



**Schindler**

# Informe de Sostenibilidad Schindler Iberia 2020





Mientras escribo este mensaje, el mundo todavía está en medio de la lucha contra una pandemia mundial. Sin duda, son tiempos difíciles. Probablemente, estéis preocupados por la salud y seguridad de vuestros seres queridos. Y probablemente también, os estéis preguntando por las consecuencias que todo esto tendrá en el negocio. No os lo voy a negar, me encuentro igual.

A todos nos ha invadido la incertidumbre y la necesidad de reflexionar y actuar más que nunca con responsabilidad. Para ayudar a detener la pandemia que nos acecha y que está teniendo consecuencias dolorosas.

Sin embargo, esa misma responsabilidad que nos dice: detente, quédate en casa, es la misma que nos impulsa a trabajar hoy, si cabe, con más esfuerzo que nunca, para seguir en movimiento. Debemos seguir moviendo ciudades, para que las cosas no sean más complicadas todavía: para que el personal sanitario realice su labor, para que las personas con movilidad reducida puedan adquirir los bienes básicos, para que los empleados de supermercados cumplan su papel... Nuestra forma de parar es no detenernos.

Mirando hacia atrás en 2020, Schindler siguió invirtiendo en el futuro de nuestra empresa y, al hacerlo, hizo más avance hacia nuestros objetivos de sostenibilidad.

Este informe analiza algunos de los éxitos, pero también destaca los formidables desafíos que tenemos por delante.

- Entre los aspectos más destacados, nuestra dedicación a la educación. La formación es uno de los pilares de la sostenibilidad del cual estamos más orgullosos. Trabajamos en el desarrollo de jóvenes a los que les brindamos las oportunidades para adquirir experiencia práctica bajo la tutoría directa de Schindler ampliando programas de vanguardia. Muchos graduados se unirán a nuestra próxima generación de empleados, mientras que otros continúan con sus carreras armados con un "Título Schindler".
- Fomentar un entorno laboral inclusivo, unir a personas con diferentes antecedentes, valorando diferentes perspectivas y abrazar un diálogo abierto son otros elementos clave para el éxito futuro. Avanzamos hacia una fuerza laboral más diversa y estamos comprometidos en continuar este viaje, al ampliar el alcance de nuestras iniciativas más allá del equilibrio de género.
- Seguimos cumpliendo con las expectativas cambiantes de los propietarios de edificios, desarrolladores, y arquitectos para construir y rehabilitar en línea con los esquemas de certificaciones verdes.

En 2020, han finalizado las construcciones del nuevo edificio de oficinas Polaris North Madrid Nuevo Norte ubicado en la avenida de Manoteras 12, ha sido premiado con Certificaciones LEED y WELL, ambas nivel Gold, y el edificio ARQBÓREA, ubicado en la calle Quintanadueñas 6, ha obtenido la certificación WELL Health-Safety Rating, uno de los primeros resultados del grupo de trabajo para la COVID-19 del



International WELL Building Institute (IWBI). Y en proceso de la certificación LEED Platino se encuentra la Torre Chamartín. Inevitablemente, también nos esforzamos por mejorar en áreas donde no hemos tenido tanto éxito como nos hubiera gustado, como reduciendo la huella de carbono de nuestra flota de vehículos. Estamos decididos a encontrar nuevas formas de apoyar a nuestros técnicos de servicio, reduciendo tanto su tiempo en la carretera como las emisiones contaminantes asociadas con ello.

Como empresa de raíces familiares, Schindler está orientada al crecimiento saludable. Paso a paso, año tras año, seguimos construyendo sobre la base de la sostenibilidad cimentada durante cinco generaciones, para el futuro de nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas, nuestras comunidades y nuestro planeta.

Madrid, a 28 de enero de 2021

Jose Manuel Nieto  
CEO Schindler Iberia

# Índice

1. Quiénes somos.....	4
2. Gobierno de Schindler Iberia .....	23
3. Entorno y Estrategia .....	27
4. Modelo de Negocio.....	30
5. Gestión de Riesgos.....	33
6. Excelencia en el servicio.....	37
7. Innovación en productos y servicios .....	45
8. Gestión de personas.....	51
9. Gestión de proveedores.....	62
10. Sostenibilidad ambiental .....	65
11. Responsabilidad con la sociedad.....	72
12. Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre.....	77
13. Materialidad .....	92
14. Contenidos GRI .....	98

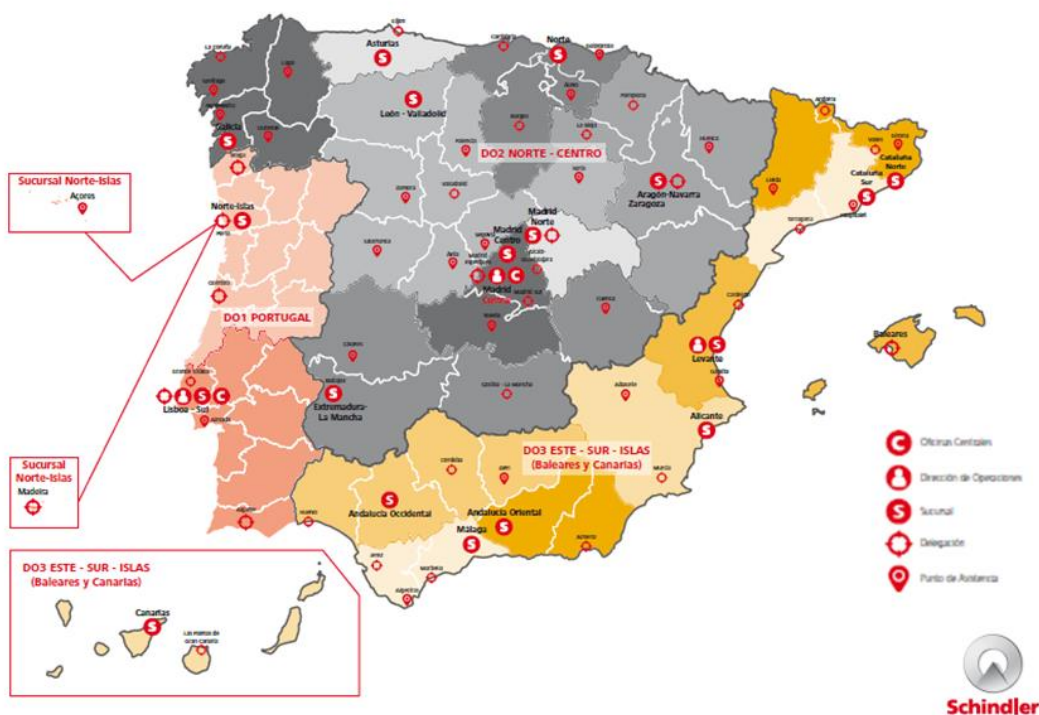
# Quiénes somos

## Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas

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.

La presencia de Schindler en España se remonta a 1946, año en que Giesa comenzó a fabricar bajo la licencia del Grupo. En 1986, Schindler agrupa Giesa y el resto de compañías españolas en las que tenía intereses. Desde 1992, opera bajo la única denominación de Schindler, S.A.

### Organización Operativa Schindler Iberia



A lo largo de más de cinco décadas, Schindler ha estado presente en importantes acontecimientos de la vida industrial y económica en nuestro país, tanto en grandes infraestructuras (Recinto Ferial de la Expo de Sevilla, Ciudad Olímpica de Barcelona, Ferrocarriles Metropolitanos de Valencia, Madrid, etc.) como en centros comerciales y obras residenciales. Schindler mantiene en España un gran parque de ascensores y escaleras mecánicas, con una plantilla de más de 2.500 personas, de las cuales, aproximadamente, 1.800 están asignadas al área de montaje y mantenimiento.

Schindler Iberia está presente en todo el territorio peninsular mediante una organización descentralizada compuesta por 3 Direcciones de Operaciones, 18 Sucursales, 31 Delegaciones y varios Puntos de Asistencia.

El compromiso de Schindler Iberia con la excelencia y con sus grupos de interés es una constante a lo largo de su historia, haciendo suyos la misión, visión y valores corporativos, aprobados por la junta directiva y aceptados por el Comité de Dirección 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.

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

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

## 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

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

### Calidad

Schindler tiene como objetivo reflejar la auténtica calidad suiza no sólo en el diseño del producto, sino también en su suministro, mantenimiento y modernización.

### Crear valor para el Cliente

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

### Compromiso con el desarrollo de las personas

El compromiso de Schindler de ser un socio de valor para sus clientes sólo puede lograrse a través de empleados con talento, comprometidos y capacitados. Fomentamos una cultura donde la pasión, la ambición y la colaboración son las habilidades claves de su gente.

### Integridad y Confianza

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

«En Schindler, creemos que la sostenibilidad tiene que ver con nuestra forma de actuar y asumir nuestra responsabilidad frente a los accionistas, la empresa y sus trabajadores. La sostenibilidad es nuestro compromiso con la sociedad, con el planeta y con las generaciones futuras».

*Silvio Napoli,*

*Presidente de la Junta Directiva*

La actividad de Schindler se alinea entorno a cinco metas:

**1**

### **Seguridad y Fiabilidad**

- ⊙ La seguridad de los usuarios y empleados como prioridad número 1.
- ⊙ Reduciendo el ratio de avisos y logrando la máxima fiabilidad.

**2**

### **Satisfacción del cliente**

- ⊙ Medir y mejorar de forma continua de la fidelidad del cliente.
- ⊙ Alinear todos los procesos para servir a nuestros clientes mostrando interés y evitándoles cualquier problema.

**3**

### **Satisfacción y motivación de las personas**

- ⊙ Empleador preferido en nuestro sector y por encima de la media nacional de cada país.
- ⊙ Formación continua y desarrollo de personas como base para el crecimiento, la calidad y la eficiencia.

**4**

### **Crecimiento sostenible**

- ⊙ Conseguir el nº 1 o el nº 2 en todos los segmentos de mercado en los que damos servicio.
- ⊙ Aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados emergentes.
- ⊙ Crecimiento del número de unidades en cartera de Mantenimiento por incorporación de Nuevas Instalaciones y por alta fidelidad del cliente.
- ⊙ Incrementar la capacidad de cumplimiento mejorando la calidad, eficiencia y márgenes.
- ⊙ Mejorar de forma continua de nuestros productos y procesos para que sean más amigables con el medio ambiente.

**5**

### **Resultados financieros**

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

El respeto a los derechos humanos es parte fundamental de los valores de Schindler Iberia y requisito mínimo de actuación para el desarrollo de su actividad empresarial. En este sentido, Schindler fundamenta el desarrollo de su trabajo en los principios básicos de su Política de Calidad y en su 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.

#### Política de Calidad



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.

#### Código de conducta



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, anualmente 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.

Partiendo de los valores y principios éticos de Schindler, la organización ha desarrollado una serie de políticas y procedimientos sobre ámbitos concretos entre los que destacan:

- ⦿ Política de Calidad.
- ⦿ 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.
- ⦿ Política de Sostenibilidad Corporativa.
- ⦿ Política Ambiental.
- ⦿ Política de compensación corporativa.
- ⦿ Política para Proveedores de Schindler.
- ⦿ Política Energética
- ⦿ Política Global de Flota



## Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad

Schindler se esfuerza por minimizar el uso de los recursos naturales, invierte en sus personas y, en última instancia, hace una contribución positiva a la sociedad. Queremos crear valor para las personas y mejorar continuamente la calidad de vida en las ciudades. Para lograr estos objetivos, nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en seis prioridades para generar el mayor impacto posible.



Todos los actos de Schindler crean un gran impacto. Por eso creemos que la sostenibilidad tiene que ver con nuestra forma de actuar y asumir nuestra responsabilidad frente a los accionistas, la empresa y sus trabajadores. La sostenibilidad es nuestro compromiso con la sociedad, con el planeta y con las generaciones futuras.

Schindler trabaja activa y voluntariamente por el mejoramiento social, económico y ambiental, para contribuir a mejorar su situación competitiva y su valor a través de su contribución al desarrollo sostenible.

En este sentido, nuestra estrategia de sostenibilidad está basada en la triple cuenta de resultados, con un marco contable que fomenta los negocios sostenibles en base a tres dimensiones fundamentales, económica, social y ambiental y que contribuye a la consecución de los

«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»

José Manuel Nieto  
CEO de Schindler Iberia





### 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.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas:

La estrategia de sostenibilidad de Schindler contribuye en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, con la finalidad de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad.

Estos ODS determinados se han priorizados por el Grupo Schindler y por lo tanto en Schindler Iberia y están vinculados de una manera solida con los asuntos derivados del análisis de materialidad



Mejorar la seguridad



Atraer talentos diversos



Crear valor en las comunidades



Ser pioneros en la movilidad urbana inteligente



Reducir las emisiones de la flota de vehículos



Aumentar la sostenibilidad en la cadena de suministro

## Mejorar la Seguridad

### Definiendo la forma en la que trabajamos.

La Seguridad es uno de nuestros valores. No comprometemos la seguridad y la salud de quienes utilizan nuestros productos y trabajan para nuestro negocio. Creemos que todas las lesiones, enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo son prevenibles, y nos esforzamos por alcanzar los más altos estándares de desempeño en seguridad y salud.



### Compromiso y principios

Nuestra cultura de seguridad se basa en la prevención, el conocimiento de los peligros, la mejora continua y el cumplimiento de procedimientos cuidadosamente desarrollados.

La seguridad y confort del usuario final es la principal preocupación de Schindler, que comienza en el proceso de investigación y desarrollo, continua en el diseño, la fabricación, la instalación y el mantenimiento y finaliza el reciclado de nuestros productos.

### Seguridad de producto

A nivel mundial, movemos a más de un millón de personas cada día. Ofrecer productos y servicios seguros y confiables es un elemento esencial de nuestra forma de trabajar.

### Seguridad de nuestras personas

Al final de cada día, queremos que nuestros empleados vuelvan a casa sanos. Trabajamos duro para continuar mejorando la seguridad en Schindler.

Algunas de las principales iniciativas desarrolladas en el eje **Mejorar la Seguridad** son:

- ⊙ “Not one more” dentro de una de las mejores prácticas en seguridad 'Campaña de compromiso y apreciación de los empleados'
- ⊙ World Wide Safety Convention (WWSC) 2019. En mayo de 2019, celebramos nuestra sexta Convención de seguridad mundial, con la participación de gerentes de seguridad de toda la organización. Esta convención de seguridad se celebra cada 2 años, con el objetivo principal de implementar / alinearse en iniciativas clave, compartir las mejores prácticas y desarrollar nuevas habilidades tanto en operaciones como en seguridad, así como reconocer los logros personales / KG. Por último, también es muy importante proporcionar un foro abierto para que todos los participantes formen una red de seguridad sólida, que es esencial para el éxito de la seguridad
- ⊙ Safety Leadership 2.0, para aumentar el enfoque en la seguridad que influye en los comportamientos
- ⊙ Seguridad Realidad Virtual / SVR. Conocer las reglas no siempre es suficiente, experimentar el POR QUÉ hace que el aprendizaje se mantenga. Este es el primer enfoque de entrenamiento de realidad virtual a nivel mundial en Schindler y al crear experiencias de la vida real es una nueva forma de participar
- ⊙ SafetyAsOne: INEX & SLIM Method. Construyendo para hoy y mañana: métodos de nuevas instalaciones. Conocer el método para encontrar el cumplimiento para hacer frente a los riesgos.

- ⦿ **Safety Blitz:** El concepto de Safety Blitz es bastante simple, el equipo de seguridad junto con toda la alta Dirección se toma un día completo una vez al trimestre y visita las obras sin previo aviso. Durante este tiempo, se hace todo lo posible para alentar, involucrar, recompensar, reforzar y celebrar nuestra Cultura de Seguridad. Más tarde en el día, el Equipo de Liderazgo se reúne con todo el personal involucrado y, como equipo, se reflexiona sobre los hallazgos, no solo en las áreas de oportunidad, sino también en las buenas prácticas. Se hace lluvia de ideas y, cuando es necesario, se desarrolla y ajusta nuestras estrategias.

## Atraer talento diverso

### Comités de Diversidad de Schindler

Schindler cuenta con más de 1.000 oficinas alrededor del mundo y emplea a personas de diferentes nacionalidades y etnias. Creando una cultura en la que nuestros empleados se sienten respetados y valorados por sus diferentes habilidades e ideas, podemos servir mejor a nuestros clientes y lograr nuestros objetivos. Aseguramos un ambiente de trabajo libre de discriminación. Se ha establecido un Comité de Diversidad en todas las regiones geográficas que se reúne regularmente para evaluar el progreso de Schindler en la promoción de una cultura empresarial inclusiva.



### Programa de Liderazgo Femenino

El programa de Liderazgo Femenino promueve activamente el desarrollo de mujeres líderes dentro de Schindler y tiene como objetivo aumentar el número de mujeres en puestos directivos. Durante el programa, las participantes trabajan con sus managers y su coach ejecutivo de la alta Dirección de Schindler para construir y trabajar sus objetivos de desarrollo individual.

El programa tiene como objetivo construir un perfil de liderazgo más inclusivo y es uno de los pilares de la agenda de diversidad del Grupo. Con una duración de 11 meses está diseñado para desarrollar modelos de roles femeninos y, en última instancia, aumentar la proporción de mujeres en puestos de liderazgo.

Hasta ahora, el Programa de Liderazgo Femenino se ha iniciado en Europa, Norte América, Latinoamérica y partes del sudeste asiático y en Iberia han tenido lugar tanto en Madrid, Zaragoza como Lisboa a su vez en colaboración con la Escuela de Organización industrial. El programa va a continuar extendiéndose y se implementará progresivamente en todo el mundo.

En 2018, teníamos un 19% de mujeres en nuestra cartera de liderazgo y queremos en 2022 aumentar la proporción de mujeres al 25% proporcionando un ambiente de trabajo donde nuestros empleados encuentren el equilibrio adecuado entre sus compromisos profesionales e intereses personales. Como empresa global, abordamos la diversidad en todas sus formas. La diversidad de género ha sido identificada como un objetivo inmediato y tenemos la intención de ampliar el alcance de nuestras iniciativas.

### Convertirse en el empleador más diverso e inclusivo

Schindler quiere mejorar continuamente la diversidad y la inclusión con acciones concretas destinadas a proporcionar a los empleados un entorno de trabajo donde puedan ser ellos mismos, independientemente de la orientación sexual.

### Educación y formación continua

Más que cualquier otro factor, el conocimiento, las habilidades, las competencias y la dedicación de nuestras personas desempeñarán un papel decisivo en el éxito del Grupo. Ofrecemos oportunidades de desarrollo en todas las áreas de nuestro negocio para mejorar continuamente las habilidades de nuestros empleados y fortalecer su motivación. El SMRPP

(Schindler's Management Resource Planning Program) está diseñado para proporcionar oportunidades de desarrollo adecuadas para las personas dentro de nuestra empresa.

Un programa de certificación de Grupo dirigida a técnicos de instalación y servicio capacita regularmente a nuestras personas. En 2018 y 2019 los técnicos de servicio de Schindler recibieron capacitación técnica y de seguridad muy por encima del objetivo de cinco días. Se ofrecen capacitaciones en más de 30 idiomas para garantizar los mejores resultados.

## **Programa de Desarrollo Profesional de Schindler**

Nuestro Programa de Desarrollo Profesional de Schindler (SCDP) está diseñado para garantizar que tengamos una cartera de empleados con potencial para asumir un papel de liderazgo dentro de la empresa. El Schindler SCDP es un programa de capacitación en gestión en el trabajo de seis años que brinda a los jóvenes profesionales la oportunidad de ascender a los primeros puestos, con perspectivas internacionales y orientación profesional.

Además, en 2016 se creó el departamento de Gestión del Talento y Desarrollo Organizacional. Su función es identificar talentos, hacerlos visibles para la alta gerencia y garantizar que su desarrollo futuro se planifique cuidadosamente.

## **Nuestro éxito depende de nuestras personas**

Más que ningún otro factor, las habilidades, la experiencia y la profesionalidad de nuestros empleados es lo que determina el éxito de Schindler. Tratamos a todos nuestros empleados con respeto y les ofrecemos un entorno de trabajo estimulante en el que pueden prosperar.

Para alcanzar estos objetivos, Schindler definió una estrategia global de personas que brinda a los responsables y profesionales de recursos humanos una guía clara en áreas como la seguridad y la salud de los empleados, el desarrollo de las personas, el empleo y la motivación, el equilibrio entre la vida laboral y la remuneración.

## **Reconocido por Top Employer**

Tres empresas de Schindler han ganado premios de mejores empleadores por sus iniciativas de gestión de empleados. Schindler España ha obtenido el sello de certificación Top Employer por decimotercer 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.

## **Ser pioneros en la movilidad urbana**

Schindler mueve personas y mercancías, conectando sistemas de transporte vertical y horizontal y configurando paisajes urbanos, tanto ahora como en el futuro. Somos pioneros en la movilidad inteligente con nuestras ideas y soluciones, manteniendo un mundo urbano en constante crecimiento fácilmente accesible y haciendo que cada viaje sea seguro y eficiente.



## **Dibujando el skyline**

Los ascensores y las escaleras mecánicas hacen que los edificios altos sean habitables y que los grandes proyectos de infraestructura sean accesibles. El transporte vertical ha permitido que los rascacielos con estructura de acero den una nueva forma a las ciudades y permite la rápida expansión de nuevas áreas urbanas dinámicas. El aumento de la urbanización no solo empujará los límites horizontales de las ciudades existentes, sino



también sus límites verticales, remodelando tanto sus horizontes como sus redes de transporte público con el poder capacitador de ascensores y escaleras mecánicas.

Países como China, India, Indonesia y Brasil continúan moviéndose en dirección vertical. Solo China construye más de 70 rascacielos cada año. Esta tendencia a largo plazo aumenta la densidad del elevador y respalda una mayor demanda de los productos y servicios de elevadores y escaleras mecánicas más avanzados.

Esta nueva forma de vida solo será posible con soluciones de movilidad inteligente. Schindler tiene la experiencia y la selección de productos para hacer que todo tipo de instalaciones que se encuentran en las ciudades, y en otros lugares, sean accesibles de forma fácil y segura.

### **Movemos a más de 1000 millones de personas al día**

Los ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles diseñados por tecnología suiza Schindler, mantienen el mundo urbano en movimiento, de forma segura, cómoda y eficiente las 24 horas del día, 7 días a la semana en todo el mundo.

Con más de 10000 millones de personas trasladadas cada día, Schindler está decidido a proporcionar un servicio al cliente confiable y soluciones de movilidad de alta calidad que garanticen viajes seguros y eficientes para el público, así como equipos rentables y de rendimiento superior para propietarios y operadores de edificios. La oferta de Schindler abarca desde soluciones de bajo presupuesto para hogares de baja altura hasta sofisticados conceptos de acceso y gestión de transporte para edificios multifuncionales.

### **Schindler Ahead – connecting people**

Imagina una plataforma donde todas las partes están conectadas y la información necesaria se comparte en tiempo real. Schindler Ahead es la nueva solución digital para ascensores y escaleras mecánicas, que permite una amplia gama de nuevos productos y servicios digitales. Ya sea que posea, administre o use un ascensor o una escalera mecánica, se beneficiará de un mayor tiempo de actividad, información detallada y una mayor comodidad. Schindler Ahead es el primer sistema de mantenimiento, servicios de emergencia y de información de circuito cerrado totalmente digital del mundo.

Ahead ofrece soluciones sofisticadas para facilitar la planificación, revolucionar el mantenimiento y la gestión, y mejorar las experiencias de los usuarios, con el objetivo de seguir transformando y dando forma a la movilidad ascendente tal como la conocemos.

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 continuará impulsando la movilidad urbana inteligente y para 2022 más de 500 millones de personas por día viajarán en nuestros ascensores y escaleras mecánicas conectados digitalmente.

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.

**Schindler Ahead**





**ANÁLISIS Y SERVICIOS  
ESPECIALIZADOS**



**SERVICIOS DE  
EMERGENCIA Y  
MONITORIZACIÓN**



**COMUNICACIÓN ACTIVA**



**PREPARADOS PARA EL  
FUTURO**

Schindler Adhead ha sido finalista de los Premios Industria Conectada 4.0. Estos premios otorgados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Secretaría General de Industria y de la pyme, se constituyen como una herramienta de identificación, difusión y reconocimiento de proyectos españoles de éxito en el ámbito de la Industria 4.0, contribuyendo a la promoción del prestigio del sector y al apoyo de la Marca España.

Asimismo, se pretende incrementar la concienciación del tejido industrial español sobre la necesaria transformación digital y contribuir a mejorar la visibilidad de los instrumentos de apoyo a la industria en ese proceso.

### **Tecnología Schindler PORT – La excelencia en la gestión del tráfico**

La gestión del tráfico, basada en la tecnología PORT, es un nuevo servicio desarrollado por Schindler que ofrece mejoras fundamentales en el diseño y la gestión de edificios. Al planificar el trayecto de cada ocupante dentro de un edificio y proporcionarle los medios para llegar a su destino de forma rápida y sencilla, la gestión de tráfico optimiza el funcionamiento de todo el edificio mediante un acceso, guía, transporte y seguridad integrados. El resultado es un espacio más rentable, con menor consumo energético y una mayor seguridad. Al adquirir la tecnología PORT para su sistema de ascensores, dará el paso más importante hacia la gestión del tráfico de su edificio.

**Tecnología PORT**



### **Tecnología para movilidad limpia**

Schindler utiliza tecnologías inteligentes para permitir que cada ascensor funcione de manera eficiente. Nuestros productos utilizan unidades de regeneración de energía, controles de activación del modo de espera, iluminación LED, así como sistemas avanzados de gestión de tránsito para reducir el impacto ambiental durante su vida útil. Nuestras principales líneas de productos para ascensores han obtenido calificaciones de eficiencia energética líderes en la industria de organismos de certificación independientes.

La declaración medioambiental del producto (EPD) de Schindler proporciona información contrastada sobre el impacto medioambiental de un producto. La declaración se basa en una ACV completa y sigue las directrices de la normativa ISO 14025.

Las escaleras mecánicas de Schindler emplean tecnología de velocidad ajustable y conducción ligera y son hasta un tercio más eficientes energéticamente que los modelos anteriores. Con nuestra oferta de productos y servicios, ayudamos a promover el cumplimiento de los estándares de construcción ecológica al mejorar la huella ambiental de los edificios emblemáticos, lo que les permite obtener certificaciones globalmente aceptadas como **LEED y BREEAM** u otras certificaciones del país como **Qsostenible y VERDE**.

Los ascensores y las escaleras mecánicas permanecen en funcionamiento durante varias décadas y trabajamos continuamente para aumentar sus capacidades de ahorro de energía mediante la modernización. Schindler ayuda a hacer competitivos los edificios y equipos antiguos y aumenta la seguridad y la comodidad de los pasajeros. Además, todos los modelos Schindler están contruidos con componentes que son al menos 80% reciclables, sin materiales peligrosos para mantener el impacto ambiental de nuestro producto al mínimo.

La estrategia del SIS es la iniciativa más relevante desarrollada en el eje **Ser pioneros en la movilidad urbana**. Para ser un socio confiable para el negocio y capacitar a la fuerza laboral de Schindler con servicios de TI globales ágiles, sostenibles y centrados en el cliente, SIS ha definido la siguiente estrategia que se realizará en un plan de acción de 5 años.

Plan de acción de 5 años

### **Metas provisionales 2019-2020**

*Establecer las bases*

- Implementar una organización global de TI
- Mejorar la cultura de asociación con el cliente y la propiedad de los procesos comerciales
- Estandarizar y consolidar la infraestructura técnica global para reducir el TCO y el impacto ambiental, mejorando el nivel de servicio y la resiliencia cibernética.
- Logre la calidad: Procesos de TI Certificación ISO 9001 y 14001
- Definir hoja de ruta estratégica (finalización de SHAPE, Digital Twin, aplicaciones comerciales de próxima generación, KG pequeños)

### **Ambición para Schindler Target State 2021-22**

*Cerrar la brecha*

- Garantizar la rotación laboral de los talentos y los de alto rendimiento.
- Responsabilidad total de la organización de TI de abajo hacia arriba (presupuesto, personal, entrega)
- Alinee los procesos de TI en todo el grupo (gobierno de TI), las regiones y las funciones corporativas
- Reducir el impacto ambiental y fomentar la calidad en SIS a través del programa de campeones de calidad de Schindler
- Logre la eliminación de la complejidad en SHAPE: comience la actualización a S4H

### **Ambición para Schindler Target State 2023**

*Elevamos... Schindler*

- Soluciones y procesos de TI seguros por diseño: auditorías de TI centradas en la protección y clasificación de datos
- Fomentar la innovación como parte del proceso estándar (innovar haciendo)
- Experiencia de usuario móvil completa
- Conciencia medioambiental y de calidad por diseño
- Alcance el modelo ágil SHAPE 2.0: demanda vertical dirigida a soluciones centrales de satélite

## Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores

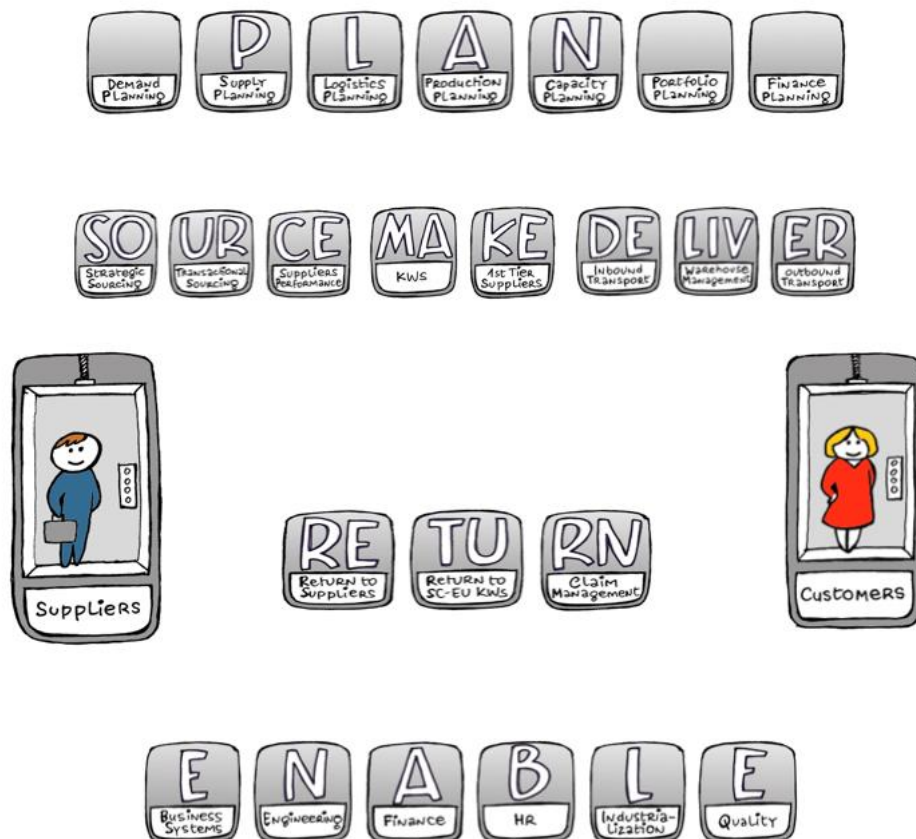
### Muchas ideas – una ambición

Schindler se compromete a mejorar el rendimiento del proveedor, la competitividad, la rentabilidad, el comportamiento ético y la conciencia ambiental, al tiempo que mantiene altos estándares de seguridad y calidad. Ampliamos nuestros criterios de evaluación a una gama más amplia de aspectos de sostenibilidad y fortalecemos aún más nuestro enfoque basado en el riesgo. Además, Schindler transmite a sus proveedores su preocupación por el medio ambiente a través de la difusión de su guía de buenas prácticas ambientales.



### Cadena de suministro global

Schindler cuenta con una red de miles de proveedores para materiales y servicios de producción en todo el mundo. Evaluamos el desempeño de los proveedores de suministro clave en áreas tales como el cumplimiento de la Política de proveedores de Schindler, los sistemas de calidad, las prácticas de gestión ambiental y las certificaciones. Nuestra red de equipos de categoría y país trabaja en estrecha colaboración con nuestros proveedores para lograr los mejores resultados posibles.



### Sistema de evaluación de proveedores

Para mejorar el rendimiento de los proveedores a nivel mundial, desarrollamos un proceso de evaluación por etapas centrado en la calidad, el medio ambiente, el trabajo, los derechos humanos y los riesgos comerciales. Después de una evaluación inicial de posibles proveedores, clasificamos a nuevos proveedores y nuevas plantas de proveedores existentes.

Además, actualizamos frecuentemente las evaluaciones de proveedores ya existentes. Schindler valora a los proveedores con sistemas certificados de gestión de seguridad, calidad y medio ambiente como ISO 45001, 9001, 14001, ya que el alcance de todos los



sistemas de gestión implantados en la compañía es el mismo.. Finalmente, nuestro proceso de industrialización lleva a nuestros proveedores a cumplir con los nuevos y exigentes requisitos.

Los sistemas de calificación externos especializados nos ayudan a evaluar el desempeño de la cadena de suministro y establecer objetivos. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros proveedores y socios comerciales para mejorar constantemente la eficiencia.

Por otro lado, 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.

### **Nuestra ambición para el futuro**

En una primera etapa, estamos mejorando la transparencia en nuestra cadena de suministro global al aumentar la cooperación entre nuestras funciones de compra e industrialización a nivel mundial, regional y local. Reconocemos a proveedores con altos estándares, apoyamos sus iniciativas para mejorar aún más y trabajamos con ellos para desarrollar planes de mejora a largo plazo. Esto nos permite reducir los riesgos comerciales, así como aumentar la reputación de nuestros proveedores.

En 2022, tendremos evaluaciones de sostenibilidad independientes para nuestros proveedores de componentes, lo que reflejará al menos el 75% de nuestras compras.

### **Política de proveedores como parte integral de los contratos**

Se espera que nuestros proveedores externos mantengan los más altos estándares de conducta profesional e integridad en sus actividades comerciales. Deben cumplir con nuestra Política de proveedores, que se basa en los valores establecidos en nuestro Código de conducta. El incumplimiento de estos requisitos podría dar lugar a sanciones y, en última instancia, a la terminación del contrato de suministro.

En Schindler, hemos elaborado criterios de compra para hacer negocios con nuestros proveedores que se aplican a nivel mundial a través de normas organizativas obligatorias para garantizar el cumplimiento en cada una de nuestras oficinas en todo el mundo.

### **Añadiendo valor a la cadena de suministro**

Schindler tiene como objetivo proporcionar valor a los proveedores, construyendo relaciones mutuamente beneficiosas a largo plazo y aumentando el rendimiento de sostenibilidad de toda la cadena de suministro.

## **Menos emisiones de la flota de vehículos**

Contamos con una flota global de vehículos para instalar y mantener eficazmente nuestros productos.

Nuestro compromiso de reducir las emisiones de la flota está estipulado en nuestra Política Global de la Flota. Operamos a nivel mundial en diversos mercados que ofrecen diferentes opciones de transporte a disposición de los técnicos. En algunos mercados nuestros técnicos se benefician de la infraestructura de transporte público local para llegar a sus clientes, mientras que en otros mercados una red cada vez mayor de estaciones de carga eléctrica apoya el uso de la tecnología de vehículos eléctricos e híbridos.

En 2018, relanzamos nuestro programa de optimización de flotas con un enfoque mejorado en la reducción de la huella de carbono, perspectiva del ciclo de vida y conceptos de servicio innovadores. Por lo tanto, nuestras principales filiales definen un plan estratégico de flota que favorece las condiciones locales. De esta manera optimizamos nuestras flotas y tomamos en consideración desarrollos legales y restricciones tales como la prohibición de



vehículos en los centros urbanos densos. Los planes estratégicos se consolidan para garantizar la coherencia global con nuestros objetivos y aprovechar las mejores prácticas.

Aparte de estos planes, lanzamos un proyecto centrado específicamente en soluciones alternativas de transporte. El equipo del proyecto tiene la tarea de pensar fuera de la caja al considerar alternativas a la propiedad de vehículos y la forma en que movemos a nuestra gente y materiales. En 2019, el equipo presentó medidas de implantación concretas al Comité Ejecutivo del Grupo para abordar durante 2020.

Sin embargo, nuestro objetivo es claro. Para 2022, queremos reducir nuestras emisiones de CO2 de la flota de vehículos en relación con nuestros ingresos en un 25% en comparación con los niveles de 2017.

## **Crear valor en las comunidades**

Como ciudadano mundial responsable, Schindler impulsa actividades que crearán valor a largo plazo en las comunidades. Tenemos una larga historia de colaboración con organismos gubernamentales e instituciones educativas para ofrecer programas de formación profesional a los jóvenes. Animamos a nuestros empleados a ser miembros activos de sus comunidades a través del voluntariado.



### **Educación y formación profesional**

Los Programas de educación y formación profesional han existido en Schindler durante muchos años, sirviendo al doble propósito de proporcionar a los jóvenes una educación de calidad, garantizando al mismo tiempo el desarrollo de las habilidades y los conocimientos necesarios para que Schindler siga creciendo. Hoy en día, Schindler dirige más de 40 programas de educación y formación profesional a nivel mundial, con la participación de más de 2.000 estudiantes.

Dado que el desempleo juvenil es un desafío mundial, los aprendizajes ayudan a los jóvenes a obtener certificaciones profesionales en las profesiones técnicas y comerciales exigidas.

### **Voluntariado**

Creemos que el crecimiento personal no se limita al lugar de trabajo y animamos a los empleados de Schindler a ser voluntarios. Al utilizar su tiempo y habilidades para beneficiar a otros, los empleados de Schindler obtienen una mayor comprensión de las comunidades locales, que enriquecen sus vidas tanto a nivel personal como profesional.

El año 2020 ha sido un año marcado por la pandemia mundial del coronavirus y las restricciones provocadas por la misma. En este sentido, no se han podido desarrollar las iniciativas de voluntariado con impacto positivo en la sociedad.

## Principales magnitudes

### Clientes



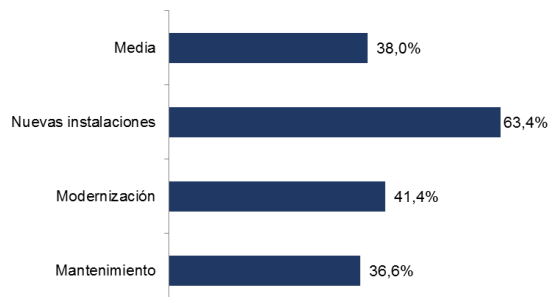
Nº clientes

+ 56.000  
clientes



**NPS- Índice  
Satisfacción**

(Diferencia entre  
promotores y  
detractores.)



### Personas



Plantilla

2.536  
Empleados



**Horas de  
formación**

25h

Media de horas de  
formación por  
empleado



**Tasa  
frecuencia  
accidentes**

4,0 Fh

Nº de  
accidentes /  
Nº de horas  
trabajadas \*  
10<sup>6</sup>

### Medio Ambiente



**Emisiones  
Económicas**  
Miles de €

1016,36  
Tn CO2



**Consumo de  
energía**

5.356,08  
MWh



**Costes  
operativos**

España  
Portugal

133.139  
24.217



**Facturación**

España  
Portugal

317.914  
46.667

### Sociedad



+12.000 €

**Aportaciones a  
fundaciones y  
entidades sin  
ánimo de lucro**

(\*) Por estrategia de la  
empresa, no se reportan  
datos operacionales.

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

	2020		2019	
	España	Portugal	España	Portugal
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>318.409</b>	<b>46.667</b>	<b>368.851</b>	<b>48.317</b>
Facturación	317.914	46.667	362.299	48.307
Ganancias por venta de activo material	495	0	6.552	10
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>292.197</b>	<b>42.223</b>	<b>301.441</b>	<b>44.205</b>
Costes operativos	133.139	24.217	145.327	25.476
Gastos de personal	148.910	16.201	142.926	17.255
Impuesto sobre beneficios	5.584	1.888	8.999	1.564
Intereses al Capital	4.552	-83	4.170	-91
Inversión/Donaciones a la Comunidad	12	0	19	1
<b>Valor económico retenido</b>	<b>26.212</b>	<b>4.444</b>	<b>67.410</b>	<b>4.112</b>

### Capitalización Total – en miles de €

	2020		2019	
	España	Portugal	España	Portugal
<b>Capitalización Total</b>	<b>624.995</b>	<b>25.068</b>	<b>606.643</b>	<b>27.172</b>
Patrimonio Neto	250.662	10.006	292.215	10.421
Deuda (*)	374.333	15.062	314.428	16.751



## Capitalización Total Schindler Iberia – en miles de €

	2020	2019
<b>Capitalización Total</b>	<b>624.995</b>	<b>606.643</b>
Patrimonio Neto	250.662	292.215
Deuda (*)	374.333	314.428

(\*) Préstamo concedido por el Grupo Schindler

Schindler puso en marcha Protect the Financial a lo largo de marzo-abril de 2020 que incluían varios planes con el objetivo de amortizar la caída de los ingresos. Para la definición de dichos planes, se plantearon tres posibles escenarios.

Por otro lado, Schindler Iberia, al igual que el resto de KG´s del Grupo Schindler son auditadas periódicamente desde diferentes perspectivas: técnica, financiera, compras, etc..

Adicionalmente, y con periodicidad trimestral Schindler Iberia suministra al Grupo una batería de indicadores con los que se posiciona a la KG frente al resto.

# 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 según esta establecido en los estatutos.

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.

El detalle de las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de la sociedad es la siguiente:

<b>Miles de Euros</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Dietas	110	75
Sueldos	3.743	3.329
Planes de opciones	354	465
	<b>4.207</b>	<b>3.869</b>

Existen acciones concedidas a miembros del equipo de dirección por un total de 2.694 a 31 de diciembre de 2020.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la sociedad no tenía obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existían anticipos ni créditos concedidos al personal de alta dirección o a los miembros del Consejo de Administración, ni había obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Durante el ejercicio 2020 se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil de los administradores por daños ocasionados en el ejercicio del cargo por importe de 8 miles de euros.

El presidente solicita a los accionistas se manifiesten sobre la aprobación de la gestión social realizada por el Consejo de Administración, que fue aprobada por unanimidad.

Los miembros del Consejo de Administración, cuando firman la carta de aceptación del cargo, firman nuestro Código de Conducta donde expresamente se dice que respetarán “la política de tolerancia cero para soborno y corrupción.

Asimismo, los empleados que se incorporan en la compañía firman el Código de Conducta cuyo principio número dos expresamente alude a este tema con la siguiente fórmula: “... los empleados de Schindler deben...2º: Adherirse a una ética de alto nivel en lo que respecta a los derechos y a la dignidad de todas las personas con las que traten, no aceptando ningún tipo de beneficios ilícitos ni haciendo extensivo este tipo de beneficios a otras personas”.

El Código de Conducta consta tanto entre los documentos de nuestro sistema de Calidad, como en intranet o en todas las salas de reuniones. Todos los empleados de Schindler reciben formación anual sobre el mismo y el personal que dispone de ordenador contesta también anualmente a un cuestionario “Radar” en el que se le invita a compartir situaciones que hayan podido suponer un riesgo de cumplimiento y ratifican su conocimiento del Código de Conducta

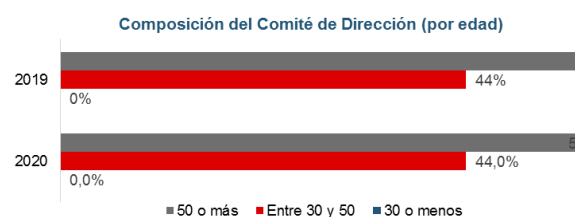
## Comité de Dirección

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.



## 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).

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.

# Entorno y Estrategia

## Contexto

El año 2020, ha sido un año marcado por la propagación del coronavirus que ha cambiado a la sociedad casi de la noche a la mañana, alterando todos los ámbitos económicos, laborales, políticos y sociales, dibujando un escenario que parecía inimaginable hasta entonces.

Esta situación tan inédita ha confirmado el papel indiscutible que juega el transporte vertical en nuestra sociedad, en nuestro día a día. Para ello, las empresas del sector han realizado un imponente esfuerzo de adaptación a las nuevas circunstancias, manteniendo a la vez intacta su vocación de servicio

En este sentido, y como no podía ser de otra forma, Schindler se ha volcado en dar servicio hacia hospitales, ambulatorios y centros de salud. Su papel determinante durante la pandemia hace que más que nunca sea necesario trabajar con la máxima eficiencia.

El sector de ascensores y escaleras mecánicas se caracteriza por ser un sector muy dinámico y competitivo. Prueba de la capacidad de reacción del tejido industrial es el lanzamiento de productos desarrollados en respuesta a las nuevas demandas que la pandemia ha generado, como es el caso de los sistemas de higienización.

En estos momentos de incertidumbre económica, la eficiencia energética y el consiguiente ahorro de costes suponen un valor añadido.

El futuro, se está anticipando con la crisis del COVID-19. Estamos inmersos en un cambio de paradigma que va a implicar un nuevo mercado y una nueva demanda, que la Covid-19 simplemente ha adelantado, y donde el ascensor debe jugar un papel activo.

La pandemia, como en todos los sectores, ha repercutido negativamente en el de elevación y transporte vertical, pero las perspectivas de futuro son optimistas, similares a cómo eran antes de la crisis provocada por el Covid-19.

El Observatorio de Anticipación Industrial de Aecae considera que la obra nueva en Europa ha llegado a cierto nivel de saturación y que la rehabilitación sigue siendo el gran motor del sector, “segmento en el que nuestra producción es especialmente competitiva, ya que podemos combinar innovación con flexibilidad”.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que se trata de un sector heterogéneo y complejo desde dos puntos de vista: el perfil de los interlocutores y el tipo de servicio.

## 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).

Navigator book

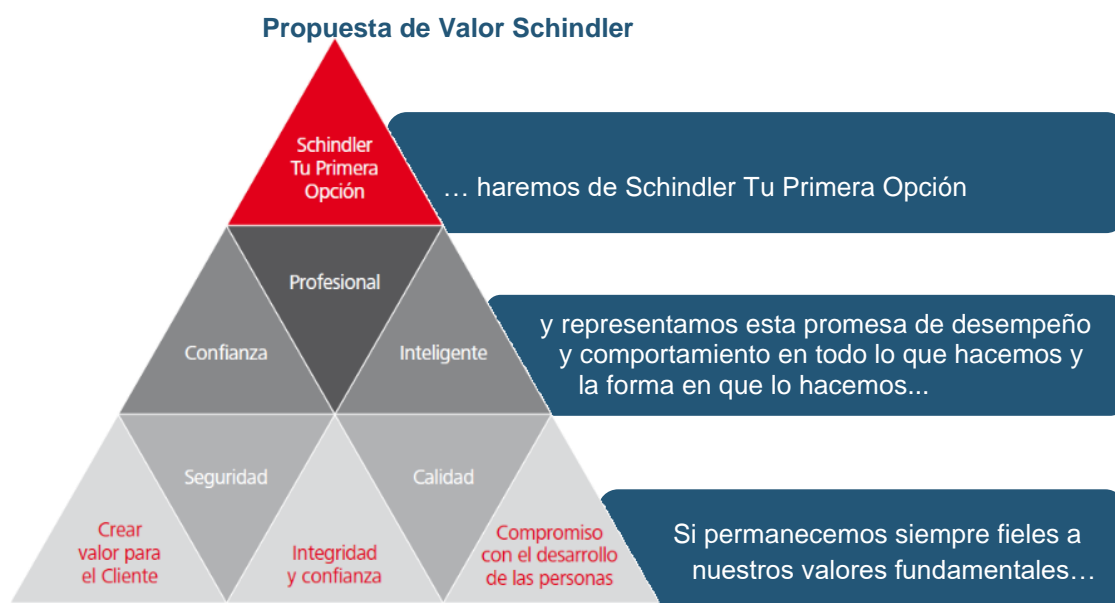


El seguimiento de la estrategia se realiza, entre otros mecanismos, a través de los diferentes Comités Estratégicos de carácter semestral con el objetivo de revisar la estrategia en

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.

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.



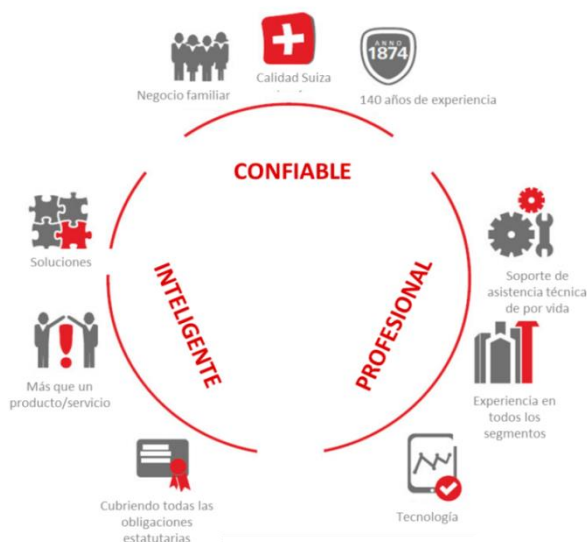
El objetivo de Schindler es ser Tu Primera Opción. Queremos ser líderes indiscutibles en nuestra industria por calidad, rendimiento e innovación. Queremos ser el socio de elección para todos nuestros clientes en todo el mundo. Queremos ser un sinónimo de mejora continua.

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 del Internet de ascensores y escaleras mecánicas. Soluciones inteligentes que provienen de personas inteligentes, con ideas inteligentes y el aliento que necesitan para desarrollarlos. Estamos decididos a seguir construyendo sobre nuestra reputación como una empresa inteligente.

En diciembre de 2020 se presentó el Plan 175<sup>2</sup> cuyos pilares permitirán a Schindler crecer y fortalecer en el mercado. Este plan guiará los pasos los próximos años y brindará las herramientas necesarias para superar cualquier obstáculo que se presente.

## Metas y objetivos

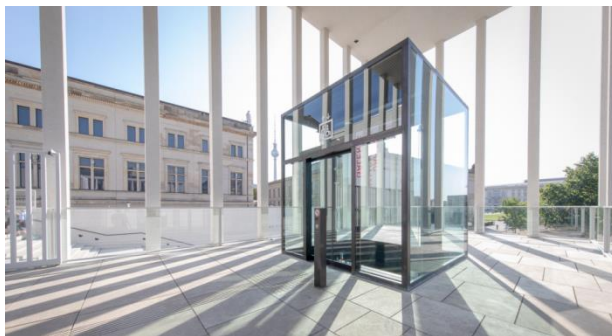
En la actualidad, nuestras metas y objetivos corporativos son los que aparecen en la siguiente figura:



# Modelo de Negocio

La movilidad urbana es el negocio de Schindler. En este sentido, la organización pone a disposición de sus clientes, la solución de movilidad más eficiente y cómoda para el edificio, partiendo de sus necesidades específicas. Además, los usuarios podrán disfrutar de los sistemas de vigilancia Schindler, que previenen las interrupciones de servicio y mejoran la accesibilidad y la comodidad de todos.

La movilidad representa una necesidad básica tanto en la vida personal como en la vida profesional de muchas personas: ascensores, escaleras mecánicas, rampas y andenes móviles, y otros servicios diseñados para una movilidad urbana eficiente y sostenible. 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. Schindler es mejor solución para cada necesidad, incluyendo las tecnologías más punteras para un funcionamiento sostenible.



**Escaleras mecánicas.** Si mucha gente se tiene que mover entre diferentes pisos, las escaleras mecánicas son la solución ideal. 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.



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 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.

### ➤ 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.

### ➤ 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.

### ➤ 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.

# 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. Dicha gestión de riesgos está destinada a promover el crecimiento sostenible, aumentar el valor del negocio y minimizar los posibles efectos adversos en el desempeño.

El Grupo Schindler está expuesto a una variedad de riesgos generales y específicos del sector de ascensores, escaleras mecánicas y otros servicios relacionados con el transporte vertical.

Por otro lado, nuestro negocio en diferentes países se organiza localmente. Las subsidiarias locales son responsables de que sus actividades cumplan con todas las leyes, regulaciones y requisitos legales a nivel local. En este sentido, los líderes juegan un papel fundamental. Es su responsabilidad permanecer alerta a los riesgos mientras dirigen con la velocidad requerida a la organización hacia el éxito. También es su deber tener implantados los controles que aseguren una larga trayectoria de Schindler Iberia.

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. Los potenciales riesgos se dividen en categorías: riesgos de mercado y comerciales; riesgos financieros, operacionales y organizacionales; y seguridad, riesgos para la salud y el medio ambiente. Los aspectos legales también se evalúan para todas las categorías de riesgo.

En este sentido los principales riesgos a corto/medio plazo identificados por Schindler Iberia están relacionados con:

- Ralentización de la tasa de crecimiento por el impacto de la crisis de COVID.
- Adaptación de nuevas adquisiciones a los estándares de Schindler.
- Curva de aprendizaje de nuevas contrataciones con impacto en la seguridad y salud.
- Descenso generalizado en España en todos los sectores con el estancamiento del PIB y el elevado desempleo.

Nuestro modelo no está cubriendo todavía el largo plazo.

Para estos y otros riesgos identificados Schindler ha definido planes de acción para su mitigación y ha asignado responsables para su despliegue.

A continuación se describen los procesos internos corporativos y el proceso de adaptación a la legislación española de la ley de delitos societarios para la evaluación y prevención que se despliegan tanto a nivel corporativo, como a nivel local:

## Proceso de Gestión de Riesgos Schindler Grupo

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.



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.

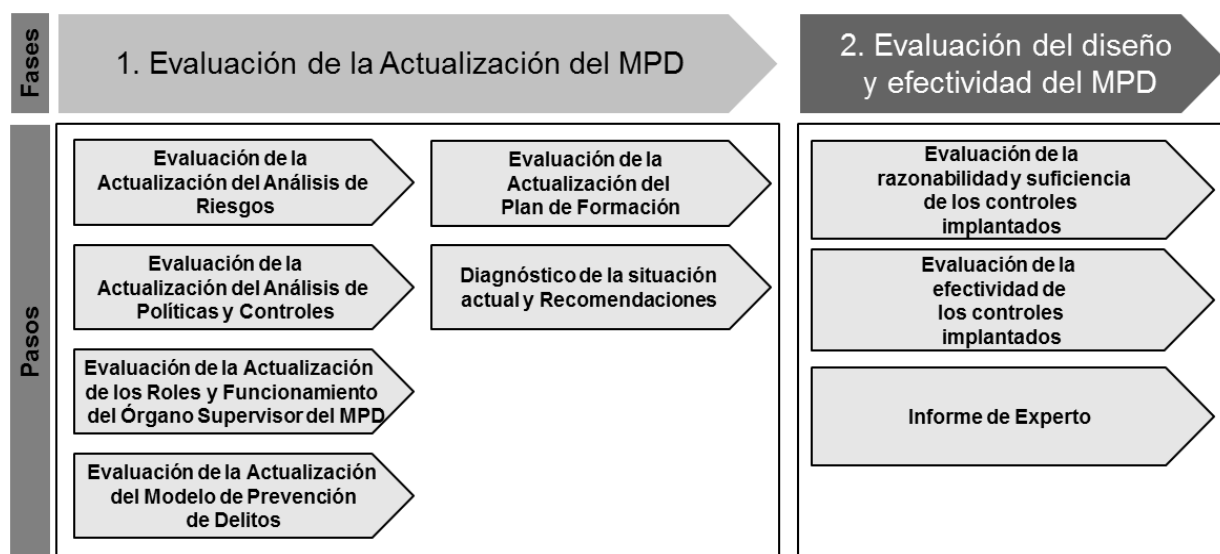
Fruto de tal novedad en nuestro ordenamiento, Schindler diseñó e implantó un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) en la Organización, con el objetivo de revisar aquellos riesgos penales potenciales que pudieran producirse en el contexto de la actividad habitual de Schindler, así como los controles con 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 procedió a revisar 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



Durante el año 2020, debido a la situación provocada por la pandemia no se han realizado las evaluaciones correspondientes. Por el contrario, se han establecido objetivos más exigentes en lo que respecta a la formación, fijándolos en un 120% lo que implica más de una acción formativa por empleado al año.

En el periodo 2019-2020 Schindler S.A, no ha registrado información sobre incidentes de corrupción.

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, Medioambiente 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.

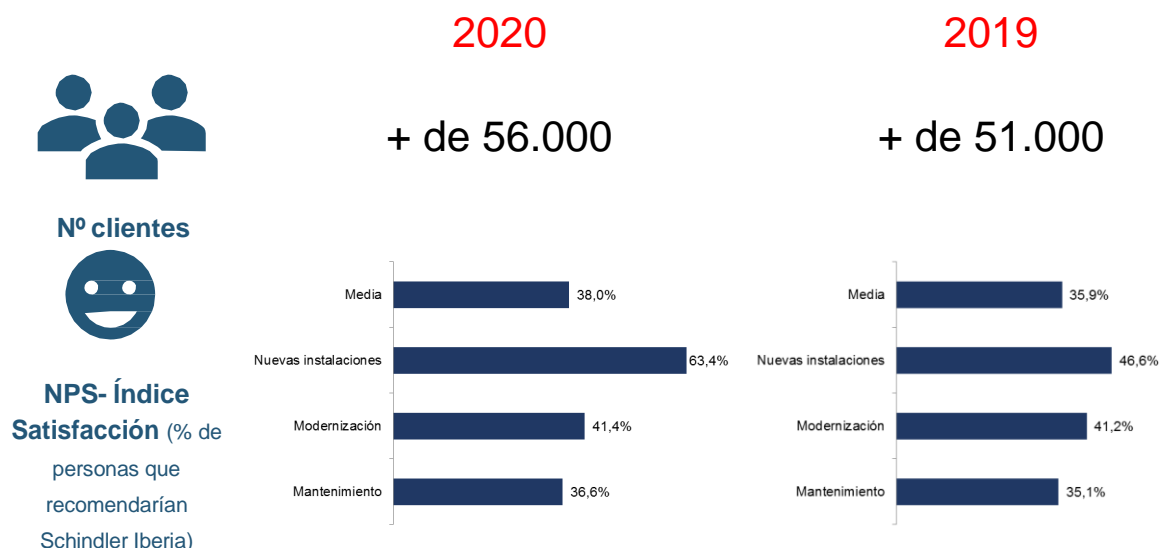
Los miembros del Consejo de Administración, cuando firman la carta de aceptación del cargo, firman nuestro Código de Conducta donde expresamente se dice que respetarán “la política de tolerancia cero para soborno y corrupción.

Asimismo, los empleados que se incorporan en la compañía firman el Código de Conducta cuyo principio número dos expresamente alude a este tema con la siguiente fórmula: “... los empleados de Schindler deben...2º: Adherirse a una ética de alto nivel en lo que respecta a los derechos y a la dignidad de todas las personas con las que traten, no aceptando ningún tipo de beneficios ilícitos ni haciendo extensivo este tipo de beneficios a otras personas”.

El Código de Conducta consta tanto entre los documentos de nuestro sistema de Calidad, como en intranet o en todas las salas de reuniones. Todos los empleados de Schindler reciben formación anual sobre el mismo y el personal que dispone de ordenador contesta también anualmente a un cuestionario “Radar” en el que se le invita a compartir situaciones que hayan podido suponer un riesgo de cumplimiento y ratifican su conocimiento del Código de Conducta

# Excelencia en el servicio

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.



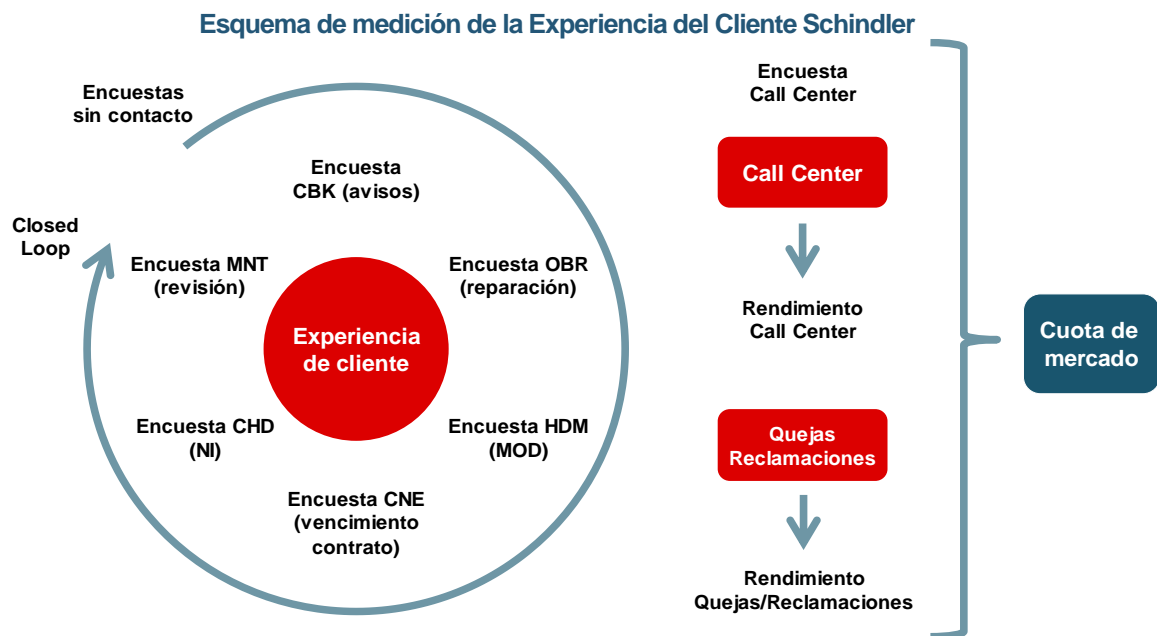
## Customer Experience

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.



Durante el 2020, y debido a la situación provocada por la pandemia se canceló la realización de la encuesta durante un periodo de 6 meses. Adicionalmente, se ha procedido a la unificación del proceso de Call Center de España y Portugal, plataformas que hasta el momento, eran gestionadas de forma separada.

## Seguridad y salud de los clientes

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.



Como empresa responsable y comprometida con la sociedad, Schindler ha cumplido con las normas sanitarias, adoptando diferentes medidas para minimizar el riesgo de contagio en los servicios que presta y para garantizar la seguridad de los clientes y trabajadores.

En este sentido, se han incorporado carteles detallando consejos de uso del ascensor y recomendaciones de prevención y vinilos de señalización pensados para el suelo de la cabina del ascensor y para la parte lateral de las escaleras mecánicas.

Además, aunque no se ha publicado una normativa concreta sobre ascensores grandes como los de hospitales o centros comerciales, se han instalado etiquetas en el suelo.

En esta misma línea, en el año 2020, Schindler, basándose en las indicaciones marcadas por la OMS y con el objetivo de preservar la salud y seguridad de los usuarios de ascensores, ha diseñado y comercializado soluciones de higienización para ascensores.

Debido al alto uso y al espacio limitado, el entorno del ascensor puede facilitar el contagio y la propagación de infecciones entre las personas; las superficies que con mayor frecuencia entran en contacto con los usuarios, como los paneles de botones, pueden ser fácilmente un vehículo para virus, bacterias y otros microorganismos peligrosos para la salud.

Estos 'kits' se han desarrollado y cuentan con la tecnología más efectiva para la eliminación del coronavirus.



### Consejos de uso

#### RECUERDEN:

-  Traten de realizar los viajes de uno en uno
-  Maximizar la limpieza en las zonas de contacto del ascensor, pasamanos, pulsadores, botoneras, etc.
-  Recuerden lavarse las manos durante al menos 20 segundos, después de cada viaje
-  Siguen las recomendaciones sanitarias y gubernamentales. #YOMEQUEDEOCASA

We elevate



### Touchless Button For Existing LOP & COP



Es la solución que utiliza el principio de detección remota que permite identificar la opción del usuario al posicionar los dedos frente al botón sin necesidad de generar ningún tipo de contacto.

Además, esta opción posibilita una limpieza más fácil de la cabina con desinfectantes comunes, lo que reduce drásticamente las bacterias que se encuentran en la superficie.



### Glass Touchless LOP & COP



Glass Touchless LOP & COP está diseñado para generar un llamado seguro, reteniendo por 50 milisegundos la selección del usuario, incorporando una protección adicional para prevenir llamadas no intencionadas

La luz LED funciona de guía de selección para el usuario y admite diferentes colores.



### Gesture LOP



Gesture LOP es la solución especialmente diseñada para activar la selección de piso a través del módulo de inducción de gestos, sin generar contacto con el panel de botones.

Realiza de forma inteligente el reconocimiento de gestos, lo que permite detectar rápidamente la selección de piso del usuario, operando sin contacto, a larga distancia.

Gracias a su diseño ultrafino, permite realizar una limpieza más fácil de las superficies.

### Anti-virus Button



Anti-virus Button usa iones metálicos antibacterianos que atacan constantemente las membranas celulares de las bacterias, procurando que los botones se mantengan desinfectados, evitando la proliferación de microorganismos.

Además, este recubrimiento posibilita una limpieza más fácil de las superficies con desinfectantes comunes, al tiempo que protege las superficies, los botones y los componentes electrónicos del sistema.



### Purifier Device



Purifier Device es un dispositivo que gracias a la combinación de la tecnología UV-C y un filtro especial, desinfecta el aire del medio ambiente de la cabina del ascensor.

Purifier Device combina la tecnología dual GERMAGIC y la catálisis de la luz UV, realizando ciclos de desinfección de manera constante y en diferentes momentos del día.





En octubre del 2020, se ha puesto en funcionamiento el **The Behavior LAB**, un laboratorio en el que se produce un cambio de concepto apostando por la seguridad integral del usuario y el empleado.



Para ello, Schindler ha definido y analizado el proceso con visión global y ha identificado los puntos de contacto en los que desarrollar intervenciones de seguridad.

A través del desarrollo de diferentes y repetidas intervenciones para usuarios y empleados se busca como resultado un cambio de los viejos hábitos a nuevos hábitos a través de nuevas rutinas.

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 previos 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.

% de categorías significativas de productos o servicios con una correcta información y etiquetado para el usuario	2019	2020
Total	100%	100%

Como cada año, Schindler, ha celebrado el 6 de octubre del 2020 el 'Día Internacional de la Experiencia del Cliente'. El objetivo de esta acción mundial es que las grandes



**Customer Experience Day**  
06. October 2020

empresas potencien su relación con la pieza esencial de cualquier negocio: los Clientes, así como consolidar el compromiso de los profesionales de Schindler que trabajan a diario para satisfacer todas sus necesidades y poner la movilidad en el centro de sus vidas.

Este tipo de iniciativas adquieren un valor especial en años como este 2020, marcado por las restricciones de movilidad y aforo provocados por la crisis sanitaria de la COVID-19. Schindler ha dedicado todos sus recursos humanos y técnicos para garantizar el buen funcionamiento de servicios esenciales como hospitales, infraestructuras de transporte público o supermercados durante el Estado de Alarma.

El CX-Day está orientado a toda la red de clientes de Schindler, todos ellos son la piedra angular de todas las actuaciones de Schindler y el motor que mueve la firma.

El CX-Day contribuye a fortalecer las relaciones internas de los departamentos de Schindler en todos los países, a través de actividades de motivación interna que buscan dar un impulso a la

"Schindler tiene un fuerte compromiso con toda la red de Clientes que mueven, día a día, a más de mil millones de personas. Acciones como CX-Day son una cita obligada para la compañía. Con este compromiso en mente, trabajamos todos los días para ofrecer soluciones de movilidad adaptadas a la necesidad de cada cliente de Schindler, más sostenibles e innovadoras".

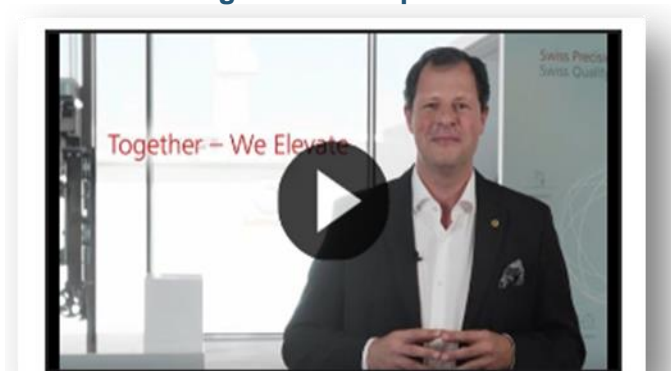
*Luis López Barceló*  
*Director de Recursos Humanos de Schindler Iberia*

vocación de la compañía de ofrecer los mejores servicios y facilitar la movilidad de millones de personas en todo el mundo.

Para celebrar, el día internacional de la Experiencia del Cliente, en este año 2020 se desarrollaron diferentes iniciativas internas y externas, entre las que destacan:

Iniciativas de carácter interno	Iniciativas de carácter interno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Corporativo CX Day de Thomas Oetterli, CEO del Grupo Schindler</li> <li>• Noticias en la Intranet con Banners y últimas noticias</li> <li>• Mail desde comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anuncio en Web <a href="http://www.schindler.es">www.schindler.es</a></li> <li>• Muro de intranet / comentarios sociales</li> <li>• Noticias en prensa y online</li> </ul>

Imagen video Corporativo



Noticias en prensa y online



## Elevamos la calidad

La calidad es hacerlo bien a la primera siempre para nuestros clientes, y después mejorar. Desde la ingeniería de precisión suiza hasta la producción a nivel mundial, pasando por los servicios especializados y las tecnologías digitales, la calidad no solo es uno de nuestros valores fundamentales, sino que forma parte del ADN de Schindler.

El programa de Campeones en Calidad de Schindler es un programa global a largo plazo para convertir a cada trabajador de Schindler en todo el mundo en un «Campeón en Calidad» mediante coaching, un programa de certificación paso a paso y un compromiso total con la «calidad en todo lo que hacemos».

El programa se basa en:



**Anticipación**



**ColaborAcción**



**Mejora continua**



**Convicción**



**Compromiso**



**Comunicación**

**Qué**

**Misión: Calidad en todo lo que hacemos**

La calidad en el centro de todo nuestro trabajo

**Visión: Más de 60.000 campeones en calidad**

Hacemos de la calidad algo real para todo el mundo, cada día

**Por qué**

**Establecimiento de una conexión con el cliente**

Un empeño por superar las expectativas

**Cómo**

**Anticipación**

No apagamos las llamas, evitamos el incendio

**ColaborAcción**

Romper las barreras, participar de forma activa en el equipo

**Mejora continua**

Establecer objetivos cuantificables, cumplirlos, superarlos, elevarlos y repetir.



## Canales Comercialización

Schindler Iberia dispone de 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 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:

#### Foro de Urbanismo e Infraestructuras



- 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.

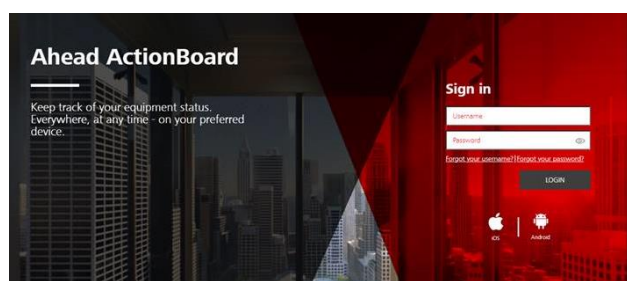
Todos los procesos de la actividad de productos y servicios a nuestros clientes están enmarcados dentro de las políticas ambientales y certificados de acuerdo a la ISO14001 e ISO 50001 los impactos ambientales se comunican en la Campaña de medios, notas de prensa, página web, folletos publicitarios, en las cláusulas generales de nuestros contratos.

# 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:

- ⦿ **Facturación on line:** Herramienta que permite a los clientes tener acceso de forma cómoda y sencilla a todas las facturas en formato PDF de los últimos cinco años.
- ⦿ **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 Ahead Action Board:** 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





## Optimus

En 2017, se 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 formaron a más de 230 personas entre Jefes de Zona Comerciales, Directores de Sucursal, Delegados y Administrativos. En el 2018, se desarrolló una nueva versión de la plataforma, estando Schindler Iberia en el pelotón de cabeza tanto en el despliegue de esta versión, como en el impulso de las mejoras necesarias.

## Ascensores modulares inteligentes

Las necesidades y demandas de pasajeros, promotores, propietarios de edificios, administradores de fincas y arquitectos guían cada paso que Schindler da en los procesos de ingeniería e innovación. El resultado es una gama de ascensores modulares de nueva generación que ofrece soluciones inteligentes a las necesidades individuales.

Los nuevos ascensores modulares inteligentes - Schindler 1000, 3000 y 5000, están equipados con tecnología de última generación, conectividad avanzada y nuevos servicios digitales para ofrecer una experiencia de pasajero, una gestión y un mantenimiento mejorados, así como una mayor comodidad.

Los ascensores Schindler de nueva generación ofrecen más libertad de diseño que nunca gracias a una amplia gama de opciones para cada diseño arquitectónico. Todo ello junto a un aumento de la capacidad de carga, de la velocidad y del recorrido y una reducción del ruido y la vibración. También se han incorporado sistemas y tecnologías que antes eran de alta gama a nuestra línea de productos estándar, como los sistemas de posicionamiento absoluto para una alineación precisa y la tecnología de tracción regenerativa, que reduce la energía que se consume en cada viaje hasta un 30 % en comparación con la tecnología convencional, garantizando además la más alta eficiencia energética a lo largo de toda la vida útil de los productos.



## Clean Mobility

Vivimos en un mundo en continua evolución en el que la forma en que interactuamos y nos relacionamos cambia constantemente. En los espacios cerrados van surgiendo nuevos retos que debemos aprender a compartir con protección y seguridad. En Schindler desarrollamos soluciones innovadoras como CleanMobility para ayudar a las personas en este proceso de adaptación, manteniendo nuestros ascensores y escaleras mecánicas más higienizados y más seguros.

Clean Mobility



### Soluciones de control limpias y sin contacto



#### Schindler Ahead ElevateMe

Control sin contacto del ascensor, con un simple clic en el móvil



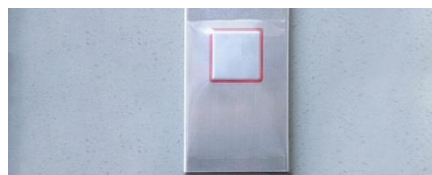
#### Tecnología PORT y myPORT Public

Gestión del tráfico avanzada con acceso sin contacto



#### Schindler CleanCall

Botones de llamada y de solicitud de servicio sin contacto



#### Schindler CleanCover

Película antibacteriana diseñada para recubrir las botoneras de piso y de cabina

### Soluciones de espacio y distanciamiento social para pasajeros



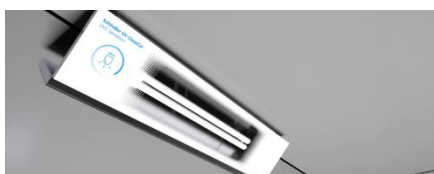
#### Schindler UV CleanAir

Un sistema de purificación del aire que mantiene el aire de la cabina del ascensor fresco e higienizado



#### Schindler CleanSpace

Amplía el espacio individual de los pasajeros en la cabina para permitir el distanciamiento social



#### Schindler UV CleanCar

Lámpara UV-C que limpia las superficies de la cabina sin utilizar ozono ni liberar sustancias químicas nocivas



#### Schindler Ultra UV Pro

Una protección fiable e invisible para los pasamanos de escaleras mecánicas y andenes móviles

## Technical Operations Center (TOC)

Schindler ha lanzado en el año 2020 el Technical Operations Center (TOC), lo cual supone un importante paso hacia nuestra visión de Schindler Ahead. El TOC emplea las herramientas de Big Data alimentada por la cartera conectada, para alcanzar un punto más de precisión en las operaciones y brindar a los clientes un nuevo nivel de excelencia en nuestro servicio.

### TOC Live Dashboard

#### Herramienta de visualización de Big Data

TOC Live Dashboard, también conocido como Kibana, es la herramienta de visualización de datos, que nos permite obtener el estado de la cartera conectada en tiempo real. Supone una de las herramientas principales del TOC a través de la cual el TOC es capaz de detectar desviaciones puntuales, permitiendo así la actuación inmediata ante posibles incidencias.



las  
cual

#### Visualización de datos en tiempo real:

Kibana está permanentemente actualizando los datos provenientes de la cartera, así como las conclusiones que salen del motor de diagnóstico.

#### Datos y reportes específicos a medida:

Kibana cuenta con varios Dashboards que permiten a los técnicos del TOC ver los datos que necesiten en cada momento.

### Remote Monitoring Platform (RMP)



RMP es la herramienta de procesamiento y gestión de los datos que provienen de la cartera conectada.

#### Gestión de datos:

A través de RMP los técnicos del TOC tienen acceso a los datos enviados desde la maniobra de los equipos conectados. Permitiendo así un nuevo nivel de soporte.

#### Motor de diagnóstico:

El motor de diagnóstico se encarga de interpretar toda la información proveniente de la maniobra, y generar conclusiones basadas en Aprendizaje Automático.

#### Conexión remota a los equipos conectados:

A través de RMP, el TOC se puede conectar remotamente al equipo mediante CADI y realizar pruebas y diagnósticos.

## Interacción con las operaciones

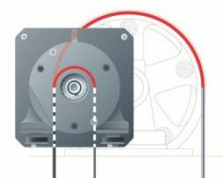
Una de las principales ventajas que ofrece el TOC y la estructura de Schindler Ahead, es la integración que tiene con las operaciones. A través del continuo análisis de los datos, así como de la retroalimentación de los técnicos, conseguimos una mejora continua de los algoritmos de aprendizaje automático lo que permite a nuestras operaciones ofrecer aún más valor a nuestros clientes.



## Últimas Tecnologías

Schindler ha apostado por la última tecnología incorporando las siguientes novedades técnicas a su gama de productos:

- ⦿ **Sistemas de tracción mediante máquinas sin reductor.** Para incrementar el confort de todas las instalaciones, Schindler ha decidido abandonar los sistemas tradicionales de tracción mediante máquinas sin reductor.
- ⦿ **Tracción regulada mediante variación de frecuencia en bucle cerrado.** Este sistema repercute enormemente en el confort de la instalación, siendo un elemento imprescindible para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa EN81-70 en relación a la precisión de parada y renivelación.
- ⦿ **Incorporación de puertas de piso y cabina de alto tráfico.** En toda la gama de productos, con tracción regulada mediante variación de frecuencia, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la instalación.
- ⦿ **Sistema de monitorización de las instalaciones.** Todos nuestros equipos vienen equipados con un sistema de monitorización que nos permite tener controlados permanentemente las instalaciones las 24 horas 365 días al año, permitiéndonos adelantarnos a los problemas antes de que estos aparezcan. Un nuevo concepto de mantenimiento preventivo, para que el usuario disfrute permanentemente de la instalación.



Asimismo, en los ascensores Schindler 1000, Schindler 3000 y Schindler 5000, de reciente lanzamiento, se han incorporado las siguientes novedades tecnológicas:

- ⦿ **Empleo de los medios de suspensión y de tracción.** Los medios de suspensión y de tracción sustituyen a los tradicionales cables de acero, pesan menos, ocupan menos espacio y son más silenciosos. De este modo, en el hueco del ascensor, queda espacio para la tracción y también para una cabina más grande.
- ⦿ **Eliminación del cuadro de maniobra.** El tradicional cuadro de maniobra que se disponía junto a la puerta en la última parada en los equipos sin cuarto de máquinas, ha sido eliminado, integrándolo dentro de la propia jamba de la puerta, con el fin de que el cliente pueda disponer de la misma distribución en todas las plantas, sin romper la armonía del edificio.
- ⦿ **Disponibilidad de paracaídas en el contrapeso.** Sin requerimiento de más espacio. ¡Empleamos el mismo hueco que el ascensor sin paracaídas en el contrapeso!

# Gestión de personas

«Gracias por hoy, ayer y mañana. El esfuerzo, dedicación y compromiso de cada uno de vosotros, nos ha elevado a ser una gran compañía.

Nos encontramos ante una situación sin precedentes. Son momentos difíciles para toda la sociedad y, sin embargo, tengo la seguridad de que en Schindler somos UNA FAMILIA porque contamos con cada uno de vosotros, grandes profesionales, para trabajar unidos y poder superar esta crisis JUNTOS.

Si profesionalmente nos cuidamos, ayudamos y remamos, JUNTOS llevaremos a cabo nuestro plan de crecimiento que, por encima de todo, persigue mantener y crear empleo directo. Ya no volveremos a ser los mismos, seremos más fuertes, mejores profesionales y con la mejor imagen frente a nuestros clientes que son para y por los que trabajamos.

Cuidaos mucho, os necesitamos».

*José Manuel Nieto  
CEO Schindler Iberia*

## Principios de gestión

La irrupción de la pandemia por Covid, que ha puesto al mundo entero casi del revés, y la necesidad de confinar a la población pusieron de manifiesto cómo, verdaderamente, las personas son la clave a la hora de afrontar cualquier tipo de crisis. Garantizar el bienestar y salud de sus más de 2.500 empleados y de sus familias, ha sido la prioridad en todo momento para la Schindler Iberia.

Para responder con efectividad a esta y otras crisis es crítico asegurar el respeto de todos los derechos humanos y el imperio de la ley, incluido el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de las normas internacionales del trabajo. Por ello, hoy más que nunca, es importante desarrollar una gestión de las personas basada en normativas nacionales e internacionales como la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la OIT, las Directrices para empresas multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En este sentido, Schindler firmó en el año 2013 su adhesión al Pacto Global promovido desde la Organización de Naciones Unidas, en el cual se hace un llamamiento a que las organizaciones se alineen voluntariamente con los diez principios aceptados universalmente. Anualmente, confirma su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en el respeto de los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Schindler, está presente en más de 100 países con realidades diversas y ello demanda respuestas locales y globales para los empleados, con el fin de lograr entornos laborales estables, homogéneos y de calidad.

La integridad, la confianza y el desarrollo de las personas están entre los valores fundamentales de Schindler, así como la seguridad, la calidad y la creación de valor para el cliente.



Como empresa líder del sector de la movilidad urbana, Schindler busca personas que generen un valor excepcional para sus clientes comprometiéndose a ofrecer a los empleados: 1. Estabilidad laboral 2. Formación continua 3. Remuneración muy competitiva.

El éxito de Schindler depende esencialmente de la profesionalidad de su personal, por ello nuestro objetivo es seleccionar, retener y desarrollar a los mejores.

Los tres aspectos fundamentales para Schindler sobre los que pivota la gestión de personas son:

El desarrollo del talento, la salud y seguridad laboral y

la igualdad y diversidad

La estrategia de Recursos Humanos marca los hitos para

alcanzar los objetivos definidos y que permitan el crecimiento y la mejora de la competitividad de la organización. Para alcanzarlos, Schindler despliega mecanismos y planes fundamentados en sus valores.

En el año 2020, tres Planes de acción han sido prioritarios en la gestión de las personas de la organización:

- **Plan de Inclusión y Diversidad**, que fomente el liderazgo inclusivo para atraer, desarrollar y fortalecer talento diverso, impulsar la innovación y el desempeño de la empresa
- **Plan Talent Management**, que permita identificar y desarrollar profesionales que contribuyan al crecimiento de Schindler y asegurar los “pipelines” de sucesión.
- **Plan de Contingencia COVID**, para salvaguardar la salud de nuestros empleados y sus familias.

Adicionalmente, al inicio de la pandemia se implementó un **Plan de Engagement** para mantener el vínculo con los profesionales y poner en valor su trabajo desplegado a través de dos grandes líneas de trabajo y que persigue tres objetivos principales:

1. Reducir la incertidumbre laboral
2. Disminuir el sentimiento de inseguridad
3. Despejar las dudas sobre la contribución de los profesionales.

## Líneas principales Estrategia RR. HH.

### Materializar la Estrategia de RRHH

Documentada en el Manual de implantación de la Estrategia de RRHH

### Alcanzar los objetivos de RRHH

Atraer y conservar a los mejores empleados

Fomentar una cultura de alto rendimiento

Desarrollar futuros líderes y personal especializado

Garantizar excelentes comportamientos de liderazgo

Fomentar el diálogo abierto y la comunicación

Crear y mantener un elevado compromiso de los empleados

Promover un entorno de trabajo seguro, heterogéneo y sostenible

### Apoyar nuestro negocio

Crecimiento  
Competitividad

### Promover nuestros valores

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

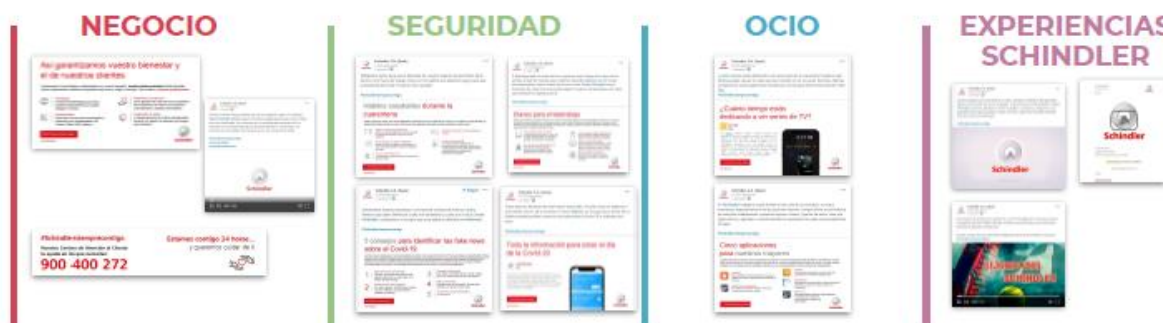
Enmarcado en el Plan de Engagement, Schindler Iberia traslada mensajes a empleados y clientes a través de diferentes piezas generando un elevado engagement y activa un plan de contenidos focalizado en diferentes áreas para continuar cerca de nuestros profesionales. El plan de contenidos, ha contado con la participación activa del CEO de Schindler Iberia, ha apoyado las comunicaciones realizadas por los managers y han convertido a los empleados en protagonistas de las Historias Schindler.

Periódicamente, se realizó una consulta a los empleados para conocer su opinión y con el feedback recibido, se actualizó el Plan de contenidos.

### Vídeo: “Nos movemos”



### Ejemplo de contenidos



## Relaciones laborales

Schindler promueve la estabilidad laboral a través del fomento de los contratos permanentes que hacen que sus personas se sientan parte del proyecto de la organización.

### % de empleados por tipo de contrato



Las relaciones laborales de todos los empleados de Schindler en Iberia están reguladas por convenios colectivos, sean sectoriales o propios. Además, Schindler, S.A. tiene suscrito de manera complementaria un Convenio Colectivo firmado con su Comité Intercentros con vigencia desde el 1 de enero de 2016, actualmente en situación de ultractividad. En todos los ámbitos territoriales existen foros de interacción (información, consulta, participación y negociación) entre empresa y representantes legales de los trabajadores, existiendo representantes en comisiones y reuniones que abordan temas específicos como la seguridad y salud, la igualdad, la formación u otros asuntos propios de esas relaciones laborales.

## Gestión del talento

El compromiso de Schindler de ser percibido como un socio apreciado por sus clientes sólo 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. En este sentido, en el año 2020 ha sido prioritario el despliegue de la Estrategia de Gestión del Talento de Schindler Iberia con los objetivos de impulsar un equipo ganador, crecer más rápido que el mercado y mejorar la rentabilidad. Esta Estrategia se definió a nivel Corporativo, particularizándose a Iberia.

### Estrategia Gestión del Talento Schindler Iberia

A partir de la Estrategia de Gestión del Talento se diseñan e implantan planes de incorporación, aprendizaje y desarrollo de personas para potenciar su compromiso y asegurar la sucesión de puestos clave que garanticen la consecución de los objetivos de negocio. Los cuatro ámbitos a través de los que se despliega la Estrategia son: Búsqueda interna, Búsqueda interna fuera de Schindler Iberia, Contratación externa y Aprendizaje y Desarrollo.



Los procesos y mecanismos de cada uno de estos ámbitos están definidos y normalizados.

## Salud y Seguridad Laboral

En Schindler Iberia trabajan 2.536 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 según el estándar internacional ISO 45001.

El alcance de la auditoria de Seguridad legal que es cada dos años, es el "Montaje, modernización, mantenimiento y reparación de ascensores y escaleras mecánicas" y todos los centros de trabajo relacionados en los certificados. 37 centros de trabajo y 2057 trabajadores en España. 10 centros de trabajo y 439 trabajadores en Portugal)

Mientras que el alcance de ISO45001 implantado en la compañía aplica a todos los trabajadores, todos los procesos y toda nuestra red de sucursales y delegaciones de España y Portugal con sus respectivos servicios centrales de Zaragoza, Madrid y Lisboa.

En Marzo de 2020 se activó un plan de contingencia COVID para salvaguardar la salud de las personas de la Schindler, que se fue actualizando según las normativas implantadas por los Gobiernos de cada uno de los países, donde se priorizó la realización de las actividades como empleados desde los domicilios (teletrabajo). Esta medida sigue en vigor para el personal de oficina mientras que se sigue extremando las precauciones con el personal de campo, que debido a la actividad esencial que realizan son nuestra primera línea de operaciones.

Semanalmente, se realizó un seguimiento de afectados, en continua coordinación con el servicio médico, y proporcionando todos los EPIs y demás medidas de seguridad necesarias para prevenir cualquier contagio.

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.
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 que tiene el objetivo de cero accidentes basado en un proceso de mejora continua.

En el ámbito del bienestar, 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.
- ⊙ Prevención del cáncer de colon. Prueba de sangre en heces
- ⊙ Fisioterapia.
- ⊙ PSA Prostate Specific.

- ⊙ Vacunación antigripal.

En 2019, se inició la campaña de las Evaluaciones de la Reglas NO GO (las reglas NO GO identifican los puntos críticos de seguridad), en las cuales cada mando realiza dos inspecciones al año a sus técnicos en campo para valorar in situ si conoce y sabe aplicar estas Reglas.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo durante el año 2019 en el ámbito de la Seguridad y Salud de los trabajadores son;

- ⊙ Evento Not One More, en el cual toda la Compañía paró de trabajar durante unas horas a la vez para reunirse y hablar de la importancia de la seguridad.
- ⊙ Campaña Imprescindibles, que consta de la realización de varios videos, no técnicos, para sensibilización del personal.
- ⊙ Evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal, realizada por un consultor externo.

Durante 2020 y a pesar de la pandemia se han impartido casi 20.000 hora de formación en prevención con más de 2500 participantes. Estas horas se han desplegado tanto para atender las obligaciones legales que marcan la legislación en el marco de la construcción, como para dar formación en las reglas NOGO que tenemos definidas en Schindler (protección contra caídas, energía peligrosa, acceso seguro al hueco, etc...) como de liderazgo en Seguridad. Según guidelines corporativas. Hemos cubierto prácticamente 8h por empleado y año en formación en prevención.

El proceso de evaluación de riesgos laborales se explica en la I-PSL-005 mod 06 rev02/2020 cuya periodicidad queda establecida en el punto 4.1 de dicha Instrucción así como resultados, etc.

Schindler tiene una política para fomentar el reporte de condiciones inseguras, comportamientos inseguros y cuasi accidentes, así como de paralizar el trabajo si las condiciones de seguridad no son aceptables. Esto se refleja específicamente en las 5 reglas de oro de la seguridad. En 2020 se reportaron 1049 Unsafe Events en España y 429 en Portugal. Se han reportado 547 sites stopped en España y 109 en Portugal.

Los principales tipos de lesiones por accidentes en 2020 han sido:

- Esguinces y torceduras:
- Fracturas
- Heridas abiertas
- Lesiones internas
- Quemaduras
- Golpes contra objetos o vehículos

Tasa de accidentes mortales en 2020. 0 en España y 1 en Portugal con una Tasa =  $1 \text{ (accidente)} * 1.000.000 / 821633 \text{ (horas trabajadas)} = 1,21$

Schindler tiene contratada con Quirón Prevención la Vigilancia de la Salud, una de las cuatro especialidades de la Prevención de Riesgos Laborales. De esta forma, todas las obligaciones legales están cubiertas con ese contrato que, habitualmente, se atienden en las



propias instalaciones de Quirón si bien se cuenta con presencia física de un Médico en Servicios Centrales de Madrid y un Asistente Técnico Sanitario en los Servicios Centrales de Zaragoza.

Además de las coberturas mínimas establecidas por la legislación, Schindler tiene contratados varios servicios extraordinarios al amparo del programa “Schindler Saludable” y que son:

- Reconocimientos ginecológicos para mujeres
- PSA para varones mayores de 45 años
- Test de sangre en heces para empleados mayores de 45 años o menores con antecedentes familiares
- Prueba de hemoglobina glicosilada para diabéticos o empleados con resultados preocupantes
- Vacunación antigripal
- Servicios de fisioterapia convenidos con el Servicio Médico

En ejercicios anteriores también se realizaron campañas de prevención de riesgo cardiovascular y del tabaquismo.

Además, de forma específica, en 2020 se ofreció un test serológico (IgG e IgM) a todos los empleados que lo solicitaron una vez que se levantó el confinamiento obligado por el Gobierno y, desde entonces, se facilitan pruebas PCR a los empleados que lo precisan.

## Inclusión 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.

En el año 2020, se ha definido la Estrategia de Inclusión & Diversidad, con alto impacto en el ODS 5 Igualdad de género y con el objetivo principal de fomentar el liderazgo inclusivo para atraer, desarrollar y fortalecer talento diverso, impulsar la innovación y el desempeño de la empresa.

Como punto de partida, el Comité de Dirección de Iberia hizo público el Compromiso de la Dirección con la Inclusión & Diversidad.

Esta estrategia de Inclusión & Diversidad, incluye una serie de medidas corporativas, que Schindler Iberia ha particularizado a la realidad de la KG. El despliegue de la Estrategia se instrumenta en torno a cinco áreas de actuación reforzadas por la comunicación, tal y como recoge la figura. Las cinco principales áreas de trabajo son:

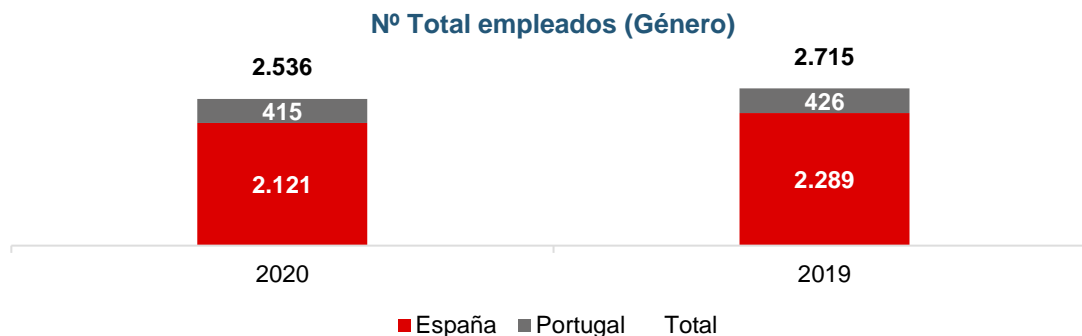
1. **Gobernanza y estructura**; establecer gobernanza y estructura claras
2. **Liderazgo inclusivo**; desarrollar e inspirar a líderes inclusivos
3. **Herramientas y procesos**; proporcionar herramientas de soporte y procesos de Recursos Humanos que minimicen los prejuicios inconscientes
4. **Comprometer a los empleados**; aprovechar el compromiso del empleado en Inclusión & Diversidad
5. **Feedback y responsabilidad**; crear indicadores de comunicación bidireccional para medir el progreso

En esta línea, Schindler continúa con el despliegue del 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.

Durante 2020 se han mantenido conversaciones con el comité intercentros para acordar un nuevo plan de igualdad, aunque no se formalizó dentro del año.

## Estrategia de Inclusión & Diversidad





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.
- ⊙ 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.

Cualquier persona en Schindler debe sentir que independientemente de sus creencias, género, circunstancias personales, orientación sexual, edad, forma de ver y vivir la vida, lo único que importa es su profesionalidad, talento y desempeño, todo bajo los cimientos de los Valores de Schindler. En este contexto, el Grupo Schindler puso en marcha una iniciativa en el año 2020 denominada "Equal Pay Analysis" para analizar la retribución de sus empleados desde la perspectiva del género, de tal manera que bajo una misma herramienta se medía si

la variable genero motivaba diferencias salariales o no, y en caso afirmativo en qué grado. La KG IBE, tanto en Portugal como en España, ha obtenido unos resultados positivos que permiten concluir que el género no motiva diferencias salariales.

En el año 2020, José Manuel Nieto (CEO Schindler Iberia) refrendo la Alianza #CEOPorLaDiversidad, que ya firmó en el año 2019. Esta Alianza tiene como misión unir a los CEO de las principales empresas en España en torno a una visión común e

innovadora de diversidad, equidad e inclusión (De&I) actuando como impulsores y embajadores que ayuden a acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.

Los 60 CEO que se unen a esta Alianza “reconocen” la diversidad, la equidad e inclusión como valores fundamentales que enriquecen a las empresas y fortalecen su competitividad. Por otro lado, se “comprometen” a impulsar las estrategias de diversidad en sus empresas, a implicar a sus Comités de Dirección y a crear una visión común de la diversidad.

Schindler Iberia tiene un firme compromiso con la inclusión de personas con distintas capacidades físicas y mentales. Fruto de este compromiso es la firma del convenio de colaboración con Down España y APTT21 en el año 2015 en el que se establece un marco de colaboración para el desarrollo de acciones y actividades orientadas a impulsar la capacitación profesional y la inserción social de las personas con distintas capacidades en cualquiera de los Centros que componen Schindler Iberia. Esto supuso la creación de una conexión directa con el negocio a través de asociaciones y oportunidades de empleo.

Prueba de que la inclusión y el fomento de la diversidad entre sus empleados son dos de los factores esenciales en el desarrollo del negocio, en noviembre del 2020, Schindler se adhirió a la iniciativa global Valuable 500. Está demostrado que los equipos diversos toman mejores decisiones y, por eso, los equipos de trabajo de Schindler están formados por todo tipo de personas.

Schindler Iberia cuenta con muchos ejemplos de cómo la inclusión de personas con distintas capacidades en la

fuerza laboral genera recompensas en lugar de desafíos. Y estamos extremadamente orgullosos de lo que se ha logrado.

El centro de llamadas en España de Schindler Iberia es un centro de empleo especial donde el 70% de los empleados tienen capacidades diferentes. Schindler Iberia continúa trabajando con sus socios en la sensibilización sobre la discapacidad y regularmente



«El compromiso de Schindler con la iniciativa Valuable 500 se alinea con nuestro objetivo de mejorar constantemente la diversidad de nuestros empleados y avanzar hacia entornos más inclusivos. La unión a la iniciativa constata el fuerte compromiso de Schindler con la inclusión. “Cuando las personas sienten que son una parte importante de un grupo de trabajo diverso toman mejores decisiones. Esto es especialmente importante para el desarrollo de una compañía como Schindler, en la que la innovación es una de las tareas más importantes”

Eric Way  
Director de Inclusión y Diversidad del Grupo  
Schindler

involucra a los empleados en estas iniciativas en las diferentes sucursales alrededor del mundo.

En los años 2019 y 2020 no se ha producido ningún caso de discriminación en Schindler S.A.

## Organización del trabajo

El año 2020 ha estado marcado por una crisis sanitaria. Para afrontar dicha crisis, Schindler ha impulsado el teletrabajo para todos los empleados que puedan hacerlo en remoto, mientras que otros se han mantenido en primera línea de trabajo garantizando la fiabilidad y seguridad durante el estado de alarma de ascensores en hospitales como en edificios residenciales, siguiendo en todo momento las instrucciones necesarias para minimizarlos riesgos y medidas a seguir para salvaguardar la salud de todos.

El Comité de Dirección de Schindler aprobó unas medidas de flexibilidad como complemento de las medidas que normativamente se reconocen para la conciliación y mejorar la conciliación y el bienestar de los empleados y alineándose con el programa de Diversidad Corporativo. 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.

Respecto a la Política de Flexibilidad, Schindler dispone de una batería de medidas entre las que se incluyen 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.

Schindler no tiene una Política de Desconexión laboral definida como tal pero si ha adoptado diversas medidas aprobadas por el Comité de Dirección a instancias de la Comisión de Diversidad. El objetivo de esas iniciativas era favorecer la dirección y gestión por objetivos y evitar el presencialismo así como favorecer la flexibilidad laboral. En ese contexto, se aprobaron las siguientes medidas:

- Evitar la comunicación fuera de horas (entre las 19:00h y las 7:00h del día siguiente)
- Evitar reuniones a partir de las 19:00h
- Horario flexible de entrada y salida que se ajusta en función de las características del lugar de trabajo. Asimismo, el personal de oficinas también tiene flexibilidad para el horario de comida
- Autonomía de horario / distribución irregular de la jornada
- Dotación de medios tecnológicos para trabajar en movilidad"

## Diálogo social y relaciones sindicales

Schindler S.A. no sólo 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.

Adicionalmente, los sindicatos son partícipes de la Estrategia de Sostenibilidad de Schindler a través del despliegue a Comité Intercentros de la Estrategia de sostenibilidad.

En octubre de 2020, se celebró de manera telemática la reunión anual del Comité de Empresa Europeo (CEE) de Schindler, cuya misión es recibir información y ser consultado sobre las cuestiones de naturaleza transnacional que tengan un impacto considerable en todas las empresas del Grupo Schindler radicadas en la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y Suiza, de modo que alcanza a un total de 30 países, incluidos Portugal y España.

En la reunión participaron miembros de la Dirección de Schindler responsables para Europa y delegados en representación de las plantillas correspondientes a los países europeos representados en el CEE, siendo dos de dichos delegados pertenecientes a Iberia, uno por Portugal y otro por España.

# Gestión de 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. Además, Schindler vela por la correcta aplicación de medidas de seguridad entre sus proveedores; En este sentido, se ha realizado una evaluación a nuestros subcontratistas para verificar el grado de cultura en seguridad en el que se encuentran.

Adicionalmente, Schindler establece criterios para la Selección, la Evaluación y la Reevaluación de sus Proveedores, manteniendo registros de los resultados de las Evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas. La evaluación se realiza según los siguientes criterios:

- Se realiza cada 2 años a todos los proveedores con volumen de compras superior a 300.000 Euros anuales para España, superior a 200.000 para Portugal.
- Se realiza anualmente a todos los proveedores con volumen de compras inferior a 300.000 Euros y superior a 150.000 Euros anuales para España, inferior a 200.000 Euros y superior a 150.000 Euros para Portugal.

Destacar que para todos los proveedores se evalúa su grado de compromiso ambiental, en base a su certificado ISO 14.001 o similar. En la actualizada, no se han detectado proveedores con un impacto ambiental negativo significativo.

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.

Además de la evaluaciones anteriormente mencionadas, en 2020 se ha vuelto a enviar una encuesta a los principales proveedores para conocer su expectativas y necesidades en la relación con Schindler.

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.

Condiciones  
generales de  
compra



Evaluación de  
proveedores



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

La Política para Proveedores de Schindler, alineada con el Código de Conducta de la Organización requiere del 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. En el año 2020 se ha implementado la plataforma de SMARTBUY para la mejora en las compras online y dar un fácil acceso a todo el personal que necesite realizar alguna compra. Dentro de SMARTBUY se han incluido los catálogos electrónicos (Lyreco, Lenovo,...), así como distintos productos codificados para nuestro uso.

**Código conducta Proveedores**



Por otra parte se va a implementar una nueva herramienta de viajes que servirá para autogestionar los viajes realizados por el personal de la compañía.

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.

Como novedad a finales de 2020, se ha informado a todos los proveedores de la eliminación de las facturas en papel en 2021, aceptándose únicamente aquellas que lleguen en formato electrónico. De esta forma, se avanza tanto en la digitalización como en la extensión del concepto de sostenibilidad en la relación con los proveedores.

Esta medida, además de reducir el impacto ambiental al disminuir el uso de papel, redundará en una mejora de la trazabilidad de las facturas, así como minimización de los errores de registro.

Finalmente, reseñar que se han unificado los criterios de pago a proveedores, estableciéndose en 60 días según normas internas del Grupo Schindler así como la Ley de Morosidad.

Cadena de Suministros	2019	2020
Principales proveedores (*) volumen de compras superior a 1M €	LEASE PLAN SERVICIOS VIAJES EL CORTE INGLES RALOE MEDITERRANEO HIDRAL S.A SOLRED S.A. ARVAL SERVICE LEASE NAYAR SYSTEMS HUAWEI TECHNOLOGIES ESPAÑA QUIRONPREVENCION S.L.	LEASE PLAN SERVICIOS RALOE MEDITERRANEO HIDRAL S.A ARVAL SERVICE LEASE SOLRED S.A. INTERNATIONAL ELEVATOR COMMERCE QUIRONPREVENCION S.L TELEFONICA HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S. NAYAR SYSTEMS DXD applications

	2020	2019
Nº total de proveedores de la organización	3.145	3.248
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores locales	153.959.480 €	189.228.089 €
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores (importe de compras)	223.703.258 €	240.678.809 €

# Sostenibilidad 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.

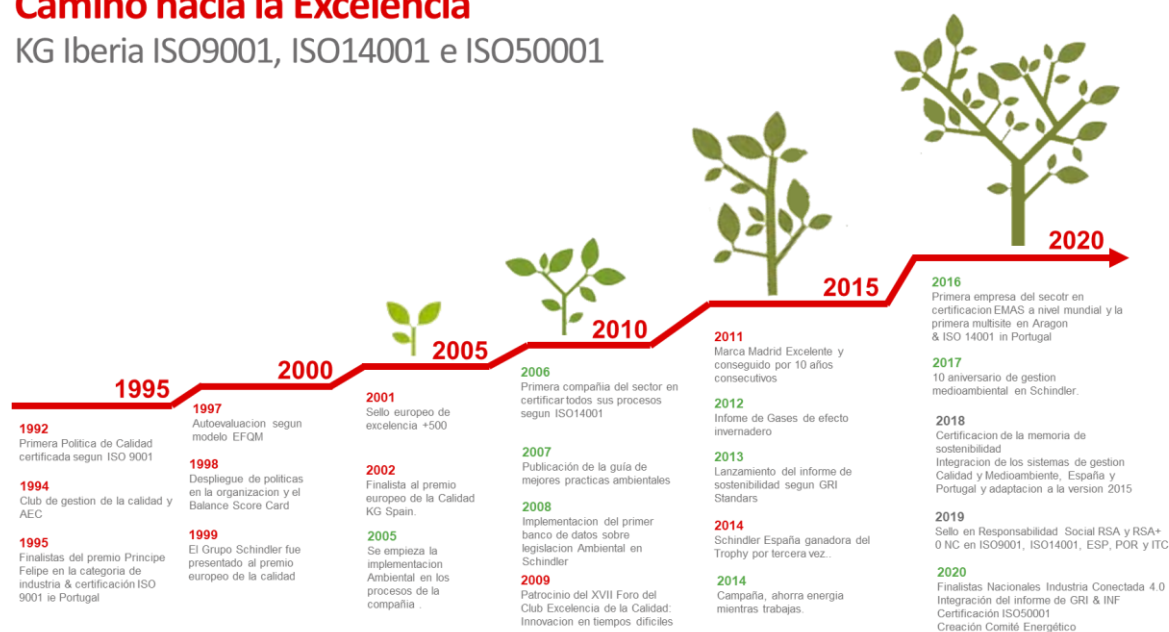
En la actualidad se encuentra implementado y certificado un Sistema de Gestión integrado y certificado según las normas ISO 9001, 14001 e ISO 50001 como novedad en 2020 tanto para España como Portugal. El resto de las sociedades del perímetro de consolidación disponen de certificaciones independientes.

En 2019 se ha decidido con carácter estratégico no renovar la adhesión al Reglamento EMAS sin que ello suponga en ningún momento una disminución del compromiso con el medio ambiente o de las medidas adoptadas para su protección. En este sentido, el único aspecto que no se realiza actualmente respecto a los requisitos del Reglamento es la elaboración y comunicación de un Dossier Ambiental.

En la siguiente figura se recogen los principales hitos de dicho sistema a lo largo del tiempo.

## Camino hacia la Excelencia

KG Iberia ISO9001, ISO14001 e ISO50001



## Sistema de gestión ambiental

Schindler gestiona de manera rigurosa sus aspectos ambientales en base a un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001. De manera complementaria, en el 2020 se ha conseguido la certificación de Eficiencia Energética según la norma ISO 50001. KG Iberia es la primera compañía que consigue esta certificación en el Grupo Schindler con alcance a toda su red de operaciones.

El Sistema de Gestión Ambiental se asienta sobre los compromisos expresados en la Política Ambiental propia de KG Iberia, así como en una serie de áreas 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. Adicionalmente existe una Política Energética que entre otros aspectos marcan principios como la evaluación periódica del desempeño energético o la adquisición de productos y servicios eficientes energéticamente.

El cumplimiento de estos compromisos es revisado anualmente a través de la Revisión del Sistema por la Dirección.

La gestión ambiental en Schindler Iberia, 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. Citar como hecho relevante que desde 2017 no se ha notificado ningún incumplimiento legal en material ambiental.

De especial relevancia como se puede ver en la figura que se muestra a continuación son las actividades para reducir tanto la “huella de carbono” como cualquier consumo de recursos no renovables.

La certificación ISO 50001 ha supuesto una integración con la norma ISO 14001 en lo relativo a las áreas de actuación y objetivos de mejora para el año 2021, tal y como se muestra en la siguiente figura.

### Política ambiental Schindler



### Política energética



### Programa de Gestión 2021



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.

La gestión ambiental en Schindler se puede dividir en dos grandes bloques:

- La optimización del **Ciclo de Vida de los Productos**
- La gestión de **consumos y residuos derivados** de las actividades

Respecto a este último punto, se realizan con carácter periódico acciones para reducir los consumos ambientales y de esta forma minimizar el impacto ambiental producido tal y como se plasma a modo de ejemplo en la presente página de la memoria.



## Elevamos... El Planeta Ayúdanos a seguir evolucionando

Queremos agradecer el compromiso que has tenido imprimiendo sólo lo imprescindible. Con tu **trabajo y responsabilidad** seguimos situándonos como una empresa que apuesta por la innovación y la sostenibilidad.

Gracias a tu responsabilidad en el uso de los dispositivos multifunción de Canon...



Garantizamos un suministro de agua que perdure más en el tiempo.



Reducimos el consumo energético.



Respiramos más limpio, al limitar las emisiones de CO2.



Salvamos 186 árboles en un año.

Sabemos que vas a seguir manteniendo un comportamiento ambiental utilizando las impresoras multifunción de Canon.

Gracias.



## Vida útil y análisis del Ciclo de Vida de los productos

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 de energía que se logran a través de la innovación.

Como ejemplo de producto eficiente energéticamente podemos citar "la rampa móvil Schindler 9500AE cuenta con tres soluciones para mejorar la eficiencia energética: un sistema de tracción más eficiente, componentes que requieren menos energía y un software de gestión energética inteligente".

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 Energética**

Como se ha comentado anteriormente, Schindler Iberia ha conseguido en **2020** la **certificación ISO 50001**. Dicha certificación acredita que Schindler cuenta con sistema de gestión eficiente de la energía que contribuye, de forma activa, a la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.

La estrategia de gestión de la energía de Schindler Iberia, por la cual ha sido certificada, supone que la organización impulsa la eficiencia energética en toda su organización reduciendo los impactos ambientales, en especial las emisiones de CO2 (comprando por ejemplo vehículos eléctricos), además de reducir y optimizar sus consumos de electricidad y combustible.

El ahorro de energía, a través de un mejor manejo de la misma, implica un importante ahorro de costes, además de un estricto cumplimiento de la legislación en esta materia.

Respecto al **consumo eléctrico**, se produce un 100% a partir de energía primaria externa sin disponer de fuentes de autoconsumo. En la línea de optimizar el consumo, siempre que es posible se incorporan equipos de alta eficiencia energética.

Destacar que en el 2020, se ha procedido a deslocalizar el Departamento de IT lo que ha redundado a disminuir en mayor medida aún el consumo energético.

En el marco de la gestión energética, en 2020 se ha constituido el Comité Energético (con reuniones trimestrales), creado con la finalidad de dinamizar y facilitar la implementación y mantenimiento de la ISO50001 en KG Iberia. Tiene el cometido añadido de despertar y afianzar el interés por la eficiencia energética más allá de nuestros productos, edificaciones y flota y de que sea el germen que genere frutos y conciencie a todo el personal implicado en esta certificación con el fin de que crezca el compromiso que esta certificación nos exige.

El comité energético está constituido por un grupo multidisciplinar de personas entre los que se encuentran los responsables ambientales de la compañía, el responsable de flota y los responsables de instalaciones existentes y nuevas instalaciones.

## **Gestión de Consumos y Residuos de las actividades**

Al final de la presente memoria se indican todos los datos relativos a generación de emisiones, consumos ambientales y residuos generados. Toda la gestión de aspectos ambientales que se especifica a continuación cumple con todos los estándares y normativa legal al respecto (nacional, autonómico y regional).

### **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. De manera general las emisiones principales hacen referencia a CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub> y partículas en suspensión. Schindler Iberia no emite otro tipo de gases como HFC, PFC, SF<sub>6</sub> o NF<sub>3</sub>.

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 periódica de vehículos eléctricos que prestan sus servicios en diferentes instalaciones, con la consecuente reducción de emisiones contaminantes. Como la flota representa la mayor proporción de nuestro consumo directo de energía, es crucial para nosotros reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero. Con más de 20.000 vehículos, reducimos sistemáticamente las emisiones de CO<sub>2</sub> al sustituir los vehículos por otros con una tecnología más eficiente en el consumo de combustible, lo que permite reducir el consumo de combustible y las emisiones.

Desde 2012, ya hemos reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> en más de un 20 % en relación con los ingresos. Además de nuestro programa de sustitución de vehículos, las iniciativas incluyen la optimización de las rutas diarias de nuestros técnicos de servicio y la monitorización remota de nuestros productos, lo que permite un mantenimiento predictivo y una planificación eficiente de las visitas sobre el terreno.

El objetivo de Schindler es que en 2021 el 100% de la energía sea de origen renovable GDO es decir certificada con Garantía de origen renovable.

### Consumo de recursos naturales

Respecto al consumo de **combustible**, se realiza fundamentalmente el relativo a gas natural, gasóleo y fuel proveniente de manera principal de calderas y vehículos. Los factores de conversión de los indicadores que se incluyen al final de la memoria son:

Combustible	Factor emisión (Tn de CO <sub>2</sub> /l)	de Factor emisión (Tn de SO <sub>2</sub> /l)	de Factor emisión (Tn de NO <sub>x</sub> /l)	de Factor 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 CO<sub>2</sub> por consumo eléctrico se ha utilizado el factor 0,20 tCO<sub>2</sub>/MWh (Media Nacional ESP de emisiones de CO<sub>2</sub> 2019). Fuente: Ministerio para la Transición ecológica y reto demográfico

En relación al **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

### **Generación y gestión de residuos**

Por último, 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 y aceites usados

En el 2020, se ha producido una disminución en la generación de residuos debido a dos motivos:

- ◉ Menor actividad de Schindler en tareas de mantenimiento de Comunidades, empresas, etc. debido a la pandemia ligada al Covid-19.
- ◉ Incremento del teletrabajo entre el personal de Schindler debido igualmente al Covid-19.

Como mejora en la gestión de residuos, está previsto en 2021 proceder a una agrupación de los gestores de los residuos que se utilizan, minimizando al máximo los mismos para optimizar la eficiencia en el traslado, disminuir costes logísticos, etc.

Schindler con su actividad directa no produce sustancias que agotan la capa de ozono por lo tanto no se aportan datos al respecto. Así como contaminación lumínica o acústica o desperdicios de alimentos.



# Responsabilidad con la 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.

En el año 2020 se ha prestado especial atención a dar cobertura y apoyo a servicios esenciales ligados a la gestión de la pandemia Covid-19. A continuación se muestran diversos ejemplos de las acciones realizadas:

- ⦿ Servicios en áreas críticas en el Hospital 12 de Octubre en Madrid, Hospital Virgen del Camino, Clínica Universidad de Navarra, etc.
- ⦿ Servicios especiales para instalaciones básicas como el Hospital Clínico de Málaga, el Vall d'Hebrón, el Ministerio de Salud de Portugal, etc.
- ⦿ Modernización de ascensores en multitud de residencias.
- ⦿ Creando nuevos métodos de higienización de nuestros servicios.
- ⦿ Desarrollando una solución exclusiva para nuestras escaleras.

En esta línea, en plena pandemia, el CD a iniciativa e IE decidió poner el nº de call center, no solo como incidencias de nuestros equipos, sino también donde los vecinos con ascensores SCH pudieran llamar para cualquier otra consulta que les surgiera durante la incertidumbre de aquellos días en la pandemia. Esa campaña la abrazaba el eslogan y #SchindlerSiempreContigo. Desde comunicación interna nos hicimos eco de ella, y todas las comunicaciones que lanzamos en los 4 meses más críticos (más de 100 comunicaciones relativas a Seguridad / Prevención; Negocio y Sociedad (tiempo libre, familia, consejos,... todo específico o relativo con cuarentena) las firmamos con ese # haciendo de paraguas. También en las publicaciones de LinkedIn.

## 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.

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.

### Bases premios arquitectura



## Becas Talentum

Como parte de su compromiso con la sociedad, Schindler apuesta 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 2019 se ha continuado con este programa, así como con el programa de becas Schindler UP iniciado en 2017 en Portugal orientado a la FP dual.

## 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 habitualmente



Además de las iniciativas propias de Schindler, el buen hacer de la organización se plasma en los Premios y Reconocimientos recibidos en diferentes ámbitos:

### Premios Empresa Conectada 4.0

Schindler ha sido nombrada finalista en los Premios Empresa Conectada 4.0 que entrega su Majestad el Rey de España. Los Premios Nacionales Industria Conectada 4.0 reconocen a aquellas organizaciones, empresas e industrias que hayan realizado un esfuerzo destacado en su transformación digital; de esta forma, el objetivo de estos Premios es otorgar un mayor prestigio social al sector industrial, presentándolo en un entorno de calidad y de excelencia, reconociendo los méritos de las empresas industriales que destaquen por sus proyectos y acciones de digitalización y por sus planes de innovación en materia de organización y procesos.

Los empleados de Schindler en España disfrutan de un seguro de vida o invalidez permanente total que se complementa con un seguro de muerte por accidente y amplía sus coberturas si la muerte se produce por accidente de tráfico.

Los empleados de Schindler en Portugal disfrutan de un seguro de asistencia sanitaria. El reto para 2021 es que los empleados de España disfruten de un seguro de asistencia sanitaria y que los de Portugal tengan la cobertura de vida y accidentes, de forma que ambos colectivos tengan beneficios similares.

No se dispone de provisiones por jubilación o participaciones por acciones.

## 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. A lo largo de los últimos dos años 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 cuenta con el Sello de Oro Aragón Empresa otorgado por el Gobierno de Aragón junto con el Instituto Aragonés de Fomento por ser 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 empresas en Aragón que impulsan aspectos clave como la igualdad o el compromiso con los ODS



## Otras Campañas y Acciones

En el 2020 se ha vuelto a realizar el Mercadillo Solidario Navideño a beneficio de la Fundación Prodis, donde los empleados pueden adquirir regalos solidarios elaborados por jóvenes con capacidades diferentes. Este año debido a la pandemia ligada al Covid-19, se ha llevado a cabo de forma telemática.

En este 2020, Schindler se ha unido a la iniciativa Valuable 500 y reafirma su compromiso con la inclusión de personas con discapacidad. De esta forma, al igual que otras compañías de reconocido prestigio, se aboga por la inclusión y el fomento de la diversidad entre sus empleados.

En dicha línea, Schindler se ha unido a la “Alianza CEO por la Diversidad” promovida por Fundación Adecco y que busca impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas. Esta alianza se formaliza e impulsa a través de la firma y compromiso del CEO de Schindler como principal embajador de la cultura empresarial corporativa.

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 se firmó 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.

Schindler colabora con Down España a través de un acuerdo marco de colaboración. En este sentido, en diciembre de 2019, decenas de familias y empleados de Down España y Schindler Iberia, se reunieron en los cines Kinépolis Diversia de Alcobendas, con el fin de participar en una actividad familiar que favorece la inclusión de los niños con síndrome de Down. Schindler Iberia, invitó a las familias de sus empleados y de Down España a los cines Kinépolis Diversia de Alcobendas para disfrutar juntos de la película ‘Frozen 2’, en una jornada de ocio inclusivo que congregó a casi 500 asistentes. El objetivo de esta acción, que cumple su séptima edición, es fomentar la interacción de los trabajadores de Schindler Iberia y sus allegados con otras familias de niños con discapacidad intelectual.

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 fútbol oficinas centrales Madrid, campeonatos deportivos/solidarios locales, etc.).





# INDICADORES LEY 11/2018, de 28 de diciembre

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Capítulos
<b>Información general:</b>	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas Entorno y Estrategia Modelo de negocio Excelencia en el servicio Innovación de productos y servicios
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas Quiénes somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión del Riesgo Sostenibilidad ambiental Responsabilidad con la sociedad
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas Quiénes somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión del Riesgo Sostenibilidad ambiental Responsabilidad con la sociedad
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas Excelencia en el servicio
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Excelencia en el servicio - Seguridad y salud de los clientes Innovación en productos y servicios Sostenibilidad ambiental
<b>Contaminación:</b>	
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Quiénes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Sostenibilidad ambiental - Vida útil y análisis del Ciclo de Vida de los productos Sostenibilidad ambiental - Gestión Energética
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos:</b>	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Sostenibilidad ambiental

### Uso sostenible de los recursos:

Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Sostenibilidad ambiental - Consumo de Recursos Naturales
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Sostenibilidad ambiental - Consumo de Recursos Naturales
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	Sostenibilidad ambiental - Gestión Energética Sostenibilidad ambiental - Consumo de Recursos Naturales

### Cambio climático:

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Sostenibilidad ambiental - Gestión de emisiones atmosféricas
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Sostenibilidad ambiental- Vida útil y análisis del Ciclo de Vida de los productos Sostenibilidad ambiental – Gestión Energética Sostenibilidad ambiental - Gestión de emisiones atmosféricas
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	Sostenibilidad ambiental - Vida útil y análisis del Ciclo de Vida de los productos Sostenibilidad ambiental – Gestión Energética Sostenibilidad ambiental - Gestión de emisiones atmosféricas

### Protección de la biodiversidad:

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Schindler no ha realizado medidas específicas para preservar o restaurar la diversidad en el periodo de aplicación de la Memoria Sostenibilidad ambiental
Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas	Schindler no ha causado impacto en áreas protegidas.

### Empleo: \*No se incluye el personal de Andorra

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Implantación de políticas de desconexión laboral	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión de personas – Principios de gestión Gestión de personas – Organización del Trabajo

Empleados con discapacidad	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
<b>Organización del trabajo:</b>	
Organización del tiempo de trabajo	Gestión de personas – Organización del Trabajo
Número de horas de absentismo	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	Gestión de personas – Organización del trabajo
<b>Salud y seguridad:</b>	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral Excelencia en el servicio
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Tablas anexas Indicadores – Gestión de personas
<b>Relaciones sociales:</b>	
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	Gestión de personas - Diálogo social y relaciones sindicales
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Gestión de personas- Principios de gestión
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	Gobierno de Schindler Iberia – Comisión de Seguridad Gestión de personas- Seguridad y Salud Laboral
<b>Formación:</b>	
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión de personas – Principios de Gestión Gestión de personas- Desarrollo del Talento
<b>Accesibilidad:</b>	
Accesibilidad universal de las personas	Gestión de personas- Igualdad y Diversidad
<b>Igualdad:</b>	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Gestión de personas – Principios de Gestión Gestión de personas- Igualdad y Diversidad
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	Gestión de personas- Principios de gestión
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Gestión de personas- Principios de gestión
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Gobierno de Schindler Iberia – Comisión Código de Conducta No se han producido denuncias por vulneración de derechos humanos.
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Gestión de personas- Principios de gestión Gestión de personas- - Diálogo social y relaciones sindicales
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Gobierno de Schindler Iberia – Comisión de Prevención de delitos

	Gestión de Riesgos
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Gobierno de Schindler Iberia – Comisión de Prevención de delitos Gestión de Riesgos Schindler Iberia no tiene obligación de identificar al titular real al estar dentro de las excepciones legalmente reconocidas, dado que la matriz cotiza en bolsa suiza.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Quienes somos – Principales magnitudes
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</b>	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Responsabilidad con la Sociedad-Becas Talentum
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Proveedores Responsabilidad con la Sociedad-Acción Social Responsabilidad con la Sociedad-Tejido empresarial
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Responsabilidad con la Sociedad-Acción Social Responsabilidad con la Sociedad-Tejido empresarial Responsabilidad con la Sociedad-Otras campañas y acciones
Las acciones de asociación o patrocinio	Responsabilidad con la Sociedad-Acción Social
<b>Subcontratación y proveedores:</b>	
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	Quienes somos – Prioridades Estratégicas Proveedores
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	Proveedores
<b>Consumidores:</b>	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Excelencia en el servicio – Seguridad y salud de los clientes
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	Excelencia en el servicio – Customer Experience
<b>Información fiscal:</b>	
Los beneficios obtenidos país por país	Tablas anexas Indicadores – Contribución a la sociedad
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	Tablas anexas Indicadores– Contribución a la sociedad
Las subvenciones públicas recibidas	Tablas anexas Indicadores– Contribución a la sociedad

## Tablas anexas Indicadores

## Contribución a la sociedad

Beneficios totales Obtenidos (miles de euros)	2020	2019
Total	30.656	71.522
España	26.212	67.410
Portugal	4.444	4.112

Impuestos obtenidos sobre beneficios pagados (miles de euros)	2020	2019
Total	7.472	10.563
España	5.584	8.999
Portugal	1.888	1.564

Subvenciones recibidas (miles de euros)	2020	2019
Total	350	324
España	303	288
Portugal	47	36

Las subvenciones recibidas se corresponden para España con los beneficios en los pagos a la Seguridad Social por la Fundación Tripartita relacionados con el gasto por formación y para Portugal EFP-SERV.DE EMPREGO

Sanciones administrativas (miles de euros)	2020	2019
Total	40,4	74
España	40	62
Portugal	0,4	12

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (miles de euros)	2020	2019
Total	12	20
España	12	19
Portugal	0	1

## Gestión de personas

Nº total empleados por país	2020	2019
Total	2.536	2.715
España	2.121	2.289
Portugal	415	426

Nº total empleados por género	2020	2019
Total	2.536	2715
Hombres	2.280	2376
Mujeres	256	339

Nº total empleados por edad (Global)	2020	2019
Total	2.536	2.715
30 o menos	153	188
Entre 30 y 50	1.591	1.801
50 o más	792	726

Nº total empleados por edad (España)	2020	2019
Total	2.121	2289
30 o menos	116	152
Entre 30 y 50	1.294	1.496
50 o más	711	641

Nº total empleados por edad (Portugal)	2020	2019
Total	415	426
30 o menos	37	36
Entre 30 y 50	297	305



50 o más	81	85
----------	----	----

Nº total empleados por categoría laboral	2020	2019(*)
Total	2536	2715
Dirección	46	33
Mandos medios	264	312
Empleados no directivos	2.226	2.370

(\*) En 2019 no se incluyó a los DSUC como Dirección

% modalidades de contrato por país	2020		2019	
	España	Portugal	España	Portugal
Indefinido	89,63%	80,24%	89,00%	85,00%
Temporal	4,24%	19,76%	8,00%	15,00%
Tiempo Parcial	6,13%	0,00%	3,00%	0,00%

% modalidades de contrato por género	2020		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	88,90%	80,86%	90,0%	78,0%
Temporal	6,58%	8,59%	9,0%	8,0%
Tiempo Parcial	4,52%	10,55%	1,0%	14,0%

% de empleados por tipo de contrato y por edad	2020			2019		
	<30 años	30-50 años	> 50 años	<30 años	30-50 años	> 50 años
Indefinido	63%	91%	87%	53%	88%	98%
Temporal	37%	7%	1%	45%	9%	1%
Tiempo Parcial	1%	2%	12%	2%	3%	1%

% de empleados por categoría laboral por tipo de contrato	2020			2019		
	Directivos	Mandos Intermedios	Resto	Directivos	Mandos Intermedios	Resto
Indefinido	100%	94%	87%	100%	92%	88%
Temporal	0%	5%	7%	0%	6%	10%
Tiempo Parcial	0%	1%	6%	0%	2%	2%

Nº total empleados contrato permanente	2020	2019
Total	2.271	2.467
España	1.938	2.105
Portugal	333	362

Nº total empleados contrato temporal por país	2020	2019
Total	265	248
España	183	184
Portugal	82	64

Nº total empleados a jornada completa	2020	2019
Total	2.406	2.649
Hombres	2.177	2.360
Mujeres	229	289

Nº total empleados a media jornada	2020	2019
Total	130	66
Hombres	103	16
Mujeres	27	50

Nº total empleados a jornada completa (País)	2020	2019
Total	2.406	2.649
España	1.991	2.223
Portugal	415	426

Nº total empleados a media jornada (País)	2020	2019 (*)
Total	131	66
España	130	66
Portugal	1	0

(\*) En 2019 no se tuvieron en cuenta a los jubilados parciales

% de empleados por categoría laboral y sexo	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivo	84,8%	15,2%	81,8%	15,2%
Mandos intermedios	85,6%	14,4%	83,4%	16,6%
Empleados no Directivos	90,5%	9,5%	88,1%	11,9%
TOTAL	89,9%	10,1%	87,5%	12,5%

% de empleados por categoría laboral y edad	2020			2019		
	30 o menos	entre 30 y 50	50 o más	30 o menos	entre 30 y 50	50 o más
Directivo	0,00%	56,52%	43,48%	0,0%	36,4%	60,6%
Mandos intermedios	5,68%	67,80%	26,52%	6,1%	66,5%	27,5%
Empleados no Directivos	6,20%	62,26%	31,54%	7,1%	66,7%	26,2%

Número de empleados con discapacidad	2020	2019
Total	37	44
España	31	39
Portugal	6	5

Bajas voluntarias por género	2020	2019
Total	79	74
Hombre	66	64
Mujer	13	10

Bajas voluntarias por edad	2020	2019
Total	79	74
30 o menos	16	16
Entre 30 y 50	57	3
50 o más	6	55

Bajas voluntarias por país	2020	2019
Total	79	74
España	55	71
Portugal	24	3

Bajas voluntarias por categoría laboral	2020	2019
Directivos	0	0
Mandos intermedios	17	5
Resto empleados	62	69

Bajas involuntarias por género	2020	2019
Total	119	74
Hombre	84	64
Mujer	35	10

Bajas involuntarias por edad	2020	2019
Total	119	77
30 o menos	12	9
Entre 30 y 50	75	53
50 o más	32	15

Bajas involuntarias por país	2020	2019
Total	119	77
España	96	60
Portugal	23	17

Bajas involuntarias por categoría laboral	2020	2019
Total	119	77
Directivos	4	0
Mandos intermedios	13	15
Resto empleados	102	62

Bajas Otras Causas por sexo	2020	2019
Total	31	89
Hombres	30	68
Mujeres	1	21

Bajas Otras Causas por edad	2020	2019
Total	31	89
30 o menos	0	24
Entre 30 y 50	5	41
50 o más	26	24

Bajas Otras Causas por país	2020	2019
Total	31	89
España	30	66
Portugal	1	23

Bajas Otras Causas por categoría laboral	2020	2019
Total	31	89
Directivos	0	0
Mandos intermedios	5	3
Resto empleados	26	86

Nº nuevas contrataciones de empleados	2020	2019
Total	170	292
Hombres	138	241
Mujeres	32	51

Tasa de nuevas contrataciones de empleados	2020	2019
Total	6,70%	10,76%
Hombres	6,05%	10,14%
Mujeres	12,50%	15,04%

Referencias altas por genero / altas totales,

Tasa de nuevas contrataciones de empleados	2020	2019
Total	100,00%	100,00%
Hombres	81,18%	82,53%
Mujeres	18,82%	17,47%

Nº nuevas contrataciones de empleados	2020	2019
Total	170	292
Hombres	138	241
Mujeres	32	51

Nº nuevas contrataciones de empleados ESPAÑA	2020	2019
Total	126	258
Hombres	99	212
Mujeres	27	46

Nº nuevas contrataciones de empleados PORTUGAL	2020	2019
Total	44	34
Hombres	39	29
Mujeres	5	5

Tasa de rotación personal	2020	2019
Total	9,03%	2,7%
Hombres	7,89%	2,7%
Mujeres	19,14%	2,9%

Tasa de rotación personal	2020	2019
Total	9,03%	8,88%
Hombres	7,89%	7,95%
Mujeres	19,14%	15,34%

Tasa de rotación personal ESPAÑA	2020	2019
Total	8,53%	8,61%
Hombres	7,44%	7,46%
Mujeres	18,40%	16,49%

Tasa de rotación personal PORTUGAL	2020	2019
Total	11,57%	10,33%
Hombres	10,24%	10,58%
Mujeres	22,73%	8,33%

Ratio por edad (Global)	2020	2019
Total	9,03%	8,88%
30 o menos	18,30%	26,06%
Entre 30 y 50	8,61%	8,33%
50 o más	8,08%	5,79%

Ratio por edad (España)	2020	2019
Total	8,53%	8,61%
30 o menos	14,66%	28,95%
Entre 30 y 50	8,19%	8,29%
50 o más	8,16%	4,52%

Ratio por edad (Portugal)	2020	2019
Total	11,57%	10,33%
30 o menos	29,73%	13,89%
Entre 30 y 50	10,44%	8,52%
50 o más	7,41%	15,29%

Ratio de compensación total anual	2020	2019
Ratio de compensación total anual	7,31	7,09

Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2020	2019
Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	0	1,00

Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	2020	2019
Total	4,0	5,7
Hombres	4,3	5,9
Mujeres	0,0	4,5

Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	2020	2019
Total	4,0	5,7
España	4,3	4,76
Portugal	1,7	8,63

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	2020	2019
Total	0	2,3
Hombres	0	2,68
Mujeres	0	0

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) por país	2020	2019
Total	0	2,3
España	0	2,7

Portugal	0	0
----------	---	---

Tasa de días perdidos (TDP)	2020	2019
Total	895	1.633
Hombres	895	1.568
Mujeres	0	65

Tasa de días perdidos (TDP) por país	2020	2019
Total	1.633	1.633
España	759	1.504
Portugal	136	35

Tasa de absentismo laboral (TAL)	2020	2019
Total	5,46%	4,49%
Hombres	5,55%	4,52%
Mujeres	4,64%	4,30%

Tasa de absentismo laboral España (TAL)	2020	2019
Total	5,07%	4,93%
Hombres	5,20%	4,93%
Mujeres	3,90%	4,92%

Tasa de absentismo laboral Portugal (TAL)	2020	2019
Total	7,13%	2,49%
Hombres	7,06%	2,65%
Mujeres	7,67%	1,19%

Nº empleados con enfermedad profesional	2020	2019
Total	0	3
Hombres	0	3
Mujeres	0	0

Nº total empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	2020	2019
Total	100%	100%
España	100%	100%
Portugal	100%	100%

Nº total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	2020	2019
Total	73	112
Hombre	68	92
Mujer	5	20

Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental	2020	2019
Total	73	112
Hombre	68	92
Mujer	5	20

Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	2020	2019
Total	73	109
Hombre	68	90
Mujer	5	19

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	2020	2019
Total	73	103
Hombre	68	87
Mujer	5	16



Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	2020	2019
Total	100,0%	97,0%
Hombre	100,0%	98,0%
Mujer	100,0%	95,0%

Media de horas de formación al año por empleado (Global)	2020	2019
Media horas	24	26
Hombres	24	27
Mujeres	19	24

Media de horas de formación al año por empleado (España)	2020	2019
Media horas	23	28
Hombres	24	28
Mujeres	18	23

Media de horas de formación al año por empleado (Portugal)	2020	2019
Media horas	25	19
Hombres	25	18
Mujeres	25	29

Media de horas de formación al año por empleado	2020			2019		
	Global	España	Portugal	Global	España	Portugal
Directivos	34	31	65	21	20	29
Mandos Intermedios	34	34	35	32	34	24
Otros	22	22	23	26	27	19

Nº total de personas que han recibido formación sobre anticorrupción (IBERIA)	2020			2019		
	Global	España	Portugal	Global	España	Portugal
Total	276	239	37	530	503	27
Dirección	22	22	0	8	8	0
Mandos medios	98	82	16	97	91	6
Empleados no directivos	156	135	21	425	404	21

% de evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	2020	2019
% de empleados	28,75%	34,10%

% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (Global)	2020	2019
Directores	93,48%	100,0%
Mandos Intermedios	93,18%	33,7%
Resto empleados	19,77%	5,8%

% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (España)	2020	2019
Directores	95,24%	100,0%
Mandos Intermedios	92,49%	74,0%
Resto empleados	19,67%	5,7%

% de evaluaciones del desempeño y desarrollo por categoría laboral (Portugal)	2018	2019
Directores	75,00%	100,0%
Mandos Intermedios	96,08%	78,9%
Resto empleados	20,28%	5,9%

Nº de evaluaciones del desempeño y desarrollo por Género	2020	2019
Hombre	527	701
Mujer	202	308
Total general	729	1009

Remuneraciones medias por género	2020	2019
Hombre	28.640	30.034
Mujer	30.530	30.768

Brecha salarial	2020	2019
Trabajador	106%	102%

Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desglosada por sexo)	2020	2019
Hombre	165.534	160.112
Mujer	188.663	179.885

Ratio del salario base de mujeres frente a hombres	2020	2019
Global	106,60%	102,44%
España	104,26%	99,75%
Portugal	131,45%	121,87%

Ratio de la remuneración de mujeres frente a hombres	2020	2019
Directores	103,04%	81,68%
Mandos Intermedios	100,20%	88,86%
Resto empleados	101,74%	103,34%

Remuneraciones medias por edad	2020	2019
30 o menos	22.130	22.945
Entre 30 y 50	27.699	28.805
50 o más	32.398	35.261

Tasa de nuevas contrataciones de empleados por género	2020			2019		
	%	Contrataciones	Empleados	%	Contrataciones	Empleados
Total	6,07%	154	2.536	10,76%	292	2715
Hombre	5,57%	127	2.280	10,14%	241	2376
Mujer	10,55%	27	256	15,04%	51	339

Tasa de nuevas contrataciones de empleados por país	2020			2019		
	%	Contrataciones	Empleados	%	Contrataciones	Empleados
Total	6,07%	154	2.536	10,76%	292	2.715
España	5,27%	114	2.280	11,27%	258	2.289
Portugal	9,64%	40	256	7,98%	34	426

Tasa de rotación voluntaria de personal	2020			2019		
	Empleados	Bajas	Tasa	Empleados	Bajas	Tasa
Total	2.536	79	3,12%	2.715	74	2,73%
Hombre	2.280	66	2,89%	2.376	64	2,69%
Mujer	256	13	5,08%	339	10	2,95%

Ratio salarial por edad (calculado sobre la media total)	2020	2019
30 o menos	76,76%	76,16%
Entre 30 y 50	96,08%	95,62%
50 o más	112,38%	117,05%

## Sostenibilidad ambiental

Asistencia y costes (miles de €)	2020	2019
Total	390	398
Valor monetario total de la asistencia	350	324
Valor monetario de los impuestos medioambientales, costes de permisos y sanciones	40	74

Nº de sanciones medioambientales	2020	2019
Nº sanciones	0	0
EUR	0	0

	Toneladas Totales	Diretas	Indirectas	Personas	Ton/Personas	Ton/Personas	Ton/Personas
	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020
<b>Central Madrid</b>	<b>114,22</b>	<b>86,08</b>		<b>114</b>	<b>1,00</b>	<b>0,76</b>	<b>0,00</b>
CO2	113,67	85,54	28,14	114	1,00	0,75	0,25
NOx	0,41	0,41		114	0,00	0,00	0,00
PM	0,04	0,04		114	0,00	0,00	0,00
SO2	0,10	0,10		114	0,00	0,00	0,00
<b>Central Zaragoza</b>	<b>107,41</b>	<b>54,06</b>		<b>100</b>	<b>1,07</b>	<b>0,54</b>	<b>0,00</b>
CO2	107,26	53,92	53,35	100	1,07	0,54	0,53
NOx	0,14	0,14		100	0,00	0,00	0,00
PM	0,01	0,01		100	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		100	0,00	0,00	0,00
<b>León</b>	<b>144,89</b>	<b>141,88</b>		<b>37</b>	<b>3,92</b>	<b>3,83</b>	<b>0,00</b>
CO2	144,21	141,21	3,00	37	3,90	3,82	0,08
NOx	0,61	0,61		37	0,02	0,02	0,00
PM	0,06	0,06		37	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		37	0,00	0,00	0,00
<b>Valencia</b>	<b>165,83</b>	<b>153,84</b>		<b>60</b>	<b>2,76</b>	<b>2,56</b>	<b>0,00</b>
CO2	165,02	153,03	11,99	60	2,75	2,55	0,20
NOx	0,74	0,74		60	0,01	0,01	0,00
PM	0,08	0,08		60	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		60	0,00	0,00	0,00
<b>Lisboa</b>	<b>243,71</b>	<b>236,81</b>		<b>83</b>	<b>2,94</b>	<b>2,85</b>	<b>0,00</b>
CO2	242,46	235,56	6,89	83	2,92	2,84	0,08
NOx	1,13	1,13		83	0,01	0,01	0,00
PM	0,12	0,12		83	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		83	0,00	0,00	0,00
<b>Madrid Centro</b>	<b>239,31</b>	<b>227,83</b>		<b>115</b>	<b>2,08</b>	<b>1,98</b>	<b>0,00</b>
CO2	238,11	226,63	11,48	115	2,07	1,97	0,10
NOx	1,09	1,09		115	0,01	0,01	0,00
PM	0,11	0,11		115	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		115	0,00	0,00	0,00

	Toneladas Totales	Diretas	Indirectas	Personas	Ton/Personas	Ton/Personas	Ton/Personas
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019
<b>Central Madrid</b>	<b>203,55</b>	<b>160,37</b>		<b>135</b>	<b>1,51</b>	<b>1,19</b>	<b>0,00</b>

CO2	202,49	159,31	28,14	135	1,50	1,18	0,21
NOx	0,76	0,76		135	0,01	0,01	0,00
PM	0,07	0,07		135	0,00	0,00	0,00
SO2	0,22	0,22		135	0,00	0,00	0,00
<b>Central Zaragoza</b>	<b>156,06</b>	<b>83,15</b>		<b>87</b>	<b>1,79</b>	<b>0,96</b>	<b>0,00</b>
CO2	155,85	82,94	53,35	87	1,79	0,95	0,61
NOx	0,19	0,19		87	0,00	0,00	0,00
PM	0,01	0,01		87	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		87	0,00	0,00	0,00
<b>León</b>	<b>204,50</b>	<b>200,84</b>		<b>46</b>	<b>4,45</b>	<b>4,37</b>	<b>0,00</b>
CO2	203,54	199,88	3,00	46	4,42	4,35	0,07
NOx	0,87	0,87		46	0,02	0,02	0,00
PM	0,09	0,09		46	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		46	0,00	0,00	0,00
<b>Valencia</b>	<b>182,27</b>	<b>171,23</b>		<b>53</b>	<b>3,44</b>	<b>3,23</b>	<b>0,00</b>
CO2	181,36	170,32	11,99	53	3,42	3,21	0,23
NOx	0,82	0,82		53	0,02	0,02	0,00
PM	0,08	0,08		53	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		53	0,00	0,00	0,00
<b>Lisboa</b>	<b>320,58</b>	<b>314,17</b>		<b>90</b>	<b>3,56</b>	<b>3,49</b>	<b>0,00</b>
CO2	318,92	312,52	6,89	90	3,54	3,47	0,08
NOx	1,50	1,50		90	0,02	0,02	0,00
PM	0,15	0,15		90	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		90	0,00	0,00	0,00
<b>Madrid Centro</b>	<b>275,17</b>	<b>265,92</b>		<b>112</b>	<b>2,46</b>	<b>2,37</b>	<b>0,00</b>
CO2	273,77	264,52	11,48	112	2,44	2,36	0,10
NOx	1,27	1,27		112	0,01	0,01	0,00
PM	0,13	0,13		112	0,00	0,00	0,00
SO2	0,00	0,00		112	0,00	0,00	0,00

Combustible	Factor de emisión	Factor de emisión	Factor de emisión	Factor de emisión
	(Tn de CO2/l)	(Tn de SO2/l)	(Tn de NOx/l)	(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

Los factores de conversión utilizados son los de la Calculadora de huella de carbono de organización 2010-2019. Alcance 1+2 versión 20 pestaña 7 (valor dado pasado a t/MWh)\*

	M3		M3/ personas	
	2019	2020	2019	2020
<b>Central Madrid</b>	<b>2630,26</b>	<b>1646,18</b>	<b>19,48</b>	<b>14,44</b>
Consumo Agua	2630,26	1646,18	19,48	14,44
<b>Central Zaragoza</b>	<b>316,00</b>	<b>483,00</b>	<b>3,63</b>	<b>4,83</b>
Consumo Agua	316,00	483,00	3,63	4,83
<b>León</b>	<b>319,00</b>	<b>106,00</b>	<b>6,93</b>	<b>2,86</b>
Consumo Agua	319,00	106,00	6,93	2,86
<b>Lisboa</b>	<b>379,98</b>	<b>103,13</b>	<b>4,22</b>	<b>1,24</b>
Consumo Agua	379,98	103,13	4,22	1,24
<b>Madrid Centro</b>	<b>253,00</b>	<b>250,00</b>	<b>2,26</b>	<b>2,17</b>

Consumo Agua	253,00	250,00	2,26	2,17
<b>Valencia</b>	<b>125,87</b>	<b>90,82</b>	<b>2,37</b>	<b>1,51</b>
Consumo Agua	125,87	90,82	2,37	1,51

	MWh		MWh/ Personas	
	2019	2020	2019	2020
<b>Central Madrid</b>	<b>823,95</b>	<b>466,96</b>	<b>6,10</b>	<b>4,10</b>
Consumo Combustible Vehículos	608,05	326,28	4,50	2,86
Consumo Electricidad	215,90	140,68	1,60	1,23
<b>Central Zaragoza</b>	<b>746,65</b>	<b>511,55</b>	<b>8,58</b>	<b>5,12</b>
Consumo Combustible Calefacción	285,59	170,27	3,28	1,70
Consumo Combustible Vehículos	96,53	74,54	1,11	0,75
Consumo Electricidad	364,53	266,74	4,19	2,67
<b>León</b>	<b>808,14</b>	<b>574,12</b>	<b>17,57</b>	<b>15,52</b>
Consumo Combustible Calefacción	125,61	93,52	2,73	2,53
Consumo Combustible Vehículos	664,23	465,59	14,44	12,58
Consumo Electricidad	18,31	15,01	0,40	0,41
<b>Lisboa</b>	<b>1221,21</b>	<b>930,83</b>	<b>13,57</b>	<b>11,21</b>
Consumo Combustible Vehículos	1189,18	896,36	13,21	10,80
Consumo Electricidad	32,03	34,47	0,36	0,42
<b>Madrid Centro</b>	<b>1052,81</b>	<b>919,75</b>	<b>9,40</b>	<b>8,00</b>
Consumo Combustible Vehículos	1006,53	862,37	8,99	7,50
Consumo Electricidad	46,28	57,39	0,41	0,50
<b>Valencia</b>	<b>703,32</b>	<b>642,24</b>	<b>13,27</b>	<b>10,70</b>
Consumo Combustible Vehículos	648,11	582,30	12,23	9,71
Consumo Electricidad	55,21	59,94	1,04	1,00

	Toneladas		Toneladas / personas	
	2019	2020	2019	2020
<b>Central Madrid</b>	<b>10,475</b>	<b>3,756</b>	<b>0,0776</b>	<b>0,033</b>
RNP	10,399	3,741	0,0770	0,033
RP	0,077	0,014	0,0006	0,000
<b>Central Zaragoza</b>	<b>0,057</b>	<b>*</b>	<b>0,0007</b>	<b>*</b>
RNP		*		*
RP	0,057	*	0,0007	*
<b>León</b>	<b>7,779</b>	<b>6,619</b>	<b>0,1691</b>	<b>0,179</b>
RNP	6,142	4,397	0,1335	0,119
RP	1,637	2,222	0,0356	0,060
<b>Lisboa</b>	<b>34,522</b>	<b>49,124</b>	<b>0,3836</b>	<b>0,592</b>
RNP	29,005	46,801	0,3223	0,564
RP	5,517	2,323	0,0613	0,028
<b>Madrid Centro</b>	<b>71,005</b>	<b>32,187</b>	<b>0,6340</b>	<b>0,280</b>
RNP	70,945	30,487	0,6334	0,265
RP	0,060	1,701	0,0005	0,015
<b>Valencia</b>	<b>17,712</b>	<b>16,102</b>	<b>0,3342</b>	<b>0,268</b>
RNP	16,158	14,736	0,3049	0,246
RP	1,554	1,366	0,0293	0,023

\*Con el cierre de la fabrica a principios de año la generación de residuos se ha considerado no significativa y por ello no se reportan datos.

# Análisis de Materialidad

Analizar, evaluar y dar respuesta a las expectativas expresadas por los grupos de interés de Schindler es un aspecto primordial para la organización. En este sentido, entre enero y febrero de 2021 se procedió a actualizar el análisis de materialidad de Schindler Iberia. Para ello, se analizó información procedente de fuentes existentes y se realizaron consultas ad hoc a determinados grupos de interés. En esta edición, se incluye por primera vez en el análisis de materialidad al grupo de interés sindicatos.

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.
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) estratégicos para la organización.
- Acuerdos y estándares internacionales.

En concreto, las fuentes y muestras analizadas fueron:

Grupos de interés	Fuentes de información	Tamaño de la muestra
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de Mantenimiento (2020)</li> <li>Encuesta Modernización (2020)</li> <li>Encuesta Nuevas Instalaciones (2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.776 respuestas de preguntas abiertas.</li> </ul>
Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de compromiso del empleado Schindler 2020 (Iberia Región).</li> <li>Plan de engagement Covid-19 (abril y junio 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.751 participantes Encuesta de compromiso</li> <li>385 y 518 personas participaron en el Plan de engagement de abril y junio, respectivamente.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta online a Proveedores (2021)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>44 proveedores de España y Portugal (muestra representativa según criterio de facturación)</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustainability Report (2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
Competencia / Sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noticias y artículos referentes al sector durante 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta reunión anual Comité de Empresa Europeo de Schindler 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 delegados IBE (1 ESP y otro POR)</li> </ul>
Comité de Dirección Schindler Iberia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta online al Comité de Dirección (2021)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 miembros del Comité de Dirección de Schindler Iberia.</li> </ul>

Los ámbitos relevantes identificados como prioritarios por los grupos de interés fueron:



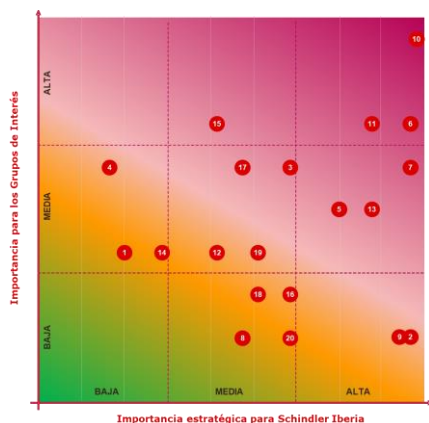




- Excelencia en el servicio
- Cultura de la organización y cumplimiento ético
- Bienestar y seguridad laboral
- Desarrollo del talento
- Igualdad de oportunidades de las personas de Schindler
- Innovación en productos y servicios
- Atención al cliente - Servicio postventa
- Información ligada a la gestión de la pandemia COVID-19

## Matriz de identificación de aspectos relevantes para los Grupos de interés de Schindler

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.



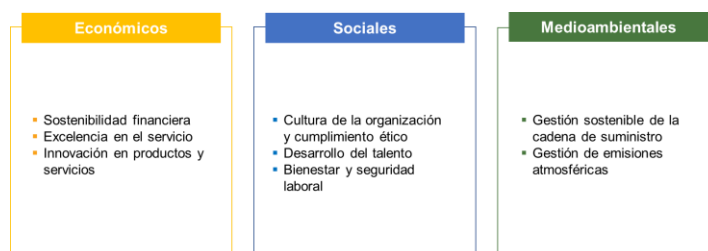
- 1 Estrategia de la organización
- 2 Cultura de la organización y cumplimiento ético
- 3 Sostenibilidad financiera
- 4 Gestión de los procesos clave de la organización
- 5 Información ligada a la gestión de la pandemia COVID-19
- 6 Desarrollo del talento
- 7 Bienestar y seguridad laboral
- 8 Conciliación de la vida laboral y personal
- 9 Igualdad de oportunidades de las personas de Schindler
- 10 Excelencia en el servicio

- 11 Innovación en productos y servicios
- 12 Comunicación de los productos y servicios
- 13 Atención al cliente - Servicio postventa
- 14 Contratación responsable de proveedores
- 15 Gestión sostenible de la cadena de suministro
- 16 Sensibilización en medio ambiente a los grupos de interés
- 17 Gestión de emisiones atmosféricas
- 18 Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos
- 19 Vinculación con la comunidad en la que está presente (generación de empleo, colaboración con organizaciones locales, etc.)
- 20 Acción social (patrocinios, voluntariado, aportaciones a ONG, actividades sociales, etc.)

## Asuntos materiales

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

Finalmente, se ha realizado un cruce de los ámbitos identificados con los ODS prioritarios para Grupo Schindler, priorizando aquellos con un impacto directo.



# 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 S.A

Helvetia Rehabilitaciones, S.L.U.

Schindler 24, S.L.U.

Schindler Norte, S.L.U.

Schindler Gibraltar

Gessel Automoció

Ascensores Lleida

AG Elevadores SLU

Mantenimiento Tremon SL

Schindler Ascensores y Escada Rolantes SA

Schindler Andorra

- ◉ Ascensors de les Valls SL

- ◉ Ascensors Schindler SL

Elevadors del Vallés, S.L (2020)

EMUN S.A. (2020)

A efectos del Informe de Responsabilidad Empresarial, se denomina:

- ◉ “Schindler Iberia”, “Schindler KG” o la “organización”, a la sociedad Schindler S.A. y sus sociedades.
- ◉ “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 por segundo año el Informe integrado de Sostenibilidad de conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo con la opción exhaustiva y teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la Ley 11/2018.

Para establecer el contenido de este Informe 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 del Informe con el objetivo de dar respuesta a los mismos.
- ⊙ **Contexto de sostenibilidad:** El Informe 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 el Informe.
- ⊙ **Exhaustividad:** El Informe de Sostenibilidad 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 Sostenibilidad 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.

## **Patrimonio neto – Fondos propios.**

### **Capital escriturado y prima de emisión**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el capital estaba compuesto por 9.267.053 acciones de 3 euros de valor nominal cada una. Todas las acciones estaban totalmente suscritas y desembolsadas, son de la misma clase, otorgan los mismos derechos y no cotizan en bolsa.

El detalle de los accionistas y su participación en el capital al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

<b>Participación accionistas</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Schindler Holding AG (Suiza)	99,77%	99,77%
Otros accionistas	0,23%	0,23%

Estándar GRI	Contenido	Capítulos 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	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio Excelencia en el servicio Innovación de productos y servicios <a href="https://bit.ly/2AexEOR">https://bit.ly/2AexEOR</a> <a href="http://bit.ly/2PIXvWt">http://bit.ly/2PIXvWt</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	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Schindler, Sociedad Anónima		
102-6	Mercados servidos	Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas		
102-7	Tamaño de la organización	Quiénes somos – Principales magnitudes		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Quiénes somos – Principales magnitudes Gestión de personas Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas 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	Quiénes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Proveedores		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el año 2020 se adquieren el 100% de EMUN y Elevadores del Valles		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Quiénes somos Gestión de Riesgos		
102-12	Iniciativas externas	Responsabilidad con la sociedad		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
102-13	Afiliación a asociaciones	Responsabilidad con la sociedad		
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Quienes somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Entorno y Estrategia – Contexto Entorno y Estrategia – Estrategia Gestión de Riesgos Materialidad, <a href="http://bit.ly/2jMwJcy">http://bit.ly/2jMwJcy</a> <a href="http://bit.ly/2IDpwwj">http://bit.ly/2IDpwwj</a>		
<b>Ética e Integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Quienes somos Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Quienes somos Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas Gestión de Riesgos		
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno de Schindler Iberia		
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno de Schindler Iberia <a href="http://bit.ly/2Ka6qrN">http://bit.ly/2Ka6qrN</a>		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno de Schindler Iberia		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Materialidad		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno de Schindler Iberia		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno de Schindler Iberia		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno de Schindler Iberia		
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno de Schindler Iberia		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Gobierno de Schindler Iberia		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno de Schindler Iberia		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gestión de Riesgos		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Quiénes somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión de Riesgos Materialidad		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno de Schindler Iberia Gestión de Riesgos		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno de Schindler Iberia Gestión de Riesgos Gobierno de Schindler Iberia		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Contenidos GRI		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Excelencia en el servicio - Customer Experience <a href="http://bit.ly/2Kvf2d4">http://bit.ly/2Kvf2d4</a> <a href="http://bit.ly/2KY5VBT">http://bit.ly/2KY5VBT</a>		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el año 2020 no se han transmitido preocupaciones críticas al Comité de Dirección		
102-35	Políticas de remuneración	Gobierno de Schindler Iberia		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno de Schindler Iberia		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gobierno de Schindler Iberia		
102-38	Ratio de compensación total anual	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	Materialidad		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Gestión de Personas – Diálogo social y relaciones sindicales		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad		
<b>Prácticas para la Elaboración de Informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Contenidos GRI		
102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad Contenidos GRI		
102-47	Lista de temas materiales	Materialidad		
102-48	Reexpresión de la información	No se han producido reformulación de la información de ejercicios anteriores.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En 2020 se ha actualizado el análisis de materialidad viéndose modificados		



Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
		algunos de los asuntos materiales. Por otro lado, se han incluido los aspectos derivados de la aplicación de la Ley 11/2018.		
102-50	Periodo objeto del informe	2020		
102-51	Fecha del último informe	Julio 2020		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	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	Contenidos GRI		
102-55	Índice de contenidos GRI	Contenidos GRI		
102-56	Verificación externa			
<b>Temas materiales</b>				
<b>Sostenibilidad financiera</b>				
(GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016;)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Entorno y Estrategia- Estrategia <a href="http://bit.ly/2jMwJcy">http://bit.ly/2jMwJcy</a>		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Quiénes somos – Principales magnitudes Tablas anexas - Contribución a la sociedad		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Sostenibilidad ambiental		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Gestión de personas		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Tablas anexas Indicadores – Contribución a la sociedad		
<b>Cultura de la Organización y Cumplimiento Ético</b>				
(GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016; GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Quiénes somos Prioridades Estratégicas Sostenibilidad Gobierno de la Organización – Comisión Código de Conducta Gobierno de la Organización – Comisión Prevención de delitos Gestión de Riesgos		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
		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 Schindler Iberia.		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nuestra Gestión de Riesgos		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nuestra Gestión de Riesgos		
405-1	Ver Donde aparecen estos datos en la memoria	Igualdad		
405-2	Ver Donde aparecen estos datos en la memoria	Brecha salarial		
<b>Innovación en Productos y Servicios</b> (GRI 302: ENERGÍA 2016) GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Innovación en productos y Servicios		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
		GRI 201: ENERGÍA 2016		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Sostenibilidad ambiental- Vida útil y análisis del Ciclo de Vida de los productos		
<b>Excelencia en el Servicio</b> GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Excelencia en el Servicio		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
<b>Bienestar y Seguridad Laboral</b> (GRI 401: EMPLEO 2016; GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018; GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016) GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Quienes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Gestión de Personas – Principios de Gestión Gestión de personas-Salud y Seguridad Laboral Excelencia en el Servicio		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
		GRI 401: EMPLEO 2016		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión de Personas – Igualdad y Diversidad		
401-3	Permiso parental	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral Gestión de personas – Organización del trabajo		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión de personas- Diálogo social y relaciones sindicales		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral Gestión de personas – Organización del trabajo		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral Gestión de personas – Organización del trabajo		
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión de personas- Salud y Seguridad Laboral Gestión de personas – Organización del trabajo		
403-9	Lesiones por accidente laboral	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Quiénes somos – Principales magnitudes		
404-1	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión de Personas – Desarrollo del Talento		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Tablas anexas Indicadores – Gestión de Personas		
<b>Gestión de Emisiones Atmosféricas</b> (GRI 305: EMISIONES 2016)				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Quiénes Somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad Sostenibilidad ambiental		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas	No se han identificado otras emisiones dentro del alcance.	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Sostenibilidad ambiental- Gestión de emisiones atmosféricas		
<b>Gestión Sostenible de la cadena de suministro</b> (GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016; GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Prioridades Estratégicas Sostenibilidad Proveedores		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Materialidad		
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión de Proveedores		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión de Proveedores		
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No se evalúa a los proveedores siguiendo criterios sociales		
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se evalúa a los proveedores siguiendo criterios sociales		