



# Informe de Responsabilidad Empresarial



**Schindler**





Schindler

# Crecimiento sostenible. Valores compartidos



*Schindler Iberia pertenece a una corporación global en constante crecimiento, con más de 2.700 empleados, que lleva invirtiendo en innovación y mejora continua desde los años 40. Creemos en el pensamiento y las estrategias a largo plazo, y este es el enfoque que también traemos a la Sostenibilidad.*

*Ya hemos logrado avances alentadores en esta materia en todo el Grupo Schindler. Concretamente en Schindler Iberia hemos reducido el consumo de energía eléctrica más de un 4% en el último año; fabricamos nuestros elevadores y escaleras mecánicas usando componentes que son 80% reciclables; y apoyamos la evolución de las tecnologías sostenibles a través de nuestras propias inversiones sustanciales en investigación y desarrollo. Además, hemos incrementado la facturación de líneas de nuestros productos más respetuosos con el medio ambiente.*

*No existe una sola tecnología o inversión importante que "compre" la sostenibilidad, como no hay una bala de plata mágica que disuelva una huella de carbono... Aunque en Schindler Iberia la hayamos disminuido en más de un 16% en los últimos 6 años.*

*Sin embargo, estos logros no son éxitos definitivos: no son más que hitos tempranos en un viaje mucho más largo; porque para Schindler la Sostenibilidad no es un proyecto aislado a corto plazo que puede iniciarse, implementarse y luego completarse.*

*Sostenibilidad, que está encapsulada para nosotros en nuestro lema de "Pensando en el futuro. Actuar hoy", es un compromiso continuo sin fecha de finalización. Si queremos lograrlo, los cambios más importantes deben empezar por un cambio permanente en nuestro comportamiento diario. Manteniendo actitudes de futuro que informan e influyen en cada decisión tomada dentro de nuestra compañía, desde las políticas de la cadena de suministro global hasta las acciones más locales, podemos y debemos integrar la sostenibilidad en cada área de nuestro negocio, en cada parte de nuestra cultura, y en cada uno de nuestros empleados.*

*Y esto, confiamos, nos ayudará a crecer como empresa, manteniendo una adecuada combinación de ambición económica, responsabilidad social y preocupación ecológica.*

*Madrid, 18 de Julio de 2019*

*Jose Manuel Nieto  
CEO Schindler Iberia*

# Global Compact

## Nuestro compromiso

En 2013 firmamos nuestra adhesión al Pacto Global promovido desde la Organización de Naciones Unidas, en el cual se hace un llamamiento a que en las organizaciones nos aliniemos voluntariamente con los diez principios aceptados universalmente en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. Este Pacto Global es la plataforma líder para el desarrollo, implantación y declaración de políticas y prácticas corporativas responsables. Puesto en marcha en el año 2000, se trata de la iniciativa más grande y extendida del mundo en cuanto a Responsabilidad Corporativa, con más de 10.000 compañías adscritas de 140 países distintos.



# Índice

1.	Quienes somos .....	4
2.	Principales magnitudes de Schindler Iberia .....	6
3.	Modelo de negocio de Schindler Iberia.....	9
4.	Cultura Schindler Iberia .....	13
5.	Estrategia de Schindler Iberia.....	17
6.	Nuestra Gestión de Riesgos.....	21
7.	Nuestros Grupos de Interés.....	26
8.	Análisis de materialidad.....	28
9.	Estrategia Sostenible Schindler Iberia .....	34
10.	Gobierno de Schindler Iberia .....	37
11.	Gestión Responsable de los grupos de interés Schindler Iberia	
11.1	Gestión Clientes.....	42
11.2	Personas.....	51
11.3	Gestión proveedores.....	69
11.4	Gestión ambiental .....	73
11.5	Gestión Sociedad.....	85
11.6	Accionistas.....	91
11.7	Gestión Sindicatos .....	93
11.8	Administración Pública .....	95
12.	Índice de contenidos GRI .....	97



**Schindler**



# 1. Quienes somos



# Quienes somos

Schindler Iberia pertenece al Grupo Schindler, fundado en Suiza en 1874. Es uno de los líderes mundiales en el sector de ascensores, escaleras mecánicas y otros servicios relacionados con el transporte vertical. Las soluciones de movilidad urbana de Schindler transportan diariamente a mil millones de personas en todo el mundo.

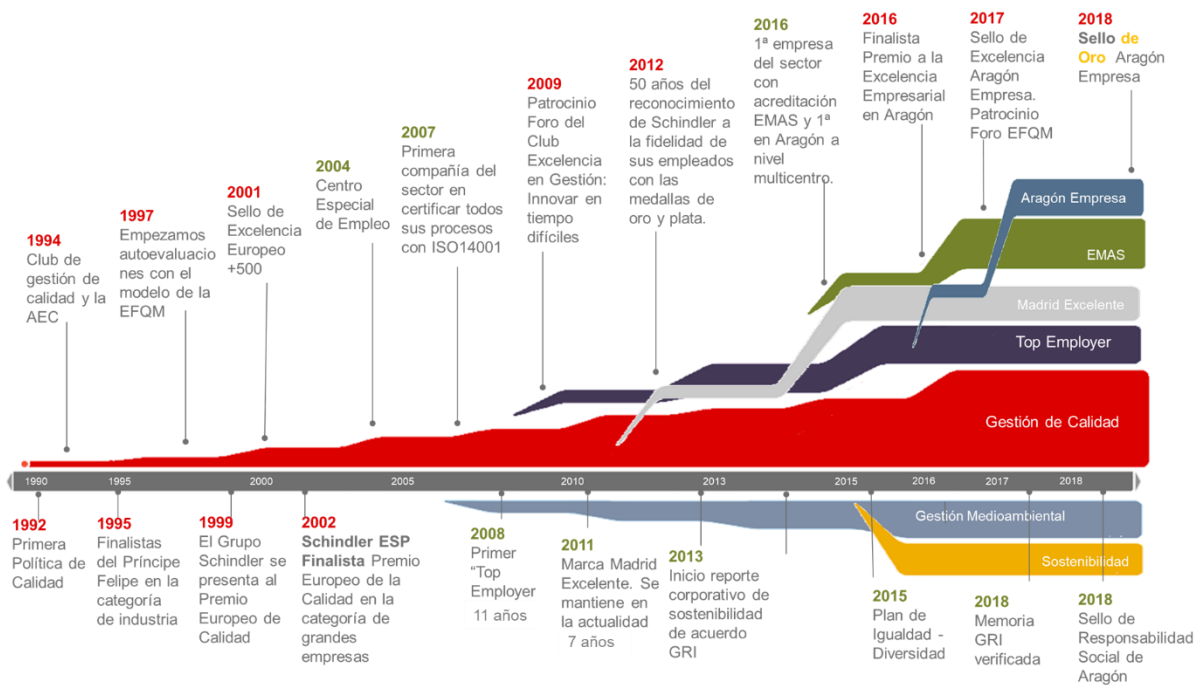
Schindler está presente en la península Ibérica desde 1946, año en el que se firmó en Zaragoza el primer contrato de licencia de fabricación con el Grupo. En 1986, Schindler agrupa a todo un conjunto de compañías españolas que tenía participadas, operando desde 1990 bajo la única denominación de Schindler, S. A. La Compañía está presente en toda la

península Ibérica con una organización descentralizada estructurada en 5 Direcciones Regionales (4 en España y 1 en Portugal) que agrupan 21 Sucursales (17 en España y 4 en Portugal) y más de 30 Agencias y Puntos de Asistencia. Desde estos Centros se atiende la demanda del mercado ibérico de transporte vertical.

Schindler participa en proyectos importantes y acontecimientos relevantes de la vida social, empresarial y económica de España y Portugal.

El compromiso de Schindler Iberia con la excelencia y con sus grupos de interés es una constante a lo largo de su historia, tal y como se refleja en los hitos logrados en los últimos años.

## Hitos Schindler Iberia





**Schindler**



## 2. Principales magnitudes de Schindler Iberia

# Principales magnitudes 2018 de Schindler Iberia

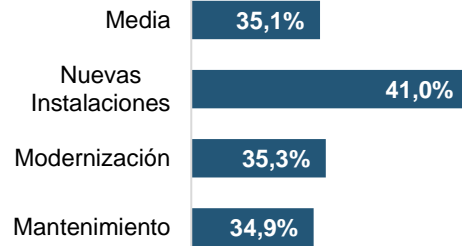
## Cientes



51.874  
clientes



**NPS- Índice Satisfacción**  
(% de personas que recomendarían Schindler Iberia)



## Personas



2.767  
Empleados  
\*No se incluye el personal de Andorra



Horas de formación

34  
horas por empleado



Tasa frecuencia accidentes

5,38  
Fh

## Medio Ambiente



Emisiones

1.746,1  
Tn CO2 equivalentes



Consumo de energía

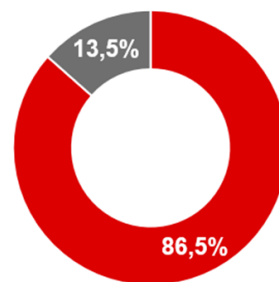
6.752,8  
MWh

## Económicos



Facturación

326.853.000 €



■ España  
■ Portugal





## Sociedad



Inversión Social

667.276 €

Becas	524.139 €
Cultura	32.628 €
Educación y formación profesional	34.506 €
Movilidad y apoyo a la discapacidad	12.145 €
Desarrollo infantil y juvenil	532 €
Deportes	17.742 €
Salud	485 €
Asistencia humanitaria	0 €
Otros	45.099 €

## Valor económico directo generado y distribuido – en miles de €

	2016	2017	2018
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>299.952</b>	<b>313.077</b>	<b>326.753</b>
Facturación	299.854	313.130	326.853
Ganancias por venta de activo material	98	-53	-100
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>245.279</b>	<b>263.119</b>	<b>279.860</b>
Costes operativos	117.444	128.086	134.061
Gastos de personal	121.180	122.732	130.328
Impuesto sobre beneficios	9.367	7.846	10.249
Intereses al Capital	3.272	3.959	4.555
Inversión/Donaciones a la Comunidad	560	513	667
<b>Valor económico retenido</b>	<b>48.129</b>	<b>49.941</b>	<b>46893</b>

## Capitalización Total Schindler Iberia – en miles de €

	2016	2017	2018
<b>Capitalización Total</b>			
Patrimonio Neto ESP	207.188	251.337	271.722
Patrimonio Neto POR	7.621	7.575	8.230
Patrimonio Neto Andorra (**)	n/a	1.096	1.979
Deuda (*)	240.000	210.982	205.675

(\*) Mas del 99% corresponde al préstamo concedido por el Grupo Schindler

(\*\*) Andorra se comienza a consolidar en Schindler Iberia desde junio 2017



**Schindler**



### 3. Modelo de negocio de Schindler Iberia

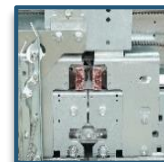
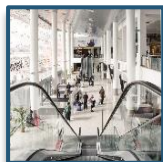


Schindler

# Modelo de negocio de Schindler Iberia

La movilidad urbana es el negocio de Schindler. En este sentido, la organización cuenta con soluciones a la medida de las necesidades de los clientes.

Los **productos** comercializados por Schindler Iberia son:



## Ascensores

Las soluciones para la movilidad vertical permiten un espacio urbano eficiente, haciendo posible el tránsito en el interior de los edificios. Schindler propone ascensores con un diseño estándar o completamente personalizados: modelos que van desde ascensores grandes o pequeños, ligeros y pesados, o para rascacielos de gran altura.

## Escaleras Mecánicas

En Centros Comerciales y aeropuertos, las escaleras mecánicas Schindler gestionan los tránsitos de personas de forma rápida y segura. Schindler tiene la solución adecuada para la movilidad en los espacios públicos y comerciales, ya sean de interior o exterior.

## Rampas y Andenes

El intercambio de equipajes en lugares públicos no debería ser ningún problema. Las personas pueden recorrer grandes distancias de forma rápida y sencilla con las rampas y andenes móviles Schindler, siendo fiables y eficientes en cuanto al consumo energético

## Tecnología

En varios centros de I+D de todo el mundo, alrededor de 500 ingenieros de Schindler desarrollan con éxito nuevos sistemas y componentes para ascensores y escaleras mecánicas.

Los principales **servicios** prestados por Schindler Iberia son:

### Schindler Mantenimiento



El mantenimiento preventivo tiene por objeto asegurar, en la mayor medida de lo posible, el correcto y normal funcionamiento de las instalaciones, eliminando y previniendo a tiempo los posibles fallos de material y funcionamiento y garantizando en todo momento una continuidad y seguridad en su utilización. Para conseguir este objetivo es necesario efectuar una planificación inteligente que permita optimizar la correcta utilización de medios técnicos, materiales y humanos. En nuestro caso concreto, para efectuar la planificación de un mantenimiento preventivo de las instalaciones, es imprescindible tener en consideración una serie de condicionantes técnicos, legales y humanos.

### Schindler Modernización



Schindler disponemos de soluciones para aquellos ascensores comienzan a mostrar síntomas de envejecimiento o si la instalación necesita ser renovada total o parcialmente: modernizamos su ascensor cubriendo sus necesidades. Nos centramos en aquello que es esencial, con total flexibilidad, de forma rápida y cuidada. Una inversión rentable para el futuro. Ofrecemos soluciones a medida y modulares para la sustitución de ascensores y escaleras mecánicas. Disponemos de los productos adecuados para cubrir la modernización o sustitución de los ascensores y escaleras mecánicas existentes, según las necesidades del mercado.





Schindler

## Schindler Nuevas Instalaciones



Schindler acompaña a los edificios desde su planificación hasta la construcción para su funcionamiento diario, ayudando en la preservación de valor a largo plazo. Schindler es un referente de calidad y seguridad. Mil millones de personas confían cada día en sus productos y en sus servicios.

## ¿Qué hacemos?



### ➤ Innovamos

Nuestra red internacional de I+D registra cada año más de 100 patentes de ideas, tecnologías y conceptos para hacer la movilidad urbana más eficaz, eficiente, sostenible, cómoda y segura.

### ➤ Diseñamos

No sólo construimos máquinas que mueven personas. Colaboramos con constructores, arquitectos, asesores, peritos y paisajistas para crear los sistemas integrados de gestión de tráfico que hacen posible los diseños actuales de construcción.

### ➤ Desarrollamos

El proceso de desarrollo de productos de Schindler engloba análisis del mercado, I+D, ergonomía y estética, así como un detallado estudio de clientes y rigurosos ensayos antes del lanzamiento de cualquier nuevo producto. El tiempo hasta la comercialización es crucial; y la calidad, primordial.

### ➤ Fabricamos

Contamos con una red internacional de plantas de producción, todas de una alta calidad equiparable, y totalmente sostenibles. Si necesitas trasladar personas o mercancías de manera vertical, diagonal u horizontal en cualquier entorno de edificios, podemos hacerlo.

### ➤ Instalamos

Nuestros ingenieros, instaladores, supervisores y directores de proyecto son especialistas con formación y experiencia en la instalación de equipos de calidad en uno de los entornos laborales más exigentes del mundo: la obra.

### ➤ Mantenemos

Todos los equipos de Schindler están diseñados para funcionar durante decenas de años. Los expertos en mantenimiento de Schindler combinan habilidad, experiencia y tecnologías digitales para asegurarse de que el equipo a su cuidado ofrece su máximo rendimiento durante toda su vida útil.

### ➤ Modernizamos

Podemos contribuir a que los edificios antiguos sigan siendo tan competitivos como los nuevos. La modernización de Schindler confiere a los ascensores y a las escaleras mecánicas la potencia, el rendimiento y la estética de diseños, materiales y subsistemas novedosos, sin importar lo antiguo que sea el equipo.



## Sostenemos

Cada ascensor o escalera mecánica de Schindler es reciclable al menos en un 80% y el Schindler 3300 Solar es el primer ascensor del mundo alimentado con energía solar totalmente autónomo. Estamos comprometidos con la inversión en nuevas tecnologías para un futuro sostenible.

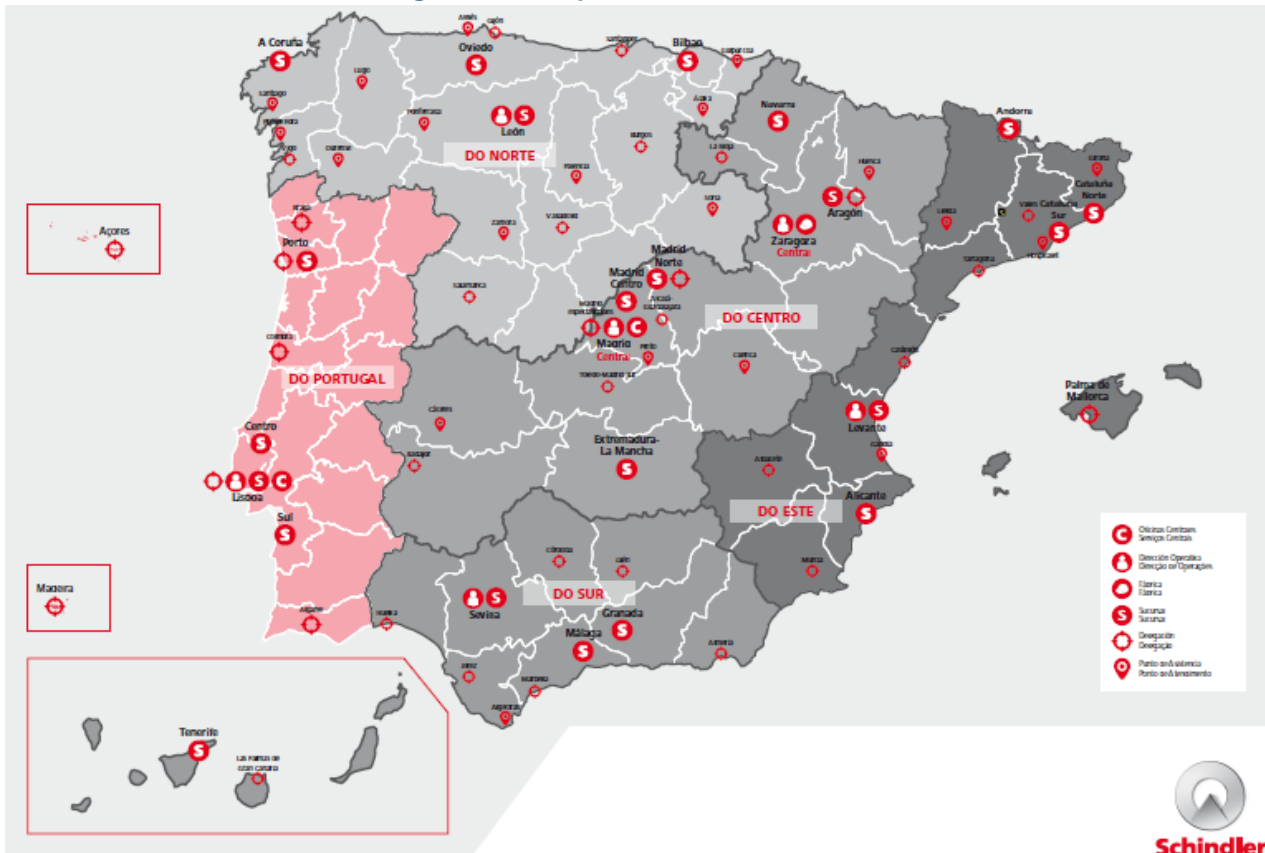
## Rehabilitamos

Creamos soluciones de transporte vertical para edificios sin ascensor ya que a través del hueco la escalera, nuevo hueco, patio interior o anexo a la fachada.

## Dónde estamos

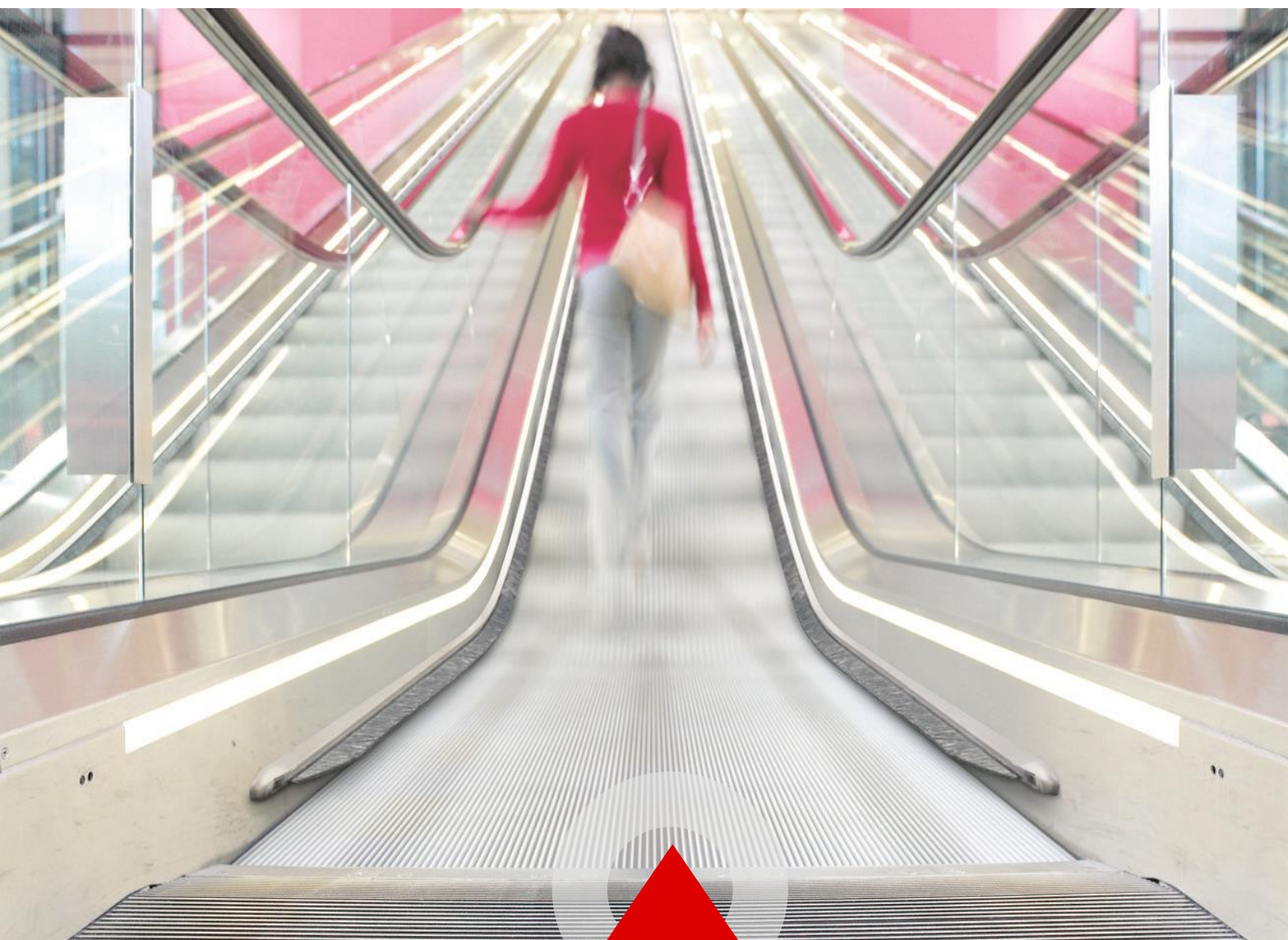
Schindler Iberia, con sede social en Zaragoza, Calle Albardin, 58 (Polígono Empresarium), está presente en España y Portugal mediante una organización descentralizada compuesta por 5 Direcciones de Operaciones, 21 Sucursales, 30 Delegaciones y varios Puntos de Asistencia.

Organización Operativa Schindler Iberia





**Schindler**



## 4. Cultura Schindler Iberia



# Cultura Schindler Iberia

## Nuestra Misión

Crear nuevos sistemas y soluciones para que los edificios y ciudades del mundo resulten más seguros, más eficientes, más sostenibles y más cómodos cada día, y ser Tu Primera Opción.

**“Schindler Tu Primera Opción”**

## Nuestra Visión

Liderazgo a través del servicio al Cliente. Nuestra visión en Schindler consiste en alcanzar el liderazgo en el mercado proporcionando un valor excepcional a nuestros clientes. A parte de productos competitivos, debemos proporcionarles tanto servicios como una atención al cliente de primera.

**“Liderazgo a través del servicio al cliente”**

Para ello, nuestros procesos de negocio han de ser diseñados para servir a nuestros clientes mostrando interés y evitando cualquier problema.

## Nuestros Valores

Nuestros valores fundamentales son las piedras angulares de nuestro negocio, y son absolutas y no negociables. Todo el mundo en Schindler debe tener un compromiso permanente con estos valores, y debe contribuir a mejorar el cumplimiento de ellos todos los días.



- Seguridad
- Calidad
- Crear valor para el cliente
- Compromiso con el desarrollo de las personas
- Integridad y Confianza

La **seguridad** de cada uno de nuestros clientes y empleados es primordial.

Schindler pretende reflejar una genuina **calidad** suiza no solo en el diseño del producto sino también en su suministro, mantenimiento y modernización.

Como compañía de servicios, el cliente y el suministro de todos los productos y servicios debe ser como base una fuerte **orientación al cliente**

El compromiso de Schindler de ser un socio de valor para sus clientes sólo se puede lograr a través de **empleados** talentosos, comprometidos y capacitados. Cultivamos una cultura donde la pasión, la ambición y la colaboración son las habilidades clave de nuestra gente.

Todos nuestros empleados, independientemente de su puesto, función o ubicación, se adhieren al **Código de Conducta** de Schindler.



La actividad de Schindler se alinea entorno a cinco metas:

## 1 Seguridad y Confianza

- ⊙ La seguridad de los clientes y empleados como prioridad número 1.
- ⊙ Reducción de las tasas de averías y la consecución de la confianza.

## 2 Satisfacción del cliente

- ⊙ Medición y mejora continua de la fidelidad del cliente.
- ⊙ Alinear todos los procesos para atender a los clientes de una manera sencilla y responsable.

## 3 Personas

- ⊙ Ser el empleador preferido en nuestra industria y por encima de la media en cada país.
- ⊙ Formación continua y desarrollo de personas como base para el crecimiento, la calidad y la eficiencia.

## 4 Crecimiento sostenible

- ⊙ Alcanzar el puesto # 1 o # 2 en todos los segmentos de mercado.
- ⊙ Aprovechar las oportunidades de crecimiento en mercados emergentes.
- ⊙ Crecimiento de la unidad de servicios a través de la conversión y fidelización de clientes de Nuevas Instalaciones.
- ⊙ Aumentar las capacidades de cumplimiento mejorando la calidad, eficiencia y márgenes.
- ⊙ Mejora continua de nuestros productos y procesos para mejorar el impacto con el medio ambiente.

## 5 Rendimiento financiero

- ⊙ Mejora continua de los resultados financieros a través del crecimiento rentable.
- ⊙ Mejora continua de nuestros productos y procesos para incrementar la competitividad.

Schindler fundamenta el desarrollo de su trabajo en los principios básicos de su Política de Calidad.

Política de Calidad





## Código de Conducta

Alineado con uno de los valores de la Organización: Integridad y Confianza, Schindler Group definió en el año 1997 el Código de Conducta de la organización que marca las normas básicas para asegurar la honestidad en los negocios. En Schindler Iberia cumplimos y aplicamos el mismo asegurando de este modo los más altos estándares de conducta, tanto profesional como personal, de los empleados de Schindler en sus relaciones con los clientes, compañeros de trabajo, proveedores, miembros de la competencia y de sus gobiernos y comunidades respectivos.

El Código de Conducta recoge los principios básicos que orientan el comportamiento de los empleados de la organización. Es por ello, que todos los nuevos empleados son formados en 3 módulos básicos: Principios del Código de Conducta, Normas antimonopolio y Normas antisoborno.

Schindler cuenta con una estructura mundial, con responsables regionales y locales que aseguran el cumplimiento del Código y sus directrices que periódicamente desarrollan Auditorías con un doble componente formativo y examinador. Adicionalmente, los líderes vigilan el cumplimiento y, semestralmente el Oficial de Cumplimiento emite un Radar (desde 2008) a toda la organización para asegurar que no hay desviaciones. En el caso de que se detecten infracciones se abren investigaciones y existe un procedimiento sancionador.

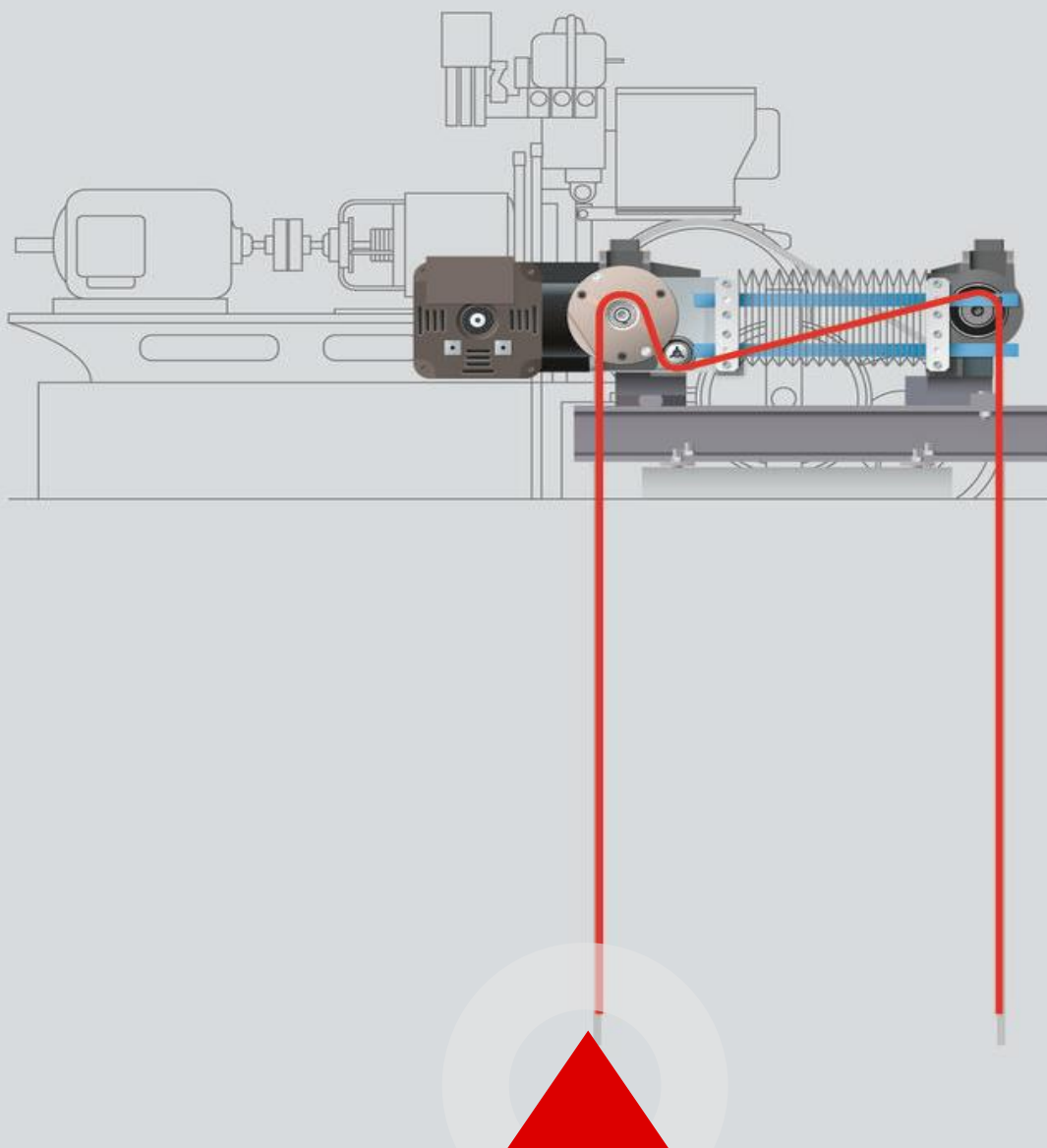
Código de conducta







**Schindler**



## 5. Estrategia de Schindler Iberia

# Estrategia de Schindler Iberia

Schindler tiene como meta ser líder de su sector, así como ser la primera opción a la hora de instalar, mantener o modernizar ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles o cualquier otro sistema de gestión del tráfico en edificios.

Las metas estratégicas se establecen a nivel de Grupo en el documento corporativo “Navigator Book”. Posteriormente, Schindler Iberia, concreta dichas directrices en objetivos estratégicos concretos a alcanzar (Vital Few Actions).

El seguimiento de la estrategia se realiza, entre otros mecanismos, a través de los diferentes Comités Estratégicos de carácter semestral con el objetivo de revisar la estrategia en general y el avance de las Vital Few Actions establecidas. En dicha reunión también se realiza una reflexión “a futuro” para comenzar a esbozar las acciones estratégicas a realizar en los próximos años.

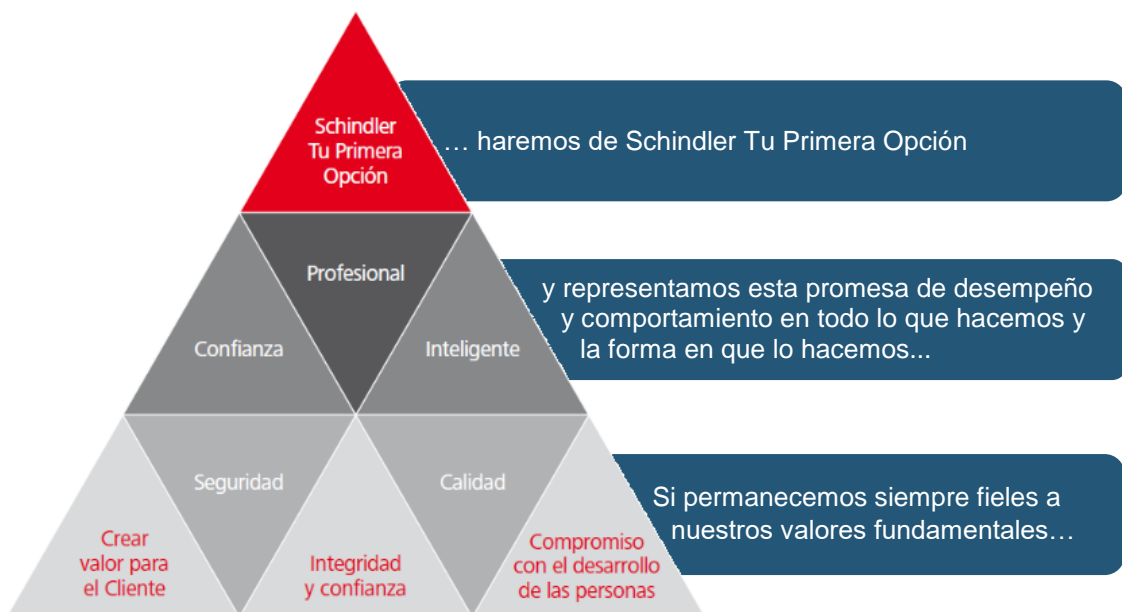
Navigator book



Respecto a la comunicación de la estrategia, los canales de comunicación a los diferentes grupos de interés son diversos; página web corporativa, e-newsletter, la revista Schindler News, la aplicación Canal Schindler, app Field Wiki, redes sociales, etc. Además, en el documento interno “Schindler Tu primera Opción”, se recogen la misión, visión y valores corporativos (ver imagen adjunta).

Como aspecto fundamental para el despliegue de la estrategia se cuenta con una propuesta de valor corporativa que marca los atributos “diferenciales” de Schindler respecto a otros competidores.

## Propuesta de Valor Schindler



El objetivo de Schindler es ser Tu Primera Opción. Queremos ser líderes indiscutibles en nuestra industria por calidad, rendimiento e innovación. Queremos ser el socio de elección para todos nuestros clientes en todo el mundo. Queremos ser un sinónimo de mejora continua.

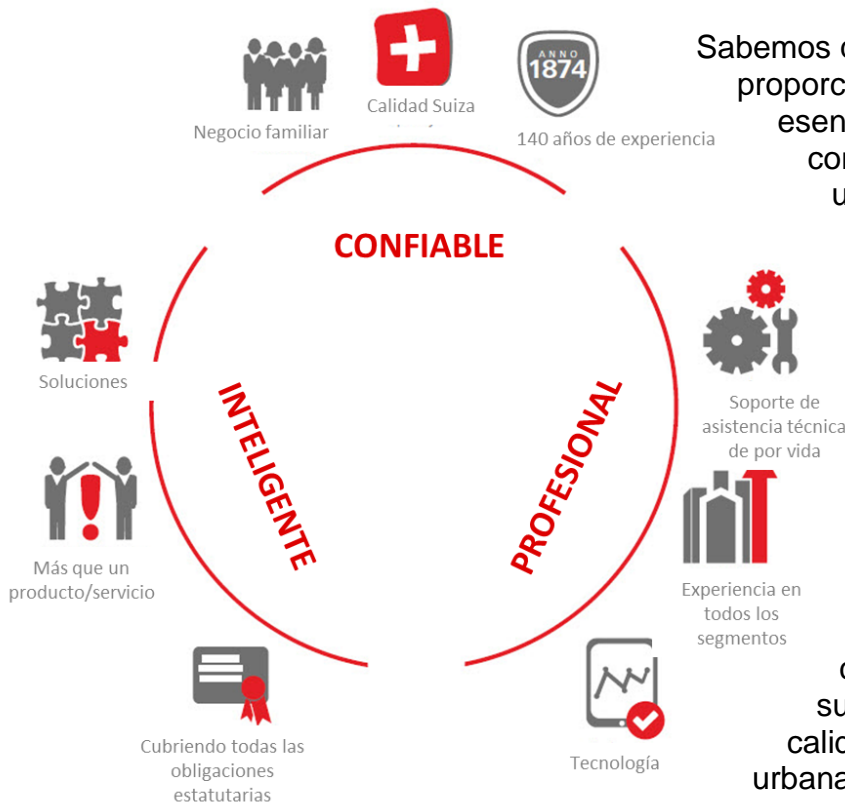
Esta es nuestra promesa para nuestros clientes y para todos los que dependen de nuestros productos y servicios para un transporte seguro y confiable todos los días. Esta es la forma en que queremos que nuestros clientes nos perciban, y estos son los valores y comportamientos que debemos incorporar en todo lo que hacemos y en la forma en que lo hacemos.

Nuestra compañía debe ser: Confiable. Profesional. Inteligente

Nuestros productos y servicios deben ser: Confiables. Profesionales. Inteligentes.

Nuestro comportamiento e interacciones con clientes, colegas y el público en general deben ser: Confiables. Profesionales. Inteligentes.

**Confiable.** Es siempre el valor más difícil de ganar en una relación, y la más fácil de perder. Nuestro legado de más de 140 años de crecimiento, expansión y éxito ininterrumpidos se basa en la confianza: en la excelencia de nuestra ingeniería suiza; en el desempeño de nuestro equipo; en la calidad de nuestros servicios y soporte; y en nuestro compromiso con la mejora continua.



Sabemos que el éxito depende de proporcionar valor, y que una parte esencial de ese valor es la confianza nuestros clientes y usuarios pueden tener en los expertos, especialistas y profesionales que juntos forman nuestra empresa.

**Profesional.** Nuestro objetivo en todo momento es ser más que un proveedor de excelentes equipos y Servicio. Schindler se esfuerza siempre por ser un socio profesional para nuestros clientes, aportando valor a su empresa y aportando calidad a nuestra infraestructura urbana.

**Inteligente.** Schindler ha sido pionero en la industria de ascensores y escaleras mecánicas en países en desarrollo soluciones de movilidad inteligentes, integradas e innovadoras. A través de nuestra galardonada División de negocios digitales de Schindler, nos hemos establecido líderes en la creación de Internet de ascensores y escaleras mecánicas. Soluciones inteligentes provienen de personas inteligentes con ideas inteligentes y el aliento que se necesita para desarrollarlos. Estamos decididos a seguir construyendo sobre nuestra reputación como una empresa inteligente.



## Contexto estratégico

Las megatendencias para los próximos quince años que van a condicionar la futura demanda del mercado de ascensores y escaleras y en consecuencia las oportunidades de crecimiento del negocio vienen marcadas por las personas y las últimas tecnologías:

Aumento de la población urbana, aumento de la clase media, envejecimiento de la población y aumento de viviendas con un solo ocupante.

Antigüedad del parque de ascensores y escalera. Digitalización e Internet de las cosas (IoT). Eficiencia energética

## Metas y objetivos

En la actualidad, nuestras metas y objetivos corporativos son los que aparecen en la siguiente figura:





**Schindler**



## 6. Nuestra Gestión de Riesgos

# Nuestra Gestión de Riesgos

El Grupo Schindler realiza una gestión de riesgos desde hace más de 20 años con el objetivo de minimizar los impactos económicos, sociales, medioambientales y reputacionales.

La política de Gestión de Riesgos es el marco para garantizar que se siguen los mismos procedimientos en todo el Grupo con respecto a las cuestiones de seguridad.

A nivel de grupo, se creó una organización para la gestión de riesgos cuyas principales funciones son: implantar buenas prácticas, instaurar sistemas de control y coordinar auditorías de riesgos.

Tanto a nivel corporativo, como a nivel local, se despliegan diferentes procesos internos corporativos y el proceso de adaptación a la legislación española de la ley de delitos societarios para su evaluación y prevención:

1. **Gestión de los Riesgos de Empresa** (Enterprise Risk Management) se realiza con periodicidad anual. La metodología de Gestión de Riesgos del Grupo Schindler toma como referencia la ISO/TS14798.

Esta metodología es adecuada principalmente para la evaluación y reducción de riesgos en Ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles y sigue un proceso normalizado.

## Proceso de Gestión de Riesgos Schindler Grupo



2. **Risk & Opportunities** enfocado a negocio, se realiza 2-3 veces al año dentro del periodo de planificación.

El Comité Estratégico contempla el contexto de la organización y las necesidades de las partes interesadas cuando establece la estrategia ibérica alineada con la Estrategia Corporativa.

El Comité de Dirección de Schindler Iberia se asegura de que la planificación del sistema de gestión se realiza y de que se mantiene la integridad del sistema de gestión cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

La "Ejecución" traduce la "Estrategia" en "Acción" para alcanzar los "Objetivos" planificados. Requiere un enfoque sistemático que incorpora los elementos críticos de éxito del despliegue estratégico.



Se establece una sistemática documentada para la identificación y evaluación de riesgos/oportunidades, las cuales se derivan de los procesos principales y de apoyo todos de primer nivel. En base a la definición de los riesgos derivados de este análisis, así como aquellos que emanen del DAFO se establece unos criterios de evaluación conforme a los cuales se establecerán unas prioridades de trabajo y planes de acción para mitigarlos/potenciarlos y que se revisa por la Dirección.

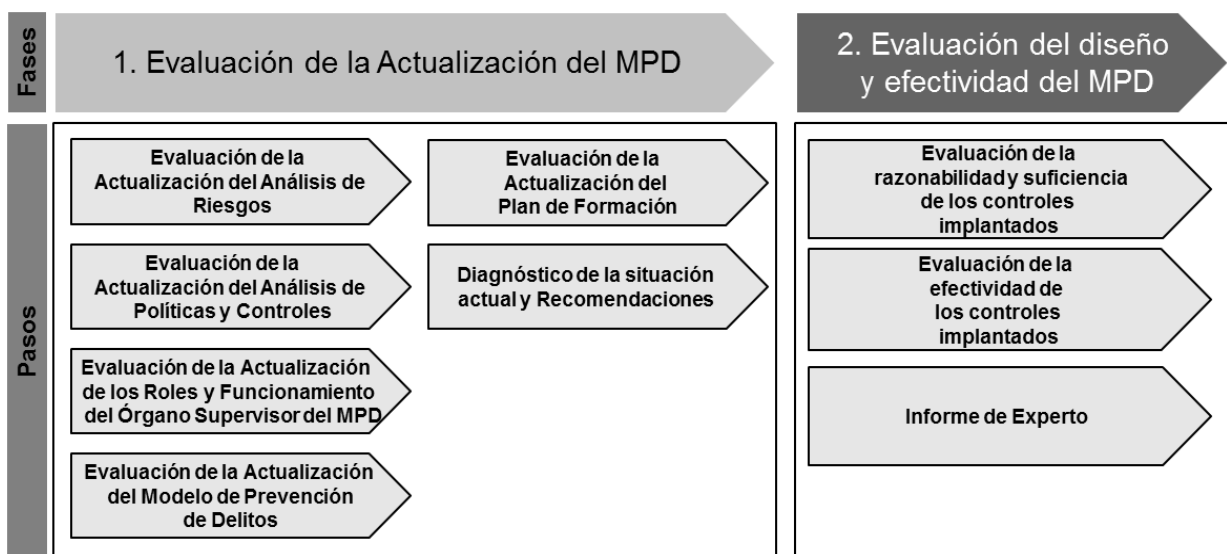
3. **Modelo de prevención de delitos.** La Reforma del Código Penal de 2010 introdujo la responsabilidad penal de la persona jurídica en el ordenamiento jurídico español y estableció algunas medidas a través de las que las personas jurídicas pueden atenuar o eximir su responsabilidad, entre las que se encuentra el establecimiento de medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que pudieran cometerse en la organización.

Fruto de tal novedad en nuestro ordenamiento, Schindler diseño e implantó un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) en la Organización, con el objetivo de revisar aquellos riesgos penales potenciales que pudieran producirse en el contexto de la actividad habitual de Schindler, así como los controles con los que cuenta la Sociedad que permiten mitigar tales riesgos; y, a partir de esa labor de revisión, valorar la suficiencia de los controles existentes y su eficacia, e identificar posibles recomendaciones de mejoras y modificaciones en los controles y en su aplicación, en base a las diferencias o “gaps” apreciados entre la situación de la sociedad, de un lado, y los requerimientos normativos y prácticas de compliance penal, de otro.

El Comité del Modelo de Prevención de Delitos (CMPD) es el órgano interno encargado de la gestión, ejecución y seguimiento del Modelo de Prevención de Delitos y reporta al Consejo de Administración.

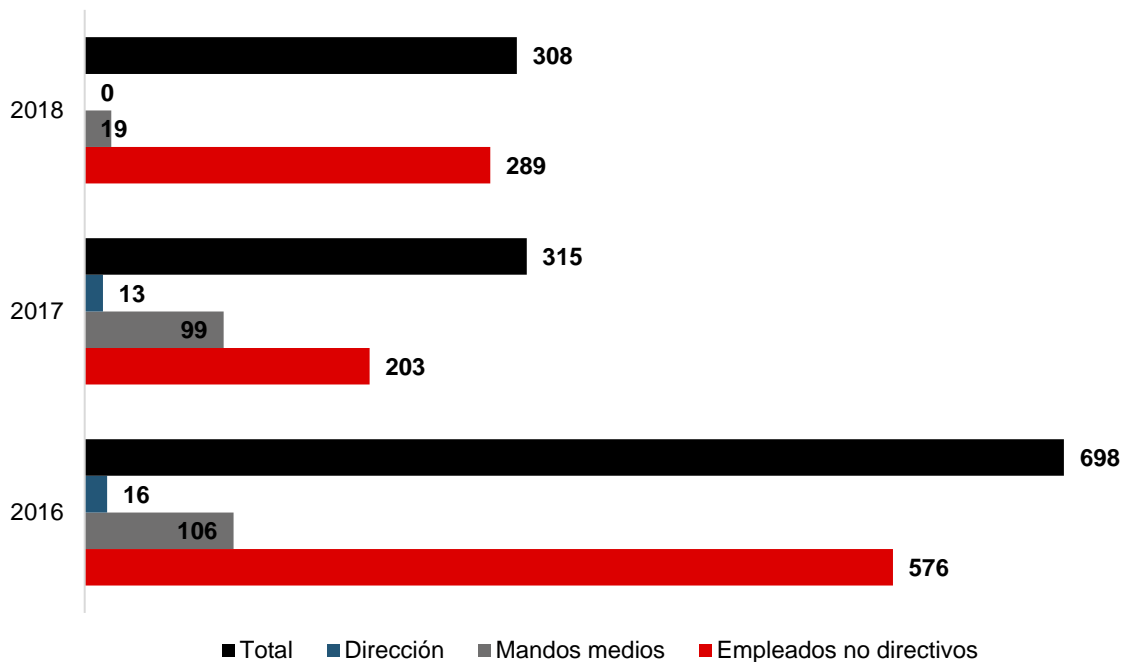
En el año 2017 se revisó el Modelo de Prevención de delitos implantado en el año 2014 tal y como recoge el siguiente Plan:

#### Plan de revisión del Modelo de Prevención de Delitos



En el periodo 2016-2018 Schindler S.A, no ha registrado información sobre incidentes de corrupción.

#### Personas que han recibido formación sobre anticorrupción



4. **Principio de Precaución.** Schindler Iberia tiene integrado en su cultura el estricto cumplimiento de las leyes y disposiciones en vigor y así lo refleja en el Principio nº 1 de su Código de Conducta. Junto con la Calidad y la Seguridad forman la base de los valores de la Compañía lo que lleva a su Dirección a fijar unos estándares de comportamiento mucho más exigentes que lo que establece la normativa sea del tipo que sea.

Esto responde a un Principio de Precaución que se manifiesta en los protocolos de seguridad de los productos que instalamos o mantenemos o en determinadas normativas éticas que regulan nuestras relaciones con los empleados públicos o, por ejemplo, los patrocinios.

En este último caso, comentamos como ejemplo que, pretendiendo como pretende un incremento de la notoriedad de la empresa a través de una contribución económica, ésta se destina generalmente a actividades no lucrativas (deportivas, culturales, científicas, benéficas, etc.) y, además, debe responder a los siguientes criterios y requisitos:

- ⊙ Interés legítimo, coste razonable, ser transparente y visible externamente.
- ⊙ No se patrocinarán eventos particulares o en beneficio personal de personas con poder decisorio en la adjudicación de contratos o negocios.

- ⦿ Antes de patrocinar ninguna actividad, debe seguirse un circuito de aprobaciones que llega hasta:
  - 2 miembros del Comité de Dirección (el Director de Operaciones de la zona y otro Director Funcional).
  - Dirección de Asesoría Jurídica y Oficial de cumplimiento del CoC validan.
  - Finalmente, el Director de Nuevas Instalaciones aprueba.
- ⦿ Por otro lado, se aprueba el gasto siguiendo también el circuito de firmas correspondiente que incluye a las áreas de Controlling y Compras.
- ⦿ Documentado en contrato que no admite renovación tácita.

Todos estos requisitos suponen una serie de cautelas muy superiores a las exigidas por la legalidad vigente y aseguran el patrocinio razonado y objetivo de actividades no lucrativas.



**Schindler**



## 7. Nuestros Grupos de Interés



# Nuestros Grupos de Interés

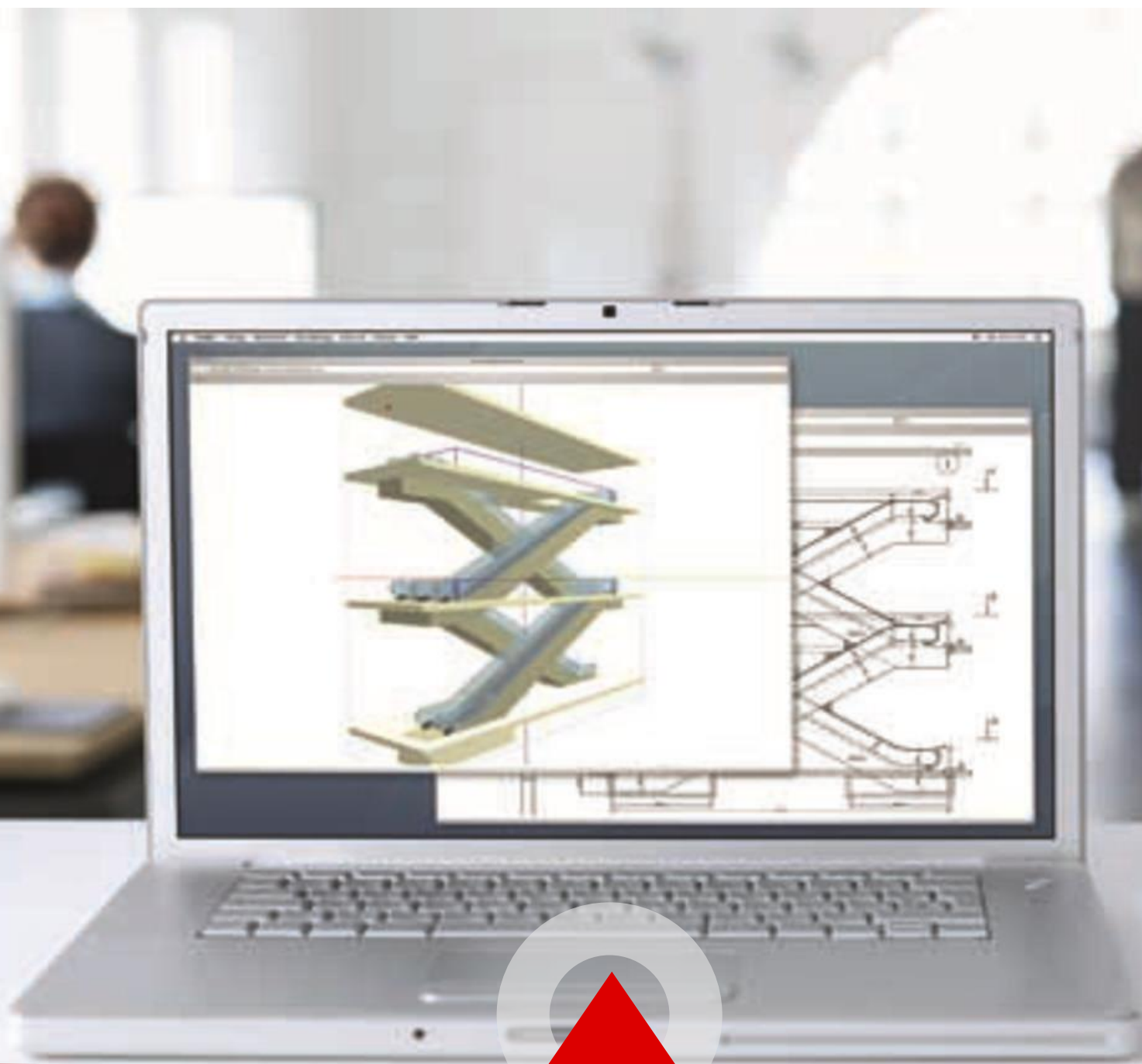
Los Grupos de Interés más importantes para Schindler Iberia son:



La gestión que Schindler Iberia realiza de sus grupos de interés se fundamenta en la confianza y el diálogo abierto, que nos permite establecer relaciones cercanas con cada uno de ellos, conocer sus necesidades y expectativas y establecer compromisos de mejora.



**Schindler**

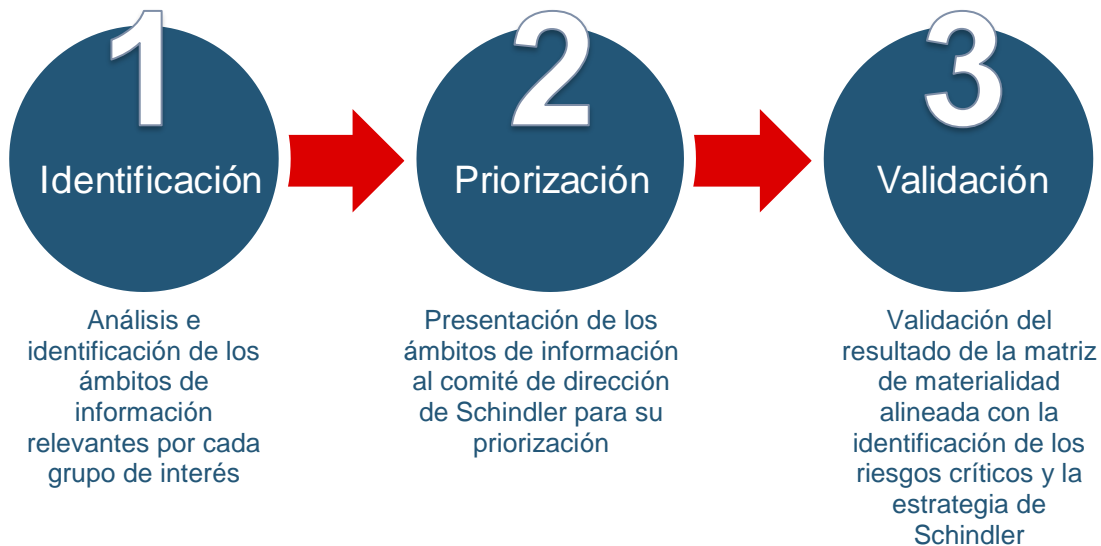


## 8. Análisis de materialidad

# Análisis de materialidad

De acuerdo con lo establecido por GRI, en Schindler Iberia ha realizado un ejercicio de materialidad (diciembre 2017- febrero 2018) con el objetivo de identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés y por tanto es esencial presentar información al respecto. Para mantener actualizadas las expectativas de los grupos de interés Schindler realiza un análisis de materialidad cada 3 años.

Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.



Con el objetivo de dar respuesta a estos principios y definir así el contenido de la memoria, Schindler ha definido y desplegado un proceso para determinar los temas materiales de la organización. En dicho proceso se ha contado con las siguientes fuentes de información, que permiten identificar los asuntos relevantes:

- ⊙ Diálogo con los grupos de interés a través de diferentes metodologías.
- ⊙ Estrategia de Schindler y visión del Comité de Dirección.
- ⊙ Análisis de riesgos de Schindler.
- ⊙ Acuerdos y estándares internacionales.

## Diálogo con los grupos de interés

Schindler ha definido y desplegado diferentes procesos de participación para identificar las expectativas, los intereses y necesidades de información de los diferentes grupos de interés.

Grupos de interés	Herramientas de consulta
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Encuestas Nuevas Instalaciones (2017)</li> <li>⊙ Encuestas Modernización (2017)</li> <li>⊙ Encuestas Mantenimiento (Avisos, Reparación, Vencimiento de contrato y Revisión) (2017)</li> </ul>
Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Encuesta de compromiso del empleado Schindler Iberia Region (2016)</li> <li>⊙ Observatorio del Empleado (2017)</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Consulta a Proveedores (2018)</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Sustainability Report (2016)</li> </ul>
Competencia / Sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Alimarket Sector Elevación (2017)</li> <li>⊙ Competitors Radar (2016)</li> </ul>

Los Sindicatos y las Administraciones Públicas no han participado en el primer análisis de materialidad realizado por Schindler Iberia, si bien, se incluirán en futuras ediciones.

Tras el análisis de las consultas realizadas a los grupos de interés, los ámbitos prioritarios identificados para cada uno de ellos son:

<p><b>Clientes nuevas instalaciones</b></p> <p>Excelencia en el servicio Comercialización transparente de productos y servicios Atención al cliente / Servicio post-venta</p>
<p><b>Clientes modernizaciones</b></p> <p>Portafolio de productos y servicios Excelencia en el servicio Atención al cliente / Servicio post-venta Comercialización transparente de productos y servicios</p>
<p><b>Clientes mantenimiento</b></p> <p>Atención al cliente / Servicio post-venta Excelencia en el servicio Comercialización transparente de productos y servicios Innovación en productos y servicios Gestión y protección de datos (clientes, proveedores, etc..) Gestión de quejas y sugerencias Portafolio de productos y servicios</p>
<p><b>Personas</b></p> <p>Excelencia en el servicio Bienestar de los empleados Cumplimiento normativo / legislación (corrupción, soborno, etc.) Conciliación de la vida laboral y personal Comunicación interna</p>



Desarrollo del Talento  
Salud y seguridad laboral

#### **Accionistas**

Sostenibilidad financiera  
Salud y seguridad laboral  
Consumo de recursos (energía, agua)  
Emisiones atmosféricas CO<sub>2</sub>  
Gestión y mejora de la cadena de valor (producción, transporte)  
Seguridad y vigilancia a lo largo de la vida útil de los productos  
Cumplimiento normativo /legislación (corrupción, soborno, etc.)  
Desarrollo del Talento  
Comercialización transparente de productos y servicios  
Gestión de compras

#### **Proveedores**

Gestión y protección de datos (clientes, proveedores, etc.)  
Transparencia en el proceso de compras  
Contratos con proveedores y forma de pago  
Innovación de productos y servicios

#### **Competencia / Sector**

Innovación en productos y servicios  
Estrategia de la organización  
Gestión y mejora de la cadena de valor (producción, transporte)  
Gestión de emisiones atmosféricas  
Consumo de recursos (energía, agua)  
Acción social  
Seguridad y vigilancia a lo largo de la vida útil

## **Visión estratégica**

El proceso de análisis de materialidad definido por Schindler Iberia contempla la participación de factores internos y externos con el objetivo de identificar los ámbitos materiales.

Por ello, y una vez identificadas las prioridades de los grupos de interés, se procede a incluir la visión y la Estrategia de Schindler Iberia a través de la consulta a los miembros del Comité de Dirección (2018).

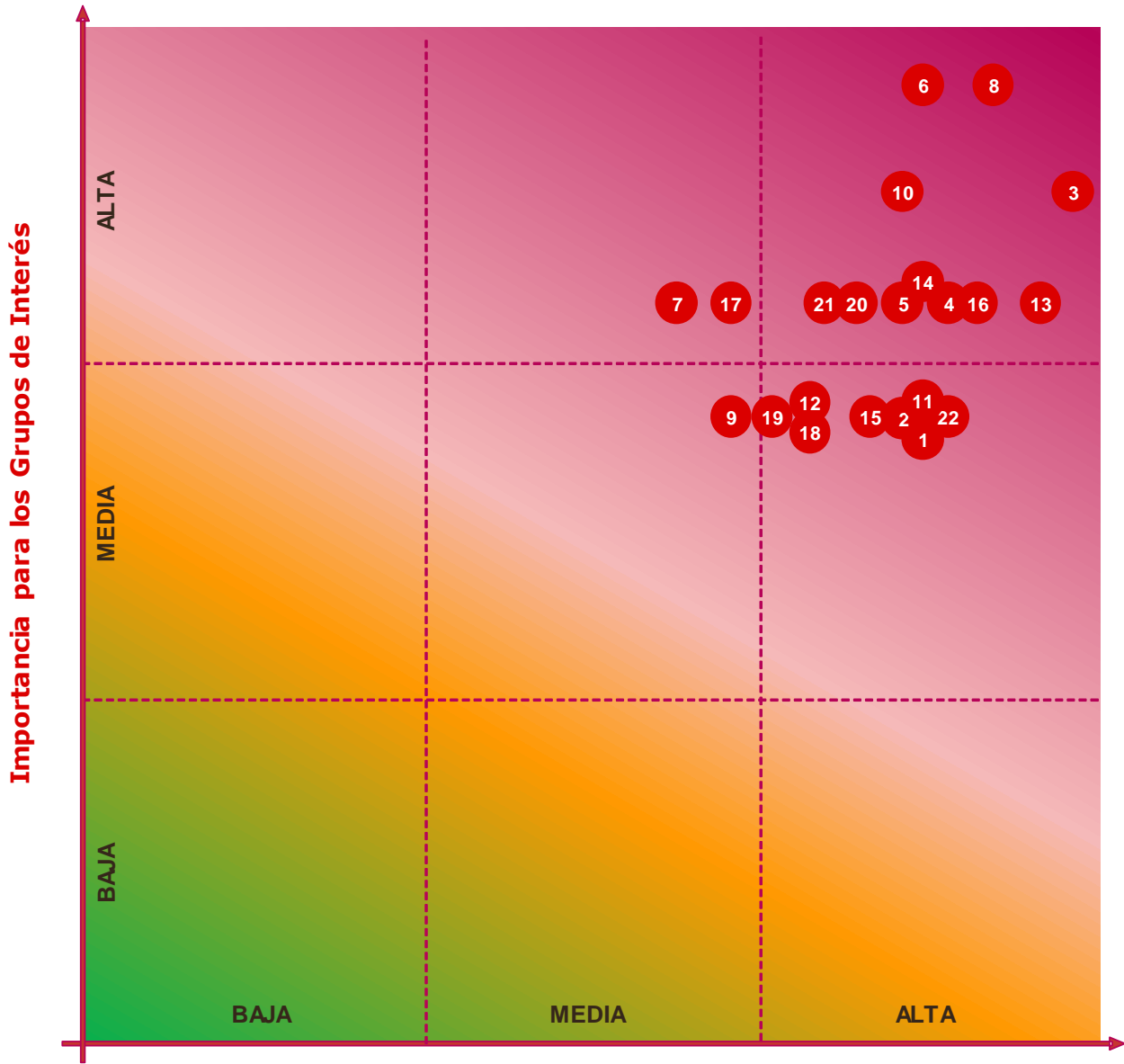
#### **Ámbitos prioritarios Visión Estratégica**

Innovación en productos y servicios  
Cumplimiento normativo / legislación (corrupción, soborno, etc.)  
Excelencia en el servicio  
Salud y seguridad laboral  
Acción social  
Seguridad y vigilancia a lo largo de la vida útil de los productos



## Matriz Materialidad

Una vez identificados los ámbitos prioritarios transmitidos por los grupos de interés y el Comité de Dirección (visión estratégica) se plasma en una matriz para identificar la prioridad de cada uno de ellos.



### Importancia estratégica para Schindler Ibérica

- |  |  |
|--|--|
| 1 Estrategia de la organización                                      | 12 Comunicación interna  |
| 2 Sostenibilidad financiera  | 13 Cumplimiento normativo / legislación (corrupción, soborno, etc..) |
| 3 Innovación en productos y servicios                                | 14 Desarrollo del Talento  |
| 4 Seguridad y vigilancia a lo largo de la vida útil de los productos | 15 Conciliación de la vida laboral y personal                        |
| 5 Portfolio de productos y servicios                                 | 16 Salud y seguridad laboral   |
| 6 Comercialización transparente de productos y servicios             | 17 Gestión y protección de datos (clientes, proveedores, etc.)       |
| 7 Gestión y mejora de la cadena de valor (producción, transporte)    | 18 Transparencia en el proceso de compras                            |
| 8 Excelencia en el servicio  | 19 Contratos con proveedores y forma de pago                         |
| 9 Gestión de Quejas y sugerencias                                    | 20 Gestión de Emisiones atmosféricas                                 |
| 10 Atención al cliente - Servicio post-venta                         | 21 Consumo de recursos (energía, agua)                               |
| 11 Bienestar de los empleados  | 22 Acción social   |



## Asuntos materiales

El Grupo Schindler identifica y analiza los riesgos de Schindler Iberia. En el marco del análisis de materialidad, se han integrado los riesgos categorizados como críticos por la Organización identificando aquellos ámbitos sobre los que tienen impacto directo.

A continuación, se presentan los ámbitos de información materiales identificados por Schindler Iberia como resultado del despliegue del proceso de análisis de materialidad:





**Schindler**



## 9. Estrategia Sostenible Schindler Iberia



# Estrategia Sostenible Schindler Iberia

En Schindler estamos comprometidos en crear valor para nuestros grupos de interés, proporcionamos soluciones innovadoras de movilidad vertical y servicios de alta calidad, mientras seguimos trabajando continuamente para mejorar nuestro desempeño ambiental y, así, contribuir al desarrollo de ciudades más inteligentes. La Dirección de Schindler es el mayor impulsor y eje vertebrador de las acciones de responsabilidad social para apoyar la recogida de necesidades en materia de RSC.

En la mejor tradición de una empresa con una visión clara y un enfoque de gestión responsable, la sostenibilidad es una parte integral de nuestros valores corporativos. Es por ello, por lo que el Grupo Schindler está adoptando una perspectiva global sobre la sostenibilidad y se está centrando en las Áreas clave. El compromiso del Grupo con la sostenibilidad está recogido en su Política de Sostenibilidad Corporativa. Dicha política está basada en tres pilares; las personas, el planeta y el desempeño.

Fruto del citado compromiso del grupo con la sostenibilidad, es la pertenencia desde el año 2016 al SXI Switzerland Sustainability ligado a la organización SIX Swiss Exchange. El índice incluye las 25 empresas suizas con un mejor desempeño en términos de sostenibilidad; para la inclusión en el índice se mide el desempeño organizacional en tres ámbitos; ambiental, social y buen gobierno corporativo. En 2018 se ha realizado la Primera Verificación Externa (AENOR) Informe Responsabilidad Empresarial (GRI)

En este sentido, la estrategia de Schindler Iberia en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa responde a la necesidad de aportar valor al desarrollo de nuestra sociedad a través de tres dimensiones sobre las que podemos influir de manera directa con nuestra actividad corporativa:



## Personas

Hace referencia a la atención a las necesidades de las personas y al cambio de las relaciones de desigualdad presentes en nuestra sociedad



## Planeta

Se traduce en la minimización de los recursos que emplea la empresa del medio natural y el impacto que en él produce, así como una actitud proactiva para garantizar la subsistencia de las generaciones futuras.



## Desempeño

La responsabilidad de la Empresa es generar riqueza en la sociedad. Para ello la empresa debe ser exitosa en un entorno competitivo, si bien la política equilibrada de distribución de beneficios y su reinversión en la propia empresa y en la sociedad son también partes de la responsabilidad económica.



Para conseguirlo, hemos diseñado un **Plan de acción** para consolidar nuestra estrategia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa que genere un valor añadido a nuestros grupos de interés.

**LÍNEA 1. Dimensión Social. Empleados. Bienestar del empleado. Schindler como lugar de trabajo**

Hace referencia a todas las acciones dirigidas a crear el mejor lugar para trabajar. Esta línea influye sobre empleados actuales y potenciales.

Definir e implementar el programa bienestar del empleado. Posicionar Schindler como empresa saludable.

**LÍNEA 2. Dimensión Social. Clientes. Diversidad e inclusión**

Desplegar programas de formación y sensibilización en Diversidad e Inclusión.

**LÍNEA 3. Dimensión Social. Comunidad/Sociedad**

Generar compromiso y orgullo de pertenencia a través del servicio a la sociedad.

**LÍNEA 4. Dimensión Ambiental. Planeta. Servicio**

Eco-Diseño. Certificaciones y Marketing.

**LÍNEA 5. Dimensión Ambiental. Planeta. Producto**

Nuestro planeta y los recursos que nos proporciona son esenciales para asegurar la sostenibilidad de las comunidades en las que operamos y de la sociedad. Para ello en esta línea se proponen diferentes acciones para asegurar un uso responsable de las materias primas y una gestión adecuada de residuos. Cadena de suministros. Emisiones de CO2. Materia prima, residuos...

**LÍNEA 6. Dimensión Ambiental. Planeta. Proveedores**

Requisitos medioambientales de proveedores.

**LÍNEA 7. Dimensión Económica. Schindler en el mercado. Gobierno Corporativo**

La sostenibilidad de nuestro negocio necesita asentarse sobre la base de la ética empresarial, la transparencia, el código de conducta y la evaluación de riesgos.

**LÍNEA 8. Dimensión Económica. Comunicación**

El Plan de SyRSC se asienta sobre una relación responsable basada en la comunicación interna y externa con clientes, accionistas e inversores y competidores.

**LÍNEA 9. Dimensión Económica. Financiación sostenible. Cadena de valor**

En nuestra actividad empresarial existen diferentes actores que intervienen en la producción de nuestros ascensores y escaleras mecánicas. La corresponsabilidad en el ámbito de la SyRSC es fundamental para controlar y gestionar el impacto de la actividad de nuestros proveedores como extensión de nuestro propio negocio. Somos responsables de todo el "Ciclo de vida del producto".

## Principales hitos en 2018

### Personas

- ⊙ Renovación certificación Solidar por el Compromiso de Schindler con la discapacidad.
- ⊙ Apuesta por el Talento: refuerzo programa de Becas Talentum e inicio del programa Schindler Up.
- ⊙ Renovación Top Employer.
- ⊙ Flexibilización horarios.
- ⊙ Celebración 5 años sin accidentes con fundaciones y empleados.

### Planeta

- ⊙ Adaptación Sistema de Gestión Ambiental a la nueva versión ISO 14001:2015 y a la modificación del reglamento EMAS.
- ⊙ Incorporación de vehículos eléctricos en nuestra flota.

### Desempeño

- ⊙ Sello de Oro Aragón Empresa (+500): Premios a la Excelencia Empresarial 2018
- ⊙ Lanzamiento Schindler Ahead: como afronta Schindler Internet de las Cosas (IoT)
- ⊙ Hoja de Ruta Schindler Quality Champions Program.
- ⊙ Jornada de puertas abiertas: mes de la Excelencia Empresarial 2018 en Aragón.



**Schindler**



## 10. Gobierno de Schindler Iberia



# Gobierno de Schindler Iberia

A nivel mundial Schindler Grupo elabora anualmente un Informe de Gobierno Corporativo que contiene la información requerido por la Directiva sobre información relativa al gobierno corporativo emitida por el SIX Swiss Exchange, y está estructurado de acuerdo con la Directiva.

Informe gobierno corporativo



Schindler Iberia cuenta con una estructura de comités y comisiones que velan por la gestión sostenible de la organización y por el cumplimiento de las mejores prácticas nacionales e internacionales. Los Comités existentes son los siguientes:

## Consejo Administración

Es el órgano de administración de la compañía y desarrolla las funciones que le atribuye la normativa aplicable (Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital) y los Estatutos Sociales.

- ◉ **Funciones:** El Consejo de Administración son los responsables de gestionar, administrar y representar a la Sociedad en juicio y fuera de él, extendiéndose a todos los actos comprendidos en el objeto social.

El Consejo podrá delegar, con carácter permanente o temporal, general o singular, sus facultades que sean legalmente delegables en una Comisión Delegada o Ejecutiva o en uno o varios consejeros, denominados Consejeros Delegados, con el carácter solidario o mancomunado que haya decidido el Consejo al acordar la delegación.

- ◉ **Composición:** Consejo de Administración de Schindler S.A está compuesto por Consejeros internos, que desarrollan su actividad profesional en el entorno del grupo Schindler, y por Consejeros externos.

La designación de los Consejeros se realiza por la Junta General de Accionistas de la Sociedad, siendo asimismo ésta quien determina y decide la retribución que les corresponde percibir.

Anualmente, en la Junta General Ordinaria de Accionistas correspondiente al ejercicio, se establece una cantidad fija anual en concepto de remuneración que se distribuye entre los administradores.

Los miembros del Consejo de Administración de Schindler S.A. cumplen con las obligaciones y prohibiciones legales en materia de incompatibilidades, conflicto de intereses y otras exigibles.



El 100% de los miembros del Consejo de Administración de Schindler S.A. son hombres.

- ⊙ **Remuneración** La distribución de la remuneración entre los distintos miembros del Consejo se lleva a cabo por acuerdo del Consejo de Administración determinándose anualmente en la Junta General Ordinaria de Accionistas, pudiendo éste acordar su distribución desigual entre los distintos miembros del Consejo, en razón a la mayor o menor dedicación de cada uno a la Compañía o criterio del Consejo. Los miembros de los consejos de administración de Portugal y Andorra están compuestos por empleados de Schindler, por lo que no reciben remuneración, ni dietas por esta actividad.

Remuneración miembros Consejo de Dirección y alta Dirección (en miles de €) Schindler, S.A.	2016	2017	2018
Dietas	58	52	75
Sueldos	3.489	3.440	3.802
Planes de opciones	408	437	575
<b>Total</b>	<b>3.955</b>	<b>3.929</b>	<b>4.452</b>

## Comité de Dirección

Es el órgano interno que fija la estrategia de Schindler Iberia y realiza el seguimiento del estado de situación.

- ⊙ **Funciones:** formular y realizar el seguimiento de la Estrategia de Schindler garantizando la supervivencia de la Organización a largo plazo.

Trimestralmente mantienen reuniones para el análisis de situación de la Estrategia y de las Vital Few Actions. Adicionalmente, realizan una reflexión “a futuro” para comenzar a esbozar las acciones estratégicas a realizar en los próximos años.

- ⊙ **Composición:** El Comité de Dirección de Schindler Iberia está formado por los siguientes miembros alineado con la organización descentralizada que Schindler tiene en todo el territorio ibérico.

### Comité de Dirección Schindler Iberia



**CEO Schindler Iberia**  
D. Javier Catalina



**Dirección Nuevas Instalaciones Iberia**  
D. Alfredo Lillo



**Dirección Instalaciones Existentes y Modernizaciones Iberia**  
D. Antonio Baldellou



**Dirección Financiera Iberia**  
D. Jesús Pin



**Dirección Recursos Humanos Iberia**  
D. Luis López Barceló



**Dirección Técnica Iberia**  
Dña. Arantazu Molina



**Dirección Operaciones / Administración Portugal**  
D. José Ramos



**Dirección Operaciones Centro**  
D. Alfredo Figal



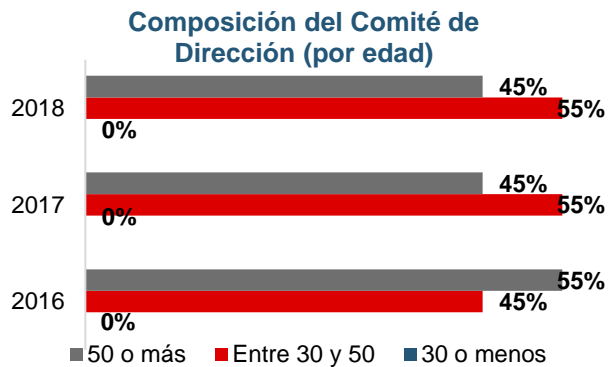
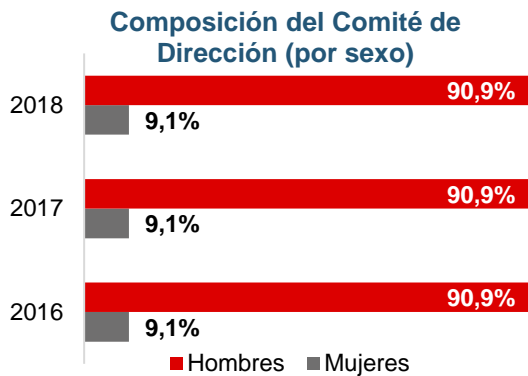
**Dirección Operaciones Norte**  
D. Pedro Navascués



**Dirección Operaciones Este**  
D. Salvador Sanchís



**Dirección Operaciones Sur**  
D. José Manuel Nieto



## Comisión Código de Conducta

Es el órgano interno encargado de realizar un seguimiento sistemático de los asuntos relativos al Código de Conducta, impulsar la cultura de cumplimiento del Código de Conducta en la Organización, apoyar la formación en Código de Conducta y conocer las incidencias relativas al Código de Conducta.

- ⦿ **Funciones:** Las preocupaciones fundamentales se refieren al cumplimiento de leyes antimonopolio, antisoborno o conflictos de interés, pero se aborda cualquier otra que tenga que ver con el Código de Conducta (fraude, confidencialidad, propiedad intelectual...).

Asimismo, este foro es el primer conocedor de los resultados de las investigaciones que, teóricamente, pudieran abrirse ante denuncias de incumplimiento o de las que procedan en colaboración con terceros (clientes o proveedores).

Recientemente, se ha incorporado un capítulo de seguimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

- ⦿ **Composición:** La Comisión está formada por: Dirección General, Dirección Nuevas Instalaciones, Dirección Instalaciones Existentes y Modernizaciones, Dirección de Recursos Humanos, 3 Direcciones de Operaciones (incluyendo POR como una de ellas), Dirección Asesoría Jurídica, Dirección Compras, Oficial de Cumplimiento de Portugal y Oficial de Cumplimiento de España.



## Comisión de Seguridad

Es el órgano interno encargado de verificar el adecuado funcionamiento de los requisitos del sistema preventivo de Seguridad de Schindler S.A.

- ⦿ **Funciones:** verificación de que los requisitos del sistema preventivo funcionan adecuadamente conforme a lo esperado de ello. Se realiza mediante las Safety & Health Management Review (SHMR), reuniones trimestrales en las que la KGSC revisa el sistema.
- ⦿ **Composición:** La KGSC está compuesta por el Director General, Director de Recursos Humanos, Director Técnico, Director de Seguridad y Salud, 3 Directores de Operaciones de forma rotatoria y anual.

## Comisión Prevención de Delitos

Es el órgano interno encargado de la gestión, ejecución y seguimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

- ⦿ **Funciones:** Mantiene reuniones periódicas y participa activamente en el Modelo de Prevención de Delitos colaborando en las autoevaluaciones, auditorías y definiendo acciones complementarias para un mejor cumplimiento del modelo.

Reporta directamente al Consejo de Administración e informa periódicamente en la Comisión de Seguimiento del Código de Conducta.

- ⦿ **Composición:** Está formado por la Dirección de Asesoría Jurídica, la responsable de Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento del Código de Conducta.

## Comisión de Diversidad

Es el órgano interno encargado de Fomentar la Diversidad y Facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal. Aprobar el Plan de Acción, impulsar y hacer seguimiento de las acciones relacionadas con sub-proyectos:

- ⦿ Flexibilidad y racionalización de horarios
- ⦿ Cambio cultural
- ⦿ Políticas de promoción de la mujer hacia la Dirección

Reporta directamente al Comité de Dirección.

- ⦿ **Composición:** Está formado por la Dirección General, Dirección de Recursos Humanos, dos Direcciones Operaciones y Responsable de Relaciones Laborales y Responsable DRH ESP y DRH POR



**Schindler**



## 11.1 Gestión Clientes

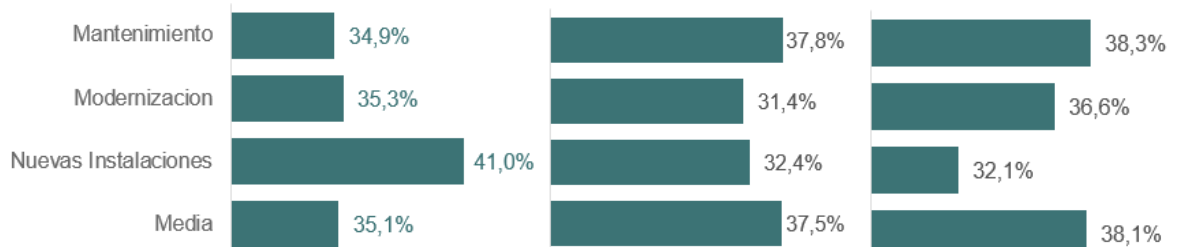


# Gestión Clientes

El compromiso de Schindler Iberia se centra en ser percibido como un socio apreciado por sus clientes. Nuestros clientes están cada vez más concienciados por la sostenibilidad e interesados en servicios ágiles y personalizados. Es por ello por lo que desde Schindler Iberia se habilitan los canales y se da respuesta a las diferentes necesidades de cada uno de nuestros clientes.



	2018	2017	2016
Cientes 2018	51.874	51.437	50.986
Cientes 2017		51.437	
Cientes 2016			50.986



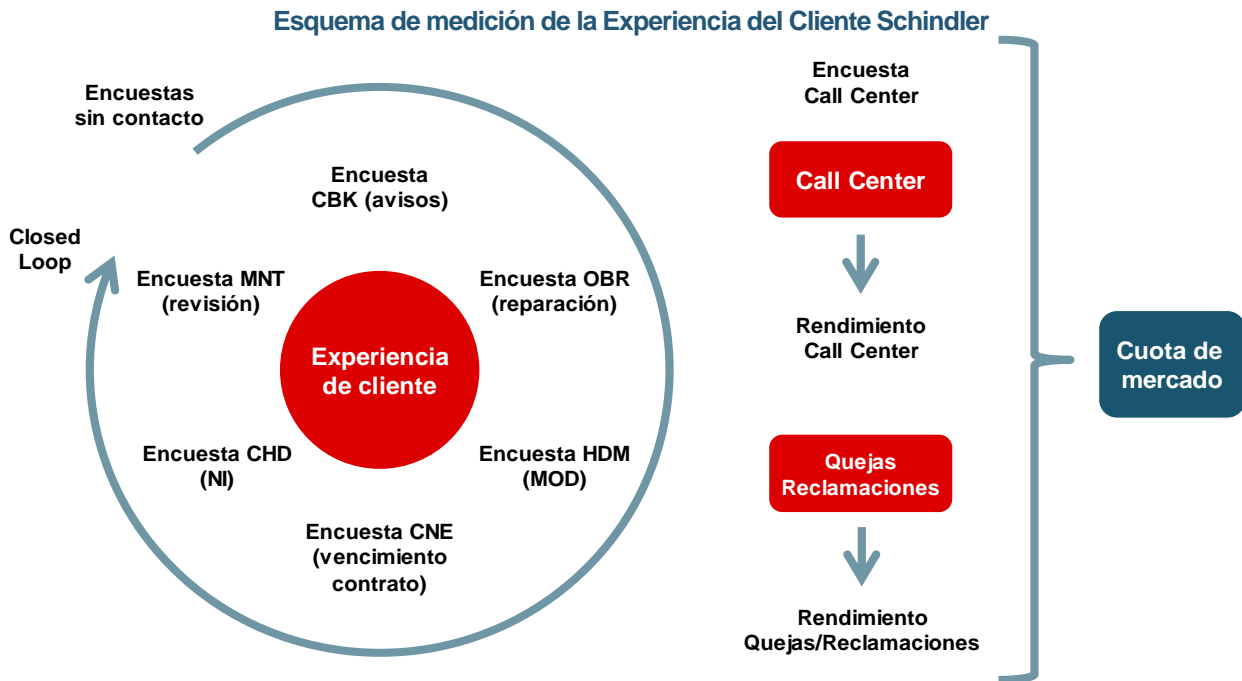
## Customer Experience

Uno de los objetivos principales de la organización pasa por mantener y fidelizar la cartera de clientes centrándose en conservar los máximos estándares de calidad y la excelencia del servicio a los clientes. Por ello, el Customer Experience se desarrolla a nivel de grupo para mejorar continuamente la experiencia de los clientes, desplegando elementos que permitan revisar la relación de Schindler con sus clientes, con el objetivo de incrementar su fidelidad y aumentar la cuota de mercado. Para ello, Schindler Iberia dispone de diferentes canales para capturar la satisfacción y necesidades de los clientes desde el primer contacto con el cliente hasta el servicio postventa:

- ◉ Voz del cliente (Encuestas de satisfacción de los servicios Nuevas Instalaciones, Modernizaciones y Mantenimiento).
- ◉ Call Center.
- ◉ Buzón de quejas y reclamaciones.
- ◉ Schindler 24 horas Centro de Control: El Centro de Control de Schindler, cubre las comunicaciones de incidencias mediante un servicio informatizado atendido las 24 horas del día/365 días al año por personal especializado.



A partir de las diferentes encuestas a clientes, se identifica el grado de recomendación y se emprende un proceso de seguimiento, que denominamos Closed Loop, para comprender las causas de mala experiencia. Estableciendo contacto con el cliente como máximo en 5 días. De esta manera se facilita la información para adoptar medidas correctivas adecuadas para cada caso en un máximo de 35 días, y permite extraer lecciones para la mejora continua de la organización a través del Observatorio del Cliente.



El Observatorio del Cliente de Schindler es un equipo multidisciplinar que estudia los inputs directos de los clientes recibidos a través de las encuestas, teniendo capacidad de decisión e implantación con el objetivo de establecer acciones e iniciativas a nivel agregado que contribuyen a mejorar la experiencia del Cliente. “Customer Excellence Reloaded” nos ayuda a actuar más orientados al cliente, priorizar las interacciones con los clientes y hacer que los servicios de Schindler sean inteligentes, profesionales y de confianza: los técnicos de mantenimiento reciben información en tiempo real en sus teléfonos móviles de las valoraciones y opiniones de los clientes que son encuestados en su ruta. Para escuchar al Cliente se han incorporado nuevos modelos de Encuesta y se ha cambiado la distribución de las proporciones cada tipo de encuesta. No se pudo implementar el mapa de impacto por problemas de licencias en el sistema soporte.

### Canales Comercialización

Schindler Iberia dispone de varios procesos eficientes para la comunicación de las características de sus productos y servicios organizados de la siguiente manera:

- ⦿ Red de Ventas.
- ⦿ Canales para la comunicación con el cliente: Teléfonos móviles/fijos corporativos, Fax, e mail, correo ordinario y visitas personalizadas.
- ⦿ Página Web: Schindler mantiene perfectamente actualizada una web en la que se encuentran disponible las características principales de su cartera de productos y

servicios.

- ◉ Master de folletos: los folletos se presentan preferentemente en formato digital de cara a responder de la forma más rápida posible a los clientes. Se presentan en papel si es requerido explícitamente por el cliente.
- ◉ Manual de Planificación: Se trata de un compendio de todos los productos y servicios de Schindler destinado a los clientes más especializados del sector (arquitecturas e ingenierías). Se presenta en formato digital y papel.
- ◉ Oferta de productos y servicios. Disponible en digital o papel.
- ◉ Eventos propios: Organizados por Schindler para el lanzamiento de productos y para la divulgación de nuestros productos/servicios como el Premio Schindler de Arquitectura y Eventos deportivos.
- ◉ Eventos de terceros: Participamos y exponemos nuestra cartera de productos/servicios en los eventos y congresos más importantes del Sector:
  - Salones inmobiliarios (Construmat, Construtec, Centros Comerciales, etc.).
  - Asistencias a Congresos tanto como ponentes como expositores (Congreso ingeniería hospitalaria, Congresos de Administradores de fincas, Colegios Ingenierías, etc.).
  - Conferencias periódicas en Universidades/Facultades de Arquitectura.
  - Participación en Mesas redondas organizadas por prensa especializada.
- ◉ Prensa especializada. Artículos e inserciones de publicidad en prensa especializada.
- ◉ Campaña en medios.



Todos los procesos de la actividad de productos y servicios a nuestros clientes están enmarcados dentro de las políticas ambientales y certificados de acuerdo a la ISO14001. Los impactos ambientales se comunican en la Campaña de medios, notas de prensa, página web, folletos publicitarios, en las cláusulas generales de nuestros contratos y también en la Declaración EMAS. Se ha formado durante 2018 sobre nuevos requerimientos RGPD a los gestores de clientes

## Excelencia en el servicio

Desde Schindler Iberia se asesora a los clientes sobre el uso responsable del producto y se ofrece atención global. Existe un procedimiento definido para la entrega de todas y cada una de las instalaciones a nuestros clientes. En el caso de ascensores y escaleras

mecánicas, se entrega al cliente un dossier con la documentación a firmar por el titular de la instalación.

El Jefe de Zona, que es el interlocutor con el cliente, y los técnicos de mantenimiento cuentan con su correspondiente Pocket Guide donde se recoge las funciones propias de su puesto, las listas de chequeo asociadas a cada tipo de instalación, así como deben realizarse las visitas, el trato con el cliente y la conducta del técnico ante diversas situaciones con el fin de garantizar la excelencia y la homogeneización del servicio ofrecido al cliente.

Por otro lado, Schindler Iberia dispone de todos los medios técnicos, materiales y humanos, para la gestión de su cartera de productos a lo largo de todo el ciclo de vida de los mismos, desde la fase de proyecto hasta la eliminación final del producto, además la Estrategia y los Factores Clave Corporativos del Grupo Schindler en cuanto al Medio Ambiente se basan en los hallazgos de la Evaluación del Ciclo de Vida global (LCA, Life-Cycle Assessment) de los elevadores normalizados, en que se evalúan todas las Fases de su Ciclo de Vida.



Para toda nuestra comunicación externa Schindler Iberia trabaja con una Agencia Publicitaria que se encarga de tener en cuenta los principios de marketing responsable en los análisis previas de las campañas publicitarias. Por otro lado, nuestro Código de Conducta nos compromete con los principios del marketing responsable y con el cumplimiento de la legislación en vigor.

## Portafolio de Productos

Suministrar a nuestros clientes internos y externos productos conforme a requisitos claramente establecidos es uno de los pilares de la política de calidad de Schindler Iberia. Por lo tanto, en base a esta filosofía, todos los productos y servicios están claramente identificados para satisfacer dichos requisitos.

En Schindler se analizan los equipos y los procesos operativos para su mejora continua con el objetivo de aumentar cada vez más la seguridad de los usuarios. Adicionalmente, la totalidad de los equipos que Schindler mantiene disponen de una completa documentación de información, con lo que se detectan posibles problemas o desgastes





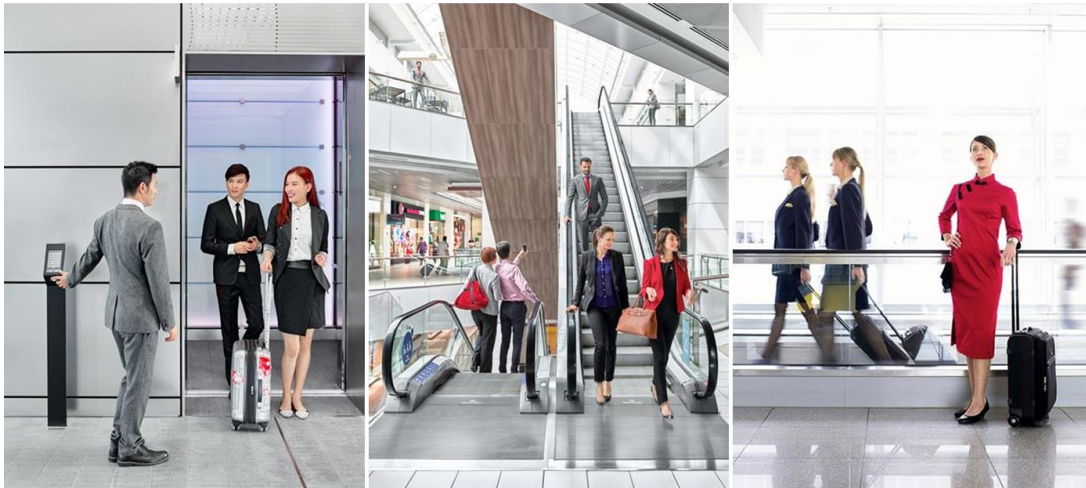
Schindler

naturales de componentes, permitiendo el cambio por nuevos repuestos originales incluso antes de una interrupción o anomalía en las instalaciones.

Schindler cuenta con una normativa interna (ON 0-9325 Sustancias peligrosas) que regula la calidad de los materiales utilizados por la organización. En este sentido la totalidad de los materiales utilizados en la actualidad por Schindler Iberia son materiales no peligrosos.

Schindler Iberia en todas sus líneas de negocio establece su cartera de productos trabajando con líneas de producto globales optimizadas en plataformas europeas.

### Portfolios



Ascensores



Escaleras mecánicas



Andenes móviles y Gestión de Tránsito



## Innovación en productos y servicios

Las empresas del sector del transporte vertical se han adaptado rápidamente y, por ello, han realizado importantes inversiones para digitalizar su información y actividad. Schindler Iberia es referente en su sector invirtiendo en I+D+i e innovando en los productos y servicios adaptándose a las necesidades de sus clientes. Por ello, pone a disposición de sus clientes diferentes herramientas y plataformas:

- ⦿ **Comunidad Schindler:** Schindler España ha habilitado el portal Comunidad Schindler en la cual todas las comunidades de vecinos que tienen el mantenimiento de sus ascensores con Schindler pueden optar a descuentos exclusivos, sorteos y actividades para toda la familia. En 2018 se ha incorporado Schindler Portugal.





Schindler

- ⦿ **Parte Electrónico:** Herramienta que complementa su sistema actual de Facturación Electrónica. Mediante este servicio gratuito, Administradores de Fincas, Facility Managers y Presidentes de Comunidades podrán, a través de una única Plataforma Web, acceder a todos los Reportes de Mantenimiento y Facturas, facilitando su consulta y descarga en cualquier momento y lugar.
- ⦿ **Schindler TFT:** Plataforma online de gestión de contenidos donde el cliente puede elegir cuándo, dónde y cómo quiere que los contenidos multimedia (anuncios, videos, imágenes, etc.) se muestren en las pantallas TFT de tus ascensores.
- ⦿ **Schindler Dashboard:** Cuadro de mando en el que el cliente puede visualizar los reportes y datos de mantenimiento de sus instalaciones, la historia de sus equipos y las intervenciones realizadas, siempre actualizado y en tiempo real.
- ⦿ **Schindler Digital Plan:** Herramienta con la que arquitectos y diseñadores pueden obtener información valiosa sobre productos de transporte vertical y sus opciones para ayudar en la planificación de sus edificios. Al proporcionar el arquitecto algunos detalles sobre su proyecto, Schindler Digital Plan le recomendará los productos de Schindler que mejor se adapten al proyecto. Además, dispondrá para descargar de la especificación y los planos.
- ⦿ **Tiempo estimado de llegada del técnico a la instalación:** El cliente recibe un SMS informándole sobre el número de aviso y la hora estimada de llegada del técnico.

Schindler TFT



Schindler Digital Plan



## Schindler Ahead (Internet de las cosas)

Con la digitalización, la movilidad urbana se convierte en inteligente. El Internet de las cosas, las aplicaciones personalizadas y la inteligencia artificial cambian el modo en que vivimos y nos movemos. Con la Introducción de Schindler Ahead, la fiabilidad, disponibilidad y seguridad de los equipos se verá significativamente mejorada y la experiencia del usuario será completamente nueva y de un nivel superior. Schindler presentó en Madrid Schindler Ahead durante la feria tecnológica Digital Enterprise Show 2018. Estando ya disponibles para nuestros Clientes, todas las soluciones digitales para ascensores y escaleras mecánicas inteligentes que ofrecen un tiempo de actividad mejorado, más información sobre el equipo y mayor comodidad.

Schindler Ahead





Schindler

Entre sus principales ventajas se encuentran: la monitorización y análisis de datos permanente, la mejora de la proactividad del servicio y la posibilidad de realizar chequeos remotos.



**ANÁLISIS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS**



**SERVICIOS DE EMERGENCIA Y MONITORIZACIÓN**



**COMUNICACIÓN ACTIVA**



**PREPARADOS PARA EL FUTURO**

## Optimus

En 2017, se ha implantó Optimus, una herramienta de gestión de clientes para el Jefe de Zona Comercial que le permite mayor flexibilidad en la atención al cliente porque le permitirá tener una visión completa de cada uno de ellos, así como planificar y hacer un seguimiento de su actividad comercial. En su implementación, se formó a más de 230 personas entre Jefes de Zona Comerciales, Directores de Sucursal, Delegados y Administrativos. Durante 2018 se ha estado colaborando con el Grupo en la definición de la nueva versión en la que Schindler Iberia ha sido piloto.

## Otras actividades

Periódicamente se organizan actividades con diferentes administradores de fincas, como por ejemplo visitas a las instalaciones de Zaragoza, donde se encuentran la fábrica y el Centro de Formación y Simuladores, donde periódicamente se realizan visitas para mostrársela a diferentes grupos de clientes, como por ejemplo administradores de fincas.

**¿Qué es OPTIMUS?**

- Plataforma centrada en el Cliente (CRM)**
- Contratos MNT** Todo el ciclo de oferta de MNT hasta la firma de contratos en Optimus
- Vista 360°** Información global del cliente en un click
- Movilidad** Pre-Sales y VisitsApp, dos aplicaciones para el trabajo en movilidad
- Embudo de ventas** Una nueva forma de trabajar para no perder ninguna oportunidad
- Gestión de la actividad comercial**
- KPI Launchpad** Actualización diaria de los resultados individuales
- Previsiones automáticas**

## Hitos en Gestión de los Clientes 2018

- Mejoras en el Parte electrónico.
- Tiempo estimado de llegada implantado en Portugal.
- En Portugal plataforma de grabación de encuestas para acercar la voz del cliente a los gestores finales.
- Implementación "Customer Excellence Reload".



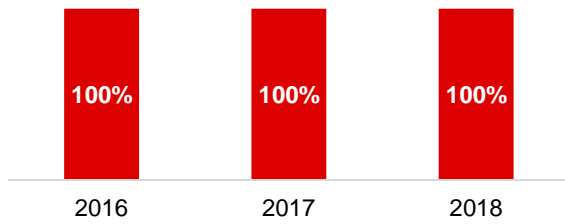
- ◉ Implantación de una estructura comercial de Gestores de Cuentas Clave (KAM)

## Compromisos en Gestión de los Clientes 2019

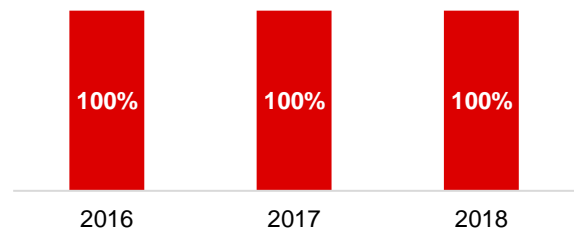
- ◉ Estudio de notoriedad, imagen y posicionamiento.
- ◉ Mapa de impacto. Rendimiento económico del cliente cruzado con el índice de recomendación.
- ◉ Acciones de reconocimiento a los mejores gestores de Clientes.

## Principales magnitudes Grupo de interés Clientes

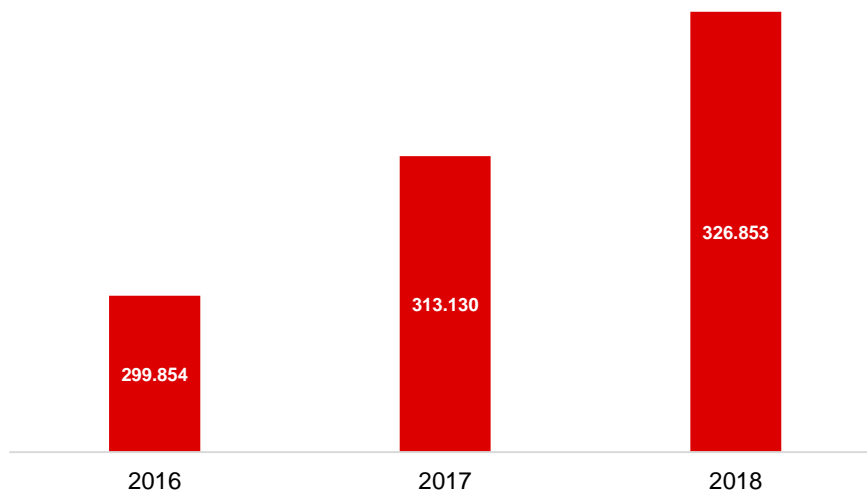
% de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras



% de categorías significativas de productos o servicios con una correcta información y etiquetado para el usuario



Ventas netas (miles de euros)







**Schindler**



11.2 Personas



# Personas

Schindler fomenta relaciones abiertas y sinceras entre los empleados. Todos ellos, independientemente de su cargo, función o ubicación cumplen el Código de conducta de Schindler.

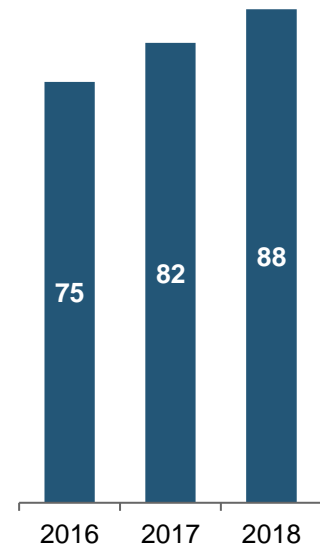
El Convenio colectivo de Schindler SA suscrito el 31 de marzo de 2016, afecta a todos los empleados y trabajadores de Schindler, S.A. Dicho Convenio colectivo mantendrá una vigencia desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre 2019.

Nuestra organización ha obtenido el sello de certificación Top Employer. Esta certificación se logra por undécimo año consecutivo y acredita que Schindler alcanza los estándares más altos de excelencia en las condiciones que ofrecen a sus empleados, que apoya y fomenta el talento en todos los niveles de la empresa. De esta manera, Schindler se posiciona como líder en el mundo de los Recursos Humanos, esforzándonos por mejorar las prácticas hacia nuestros empleados y evolucionando constantemente.

La gestión de las personas pivota en tres aspectos fundamentales para Schindler, como son el desarrollo del talento, la salud y seguridad laboral y la igualdad y diversidad. Por ello el área de RR. HH. tiene desplegada su propia estrategia. Para lograrlos Schindler dispone de diferentes mecanismos y planes, todos ellos englobados en su estrategia de RR. HH.

La estrategia de Recursos Humanos marca los pasos para poder alcanzar los objetivos definidos y que permitan el crecimiento y aumentar la competitividad de la organización. Todo ello a través de los valores de Schindler Iberia.

Puntuación Top Employer



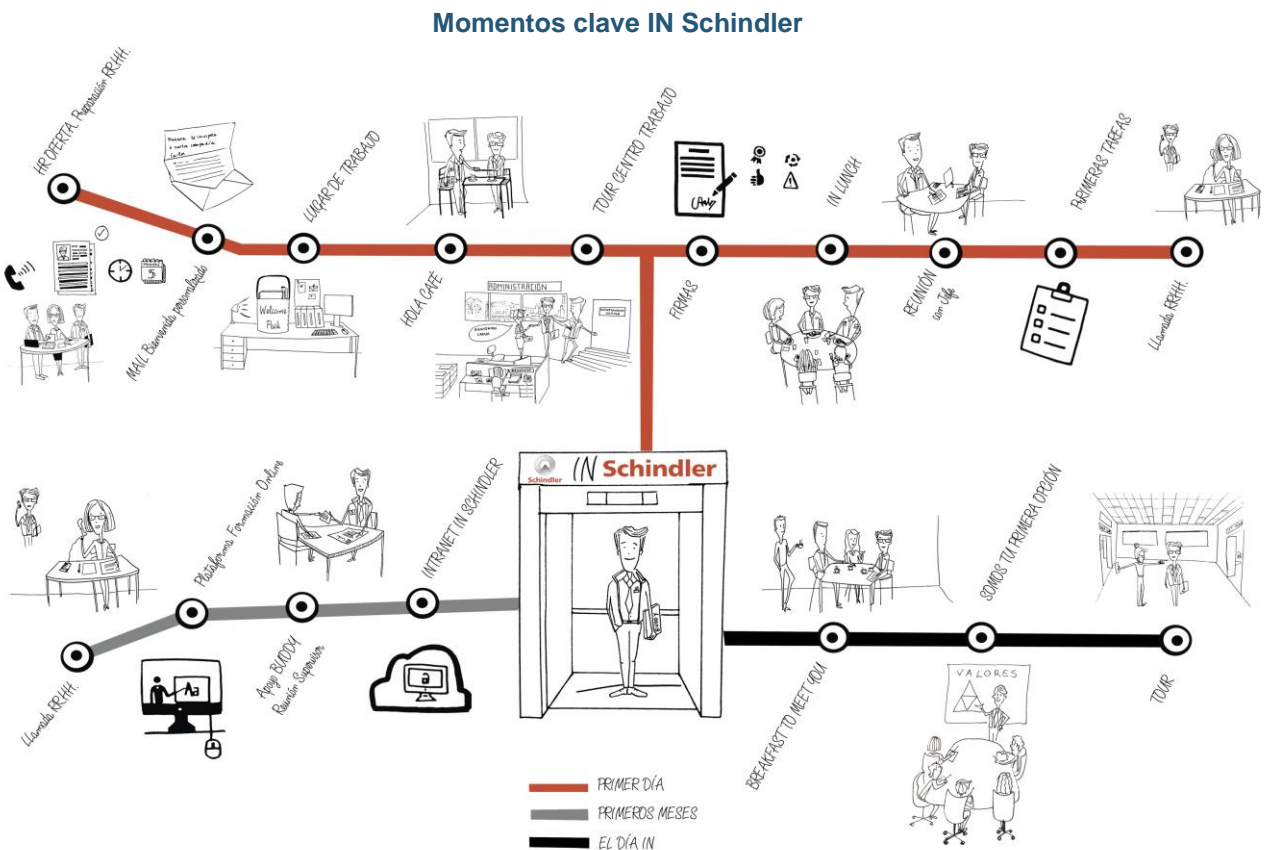
## Líneas principales Estrategia RR. HH.



## On Boarding

El proceso de incorporación de un nuevo empleado es determinante. Un buen plan de acogida facilita la transición de candidato a empleado y contribuye a la satisfacción y fidelidad del empleado. Por ello, en 2017 se impulsó y se actualizó el plan de acogida, denominado experiencia IN Schindler y sirve a la persona recién incorporada como guía para moverse por y con Schindler en los primeros meses.

En la guía se recoge los momentos clave diferenciando entre los del primer día del empleado, los primeros meses y el día IN.



Unas de las principales novedades de este plan de acogida es el día IN, en el cual se visitan las oficinas centrales de Zaragoza o de Madrid según el puesto, coincidente con la formación inicial.

En la experiencia IN Schindler participan el nuevo empleado, su responsable, Recursos Humanos, la Dirección y el *buddy*. Cada nuevo empleado tiene asignado un *buddy*, que será el encargado de acompañarlo para minimizar la ansiedad de su primer día y le ayudará en su adaptación a la cultura de Schindler. Será su apoyo hasta su total integración. También se le hace entrega del pack de bienvenida compuesto por una bolsa porta-documentos, una taza de la comunidad Schindler, un bloc de notas y bolígrafo y la Propuesta de Valor de Schindler.





## Desarrollo del talento

El compromiso de Schindler de ser percibido como un socio apreciado por sus clientes solo puede lograrse con empleados comprometidos, cualificados y con talento. Formamos a nuestros empleados para que entiendan adecuadamente las necesidades de nuestros clientes y ofrezcan las mejores soluciones personalizadas a partir de nuestra innovadora cartera de productos y servicios. Nuestro programa de formación se ve reforzado con la existencia de centros de formación que cubren tanto la formación teórica como la práctica.

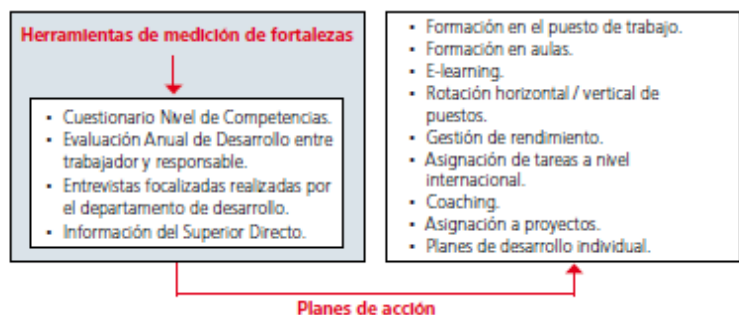
La Dirección de Recursos Humanos, consciente de la importancia de adaptar eficientemente su Capital Humano a los requerimientos derivados de un entorno empresarial cada vez más cambiante, exigente y competitivo, entiende que el verdadero elemento diferenciador y generador de éxito empresarial, tanto ahora como en el futuro, se centra en la calidad y aportación de los profesionales que configuran su organización.

El crecimiento de negocio y el liderazgo a través del servicio, dos de nuestros principales objetivos, dependerán en gran medida del nivel de desarrollo de nuestros colaboradores de Schindler Iberia. El Programa de Desarrollo Schindler, denominado Eléva-te responde a las necesidades detectadas por nuestros colaboradores, y tiene como objetivos fundamentales:

- ⊙ Proporcionar el más alto nivel de desarrollo profesional y formativo a los empleados.
- ⊙ Detectar los talentos existentes en la Organización.

Por eso, invertimos en el desarrollo de nuestras personas, y lo hacemos evaluando sus competencias y detectando las necesidades e inquietudes profesionales.

A partir de aquí, elaboramos unos Planes de Acción que cubran esas necesidades y faciliten la formación. Gracias a ese desarrollo lograremos una mejora de las actitudes y aptitudes de todas las personas que integran el potencial humano de la compañía.



De esta forma, podremos seguir avanzando en nuestro empeño por alcanzar la máxima eficacia en el desarrollo de nuestro trabajo, por ser una empresa altamente competitiva y por dar un cumplimiento efectivo a nuestra misión.

El desarrollo del personal se estudia dentro del marco más amplio de la Planificación de Recursos Humanos, el cual tiene como fin anticiparse a las necesidades futuras en términos de recursos humanos a nivel local y global, así como también a los intereses profesionales individuales.

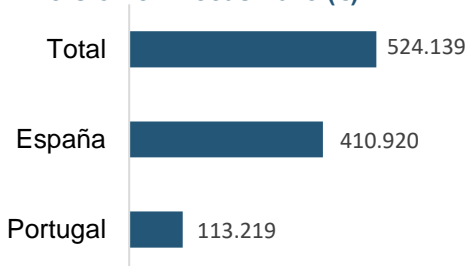




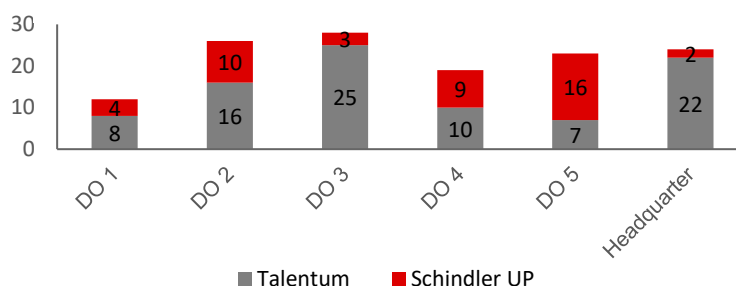
Se han implementado los módulos de Sucesión y Calibration que permite gestionar digitalmente los planes de sucesión de las posiciones clave y permite hacer una valoración comparada de cumplimiento de objetivos / alineamiento con los valores y potencial del empleado para asumir nuevas responsabilidades.

Además, en Schindler apostamos por el talento joven. Desde 2014 tenemos implantado el programa de "Becas Talentum" que pretende dar una oportunidad a los estudiantes del último curso o recién titulados de vivir una experiencia profesional dentro de un entorno de absoluto aprendizaje, ayudándoles a definir su futuro. En 2018 se ha incrementado la dotación a este programa y además se ha extendido a España el programa de becas Schindler UP iniciado en 2017 en Portugal orientado a la FP dual.

Inversión en Becas 2018 (€)



Desglose de becas por tipología y zona



## Salud y Seguridad Laboral

En Schindler Iberia trabajan 2.767 empleados día y noche para dar servicio a los más de 40 millones de usuarios que utilizan nuestros ascensores y escaleras mecánicas cada día. La seguridad de cada uno de nuestros clientes y empleados constituye nuestra máxima prioridad.

Schindler considera la Seguridad como uno de sus valores fundamentales y se compromete a no ponerla nunca en riesgo asumiendo, en todos los niveles jerárquicos, la obligación de incluir la Prevención en Riesgos en todas las decisiones que se adopten y en cualquier actividad que se desarrolle. En dicha línea y fruto de la preocupación estratégica de Schindler por la Seguridad, se cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud laboral que durante 2018 se ha adaptado al estándar internacional ISO 45001.

El 100% de trabajadores están representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

En todo momento los colaboradores de Schindler cumplen con la legislación y estándares del Grupo, especialmente las 5 reglas de oro de la Seguridad:

- 1) Yo respeto las instrucciones y formación de Seguridad y PARALIZO el trabajo en caso de duda.
- 2) Yo siempre uso los Equipos de Protección Individual, las herramientas y los métodos de trabajo adecuados.



Schindler

- 3) Yo me comporto en Seguridad de forma ejemplar.
- 4) Yo reporto Unsafe Events (situaciones inseguras) y evito sus repeticiones.
- 5) Yo mantengo mi lugar de trabajo limpio y ordenado.

Además, se complementa con una iniciativa integral basada en el conocimiento que tiene como principales elementos:

- ⊙ Formación de liderazgo en seguridad.
- ⊙ Formación especial sobre protección de caída desde alturas, sobre acceso seguro a las instalaciones, sobre el manejo con energías mecánicas y eléctricas peligrosas, sobre el izado y eslingado de cargas y sobre investigación de accidentes.
- ⊙ Inspecciones de seguridad.
- ⊙ Vídeos de concienciación sobre la seguridad desarrollados por Schindler.

Una cultura de prevención cumplida y asumida en la actividad diaria por cada uno de los colaboradores de Schindler, una seguridad basada en la prevención y no tanto en la reacción. Esta cultura de prevención cumplida y asumida en la actividad diaria por cada uno de los colaboradores de Schindler busca el objetivo de cero accidentes, algo que tiene su base en un proceso de mejora continua. Esta mejora ve sus frutos en que cada día se suman más centros de trabajo en cumplir años sin tener accidentes, algo que se recompensa y celebra en eventos con los empleados, sus familias y diversas asociaciones / fundaciones sin ánimo de lucro cuyo fin es la integración social y laboral de personas con capacidades diferentes. Durante los casi nueve años que se lleva realizando los reconocimientos de cero accidentes se han celebrado más de 22. En total han pasado por estas celebraciones, entre trabajadores, familia y asociaciones invitadas unas 7000 personas con una inversión de casi 900.000 €, siendo las últimas las correspondientes a Norte en Portugal y Galicia ambas con 5 años y Málaga con tres años sin accidentes.

Para garantizar el bienestar de sus personas Schindler ha puesto en marcha *Schindler Saludable* con una inversión de más de 35.000€ en el que se han desplegado diferentes campañas y servicios:

- ⊙ Campaña de prevención del Riesgo Cardiovascular.
- ⊙ Reconocimientos ginecológicos.
- ⊙ Hábitos saludables. Detección de cáncer de colón
- ⊙ Fisioterapia.
- ⊙ PSA Prostate Specific.
- ⊙ Vacunación antigripal.



Política de Prevención

En 2018 se lanzó la campaña: segundo a segundo, para reducir el número de accidentes laborales: Durante 19 días, conmemorando los 19 accidentes que tuvieron lugar en el 2018, se lanzaron 19 mensajes vía email a todos los empleados de Schindler Iberia



relacionados con cuestiones de nuestra Seguridad para concienciar sobre la importancia de ésta. La campaña la inició el Director General por “streaming” alcanzando a la totalidad de la plantilla.

En los años 2016, 2017 y 2018 no se han producido accidentes laborales mortales.

## Igualdad y diversidad

El grupo Schindler dispone de más de 1.000 sucursales repartidas por todo el mundo y cuenta con empleados de muy diversas nacionalidades y origen étnico. Gracias a nuestra cultura integradora en la que nuestros empleados son respetados y valorados por sus diversas competencias e ideas podemos prestar un mejor servicio a nuestros clientes y alcanzar nuestros objetivos.

La igualdad de oportunidades y la diversidad entre los miembros de nuestra plantilla son elementos clave de nuestra filosofía de Grupo por ello nos esforzamos por garantizar un ambiente laboral sin discriminación de ningún tipo. Esperamos de nuestros empleados el cumplimiento de unos principios éticos elevados, lo que incluye el respeto de los derechos y la dignidad de los demás.

Por ello, Schindler Iberia tiene desplegado un Plan de Igualdad de Oportunidades competencia de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad. Esta Comisión es la encargada de contribuir y velar por la ejecución de las acciones establecidas.

El objetivo fundamental de este Plan de Igualdad es asegurar la ausencia de procedimientos o políticas discriminatorias por razón de sexo y garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de Schindler Iberia. En concreto a lo referido a los siguientes aspectos:

- ⊙ Acceso a la empresa.
- ⊙ Contratación.
- ⊙ Procesos de promoción.
- ⊙ Sistema de retribución.
- ⊙ Formación en la empresa.
- ⊙ Prevención de riesgos laborales.
- ⊙ Mecanismos de información y comunicación interna.

El Plan tiene identificadas las áreas de actuación necesarias para lograrlo, con sus respectivos objetivos y las acciones concretas a realizar.

Por otro lado, ofrecemos acuerdos laborales flexibles, con jornadas a tiempo parcial y reparto de tareas, entre otros, para aprovechar al máximo el potencial de nuestra plantilla.

Las áreas de actuación para lograr la igualdad de oportunidades en Schindler Iberia son:

- ⊙ Acceso a la empresa, contratación y clasificación profesional.



**Schindler**

- ⊙ Promoción.
- ⊙ Formación.
- ⊙ Retribución.
- ⊙ Conciliación de la vida laboral con la personal y familiar.
- ⊙ Prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral.
- ⊙ Sensibilización y comunicación.
- ⊙ Violencia de género.

Además, se incluye un protocolo para la prevención y actuaciones en los casos de acoso para prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades: acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral o mobbing asumiendo Schindler Iberia su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.

En los años 2016, 2017 y 2018 no se ha producido ningún caso de discriminación en Schindler S.A. El Comité de Dirección de Schindler aprobó unas medidas de flexibilidad con el objetivo de ir mejorando la conciliación y el bienestar de los empleados y alineándose con el programa de Diversidad Corporativa. Era una forma de atender una demanda social que suponía un factor diferenciador para Schindler como empresa atractiva para el talento e impulsora de la Diversidad.

Política de Flexibilidad: Las medidas incluían la jornada continua de verano y viernes para el personal indirecto en todas las Sucursales. En todo caso, la Flexibilidad es una opción, no una imposición: coexiste un horario oficial. La flexibilidad se concreta tanto para los horarios de entrada y salida como para los de comida. Además, las mujeres desde el 5º mes de embarazo hasta un año del alumbramiento del bebé podrán voluntariamente solicitar horario adaptado a su necesidad entre 08:00h y 19:00h. Esto aplica también a los padres a partir de la fecha en que finaliza el permiso por maternidad/paternidad.

## **Compensación**

Todas las empresas de Schindler siguen la política de compensación corporativa, que tiene en cuenta factores como la rentabilidad, la igualdad interna, el rendimiento individual y las prácticas pertinentes en el mercado. La remuneración en Schindler incluye el sueldo base, el pago de bonos y otras ventajas.

Nuestra política de compensación fomenta una cultura del rendimiento y reconoce la contribución de los empleados en la empresa a través de salarios competitivos e incentivos razonables, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ⊙ La rentabilidad empresarial.
- ⊙ La equidad interna.
- ⊙ El rendimiento individual.





**Schindler**

- ⦿ Las prácticas pertinentes en el mercado.
- ⦿ Ofrecemos salarios justos a nuestros empleados y los comparamos periódicamente con los ofrecidos en el mercado local para asegurarnos de que somos competitivos.

Comparamos periódicamente los salarios con los ofrecidos en el mercado local, no solo para unificar los elementos de remuneración (sueldo base, pago de bonos y otras ventajas) con las prácticas del sector, sino también para fomentar la constante optimización de nuestro sistema retributivo y asegurarnos de que somos competitivos. Todos los empleados tienen acceso a un Plan de Compensación Flexible por el cual pueden acceder a la contratación de determinados servicios para los que la ley establece beneficios fiscales y que se pueden contratar a través de Schindler, como por ejemplo; guarderías, seguros de asistencia sanitaria, seguros de vida y accidentes, formación, etc.

Schindler S.A. no ofrece planes colectivos de pensiones a sus trabajadores.

Plan de desarrollo salarial: con el objetivo de atraer y retener el talento de los empleados que ocupan posiciones clave en la relación de Schindler con los clientes (Jefes de Zona y Supervisores), Schindler aprobó un Plan especial de desarrollo salarial para estas posiciones, complementando lo establecido en la Política Retributiva general de la Compañía. Este Plan combina la experiencia, el desempeño y la referencia salarial del mercado para estas posiciones. Es transparente y los empleados conocen su progresión salarial futura en función de las variables citadas. El resultado se compara finalmente con salarios de mercado atractivos para nuestros profesionales. Este Plan, iniciado en 2018, incluye un presupuesto salarial complementario al general de la Política Retributiva.

## **Diálogo con las personas**

Animamos a nuestros empleados a que realicen sugerencias y comentarios. Se celebran reuniones periódicas con el personal para comunicar los objetivos, las estrategias y los resultados empresariales a todos los empleados. Por otro lado, los empleados reciben información por medio de diversos canales como, por ejemplo, boletines informativos locales, sitios de intranet, etc.

Realizamos encuestas cada dos años para medir el grado de compromiso de nuestros empleados y esperamos situarnos entre las empresas con mejores resultados de todos los países en los que tenemos presencia. Nuestros programas de reconocimiento del empleado a nivel de Grupo y de empresa están diseñados para recompensar la creación de valor.

Código conducta



En 2017, se habilitó en la nueva Intranet un foro para facilitar la comunicación entre los empleados permitiendo la creación de comunidades y el funcionamiento como una red social interna.

## **Observatorio del empleado**

Schindler cuenta con un equipo multidisciplinar que estudia los inputs de los Empleados y propone respuestas y acciones de mejora del Compromiso.



Los principales objetivos del observatorio del empleado son:

- ⦿ Revisar regularmente el feed-back que llega por los diferentes canales disponibles, tales como encuestas del compromiso del empleado, desayunos con la dirección, foros de los planes de comunicación o de las sesiones de comunicación, para conocer inquietudes, identificar problemas y estados de opinión.
- ⦿ Analizar posibles iniciativas de mejora.
- ⦿ Dar respuesta e implantar acciones.
- ⦿ Fomentar el Compromiso y satisfacción del Empleado.

El observatorio del empleado se reúne 3 veces por año y está formado por personas de Servicios Centrales, Recursos Humanos y de todas las delegaciones de Schindler Iberia. En las actas del observatorio del empleado se identifican los temas abordados, cuales se descartan y la evolución de las discusiones y propuestas que se consensuan para presentar al Comité de Dirección.

## Reconocimientos

Schindler es consciente de ser uno de los líderes mundiales en el sector de ascensores, escaleras mecánicas y otros servicios relacionados con el transporte vertical por la excelente labor y profesionalidad de sus empleados. Por eso, anualmente se agradece ese compromiso con la empresa en un evento en el que se concede sus Medallas de Plata y Oro en reconocimiento a la fidelidad de los trabajadores de Iberia que han cumplido 25 y 30 años de vinculación con la Compañía respectivamente. En 2018 se distinguió a 83 empleados con la medalla de oro y a 32 con la medalla de plata por su dedicación y entrega a la Compañía.

Anualmente, se entregan los Premios a los Mejores según criterios objetivos y aprobados por el Comité de Dirección, así como el Premio a la Mejor Delegación de cada DO. A su vez, se realiza el reconocimiento a los empleados sin accidentes en las Sucursales que llevan 1, 3 y 5 años sin accidentes. Los trabajadores junto a sus familias disfrutan de un día de celebración con diferentes actividades.



### Entrega de Medallas 2018



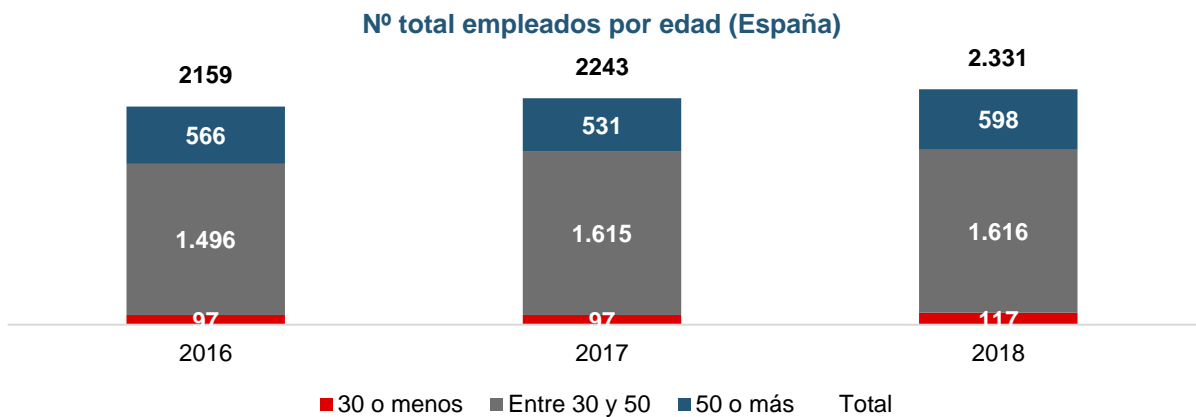
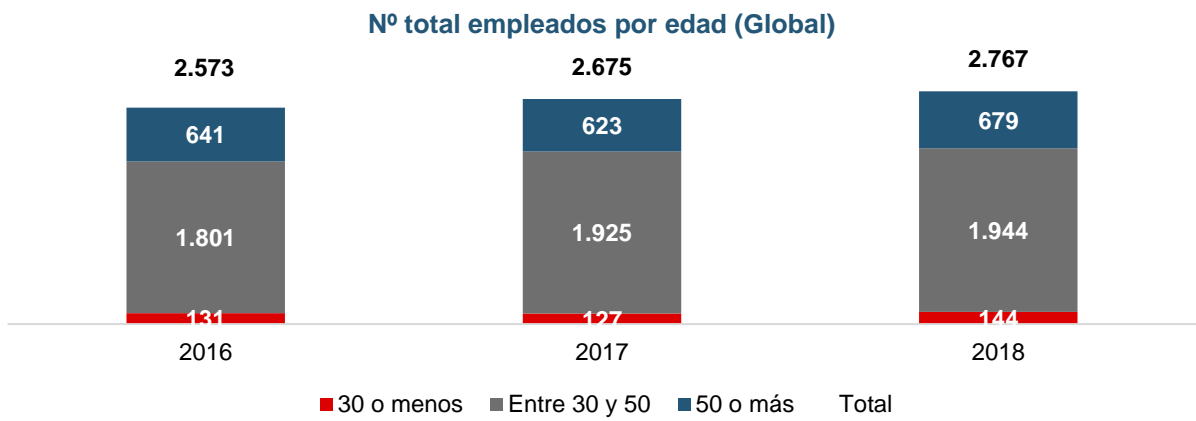
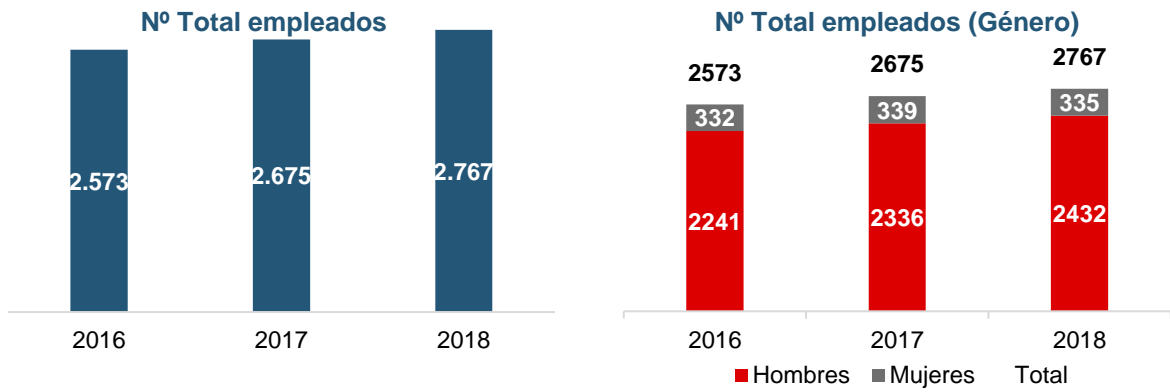
### Hitos en Gestión de las Personas 2018

- ⦿ Renovación Certificación Top Employer (11)
- ⦿ Implantación del Plan de desarrollo salarial
- ⦿ Despliegue Política de Flexibilidad
- ⦿ Celebración de “tres años sin accidentes” en España y Portugal
- ⦿ Encuesta de compromiso del empleado
- ⦿ Curso de concienciación sobre discapacidad
- ⦿ Concienciación Riesgos Laborables
- ⦿ Implantación módulo digital de gestión de vacaciones
- ⦿ Lanzamiento de la Campaña de Prevención Segundo a Segundo

### Compromisos en Gestión de Personas 2019

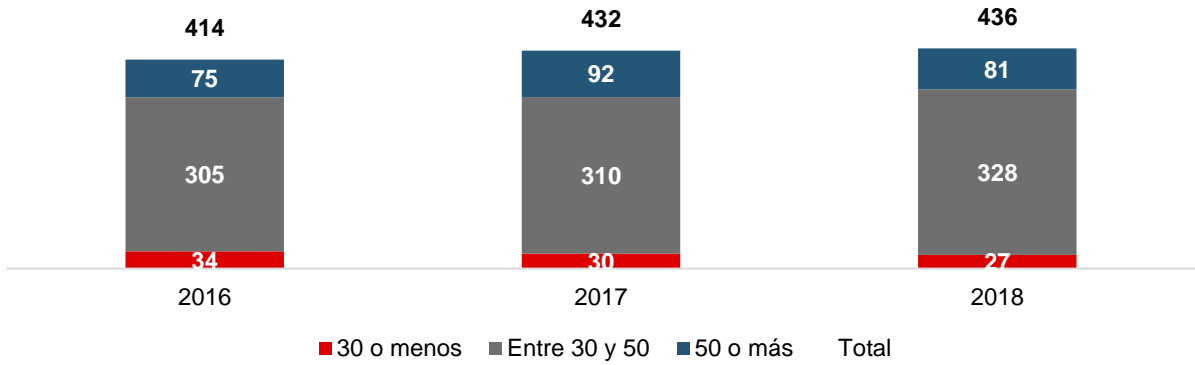
- ⦿ Activación del Comité de Diversidad
- ⦿ Concienciación Riesgos Laborables
- ⦿ Nuevo Plan de Comunicación: “Elevate Mission”
- ⦿ Valoración puestos de trabajo con criterios corporativos
- ⦿ Nuevo sistema de gestión de la formación

## Principales magnitudes Grupo de interés Personas

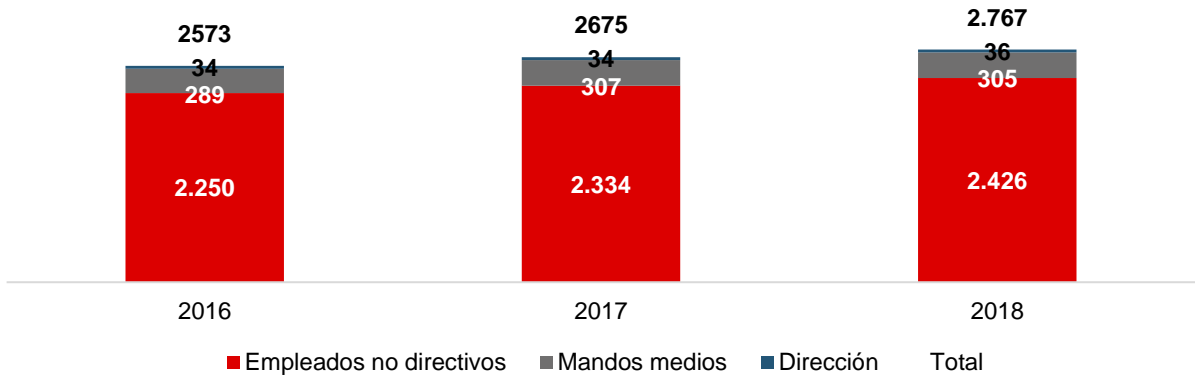




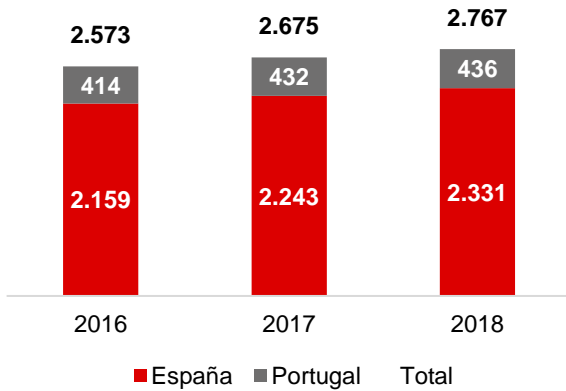
### Nº total empleados por edad (Portugal)



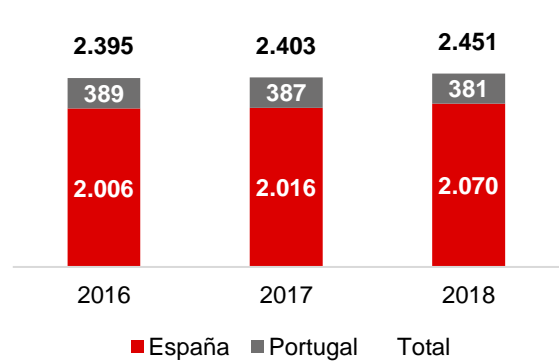
### Nº total empleados por categoría laboral



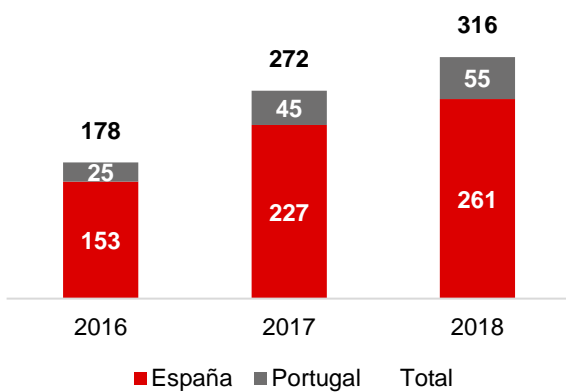
### Nº Total empleados (País)



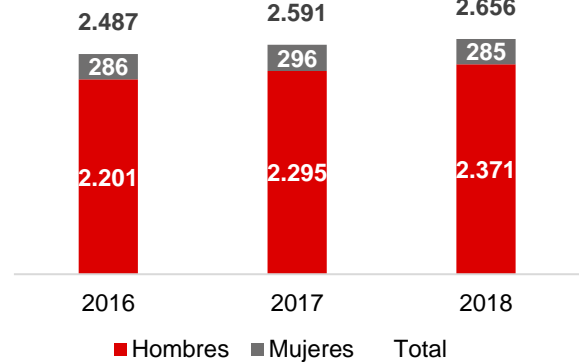
### Nº total empleados contrato permanente



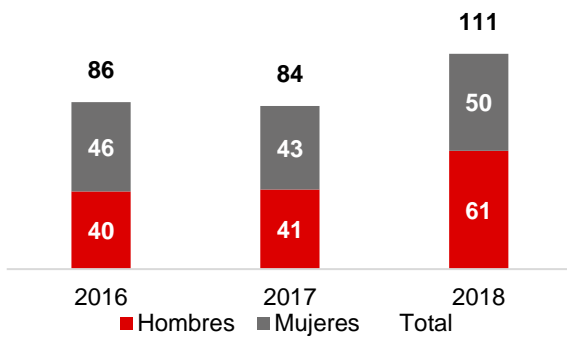
### Nº total empleados contrato temporal



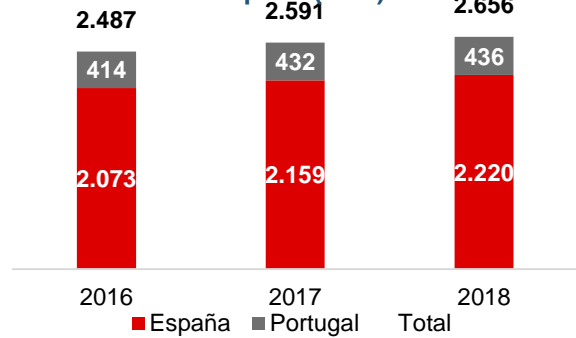
### Nº total empleados a jornada completa (Género)



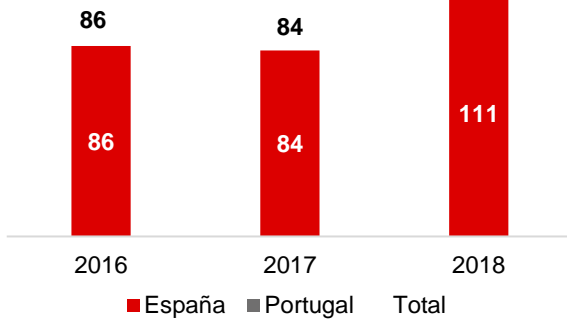
Nº total empleados a media jornada



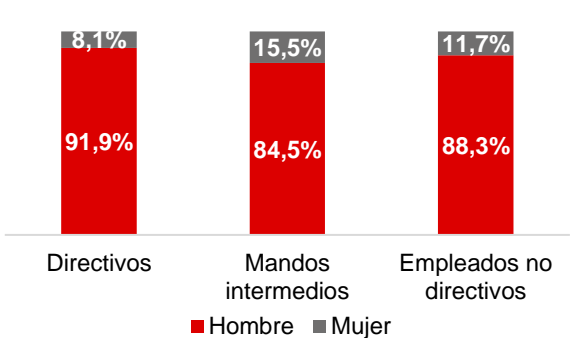
Nº total empleados a jornada completa (País)



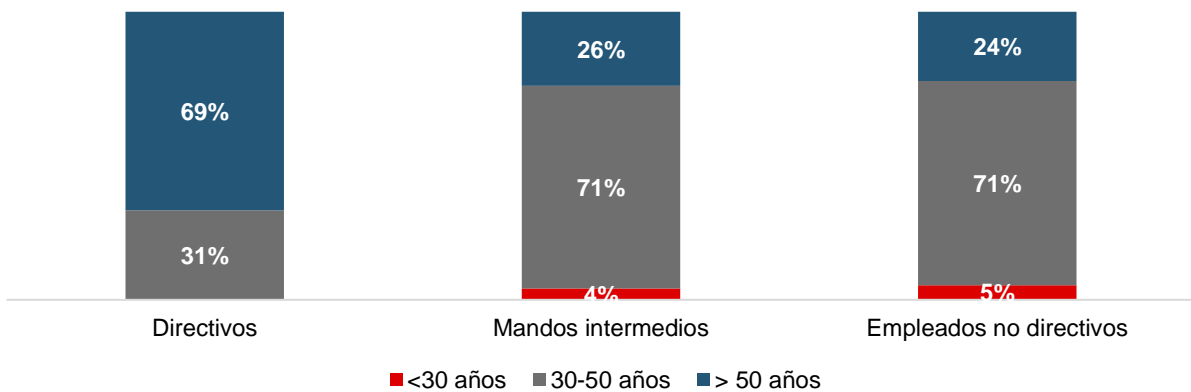
Nº total empleados a media jornada (País)



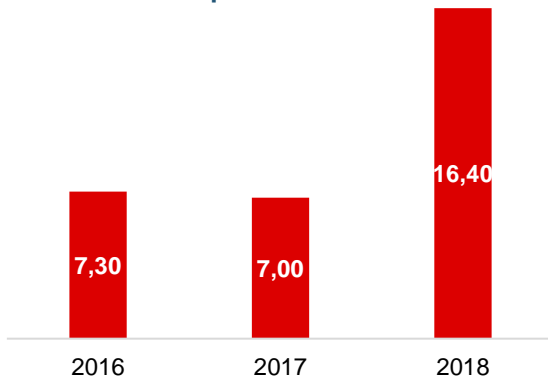
% de empleados por categoría laboral y sexo



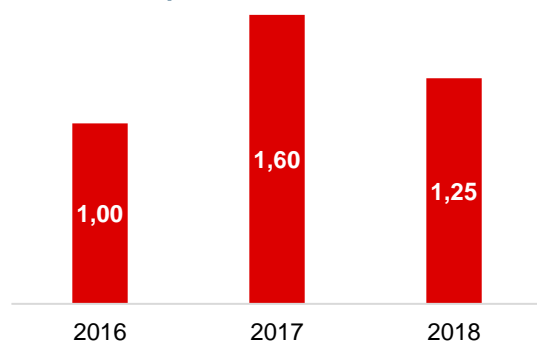
% de empleados por categoría laboral y edad



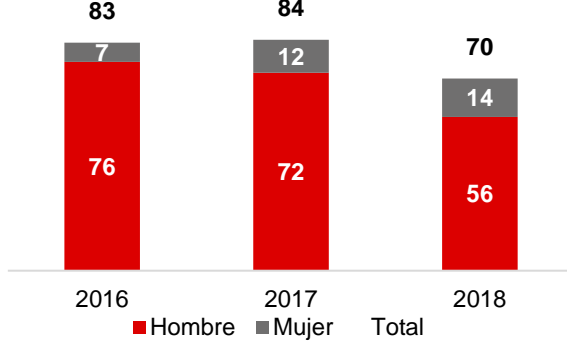
Ratio de compensación total anual



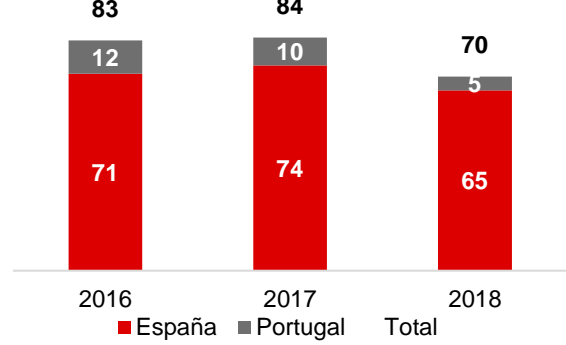
Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual



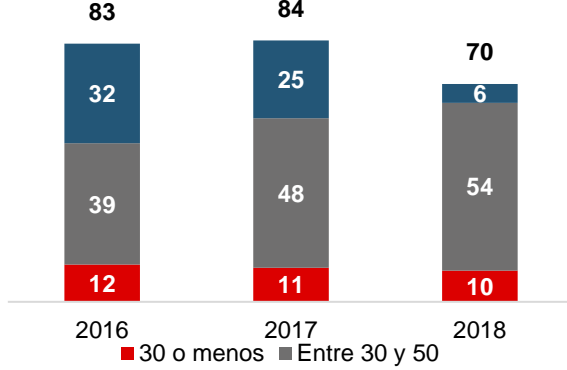
**Bajas voluntarias por género**



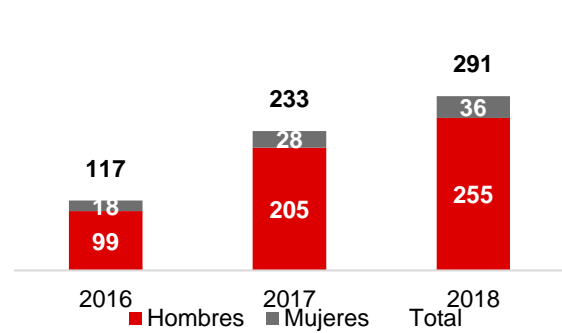
**Bajas voluntarias (País)**



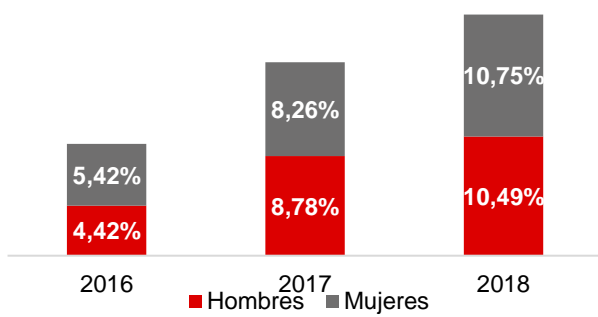
**Bajas voluntarias por edad**



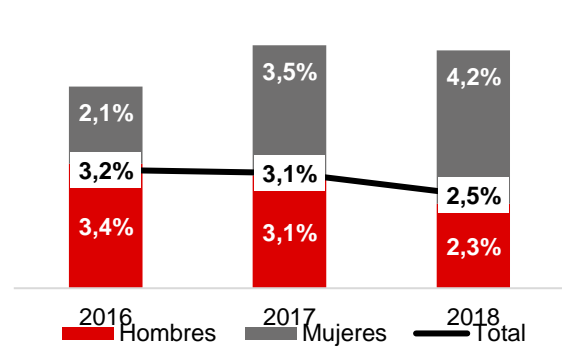
**Nº nuevas contrataciones de empleados**



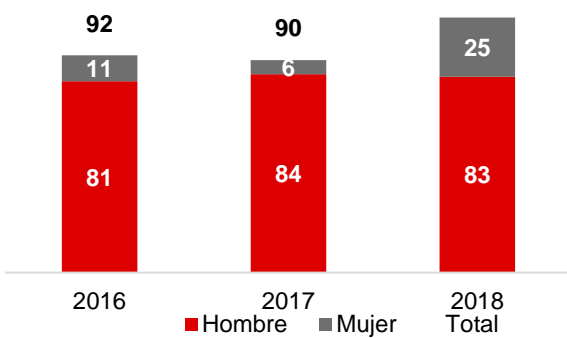
**Tasa de nuevas contrataciones de empleados**



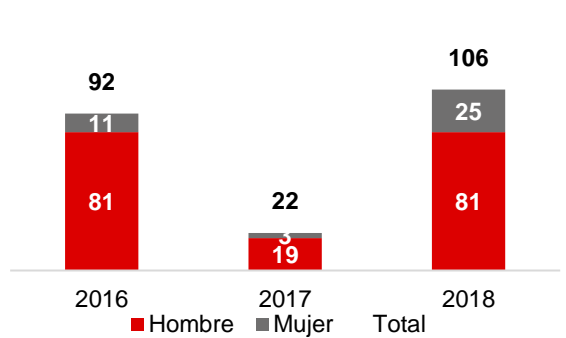
**Tasa de rotación personal**



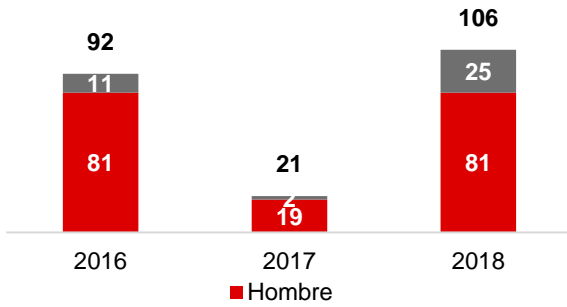
**Nº total de empleados que han tenido derecho a permiso parental 108**



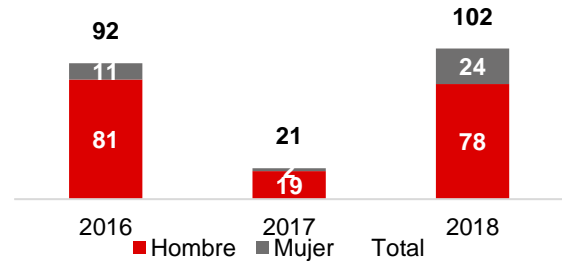
**Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental**



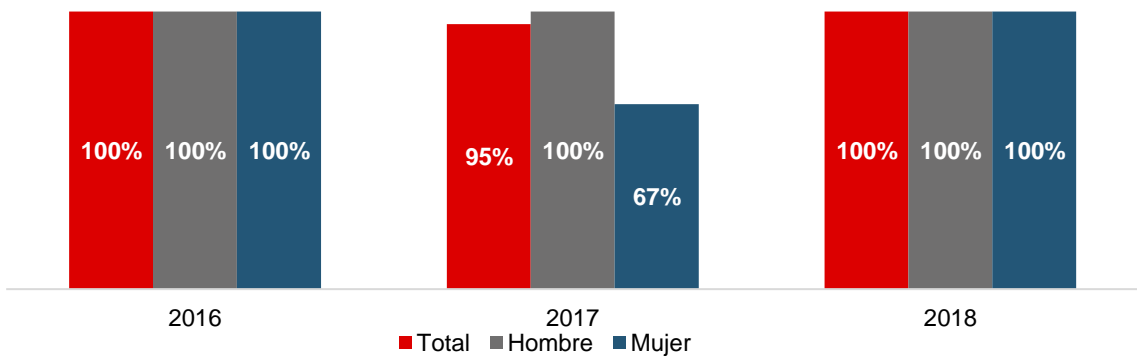
Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental



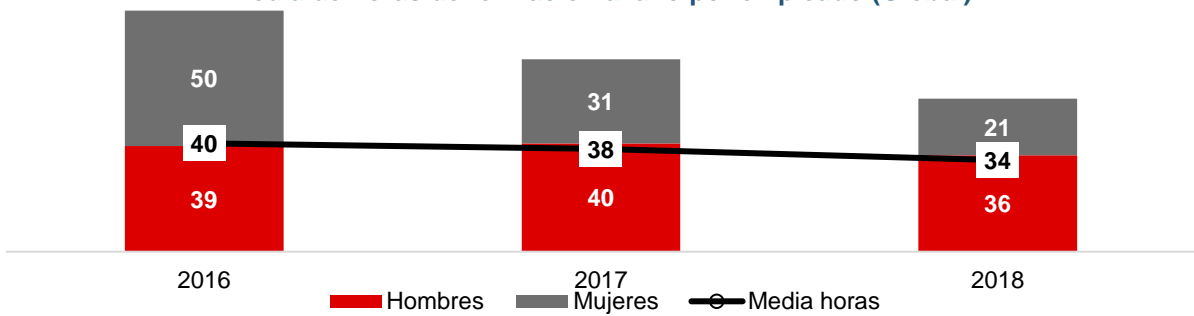
Nº de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo



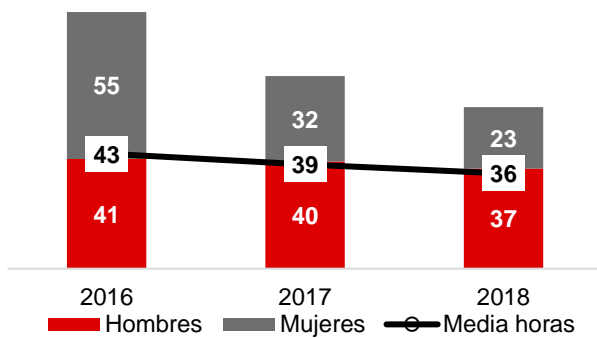
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental



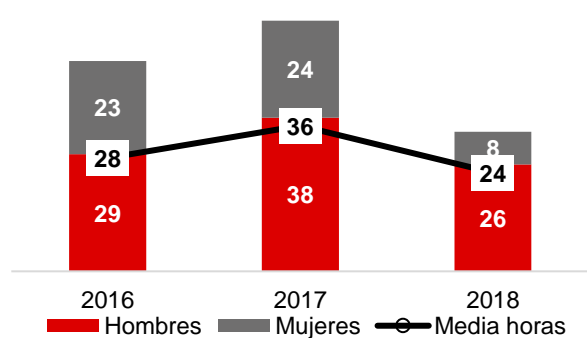
Media de horas de formación al año por empleado (Global)



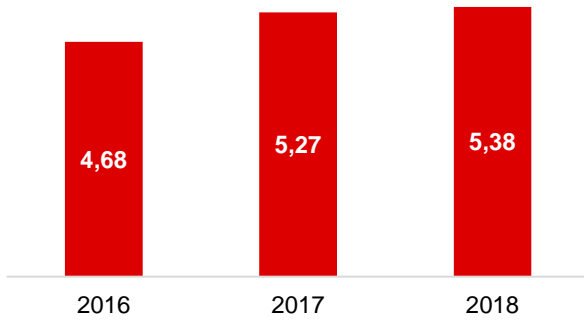
Media de horas de formación al año por empleado (España)



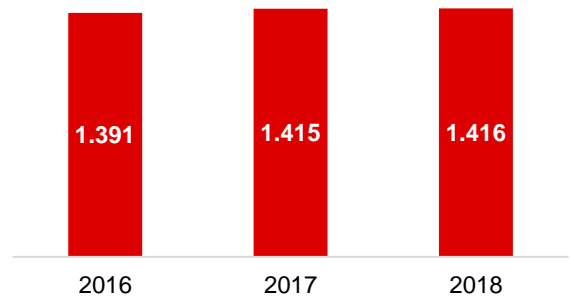
Media de horas de formación al año por empleado (Portugal)



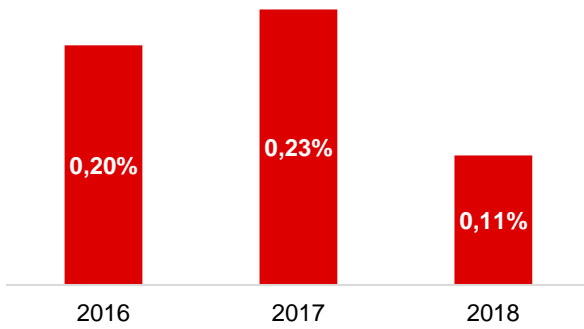
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)



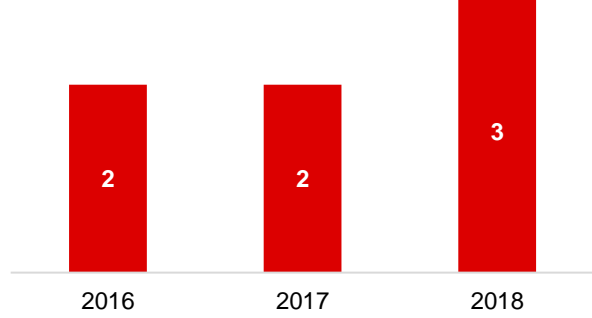
Tasa de días perdidos (TDP)



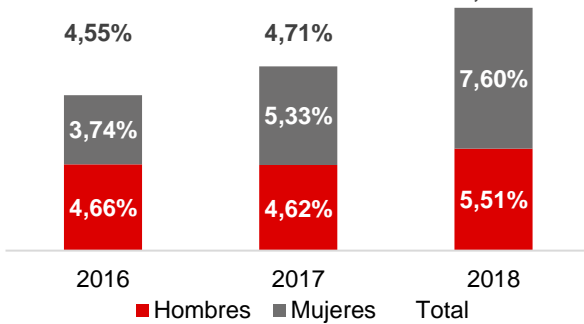
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)



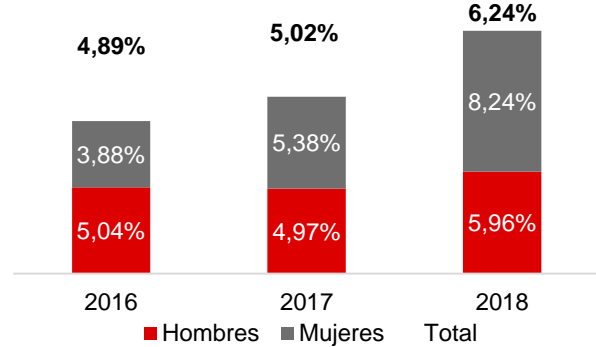
Nº empleados con enfermedad profesionalidad



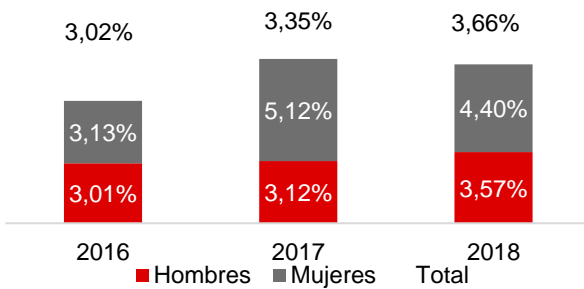
Tasa de absentismo laboral Iberia (TAL)



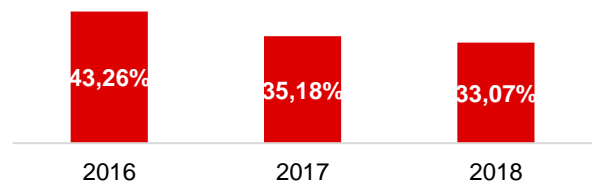
Tasa de absentismo laboral España



Tasa de absentismo laboral Portugal

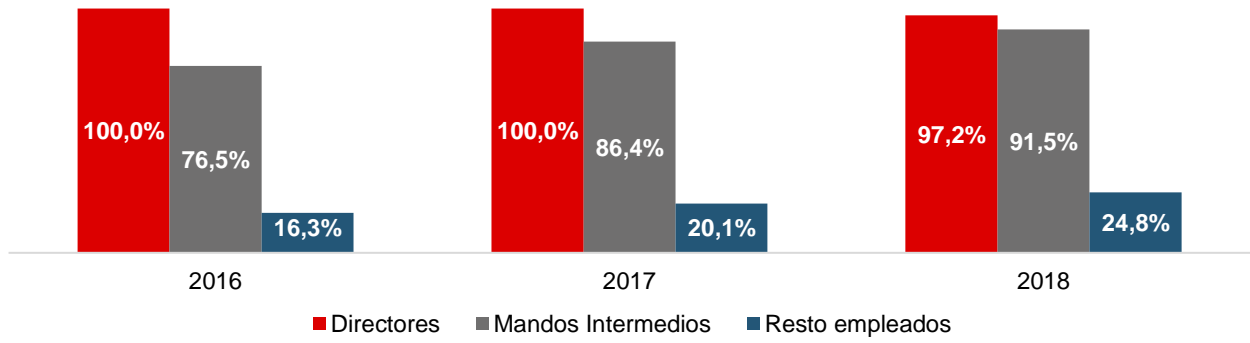


% de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

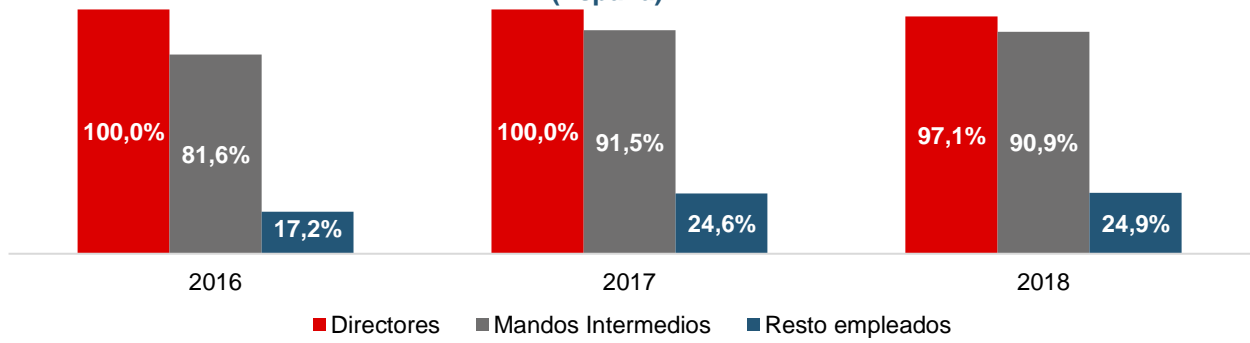




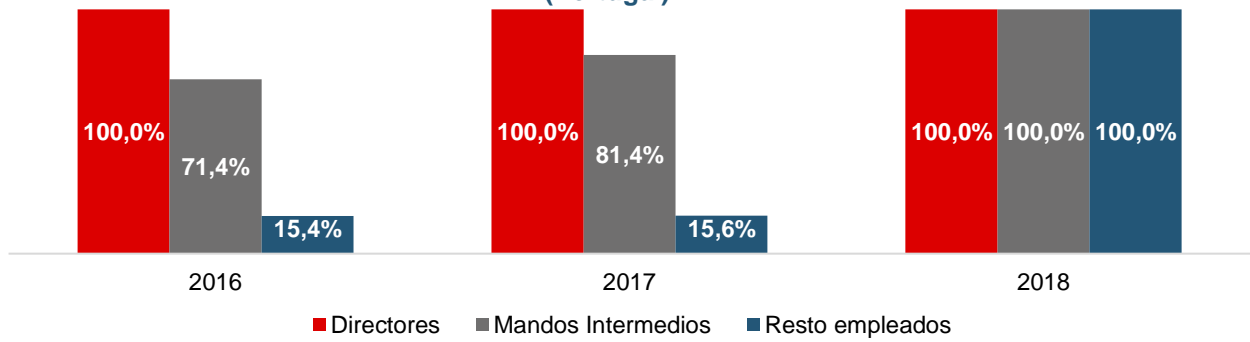
**% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (Global)**



**% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (España)**

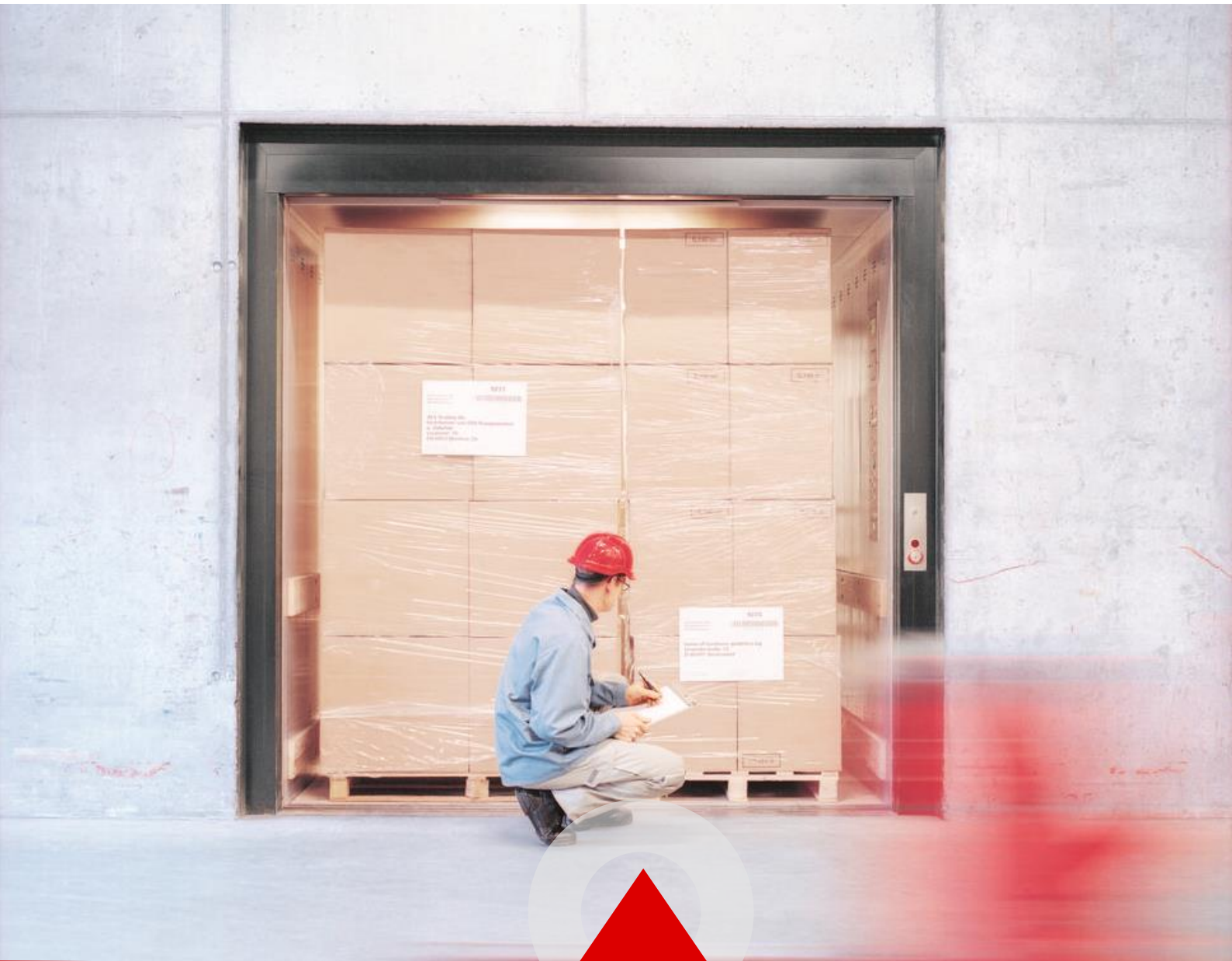


**% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (Portugal)**





**Schindler**



## 11.3 Gestión proveedores

# Gestión proveedores

Schindler exige de todos los proveedores el mantenimiento de los altos estándares de conducta profesional e integridad en sus relaciones comerciales. No solo en cuanto a sus relaciones con Schindler sino también en sus relaciones con otros clientes, proveedores, empleados, competidores y comunidades.

Estar a la vanguardia a nivel de conocimiento y de tecnología y mantener los más altos estándares de calidad son dos de las prioridades de Schindler Iberia de cara a ofrecer a los clientes productos y servicios excelentes.

Para ello, Schindler establece relaciones de alianza y comerciales con empresas de diferentes ámbitos basadas en la confianza y transparencia.

Las alianzas se enfocan buscando el beneficio mutuo, la obtención de ventajas competitivas, así como mejorar los procesos de la cadena de valor de Schindler.

Schindler Iberia no tiene actividad de fabricación, más del 90% de los productos que monta los compra a compañías del Grupo Schindler, y el resto a otros fabricantes. Presta con personal propio el servicio de mantenimiento de ascensores, montacargas, escaleras mecánicas, andenes móviles y plataformas elevadoras. También más del 65% de las actividades de montaje de nuevas instalaciones las realiza con personal propio, utilizando para el resto subcontratistas certificados. Por su parte, la gestión de los proveedores se realiza sobre la base de que la cadena de suministro de Schindler es un elemento clave en la calidad de nuestros productos y servicios. Es por ello, que Schindler exige a sus proveedores que realicen los suministros de sus productos y servicios de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

De igual manera, la sostenibilidad económica, social y medioambiental de nuestros proveedores es una preocupación continua en la Organización.

## Condiciones generales de compra



## Evaluación de proveedores



Schindler evalúa de forma periódica el impacto ambiental de sus proveedores mediante el análisis del ciclo de vida de los centros de producción que abastecen de materias primas, por ejemplo, acero. Una vez evaluados selecciona de forma principal aquellos con mejor desempeño ambiental, así como productos con mejores condiciones “ecológicas”.

Adicionalmente, Schindler transmite a sus proveedores su preocupación por el medio ambiente a través de la difusión de su guía de buenas prácticas ambientales.

#### Guía Buenas prácticas ambientales



La Política para Proveedores de Schindler, alineada con el Código de Conducta de la Organización requiere el respeto por parte de estos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la O.N.U. y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo.

#### Código conducta Proveedores



En el año 2018, dentro del marco del análisis de materialidad, Schindler Iberia lanzó a sus proveedores de España y Portugal una encuesta con un doble objetivo: identificar prioridades de información y las mejoras en la gestión responsable de este grupo de interés.

Respecto a los procesos de compras internos, Schindler Iberia dispone de catálogos electrónicos (por ejemplo, JCatalog o Lyreco), que permiten minimizar el tiempo de compra y reducir los errores humanos.

La realización de compras a través de una serie de procesos normalizados y la utilización de herramientas tecnológicas posibilita una gestión eficiente de las mismas, así como la mejora de la eficiencia y optimización de costes. Además, Schindler Iberia tiene establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de sus proveedores, manteniendo registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de la misma. La evaluación de proveedores y la inclusión de aspectos relacionados con la sostenibilidad en la relación con los mismos, garantiza un correcto desempeño y rendimiento de estos desde el punto de vista económico, social y ambiental.



Cadena de Suministros	2017	2018
Principales proveedores (*) volumen de compras superior a 1 Mio €	LEASE PLAN SERVICIOS, S.A. HIDRAL S.A. RALOE MEDITERRANEO, S.L. NAYAR SYSTEMS, S.L. SOLRED S.A. VIAJES EL CORTE INGLES, S.A.	HIDRAL S.A. LEASE PLAN SERVICIOS, S.A. SOLRED S.A. VIAJES EL CORTE INGLES, S.A. RALOE MEDITERRANEO, S.L. NAYAR SYSTEMS, S.L. ARVAL SERVICE LEASE, S.A. QUIRONPREVENCION S.L.
Nº total de proveedores de la organización	3.751	3.603
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores (importe de compras)	82.119.670 €	86.258.046 €

### Hitos en Gestión de Proveedores 2018

- ◉ Implantación del B2B - > Proyecto de partnership con SEUR: envío directo de Repuestos desde el Almacén Central a centros de recogida cercanos a nuestros técnicos.
- ◉ Unificación de todos los contratos eléctricos en una sola comercializadora a nivel nacional
- ◉ Inclusión del Módulo Medioambiental en el programa de Certificación de subcontratistas.

### Compromisos en Gestión de Proveedores 2019

- ◉ Trabajar con nuestros proveedores de renting de vehículos en el impulso de nuevas tecnologías en las motorizaciones de nuestra flota con el fin de reducir emisiones de CO2.
- ◉ Acuerdo de colaboración entre Arval y Schindler para cambiar el concepto de movilidad de las personas de Schindler que nos lleve a mejorar la eficiencia energética.
- ◉ Cambio de los procesos de compras en Schindler Iberia, basados en la implantación de una nueva herramienta SMART BUY, proyecto del grupo a implantar en IBERIA.





**Schindler**



## 11.4 Gestión ambiental



# Gestión ambiental

La preocupación por el medioambiente se ha convertido en una necesidad primordial más allá del diseño de nuestros productos (ascensores, escaleras mecánicas, piezas de recambio, etc.), incluyendo aspectos como el análisis del ciclo de vida o de la huella de carbono.

La evolución de Schindler, que ha pasado de ser un pequeño fabricante a convertirse en uno de los líderes mundiales en el sector de los ascensores y escaleras mecánicas ha posibilitado mejorar de manera continua el rendimiento medioambiental de sus productos y

procesos. En la actualidad, Schindler se compromete a desarrollar y aplicar tecnologías sostenibles para obtener soluciones limpias de movilidad urbana, contribuyendo con prácticas y procesos de negocio sostenibles. En línea con este compromiso, también se continúa reduciendo sistemáticamente tanto nuestro consumo de recursos naturales como la huella de carbono en nuestras operaciones, procesos e instalaciones.

En la siguiente figura se recogen algunos de los hitos alcanzados en los últimos años a nivel corporativo.

## Política Ambiental



## Declaración Medio Ambiental según EMAS



Se recupera un 30% de la energía

Revirtiendo la energía no utilizada por el ascensor a la red eléctrica del edificio, lo cual repercute en una reducción de calor residual y de los requisitos de enfriamiento del ascensor.



El sistema de gestión de tráfico PORT

Optimiza el flujo de tráfico en los edificios y ofrece un nivel de servicio altamente personalizado.

La certificación ISO 14001



Ya ha sido obtenida por el 70% de las plantas de producción.

Clasificación "A" de conformidad con VDI 4707



Para nuestras líneas de producto de ascensor global Schindler 3300, Schindler 5500 y Schindler 7000.

Renovación periódica de los vehículos de la flota de servicio



Para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> con las últimas tecnologías.

Un total de 1.200 paneles solares



Instalados en el tejado de la sede central de EE.UU. demuestra nuestro compromiso para reducir el consumo de energía no renovable.

Ascensor solar, hasta un 50% de ahorro de energía



Al año en comparación con los modelos convencionales que funcionan utilizando energía solar y/o energía de la red.

Un tercio menos de energía



Se consume en las escaleras mecánicas Schindler 9300 con velocidades ajustables, tecnología de motor ligero e iluminación LED.



"Access for all" (Accesibilidad para todos)

Es un premio Europeo puesto en marcha en 2003 para incrementar la concienciación entre los estudiantes de arquitectura sobre la necesidad de diseños sin barreras.



La gestión ambiental en Schindler Iberia, que en 2017 cumplió su décimo aniversario como Sistema de Gestión certificado, está basada en un enfoque sostenible del negocio que se plasma en los principios del Modelo de Sostenibilidad de Schindler. De esta forma, existe un fuerte compromiso con la sostenibilidad, arraigado a nuestro pasado y siendo una parte integral de nuestra cultura.

## 10 Aniversario Sistema Gestión Ambiental Schindler



## Sistema de gestión ambiental

El Sistema de Gestión se asienta sobre los compromisos expresados en la Política Ambiental, así como en una serie de área de actuación concretas vinculadas a la misma.

En la citada política la apuesta de la Dirección por la mejora continua del comportamiento medioambiental, por la prevención de la contaminación y por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. El cumplimiento de estos compromisos es revisado anualmente a través de la Revisión del Sistema por la Dirección. En el área de actuación de sensibilidad ambiental de proveedores no se ha obtenido un rendimiento satisfactorio, ya que no se alcanzó la reducción presupuestada de emisiones de nuestra flota de vehículos y tampoco se ha llegado al número previsto de proveedores certificados medioambientalmente.

### Programa de Gestión Ambiental 2018

Nos comprometemos a aumentar continuamente la sostenibilidad de nuestros productos y a reducir nuestra huella de carbono global

Política Ambiental	Áreas de actuación
Dirigir Schindler, S.A. / KG de manera consistente con los principios de la conservación y protección ambiental, integrándolos en las decisiones del negocio. Cumplir con la legislación y mejorar continuamente el rendimiento ecológico.	96% Mejora sistema de gestión ambiental
Utilizar sistemas y componentes seleccionados considerando el impacto ambiental a lo largo de su ciclo de vida, dando prioridad al uso eficiente de la energía, a la compatibilidad con el medio ambiente y a la reutilización o tratamiento adecuado de los materiales sobrantes	99% Mejora Control de los residuos y en el impacto ambiental de productos y servicios
Controlar y limitar el impacto ambiental de los procesos operativos	100% Mejorar consumos / emisiones en los procesos N/NO2/Mart
Consensuar soluciones con nuestros asociados y proveedores que limiten el impacto ambiental de los materiales y servicios suministrados	23% Sensibilidad Ambiental de proveedores. Mejora impacto ambiental de productos y servicios que nos suministran
Favorecer un dialogo abierto y constructivo sobre temas ambientales entre los empleados, comunicando a las partes interesadas el resultado del control del rendimiento ambiental	100% Mejorar Formación, Comunicación y participación de los Empleados

Los principales elementos que constituyen el Sistema de Gestión Ambiental son los siguientes:

- ◉ La identificación y evaluación de nuestros aspectos ambientales (directos e indirectos) teniendo en consideración el impacto de los mismos.
- ◉ La planificación de objetivos de mejora sobre ellos, estableciendo de manera anual medidas en iniciativas que propicien la mejora ambiental y la minimización de los impactos ambientales.
- ◉ La identificación y la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables, a través de diferentes auditorías de carácter “ambiental”, tanto internas como externas.
- ◉ El control operacional de nuestras actividades mediante el seguimiento de las actividades, así como realización de controles y mediciones periódicas.
- ◉ La preparación antes situaciones de emergencia ambientales, abordando las mismas desde la formación, asignación de recursos, simulación, etc.
- ◉ La formación y sensibilización de nuestro personal en materia ambiental, la implicación de las empresas subcontratadas en la preservación del medio ambiente.
- ◉ El establecimiento de vías de comunicación con las partes interesadas internas y externas que permitan la transparencia y el dialogo en las diferentes iniciativas y proyectos que Schindler aborda con carácter ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental, se encuentra actualmente certificado bajo el estándar de la norma UNE-EN ISO 14001: 2015 y verificado según el Reglamento EMAS (esquema europeo de ecogestión y ecoauditoría). En 2017 se procedió a adaptar el Sistema ISO, habiéndose finalizado en 2018 dicha transición (integrándose también Portugal en el Sistema de Gestión).

La adhesión al Reglamento EMAS implica la realización de una declaración pública del comportamiento ambiental que refleje el cumplimiento de sus objetivos ambientales y las acciones futuras que han de permitir continuar con el proceso de mejora ambiental continua. De esta forma, Schindler realizar con carácter anual un Declaración anual que, de manera clara y concisa, incluye información fiable y contrastada sobre el comportamiento ambiental y el resultado de nuestras acciones.

No se han producido sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental en los últimos años.

Reseñar que se presentan datos ambientales de los Centros más importantes en lo relativo a impacto ambiental, excluyéndose los datos de Centros pequeños al no ser significativos.



## Vida útil de los productos. Análisis del Ciclo de Vida

Schindler lleva a cabo evaluaciones del ciclo de vida (LCA) en base a las normas ISO 14040, ISO 14044 para identificar maneras de mejorar el comportamiento medioambiental de un producto durante su ciclo de vida - desde la fase de desarrollo y la adquisición de materias primas hasta la producción, el envasado y el transporte, la utilización, mantenimiento y eliminación.

Las LCA llevadas a cabo en nuestras líneas de producto más importantes han demostrado que la energía consumida por un ascensor cuando está funcionando o en modo de espera es responsable de dos tercios de su impacto ambiental en su ciclo de vida de 20 o 30 años o más.

Esto significa que la fase de utilización ofrece el mayor potencial para reducir su impacto ambiental, seguida de la fase de adquisición y la fase de eliminación. En virtud de estos resultados, Schindler pone particular énfasis en reducir el consumo de energía durante la fase de utilización a la hora de diseñar el motor, el sistema de control, la iluminación de la cabina, el motor de la puerta y el sistema de ventilación. Las fases restantes en el ciclo de vida del ascensor son menos importantes desde un punto de vista medioambiental. Por ejemplo, la fase de fabricación es responsable de menos de un 10% del impacto ambiental total de un ascensor.

Nuestras medidas se basan en la norma ISO 25745, para evaluar la eficiencia del uso de energía de los ascensores en funcionamiento o en modo de espera. Todas las líneas nuevas de ascensores consiguen la calificación "A", de acuerdo con la ISO 25745, dejando constancia así de las mejoras en la eficiencia del uso energía que se logran a través de la innovación.

Algunas de las características innovadoras de los ascensores de Schindler que han permitido mejorar la eficiencia energética son:

### Motor

- ⊙ Máquinas altamente eficientes sin engranajes con máxima eficiencia mecánica y eléctrica basada en la última tecnología.
- ⊙ No es necesario aceite para lubricar.

### Cabina

- ⊙ No se utilizan materiales peligrosos.
- ⊙ La iluminación de la cabina se apaga automáticamente cuando no está en uso.

### Maniobra

- ⊙ Modo ECO (opción de control de energía) que permite a los ascensores que no se utilizan entrar en modo de espera.
- ⊙ Viaje directo con menos paradas debido al sistema de control de destino.



## Gestión de emisiones atmosféricas

Las emisiones generadas en Schindler KG se pueden dividir en: emisiones de combustión de vehículos, emisiones de combustión de calefacción, potenciales emisiones de refrigerantes de equipos de climatización, y emisiones indirectas ligadas a la generación de la energía eléctrica consumida.

Schindler España realiza desde el año 2012, un cálculo anual de su Huella de Carbono (emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera), basándose para ello en la norma UNE-ISO 14064-1 “Gases de efecto invernadero. Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de gases de efecto invernadero”.

La clasificación de los gases de efecto invernadero sobre los que se realiza el análisis de la Huella de Carbono es la siguiente:

- ⊙ Emisiones directas de gases de efecto invernadero.
- ⊙ Emisiones de CO<sub>2</sub> de la combustión de biomasa.
- ⊙ Emisiones directas de Gases de Efecto invernadero no cubiertas por el Protocolo de Kioto.
- ⊙ Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero por Energía.
- ⊙ Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero.

La apuesta de Schindler por la minimización del impacto ambiental de sus procesos da sus primeros pasos con la adquisición de los primeros vehículos eléctricos que prestan sus servicios en diferentes instalaciones, con la consecuente reducción de emisiones contaminantes.

En 2018 en Schindler Iberia han aumentado las emisiones de CO<sub>2</sub> en los servicios centrales de Madrid por un cambio de asignación de vehículos de centros de coste de operaciones a central.

Emisiones totales	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Central Madrid</b>	<b>200,28</b>	<b>219,74</b>	<b>339,20</b>	<b>1,31</b>	<b>1,39</b>	<b>2,07</b>
CO <sub>2</sub>	199,44	218,88	337,42	1,30	1,39	2,06
NO <sub>x</sub>	0,70	0,73	1,34	0,00	0,00	0,01
PM	0,07	0,07	0,13	0,00	0,00	0,00
SO <sub>2</sub>	0,07	0,06	0,31	0,00	0,00	0,00
<b>Central Zaragoza</b>	<b>215,28</b>	<b>217,60</b>	<b>203,88</b>	<b>2,11</b>	<b>2,15</b>	<b>2,04</b>
CO <sub>2</sub>	214,99	217,37	203,67	2,11	2,15	2,04
NO <sub>x</sub>	0,27	0,22	0,20	0,00	0,00	0,00
PM	0,02	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00
SO <sub>2</sub>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO1 León</b>	<b>197,11</b>	<b>199,38</b>	<b>207,54</b>	<b>3,40</b>	<b>3,38</b>	<b>3,40</b>
CO <sub>2</sub>	195,68	198,31	206,59	3,37	3,36	3,39
NO <sub>x</sub>	0,82	0,84	0,87	0,01	0,01	0,01
PM	0,07	0,08	0,09	0,00	0,00	0,00

Emisiones totales	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
SO2	0,54	0,14	0,00	0,01	0,00	0,00
<b>DO2 Madrid</b>	<b>321,22</b>	<b>317,61</b>	<b>267,63</b>	<b>2,26</b>	<b>1,91</b>	<b>2,07</b>
CO2	319,15	316,01	266,29	2,25	1,90	2,06
NOx	1,42	1,42	1,21	0,01	0,01	0,01
PM	0,14	0,14	0,12	0,00	0,00	0,00
SO2	0,51	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO3 Valencia</b>	<b>206,82</b>	<b>218,26</b>	<b>183,50</b>	<b>3,13</b>	<b>3,16</b>	<b>2,66</b>
CO2	205,81	217,23	182,59	3,12	3,15	2,65
NOx	0,91	0,94	0,83	0,01	0,01	0,01
PM	0,09	0,10	0,08	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO4 Sevilla</b>	<b>145,97</b>	<b>154,79</b>	<b>139,57</b>	<b>2,06</b>	<b>2,06</b>	<b>1,68</b>
CO2	145,06	153,94	138,78	2,04	2,05	1,67
NOx	0,63	0,66	0,61	0,01	0,01	0,01
PM	0,06	0,07	0,06	0,00	0,00	0,00
SO2	0,21	0,12	0,12	0,00	0,00	0,00
<b>DO5 Lisboa</b>	<b>1153,63</b>	<b>1124,48</b>	<b>404,72</b>	<b>4,73</b>	<b>3,71</b>	<b>4,05</b>
CO2	1147,92	1119,03	402,76	4,70	3,69	4,03
NOx	5,17	4,95	1,78	0,02	0,02	0,02
PM	0,53	0,50	0,18	0,00	0,00	0,00
SO2	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALES</b>	<b>2440,31</b>	<b>2451,86</b>	<b>1746,04</b>	<b>2,92</b>	<b>2,63</b>	<b>2,47</b>

A continuación, se exponen también la emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero. Schindler Iberia no emite otro tipo de gases como HFC, PFC, SF6 o NF3.

Emisiones directas	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Central Madrid</b>	<b>147,54</b>	<b>152,69</b>	<b>281,55</b>	<b>0,96</b>	<b>0,97</b>	<b>1,72</b>
CO2	146,70	151,83	279,77	0,96	0,96	1,71
NOx	0,70	0,73	1,34	0,00	0,00	0,01
PM	0,07	0,07	0,13	0,00	0,00	0,00
SO2	0,07	0,06	0,31	0,00	0,00	0,00
<b>Central Zaragoza</b>	<b>122,91</b>	<b>107,37</b>	<b>82,57</b>	<b>1,21</b>	<b>1,06</b>	<b>0,83</b>
CO2	122,63	107,14	82,36	1,20	1,06	0,82
NOx	0,27	0,22	0,20	0,00	0,00	0,00
PM	0,02	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO1 León</b>	<b>190,03</b>	<b>191,36</b>	<b>200,45</b>	<b>3,28</b>	<b>3,24</b>	<b>3,29</b>
CO2	188,59	190,29	199,49	3,25	3,23	3,27
NOx	0,82	0,84	0,87	0,01	0,01	0,01
PM	0,07	0,08	0,09	0,00	0,00	0,00
SO2	0,54	0,14	0,00	0,01	0,00	0,00
<b>DO2 Madrid</b>	<b>300,16</b>	<b>297,05</b>	<b>253,00</b>	<b>2,11</b>	<b>1,79</b>	<b>1,96</b>
CO2	298,09	295,45	251,66	2,10	1,78	1,95
NOx	1,42	1,42	1,21	0,01	0,01	0,01

Emisiones directas	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
PM	0,14	0,14	0,12	0,00	0,00	0,00
SO2	0,51	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO3 Valencia</b>	<b>190,61</b>	<b>196,76</b>	<b>173,26</b>	<b>2,89</b>	<b>2,85</b>	<b>2,51</b>
CO2	189,60	195,73	172,34	2,87	2,84	2,50
NOx	0,91	0,94	0,83	0,01	0,01	0,01
PM	0,09	0,10	0,08	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>DO4 Sevilla</b>	<b>133,32</b>	<b>138,84</b>	<b>127,66</b>	<b>1,88</b>	<b>1,85</b>	<b>1,54</b>
CO2	132,41	138,00	126,86	1,86	1,84	1,53
NOx	0,63	0,66	0,61	0,01	0,01	0,01
PM	0,06	0,07	0,06	0,00	0,00	0,00
SO2	0,21	0,12	0,12	0,00	0,00	0,00
<b>DO5 Lisboa</b>	<b>1081,34</b>	<b>1034,26</b>	<b>371,71</b>	<b>4,43</b>	<b>3,41</b>	<b>3,72</b>
CO2	1075,63	1028,80	369,75	4,41	3,40	3,70
NOx	5,17	4,95	1,78	0,02	0,02	0,02
PM	0,53	0,50	0,18	0,00	0,00	0,00
SO2	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALES</b>	<b>2165,91</b>	<b>2118,33</b>	<b>1490,2</b>	<b>2,59</b>	<b>2,28</b>	<b>2,11</b>

Emisiones indirectas (CO2)	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Central Madrid</b>	52,74	67,05	57,65	0,34	0,42	0,35
<b>Central Zaragoza</b>	92,36	110,23	121,31	0,91	1,09	1,21
<b>DO1 León</b>	7,09	8,02	7,10	0,12	0,14	0,12
<b>DO2 Madrid</b>	21,06	20,56	14,63	0,15	0,12	0,11
<b>DO3 Valencia</b>	16,21	21,50	10,24	0,25	0,31	0,15
<b>DO4 Sevilla</b>	12,65	15,95	11,92	0,18	0,21	0,14
<b>DO5 Lisboa</b>	72,29	90,23	33,01	0,30	0,30	0,33
<b>TOTALES</b>	<b>274,4</b>	<b>333,54</b>	<b>255,86</b>	<b>2,33</b>	<b>2,36</b>	<b>2,36</b>

El cálculo realizado con las metodologías y referencias reseñadas es publicado externamente con carácter anual como ejercicio de transparencia. A continuación, se indican los factores de conversión para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Combustible	Factor de emisión (Tn de CO2/l)	Factor de emisión (Tn de SO2/l)	Factor de emisión (Tn de NOx/l)	Factor de emisión (Tn de PM/l)
Gas natural	2,16E-06	1,91E-11	2,68E-09	3,82E-11
Gasóleo	2,66E-03	1,34E-08	1,25E-05	1,27E-06
Fuel	2,29E-03	5,98E-05	9,88E-06	1,50E-08

A nivel de emisiones de CO2 por consumo eléctrico se ha utilizado el factor 0,26 tCO2/MWh (Media Nacional ESP de emisiones de CO2 2018).

## Consumo de recursos naturales y generación de residuos

### ⦿ Agua

El destino del consumo de agua en Schindler Iberia es exclusivamente para uso sanitario y para limpieza de instalaciones. En ningún caso se utiliza durante el proceso productivo o la prestación de los diferentes servicios.

En este sentido, los consumos más significativos corresponden a las Centrales, especialmente a los Centros de Zaragoza, Madrid y Lisboa.

Los centros de Schindler Iberia tienen un punto de vertido, de uso exclusivo para aguas sanitarias y de limpieza de instalaciones. En todos los casos el vertido se realiza al colector municipal. Schindler Iberia no realiza analíticas en sus centros porque las tareas en ellos desempeñados son asimilables al uso residencial. Con una única excepción en Central Zaragoza, que está dentro del recinto de Schindler en el polígono Empresarium, que es de uso industrial, y gestionado por Schindler Drive Systems. En este caso, hay dos puntos de vertido uno correspondiente a oficinas y comedor, y otro correspondiente a aseos de taller y procesos de fabricación.

Consumo de agua	Metros cúbicos			Metros cúbicos por persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Central Madrid	1610,06	2327,95	2396,00	10,52	14,73	14,61
Central Zaragoza	707,81	691,93	673,44	6,94	6,85	6,73
DO1 León	225,00	203,00	227,00	3,88	3,44	3,72
DO2 Madrid	43,76	19,40	353,00	0,31	0,12	2,74
DO3 Valencia	206,69	178,81	172,63	3,13	2,59	2,50
DO4 Sevilla	208,92	210,08	208,98	2,94	2,80	2,52
DO5 Lisboa	1761,00	1859,00	873,00	7,22	6,14	8,73
<b>TOTALES</b>	<b>4763,24</b>	<b>5490,17</b>	<b>4904,05</b>	<b>5,70</b>	<b>5,90</b>	<b>6,95</b>

### ⦿ Consumo de energía

Las oficinas de Schindler son dependientes al 100% de energía primaria externa, aunque siempre que es posible se incorporan equipos de alta eficiencia energética. Por ejemplo, las oficinas de Valencia emplean equipos de “free cooling” y otras oficinas de la Red están conectadas a sistemas de “distric heating”, como la oficina de Barcelona.

De manera general el consumo de combustible se realiza tanto para la calefacción de los diferentes centros como para la flota de vehículos.

Consumo de energía	MWh			MWh/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Central Madrid</b>	<b>769,73</b>	<b>799,51</b>	<b>1288,89</b>	<b>5,03</b>	<b>4,85</b>	<b>7,86</b>
Consumo Electricidad	210,96	216,29	221,73	1,38	1,19	1,35
Consumo Combustible Vehículos	558,77	578,22	1067,16	3,65	3,66	6,51
<b>Central Zaragoza</b>	<b>940,81</b>	<b>860,68</b>	<b>844,56</b>	<b>9,22</b>	<b>8,52</b>	<b>8,45</b>
Consumo Electricidad	369,46	355,58	466,59	3,62	3,52	4,67
Consumo Combustible Calefacción	449,75	418,34	277,35	4,41	4,14	2,77
Consumo Combustible Vehículos	121,61	86,77	100,62	1,19	0,86	1,01
<b>DO1 León</b>	<b>775,68</b>	<b>773,16</b>	<b>816,66</b>	<b>13,37</b>	<b>13,10</b>	<b>13,39</b>
Consumo Electricidad	28,35	25,88	27,30	0,49	0,44	0,45
Consumo Combustible Calefacción	108,22	94,52	129,92	1,87	1,60	2,13
Consumo Combustible Vehículos	639,11	652,76	659,44	11,02	11,06	10,81
<b>DO2 Madrid</b>	<b>1222,73</b>	<b>1190,85</b>	<b>1013,89</b>	<b>8,61</b>	<b>7,17</b>	<b>7,86</b>
Consumo Electricidad	84,23	66,33	56,27	0,59	0,40	0,44
Consumo Combustible Vehículos	1138,50	1124,52	957,62	8,02	6,77	7,42
<b>DO3 Valencia</b>	<b>786,30</b>	<b>814,13</b>	<b>725,27</b>	<b>11,91</b>	<b>11,80</b>	<b>10,51</b>
Consumo Electricidad	64,83	69,36	69,47	0,98	1,01	1,01
Consumo Combustible Vehículos	721,47	744,77	655,80	10,93	10,79	9,50
<b>DO4 Sevilla</b>	<b>556,20</b>	<b>577,51</b>	<b>529,59</b>	<b>7,83</b>	<b>7,70</b>	<b>6,38</b>
Consumo Electricidad	50,60	51,44	45,83	0,71	0,69	0,55
Consumo Combustible Vehículos	505,60	526,06	483,76	7,12	7,01	5,83
<b>DO5 Lisboa</b>	<b>4382,12</b>	<b>4205,82</b>	<b>1533,93</b>	<b>17,96</b>	<b>13,88</b>	<b>15,34</b>
Consumo Electricidad	289,15	291,06	126,98	1,19	0,96	1,27
Consumo Combustible Vehículos	4092,97	3914,76	1406,95	16,77	12,92	14,07
<b>TOTALES</b>	<b>8874,80</b>	<b>8638,44</b>	<b>6752,79</b>	<b>12,14</b>	<b>11,82</b>	<b>9,20</b>
<b>Consumo electricidad</b>	<b>1097,57</b>	<b>1075,94</b>	<b>1014,17</b>	<b>1,31</b>	<b>1,29</b>	<b>1,21</b>
<b>Con. combustible calefacción</b>	<b>557,97</b>	<b>512,85</b>	<b>407,27</b>	<b>0,60</b>	<b>0,55</b>	<b>0,44</b>
<b>Con. combustible vehículos</b>	<b>7219,25</b>	<b>7049,65</b>	<b>5331,35</b>	<b>10,23</b>	<b>9,99</b>	<b>7,55</b>

## ⊙ Generación de residuos

Schindler clasifica en su Sistema de Gestión Ambiental dos grandes tipos de residuos; residuos no peligrosos y residuos peligrosos. En ambos casos y para todos los Centros, se realiza una adecuada gestión conforme a la legislación vigente mediante gestores debidamente autorizados por la administración; en este sentido, cabe destacar que Schindler dispone del alta como pequeño productor de residuos peligrosos en cada una de las Comunidades Autónomas donde opera, permitiendo así un mayor control sobre la generación de los mismos y una minimización de los riesgos ligados al almacenaje y transporte.



Los residuos más significativos son los no peligrosos (RNP), principalmente residuos de envases y embalajes (cartón, madera) y de nuevas instalaciones o modernizaciones (residuos de construcción, madera), y siendo en todo caso muy variables en función de la carga de trabajo.

En cuanto a los residuos peligrosos (RP), de menor volumen que los no peligrosos, los principales hacen referencia a fluorescentes, pilas, aparatos eléctricos y electrónicos, envases contaminados y absorbentes.

Generación de residuos	Toneladas			Toneladas/persona		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Central Madrid</b>	<b>9,562</b>	<b>13,329</b>	<b>14,276</b>	<b>0,062</b>	<b>0,084</b>	<b>0,087</b>
RNP	9,449	13,283	14,250	0,062	0,084	0,087
RP	0,113	0,046	0,026	0,001	0,000	0,000
<b>Central Zaragoza</b>	<b>173,891</b>	<b>209,694</b>	<b>183,110</b>	<b>1,705</b>	<b>2,076</b>	<b>1,831</b>
RNP	171,729	207,419	181,525	1,684	2,054	1,815
RP	2,162	2,275	1,585	0,021	0,023	0,016
<b>DO1 León</b>	<b>11,165</b>	<b>9,324</b>	<b>9,477</b>	<b>0,193</b>	<b>0,154</b>	<b>0,155</b>
RNP	9,635	8,434	8,281	0,166	0,139	0,136
RP	1,530	0,890	1,196	0,026	0,015	0,020
<b>DO2 Madrid</b>	<b>76,091</b>	<b>80,862</b>	<b>95,614</b>	<b>0,536</b>	<b>0,487</b>	<b>0,741</b>
RNP	74,224	79,063	93,822	0,523	0,476	0,727
RP	1,868	1,799	1,792	0,013	0,011	0,014
<b>DO3 Valencia</b>	<b>8,017</b>	<b>10,380</b>	<b>32,427</b>	<b>0,121</b>	<b>0,150</b>	<b>0,470</b>
RNP	7,155	8,380	31,640	0,108	0,121	0,459
RP	0,862	2,000	0,787	0,013	0,029	0,011
<b>DO4 Sevilla</b>	<b>24,783</b>	<b>75,451</b>	<b>134,058</b>	<b>0,349</b>	<b>1,006</b>	<b>1,615</b>
RNP	23,307	73,836	132,793	0,328	0,984	1,600
RP	1,476	1,615	1,265	0,021	0,022	0,015
<b>DO5 Lisboa</b>	<b>173,974</b>	<b>210,173</b>	<b>14,276</b>	<b>0,713</b>	<b>0,694</b>	<b>1,244</b>
RNP	160,674	202,922	113,716	0,659	0,670	1,137
RP	13,300	7,251	10,728	0,055	0,024	0,107
<b>TOTALES RNP</b>	<b>456,173</b>	<b>593,336</b>	<b>576,027</b>	<b>0,546</b>	<b>0,637</b>	<b>0,816</b>
<b>TOTALES RP</b>	<b>21,310</b>	<b>15,877</b>	<b>17,379</b>	<b>0,025</b>	<b>0,017</b>	<b>0,000</b>

## Hitos en Gestión Ambiental 2018

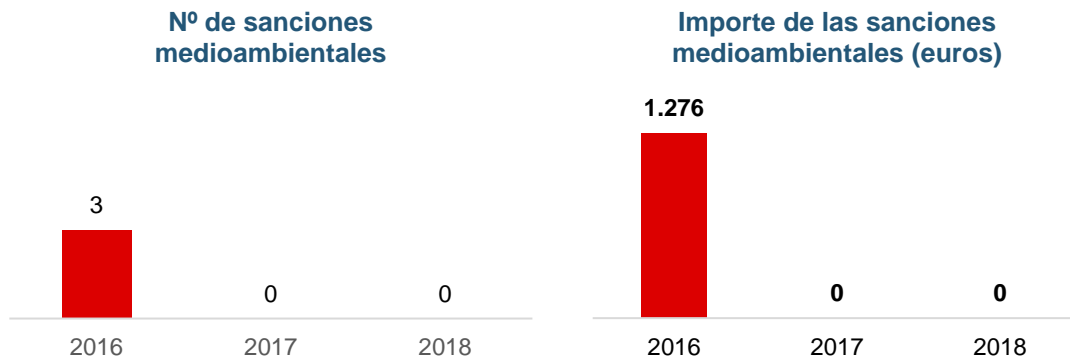
- ⊙ Certificación seguimiento ISO 14001 Schindler España (11 renovación)
- ⊙ Certificación seguimiento ISO 14001 Schindler Portugal (4 renovación)
- ⊙ Segunda certificación ISO 14001 Schindler Iberia
- ⊙ Registro de Seguimiento EMAS España
- ⊙ Edición Informe Gases de Efecto Invernadero (7 edición)
- ⊙ Participación plataforma #Por el Clima
- ⊙ Incorporación de los primeros vehículos eléctricos en la flota de servicio.
- ⊙ Cambio de oficinas de IBERIA, que implica reducción de metros y mejoras en las oficinas adecuando la imagen corporativa. Especialmente en Portugal con los cambios en Lisboa y Porto.



## Compromisos en Gestión Ambiental 2019

- ⊙ Planificar certificación ISO 50001 de eficiencia energética
- ⊙ Renovación de todos los equipos del parque de Impresoras multifuncionales para reducir el consumo de papel.
- ⊙ Modernizar / Reparar ascensores con producto respetuoso con el medio ambiente. 75% de las Ventas
- ⊙ Incrementar facturación de líneas de producto respetuosas con el medio ambiente
- ⊙ Mejorar consumos: Energía (3%)
- ⊙ 70% proveedores evaluados en 2019, de servicios importantes, certificados ISO 14001 / EMAS o equivalente
- ⊙ Reducir 5 % de emisiones de CO2 de la flota de servicio
- ⊙ 100% personal Comercial, Mantenimiento y Oficinas con formación medioambiental.
- ⊙ 20 impactos Información ambiental a los Empleados

## Otras magnitudes de Gestión ambiental





**Schindler**



## 11.5 Gestión Sociedad



Schindler

# Gestión Sociedad

Apoyar a las comunidades locales y al tejido asociativo es un compromiso con las sociedades que nos acogen, donde asumimos nuestras responsabilidades corporativas mediante nuestra conducta, iniciativas grupales y programas locales focalizados.

## Premios de Arquitectura

Schindler Iberia celebra anualmente los Premios Locales y cada dos años los Premios Schindler España de Arquitectura. Valorando las soluciones de movilidad y accesibilidad, así como la utilización de elementos de transporte vertical, horizontal o inclinados en sus proyectos. Los participantes son estudiantes que presenten su proyecto de fin de carrera o como proyectos desarrollados en las correspondientes Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura, durante el año escolar.

Bases premios arquitectura



En una primera fase se organiza un Premio Local en cada una de las Escuelas participantes y los proyectos premiados optan al Premio Schindler España de Arquitectura. El Premio local consta de una bolsa de premios de 2.700€ por cada una de las Escuelas participantes y el Premio Schindler España consta de la realización de prácticas en un reconocido Estudio de Arquitectura y 12.000€ para la Escuela para el ganador y cuatro accésits de 1.000€ para cada alumno.

## Acción Social

En materia de acción social queremos desarrollar una política activa y líneas de actuación coherentes que generen un impacto en la sociedad ayudando a hacer frente a los principales retos de desarrollo local. En Schindler Iberia contribuimos históricamente con diferentes proyectos sociales que tienen como principal misión hacer frente a la exclusión social apoyando el proyecto de diferentes asociaciones, fundaciones y ONG.

### Proyectos sociales en los que colabora Schindler Iberia





## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Naciones Unidas ha fijado 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para implicar a todos los actores en la lucha contra la pobreza, la desigualdad, la injusticia y el cambio climático. Schindler Iberia acepta el desafío y se suma a #COMPANIES4SDGs, una campaña global que pretende acercar los ODS a la sociedad a través de las empresas y de sus empleados. Durante 2018 se han ido comunicando los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y su alcance a los empleados a través de la Revista Schindler News, con la premisa que conocer es el primer paso para actuar. Cada mes se propone un reto, hábitos saludables y sugerencias de voluntariado para aplicar los ODS en nuestro entorno cotidiano.



### Tejido empresarial

Schindler Iberia aspira a ser un referente en el entorno y en el sector en el que opera. Por ello, Schindler pertenece a la Federación Empresarial Española de Ascensores (FEEDA) y desempeña en la actualidad la presidencia de dicha organización que entre cuyos objetivos se encuentra promover el progreso del Sector en todos sus campos, fomentar el espíritu asociativo, como medio para la solución de los problemas comunes del Sector y mantener estrechas relaciones con los Órganos de las Administraciones Públicas que tengan relación con los intereses del Sector.

El Centro de Control de Schindler, cubre las comunicaciones de incidencias mediante un servicio informatizado atendido las 24 horas del día/365 días al año por personal especializado. Se ha creado un Centro Especial de Empleo con la contratación de personal con discapacidades, fomentando su empleo y cumpliendo las Leyes establecidas al respecto.

Schindler España organizó una jornada de puertas abiertas enmarcada dentro del mes de la Excelencia Empresarial 2018, celebrado en Aragón en noviembre 2018. Durante la visita a sus instalaciones en el Polígono Empresarium, (Zaragoza), los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer de cerca su centro de Formación Técnica uno de los más importantes de la multinacional en el mundo. Dicha ubicación destaca por su tecnología e innovación y por dar servicio al resto de centros y filiales de Schindler, ya que allí se encuentran situados parte de sus Servicios Centrales Ibéricos y Corporativos a nivel mundial y también con un centro especial de empleo: Schindler 24h.





Schindler

También ha recibido el Sello de Oro Aragón Empresa en los Premios a la Excelencia Empresarial por ser Schindler una empresa ejemplar y demostrar un alto nivel de compromiso con la Excelencia

Schindler Iberia cuenta con certificaciones y reconocimientos a nivel local, nacional e internacional en diversos ámbitos como el medio ambiental, la excelencia empresarial, la gestión de las personas y la gestión sostenible. A continuación, se expone una muestra de todas ellas.

### Principales certificaciones y adhesiones



La certificación **Top Employers** se otorga sólo a aquellas empresas que alcanzan los estándares más altos de excelencia en las condiciones que ofrecen a sus empleados.



**Madrid Excelente** es la marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer y certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas con el fin de fomentar la competitividad del tejido empresarial.



El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Fomento, otorga el sello **Excelencia Aragón Empresa** a aquellas organizaciones que demuestren un alto nivel de compromiso con la Excelencia.



El **certificado Solidar** acredita que Schindler ha mostrado su solidaridad con el colectivo de personas con discapacidad mediante la contratación laboral directa de estas personas, o la aplicación de alguna de las medidas alternativas establecidas.



Schindler ha firmado su adhesión al **Charter de la Diversidad** (iniciativa de la Comisión Europea) por el cual se compromete a gestionar adecuadamente las políticas de diversidad, igualdad y no discriminación.



El **Pacto Mundial** es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) fin es la creación de una ciudadanía corporativa global a través de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.



Adheridos a la plataforma de acción **#PorElClima** frente al cambio climático. Actuando para implementar el acuerdo de París y lograr el objetivo de desarrollo sostenible nº 13 "Lucha contra el cambio climático".



Sello "Responsabilidad Social de Aragón" reconoce a aquellas empresa en Aragón que han obtenido la calificación de calificación de "Responsable Socialmente en Aragón".

## Otras Campañas y Acciones

En las oficinas centrales de Madrid se realiza el Mercadillo Solidario Navideño a beneficio de la Fundación Prodis, donde los empleados pueden adquirir regalos solidarios elaborados por jóvenes con capacidades diferentes.

Schindler se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común; ser protagonistas de la acción contra el cambio climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París.

En 2018 hemos firmado un acuerdo con la Fundación Human Age Institute: Un proyecto sin ánimo de lucro impulsado por Manpower Group, que nace con el objetivo de ser un nodo que aglutine a las personas más relevantes en el ámbito del talento. Un lugar donde se genera opinión de referencia, rigurosa, relevante, profesional y académica. Todo ello bajo una visión holística, ética y solidaria del ser humano. Para ManpowerGroup la empleabilidad de los colectivos en riesgos de exclusión es una prioridad, por eso dentro de la Fundación Human Age cuentan con distintos programas para impulsar el desarrollo de los mismos. Sus ámbitos de actuación se centran en dos actividades concretas: programas de empleabilidad para mujeres, discapacitados, mayores de 45 años, jóvenes y familias; y proyectos para jóvenes para la adquisición de competencias futuras

Por último, Schindler Iberia participa en diferentes campañas sociales como “Movember”, Día mundial del cáncer de mama, Día internacional de la mujer, Día internacional de la discapacidad, Día mundial del Síndrome de Down, este año con el lema “Soy Auténtico”; carreras y eventos solidarios a nivel local (“Carrera de las Capacidades”, “Carrera por la conciliación familiar y laboral”, torneo solidario de futbol oficinas centrales Madrid, campeonatos deportivos/solidarios locales, etc.).

Campaña Movember



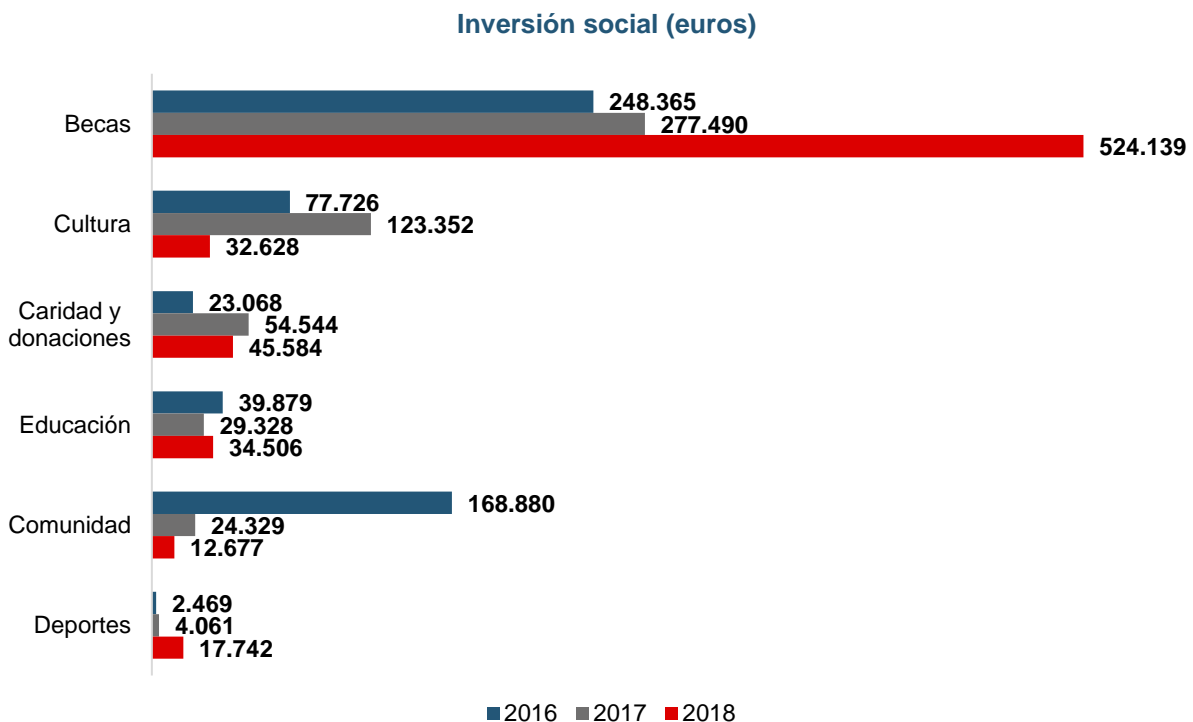
## Hitos en Gestión de la Sociedad 2018

- ⦿ Compromiso #PorElClima
- ⦿ Colaboración con la Campaña Día Internacional de la Mujer con la Fundación Adecco
- ⦿ Schindler, empresa socialmente responsable en Aragón
- ⦿ Acuerdo de colaboración para impulsar el Talento y la Empleabilidad con Fundación Human Age Institute - Manpower Group

## Compromisos en Gestión de la Sociedad 2019

- ⦿ Seguimos trabajando bajo el marco de referencia de actuación Social de nuestra estrategia de Sostenibilidad en Schindler Iberia
- ⦿ Colaborar en Campañas con la Fundación Adecco Día Internacional de la Mujer, Día Internacional de la Discapacidad

## Principales magnitudes Grupo de interés Sociedad









**Schindler**



## 11.6 Accionistas



# Accionistas

El Grupo Schindler cuenta con una estructura de accionistas, propietarios de la compañía quienes son los encargados de ratificar las grandes decisiones corporativas. A nivel de Grupo, la familia Schindler cuenta con el 75% de las acciones; por otro lado, en lo relativo a Schindler Iberia, en España, el 99,76% de las acciones las ostenta el Grupo Schindler, mientras que en Portugal el 100% de las acciones son propiedad de Schindler Holding. Por otro lado Schindler Andorra consolida con Schindler Francia en términos de accionariado.

En el ámbito internacional, se celebra un encuentro anual con accionistas en el cual se rinde cuentas de las principales magnitudes económicas y de negocio. A escala local, en Schindler Iberia se celebra con carácter anual una Junta General de Accionistas, a la cual se puede asistir si se dispone de un mínimo de 9.000 acciones.

Como mecanismo de comunicación y transparencia, en la página web corporativa a nivel de Grupo, se cuenta con un apartado específico para accionistas (“Investors”). En dicho apartado, se proporciona información sobre la cuenta de resultados, próximos eventos con accionistas, calendario de publicación de información financiera del grupo, etc.

Citar que, en los Estatutos de Schindler, se recoge todo lo relativo al funcionamiento de los Órganos Sociales, incluyendo la regulación y funcionamiento de la Junta General de Accionistas.

## Portal Accionistas Web Corporativa

### Shaping urbanization. Investing in the future.

Schindler was founded in 1874 in Lucerne, Switzerland, and is one of the leading manufacturers of elevators, escalators, and moving walkways, as well as a top provider of vertical transportation maintenance and modernization across the globe. The Group has over 1,000 branch offices in more than 100 countries, in addition to production sites as well as research and development centers in Brazil, China, Europe, India, and the United States.

#### The Schindler Story



#### Latest Results



#### Upcoming Events



#### Financial Calendar



#### Share Information



#### General Meetings





**Schindler**



## 11.7 Gestión Sindicatos



# Gestión Sindicatos

Schindler S.A. no solo cumple con los mínimos legalmente establecidos en materia de representación legal de los trabajadores, contando con órganos de representación unitaria (delegados de personal y/o comités de empresa) en todas las provincias de España y sindical (secciones sindicales y delegados sindicales) en aquellos centros en que se cumplen los requisitos, sino que cuenta con órganos de representación que van más allá de dichos mínimos obligatorios, como son su Comité Intercentros y el Comité de Seguridad y Salud Intercentros.

Adicionalmente, y en el marco del Plan de Igualdad suscrito, cuenta con una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad y, en el contexto de su pertenencia a un grupo multinacional con implantación en todos los países de Europa, cuenta con representación en el Comité de Empresa Europeo.

Fruto de la interlocución y el acuerdo con dichos órganos de representación de los trabajadores, existen convenios y acuerdos

colectivos que alcanzan a la totalidad de los empleados de la compañía, de mejora respecto de los mínimos legales en materia laboral. Los acuerdos formales, tanto locales como globales, se abordan temas sobre la salud y la seguridad de las personas de Schindler.

Dentro de las materias que se regulan en tales instrumentos normativos, derivados de la negociación colectiva, se contienen cuestiones de la más diversa índole, incluyendo aspectos de innegable calado social, que van desde las aportaciones a fondos sociales y asociaciones de empleados, pasando por mejoras en asistencia médica hasta la entrega de ayudas para empleados con hijos en situaciones de dificultad.

Cualquier cambio operacional significativo que pueda afectar a los empleados y sus representantes de forma significativa se comunica con una antelación mínima de 30 días.

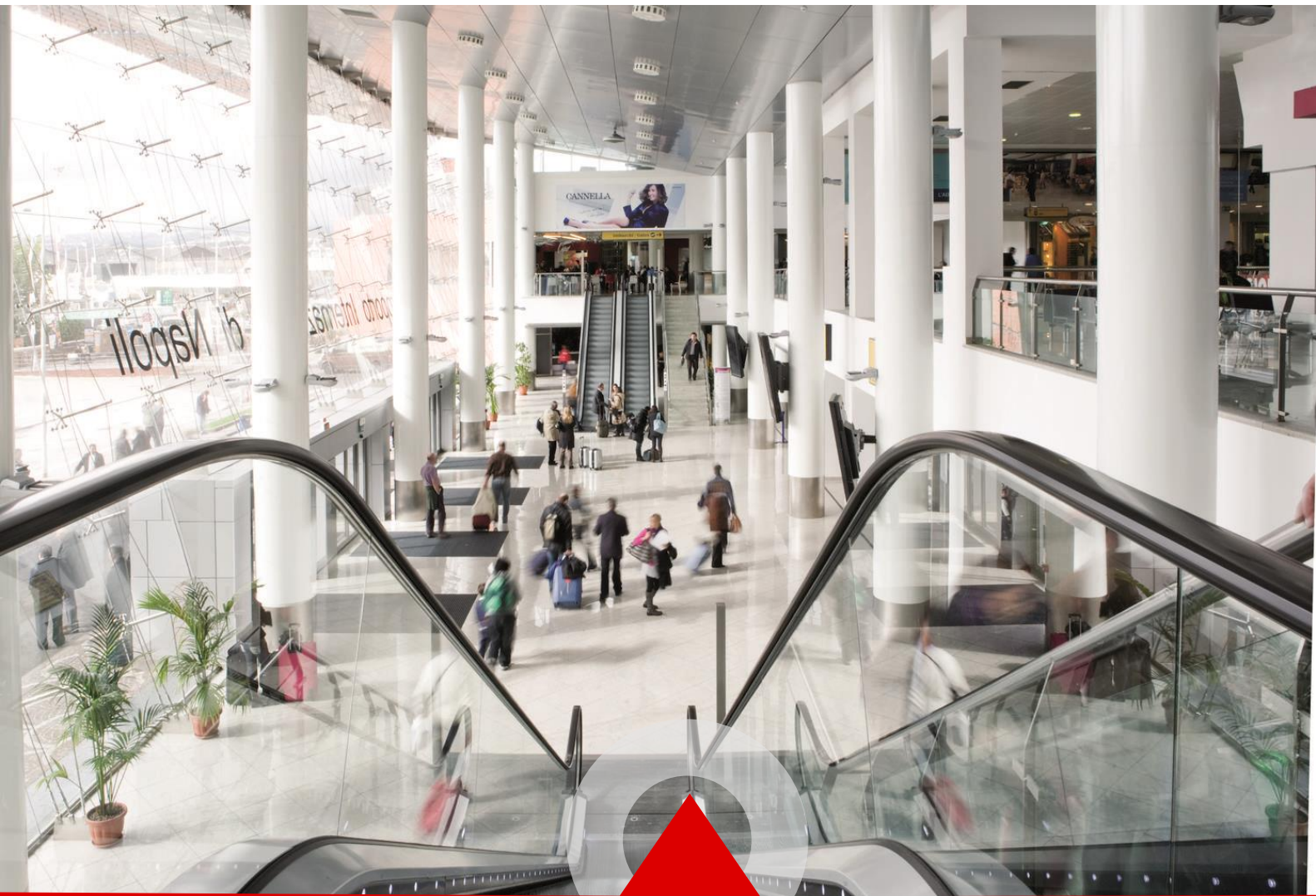
## Hitos en Gestión Sindicatos 2018

- ◉ Despliegue a Comité Intercentros de la Estrategia de sostenibilidad: durante la reunión de diciembre se ha presentado a la representación legal de los trabajadores las iniciativas de Sostenibilidad que ha realizado la empresa, también se ha abierto dentro de la agenda de reuniones periódicas del Comité un capítulo para hablar de medioambiente y recoger sugerencias de mejora.





**Schindler**



## 11.8 Administración Pública



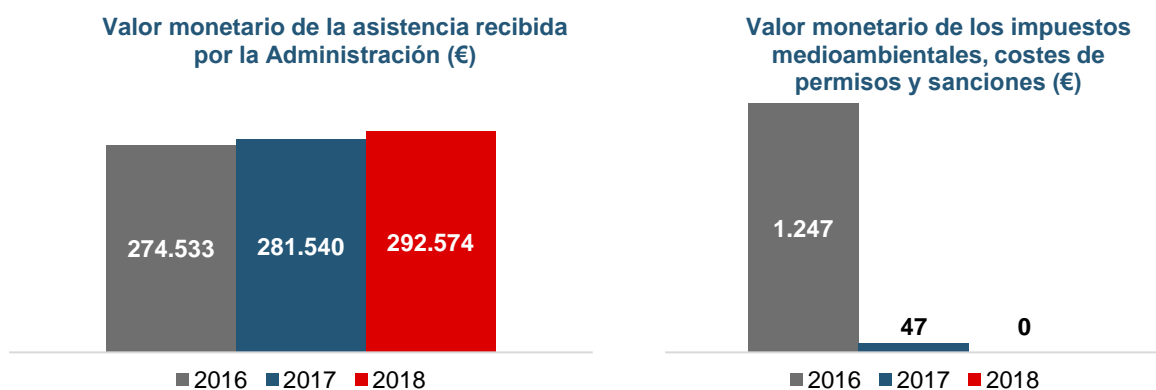
## Administración Pública

Schindler Iberia contempla como uno de sus principales grupos de interés, la Administración Pública. En este sentido, la gestión y relación con la administración se articula a partir de los siguientes mecanismos:

- ⦿ El suministro de bienes y servicios a la propia administración (instalación de ascensores o escaleras, mantenimiento de instalaciones, etc.). En este sentido, Schindler cumple la Ley de Contratos del Estado (a nivel de España), completando de forma escrupulosa los diferentes procesos de contratación, así como aportando toda la documentación requerida.
- ⦿ El cumplimiento estricto de la legislación vigente (ambiental, laboral, etc.). En este sentido, se cuenta con diferentes mecanismos de control tanto para la minimización de riesgos como para el cumplimiento legal.

La participación y apoyo a nivel institucional de las diferentes iniciativas lanzadas por la Administración para fomentar la excelencia, seguridad y salud laboral, etc. De esta forma se presente apoyar a la Administración Pública, sirviendo de ejemplo a otras empresas en el liderazgo en cuestiones de excelencia en la gestión; de igual modo, se promueven las visitas a las instalaciones de Schindler por parte de personas relevantes de la propia administración, impulsando así las buenas relaciones entre las partes y el conocimiento de la administración de la realidad operativa de Schindler.

### Principales magnitudes Grupo de interés Administración Pública







**Schindler**



## 12. Índice de contenidos GRI

# Índice de contenidos GRI

Schindler Iberia está presente en España y Portugal y forma parte del Grupo Internacional Schindler. El perímetro de consolidación de Schindler Iberia incluye las siguientes empresas:

Perímetro de consolidación Schindler Iberia
Schindler GIB LTD
Schindler Ascensores y Escadas Rodantes SA
Ascensores Rioja SL
Ascensores Lleida SL
Schindler SA
Gessel Automatizació SA
Helvetia Rehabilitaciones SL
Schindler Norte, SL
Schindler 24 SL
Schindler Andorra
⊙ Ascensors de les Valls SL
⊙ Ascensors Schindler SL

El alcance de la información presentada a lo largo del presente informe da respuesta a la totalidad del perímetro de consolidación de Schindler Iberia. En la memoria no se considera la actividad de fabricación de Schindler ya que no pertenece a la unidad de negocio de Schindler Iberia.

A efectos del Informe de Responsabilidad Empresarial, se denomina:

- ⊙ “Schindler Iberia”, “Schindler KG” o la “organización”, a la sociedad Schindler S.A. y al resto de sociedades que comprenden el perímetro de consolidación.
- ⊙ “Schindler”, “Schindler Group”, “Grupo Schindler” o el “grupo”, a Schindler Holding al que pertenece Schindler S.A.

La Dirección de RR.HH. de España y Portugal junto con la Dirección Técnica - Calidad han elaborado el primer Informe de Responsabilidad Empresarial de conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo a la opción exhaustiva.

Para establecer el contenido de esta Memoria Schindler Iberia ha tenido en cuenta:

- ⊙ **Inclusión de los grupos de interés:** Schindler Iberia identifica y mantiene un diálogo con sus grupos de interés para, de esta forma, identificar sus intereses y en base a ellos determinar el contenido de la Memoria con el objetivo de dar respuesta a los mismos.
- ⊙ **Contexto de sostenibilidad:** La Memoria de Schindler Iberia plasma la Gestión económica, social y ambiental desarrollada por la organización. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada una de las tres dimensiones.



- ⦿ **Materialidad:** Schindler Iberia ha desarrollado un proceso de análisis en el que se han combinado dos dimensiones: impactos de la actividad e intereses de los grupos de interés (ver capítulo 9. Análisis de Materialidad) y que ha permitido a la Organización identificar los temas relevantes a incluir en la Memoria.
- ⦿ **Exhaustividad:** La Memoria de Schindler Iberia, recoge información suficiente, completa y precisa sobre los temas claves de la organización siendo suficientes como para reflejar los impactos económicos, ambientales o sociales más significativos y permitir que los grupos de interés evalúen la organización.

Schindler Iberia tiene presentes con el fin de garantizar la calidad del informe, a lo largo del proceso de recopilación y presentación de la información de la Organización los principios de precisión, claridad, equilibrio, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

El informe de Responsabilidad Empresarial de Schindler Iberia ha sido aprobado formalmente por el comité de Dirección de Schindler S.A, garantizando que el mismo de respuesta a todos los temas materiales identificados en el proceso de Análisis de Materialidad desplegado por la Organización.

Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
<b>Contenidos Generales</b>				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
<b>Perfil de la Organización</b>				
102-1	Nombre de la organización	4, 97		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9-11, 44- 46, 95 <a href="http://bit.ly/2Kppl2p">http://bit.ly/2Kppl2p</a> <a href="http://bit.ly/2MvGIEU">http://bit.ly/2MvGIEU</a> <a href="http://bit.ly/2Kstztw">http://bit.ly/2Kstztw</a>		
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Calle Albardin, 58 (Polígono Empresarium), Zaragoza		
102-4	Ubicación de las operaciones	11		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Schindler, Sociedad Anónima, 97		
102-6	Mercados servidos	11		
102-7	Tamaño de la organización	6,7		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	1, 6, 61-67 Para el cálculo de los indicadores de personas no se ha tenido en cuenta la plantilla de Andorra. El % de subcontrataciones es inferior al 3% por lo que no se considera significativo.		
102-9	Cadena de suministro	69-71		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el año 2018 no ha habido cambios significativos.		
102-11	Principio o enfoque de precaución	23-24		
102-12	Iniciativas externas	4, 85 - 89		
102-13	Afiliación a asociaciones	4, 34, 85-88		
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1 <a href="http://bit.ly/2KsTEVW">http://bit.ly/2KsTEVW</a>		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	17-19, 21-24, 29-32, 34, 35 <a href="http://bit.ly/2jMwJcy">http://bit.ly/2jMwJcy</a> <a href="http://bit.ly/2IDpwwj">http://bit.ly/2IDpwwj</a> <a href="http://bit.ly/2LvJHdZ">http://bit.ly/2LvJHdZ</a>		
<b>Ética e Integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13-15, 17, 18		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	15, 22-24		
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	37-40		
102-19	Delegación de autoridad	38-40 <a href="http://bit.ly/2Ka6qrN">http://bit.ly/2Ka6qrN</a>		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	38-40		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	28-32		



Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	37-40		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	37		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	37		
102-25	Conflictos de intereses	37		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	37-40		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	37, 38		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	23		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	21, 22, 30, 34, 35 <a href="http://bit.ly/2KsTEVW">http://bit.ly/2KsTEVW</a>		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	21, 22, 37-40		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	21, 22, 37-40		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	97		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	<a href="http://bit.ly/2Kvf2d4">http://bit.ly/2Kvf2d4</a> <a href="http://bit.ly/2KsTEVW">http://bit.ly/2KsTEVW</a> <a href="http://bit.ly/2KY5VBT">http://bit.ly/2KY5VBT</a>		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el año 2018 no se han transmitido preocupaciones críticas al Comité de Dirección		
102-35	Políticas de remuneración	38		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	38		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	38		
102-38	Ratio de compensación total anual	63		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	63		
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	26		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	51 <a href="http://bit.ly/2KuZ9qc">http://bit.ly/2KuZ9qc</a>		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	26, 28-30		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	29		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29-32		
<b>Prácticas para la Elaboración de Informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	97		
102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria	28, 97, 98		
102-47	Lista de temas materiales	31, 32		



Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
102-48	Reexpresión de la información	no se ha reexpresado información en el Informe de Responsabilidad Empresarial de Schindler 2018 con respecto al informe anterior.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios significativos en la elaboración del Informe de Responsabilidad Empresarial de Schindler 2018 respecto al informe anterior		
102-50	Periodo objeto del informe	2018		
102-51	Fecha del último informe	Julio 2018		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Periodicidad anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	javier.legaz@schindler.com		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	97		
102-55	Índice de contenidos GRI	99		
102-56	Verificación externa	AENOR		

### Temas materiales

#### Estrategia de la Organización

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	14, 17-19, 21-24, 34, 35 <a href="http://bit.ly/2jMwJcy">http://bit.ly/2jMwJcy</a>		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		

#### Sostenibilidad Financiera

##### (GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016)

##### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6, 7, 14, 21-24 <a href="https://www.schindler.com/content/es/internet/es/schindler-espana/noticias-resumen/jcr_content/iToPPar/downloadlist/downloadList/40_1563537588616.download.asset.40_1563537588616/Schindler%20SA%20CCAA%2018.pdf">https://www.schindler.com/content/es/internet/es/schindler-espana/noticias-resumen/jcr_content/iToPPar/downloadlist/downloadList/40_1563537588616.download.asset.40_1563537588616/Schindler%20SA%20CCAA%2018.pdf</a>		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		

##### GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7		
-------	--	---	--	--

#### Innovación en Productos y Servicios

##### (GRI 302: ENERGÍA 2016)



Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10, 44-48, 74		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
<b>GRI 201: ENERGÍA 2016</b>				
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	45, 74-76		
<b>Portfolio de Productos y Servicios</b> (GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016)				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9-11, 45, 46		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	45, 49		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2018 no se han registrado casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		
<b>Comercialización Productos y Servicios</b> (GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42-44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>				
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2018 no se han registrado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		
<b>Excelencia en el Servicio</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4, 17, 42-45, 87		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
<b>Atención al Cliente / Servicio Postventa</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42, 46, 47		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		

Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
<b>Cumplimiento Normativo y Legislación</b>				
(GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016; GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016; GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016; GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15, 21-24, 39, 40, 75		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		El modelo de prevención de delitos está desplegado al 100% en España. En la actualidad se encuentra en fase de desarrollo en Portugal	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	23		
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		En los años 2016, 2017 y 2018 Schindler S.A. no ha registrado demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	81		
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		Schindler iberia ha recibido en 2018 multas por valor de 1.251 euros a nivel laboral y 22.461 euros por la Agencia Tributaria, de los cuales 48 euros corresponden a Portugal. Andorra no recibe ninguna sanción	
<b>Desarrollo del Talento</b>				
(GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	14, 51, 53, 54		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	65		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66		

Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
<b>Salud y Seguridad Laboral</b> (GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6, 13, 14, 21, 40, 54-56, 66, 93		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	54		
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	66		
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	66		
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	93		
<b>Seguridad y Vigilancia de los Productos</b> (GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45, 69, 74-76		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	45, 49		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		En el año 2018 no se han registrado casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios de Schindler S.A.	
<b>Gestión de Emisiones Atmosféricas</b> (GRI 305: EMISIONES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77-79		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	77-79		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	77-79		

Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones	Verificación externa
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	77-79		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	77-79		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	77-79		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	77-79		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	77-79		
<b>Consumo de Energía y Agua</b> (GRI 302: ENERGÍA 2016; GRI 303: AGUA 2016)				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28-32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80, 81		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-32		
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	80, 81		
302-2	Consumo energético fuera de la organización	80, 81		
302-3	Intensidad energética	80, 81		
302-4	Reducción del consumo energético	80, 81		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	76		
<b>GRI 303: AGUA 2016</b>				
303-1	Extracción de agua por fuente	80		
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No se afectan fuentes de agua por extracción al tratarse de agua de la red municipal		
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Schindler no recicla o reutiliza agua para el ejercicio de sus actividades		