reales que tiene hoy en día la sociedad.

El 16 de noviembre, se celebró la ceremonia de entrega de los Premios de Arquitectura Enor, en la fábrica de situada en Vigo.



Durante 2023 participamos un año más en “Made to move communities”, un programa global, organizado por la central de Otis, en el que se propone un reto para estudiantes entre 14 y 18 años, para proporcionar soluciones de movilidad a problemas reales. Los retos están asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y buscan, además, promocionar la educación STEM entre los más jóvenes

Este año participamos con un colegio de Vigo, que se llama Colegio Hogar. El tema es hacer más accesibles los espacios verdes en las ciudades. Los chicos han recibido 8 sesiones con mentores de Otis y presentan su idea el próximo 5 de marzo al jurado.



En noviembre 2023, se celebró la V edición de los “**Premios Otis por un mundo sin barreras**”, edición en la que se volvió a batir el récord de candidaturas recibidas, con 115 candidaturas.

Este año se contó con una magnífica noticia, ya que estos premios ahora cuentan con la **Reina doña Letizia como madrina** de los mismos, lo cual avala su madurez y consolidación como referentes en el mundo de la discapacidad y la accesibilidad universal.

La entrega de premios se celebró en el auditorio de la Torre Ilunion 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 el año anterior.



Durante 2023 se ha continuado con la labor de estrechar las relaciones de la compañía con los medios, tanto generalistas como especializados.

LÍDERES EN SOSTENIBILIDAD
Las fábricas de Otis en España

Otis España
otis.spain@otis.com
www.otis.com



Líder mundial en la fabricación, instalación y mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas, Otis mueve a 2.000 millones de personas al día, y sus sistemas —los que hace siglo y medio permitieron en buena medida el desarrollo de los rascacielos— pueden encontrarse en las principales estructuras y edificios del mundo. Con sede en Connecticut, la compañía trabaja hoy con clientes en doscientos países; una presencia que la convierte en un verdadero agente global. Consciente de este papel, Otis se mueve con la convicción de que su actividad ha de ir de la mano de un firme compromiso con la sociedad.

En línea con sus objetivos globales que buscan reducir a la mitad sus emisiones para el año 2030, los centros de fabricación de la firma en España han puesto en marcha diversas iniciativas de eficiencia energética en un esfuerzo por una mejor gestión de los recursos que ha sido reconocido por organismos nacionales e internacionales.

Inaugurada hace un año, la planta de San Sebastián (Guipúzcoa) ha sido el primer edificio de producción industrial en el país que recibe la certificación LEED en su máxima categoría. Construida con materiales sostenibles, la fábrica se alimenta de energía 100% renovable e incorpora sistemas destinados a reducir el consumo de agua en su interior. Su aislamiento térmico, la instalación de colectores

solares en la cubierta y su dispositivo de control de residuos han contribuido asimismo a la obtención de este prestigioso estándar de calidad en la construcción sostenible.

A su vez, el centro de Vigo (Pontevedra) ha completado recientemente la instalación de 432 paneles fotovoltaicos de última generación, lo que permitirá disminuir casi un tercio el consumo anual de electricidad. De esta manera, todos los centros de Otis en España cuentan ahora con instalaciones solares de acuerdo con el programa para reducir las emisiones a la atmósfera a través del uso de energías renovables, que asegura además que la energía requerida que no sea de generación pro-

ceda de fuentes igualmente renovables.

Tanto estas dos fábricas como la tercera que Otis tiene en España, situada en Leganés (Madrid), han sido merecedoras de la distinción Cero Residuos que otorga AENOR, un sello que certifica que más del 90% de los residuos producidos han sido valorados, esto es, reincorporados de nuevo en la cadena de producción para no terminar desaprovechados en el vertedero o eliminados.

Con ello, la multinacional estadounidense da en España otro gran paso hacia la consecución de sus aspiraciones en materia ambiental, social y de buenas prácticas, tal y como señalan y celebran sus recientes distinciones de calidad.



Publicidad Otis

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.

OTIS

Viva su hogar, sin limitaciones

Ofrecemos una amplia gama de soluciones diseñadas para adaptarse a las particularidades de su edificio. Nuestros especialistas en Accesibilidad le asesorarán sobre la tecnología más adecuada a sus necesidades y a la de su edificio.

Para garantizar la seguridad y fiabilidad de los equipos también le proporcionamos programa de mantenimiento adaptado a sus necesidades.

otis.com 924 92 50 24

Nuevo Gen360™
El ascensor que permite edificar con cubiertas planas

Gen360™

Ascensor Convencional

Ya no es necesario el espacio de refugio en la parte alta del hueco, gracias a que en el Otis Gen360 el mantenimiento del ascensor se hace desde el interior de cabina.

OTIS La solución digital de movilidad vertical 924 92 50 24 www.otis.com

3.5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo

Del total de empleados del grupo en los tres países, que suman **5.932** 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.²

TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO POR SEXO

	2023			2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España	4.624	536	5.160	4.374	499	4.873	4.287	487	4.774
Portugal	503	100	603	492	95	587	490	96	586
Marruecos	131	38	169	142	41	183	156	36	192
Total	5.258	674	5.932	5.008	635	5.643	4.933	619	5.552

• La cifra total 5.932 no incluye 6 expatriados de España y Portugal

Datos ESPAÑA

EMPLEADOS POR SEXO

	2023	2022	2021
Hombre	4.624	4.374	4.287
Mujer	536	499	487
Total	5.160	4.873	4.774

EMPLEADOS POR EDAD

	2023	2022	2021
Menor 25 años	106	73	42
25-40 años	1.216	1.179	1.228
41-55 años	3.047	2.951	2.898
Mayor 55 años	791	670	606
Total	5.160	4.873	4.774

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	2023	2022	2021
Titulados superiores	206	194	194
Titulados grado medio	200	205	215
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1.308	1.200	1.193
Operarios	3.446	3.274	3.172
Total	5.160	4.873	4.774

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

	2023	2022	2021
Andorra	17	16	15
España	5.143	4.854	4.755
Reino Unido	0	3	4
Total	5.160	4.873	4.774

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2023	2022	2021
Indefinido T. Completo	4.805	4.513	4.403
Indefinido T. Parcial	11	14	12
Temporal T. Completo	219	232	234
Temporal T. Parcial	125	114	125
Total	5.160	4.873	4.774

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total 2023	Hombre	Mujer	Total 2022	Hombre	Mujeres	Total 2021
Indefinido T. Completo	4.196	483	4.679	3.959	443	4.402	3.966	440	4.407
Indefinido T. Parcial	5	6	11	5	8	13	4	8	12
Temporal T. Completo	190	21	211	229	24	253	212	26	238
Temporal T. Parcial	116	7	123	104	12	116	115	14	129
Total	4.507	517	5.024	4.297	487	4.784	4.298	489	4.786

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	47	1.020	2.929	683	4.679
Indefinido T. Parcial	0	0	5	6	11
Temporal T. Completo	28	103	75	5	211
Temporal T. Parcial	0	0	0	123	123
Total	75	1.123	3.009	817	5.024

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	451	4.407
Indefinido T. Parcial	0	0	11	2	12
Temporal T. Completo	26	133	78	2	238
Temporal T. Parcial	1	1	0	127	129
Total	44	1.287	2.874	582	4.786

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2023	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	193	195	1.166	3.125	4.679
Indefinido T. Parcial	2	0	8	1	11
Temporal T. Completo	1	1	31	178	211
Temporal T. Parcial	2	5	21	95	123
Total	198	201	1.226	3.399	5.024

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	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Titulados grado medio	Titulados superiores	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	196	207	1.099	2.904	4.407
Indefinido T. Parcial	2	0	9	1	12
Temporal T. Completo	0	1	53	183	238
Temporal T. Parcial	1	7	36	86	129
Total	199	215	1.198	3.174	4.786

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2023	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	3	1	4	0	1	0	1	2	6
Titulados grado medio	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	3
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	2	14	5	21	0	2	3	0	5	26
Operario	2	10	17	1	30	0	1	1	0	2	32
Total	2	12	36	8	58	0	4	4	1	9	67

2022	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	2	5	7	0	1	1	3	5	12
Titulados grado medio	0	0	0	8	8	0	0	1	2	3	11
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	1	1	11	10	23	0	0	5	3	8	31
Operarios	0	10	20	9	39	0	0	0	1	1	40
Total	1	11	33	32	77	0	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		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados grado medio	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	3
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	4	4	8	16	0	1	1	0	2	18
Operarios	0	12	16	10	38	0	0	0	0	0	38
Total	0	16	21	18	55	0	2	2	0	4	59

SALARIO PROMEDIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) – BRECHA

2023	Hombre	Mujer	Brecha
Total	43.210,25	40.336,34	6,65%

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%

Se ha incrementado el número de mujeres en España respecto al año 2022 en un 7,4%.

Entre los objetivos del 2024 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 (€)

2023	Promedio Remuneración
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	43.867,86
Operarios	39.824,78
Titulados grado medio	59.676,21
Titulados superiores	72.344,87
Total	42.911,67

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

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	26.327,66	36.219,11	45.388,87	49.302,39	43.867,86
Operarios	27.658,93	34.960,61	41.656,46	43.208,41	39.824,78
Titulados grado medio		42.523,08	61.319,24	65.046,13	59.676,21
Titulados superiores		58.780,30	73.870,21	84.057,27	72.344,87
Total	27.545,90	36.274,07	44.788,31	47.948,09	42.911,67

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

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 ascienden a:

Total - presidente del Consejo y consejero delegado	2023	2022	2021
	604	805	1.142

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:

Media Alta Dirección	2023	2022	2021
	361	368	305

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

Actualmente se está elaborando y se va a proceder a la negociación de una política de desconexión digital para Zardoya Otis España, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018. Mientras se cierra este proceso negociador es de destacar que velamos por el cumplimiento de los horarios pactados con los representantes de los trabajadores teniendo implementada una jornada muy favorable para la conciliación de la vida personal y laboral.

HORAS ABSENTISMO

2023	Horas
Hombre	608.584
Mujer	47.208
Total	655.792

2022	Horas
Hombre	556.856
Mujer	51.488
Total	608.344

2021	Horas
Hombre	446.528
Mujer	35.416
Total	481.944

En el total de horas de absentismo para este 2023 se han incluido las horas de absentismo de Otis Mobility y del Grupo de entidades Asociadas (Acresa, Cruxent, 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

2022	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	49	1	48	0	0	0			
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo			
TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	
5,79	1,13	6,33	0,159	0,015	0,174	10.896	104	10.792	

2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	36	0	36	0	0	0			
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo			
TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	
4,3	0	4,8	0,0815	0	0,09085	5.456	0	5.456	

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.

2023	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales					
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres			
	41	1	40	0	0	0			
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo			
TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	
4,55	1,07	4,94	0,0974	0,03	0,1	7040	240	6800	

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2023	2022	2021
>= 33% y < 65%	44	45	40
>= 33% y < 65% con ayuda	3	2	1
>= 65%	4	4	4
Total	51	51	45

Datos PORTUGAL

EMPLEADOS POR SEXO

	2023	2022	2021
Hombre	503	492	490
Mujer	100	95	96
Total	603	587	586

EMPLEADOS POR EDAD

	2023	2022	2021
Menor 25 años	19	14	17
25-40 años	143	134	140
41-55 años	338	342	342
Mayor 55 años	103	97	87
Total	603	587	586

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2023	2022	2021
Titulados superiores	25	29	26
Titulados grado medio	113	109	113
Jefes Administrativos, Taller y Campo	98	96	91
Operarios	367	353	356
Total	603	587	586

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2023	2022	2021
Indefinido T. Completo	557	559	571
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	46	28	15
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total	603	587	586

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	Total 2023	Hombre	Mujer	Total 2022	Hombre	Mujer	Total 2021
Indefinido T. Completo	477	96	573	472	93	565	481	91	572
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	31	4	35	26	1	27	18	4	22
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	508	100	608	498	94	592	499	95	594

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	5	112	345	111	573
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	10	19	6	0	35
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	15	131	351	111	608

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

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2023	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	26	118	97	332	573
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	1	2	32	35
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	26	119	99	364	608

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

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2023	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5
Titulados grado medio	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	2	4	1	7	0	0	1	0	1	8
Operarios	5	15	7	4	31	0	1	0	0	1	32
Total	5	17	11	10	43	0	2	1	1	4	47

2022	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Titulados grado medio	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	1	3	1	5	0	1	2	0	3	8
Operarios	2	10	13	6	31	0	1	0	0	1	32
Total	2	11	16	9	38	0	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		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados grado medio	0	0	0	1	1	0	1	0	1	2	3
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	3	2	2	7	0	0	0	0	0	7
Operarios	6	4	6	5	21	0	0	0	0	0	21
Total	6	7	8	8	29	0	1	0	1	2	31

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2023	Hombre	Mujer	Brecha
Total	28.826	29.105	-0,97%

2022	Hombre	Mujer	Brecha
Total	28.113	27.495	2,20%

2021	Hombre	Mujer	Brecha
Total	27.979	26.957	3,65%

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA (€)

	Promedio Remuneración 2023	Promedio Remuneración 2022	Promedio Remuneración 2021
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	37.588	33.321	33.785
Operarios	23.058	22.593	22.496
Titulados grado medio	26.496	25.768	25.412
Titulados superiores	68.987	62.499	64.876
Total	28872	28013	27812

PROMEDIO REMUNERACIÓN POR EDAD (€)

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	32.964	37.216	45.317	37.588
Operarios	11.213	19.591	25.261	26.134	23.058
Titulados grado medio	0	21.096	27.061	28.628	26.496
Titulados superiores	0	49.405	91.791	98.437	90.793
Total	11.213	22.057	30.628	35.826	28.872

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	27.686	33.335	40.781	33.321
Operarios	12.423	20.448	23.829	24.628	22.593
Titulados grado medio	17.088	23.420	25.589	28.490	25.768
Titulados superiores	0	45.825	71.777	112.333	85.370
Total	12.757	22.240	28.093	37.908	28.013

2021	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	14.469	20.885	26.693	26.585	33.785
Operarios	12.688	21.059	23.468	22.730	22.496
Titulados grado medio	14.874	28.012	31.602	38.435	25.412
Titulados superiores	0	40.451	67.741	103.438	90.127
Total	14.169	22.581	27.693	39.362	27.812

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 2023		
Total	Mujer	Hombre
62.654	9.272	53.382

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

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

2023	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	9	1	8	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	9,64	1,07	8,57	0,65	0,14	0,51

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	1,78	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

- 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	2023	2022	2021
>= 33% y < 65%	0	0	0
>= 33% y < 65% con ayuda	3	2	2
>= 65%	9	10	8
Total	12	12	10

Datos MARRUECOS

EMPLEADOS POR SEXO

	2023	2022	2021
Hombre	131	142	134
Mujer	38	41	32
Total	169	183	166

EMPLEADOS POR EDAD

	2023	2022	2021
Menor 25 años	18	21	19
25-40 años	92	99	86
41-55 años	38	45	50
Mayor 55 años	21	18	11
Total	169	183	166

PLANTILLA POR CLASIF. PROFESIONAL

	2023	2022	2021
Titulados superiores	10	8	29
Titulados grado medio	26	15	29
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	48	67	19
Operarios	85	93	89
Total	169	183	166

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2023	2022	2021
Indefinido T. Completo	152	162	141
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	17	21	25
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total	169	183	166

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	2023	2022	2021
Indefinido T. Completo	155	153	125
Indefinido T. Parcial	0	0	0
Temporal T. Completo	19	18	9
Temporal T. Parcial	0	0	0
Total	174	171	134

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	Hombre	Mujer	2023	Hombre	Mujer	2022	Hombre	Mujer	2021
Indefinido T. Completo	119	36	155	117	36	153	99	26	125
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	16	3	19	17	1	18	6	3	9
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	135	39	174	134	37	171	105	29	134

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RANGO DE EDAD

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	8	89	37	21	155
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	10	7	0	2	19
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	18	96	37	23	174

2022	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Indefinido T. Completo	7	86	37	23	153
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	5	8	4	1	18
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
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
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	5	4	0	9
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	0	64	59	11	134

PROMEDIO EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA

2023	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	11	23	48	73	155
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	4	0	15	19
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	11	27	48	88	174

2022	Titulados superiores	Titulados grado medio	Jefes, Administrativos, Taller y Campo	Operarios	Total
Indefinido T. Completo	8	12	64	69	153
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	0	3	1	14	18
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
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
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0
Temporal T. Completo	1	2	2	4	9
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0
Total	18	29	34	53	134

DESPIDOS POR EDAD, SEXO Y CATEG. PROFESIONAL

2023	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Titulados grado medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	3	2	0	5	0	2	0	0	2	7
Operarios	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	0	4	2	0	6	0	2	0	0	2	8

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

2021	Hombre				Total Hombre	Mujer				Total Mujer	Total
	Menor 25 años	25- 40 años	41- 55 años	Mayor 55 años		Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años		
Titulados superiores	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1	3
Titulados grado medio	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Operarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	3	1	0	4	0	1	0	0	1	5

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR SEXO (€) - BRECHA

2022	Hombre	Mujer	Brecha
Total	20.202,63	20.615	-2,04%

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%

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR RANGO DE EDAD (€)

2023	Menor 25 años	25-40 años	41-55 años	Mayor 55 años	Total
Titulados superiores	16.001,35	24.964,36	41.066,61	33.010	25.571,63
Titulados grado medio	7.312,16	8.988,54	16.831,41	19.029,14	13.711,18
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	14.318,52	25.566,72	62.692,54	36.979,45	34.379
Operarios	5.548,68	10.401	19.370,70	21.153,09	12.781,18
Total	6.862,5	17.137,72	35.110,27	21.495,81	20.220

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

PROMEDIO SALARIO BRUTO ANUAL POR CATEGORÍA (€)

2023	Total
Titulados superiores	27.571,63
Titulados grado medio	13.711,18
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	34.379
Operarios	12.781,18

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

HORAS DE ABSENTISMO

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

RELACIÓN ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2023	3	1	2	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
	6,13	0	6,13	0,32	0	0,32

	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
2022	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

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

- 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 avanzando en una gestión de RRHH autónoma para managers y empleados, así como en la automatización de procesos e interrelación con otros sistemas a través de la herramienta de gestión Workday.

A través de Workday el manager puede entre otras cosas:

- Realizar solicitudes de puesto (Job Requisitions).
- Consultar la formación realizada de las personas de su equipo a través de Workday Learning y asignarles formación e-Learning que consideren interesante.
- Gestionar el proceso de mérito de su equipo teniendo a su disposición información salarial le permite asegurar en sus equipos una equidad retributiva tanto interna como externa.
- Gestionar el desempeño (objetivos) y el desarrollo (competencias) de las personas a su cargo a través de las herramientas de gestión del talento (Performance Connections & Talent Review).
- Comunicar las bajas de personas a su cargo (Terminations).



En general, Workday permite a los managers tener una visibilidad muy amplia de todos los empleados, y gracias a los datos disponibles pueden realizar una gestión mucho más objetiva y controlar la plantilla que gestionan desde un dashboard en el que ven la "foto" real de su equipo en cada momento.

En 2023 las novedades principales están en el área de "Talent Acquisition".

Actualmente, se están gestionando todos los procesos de selección a través de Workday, lo que permite una trazabilidad del número de procesos abiertos y su estado y también la medición de todos los KPI's relativos al proceso de selección.

Además, este año se ha implementado un nuevo CRM, "Avature", que ayuda a atraer y gestionar el talento de los candidatos de una manera más eficiente, de acuerdo con las necesidades actuales de la Compañía.

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 a 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 2023. Como otros años, nos hemos sumado a la conmemoración de distintos días internacionales en los que se han desplegado diferentes acciones de sensibilización y concienciación dirigidas a los empleados de la compañía.

Para estos días de concienciación se preparó una campaña que consistió en compartir un video con los datos más relevantes sobre cada uno de los temas tratados. A esta campaña se le denominó "Did you know..." "Sabías qué..." en español y tuvo lugar el 10 de octubre y el 3 de diciembre.

Comenzamos el año con la campaña #ParcialidadImplícita que, en la línea de trabajar los sesgos inconscientes, pretendía concienciar sobre este concepto. Además, se utilizó como teaser de una segunda campaña en la que se animaba a los empleados a referenciar a una mujer para trabajar como técnica u otras vacantes dentro de la empresa. Esta campaña (#EminenciaTécnica) tuvo lugar en el mes de marzo y en septiembre, en esta ocasión bajo el lema #MujeresdeAltura.



Por el Día Internacional de la Mujer (8 de marzo), se llevó a cabo una iniciativa colaborativa en la que los empleados de los diferentes países de Iberia y África debían proponer canciones con las que quisieran celebrar este día en cualquiera de los idiomas presentes en el grupo de mercado, resaltando también la diversidad lingüística. Como resultado, todas las sugerencias pasaron a formar parte de una playlist de Spotify con más de 130 canciones en castellano, gallego, euskera, catalán, inglés, francés, árabe, afrikáans suajili y zulú: #IWDUnidosPorLaMúsica.



En el mes de junio celebramos el mes del Orgullo, en esta ocasión el CEO de Iberia y África, João Penedo, compartió con todos los empleados de la compañía una carta en la que mostraba su apoyo al colectivo LGTBQ+ y exponía una fotografía junto a su familia en esta celebración.



Para el Día Internacional de la Salud Mental (10 de octubre), y en línea con el compromiso de la

compañía de crear un ambiente de trabajo que promueva, valore y apoye la salud de los empleados, se diseñó una Guía con 8 consejos prácticos sobre el cuidado del bienestar mental. Esta iniciativa se acompañó de la incorporación de datos actualizados sobre la salud mental en nuestro país.

Relacionado con el cuidado de la Salud Mental, a lo largo del año tuvieron lugar cuatro Webinars sobre bienestar mental. Los temas que se trataron en cada una de estas sesiones virtuales fueron: “Como afecta la queja a la salud mental”, “Inteligencia Emocional” “Gestión Emocional” y “Los sesgos Inconscientes en las carreras STEM”.

SESIÓN VIRTUAL	AUDIENCIA
Cómo afecta la queja a la salud mental	368 espectadores
Inteligencia emocional	272 espectadores
Gestión emocional	295 espectadores
Los sesgos inconscientes en las carreras STEM	140 espectadores

Tanto en el Día Internacional de la Salud Mental como en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad se lanzó la campaña Did You Know...



En el mes de diciembre celebramos el Día Internacional de Personas con Discapacidad (3 de diciembre), y en esta ocasión además de compartir el video Did You Know que informaba sobre cifras y datos acerca de la discapacidad y la adaptación del lugar de trabajo a las necesidades de cada uno, se organizó un Café Otis virtual, con la presidenta de la asociación ASPAYM,

Mayte Gallego, quien compartió su historia personal como mujer, madre, y activista social con discapacidad física, así como nos habló de la labor de la fundación de la que es presidenta, y de la importancia que las empresas tienen por hacer de ellas un lugar inclusivo para todas las personas. A esta sesión acudieron en directo 52 personas y se facilitó la grabación para las personas que no pudieron asistir.



Dentro de las acciones de diversidad, dada la escasez de personal femenino en posiciones técnicas, hemos diseñado un programa de formación específico para incrementar el número de mujeres en estas posiciones. Este programa combina conocimientos teóricos y

prácticos que les permiten obtener la certificación de “mantenedor de ascensor”. Gracias a esta iniciativa cinco nuevas compañeras, sin tener previamente ningún tipo de experiencia ni formación relacionada con el sector de la elevación, han aprobado la certificación de la FEMPA y se han incorporado a la compañía.



Foto: Tres nuevas técnicas de Express recibiendo la certificación

Se trata de un ejercicio muy completo de formación que incluye mentoría, formación práctica y teórica tanto de manera presencial como online, acompañamientos de técnicos cualificados y preparación para el examen. Una iniciativa que sin duda les abre puertas en una industria con enormes posibilidades de desarrollo profesional y personal.

Medidas para promover el empleo

El proceso de selección que pone en marcha OTIS ha sido diseñado para que los candidatos tengan la garantía de que se emplean exclusivamente criterios objetivos, comenzando por la valoración de su experiencia profesional, la forma en la que su perfil puede ajustarse a los distintos puestos que ofrecemos, o su desarrollo potencial.

Entre otras iniciativas, OTIS colabora de forma estrecha con universidades y centros formativos, ya que considera que son actores clave que ayudan a la compañía a la hora de captar el mejor talento, posicionando además a OTIS como compañía de referencia entre los estudiantes. En este sentido, OTIS Mobility ha firmado acuerdos con varias instituciones educativas, con las que además se compromete a contribuir en la inserción laboral de sus alumnos. Para ello, ofrece un importante número de becas y vacantes, con las que los estudiantes pueden adquirir experiencia laboral, desarrollar sus competencias y mejorar su empleabilidad. En 2023, 130 alumnos han formado parte de este programa.

Como no podía ser de otra forma, OTIS se compromete a velar por el principio de no discriminación e igualdad de trato entre mujeres y hombres, apostando de forma decidida por una mayor representación de la mujer en un sector en el que históricamente, los hombres ocupaban la mayor parte de los puestos. Para ello la empresa se compromete a que, en igualdad de condiciones y capacidades para el desempeño de una función, se fomentará la contratación del género menos representado en ese mismo puesto o categoría. En consonancia con lo anterior, destacan iniciativas como “Mujeres en

movimiento” en Portugal, o “Mujeres de altura” en España, que promueven la contratación de mujeres en posiciones técnicas. Gracias a estos programas, se han conseguido cifras récord de contratación de mujeres en este tipo de posiciones durante 2023: 28 en España y 4 en Portugal.

También y en relación con lo anterior, destacamos la colaboración de OTIS con distintas ONG's (por ejemplo, SURT o CEAR) que impulsan la inserción laboral de mujeres.

Como marca empleadora, OTIS participa cada año en distintas ferias de empleo que tienen como objetivo incrementar el reconocimiento de la empresa, atraer nuevos perfiles a la compañía y mantener el contacto con otras organizaciones punteras. Este año, OTIS ha participado en las ferias de empleo organizadas por la Escuela de Ingenieros Tecnum de la Universidad de Navarra en sus campus de Madrid y San Sebastián, en la feria Online de Empleo del Instituto de Ingeniería de España o en la feria organizada por la Universidad Carlos III de Madrid (Forempleo).



mulheres
EM MOVIMENTO

AS MULHERES VESTEM FARDA PARA A MANUTENÇÃO DE ELEVADORES
... E VESTIDO E SALTO ALTO PARA JANTAR.

A Otis é reconhecida por ser uma empresa que promove a paridade de género, o respeito pelo próximo e a valorização profissional.

Acreditamos que as mulheres são capazes de desempenhar exatamente as mesmas funções que os homens, seja como técnicas de montagem de elevadores ou técnicas de rota. Por isso, se ambiciona trabalhar na Otis Portugal, saiba que há um lugar aqui à sua espera.

Na Otis, criamos laços que perduram. Não é por acaso que 34% dos nossos profissionais, homens e mulheres, estão conosco há mais de 20 anos.

VENHA FAZER PARTE DA NOSSA EQUIPA!
Siga a nossa página no LinkedIn para aceder às contínuas oportunidades em curso.

OTIS
Made to move you

A Otis assume o compromisso de alcançar a paridade de género até 2030. Saiba mais em <https://www.otis.com/global/careers/diversity-and-inclusion>.

OTIS
Made to move you

mujeres
DE ALTURA

Queremos seguir creciendo en nuestro compromiso de fomentar la igualdad y la diversidad dentro de Otis, y tú eres fundamental para ello.

Certificaciones y premios en el área de Recursos Humanos

Top Employer (España)



Por octavo año consecutivo volvemos a ser Top Employer.

El programa Top Employer que certifica las buenas prácticas en gestión de personas desarrolladas por Recursos Humanos, pone de manifiesto el compromiso que tenemos como compañía con nuestros actuales y futuros empleados.

Esta certificación engloba 6 dominios que cubren todos los aspectos de los recursos humanos, divididos en 20 temas diferentes, entre los que destacan la digitalización, entorno de trabajo, liderazgo, adquisición de talento, aprendizaje, sostenibilidad, diversidad e inclusión, y muchos otros.

Junto a Otis, un total de 118 empresas han sido certificadas como 'Top Employers España 2023' por ser las mejores empleadoras.

Una vez más, este reconocimiento nos ilusiona y nos mueve a seguir buscando la excelencia en nuestras prácticas de Recursos Humanos, con el objetivo de hacer de nuestra organización un mejor lugar para trabajar poniendo a las personas en el centro de lo que hacemos.

Best Women Talent Company – INTRAMA (España, Andorra, Portugal, Gibraltar y Marruecos)



Este año, Otis Mobility fue galardonada con la Certificación Best Women Talent Company, como empresa con mejores prácticas para potenciar la implementación de políticas de Diversidad de Género para alcanzar la igualdad y la paridad

de la organización. Además de la certificación, se Incluyó a Otis en el "Informe Best Women Talent Company" que se actualiza cada año y que recoge un estudio de las políticas de las veinte empresas españolas con mejores prácticas en materia de Diversidad de Género.

Top Diversity Company - INTRAMA (España, Andorra, Portugal, Gibraltar y Marruecos)

Otis obtuvo la certificación "Top Diversity Company" que reconoce a las cincuenta empresas españolas con mejores prácticas en materia de diversidad e inclusión, así como también ha participado en el "Informe Variable D'24", un estudio que recoge los casos de éxito de las empresas con mejores prácticas en Diversidad, Equidad e Inclusión.



Brandon Hall Group HCM Excellence Award. Leadership Development (Bronce 2023)



Brandon Hall Group™, la prestigiosa consultora internacional dedicada al desarrollo y formación del talento ha otorgado la medalla de bronce de sus premios a la excelencia al programa de formación de supervisores en España, **“GoingUp: Liderando el Negocio en Otis”**.

Un gran reconocimiento para esta iniciativa que busca obtener una visión holística del día a día de un supervisor de servicios, abordar conceptos financieros y entender cómo las decisiones diarias impactan en el negocio y las métricas de la empresa. También profundiza en los rasgos del liderazgo y les proporciona herramientas para gestionar mejor los equipos.

El programa “GoingUp” ha sido desarrollado con la consultora BTS, que junto al equipo de Otis ha desarrollado un curso presencial de tres días de duración, en el que los supervisores ven inmediatamente el impacto que sus decisiones tienen en el equipo y en la empresa.

Para el diseño y estructura del curso se trabajó directamente personas del negocio y del equipo de formación de Obras y Recursos Humanos para acercarlo a las necesidades y situaciones reales que viven los supervisores. Es un programa totalmente personalizado, en el que cada equipo asume el rol de supervisor de servicios en una empresa ficticia llamada “GoingUp”. Como equipo, deben decidir la mejor forma de afrontar los diferentes escenarios del día a día y maximizar determinados parámetros como la rentabilidad, la satisfacción del cliente, la motivación y la productividad de su equipo de técnicos.

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...).

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 2023 se han impartido **161.560 horas de formación, una media de 32,50 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 2023:

AREA	SUB. AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
FORMACIÓN CORPORATIVA (SIN WDL)	RRHH	47.040	1.377	431
	OBRAS	56.893	3.762	604
	SEGURIDAD	49.519	24.083	3.218
	CALIDAD	0	0	0
	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	0	0	0
		153.452	29.222	4.253

AREA	SUB. AREA	Nº Horas	Nº Participantes	Nº Cursos
WDL - WORKDAY LEARNING	WDL RRHH	4.962	7.600	7.600
	WDL OBRAS	98	79	79
	WDL SEGURIDAD	0	0	0
	WDL CALIDAD	425	237	237
	WDL ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	2.624	5.337	5.337
		8.108	13.253	13.253

TOTAL:	161.560	42.475	17.506
---------------	----------------	---------------	---------------

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 2021 el Plan de Formación de Ética y Cumplimiento se realizó a través de la plataforma de Workday Learning. Se reportan datos estimados a cierre de diciembre 2022.

o Formación impartida España

	Horas 2023	Horas 2022	Horas 2021
Titulados superiores	7.461	7.612	6.202
Titulados grado medio	11.171	5.111	4.796
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	35.029	28.033	19.384
Operarios	99.792	72.602	54.679,5
Total	153.452	113.358	85.061,5

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

o Formación impartida Portugal

	Horas 2023	Horas 2022	Horas 2021
Titulados superiores	6.221	4.409	1.418
Titulados grado medio	6.412	3.346	3.581
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	8.749	5.363	5.084
Operarios	18.156	17.225	13.178
Total	39.538	30.344	23.261

o Formación impartida Marruecos

	Horas 2023	Horas 2022	Horas 2021
Titulados superiores	83	27	123
Titulados grado medio	280,5	181	650
Jefes, Administrativos, Taller y Campo	883,5	263	248
Operarios	2224,5	2370	19.695,5
Total	3.471,5	2.841	20.716,5

En 2023 el área de formación de Recursos Humanos tiene el foco en cuatro colectivos clave: responsables de equipos, supervisores, equipos comerciales y administrativas:

a. Responsables de equipos:

Elevar las capacidades de gestión de las personas que cuentan con equipos a su cargo sigue siendo una de nuestras principales prioridades, y para ello, seguimos actuando por dos vías:

Managers Development Program (MDP): 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 Gestión de Personas: en 2023 continuamos desarrollando las habilidades de liderazgo, gestión del tiempo, fijación de objetivos, motivación, delegación y feedback de managers que han asumido recientemente la responsabilidad de gestión de equipos.



b. Supervisores:

En 2023, el área de formación técnica ha organizado un curso de **GOLS**, programa dirigido a los nuevos supervisores de obras. Este curso tiene una duración de dos semanas y ha contado con 30 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, Sistemas, Servicios Digitales y Dirección General han mostrado su compromiso con la figura del supervisor ya que muchos de sus profesionales participaron exponiendo interesantes temas.

Siguiendo con el itinerario formativo de Supervisores, en 2023 hemos incluido seis convocatorias del programa "**GoingUp: Liderando el Negocio de Otis**", llegando a formar a 175 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 y que son referencia en el negocio: João Penedo, Ramón Sendra, Javier Cervera, Javier Agudo y Francisco García Alfageme. El programa cuenta con una valoración de 4,8/5 y un índice de recomendación de 4/4.



c. Comerciales:

Seguimos formando a nuestro equipo comercial en técnicas y habilidades de venta a través del programa "**En Busca del Éxito Comercial**". En 2023 hemos formado a 50 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 2023 además hemos retomado la **formación comercial interna** en la que nuestros responsables comerciales de las direcciones centrales han formado a más de 12 comerciales del área de venta nueva en las actividades de VN y BEX C, y a más de 60 comerciales del área de servicio en las actividades de O, T, S y BEX S.

d. Administrativas:

Este año destaca especialmente el curso de "**BackUp: Reforzando el Negocio en Otis**" dirigido a mujeres que ocupan posiciones administrativas en la compañía. Este programa nace con la voluntad de reconocer el esfuerzo y el trabajo de la labor administrativa y el servicio tan esencial que dan al negocio. Se trata de un programa

de formación que persigue el autoconocimiento y el desarrollo profesional, tratando temas como la autoconfianza, la comunicación, la negociación y el liderazgo. Las participantes han podido compartir sus experiencias e inquietudes y construir una comunidad de apoyo y aprendizaje dentro de la organización.



En el **área de formación técnica**, en 2023 podemos destacar como proyectos destacados la continuidad de la Academia de Integra, formación en el nuevo producto GEN360 y a colaboración con el área de IBA:

Academia Integra:

Se han realizado 6 nuevas convocatorias y en alguna de las convocatorias se ha contado con la participación de personas de Otis Portugal. 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.

Se ha iniciado un nuevo proyecto formativo dirigido a Integra para formar adecuadamente a los técnicos que se dirigen a las puestas en marcha de los ascensores, han sido 4 los cursos realizados.



Nuevo producto GEN360:

Nuestro producto estrella que se está incorporando al mercado nacional. Un producto que contiene un cambio tecnológico importante y que necesita ir acompañado de un plan estratégico de formación técnica. Durante el año 2023 se han realizado 3 cursos dirigidos a más de 100 técnicos y supervisores que van a instalar y dar servicio. El uso de simuladores, así como las visitas a las torres de pruebas refuerzan la adquisición de conocimientos.



Formación técnica Grupo IBA

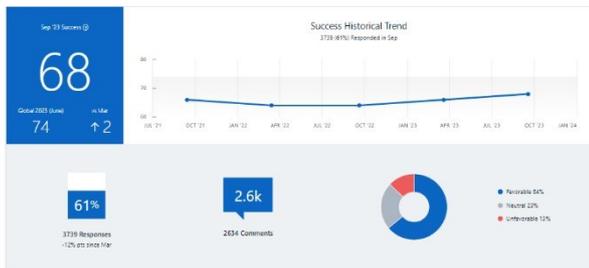
Otis España es parte del Grupo IBA (Iberia & África) y en formación esta colaboración se ha iniciado en el año 2023 con la realización de varios cursos en los que han participado técnicos de diferentes países de esta región, Sudáfrica, Egipto, Marruecos, Portugal.

Destacan las siguientes actuaciones conjuntas: Curso de Escaleras en Madrid para varios países, Maniobras Orona en Egipto, GEN2 en Vigo para Electra, Academia de Montaje en Egipto para varios países.

Clima Laboral

Al igual que en el año anterior, 2023 ha contado con dos encuestas de clima: en marzo y en septiembre.

Si bien en marzo habíamos alcanzado una participación histórica en toda la región llegando a un 73%, en septiembre tuvimos una bajada considerable por la incorporación en el proceso de verificación de seguridad personal (herramienta HYPR). Esto ha penalizado principalmente al colectivo de técnicos cuyas competencias digitales no están tan desarrolladas como las del personal indirecto. La participación final fue del 61%.



Sin embargo, la puntuación que refleja la satisfacción de los empleados con la compañía ha ido subiendo a lo largo de todo el año. Primero subió dos puntos en marzo y después otros dos puntos en septiembre llegando a una puntuación de 68.

Para dar respuesta a una petición global de todos los empleados de la compañía de aliviar la cadencia de la encuesta, se ha tomado la decisión de realizar dicha encuesta sólo una vez al año y así, poder dar más tiempo a los líderes de equipo a realizar planes de acción. Esta tendrá lugar siempre durante el mes de septiembre.

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 compensación, formado por retribución fija, variable y paquete de beneficios donde se incluyen entre otros, retribución flexible, seguro de vida, ayudas al estudio y descuentos especiales en diferentes y ofertas a través de diferentes proveedores.

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
- 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

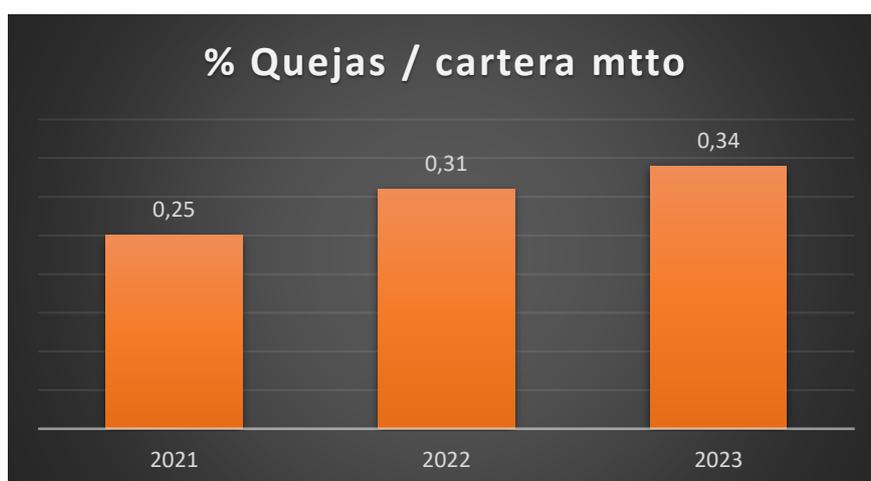
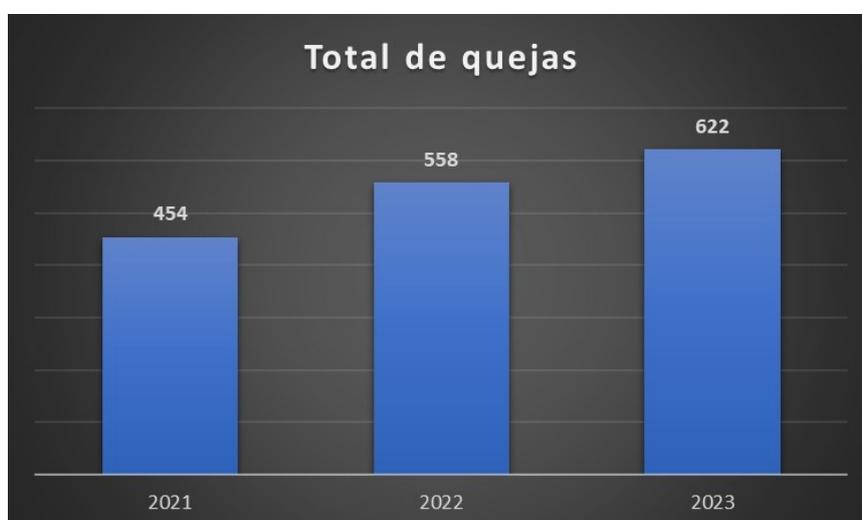
3.6. CONSUMIDORES / CLIENTES

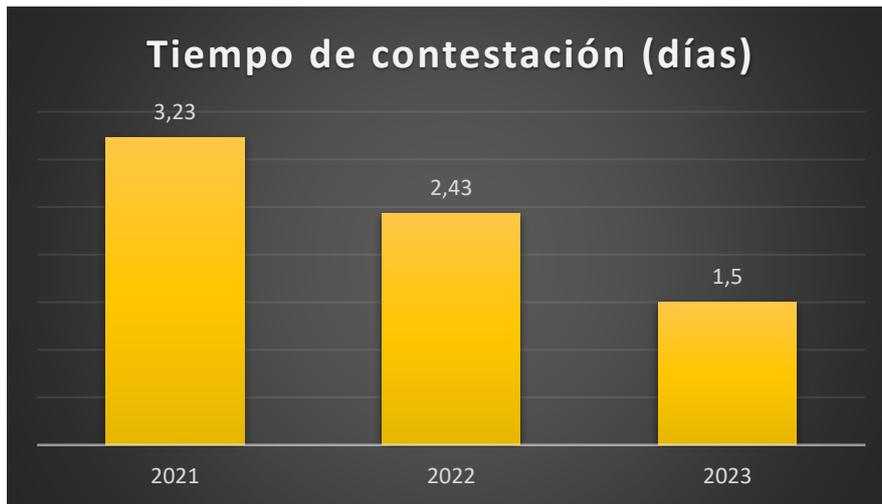
La Compañía ofrece el canal Defensor del Cliente para atender y tramitar las posibles quejas y reclamaciones provenientes de clientes finales de nuestros productos y servicios.

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 2023 se recibieron 622 quejas, lo que supone un 0,34% del total sobre la cartera de mantenimiento. El promedio de tiempo de respuesta fue de 1,5 días y el tiempo medio de solución fue de 18,47 días, hasta el cierre de la queja.

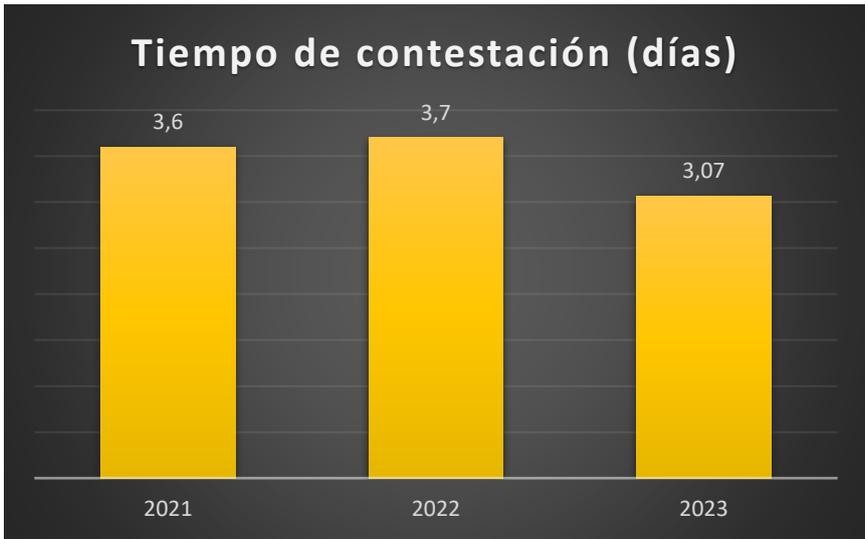
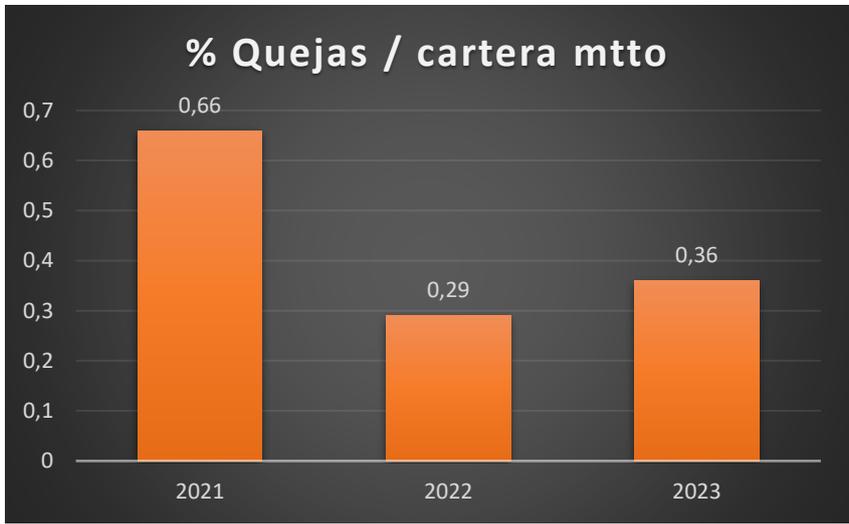
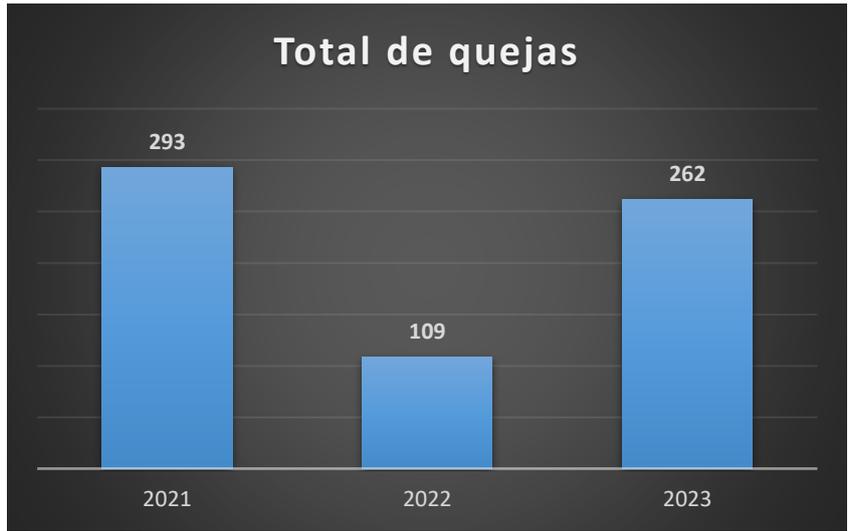
Estos gráficos muestran una comparativa de los años 2021-2022-2023:





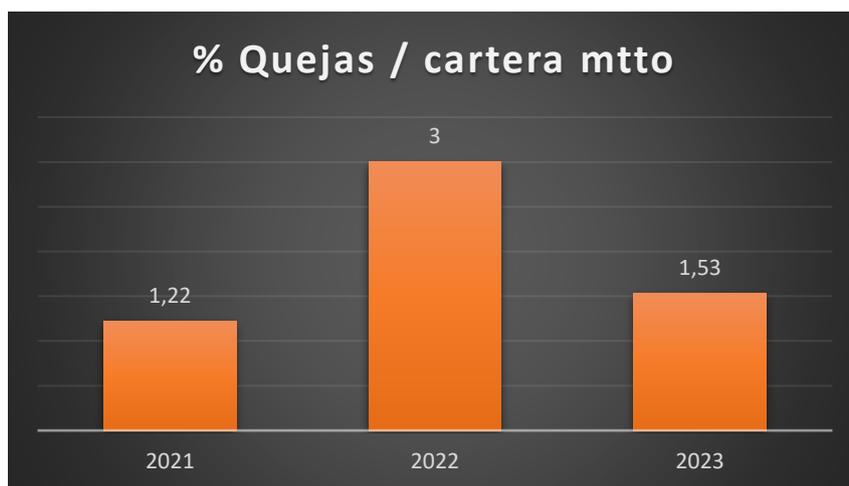
En **Portugal**, durante el año 2023, se registraron 262 quejas, siendo un 0,36% sobre el total de la cartera de mantenimiento, con un promedio de respuesta de 3,07 días.

Esta es la comparativa de los años 2021-2022-2023:



En el caso de **Marruecos**, en 2023 se recibieron 100 quejas, lo que supone un 1,53% sobre la cartera de mantenimiento y el tiempo medio de solución fue de 13 días.

Esta es la visión comparativa de las ratios relativas a quejas de los años 2021-2022-2023:



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 cerca de 600 solicitudes de patentes en todo el mundo y se han otorgado casi 350. Concretamente, durante 2023, se obtuvieron 13 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 2023, 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, un año más, 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 demuestra el compromiso que tenemos como organización para retener y atraer el mejor talento.



El pasado mes de septiembre se celebró, de forma presencial y virtual, la **IX edición de la carrera solidaria** Grupo Otis. Este año, por primera vez, la carrera presencial se celebró en Vigo, en un recorrido alrededor de la fábrica que Otis tiene en esa ciudad gallega.

Este año, contamos además con la presencia del alcalde de Vigo D. Abel Caballero. La recaudación íntegra obtenida fue a favor la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) y del Club de Minusválidos Físicos de Vigo (AMFIV).



Otras de las entidades con las que el grupo ha colaborado durante 2023 ha sido con **Special Olympics**. 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 2023 ha sumado 1.258 miles de euros (1.243 miles de euros en 2022, 1.107 miles de euros en 2021, 698 miles de euros en 2020 y 660 miles de euros en 2019).

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 Sebastián 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 Sebastián por 167 mil euros, habiendo recibido un anticipo por 10 mil euros ese mismo año. Durante 2023 se le ha concedido una subvención por importe de 162 mil euros para el "Sistema centralizado de filtración de taladrina de las secciones de mecanizado y rectificado mediante tecnología laminar", de los cuales se ha recibido un pago del 5% por importe de 10 mil euros.

	Beneficios obtenidos antes de impuestos - 2023	Beneficios obtenidos antes de impuestos - 2022	Beneficios obtenidos antes de impuestos - 2021	Beneficios obtenidos antes de impuestos - 2020	Beneficios obtenidos antes de impuestos - 2019
	(miles de euros)				
España	157.159	151.721	167.197	161.767	162.647
Portugal	21.139	19.987	22.067	22.539	21.943
Marruecos	-2.431	-558	765	1284	2.634
TOTAL	175.868	171.150	190.029	185.590	187.224

	Impuestos sobre beneficios – 2023	Impuestos sobre beneficios – 2022	Impuestos sobre beneficios – 2021	Impuestos sobre beneficios – 2020	Impuestos sobre beneficios – 2019
	(miles de euros)				
España	37.440	39.010	38.076	38.156	39.306
Portugal	5.917	4.874	5.642	5.879	5.797
Marruecos	138	129	553	453	911
TOTAL	43.495	44.013	44.271	44.488	46.014

	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2023	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2022	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2021	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2020	Beneficios obtenidos después de impuestos - 2019
	(miles de euros)				
España	119.719	112.711	129.121	123.611	123.341
Portugal	15.222	15.113	16.425	16.660	16.146
Marruecos	-2.569	-687	212	831	1.723
TOTAL	132.373	127.137	145.758	141.102	141.210

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 Áreas y Asociadas y en las fábricas de Madrid, San Sebastián y Vigo. (Ver certificaciones obtenidas).
- La norma ISO 50001 en las áreas y fábricas de Madrid, San Sebastián y Vigo.
- La certificación del sistema de gestión de Residuos Cero en las fábricas de Madrid, San Sebastián y Vigo.
- La instalación de cargadores en las fábricas para los vehículos eléctricos.

- La norma Prevención y Control de la Contaminación del agua.
- Estableciendo Planes de control del consumo de agua y energía.
- 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 el año 2023, nuestros tres centros de fabricación en España han obtenido recientemente la distinción 'Cero Residuos' otorgada por AENOR. Este sello certifica que más el 90% de los residuos producidos han sido valorizados, es decir que han vuelto a la cadena de producción y no han terminado en el vertedero ni han sido eliminados.

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.

Se ha eliminado el uso de gas natural en fábrica Madrid pasando a gestionar la calefacción por un sistema de aerotermia y en fábrica San Sebastián a través de sistema eléctrico.

- 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. Nuestra fábrica de San Sebastián es la primera fábrica en España en obtener la Certificación LEED Platino. Características como su aislamiento térmico, el aprovechamiento de la luz solar y del agua, la instalación de placas solares o su sistema de control de residuos la han hecho acreedora de esta distinción.

- 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 (OSS) 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 (Global Standards)
- 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 50001:2018 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 (Departamento de Seguridad).

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 área 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 la dirección, los mandos que le reportan, y la red de coordinadores de seguridad de las áreas y asociadas, 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, destoxicación 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 áreas 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 las áreas 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 bimestralmente en las estadísticas, además de la presentación de la memoria anual de residuos en las CCAA que corresponda.

Durante los ejercicios 2023, 2022 y 2021 no se han recibido multas o sanciones significativas por incumplimientos en temas medioambientales.

Residuos Peligrosos	2023				
	Áreas y Asociadas (kg)	Fábrica Madrid (kg)	Fábrica Vigo (kg)	Fábrica San Sebastián (kg)	Consolidado (kg)
Aceite usado	20849	36	1800	1114	23799
Envases Metálicos	210	0		0	210
Envases de plástico	2156	2	155	0	2313
Tropos y absorbentes	2947	79	189	1850	5065
Aerosoles	599	0	6	62	667
Fluorescentes	1127	32	40	0	1199
Restos pegamento sólido		282		0	282
Sepiolita		0		0	0
Emulsión oleosa		0		17854	17854
Cartón impregnado con HC		0			0
Taladrina		33			33
Luminarias		0			0
Equipos electrónicos obsoletos		991	1686		2677
Baterías y pilas		25	92		117
Lodos oleosos		0			0
Lodos de pinturas		0			0

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
Trapos 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
Trapos y absorbentes	3808	81	137	8949	12975
Aerosoles	526			42	568
Fluorescentes	1446	73	2		1521
Restos pegamento sólido		73			73
Sepiolita					0
Emulsión oleosa				5228	5228
Cartón impregnado con HC				897	897
Luminarias		333			333
Equipos electrónicos obsoletos		447*			447

*Proceso de sustitución de luminarias convencionales a LED

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

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

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

CONSUMO DE AGUA

Los centros de Vigo y Madrid no tienen procesos en los que se utilice agua. Sí en San Sebastián. La fábrica funciona con energía 100% renovable y gracias a la instalación de varios sistemas destinados a reducir el flujo de agua en el interior del edificio, su consumo se reduce un 45%, con respecto a la antigua fábrica.

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	2023			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos
Agua de red de abastecimiento	1.402	691	1670	3763

Consumo de Agua	2022			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Fuente de Extracción	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 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	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 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	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos	m3 consumidos
Agua de red de abastecimiento	821	778	3300	4899

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

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Consumo materias primas	2023			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Acero en fleje (kgs)	1.718.163		1.955.951	3.674.114
Acero en chapones (kgs)			794.203	794.203
Acero en formatos (pcs)	284.337	40.101	10.071.974	10.396.412
Acero en tochos (kgs)			149.648	149.648
Cobre (kgs)			297.063	297.063
Forja (pcs)			111.603	111.603
Fundición (pcs)			55.334	55.334

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)	2023			
	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Cartón (kg)	643.861	89.336	62.867	796.064
Madera (kg)	1.764.483	476.229	714.649	2.955.361
Plástico (kg)	14.147	5.015	9.508	28.670
Poliestileno (kg)	17.345	0	0	17.345

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

	2023	Áreas + Oficinas centrales + Asociadas	Fábrica Madrid	Fábrica Vigo	Fábrica San Sebastián	Consolidado
Vehículos	Gasóleo (L)	2.442.722,32				2.442.722,32
Equipos de combustión fija	Gas Natural (Nm3)	38.090,26		49.940		88.030
	Gasóleo C (L)					
	Electricidad (Kwh)	1.626.317	2.790.206	357.675,10	2.082.944	6.857.142,10
	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 Sebastián	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 Sebastián	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.
- Las tres fábricas: Vigo, Madrid y San Sebastián tienen una instalación de producción de energía solar fotovoltaica en la cubierta. En la fábrica de Madrid, todo lo que se genera es subido a la red, no se consume. En centro de Vigo acaba de completar la instalación, en su cubierta, de 432 paneles fotovoltaicos de última generación. Esto permitirá ahorrar aproximadamente un 30% del consumo anual de electricidad y evitar así la emisión a la atmósfera de 44 toneladas de CO2 al año.

Con este equipamiento todas las fábricas de Otis en España cuentan ya con instalaciones fotovoltaicas. Además, toda la energía restante que se compra es 100% verde y procede de fuentes renovables.

	2019	2020	2021	2022	2023
Producción KW/h paneles solares Madrid (P01-P11)	856.600	714.172	795.759	901.592	925.872
Producción KW/h paneles solares Vigo					45.940,71
Producción KW/h paneles solares San Sebastián					395.704

HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO

2023	Electricidad: (Áreas 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	87.187	Derivado del consumo de combustible de los vehículos "Factores de emisión MITECO Versión 23 junio 2023 Factor 2022" Calefacción ACS oficinas centrales"" Factor de emisión MITECO Versión 23 Factor Gas Natural 2022. Factor de conversión de m3 a Kwh fuente: ENAGAS publicado en el BOE""	0		115	"Datos de facturas. Diciembre estimado. Conversión: MITECO versión 23 junio 2023"	0		87.302
Alcance 2	442	Derivado del consumo eléctrico Kwh en oficinas, con el "Factor de emisión MITECO Versión 23 Factor Mix 2022"	0	"Datos de facturas. Diciembre estimado. Conversión: MITECO versión 23 junio 2023"	0	"Datos de facturas. Diciembre estimado. Conversión: MITECO versión 23 junio 2023".	0	"Datos de facturas. Diciembre estimado. Conversión: MITECO versión 23 junio 2023".	442
Total emisiones GEI	87.629		0		115		0		87.744

Comercializadora Áreas Endesa

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" Calentación 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 Sebastián		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 Sebastián		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, para las tres fábricas les ha certificado que la energía suministrada es con GDO 100% verde. Así, su factor de conversión a Tn de CO₂ es 0.

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 4% en consumo de kwh y un 2% 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 26°C.

- Invierno: temperatura máxima 21°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.

- Eliminación de la utilización de equipos auxiliares como calefactores individuales, etc., y valorar alternativas como racionalización de uso, mejora de instalaciones, reordenación de espacios, sectorización, 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. Para todos los cambios de oficina se calculan las emisiones de CO₂ y sólo se autoriza la reubicación en caso favorable.

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

4. ÍNDICE DE CONTENIDOS

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio : <ul style="list-style-type: none"> – Entorno empresarial – Organización y estructura – Mercados en los que opera – Objetivos y estrategias – Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución 	GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-15	3, 23, 20, 28	
	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	32	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	101	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno. Descripción del impacto de la actividad en el medio ambiente	101-105	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno. Sistema de Gestión Ambiental Certificado.	101, 103, 108	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno. Descripción cualitativa de recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	101-105	
	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	101-105	
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	119, 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	101, 108	
	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	108, 109	
	Consumo de materias primas	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre consumo de materias primas	110, 111, 112	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	101-105	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	113	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	114	
	Uso de energías renovables	Marco interno: Descripción cualitativa y cuantitativa del uso de energías renovables	17, 21, 32, 104, 114	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	115-119	
	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.	101-105	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	119	

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	-	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	-	

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	49	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	49	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		50, 60, 67	
	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	50-52, 61, 62, 68-70	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Detalle de despidos del ejercicio por sexo, edad y clasificación profesional	53, 62, 63, 69, 70	
	Brecha salarial	Marco interno: Descripción cuantitativa de la brecha salarial	54, 63, 70	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye retribución fija y variable)	55, 56, 64, 70, 71	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: Remuneración del consejero (incluye retribución fija y variable)	56	
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: Remuneración media de la Alta Dirección por sexo (incluye retribución fija y variable)	57		

	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: Descripción cualitativa de las políticas	57, 64	
	Empleados con discapacidad	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de empleados con discapacidad	59, 66, 72	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: Descripción Cualitativa y cuantitativa de la organización del tiempo de trabajo	57, 64	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de horas de absentismo	57, 65, 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	-	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	58, 65, 66, 72	
	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	49	
	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	79-87	
	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	74, 94, 96	

Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno. Medidas para promover la diversidad	40, 76, 78, 95	
	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	38	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	38	
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, 42	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: Descripción cuantitativa del número de denuncias de vulneración de los Derechos Humanos	38	
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	42, 76	

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	33	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17	33-36	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 GRI 102-17	33-36	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	37	

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	94	
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	95	
	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	45	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: Descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	45	
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	100	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: Descripción cualitativa de relaciones con proveedores	100	
	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	100	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	90	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: Descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	90	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Descripción cuantitativas de las quejas recibidas y resolución de las mismas	90	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: Descripción cuantitativa de los beneficios obtenidos por país	97	
	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		