

Informe de gestión





OTIS

Ascensores - Escaleras mecánicas

901 24 00 24
www.otis.com

THE WAY TO GREEN

0814 GYX

Informe de gestión de Zardoya Otis

(Cuentas consolidadas ejercicio 2018) (Expresado en miles de euros – emls)

Datos significativos al 30 de noviembre

(Cifras consolidadas en millones de euros)

Datos sobre resultados	2018	2017	2016	2015	2014	% variación sobre año anterior			
						18/17	17/16	16/15	15/14
Beneficio antes de Impuestos	191,4	201,3	207,8	210,0	220,2	(4,9)	(3,1)	(1,0)	(4,6)
Resultado atribuido a la entidad dominante	145,7	152,7	152,6	148,7	154,0	(4,6)	0,1	2,6	(3,4)
EBITDA	208,7	220,8	227,8	234,0	242,6	(5,5)	(3,1)	(2,7)	(3,5)
Cash-Flow	161,9	163,9	163,3	163,8	199,5	(1,2)	0,3	(0,3)	(17,9)
Dividendos brutos	150,5	150,1	147,7	144,1	147,2	0,3	1,6	2,4	(2,1)

(*) Cifras reexpresadas en aplicación de la NIC 19-R

Recursos propios	2018	2017	2016	2015	2014	18/17	17/16	16/15	15/14
Capital y Reservas (*)	423,7	430,1	423,6	419,6	412,1	(1,5)	1,5	0,9	1,8

(*) Incluye Acciones y participaciones en patrimonio propias

Datos de ventas	2018	2017	2016	2015	2014	18/17	17/16	16/15	15/14
Venta Nueva	56,5	48,8	41,7	37,1	39,4	16,0	16,8	12,6	(6,0)
Servicio	550,7	545,4	534,4	539,9	546,9	1,0	2,0	(1,0)	(1,3)
Exportación Total	190,9	196,3	179,2	163,3	160,5	(2,7)	9,5	9,7	1,7
Exportación a Portugal y Marruecos (*)	(13,7)	(12,1)	(9,4)	(8,1)	(7,9)	13,3	29,2	15,9	2,6
Exportación Neta	177,2	184,2	169,9	155,3	152,7	(3,8)	8,4	9,4	1,7
Total	784,4	778,3	746,0	732,2	739,0	0,8	4,3	1,9	(0,9)

(*) Se deduce por estar incluida en Ventas consolidadas.

Datos Venta Nueva	2018	2017	2016	2015	2014	18/17	17/16	16/15	15/14
Contratos recibidos	189,1	197,2	168,2	123,1	106,0	(4,1)	17,3	36,6	16,2
Pendiente ejecutar	143,3	139,3	109,9	91,9	82,5	2,8	26,7	19,7	11,3
Datos Servicio	2018	2017	2016	2015	2014	18/17	17/16	16/15	15/14
Unidades con contrato de mantenimiento	288.467	285.840	285.586	283.626	284.418	0,9	0,1	0,7	(0,3)
Puntos de asistencia	385	375	374	371	371	2,7	0,3	0,8	0,0
Plantilla	2018	2017	2016	2015	2014	18/17	17/16	16/15	15/14
Personal en plantilla	5.476	5.233	5.145	5.086	5.137	4,6	1,7	1,2	(1,0)

Datos bursátiles al 31 de diciembre (Euros)

Datos del capital	2018	2017	2016	2015	2014
Acciones amortizadas					
Número de acciones antes de Ampliación	470.464.311	470.464.311	452.369.530	434.970.702	418.241.060
Nº Acciones Ampliación Capital (Aportación No Dineraria)	-	-	-	-	-
Splits	-	-	-	-	-
Ampliaciones de Capital (100% liberadas)	-	-	1x25	1x25	1x25
Número de acciones a 31 Diciembre	470.464.311	470.464.311	470.464.311	452.369.530	434.970.702
Valor nominal por acción	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Capital Social (millones)	47,0	47,0	47,0	45,2	43,5
Beneficio por acción	2018	2017	2016	2015	2014
Beneficio Neto por acción	0,310	0,325	0,331	0,329	0,354
Ajustado por ampliaciones de capital	0,310	0,325	0,331	0,316	0,327
% Variación Beneficio Neto ajustado	(4,6%)	(1,9%)	4,7%	(3,4%)	2,1%
EBITDA por acción	0,444	0,469	0,484	0,517	0,558
Ajustado por ampliaciones de capital	0,444	0,469	0,484	0,497	0,516
% Variación EBITDA ajustado	(5,5%)	(3,1%)	(2,7%)	(3,5%)	(1,8%)
Dividendo por acción*	2018	2017	2016	2015	2014
Dividendo por acción	0,320	0,319	0,320	0,325	0,345
Ajustado por ampliaciones de capital	0,320	0,319	0,314	0,306	0,313
% Variación dividendo ajustado	0,3%	1,6%	2,4%	(2,1%)	(0,3%)
Pagado año natural	0,320	0,319	0,314	0,319	0,338
(*) Calculado con los dividendos con cargo al ejercicio o reservas y en su caso la distribución dineraria parcial de la prima de emisión con número de acciones a 31 de Diciembre					
Cotización Bursátil	2018	2017	2016	2015	2014
Valor de 1 acción	6,21	9,12	8,03	10,78	9,20
Ajustado por ampliaciones de capital	6,21	9,12	8,03	10,37	8,51
% Variación cotización ajustada	(31,9%)	13,6%	(22,5%)	21,9%	(27,2%)
Rentabilidad anual de una acción (%) (*)	2018	2017	2016	2015	2014
Por dividendo	3,5	4,0	3,0	3,6	2,7
Por variación cotización ajustada	(31,9)	13,6	(22,5)	21,9	(27,2)
Total	(28,4)	17,5	(19,5)	25,5	(24,6)
(*) Calculada con los dividendos con cargo al ejercicio o reservas y en su caso la distribución dineraria parcial de la prima de emisión, por una acción poseída el 1 de Enero y valorada al cambio de cierre del 31 de Diciembre					
Datos sobre contratación	2018	2017	2016	2015	2014
Capitalización bursátil (millones)	2.922	4.291	3.778	4.877	4.002
Frecuencia de cotización (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Valor efectivo contratado (millones)	905	939	818	1.094	1.494
Ratios bursátiles	2018	2017	2016	2015	2014
PER (Precio/Beneficio: nº de veces)	20,0	28,1	24,8	32,8	26,0
Pay-out % (Dividendos pagados / Beneficio Neto)	103,31	98,25	96,74	96,91	95,6
Variación de los Índices Bursátiles	2018	2017	2016	2015	2014
Zardoya Otis, S.A.					
Capitalización bursátil a 31/12 (Mill.€)	2.922	4.291	3.778	4.877	4.002
Capitalización bursátil a 1/1/1990 (Mill.€) (Comienzo IBEX 35)	331	331	331	331	331
Variación de la Capitalización Bursátil desde 1/1/1990	2.590	3.959	3.446	4.545	3.670
% Variación de la Capitalización Bursátil desde 1/1/1990	781,6%	1.194,7%	1.040,0%	1.371,6%	1.107,6%
% Variación Interanual de la Capitalización Bursátil	(31,9%)	13,6%	(22,5%)	21,9%	(27,2%)
IBEX 35					
IBEX 35 a 31/12	8.540	10.044	9.352	9.544	10.280
IBEX 35 a su comienzo (1/1/1990)	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Variación del IBEX 35 desde 1/1/1990	5.540	7.044	6.352	6.544	7.280
% Variación del IBEX 35 desde 1/1/1990	184,7%	234,8%	211,7%	218,1%	242,7%
% Variación Interanual del IBEX 35	(15,0%)	7,4%	(2,0%)	(7,2%)	3,7%

Presentación de las cuentas anuales

Las cuentas anuales consolidadas del grupo al 30 de noviembre de 2018 se han preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) e interpretaciones (CINIIF) adoptadas en la Unión Europea y que están vigentes a dicha fecha.

Evolución del negocio

Resultados

La cifra de EBITDA (resultado de explotación más amortizaciones) al cierre del presente ejercicio 2018 ha sido de 208,7 millones de euros, cifra inferior en un 5,5% a la obtenida en 2017.

El beneficio consolidado antes de impuestos al finalizar el ejercicio 2018 alcanzó los 191,4 millones de euros, cifra un 4,9% menor a la obtenida en 2017.

El beneficio después de impuestos fue de 145,7 millones de euros, inferior en 4,6% a los 152,7 millones de Euros obtenidos en 2017.

En la segunda mitad del ejercicio 2017, el grupo comenzó un plan de digitalización. Las cifras del segundo semestre del ejercicio 2018 incluyen gastos relacionados con este proceso. Los costes de materia prima se han incrementado significativamente durante el 2018.

Ventas

La cifra total de ventas consolidadas del 2018 ascendió a 784,4 millones de euros, frente a los 778,3 millones de euros obtenidos en el mismo periodo de 2017, lo que representó un aumento del 0,8%. La caída en venta de exportación ha sido compensada con el incremento en ventas de servicios y el crecimiento de nuevas instalaciones. (Ver Power Point adjunto – Diapositiva N°1)

Venta Nueva

Obra ejecutada

El valor de la venta nueva al cierre de 2018 fue de 56,5 millones de euros, cifra superior en un 16,0% a la realizada en el 2017.

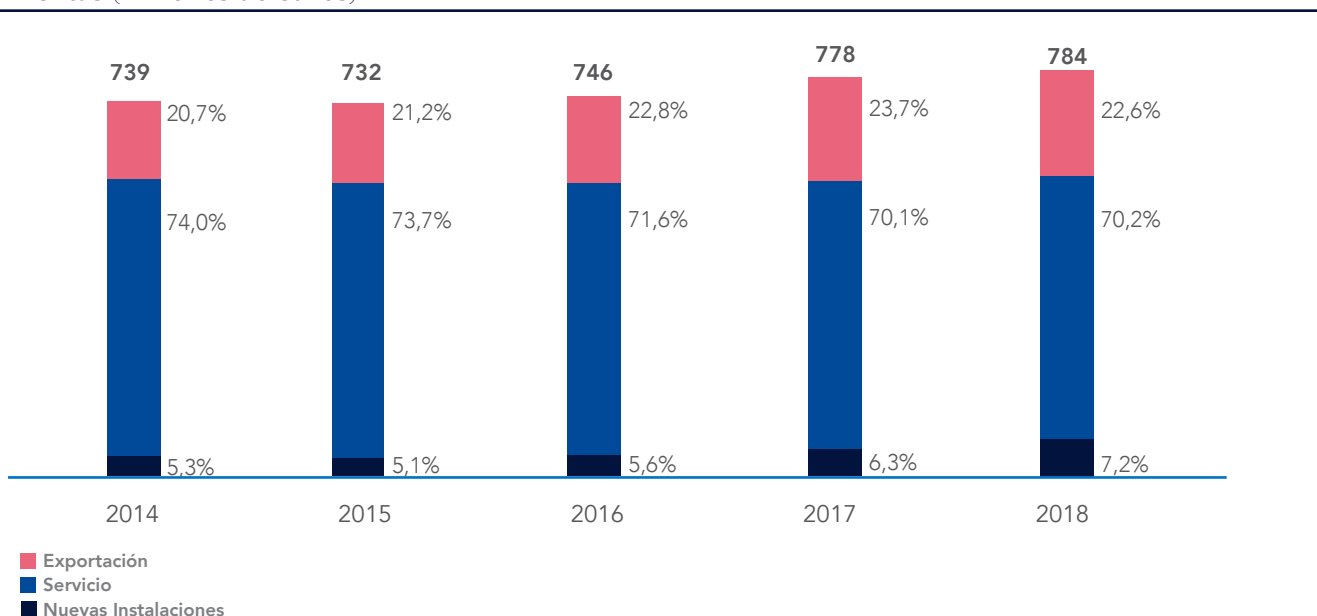
Al finalizar el ejercicio 2018, las ventas por nuevas instalaciones supusieron un 7,2% de las ventas totales (6,3% al cierre de 2017).

Pedidos recibidos y obra pendiente de ejecutar

El importe de los contratos recibidos de instalaciones al cierre del presente ejercicio, tanto en nuevas edificaciones como en edificios existentes, es de 189,1 millones de euros, lo que representa una disminución del 4,1% sobre el 2017.

Durante el 2017 se ha conseguido un contrato significativo en nuestra actividad de naval consistente

Ventas (Millones de euros)



en el suministro e instalación de ascensores para cruceros por valor de EMIs 22.405. Estos equipos serán entregados entre 2018 y 2022.

La cartera de pedidos pendiente de ejecutar al cierre del ejercicio 2018 es de 143,3 millones de euros, lo que representa un aumento del 2,8% sobre el ejercicio 2017.

Servicio

Ventas

Las ventas consolidadas de servicio alcanzaron los 550,7 millones de euros, (545,4 millones en 2017), lo que supone un 70,2% de la facturación total del grupo (70,1% en 2017).

Continúa el crecimiento en esta actividad terminando el año con un incremento del 1,0% sobre las ventas del año anterior.

Unidades de mantenimiento

La cartera a final del ejercicio 2018 es de 288.467 unidades, lo que representa un crecimiento del 0,9% sobre la cartera de 2017.

Exportación

La cifra neta de ventas de exportación consolidadas fue de 177,2 millones de euros (184,2 millones en 2017), cifra inferior en un 3,8% a la obtenida en 2017. En el cuarto trimestre la cifra es superior en un 5% al del mismo periodo del ejercicio 2017. En algunos de los mercados a los que exportamos no hay crecimiento en el sector de la construcción, como es el caso de Italia o Turquía.

La exportación representó a cierre del ejercicio 2018 el 22,6% de las ventas consolidadas del grupo (23,7% en 2017).

Plantilla de personas empleadas

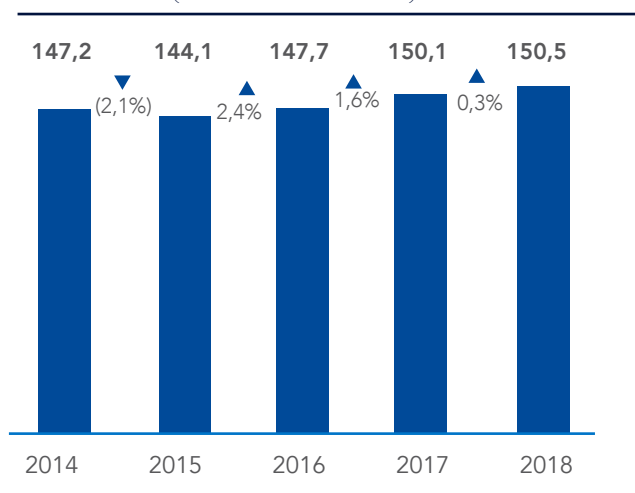
Al finalizar el ejercicio 2018, el grupo tiene una plantilla de 5.476 personas con un incremento del 4,6% respecto al final del ejercicio anterior.

Durante el 2018 una compañía del grupo se ha especializado en el proceso de montaje de ascensores, lo que facilita la absorción del crecimiento del mercado nacional. Para ello, se han incorporado un total de 128 empleados durante el ejercicio.

Dividendos

A 30 de noviembre de 2018 se han declarado dividendos a cuenta del ejercicio terminado en dicha fecha por importe de EMIs 75.274 (EMIs 75.274 en 2017). Estos dividendos a cuenta se han hecho efectivos para las acciones 1 a 470.464.311. Adicionalmente, el 10 de julio de 2018 se distribuyó un dividendo con cargo a reservas para las acciones 1 a 470.464.311 por valor bruto de EMIs 37.637.

Dividendos (Millones de euros)

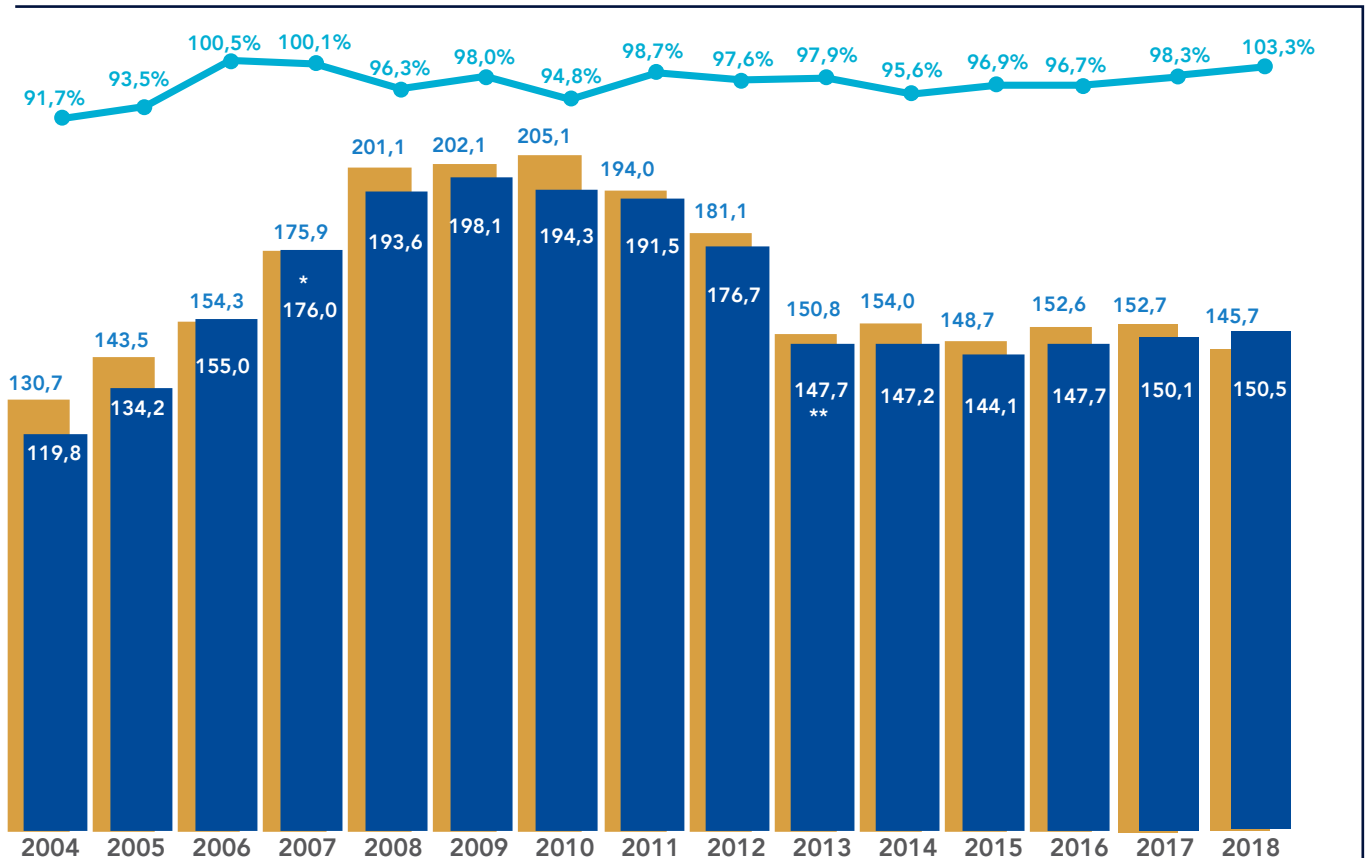


Los Dividendos distribuidos en el año natural 2018 han sido los siguientes:

Fecha	Bruto por Acción	Con cargo a	Acciones con Derecho a dividendo	Retribución total
10 de Abril	0,080 euros	1º a cta. 2018	470.464.311	37.637.144,88
10 de Julio	0,080 euros	Con cargo a reservas	470.464.311	37.637.144,88
10 de Octubre	0,080 euros	2º a cta. 2018	470.464.311	37.637.144,88
10 de Enero	0,080 euros	3º a cta. 2018	470.464.311	37.637.144,88
TOTAL REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA EN 2018				150.548.579,52

El importe total de los dividendos (incluido el tercer dividendo a cuenta del ejercicio, declarado en diciembre 2018 como hecho posterior al cierre y del dividendo con cargo a reservas en 2018) asciende a 150,5 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,3% en comparación con los satisfechos en el año 2017 y en conjunto representa un pay-out del 103,3% del resultado consolidado atribuido a la sociedad dominante, Zardoya Otis, S.A. Se continúa así la política seguida por la sociedad de distribuir una cifra cercana al 100% de pay-out.

Beneficio neto vs. dividendos pagados en el año (Pay-Out %)



* Antes de resultados extraordinarios

** Cifras reexpresadas en aplicación de la NIC 19-R

■ Beneficio neto
 ■ Dividendos brutos pagados en el año
 ■ Pay out

Evolución del capital

Acciones propias

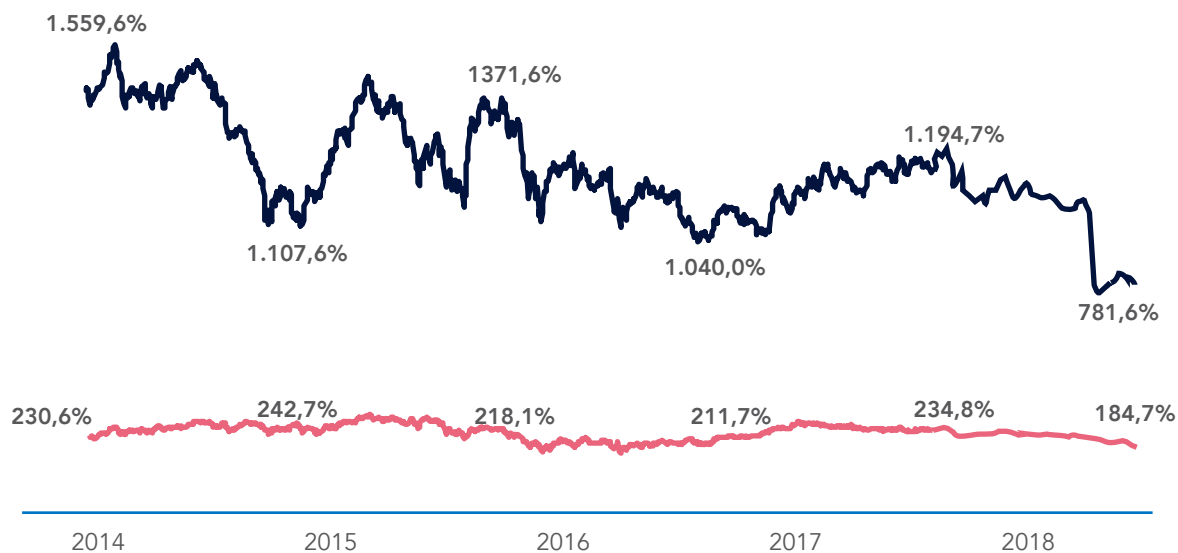
A 30 de noviembre de 2018 Zardoya Otis, S.A. no posee acciones propias en cartera.

Evolución de Zardoya Otis en Bolsa

El precio de la acción al cierre del año 2018 era de 6,21 euros por acción, lo que suponía una disminución del valor del 31,9 % respecto del valor ajustado al cierre del año 2017. Como hecho posterior, en las últimas semanas, el valor de cotización se ha incrementado en un 15%.-

% Variación de índices bursátiles

Base 100 = 1/1/1990 (Comienzo IBEX 35)



■ % Variación Capitalización Bursátil Zardoya Otis
 ■ % Variación Índice IBEX 35

Datos bursátiles históricos

DATOS BURSÁTILES HISTÓRICOS (valores en Euros)

Año	Ampliaciones de capital liberadas y splits	Cotización acciones			P.E.R.	Pay-Out %	Capitaliz. Bursátil (Millones)
		Último Valor	Valor Ajustado	Variación año %			
dic-74		37,68	0,03		14,3		13,3
dic-90		63,71	0,74	5,7	13,8	80,1	350,2
dic-91	1 x 5	61,30	0,86	15,5	14,0	75,5	404,4
dic-92		52,23	0,73	(14,8)	11,0	79,8	344,6
dic-93	1 x 10	81,74	1,26	72,2	17,0	80,8	593,1
dic-94	1 x 10	82,28	1,40	10,7	17,4	57,4	656,8
dic-95	1 x 10	79,63	1,49	6,5	17,0	98,4	699,2
dic-96	1 x 10	90,75	1,86	25,4	19,5	100,8	876,5
dic-97	1 x 10	106,68	2,41	29,3	22,0	80,8	1.133,4
dic-98	split 5 x 1 más 1 x 6	26,62	3,51	45,6	28,9	84,7	1.649,8
dic-99	split 2 x 1 más 1 x 10	9,77	2,83	(19,3)	21,2	89,9	1.332,1
dic-00	1 x 10	9,35	2,98	5,3	19,7	94,0	1.402,3
dic-01	1 x 10	10,42	3,62	21,5	20,7	90,8	1.703,6
dic-02	1 x 10	12,55	4,77	31,8	22,9	88,9	2.245,2
dic-03	1 x 10	16,50	6,90	44,6	28,0	87,4	3.247,1
dic-04	1 x 10	18,87	8,68	25,8	31,2	91,7	4.084,9
dic-05	1 x 10	21,40	10,83	24,7	35,5	93,5	5.095,8
dic-06	1 x 10	22,98	12,79	18,1	39,0	100,5	6.019,2
dic-07	1 x 10	19,37	11,86	(7,3)	31,7 (*)	100,1 (*)	5.581,0
dic-08	1 x 10	12,69	8,55	(27,9)	20,0	96,3	4.022,0
dic-09	1 x 20	13,61	9,63	12,6	22,4	98,0	4.529,2
dic-10	1 x 20	10,54	7,83	(18,7)	18,0	94,8	3.682,9
dic-11	1 x 20	10,60	8,27	5,6	20,0	98,7	3.889,1
dic-12	1 x 20	10,80	8,84	7,0	23,0	97,6	4.160,6
dic-13	1 x 25	13,15	11,69	32,2	36,5	97,9	5.499,9
dic-14	1 x 25	9,20	8,51	(27,2)	26,0	95,6	4.001,7
dic-15	1 x 25	10,78	10,37	21,9	32,8	96,9	4.876,5
dic-16	1 x 25	8,03	8,03	(22,5)	24,8	96,7	3.777,8
dic-17	-	9,12	9,12	13,6	28,1	98,3	4.290,6
dic-18	-	6,21	6,21	(31,9)	20,0	103,3	2.921,6

(*) Sin Resultado Extraordinario

Evolución previsible

En 2018 las ventas han aumentado un 0,8% como consecuencia de una ligera recuperación de la situación económica general y también del sector de la construcción. La venta de nuevos equipos se incrementó en un 16%, mientras que en el área de servicios las ventas aumentaron un 1,0%.

A final de 2018 las ventas de nuevas instalaciones han representado el 7,2% de las ventas totales, y esperamos que su peso relativo siga creciendo en 2019. Al igual que en el ejercicio anterior, continúa la recuperación del segmento de la construcción en España, Portugal y Marruecos.

Descripción general de la Política de Riesgo del grupo

La actividad del grupo está expuesta a riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo en éste, riesgo de tipo de cambio, riesgo de interés del valor razonable y riesgo de precios), riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo del tipo de interés de los flujos de efectivo. El programa de gestión del riesgo global del grupo se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre la rentabilidad financiera del mismo.

La gestión del riesgo está controlada por la dirección del grupo con arreglo a lo establecido en la información complementaria al informe anual de gobierno corporativo a 30 de noviembre de 2017. La dirección evalúa y cubre los riesgos financieros en estrecha colaboración con las unidades operativas del grupo, con el fin de:

- Garantizar que los riesgos más relevantes sean identificados, evaluados y gestionados,
- Que exista una adecuada segregación operativa de las funciones de gestión de riesgo,
- Asegurar que el nivel de exposición al riesgo asumido por el grupo en sus operaciones es acorde con su perfil de riesgo.

Periodo medio de pago a proveedores

En relación con lo previsto en la ley 3/2004 y ley 15/2010 sobre medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, la ley 31/2014, de 3 de diciembre, modificó la ley 15/2010 en relación con la información a incluir en memoria para solicitar el periodo medio de pago a proveedores. De este modo, el periodo medio de pago a proveedores del año 2018 está por debajo de los 60 días. El grupo tiene previstas medidas para el cumplimiento de la ley, entre las que se encuentran el mantener la adecuación del periodo medio de pago de sus operaciones con empresas del grupo y asociadas según lo previsto en la normativa y el cumplimiento de los acuerdos comerciales que mantiene con proveedores externos.

Gastos de investigación y desarrollo (I+D+i)

La sociedad dominante del grupo sigue la política de registrar los costes de investigación en la cuenta de Pérdidas y Ganancias en el periodo en que ocurren, tal y como se establece en sus políticas y criterios contables. Al 30 de noviembre de 2018 la cuenta de Pérdidas y Ganancias incluye gastos por este concepto por importe de EMIs 1.645 (2017: EMIs 1.957).

Hechos significativos al 30 de noviembre de 2018

Durante 2018, sociedades pertenecientes a la UGE Grupo Zardoya Otis (España), han adquirido el 100% de las participaciones de las sociedades:

- Ascensores Limarlift, S.L. el 5 de abril de 2018
- Integra Ascensores, S.L. el 26 de junio de 2018
- Elko sistemas d'elevacion, S.L. el 11 de septiembre de 2018
- Euroascensores Alcaraz, S.L. el 26 de noviembre de 2018)

El objeto social de todas ellas es el mantenimiento y reparación de aparatos elevadores en España. Del mismo modo, se ha adquirido el 80% de Soluciones de Accesibilidad LV3, S.L. (16 de abril de 2018), empresa dedicada a la eliminación de barreras arquitectónicas y soluciones de accesibilidad tales como sillas salva escaleras y plataformas, por valor de adquisición de EMIS 14.802.

En diciembre 2017 se finalizó la fusión de la sociedad M. Casas, S.A. en Conservación A.E. Express, S.L. Del mismo modo, en marzo y mayo de 2018 respectivamente, Sistemas Automáticos de Elevación, S.L. y Liftsur Elevadores, S.L. se fusionaron en Ascensores Ingar, S.A. Análogamente, en abril 2018, la sociedad Elevadores Castalia, S.A. se fusionó en Ascensores Pertor, S.L. Todas las sociedades arriba indicadas tienen como actividad el mantenimiento y reparación de aparatos elevadores.

El 19 de julio de 2018, Zardoya Otis, S.A. vendió el terreno y las instalaciones de su antiguo centro de modernizaciones situado en Munguía. El impacto en el resultado del segundo semestre del 2018 por la ganancia por enajenación de inmovilizado material es de unos EMIs 3 635. La compañía pretende reinvertir la plusvalía en la nueva fábrica proyectada en San Sebastián.

Hechos posteriores al cierre del ejercicio

El 27 de diciembre de 2018, Zardoya Otis, S.A. adquirió el 100% de las participaciones de la sociedad Otis-Lliset, SLU por valor de EMIs 4.280, cuyo objeto social es el mantenimiento y reparación de aparatos elevadores en Andorra.

El 11 de diciembre Zardoya Otis, S.A. declaró el cuarto dividendo del año natural 2018, tercero a cuenta de los resultados del ejercicio, por un importe de 0,08 euros brutos por acción, siendo el importe resultante un dividendo total bruto de EMIs 37 637. El pago de dicho dividendo se efectuará el 10 de enero de 2019.

Informe Anual de Gobierno Corporativo

El Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2018, forma parte del presente Informe de Gestión.

Dicho informe está a disposición de los accionistas tanto en la página web de la CNMV como en la página corporativa de ZOSA.

A continuación, conforme a lo requerido en el Real Decreto-Ley 18/2017 en materia de información no financiera y diversidad se desglosa información pertinente referida a las cuestiones de seguridad, políticas medioambientales y sociales, así como relativas a la ética y la transparencia, a la lucha contra la corrupción y el soborno, a las personas, al compromiso social y al servicio excelente.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El grupo Zardoya Otis es el primer grupo empresarial de transporte vertical del mercado español, portugués y marroquí. Cuenta con el parque de mantenimiento más grande de España de ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles. Dispone de 3 fábricas situadas en Madrid, San Sebastián y Vigo y una extensa red comercial y de asistencia técnica que le permiten estar muy cerca de sus clientes. Cuenta además con un centro de (I+D) en Leganés (Madrid), siendo uno de los seis que Otis Elevator Co. tiene en todo el mundo.

El grupo Zardoya Otis tiene como objetivo ofrecer a sus clientes la excelencia en el servicio. Con este objetivo, la compañía contempla y engloba dentro de su actividad todas las fases de las que consta el transporte vertical seguro y confortable de personas y enseres, y que comienza con el diseño y fabricación, continúa con el montaje y finaliza con la prestación de un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que satisfaga los requerimientos del mercado y de sus clientes.

Zardoya Otis ofrece una amplia gama de ascensores, escaleras mecánicas, andenes, plataformas y sillas salva escaleras, así como puertas automáticas que aúnan los avances tecnológicos existentes para ofrecer los mencionados equipos tanto en edificios de nueva construcción como en edificios existentes. Además, en los últimos años, las actividades de modernización y sustitución de ascensores que persiguen mejorar las condiciones de funcionamiento en términos de confort y consumo, junto con la instalación de equipos para la eliminación de barreras arquitectónicas, se han sumado al trabajo diario del grupo y se han creado equipos de profesionales especializados en estas actividades.

El grupo tiene una gran tradición exportadora y vende ascensores al resto de compañías OTIS de todo el mundo. En 2018, 76 países de todo el mundo han recibido 7.539 unidades fabricadas en España.

I. SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

Compromiso con la Seguridad

El grupo y las sociedades que lo componen siguen los estándares más exigentes en materia de seguridad y medio ambiente. Desde su origen, el grupo Zardoya Otis lidera estudios e inversiones para conseguir el máximo nivel de seguridad para los usuarios y los empleados, siendo el ascensor uno de los medios de transporte automatizados más seguros que existen.

Para facilitar este objetivo, se ha establecido un “Programa de Seguridad, Salud Laboral y Medio Ambiente” que articula las políticas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de la legislación vigente en dichas áreas, y que ha sido certificado conforme al RD 39/1997 (Reglamento de los Servicios de Prevención) y los estándares OSHAS 18001:2007 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) e ISO 50001 (Sistema de Gestión de la Energía). La validez y eficacia del sistema de gestión se confirma anualmente mediante auditorías externas de entidades acreditadas. El cumplimiento y desarrollo continuo de las políticas de dicho sistema permite una mejora sostenida en la seguridad y salud laboral. El programa está estructurado sobre 12 pilares:

- 1) Política y liderazgo
- 2) Organización y responsabilidades
- 3) Planes y objetivos anuales
- 4) Evaluación del desempeño
- 5) Evaluación, prevención y control
- 6) Educación y formación
- 7) Comunicación
- 8) Normas y procedimientos
- 9) Inspecciones y auditorías
- 10) Investigación de accidentes e incidentes
- 11) Documentación
- 12) Evaluación anual del programa

El compromiso de la dirección para conseguir los objetivos marcados se refleja en la Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente firmada por el consejero delegado y el director general, así como en el Compromiso de Seguridad, Salud Laboral, Medio Ambiente y Eficiencia Energética firmado por todo el equipo directivo.

Asimismo, para lograr los objetivos del Programa de Seguridad, Salud Laboral y Medio Ambiente (SGSS y MA), y dirigir y coordinar su implantación, es esencial la colaboración y participación diaria de todos los empleados. Para ello, se han creado los siguientes órganos de gestión e instrumentos de apoyo:

- **Órgano Central de Seguridad (OCS).**- Formado por los directores de las diferentes áreas, proporciona la estrategia y vigilancia de la Seguridad, Salud y Medio Ambiente a nivel de compañía y supervisa la implantación efectiva del Sistema de Gestión.
- **Servicio de Prevención Propio.**- Asume las responsabilidades derivadas del RD 39/1997 en las cuatro especialidades de Prevención, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología y Medicina del Trabajo, y coordina las acciones necesarias para conseguir una implantación efectiva y mejora continua del Sistema de Gestión de la Prevención y Medio Ambiente.
- **Coordinadores de Seguridad.**- Las direcciones de zona, centros de producción y compañías asociadas, disponen de esta figura que coordina las actuaciones necesarias para la implantación efectiva del Sistema de Gestión en sus respectivas áreas geográficas.
- **Comité Intercentros de Seguridad.**- Tiene representación paritaria de representantes de los trabajadores a nivel nacional y de la dirección central de la compañía para la revisión de los aspectos de ámbito global.
- **Comités de Seguridad y Salud.**- Existentes en todas las direcciones de zona en las que se organiza la red de servicio. En él participan los representantes de los trabajadores y de la dirección de la compañía de cada zona y revisan asuntos de ámbito local.

Mensualmente se realizan acciones formativas en materia de seguridad y concienciación dirigidas al personal técnico, dando conocimiento de los accidentes ocurridos a nivel mundial.

La actividad de Evaluación de Riesgos de las distintas áreas de trabajo (fábricas, almacenes, oficinas, etc.) así como de las diferentes actividades de nuestro negocio

(fabricación, montaje, mantenimiento y modernización) es la clave para establecer las medidas preventivas necesarias para optimizar la seguridad, calidad y cuidado del medio ambiente de nuestros productos y procesos, consiguiendo una reducción continuada de incidentes y una mejora general del rendimiento.

La consecución de los objetivos establecidos tanto en seguridad como en medio ambiente y eficiencia energética, y la obtención de las certificaciones de las normas mencionadas por organismos acreditados externos, confirma la validez del Sistema de Gestión para la mejora continua y el establecimiento de los estándares más exigentes en dichos ámbitos.

En definitiva, se realiza una inversión significativa en recursos humanos especializados y en medios para garantizar la seguridad en el trabajo que, a su vez, supone mayor seguridad para nuestros clientes y usuarios.

Compromiso con la Salud

El grupo promueve de forma activa diversos proyectos con el objetivo de mejorar la salud de sus empleados y el bienestar en el trabajo. El grupo cuenta con programas de detección temprana de enfermedades, vacunación, ginecología y tratamiento del tabaquismo, así como programas de bienestar general impulsando hábitos de vida saludables a través del deporte y la alimentación.

Compromiso con el Medio Ambiente y la Eficiencia Energética

La protección del medio ambiente está presente en la actividad diaria: diseño de productos, fabricación, montaje, mantenimiento preventivo y correctivo y otras actividades incluidas en las operaciones de servicio que el grupo ofrece.

El grupo mantiene un compromiso histórico con el medio ambiente y considera en detalle el impacto de todas sus actividades en el entorno: la construcción de una nueva planta de fabricación, el diseño de nuevos procesos productivos y las relaciones con los proveedores son prueba de ello. La generación de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables en la fábrica de Leganés, convirtió a la empresa en la primera compañía del sector en contar con un huerto solar.

La fábrica de Leganés (Madrid) es un ejemplo de diseño de planta de producción en el que se ha buscado el menor impacto medioambiental. Incluye materiales con gran capacidad de aislamiento térmico, iluminación regulable según la luz natural y paneles solares para la producción del agua caliente sanitaria del centro.

Sobre la cubierta de la nave se ha instalado una planta solar fotovoltaica con una potencia de 720Kw, que consigue un autoabastecimiento de un 60% de las necesidades del centro. La instalación, compuesta por 3.600 paneles solares evita la emisión a la atmósfera de 1.000 toneladas de CO2 a la atmósfera cada año y de 90 toneladas de SO2, compuesto a base de azufre y generadores de la llamada lluvia ácida.

El uso eficiente de la energía juega un papel fundamental en la política de I+D del grupo. De hecho, una parte significativa de los nuevos desarrollos están dedicados a diseñar productos eficientes desde el punto de vista energético. El grupo ha eliminado de su proceso productivo los equipos hidráulicos, sustituyéndolos por tecnología GeN2 y completando así su gama de ascensores de última tecnología y bajo consumo para todos los segmentos. Algunos productos de referencia son el GeN2 Switch, que utiliza corriente monofásica y solo necesita 500W de potencia para su funcionamiento, y el GeN2 Switch Solar, primer ascensor del mercado capaz de funcionar con energía 100% limpia y que consigue balance energético CERO.

Este compromiso medioambiental se materializa con el hecho de que todos los equipos diseñados y fabricados por Zardoya Otis están equipados de serie con dispositivos de regeneración eléctrica.

En las operaciones diarias, el grupo es pionero en la utilización de coches eléctricos en sus rutas de mantenimiento y trabaja en acuerdos con proveedores, autoridades y otros grupos de interés para el desarrollo de un parque más grande de vehículos eléctricos que no emitan gases contaminantes.

El grupo cuenta con numerosos reconocimientos por parte de organismos locales, autonómicos y estatales por su trabajo constante en la seguridad y la protección del medioambiente.

II. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Compromiso con la ética y el cumplimiento

La ética es uno de los absolutos sobre los que se sustenta la actividad del grupo.

Zardoya Otis es responsable de establecer relaciones sólidas y sostenibles con sus grupos de interés, ya sean sus clientes, empleados, accionistas e inversores, proveedores o la comunidad de la que forma parte.

Confianza, Respeto, Integridad, Innovación y Excelencia son los valores comunes establecidos que orientan a todos los empleados y colaboradores en la toma de decisiones correctas, cumpliendo siempre con los compromisos adquiridos.

Estos valores están desarrollados en el Código de Ética, siendo este el documento que guía la conducta de todos los integrantes del grupo.

Actuar con integridad significa no sólo cumplir con la legalidad vigente, sino con nuestros compromisos, buscando proporcionar beneficios a los diferentes grupos de interés y a la comunidad en la que se opera.

El responsable de ética y cumplimiento (ECO) y el responsable de auditoría interna pueden elevar al Consejo de Administración de manera independiente los hechos que consideren oportunos en estas materias. El Comité Disciplinario de Prevención supervisa y decide sobre las desviaciones que en materia de cumplimiento ético se puedan producir.

La difusión del Código de Ética y sus 5 valores son pilares fundamentales para seguir consolidando una cultura ética de compromiso con el buen gobierno hacia todos los grupos de interés.

El plan de Ética y Cumplimiento de 2018 se ha desarrollado en cinco líneas de actuación:

1. Liderazgo de la Dirección
2. Políticas y Prevención del Riesgo (Auditoría y Evaluación)
3. Educación y Formación
4. Comunicación
5. Investigación de casos – Acciones disciplinarias y correctivas

1. Liderazgo de la Dirección

- Renovación en febrero de 2018 del compromiso de Ética y Cumplimiento de todo el equipo directivo.
- Reuniones trimestrales del Comité de Compliance.
- Diez personas reconocidas por buenas prácticas éticas.

- Políticas y Prevención del Riesgo
- Elaboración del Mapa de Riesgos: ERM (Enterprise Risk Management), incluyendo los de Compliance, con revisión trimestral de las acciones de mitigación y control.
- Certificación Anual de todos los empleados que declaran conocer y entender el Código de Ética y sus políticas, identificando posibles conflictos de interés para su control.
- Refuerzo especial en formación sobre políticas anticorrupción y prevención de delitos.

2. Educación y Formación

- Plan de formación de cursos online para empleados (9.808 cursos realizados en 2018)
- Formación trimestral a técnicos y operarios en todas las oficinas y centros de trabajo.
- Día de la Ética (noviembre 2018).- Distribución de 4.500 ejemplares del Código de Ética para todos los empleados y técnicos, 220 juegos "Bingo ético" para reforzar los valores fundamentales de la compañía: respeto, integridad, confianza, innovación y excelencia.

4. Comunicación

- Lanzamiento de la campaña "OTIS Hace lo Correcto" – ejemplos reales de buenas prácticas.
- 20 comunicados emitidos bajo el título "ECO INFORMA".
- Comunicación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos, y creación de un apartado específico sobre Privacidad de datos en la intranet de Ética y Cumplimiento.
- Emails con mensajes sencillos de ética en formato "tweet" a través de "tweethics".

5. Investigación de Casos – Acciones Disciplinarias y Correctivas

El uso del Programa Ombudsman/Diálogo como canal de comunicación confidencial y anónimo permite denunciar irregularidades (también a través del ECO) detectadas en las auditorías y controles internos de la compañía. En algunos casos investigados en 2018, la resolución ha supuesto medidas disciplinarias, incluyendo el despido en alguna situación.

El incremento en el uso de los canales de comunicación es una buena señal de que los empleados están comunicando las posibles irregularidades sin miedo a represalias, ya que el compromiso con la ética está implantado a todos los niveles de la compañía, comenzando por la dirección, y ello garantiza una cultura en favor de la transparencia y de las buenas prácticas de negocio.

III. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Cumplimiento con las leyes antimonopolio

El grupo asume la obligación de cumplir con las leyes antimonopolio, también conocidas como leyes sobre la competencia. Las actividades anticompetitivas constituyen una infracción de los valores fundamentales del grupo.

Por todo ello se trata a los competidores con respeto, basando los negocios en el mérito de los productos y servicios que se ofrecen.

El grupo dispone de políticas específicas respecto al cumplimiento de las leyes antimonopolio y anticorrupción, instruyendo y ofreciendo formación a todos los empleados, los cuales se comprometen a su cumplimiento a través de la firma del código ético.

Prevención del riesgo de corrupción

Mientras que los valores de innovación y excelencia distinguen lo que se hace, los valores de respeto, integridad y confianza indican cómo se hace. El grupo se compromete a no aprovechar una oportunidad, independientemente de cualquier circunstancia, si ello implica obtener un resultado de forma inapropiada al código de ética.

El grupo lidera con el ejemplo la prevención contra la corrupción, según lo establecido en los manuales de Política Corporativa del mismo que regula materias tales como: los regalos empresariales, los viajes patrocinados, la contratación de funcionarios o personas relacionadas con el gobierno y los acuerdos con representantes o distribuidores externos. Asimismo, combate para evitar la influencia de la corrupción en la sociedad y contribuye a fomentar y proteger el libre mercado, defendiendo los derechos de los consumidores y su capacidad de elección.

El grupo defiende prácticas de mercado justas, legítimas y transparentes. Un ejemplo de ello, es el análisis sistemático y metódico de los potenciales conflictos de intereses que puedan afectar a directivos, empleados, proveedores, socios o cualquier tipo de persona o entidad que se relacione con el grupo.

Canal de comunicación interna confidencial (Programa Diálogo y ECO)

La comunicación interna es fundamental para transmitir confianza y credibilidad a los empleados. Por ello, se dispone de:

- Responsable del cumplimiento del programa de ética (ECO).- Cualquier empleado se puede dirigir a él/ ella para obtener orientación y consulta sobre aspectos de cumplimiento del código ético. Asimismo, esta persona actúa con independencia de la línea de mando y se encarga de investigar en detalle las posibles infracciones del Código de Ética.
- Programa Diálogo.- Canal de comunicación confidencial y anónimo que asegura la protección a aquellas personas que denuncian de buena fe o cooperan con una investigación, evitando cualquier tipo de represalia contra ellos.

Responsabilidad en la compra de productos y servicios

Uno de los principios generales del grupo es tratar a los socios, proveedores y subcontratistas con integridad y sin discriminación. Por ello, el grupo compra equipos o materiales y contrata servicios basándose únicamente en el mérito.

Se buscan socios empresariales que compartan el compromiso inflexible de excelencia y el compromiso de responder o de superar las necesidades de los clientes. El grupo impulsa la innovación, cultiva la confianza y trata a sus socios con integridad y respeto. La protección de sus derechos y la imposición para el cumplimiento de los altos estándares éticos del grupo, forman parte de una cadena de suministro de primer nivel.

Asimismo, el grupo exige que sus socios, proveedores y subcontratistas se adhieran al Código de Conducta para Proveedores. Dicho código requiere que los productos y servicios adquiridos por el grupo sean diseñados, producidos y suministrados, respetando siempre la seguridad y la salud de los empleados y de los consumidores. De igual modo, los proveedores deben desarrollar su actividad protegiendo el medio ambiente y respetando los derechos humanos y laborales

reconocidos en la legislación nacional e internacional, prohibiendo el trabajo infantil y tratando a sus empleados y socios comerciales sin discriminación.

Control interno, información y transparencia

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

- Trabajar por que los estados financieros sean completos y precisos.
- Promover que los activos, pasivos, ingresos, gastos, y transacciones comerciales estén registrados de forma completa y exacta en los libros y registros del grupo, de acuerdo con la ley aplicable, los principios contables generalmente aceptados y las políticas y procedimientos financieros establecidos.
- Abstenerse de establecer ni mantener activos o pasivos sin contabilizar.
- Difundir la información relevante sobre el grupo.
- Cumplir con la información exigida por la normativa aplicable en cada país que opera.
- Velar por los derechos de los inversores y accionistas según los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta de Accionistas, ofreciendo herramientas y canales para facilitar la implicación y comunicación con estos grupos de interés.
- Cumplir con la legislación de mercado de valores y, en particular, la normativa de abuso de mercado.

El Consejo de Administración tiene como misión, tal y como establece el Reglamento del Consejo de Administración, determinar la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

Por su lado, el Comité de Auditoría supervisa la eficacia del control interno del grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y vela por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna. Entre otras funciones, el Comité de Auditoría trata con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría si las hubiese. Tiene, además, como misión supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, incluyendo el cumplimiento de los requisitos normativos y la correcta aplicación de los principios

contables. Recaba también regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y su ejecución, siempre preservando su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, se ha aprobado un Modelo de Prevención de Delitos y el Mapa de Riesgos. Se ha creado un Comité de Compliance formado por directivos, que tiene como obligaciones específicas la revisión y aprobación de cualquier modificación del Modelo de Prevención de Delitos y del Mapa de Riesgos y someterla al previo informe del Comité de Auditoría. Hace, asimismo, seguimiento de cualquier denuncia interna recibida e investigación en marcha en materia delictiva informando periódicamente de sus actuaciones al Comité de Auditoría.

El grupo cuenta con un departamento de auditoría interna que reporta directamente al Comité de Auditoría que de manera independiente garantiza anualmente que las prácticas y procesos de negocio sean íntegros, efectivos y eficientes.

Asimismo, el grupo cuenta con un Reglamento Interno de Conducta cuyo objetivo es proteger los intereses de los inversores y su confianza en el mercado. Dicho Reglamento cuenta con un conjunto de directrices y normas aplicables al grupo, sus consejeros, sus directivos y empleados relativas a la gestión y control de la información privilegiada y relevante, la realización de operaciones con valores propios, la ejecución de operaciones de autocartera, la detección y tratamiento de conflictos de interés; todo ello con el objetivo de evitar cualquier situación de abuso de mercado.

IV. PERSONAS Y COMPROMISO SOCIAL

El grupo establece una serie de políticas y programas, que se centran en las personas, creando un entorno laboral que fomenta el respeto, la salud, la seguridad, el bienestar en el trabajo y la igualdad de oportunidades.

La dirección de Recursos Humanos es la responsable de elaborar y promover las respectivas políticas de formación, comunicación interna, responsabilidad social empresarial, selección, desarrollo, acogida e integración, relaciones laborales, compensación y beneficios, etc. Dichas políticas se revisan periódicamente, se actualizan y adaptan a las necesidades del negocio.

El grupo Zardoya Otis promueve una cultura de compromiso y trabajo en equipo. Se potencia el orgullo de pertenencia de todos los empleados y, en la sociedad matriz se tiene una visión común que une y compromete

como grupo y que está reflejada en el lema interno: "Juntos somos imparables".

El principal activo del grupo son las personas y la formación es una de las claves del éxito. Los ratios de horas de formación por empleado son los más altos del sector y también de otros grupos empresariales de igual magnitud.

Todos los empleados del grupo tienen la oportunidad y el derecho de acceder a la formación, elemento clave que contribuye a facilitar el crecimiento y el desarrollo personal y profesional de los empleados. Los planes de formación y desarrollo se siguen y analizan en los comités directivos.

De manera regular se imparten de media más de 35 horas de formación anuales por empleado en materias de seguridad, ética, formación técnica, calidad, ventas, liderazgo, ofimática, idiomas, etc. a través de formadores internos o consultores externos y en diferentes metodologías (formación presencial, online o mixta). Se fomenta además el crecimiento profesional de los empleados contando con programas de desarrollo individualizados, (grados o masters) en cualquier universidad pública.

El grupo cuenta con un sistema de gestión de desempeño, así como con planes de carrera y sucesión, mentoring, coaching, programas de internacionalización, etc. definidos para favorecer el desarrollo personal y profesional de todas las personas que lo forman y su alineación con la cultura y objetivos estratégicos del negocio. El 90% de los responsables (mandos intermedios, dirección y alta dirección) provienen de promoción interna.

Con una periodicidad de entre 2 y 4 veces al año, se realizan encuestas de clima laboral, llevando a cabo acciones de mejora a partir del análisis de sus resultados.

El proceso de transformación digital en el que se está inmerso supone un desafío de primera magnitud debido al cambio cultural que éste implica. Las empresas que forman el grupo se han adaptado a esa nueva realidad. El personal técnico y supervisores trabajan en la actualidad con herramientas de movilidad digitales avanzadas que integran la tecnología de los smartphones y ponen a disposición de los clientes la tecnología de la comunicación, la gestión y el servicio. Estas herramientas permiten la reducción de tareas administrativas generando mayor productividad y eficiencia para ofrecer un servicio al cliente personalizado, ágil y efectivo.

El objetivo es seguir afianzando la posición de liderazgo en el sector, transformando el servicio e incorporando

tecnologías de conectividad y gestión eficiente, aportando fiabilidad, productividad, flexibilidad y transparencia, para seguir dando un servicio excelente a los clientes.

Para el grupo es fundamental promover la innovación para maximizar la creación de valor. El centro de ingeniería de Madrid es un centro de referencia mundial para Otis, dónde se inician multitud de solicitudes de patentes de los productos y procesos desarrollados. Desde el año 2001, desde España se han presentado más de 500 solicitudes de patentes en todo el mundo y se han otorgado casi 300 patentes.

Igualmente, existe un programa de sugerencias, que fomenta y premia la generación de nuevas ideas sobre mejoras de productos, servicios o procesos.

Además, los empleados disfrutan de un completo paquete de beneficios que incluyen un sistema de retribución flexible, seguros y descuentos especiales en diferentes ofertas de ocio y cultura.

Durante 2018 se ha trabajado para avanzar y afianzar el Compromiso Imparable alineándolo con los objetivos de desarrollo sostenible y centrándose en cuatro pilares fundamentales: protección a la infancia, igualdad de género, diversidad e inclusión de personas discapacitadas y en riesgo de exclusión social, y la salud y bienestar de nuestros empleados.

En un sector especialmente complicado en cuanto a diversidad de género, uno de los grandes retos en los que se trabaja es la incorporación del talento femenino al grupo, algo por lo que Zardoya Otis se esfuerza cada día. Durante 2018 se han mejorado los índices de paridad en todos los niveles para fomentar el crecimiento y el desarrollo del talento femenino dentro del grupo, y se ha obtenido un reconocimiento por ello.

Zardoya Otis se siente especialmente orgullosa de su Plan de Igualdad y de su Plan de Diversidad e Inclusión denominado "Todos somos Todos".

El compromiso social también incluye la integración en el grupo de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social, aspecto siempre presente en todos los procesos de selección.

El grupo colabora y trabaja conjuntamente con centros especiales de empleo que ayudan a integrar a profesionales con discapacidad que desempeñan una gran labor dentro de la organización.

Una de las partes fundamentales dentro de la Política de Responsabilidad Social Corporativa es el compromiso social con el entorno. Se organizan distintos proyectos y actividades solidarias que cuentan con la participación de los empleados.

El voluntariado corporativo cobra especial relevancia con programas de integración de la discapacidad a través del deporte (25 años de colaboración con Special Olympics) y de protección a la infancia (carrera solidaria anual y colaboración en distintas actividades con diversas fundaciones).

También se colabora con centros educativos para ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional a estudiantes con potencial y talento, que carecen de los recursos necesarios para poder optar a ellos. Además, a través de colaboraciones con centros de formación profesional, se contratan jóvenes recién titulados contribuyendo con ambas acciones a la reducción de los niveles de desempleo principalmente en el ámbito juvenil.

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

	Mujeres en 2018	Mujeres en 2017
Directivos	10	9
Jefes Administrativos/Taller/Campo	35	32
Ingenieros, Licenciados y Peritos	70	58
Administrativos y Técnicos	463	447
Operarios	30	27
	608	573

Todo lo anteriormente expuesto ha permitido obtener diferentes reconocimientos como empresa socialmente responsable y haber recibido por cuarto año consecutivo el certificado internacional "Top Employers Institute", uno de los más valorados e importantes a nivel mundial y que reconoce a la sociedad principal del grupo como una de las mejores compañías para trabajar en España

En cuanto a la Accesibilidad, la entidad es consciente de la situación de millones de personas con dificultades para salvar las numerosas barreras arquitectónicas existentes en las ciudades. En España, por ejemplo, existen más de un millón de edificios en los que deberían aplicarse medidas para facilitar la accesibilidad.

El grupo, junto con las organizaciones de personas con alguna discapacidad y la administración, ha sido siempre activo en el desarrollo de los estándares legislativos que mejoren la accesibilidad de las personas en los ascensores.

El grupo está comprometido en el desarrollo de soluciones técnicas, avances tecnológicos e iniciativas sociales encaminadas a contribuir de forma determinante a la eliminación de las barreras de accesibilidad. Ejemplo de ello es la incorporación de serie en los ascensores de dispositivos que faciliten su uso a personas con algún tipo de discapacidad: lenguaje Braille en las botoneras, mejora de la señalización, mensajes audibles para información de maniobra, mejora de la precisión de parada, sistemas de detección anticipada del cierre de puertas, sistemas de información interactiva en cabinas y una larga lista de prestaciones que hoy en día se pueden disfrutar gracias al estándar conseguido.

Según se ha indicado anteriormente en este Informe de Gestión, en abril de 2018 se adquirió el 80% de Soluciones de accesibilidad LV3, S.L., empresa dedicada a la eliminación de barreras arquitectónicas y soluciones de accesibilidad con sillas salva escaleras y plataformas.

V. EXCELENCIA EN EL SERVICIO

El objetivo del grupo es convertirse en referente en el sector y ser la primera elección por parte de clientes y usuarios, por la calidad de sus productos y por el servicio excelente en todas sus actividades.

El grupo lleva a cabo las siguientes medidas para mejorar de manera continua sus procesos:

- Con carácter anual, el consejero delegado y el director general aprueban una hoja de ruta en la que se definen los principales objetivos de calidad y las métricas o indicadores que se utilizarán en los centros de trabajo.
- Zardoya Otis, S.A. fue la primera empresa del sector en obtener la certificación ISO 9001 de su Sistema de Gestión de Calidad, logrado con AENOR en octubre de 1992 para el conjunto de la compañía, ampliando dicha certificación al cumplimiento de la Directiva de Ascensores y a los Reales Decretos que la transponen, incluyendo las correspondientes Instrucciones Técnicas Complementarias (ITC).
- Para la mejora de la calidad, se utiliza el Sistema Operativo ACE (Excelencia Competitiva). Se trata de un sistema de mejora continua, orientado a resolver los problemas y detectar oportunidades. Se analizan las causas y se modifican los procesos para eliminar o disminuir la probabilidad de que vuelvan a repetirse. Este sistema operativo permite definir, controlar y mejorar los procesos, eliminar aquellas tareas que no añadan valor, reducir el número de errores analizando sus causas y mediante un proceso de mejora continua, lograr los resultados de negocio deseados, todo ello enfocado en mantener a los clientes satisfechos y con altos índices de recomendación.
- Buscar incesantemente las desviaciones entre los resultados reales y los objetivos marcados, analizar y mejorar los procesos, valorando y estableciendo los objetivos en función del impacto e importancia que tienen para clientes, accionistas y empleados.
- En 2002 se produjo la implantación del Programa Servicio Excelente que se centra en la mejora de los servicios prestados y percibidos por los clientes. La mejora de los llamados procesos esenciales: fidelización de clientes y la cartera, atención de avisos, visitas de mantenimiento, gestión de quejas y visitas comerciales, permite reforzar la percepción de los clientes en los llamados "momentos de la verdad", cuando la imagen de la compañía sale fortalecida gracias a la atención de la persona que, en nombre del grupo, interactúa con el cliente y/o usuario.

VI. OTROS INDICADORES E INICIATIVAS RELEVANTES DE DESEMPEÑO NO FINANCIERO

• **Unidades en mantenimiento**

288.467 unidades de ascensores en mantenimiento.

33.000 puertas automáticas en mantenimiento

• **Empleados**

5.476 empleados:

- 78 directivos, de los que el 12,8% son mujeres
- 539 jefes de administración y taller, de los que el 6,5% son mujeres
- 311 ingenieros, licenciados y peritos, de los que el 22,5% son mujeres
- 959 administrativos y técnicos, de los que el 48,3% son mujeres
- 3.589 técnicos de ascensores, de los que el 0,8% son mujeres
- 17 años de permanencia media en la empresa en 2017 (16,3 años en 2018)

• **Formación**

- 17.884 acciones formativas
- 153.941 horas de formación
- 35 horas de formación empleado/año
- 6.297 cursos de seguridad con 4.760 participantes que suponen 59.277 horas de formación
- 9.808 cursos de ética con 1.560 participantes que suponen 4.904 horas de formación
- 595 cursos formación técnica con 3.710 participantes que suponen 40.739 horas de formación
- 459 cursos de idiomas y gestión con 1.172 participantes que suponen 46.658 horas de formación
- 725 cursos de calidad y mejora de procesos con 227 participantes que suponen 2.363 horas de formación

- 28 personas cursando estudios oficiales superiores financiados: grados y cursos de postgrado
- 3.500 horas de formación dirigida a los técnicos para la transformación digital (iPhone y aplicaciones asociadas)

• **Servicio al cliente**

Zardoya Otis dispone de una extensa red de delegaciones, oficinas de servicio y puntos de asistencia en España, Portugal y Marruecos (más de 250 localizaciones).

El grupo realiza encuestas a sus clientes con objeto de conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido así como el grado de recomendación a terceros. La actividad en 2018 ha sido:

- 19.043 encuestas realizadas
- 99,16% clientes satisfechos con la atención telefónica recibida
- 90,78% clientes encuestados recomendaría la empresa a terceros
- 98,41% clientes satisfechos con el servicio recibido

• **Producción**

- 10.424 ascensores expedidos desde la fábrica de Leganés (Madrid)
- 14 patentes en 2018

• **Comunicación**

- 205.000 visitas a la web corporativa
- 3,8 millones de impactos con clientes en 2017 (4,2 millones en 2018)

• **Proveedores**

- Reducción del 15% de proveedores
- Adopción obligatoria por todos ellos del Código de Conducta

- **Compromiso social**

- Carrera solidaria: 1.600 inscripciones y 15.580€ recaudados y destinados a la Fundación Oncohematológica Infantil.
- Otras campañas:
 - Cruzada por los niños
 - Menudos Corazones
 - Programa Integrados
 - Programa Juntos de la Mano
 - Carrera solidaria por la Esclerosis Múltiple
 - III edición de la Oncobike
 - VI edición Trail Solidario
 - Programa de empresa saludable "Fórmula Imparable"

En todos los casos, la recaudación obtenida se destina íntegramente a ONG's, fundaciones y centros de investigación.

- **Promoción de la igualdad de género**

- Programa "No le pongas género, ponle talento" en colaboración con Fundación Adecco, destinado a mejorar la empleabilidad de mujeres con discapacidad, víctimas de violencia de género, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y demás mujeres en riesgo de exclusión social.

Se han realizado 43 talleres en los que han participado 528 mujeres.

- Programa "Por fin tengo trabajo" en colaboración con Fundación Randstad dirigido al colectivo de mujeres con discapacidad.
- Programa "We go", creado recientemente y que tiene por objeto atraer el mejor talento femenino para posiciones técnicas. Las nuevas incorporaciones tienen una formación integral en todas las áreas del negocio durante 18 meses. Participan 4 mujeres por el momento.
- Programa "Forward", de ámbito internacional, creado para aumentar la presencia de mujeres en puestos técnicos e impulsar la igualdad de género. Cuenta con un comité nacional formado por un equipo multidisciplinar y fue lanzado en abril de 2018.

Reconocimientos en materia de Igualdad, Diversidad e Inclusión

Zardoya Otis se ha adherido a la iniciativa “Más mujeres, mejores empresas” promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Con esta colaboración, el grupo se compromete a fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos pre-directivos, directivos y comités de dirección.

En el área de Diversidad e Inclusión Laboral, la empresa ha sido reconocida como una de las 10 empresas más innovadoras y comprometidas de España en la sexta edición de los premios Intrama. Esta distinción se debe al programa “Todos somos todos”, que recoge la mayor parte de las iniciativas llevadas a cabo en los dos últimos años en materia de diversidad de género y con los colectivos de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

La obtención por segundo año consecutivo del Premio Empresa Social, viene a reconocer el “Mejor proyecto responsable en Accesibilidad y RSC del sector industrial” gracias al sistema MPD - eView ONE.

Finalmente, también por segundo año consecutivo se ha obtenido el Sello Bequal, que certifica el grado de compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial con la Discapacidad.