



Informe de Sostenibilidad Schindler Iberia 2021

We Elevate



Schindler





Hacia un futuro cada vez más sostenible

Las ciudades se encuentran inmersas en profundos procesos de transformación para adaptarse a las nuevas necesidades. Y Schindler es uno de los actores clave en dar forma a estas ciudades del futuro proporcionando soluciones de movilidad urbana inteligentes y sostenibles. Y este ha sido nuestro objetivo en 2021 y seguiremos trabajando en ello.

Superada la pandemia, estamos inmersos en la quinta revolución industrial, conocida como "Industria 5.0", que promueve el desarrollo

industrial hacia un modelo productivo centrado no solo en la innovación tecnológica y el crecimiento económico, sino que también pretende promover propósitos esenciales para el futuro como el bienestar humano y la sostenibilidad, con un claro compromiso con prácticas responsables con el medio ambiente. Es una manera de hacer negocios mucho más holística en que también el factor humano recupera su protagonismo.

Nuestro enfoque de la sostenibilidad se sustenta en dos pilares fundamentales: la digitalización y la descarbonización. Trabajamos

para minimizar esa huella de carbono empleando soluciones inteligentes que, entre otras cosas, conecten medios de transporte horizontales y verticales, ofreciendo un acceso seguro a los edificios y, dentro de ellos, optimizando el consumo de energía y por tanto el impacto de emisiones de CO₂.

Empresas como la nuestra tienen un papel importante para diseñar la transición requerida hacia una economía baja en carbono. Al aprovechar las tecnologías de digitalización para optimizar el consumo de energía y reducir los tiempos de viaje, podemos lograr un cambio positivo. Todavía tenemos un largo camino por recorrer, pero estamos decididos a mantener el rumbo, impulsados por nuestra determinación de hacer lo correcto para las generaciones futuras y nuestro planeta.

La crisis climática es solo una variable más, aunque bien es cierto que es la más crítica, dentro de la compleja ecuación de sostenibilidad en su concepto más amplio. Las ciudades representan más del 70% de las emisiones globales de CO₂, y los edificios por sí solos son responsables del 40% de ellas. Las áreas urbanas deben rediseñarse para ofrecer espacios centrados en las personas para su bienestar, para proporcionarles un entorno más sostenible.

Seguimos trabajando en aumentar la agilidad de nuestra organización y realizamos grandes inversiones para facilitar el cambio a la era de la "Industria 5.0", fomentando la actividad industrial que trascienda las métricas financieras tradicionales, abogando por la productividad y la eficiencia, e integrando las prioridades sociales y medioambientales en la innovación tecnológica.

Hoy, estamos más comprometidos que nunca con el avance de la digitalización.

Continuaremos haciendo los cambios necesarios para preparar nuestro negocio para las próximas generaciones poniendo la sostenibilidad en el centro, como parte integral de la forma en que Schindler hace negocios, define cómo trabajamos y crea valor para todos.

Madrid, 28 de febrero de 2022

José Manuel Nieto
CEO Schindler Iberia



Índice

1. Quiénes somos	5
2. Impulso a la Sostenibilidad	15
3. Gobierno de Schindler	25
4. Modelo de Negocio	31
5. Gestión de Riesgos	37
6. Gestión de clientes	43
7. Innovación en productos y servicios	51
8. Gestión de personas	59
9. Gestión de proveedores	83
10. Sostenibilidad ambiental	86
11. Responsabilidad con la sociedad	98
12. Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre	106
13. Análisis de Materialidad	113
14. Contenidos GRI	117
15. Hechos relevantes	120

Quiénes somos

Schindler pertenece al Grupo Schindler. Fundado en Suiza en 1874, el Grupo Schindler es uno de los líderes mundiales en el sector de ascensores, escaleras mecánicas y otros servicios relacionados con el transporte vertical. Su carácter innovador y respetuoso con el medio ambiente y sus sistemas de gestión de tráfico suponen una importante contribución a la movilidad en las sociedades urbanas. Pionero en movilidad sostenible, Schindler se encuentra, una vez más, a la vanguardia de los avances tecnológicos.

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 las compañías españolas en las que tenía intereses. Desde 1992, opera bajo la única denominación de Schindler, S.A.

A lo largo de estas siete 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, Expo de Zaragoza, etc.) como en centros comerciales y obras residenciales.

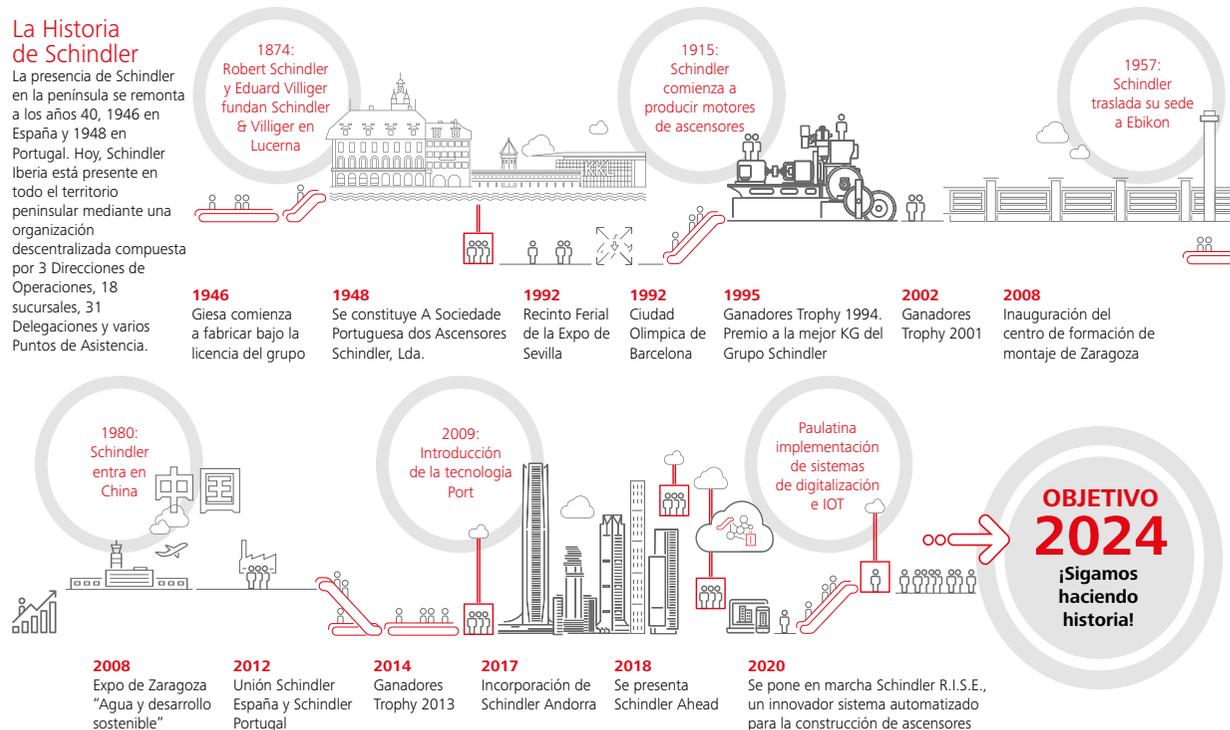
Cabe destacar que, de las últimas 7 grandes torres construidas en España, cuatro están equipadas con los sistemas de transporte vertical de Schindler: la Torre Sevilla, la Torre Iberdrola de

Bilbao y las torres Espacio y PwC del complejo Cuatro Torres Business Área de Madrid.

En octubre de 2012, Schindler España y Schindler Portugal se unen bajo la denominación de Schindler que, en mayo de 2017, incorpora también Schindler Andorra. Hoy, Schindler 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.

En el año 2021, se produjo una reorganización de las Direcciones de Operaciones de Schindler, pasando de 4 a 3 Direcciones Operaciones tal y como muestra el siguiente mapa.



Organización Operativa Schindler





El compromiso de Schindler 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.

Nuestra Visión

La visión de Schindler es liderar el mercado a través de la atención al cliente. Ofrecemos productos de alto valor añadido y cuidamos a cada uno de nuestros clientes de manera responsable.

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

“Schindler Tu Primera Opción”

“Liderazgo a través del servicio al cliente”

Nuestros Valores

Dedicados a la seguridad y calidad creando valor para nuestros clientes, con integridad y confianza y comprometidos con nuestra gente. Construido sobre la base de 5 generaciones, estos valores son el corazón de nuestra organización ahora y en el futuro.

Seguridad

Manteniendo a nuestros usuarios, clientes y empleados seguros como base de nuestra operativa.

Calidad

Para nuestros clientes y 1.5 billones de pasajeros nos movemos cada día con el objetivo de ofrecer auténtica calidad suiza, basada en el liderazgo de la tecnología y la ingeniería de precisión, así como con soluciones innovadoras en sostenibilidad. Nuestro mantra hacer las cosas a la primera siempre.

Creando valor para nuestros clientes

Somos un aliado para nuestros clientes y las comunidades que servimos durante 145

años. Ofrecemos los más altos estándares de profesionalidad y manejamos de manera personificada cada relación con nuestros clientes, compañeros, competidores y proveedores

Integridad y confianza

Somos un aliado para nuestros clientes y las comunidades que servimos durante 145 años. Ofrecemos los más altos estándares de profesionalidad y manejamos de manera personificada cada relación con nuestros clientes, compañeros, competidores y proveedores

Compromiso con nuestra gente

Nuestros empleados son nuestro bien más preciado. Su pasión, ambición y colaboración son los conectores de nuestra cultura y nuestro éxito. Su experiencia y compromiso crean valor para nuestros clientes, conduciendo la innovación y el liderazgo tecnológico. Fomentamos el aprendizaje y el empoderamiento para ayudar a dar forma al futuro de nuestra compañía.



Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas

El respeto a los derechos humanos es parte fundamental de los valores de Schindler 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.

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.

Políticas

 Política de Calidad	 Política de Medioambiente	 Política Energética	 Política de Prevención	 Política de Proveedores	 Política de Sostenibilidad
				 Política de Flota	 Política Compensación
				 Política de Inclusión	 Política Recursos Humanos
				 Política de Comunicación	 Código de Conducta

Política de Calidad



Código de conducta





Entorno

La relación entre una organización y el mundo que la rodea ha evolucionado. Las empresas de hoy tienen una responsabilidad más amplia con todos sus grupos de interés y con la sociedad en general. Las condiciones laborales, la seguridad y satisfacción de los técnicos y usuarios, el uso sostenible de la energía y los materiales junto con la optimización de los recursos y la reutilización de los componentes de los productos son impulsores tangibles del éxito de Schindler. Igual de importante es el valor de sus innovaciones para satisfacer necesidades críticas de la sociedad en un momento en que se demandan nuevas capacidades de transporte para enfrentar los desafíos de las ciudades que son cada vez más altas, densas y frenéticas.

El mundo se mueve empujado por las siguientes 5 mega-tendencias que configuran el mundo del mañana:

- La urbanización.
- La necesidad de movilidad.
- La cada vez más nueva sociedad “plateada”.
- La conectividad a través de la digitalización.
- La sostenibilidad.

En el futuro, la mayoría de la gente vivirá en las ciudades. Se estima que para 2050, el 70% de la población mundial vivirá en áreas urbanas. Como resultado del rápido crecimiento de la población y la disponibilidad limitada del espacio, por lo tanto, las ciudades tienen que expandirse verticalmente, con consideraciones económicas, que van de la mano de las necesidades de los residentes. Las ciudades son

algo más que meros grupos de población: son centros culturales, económicos y creativos en el mundo entero.

Por otro lado, la esperanza de vida está aumentando. Las generaciones mayores siguen saludables y en movimiento por más tiempo, mientras forman una parte importante de la mano de obra del planeta. El envejecimiento se está redefiniendo: la “Silver Society” o sociedad plateada, es valorada por sus conocimientos y experiencias. Como esta proporción aumenta, el número de personas que viven en las ciudades es también mayor y de más edad. Y al mantener su independencia y quedarse en su propia casa cuando se hacen mayores, está provocando un aumento de la demanda para solucionar la movilidad vertical.

Además, los efectos visibles del calentamiento global y el cambio climático han aumentado la necesidad de una transición rápida hacia una economía sostenible y eficiente en el uso de los recursos. Las ciudades, responsables de la mayor parte de las emisiones de gases de efecto invernadero, deberán liderar la carga de sostenibilidad, incluidos los esfuerzos de descarbonización, si se quiere evitar lo peor del cambio climático. El marco de sostenibilidad y las innovaciones tecnológicas de Schindler contribuyen al uso inteligente de los recursos. Con la longevidad y la eficiencia energética de sus productos, Schindler está demostrando su capacidad para abordar los problemas medioambientales y de sostenibilidad de la sociedad de hoy en día.

En 2021, dos grandes revoluciones industriales estaban ocurriendo en Schindler al mismo tiempo: la digitalización y la descarbonización. Ambas están entrelazadas e impulsan un replanteamiento global mientras comienzan a dar forma a una transformación en su industria. La digitalización proporciona tecnologías de descarbonización: es por lo tanto un facilitador

que conduce a una mayor transparencia, una mejor colaboración, toma de decisiones y consumo gracias a los datos. A su nivel, también permite a Schindler digitalizar el mantenimiento y optimizar el consumo energético, y así contribuir a que las ciudades sean más sostenibles.

Schindler sigue trabajando en nuestras propias acciones hacia una economía baja en carbono y un planeta más saludable. Por ello, está en constante progreso de su agenda de sostenibilidad comprometiéndose con el objetivo de “cero desechos a vertederos” en todos sus sitios a nivel mundial para 2023, una transición completa a la electricidad renovable para 2025 y el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia.

Junto con sus clientes, da forma a las ciudades del futuro proporcionando una movilidad urbana inteligente y sostenible. La sostenibilidad es parte integral de la forma en la que Schindler hace negocios, define cómo trabaja y crea valor para todos. Por lo tanto, la gestión de los factores ambientales, sociales y de gobierno

es estratégicamente importante para la organización. Esto está integrado en su negocio a través de sus sistemas de gestión, políticas y capacitaciones técnicas, comerciales y de liderazgo continuas.

En Schindler, se reconoce desde hace tiempo los beneficios de los edificios energéticamente eficientes. Cada nueva generación de sus productos proporciona una mayor eficiencia energética y de recursos. Los ascensores más recientes son un 30 % más eficientes desde el punto de vista energético que sus predecesores inmediatos. Para edificios existentes, las soluciones de modernización de Schindler pueden mejorar significativamente la eficiencia energética del ascensor o la escalera mecánica original, al tiempo que limitan la necesidad de un reemplazo total.

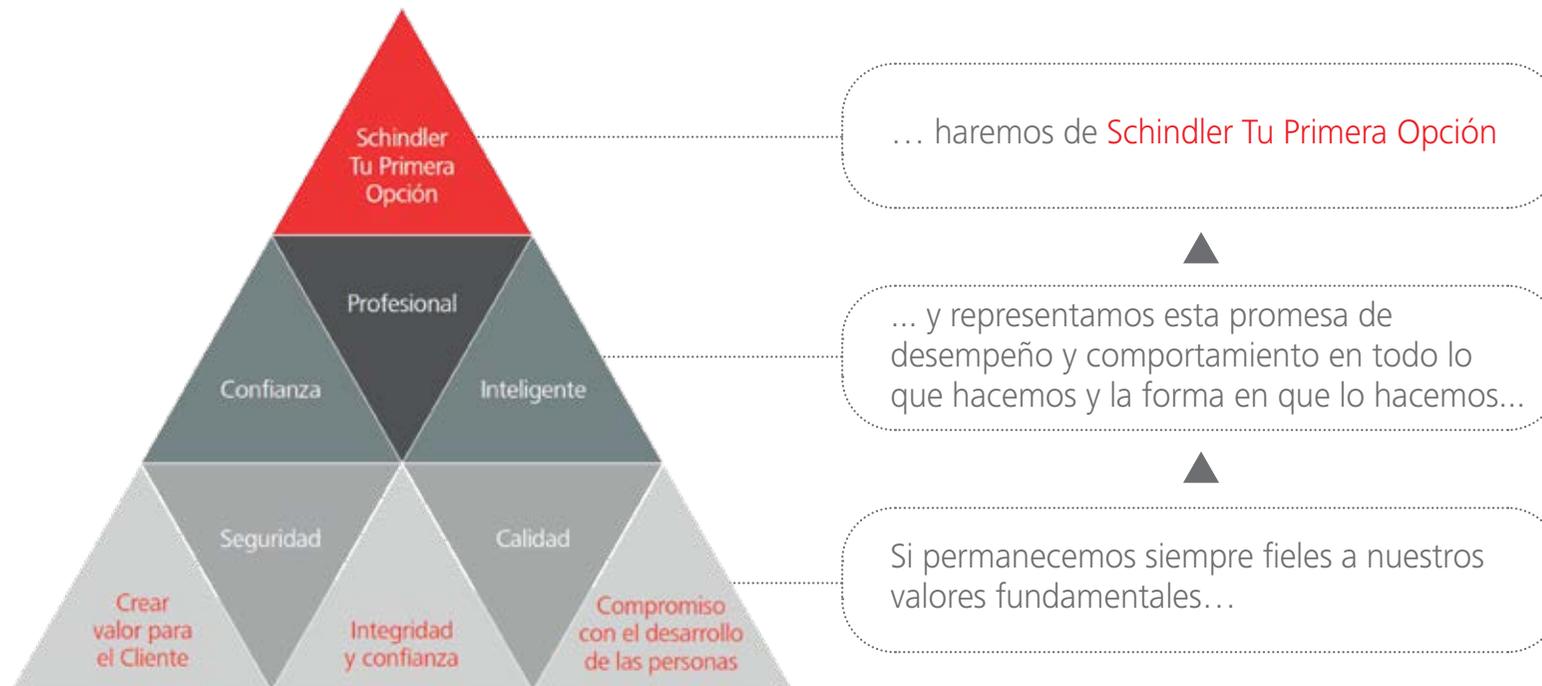
Los clientes de Schindler buscan equipos climáticamente neutros y soluciones para modernizar edificios y con nuestra oferta podemos apoyar y permitir esta transformación.

Prioridades Estratégicas

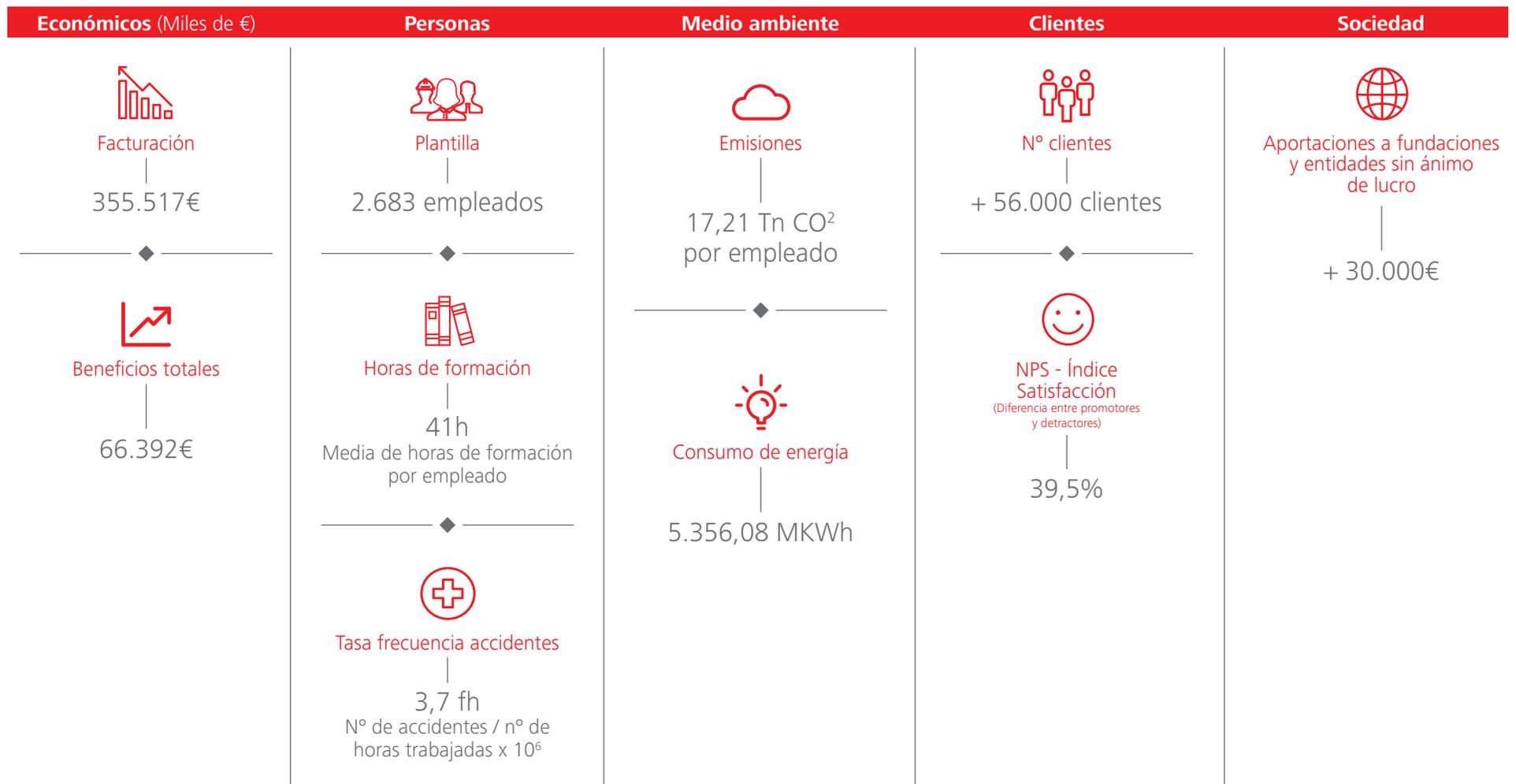
Schindler se esfuerza por minimizar el uso de los recursos naturales, invierte en sus personas y, en última instancia, hace una contribución positiva a la sociedad. La organización quiere crear valor para las personas y mejorar continuamente la calidad de vida en las ciudades.

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.

Durante el periodo 2020 – 2024, Schindler está desplegando un plan de crecimiento denominado Plan 175² cuyos principales objetivos son crecer en tamaño de cartera y crecer en ventas.



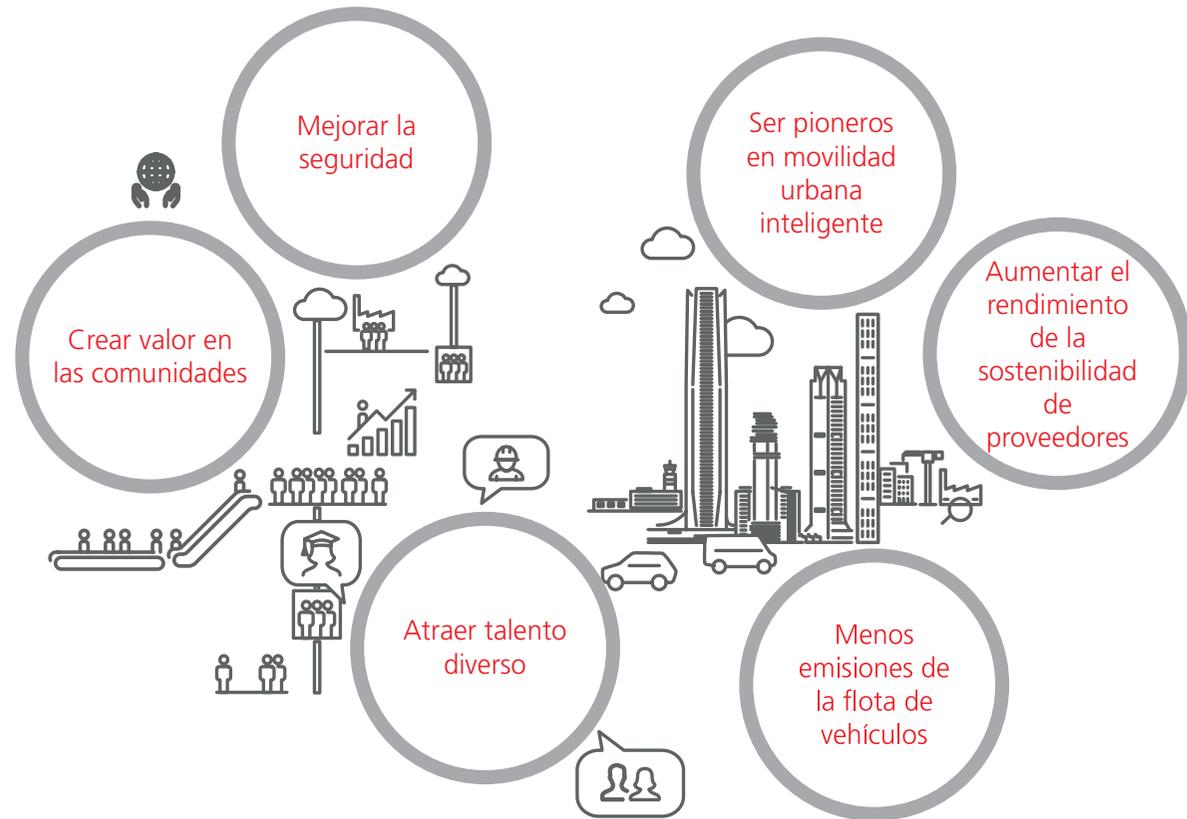
Principales magnitudes





Impulso a la Sostenibilidad

Todos los actos de Schindler crean un gran impacto. Por eso la sostenibilidad tiene que ver con su forma de actuar y asumir su responsabilidad frente a los accionistas, la empresa y sus trabajadores. La sostenibilidad es el compromiso de la organización con la sociedad, con el planeta y con las generaciones futuras. Para lograr estos objetivos, nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en seis prioridades para generar el mayor impacto posible.

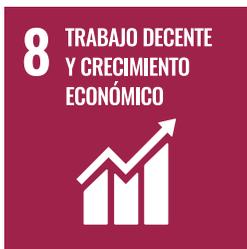




Estos seis ejes prioritarios de actuación están alineados con los ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible que Schindler ha identificado como aquellos en los que puede generar un mayor impacto, relacionados a su vez con las megatendencias antes mencionadas (ver capítulo 1. Quiénes somos – Entorno):

Mega Tendencias	Grupo Schindler	ODS	Ejes	Prioridades Iberia	
 Urbanización	Descarbonización	  	Social	Mejorar la Seguridad	
 Silver Society				Atraer talento diverso	
 Movilidad	Digitalización	  	Ambiental	Flota de vehículos menos emisiones	
 Innovación				Económico	Movilidad urbana
 Sostenibilidad					Cadena de suministro sostenible

Mejorar la Seguridad



La Seguridad es uno de los valores de Schindler. La organización se compromete a la seguridad y la salud de quienes utilizan sus productos y trabajan para su negocio. Schindler considera que todas las lesiones, enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo son prevenibles, y se esfuerza por alcanzar los más altos estándares de desempeño en seguridad y salud.

Una Cultura de Prevención cumplida y asumida en la actividad diaria por cada uno de los colaboradores de Schindler, conducirá a la meta de Cero Incidentes y una Actividad Saludable en un proceso de mejora continua.

Objetivo

Reducir la cantidad de incidentes y lesiones de los empleados al mejorar su tasa de casos totales (TCR) en un 20% en comparación con años anteriores.

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’
- **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.



Atraer talento diverso



El Grupo 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 sus empleados se sienten respetados y valorados por sus diferentes habilidades e ideas, pudiendo servir mejor a sus clientes y logrando sus objetivos. La organización asegura 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 del Grupo Schindler en la promoción de una cultura empresarial inclusiva.

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.

Objetivo

Aumentar el número de mujeres en el pipeline sucesión para roles de liderazgo al 25% y promover una cultura laboral inclusiva.

Algunas de las principales iniciativas desarrolladas en el eje **Atraer talento diverso** son:

- **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.
- **Women Back to Business.** Schindler ha puesto en marcha en el año 2021, un nuevo programa en Iberia llamado Women Back to Business, con el objetivo de dar una nueva oportunidad a aquellas mujeres que, por motivos personales, decidieron interrumpir su carrera profesional y ahora quieren volver a trabajar, pero encuentran dificultades para hacerlo.
- **Reconocido por Top Employer.** En febrero de 2021 Schindler España recibió la certificación 'Top Employer' por 13º año consecutivo en reconocimiento a sus políticas de recursos humanos y las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece para todos sus empleados. Este certificado valida a la compañía de transporte vertical, como una de las mejores empresas para trabajar en España.
- **Programa de Desarrollo Profesional de Schindler.** El Programa de Desarrollo Profesional de Schindler (SCDP) está diseñado para garantizar que se disponga de 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.

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. La organización es pionera en la movilidad inteligente con sus ideas y soluciones, manteniendo un mundo urbano en constante crecimiento fácilmente accesible y haciendo que cada viaje sea seguro y eficiente.

El ascensor fue el invento que cambió para siempre las formas de las ciudades. Fue gracias a la introducción de este elemento revolucionario que hoy, a casi 200 años de su llegada, ciudades como Nueva York y Hong Kong presumen de los skylines más increíbles del mundo. En Europa, a pesar de ser más conservadores, el sector de la construcción también ha crecido a niveles inimaginables y

hoy se cuentan con algunas de las ciudades más a la vanguardia del mundo. Y es que hoy los ciudadanos exigen ciudades limpias, inteligentes y sostenibles y el mercado las está ofreciendo. En los últimos seis años, Schindler ha sido parte de los proyectos especiales más importantes de España, Andorra y Portugal y su crecimiento ha sido exponencial.



C.C. Canalejas
Madrid



Torres de Colón
Madrid



Edificio Luminia
Lisboa



Edificio de escritorios
Lisboa



Las Residencias
Barcelona



Porta Firal
Barcelona



Torre de Monsanto
Lisboa



Santiago Bernaéu
Madrid



Sede Ageas
Lisboa



Plataforma esquiable y
parking Baser
Andorra



Torre Puig
Barcelona



Centro Altamar
Benidorm



Algunas de las principales iniciativas desarrolladas en el eje **Ser pioneros en la movilidad urbana** son:

- **Schindler Ahead – connecting people.** Schindler Ahead es la plataforma digital que conecta a clientes, pasajeros y servicio técnico con los equipos de transporte vertical. A través del Internet de las Cosas, la información relevante es analizada en tiempo real, permitiendo anticipar posibles problemas técnicos para resolverlos antes de que se produzcan.
- **Tecnología Schindler PORT – La excelencia en la gestión del tráfico.** La nueva tecnología Schindler PORT es un novedoso sistema de comunicación interna, control de la seguridad y gestión del tráfico que permite el traslado de los usuarios por el edificio de la manera

más eficaz, rápida y sostenible. Se trata de una solución para el tráfico vertical en edificios de gran afluencia, permitiendo una importante reducción del tiempo de traslado de los pasajeros.

- **LEED y BREEAM – Certificación Qsostenible.** 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.

Para ver más información sobre estas iniciativas desarrolladas puede consultar el capítulo 5. Gestión de Clientes – Innovación en productos y servicios.

Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores



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. Para ello, amplía sus criterios de evaluación a una gama más amplia de aspectos de sostenibilidad y fortalece aún más su 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.

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.

Algunas de las principales iniciativas desarrolladas en el eje **Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores** son:

- **Sistema de evaluación de proveedores.** Para mejorar el rendimiento de los proveedores a nivel mundial, la organización está empezando a desarrollar un proceso de evaluación por etapas centrado en la calidad, el medio ambiente, el trabajo, los derechos humanos y los riesgos comerciales según criterios Ecovadis. Después de una evaluación inicial de posibles proveedores, se clasifican nuevos proveedores y nuevas plantas de proveedores existentes.
- **Política de proveedores como parte integral de los contratos.** En Schindler, se han elaborado criterios de compra para hacer negocios con sus proveedores que se aplican a nivel mundial a través de normas organizativas obligatorias para garantizar el cumplimiento en cada una de sus oficinas en todo el mundo.



Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores



Schindler dispone de una flota de vehículos para instalar y mantener eficazmente nuestros productos.

Su compromiso de reducir las emisiones de la flota está estipulado en su Política Global de la Flota. El Grupo Schindler opera a nivel mundial en diversos mercados que ofrecen diferentes opciones de transporte a disposición de los técnicos. En algunos mercados sus 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.

Objetivo

Para 2022, la organización quiere reducir sus 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, Grupo Schindler impulsa actividades que crearán valor a largo plazo en las comunidades. La organización tiene una larga historia de colaboración con organismos gubernamentales e instituciones educativas para ofrecer programas de formación profesional a los jóvenes. Además, Schindler anima a sus empleados a ser miembros activos de sus comunidades a través del voluntariado.

Algunas de las principales iniciativas desarrolladas en el eje **Crear valor en las comunidades** son:

- **Educación y formación profesional.** Los Programas de educación y formación profesional han existido en el Grupo 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, centrados en la calidad, el medio ambiente, el trabajo, los derechos humanos y los riesgos comerciales.

- **Educación y formación profesional.** Schindler considera que el crecimiento personal no se limita al lugar de trabajo y anima a sus empleados 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.



42

H

0 9:11

Gobierno de Schindler

Informe gobierno corporativo



Con periodicidad anual, Grupo Schindler elabora Informe de Gobierno Corporativo que contiene la información requerida por la Directiva sobre Información relacionada con el Gobierno Corporativo emitida por SIX Swiss Exchange y está estructurado de acuerdo con la Directiva.

Schindler cuenta con una estructura de comités y comisiones que velan por la gestión sostenible de Schindler y por el cumplimiento de las mejores prácticas nacionales e internacionales. Los Comités existentes a 31.12.201 son los siguientes:



Consejo Administración

Es el órgano de administración de la compañía y máximo órgano de gobierno 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:** El 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 siendo hasta la fecha íntegramente masculino tanto en 2020 como en 2021. La designación de los Consejeros se realiza por la Junta General de Accionistas de la Sociedad, siendo

asimismo esta 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. Y se conforma por hombres en su totalidad.

- **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.

Existen acciones concedidas a miembros del equipo de dirección por un total de 2.493 a 31 de diciembre de 2021 (2.694 a 31 de diciembre de 2020). A 31 de diciembre de 2021 y 2020 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, 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 2021 se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil de los administradores por daños ocasionados en el ejercicio del cargo por importe de 6 mil euros (6 mil euros en el ejercicio 2020).

El presidente solicitó a los accionistas que se manifestasen 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 el Código de Conducta donde expresamente se dice que respetarán la política de tolerancia cero para soborno y corrupción.

El consejo de administración no tiene ningún tiempo de funcionen en la definición de riesgos y oportunidades, sostenibles, ambientales y due diligents. Y la frecuencia.

Comité de Dirección

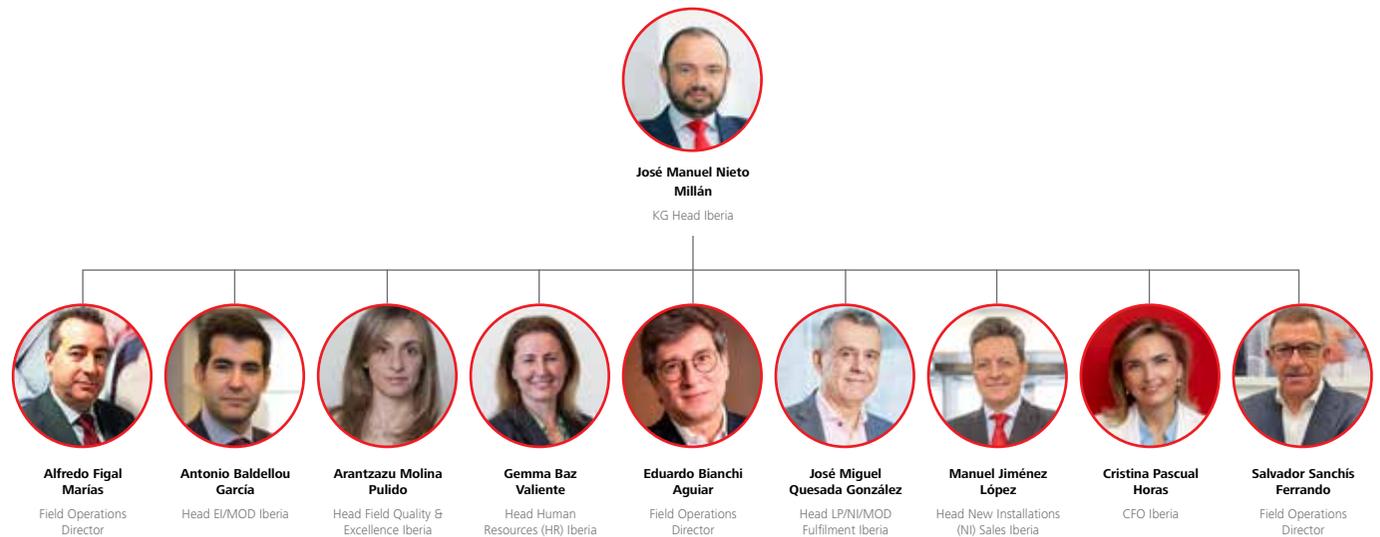
Es el órgano interno que fija la estrategia de Schindler y realiza el seguimiento del estado de situación.

- **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. Además es el órgano relevante de transmitir temas relevantes y preocupaciones críticas en materia de sostenibilidad al consejo de administración

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

Comité de Dirección Schindler





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, las 3 Direcciones de Operaciones, 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:** Verificar 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 Dirección General, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Técnica, Dirección de Seguridad y Salud y las 3 Direcciones 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:** Mantener reuniones periódicas y participar activamente en el Modelo de Prevención de Delitos colaborando en las autoevaluaciones, auditorías y definir 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 Dirección de Asesoría Jurídica, la responsable de Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento del Código de Conducta.



Comisión Energía

Es el órgano interno encargado de velar por el cumplimiento de la estrategia de eficiencia energética en Schindler.

- **Funciones:** Formular y realizar seguimiento de la revisión energética, y temas de mejora de la eficiencia en todo su ámbito de actuación
- **Composición:** Responsable de flota, Responsable ambiental, Responsable de utilities y responsable de nuevas instalaciones e instalaciones existentes.

Comisión de Auditoría interna

Es el órgano interno encargado de definir el planificar, establecer, implementar uno consolidar el plan de auditorías, así como los métodos, responsabilidades y requisitos de esta planificación, elaborando un informe donde se tienen en cuenta las consideraciones importantes de los procesos involucrados, así como los cambios que afecta a la organización y a resultados.

- **Funciones:** Proporcionar información acerca de la conformidad de los procesos implementados en la compañía, conforme a requisitos propios, de normalización o de Grupo.
- **Composición:** Dirección de Compliance, Training & Tech. Assist, Responsable de Calidad y Responsable de Auditoría interna.

Comisión de Sostenibilidad

Es el órgano interno encargado de definir los objetivos de sostenibilidad de Schindler, así como la elaboración y defensa de la memoria GRI + EINF

- **Funciones:** Proporcionar definir y hacer seguimiento de las directrices del Comité de dirección, así como pautas corporativas definidas en materia de sostenibilidad aplicables a Schindler. Así como este encargado de la evaluación y aprobación formal de la memoria de sostenibilidad.
- **Composición:** Dirección de planificación y desarrollo, Dirección de contabilidad y Dirección de compras y el Responsable del área de medio ambiente.

Modelo de Negocio

Desde su fundación, los productos y servicios de Schindler han sido una parte clave del entorno urbano. Basándose en este legado, Schindler ha sido pionero en nuevas tecnologías para la movilidad del futuro y apoya una mejor calidad de vida en las ciudades. Schindler diseña movilidad vertical para sus clientes y para que las ciudades puedan continuar moviéndose de manera eficiente, cómoda, segura y sostenible.

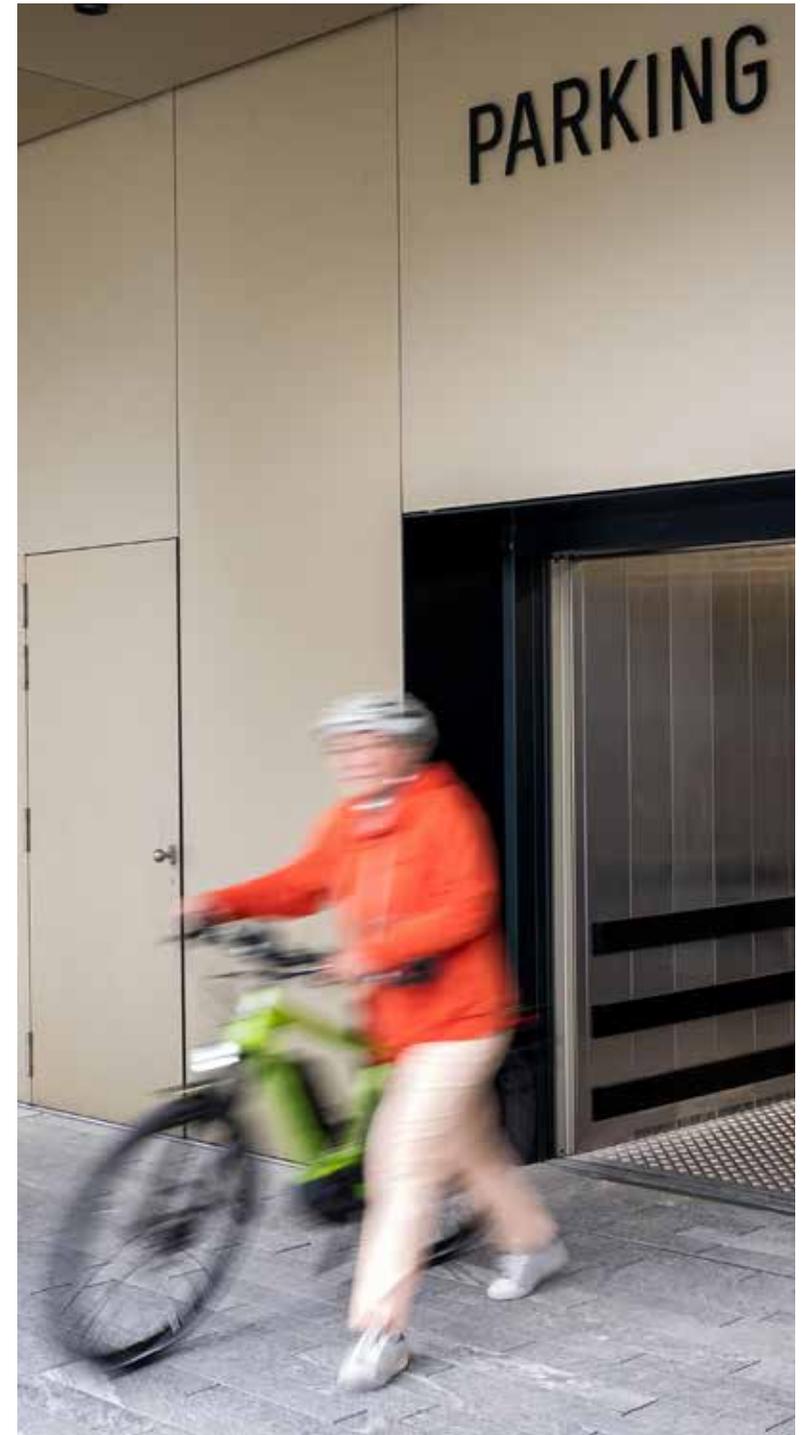
Schindler ofrece soluciones de movilidad vertical inteligentes y sostenibles para edificios de todos los tamaños, tipos y formas. La organización trabaja con sus clientes durante todo el ciclo de vida de una instalación, desde la planificación y la instalación hasta el mantenimiento y la modernización. Sus sistemas de gestión de tránsito de última generación respaldan el movimiento eficiente y cómodo a través de edificios y redes de infraestructura.

Dejando de lado los tiempos de pandemia sin precedentes, el sector en general está experimentando un reinicio completo, impulsado por dos grandes revoluciones industriales que ocurren al mismo tiempo: la descarbonización y la digitalización. Estas dos

fuerzas convergen para formar la columna vertebral de lo que ahora se conoce como "Industria 5.0", una revolución industrial con más poder de transformación y ramificaciones que cualquiera de las anteriores.

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 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.



Productos y Servicios

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 son:



Ascensores.

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



Escaleras mecánicas.

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 son:



Schindler Mantenimiento.

El mantenimiento preventivo tiene por objeto asegurar, en la medida de lo posible, el correcto funcionamiento de las instalaciones, eliminando y previniendo a tiempo los posibles fallos de material y funcionamiento, 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. La seguridad es otra ventaja al contar con un protocolo especial de seguridad mediante firma electrónica y el envío de correos electrónicos cada vez que se emite cualquier documento.



Schindler Modernización.

Schindler realiza actualizaciones o sustituciones de ascensores, escaleras mecánicas y rampas móviles incorporando todas las innovaciones tecnológicas y de seguridad, adaptándolos a las nuevas regulaciones de transporte vertical de última generación y garantizando la durabilidad de la vida útil de los mismos. Ante la implantación de la normativa europea “SNEL” (Safety Norm for Existing Lifts), la multinacional ofrece su programa específico de modernización.



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. La organización ofrece ascensores, sistemas de elevación, escaleras mecánicas o rampas móviles específicos para diferentes sectores como el residencial, comercial, sanitario o industrial. Schindler es un referente de calidad y seguridad. Mil millones de personas confían cada día en sus productos y en sus servicios. 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.



¿Qué hacemos?

- **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%. 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. El desarrollo del mercado en 2021 se volvió positivo, impulsado por el crecimiento en todas las regiones. La recuperación económica global continuó en patrones mixtos, enfrentando una incertidumbre duradera.



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.

Schindler define y evalúa los riesgos más importantes a los que se enfrenta el Grupo en un proceso normalizado de cuatro fases en base a catálogo de riesgos detallado. Estos riesgos se dividen en las categorías de riesgos de mercado y de negocio; financiero, riesgos operativos y organizacionales; y seguridad, salud, y riesgos ambientales.

Las cuatro fases a través de las que se desarrolla el proceso son:

1. Cada empresa del Grupo crea una matriz de riesgos como parte de su proceso presupuestario.

2. Los riesgos se combinan dentro de una matriz de Grupo y se evalúa en detalle por parte de un Comité de Riesgos interdisciplinario compuesto por los jefes responsables de los grupos de productos y oficinas del personal del Grupo. Basándose en la evaluación, determinan un catálogo detallado de medidas para hacer frente a los más riesgos importantes se presenta al Ejecutivo del Grupo Comité.

3. El Comité Ejecutivo del Grupo evalúa la matriz de riesgos y la propuesta de catálogo de medidas y propone otras adicionales.

4. Los riesgos más importantes, junto con las posibles medidas para prevenir y minimizar los daños potenciales derivados de ellos, son presentados a la Junta Directiva para su evaluación.

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 están relacionados con:

- Schindler España ha adquirido 2 compañías de ascensores. Adaptación de nuevas adquisiciones a los estándares de Schindler.
- Descenso generalizado en España en todos los sectores con estancamiento del PIB y alto paro. Posibles retrasos en los fondos de la UE.
 - Potenciales situaciones concursales en un entorno económico afectado por la crisis del COVID.
 - Bloqueo de inversiones, retraso en la toma de decisiones.
- Deuda de Schindler con el Grupo.

El modelo de riesgos 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:



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

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

Proceso de Gestión de Riesgos Schindler Grupo





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 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.



Análisis de materialidad. Tanto a nivel de Grupo, como de Schindler, se realiza periódicamente un análisis de materialidad que permite la identificación y priorización de los temas de sostenibilidad con mayor relevancia e impacto tanto para la organización, como para sus grupos de interés (ver 13. Análisis de materialidad). Desde hace varios años, Schindler incorpora dentro del análisis de materialidad la identificación de los riesgos del entorno que pueden impactar en organización, es decir, la doble materialidad.



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:

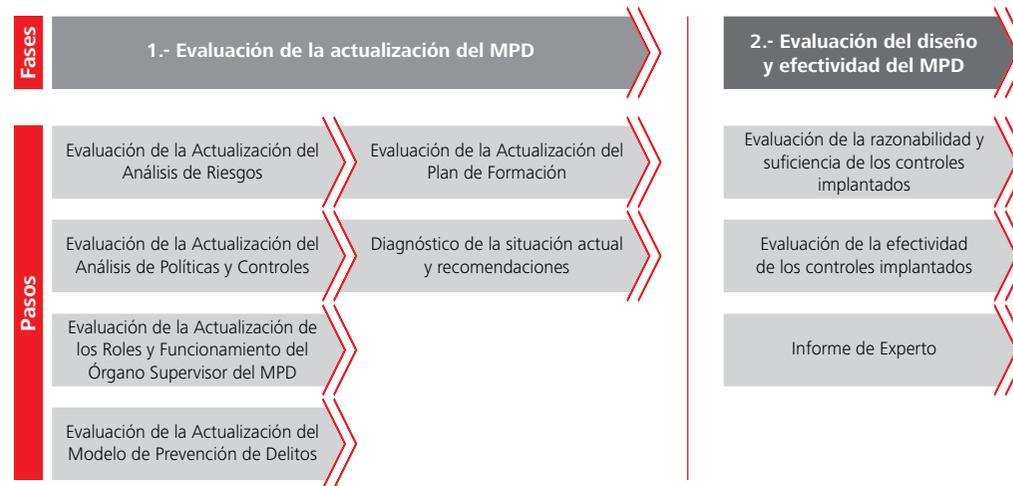
Durante el año 2021, no se han realizado las evaluaciones correspondientes. El objetivo de

formación en esta materia se ha fijado en un 150% recibiendo todos los comerciales de Schindler Iberia sesiones dobles de formación en Anticorrupción y Antimonopolio.

En el periodo 2020-2021 Schindler S.A. no ha registrado información sobre incidentes de corrupción.

Falta Informar sobre formación de anticorrupción del resto de países de Latham y casos

Plan de revisión del Modelo de Prevención de Delitos





Principio de Precaución. Schindler 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 la organización instala o mantiene o en determinadas normativas éticas que regulan las relaciones con los empleados públicos o, por ejemplo, los patrocinios.

En este último caso, cuando se 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.

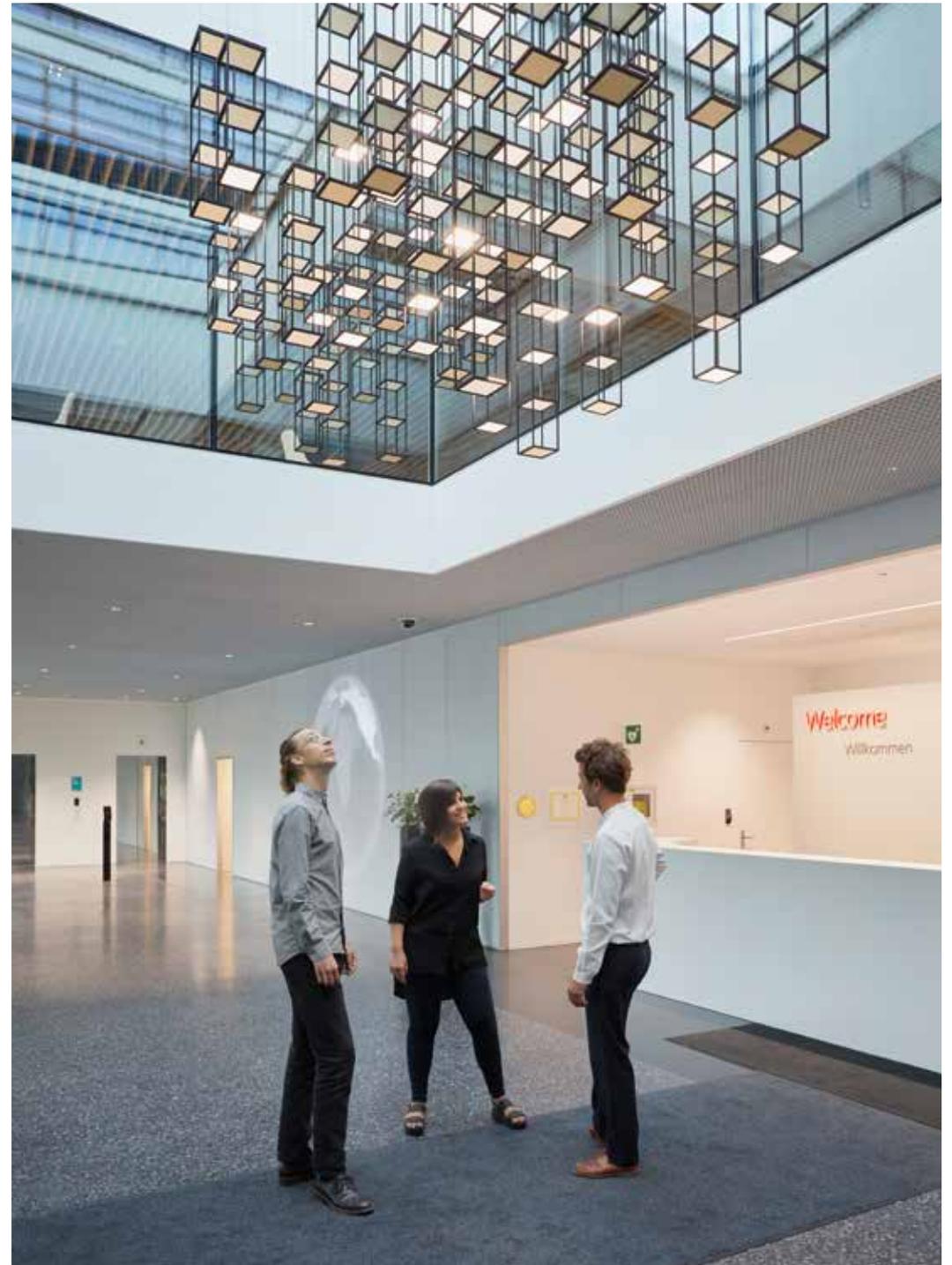
Todos estos requisitos suponen una serie de cautelas muy superiores a las exigidas por la legalidad vigente y aseguran el patrocinio razonado y objetivo de actividades no lucrativas. Los empleados que se incorporan en la compañía firman el Código de Conducta cuyo principio número dos expresamente alude 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.



Gestión de Clientes

Schindler fundamenta el desarrollo de su trabajo en suministrar productos y servicios conformes a requisitos claramente establecidos. Estos requisitos deben orientarse al futuro y su cumplimiento compararse con la competencia para garantizar la satisfacción del usuario a largo plazo. Los clientes de Schindler están cada vez más concienciados por la sostenibilidad e interesados en servicios ágiles y personalizados. Es por ello por lo que desde Schindler se habilitan los canales y se da respuesta a las diferentes necesidades de cada uno de sus clientes.



Servicio sobresaliente

Grupo Schindler ha evolucionado de ser un fabricante de equipos de alta tecnología hasta convertirse en una compañía de servicio al cliente, adquiriendo un compromiso integral con el cliente.

Para ello, Schindler dispone de diferentes canales para capturar la satisfacción y necesidades de los clientes desde el primer contacto con el cliente hasta el servicio postventa:

- **Jefes de zona.** Como responsables únicos de la compañía frente a los clientes con contratos de mantenimiento y para todas sus gestiones.
- **Encuestas de satisfacción.** Se realizan a todos los clientes para conocer la satisfacción del servicio recibido en cada uno de los procesos desarrollados
- **Servicio de Atención al Cliente (La Voz del Cliente).** Canal de comunicación directo con la dirección de la compañía para garantizar un mejor servicio, encauzar las preguntas y solucionar posibles incidencias.
- **Call Center Schindler 24.** Este centro de control trabaja 24 horas al día los 365 días

del año y, además de recibir los avisos de incidencias y tramitarlos de manera diligente con los técnicos, cumple otras funciones fundamentales para el mantenimiento de los equipos. Los profesionales especializados del Call Center se encargan también de garantizar el correcto funcionamiento de los ascensores y escaleras mecánicas mediante el control de las telealarmas y la realización de llamadas de comprobación automáticas.

- **Canal de WhatsApp.** En 2021 se ha lanzado un chat interactivo 24/7, capaz de responder a emergencias y posibles incidencias. Su principal objetivo es dotar a personas con capacidades diferentes de una alternativa a la clásica comunicación de emergencia por vía telefónica que incluyen los ascensores..



¿Necesitas ayuda?
Contacta con nosotros

servicio 24h

Teléfono gratuito averías

900 400 272

We Elevate

Schindler



CX Mission

El Grupo Schindler, consciente de la gran importancia que tienen sus clientes, está en constante desarrollo para ofrecerles una experiencia a un nivel superior. Para ello ha desarrollado CX Mission, un proyecto mundial con el que pretende ofrecer a todos sus clientes, en cada punto de contacto, algo nuevo y revolucionario.

La CX Mission consta de 14 capítulos con 2 prioridades, centradas especialmente en la mentalidad y la transformación cultural y en abordar valores como: las personas, los procesos, los sistemas y las herramientas.

La fase de concepto se ha completado, implicando a personas de las distintas KG a través de grupos de trabajo y utilizando diferentes metodologías. El despliegue e implementación global comienza a principios de 2022. Con este proyecto Schindler pretende diferenciarse de sus competidores siendo la primera compañía íntegramente centrada en el cliente, cuyos objetivos son:

- Escuchar a sus clientes a todos los niveles.
- Priorizar todas las actividades que aportan valor a los clientes en un entorno objetivo.

Adicionalmente, se han identificado los riesgos del proyecto y de esta manera poder desarrollar acciones para disminuirlos o eliminarlos.

La relación con el cliente resulta diferencial en el día a día. Por este motivo, como cada año, se celebró el 5 de octubre el 'Día Internacional de la Experiencia del Cliente' como muestra de su compromiso. Como parte de esta acción mundial, que recibe el nombre 'CX-Day', la compañía busca dar visibilidad al cliente como eje motriz de su negocio y reforzar el compromiso que todos los profesionales de Schindler mantienen, día a día, para impulsar las relaciones con los clientes. 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.

Además, el CX-Day contribuye a fortalecer las reuniones internas entre los departamentos de Schindler en todos los países en los que opera. De este modo, a través de actividades de motivación interna, la compañía impulsa la vocación de sus empleados para ofrecer los mejores servicios a sus clientes y facilitar la movilidad de millones de personas en todo el mundo y engloba desde las áreas administrativas y técnicas, hasta los perfiles más comerciales.



“En momentos de tanta incertidumbre como los que hemos vivido, iniciativas como estas cobran todavía más importancia para una compañía como la nuestra. Permanecer cerca de nuestros clientes y ofrecerles los mejores productos y servicios ha sido una prioridad desde nuestros inicios, algo que se ha intensificado en el último año. Por eso, el CX-Day es una cita ineludible para Schindler”.

Manuel Jiménez
Director de Nuevas Instalaciones
de Schindler



Customer Experience

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.

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. La organización se compromete a establecer 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.



Schindler
Cuidamos al cliente
Customer eXperience

Seguridad y salud de los clientes

Desde Schindler 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.

Por otro lado, Schindler 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. En el 100% de las categorías de productos significativos se

evalúan los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.

En 2021, se ha integrado seguridad del producto y prevención de riesgos laborales al sistema de gestión de las ISO, integrando y homogeneizando de esta manera las políticas, roles y responsabilidades, así como las competencias y las auditorías internas.



Durante la pandemia COVID-19, fue necesario buscar soluciones innovadoras desarrollando soluciones innovadoras para mantener los ascensores y las escaleras mecánicas más higienizados y seguros:



Schindler CleanMobility

Se trata de soluciones de Schindler para mejorar la higiene de los equipos de transporte y garantizar la seguridad y salud de las personas.



Schindler CleanCall

Permite a los pasajeros seleccionar su destino con un simple movimiento de la mano gracias a un innovador sensor incorporado. Los usuarios simplemente tienen que mover un dedo a una distancia mínima de 3 cm de la superficie para activarlo y elegir dónde quieren ir.



Schindler UV CleanCar y CleanCar Pro

Es una solución para la higienización eficiente de superficies de la cabina como botoneras y pasamanos gracias a las propiedades germicidas de los rayos ultravioleta UV-C.



Schindler Ultra UV

Utiliza las propiedades de los rayos ultravioleta para la higienización tanto en la cabina del ascensor como en los pasamanos de las escaleras mecánicas.



ElevateMe

Es una innovadora aplicación que permite a los pasajeros llamar a un ascensor y seleccionar el piso en el que quieren bajar, simplemente haciendo uso de un smartphone y sin tener que tocar ninguna botonera del ascensor, ni dentro ni fuera de la cabina.



Adicionalmente, se ha reforzado la comunicación de las recomendaciones de seguridad para prevenir contagios por la COVID-19 a través de diferentes publicaciones, así como con información en los propios ascensores y escaleras.

Cómo reducir el riesgo de contagio en ascensores y escaleras



Optar por tecnologías de control remoto mediante *apps* o botoneras *contactless*



Desinfección de alta eficacia, como son los rayos UV-C o la purificación del aire



Uso individual salvo para acompañar a niños o personas con movilidad reducida



Mantener siempre la mascarilla dentro del ascensor, aunque se suba solo



Evitar en lo posible tocar botoneras, barandillas o tiradores del ascensor



Ventilar reduce la propagación de virus transmitidos por aerosoles



Tener siempre en cuenta las recomendaciones sanitarias y gubernamentales



Lavarse las manos después de cada viaje o utilizar gel hidroalcohólico

Canales Comercialización

Schindler está reemplazando los procesos manuales repetitivos de las actividades de marketing con soluciones automatizadas. La tecnología de automatización de marketing está diseñada para planificar, ejecutar y realizar un seguimiento de las campañas de marketing de forma más eficaz mediante la automatización de procesos y el seguimiento del compromiso del cliente a lo largo del su recorrido digital. De esta manera, la organización logra:

- Nutrir clientes potenciales que no están listos para comprar
- Retener y ampliar las relaciones con los clientes
- Alinearse con las ventas
- Demostrar y mejorar el ROI de marketing
- Ahorrar tiempo, esfuerzo e inversión

Schindler 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 y papel.
- **Eventos propios.** Organizados por Schindler para el lanzamiento de productos y para para la divulgación de sus productos/servicios como el Premio Schindler de Arquitectura.
- **Eventos de terceros:** Schindler participa y expone su cartera de productos/servicios en los eventos y congresos más importantes del Sector.
- **Prensa especializada.** Artículos e inserciones de publicidad en prensa especializada.
- **Campaña en medios.**

Innovación en productos y servicios

Schindler, con el fin de ofrecer un servicio más eficaz y un mayor número de prestaciones a sus clientes, ha renovado y simplificado su gama de productos de transporte vertical para adaptarlas a las necesidades específicas de cada cliente. El objetivo es permitir al cliente la selección del producto que mejor se adapte a sus necesidades. Los nuevos equipos de transporte vertical modulares de Schindler simplifican las nomenclaturas y permiten una mayor personalización y estandarización del proceso de diseño, compra e instalación de los equipos.

En concreto, con la implantación de los equipos de transporte vertical modular, los productos de Schindler se aglutinan en cuatro grupos armonizados de ascensores y escaleras mecánicas (Schindler 1000, Schindler 3000, Schindler 5000, Schindler 7000).

Asimismo, en esta renovación, Schindler ha apostado por la última tecnología incorporando las siguientes novedades técnicas a toda su gama de productos:

- **Sistema de tracción mediante máquinas sin reductor.** Con el fin de incrementar el confort de todas las instalaciones, Schindler ha decidido abandonar los tradicionales sistemas de tracción con reductor.
- **Incorporación de la tracción regulada mediante variación de frecuencia en bucle cerrado.** Elemento imprescindible para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la EN81-70 en cuanto a la precisión de parada y renivelación.
- **Incorporación de puertas de piso y cabina de alto tráfico en toda la gama de productos.** Cuenta con tracción regulada por variación de frecuencia, con el fin de mejorar el rendimiento de la instalación.
- **Sistema de monitorización de las instalaciones.** Todos los equipos poseen un sistema de monitorización que permite tener controladas las instalaciones de forma permanente –24 horas al día, 365 días al año– lo que nos permite adelantarnos a los posibles problemas antes de que estos aparezcan.
- **Empleo de medios de suspensión y tracción.** Sustituyen a los tradicionales cables de acero, lo que repercute en la optimización del espacio útil (mayor capacidad de cabina en el mismo hueco), mejora el rendimiento de la instalación y el confort del usuario.
- **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 permitir al cliente disponer la misma distribución en todas las plantas sin romper la armonía del edificio.
- **Disponibilidad de paracaídas en el contrapeso.** Cabe la posibilidad de incorporar paracaídas en el contrapeso del ascensor para frenar el movimiento de la cabina en el caso de que el limitador de velocidad se active.
- **Diseñados para ser altamente eficientes y para apoyar la eficiencia energética del propio edificio.** Con sus optimizados medios de tracción, su reducido peso, la recuperación de energía y el mayor ahorro energético en el modo de espera, estos modelos consumen una cantidad significativamente menor de energía, habiendo obtenido la clasificación A según la norma VDI 4701.



Schindler ID

El sistema de identificación de personas Schindler ID personaliza el uso del ascensor y refuerza la seguridad del edificio. El ascensor distingue a unos usuarios de otros. Un sensor en el terminal o teclado numérico posibilita que este usuario sea identificado a través de una tarjeta personal; a partir de ahí pueden configurarse situaciones especiales requeridas por cada pasajero. Por tales aportaciones, básicas en el caso de hospitales y minusválidas, Schindler recogió en el año 2003, el premio europeo Rompiendo Barreras.



Schindler PORT

Gracias a su tecnología de última generación y a su potente base de datos, el Schindler PORT responde a las necesidades particulares de las personas que acceden al edificio, así como de los residentes y las compañías ubicadas en las instalaciones proporcionando un sistema de comunicación interna, control de la seguridad y gestión del tráfico que permite el traslado de los usuarios por el edificio de la manera más eficaz, rápida y sostenible.

El Schindler PORT supone un revolucionario avance en el mercado del transporte vertical. El

ascensor se convierte en un sistema inteligente que da la respuesta más adecuada para cada uno de los pasajeros teniendo en cuenta todo tipo de parámetros y características especiales como puede ser el traslado de una silla de ruedas. En estos casos, Schindler PORT elegirá el ascensor menos concurrido y mantendrá las puertas abiertas durante un tiempo más largo para facilitar la entrada.

Una de las aplicaciones más destacadas del Schindler PORT es el PORT Office, un sistema de cierre y apertura de puertas que conecta

el ascensor con la puerta del lugar al que se dirige el usuario. Gracias a la unión de su vanguardista sistema de comunicación interna y de su identificación personal de los pasajeros del ascensor, Schindler PORT Office emite un orden a la puerta de la vivienda para su cierre o apertura gracias a un cálculo del tiempo estimado que el pasajero empleará en llegar a su destino, de modo que una vez alcance la puerta, ésta estará abierta. Recientemente, el PORT Office ha sido galardonado con los prestigiosos Red Dot Design Award y el Premio NAN de Arquitectura y Construcción.

Schindler Port



Schindler myPort

Schindler ha desarrollado el primer sistema que aplica la tecnología basada en smartphones a la maniobra de preselección de destino de última generación Schindler PORT. Con ello se reducen, aún más, los tiempos de espera asociados a los accesos de seguridad, de entrada y ascensores, ofreciendo al mismo tiempo estándares de seguridad sustancialmente más altos. myPORT es más que una aplicación móvil ya que integra una estrategia de movilidad para que cada ocupante vaya donde necesite y cuando lo necesite. Las facilidades que ofrece esta herramienta para desplazarse por el edificio son innumerables, ofreciendo siempre la mejor alternativa de transporte. El sistema de autorizaciones de myPORT permite el desplazamiento de los usuarios habituales por las zonas autorizadas sin necesidad de sacar el smartphone del bolsillo, así como la asignación de los ascensores mediante la aplicación. El objetivo principal de la aplicación es que el usuario llegue a su destino final de la forma más eficiente posible gracias a las instrucciones gráficas o por voz que les proporciona. Por ello, cuenta con un conocimiento previo de las infraestructuras del inmueble que permite guiar a todas las personas y, en el caso de las que tienen necesidades especiales lo hace de manera que eviten las barreras arquitectónicas.

Tecnología myPORT



Schindler Ahead

Schindler Ahead es la plataforma digital que conecta a clientes, pasajeros y servicio técnico con los equipos de transporte vertical. El ecosistema Ahead permite también a nuestros técnicos especialistas, conectarse a los equipos en remoto permitiendo la elaboración de diagnósticos especializados en tiempo real, sin necesidad de tener que desplazarse hasta la instalación. De esta manera, la seguridad y el tiempo de actividad del equipo se optimizan al máximo. Schindler Ahead dispone de aplicaciones personalizadas, como Ahead ActionBoard, con la que los propietarios de los edificios, los administradores y gestores de fincas pueden comprobar el estado de sus equipos cuyos datos vienen alimentados por las incidencias detectadas por el motor de diagnóstico. De esta forma los clientes pueden conocer el estado actual de salud de

sus equipos en todo momento. En paralelo, los técnicos reciben las incidencias del equipo en tiempo real, tanto en forma de avisos, como en forma de elementos a revisar durante las tareas de mantenimiento. De esta manera tienen acceso a una base de datos digital de información avanzada. Schindler Ahead también destaca por sus servicios digitales de comunicación para pasajeros. Se trata de soluciones basadas en las últimas innovaciones tecnológicas, como espejos inteligentes o proyecciones de alta definición, que ofrecen contenido tanto informativo y de entretenimiento como de carácter comercial. De esta manera, Schindler eleva la calidad de su servicio, logrando que la experiencia de viaje sea muy significativa en sus ascensores y escaleras mecánicas conectados digitalmente.



ANÁLISIS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS



SERVICIOS DE EMERGENCIA Y MONITORIZACIÓN



COMUNICACIÓN ACTIVA



PREPARADOS PARA EL FUTURO

Schindler Ahead

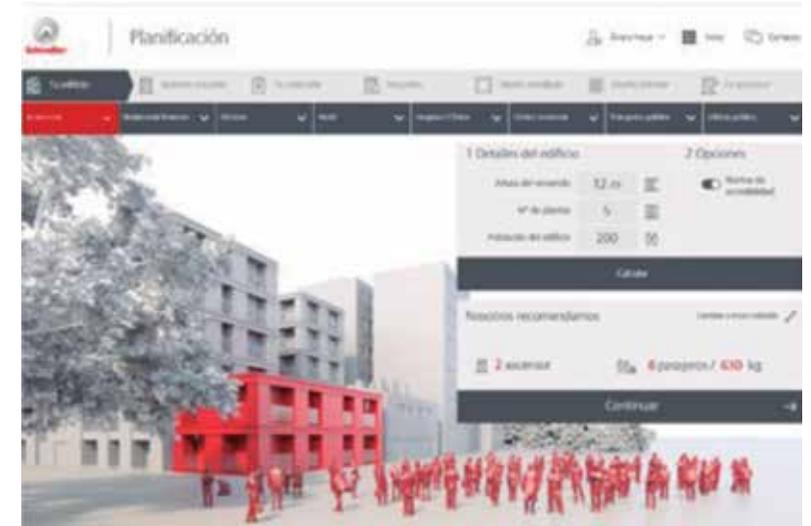


Schindler Digital Plan 2.0

Schindler Digital Plan es una herramienta de planificación online destinado a arquitectos, planificadores, prescriptores y responsables de proyectos para encontrar, rápidamente, el equipo de transporte vertical de Schindler que mejor se adapte a las necesidades de Schindler. La herramienta permite realizar bocetos en formato CAD (dwg), BIM (ifc) o por escrito (docx) en los que se incorporen las escaleras mecánicas o ascensores que se ajusten al diseño. Además, facilita recomendaciones según las necesidades, así como todas las especificaciones de cada producto.

La plataforma cuenta con diferentes módulos con los que se puede gestionar de forma eficaz e intuitiva el diseño de los planos:

- Acceso rápido al catálogo de planos de ascensores y posibilidad de descarga de los archivos y planos en formato PDF / DWG.
- El módulo facilita la creación del interior de los ascensores, seleccionar opciones y características de los equipos y descargar las especificaciones correspondientes.
- La solución es compatible con los estándares de modelado de información para la construcción (BIM).
- Permite ver los proyectos guardados, modificar sobre ellos y descargarlos.



Schindler Digital Plan





Contribución de Schindler para la obtención de los certificados BREEAM y LEED

Schindler responde a la creciente demanda de estándares de construcción ecológica (como BREEAM y LEED) cumpliendo con sus requisitos y ayudando a arquitectos, desarrolladores y propietarios a obtener estas certificaciones. Para ello, la organización proporciona de forma independiente información verificada sobre los materiales, la producción, la utilización y la eliminación de sus productos a través de Declaraciones Ambientales de Producto (EPD) de acuerdo con la normativa internacional ISO 14025. Las EPD proporcionan información verificada sobre el impacto ambiental de un producto y se basan en una evaluación integral del ciclo de vida (LCA). Toda la nueva generación de ascensores

modulares (Schindler 1000, 3000, 5000) tienen las opciones disponibles para alcanzar la calificación de eficiencia energética más alta. El consumo de energía de las instalaciones individuales viene dado por la configuración, la frecuencia de uso, velocidad de desplazamiento y altura del edificio, entre otras variables.

Schindler dispone de guías con la contribución de sus productos y servicios a las distintas categorías de las certificaciones tanto de BREEAM como de LEED, facilitando de esta manera a sus clientes la obtención de dichas certificaciones.

BREEAM®





Gestión de personas



«Schindler es grande porque las personas que la forman son increíbles y están dispuestas a darlo todo por posicionarnos en el lugar que soñamos y merecemos».

Gemma Baz
Directora de Recursos Humanos

Principios de gestión

El año 2021 ha sido el año de transición a la nueva normalidad, tras la irrupción de la pandemia COVID-19. Garantizar el bienestar y salud de sus personas y de sus familias sigue siendo una prioridad para Schindler.

Para afrontar con efectividad los retos que se presentan, es crítico asegurar el respeto de todos los derechos humanos y el cumplimiento de la ley, incluido el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de las normas internacionales del trabajo. Por ello, 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.

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, Schindler, se compromete a crear un entorno de trabajo en el que se:

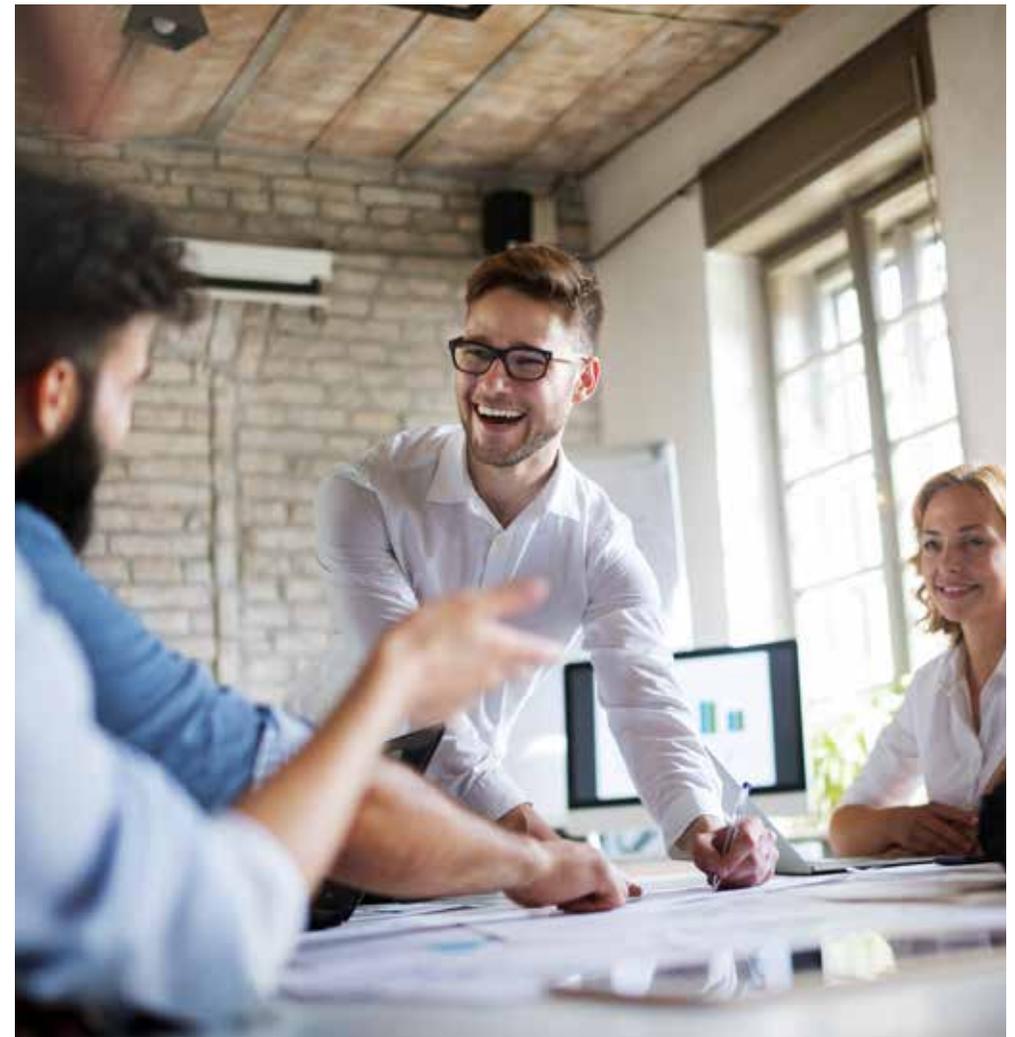
- Atrae y retiene talento.
- Motiva y compromete a los empleados.
- Equilibra las necesidades del negocio y las necesidades de los empleados.
- Apoya oportunidades para fomentar una fuerza laboral inclusiva y diversa.
- Ofrece más flexibilidad en términos de ubicación física de los empleados (áreas geográficas ubicación).

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

1. El desarrollo del talento.
2. La salud y seguridad laboral.
3. 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.

Líneas principales Estrategia RR. HH.



Una de las principales ventajas competitivas de Schindler reside en sus equipos de personas. Con el objetivo de seleccionar, retener y desarrollar a los mejores, la compañía ha puesto en marcha una serie de actuaciones que se basan en la estabilidad laboral, la formación continua y una remuneración competitiva. Durante los años 2020 y 2021, Schindler ha mantenido los siguientes focos de acción prioritarios en la gestión de las personas:



Plan de Contingencia COVID. Como respuesta a la crisis sanitaria, se puso en práctica un plan para salvaguardar la salud de todos los miembros de Schindler, el cual se ha actualizado de forma periódica según las normativas implantadas por los Gobiernos de cada uno de los países. Durante este tiempo, se implantaron medidas como el teletrabajo para el personal de oficina, así como la

intensificación de las precauciones para el personal de campo. Adicionalmente, con el fin de reducir la incertidumbre laboral, disminuir el sentimiento de inseguridad y despejar dudas sobre la contribución de los profesionales, se implementó también el Plan de Comunicación con el empleado, destinado a mantener el vínculo con los profesionales y poner en valor su trabajo.



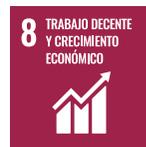


Inclusión y Diversidad. Cualquier persona en Schindler debe sentir que lo único que importa es su profesionalidad, talento y desempeño. En esta línea, Schindler continúa desplegando su Plan de Igualdad de Oportunidades, que tiene como propósito crear equipos diversos y asegurar la ausencia de procedimientos o políticas discriminatorias independientemente del sexo, religión, raza, orientación sexual o cualquier otra particularidad personal, garantizando de esta manera la igualdad real y efectiva de oportunidades.

Además, desde su dirección y pasando por todos los empleados, Schindler mantiene un firme compromiso con la inclusión de personas con distintas capacidades físicas y mentales a través del convenio de colaboración con Down España y APTT21, firmado en el año 2015, que tiene por objeto impulsar su capacitación profesional e inserción social. Fruto de esto, el centro de llamadas en España de Schindler es un centro de empleo especial donde el 70% de los trabajadores tienen capacidades diferentes.



Gestión de talento. El compromiso de Schindler de ser apreciado como socio por sus clientes sólo puede lograrse con empleados comprometidos, cualificados y con talento. Es por eso que la organización promueve la estabilidad laboral a través del fomento de los contratos permanentes, que hacen que las personas se sientan parte del proyecto.



Salud y Seguridad Laboral. Schindler considera la seguridad de las personas como un valor fundamental y está comprometida a no ponerla nunca en riesgo, incluyendo la Prevención de Riesgos en cualquier actividad que se desarrolle. En dicha línea, y fruto de esta preocupación estratégica, cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud laboral, según el estándar internacional ISO 45001. Además, Schindler ha puesto en marcha el programa Schindler Saludable, gracias al cual se han implementado nuevas coberturas sanitarias para los empleados y se han desplegado diferentes campañas de prevención.



En marzo de 2020 se llevó a cabo la Encuesta de Compromiso del Empleado. Desde entonces, Schindler ha realizado diversas acciones para comprender mejor de qué manera puede hacer de Schindler un mejor lugar de trabajo para sus personas.

El plan de acción de Schindler está basado en tres ejes: Comunicación, Liderazgo, y Compromiso y Bienestar de los empleados.

En el primer semestre del 2021 se reforzó el despliegue de la comunicación de resultados y planes de acción locales, en su mayor parte basados en los mismos ejes de la KG, aunque atendiendo a las necesidades específicas de los diversos equipos de trabajo.

Durante el segundo semestre del año se reforzaron las acciones ya desplegadas

procurando un mayor acercamiento con los empleados.

A mitad de año se hizo una encuesta interna para validar que todos los empleados habían conocido los resultados y planes de acción; asimismo se consultó sobre la eficacia de las medidas implantadas.

Las principales iniciativas desarrolladas en Schindler en el año 2021, con impacto en varios ámbitos de gestión de las personas, son:

- **Proyecto Women Back to Business**, dirigido a mujeres que han tenido una pausa en su carrera profesional y que están listas para volver al mundo de empresa.
- **Talent Attraction Employer Branding**.

Proyecto Women Back to Business

Schindler, en su compromiso con la inclusión y la diversidad, diseñó y desplegó en el año 2021 el Programa Schindler Women Back to Business, con el fin de ofrecer una nueva oportunidad a aquellas mujeres que, por motivos personales, han interrumpido su carrera profesional hace años y que les gustaría volver al mundo laboral.

Los principales objetivos que persigue el Programa son los siguientes:

- Facilitar la vuelta al mundo laboral de mujeres a quienes el mercado empresarial no les facilita el regreso natural al trabajo.
- Atraer y retener a mujeres.
- Contribuir a la Estrategia de Inclusión & Diversidad y de Employer Branding.
- Demostrar la Responsabilidad Social Corporativa de la organización contribuyendo a reducir el índice de mujeres de Población Activa en desempleo.

Tras una fase previa de comunicación/ difusión del Programa a los colaboradores de Schindler a través de diferentes canales (Webinars, Newsletters, RR.SS, Intranet y SMS) se realizó la selección de candidatas.

Fases del programa

1. Bienvenida de las candidatas seleccionadas y participación en una formación inicial en la sede de Schindler en Madrid.
2. A partir de ese momento, comenzó un periodo de formación de 6 meses de carácter flexible, que les ha permitido conciliar de la mejor forma posible su vida personal con su regreso a la actividad laboral. En esta fase han conocido el modelo de negocio de Schindler, han tomado contacto con las herramientas tecnológicas con las que van a trabajar y se han formado tanto en el área como en el puesto al que se incorporen.
3. Una vez finalizado este periodo formativo inicial, las participantes pasarán a formar parte de la plantilla de la compañía, desempeñando las funciones específicas de los departamentos en los que sean finalmente ubicadas. Desde ese momento, asumirán plenamente sus responsabilidades y contarán con los mismos derechos y obligaciones que el resto de los empleados.

Women Back to Business



«Mediante este programa, la compañía quiere atraer y captar el mejor talento para nuestra organización. Tenemos clientes masculinos y femeninos y aumentar la diversidad de nuestro colectivo de profesionales, representará mejor la realidad del mercado y nos ayudará a entenderlo mejor y a ofrecerles soluciones más ajustadas a sus necesidades. Con este programa mejoraremos el número de mujeres que pueden demostrar su valía y perseguir sus metas profesionales, independientemente de su situación personal».

Gemma Baz
Directora de Recursos Humanos

Talent Attraction Employer Branding

Schindler quiere ser reconocido como una de las mejores empresas donde trabajar. En este contexto, con el objetivo principal de necesita atraer talento para el presente y futuro, la organización definió y comenzó el despliegue del Proyecto Talent Attraction Employer Branding cuya implantación finalizará en el año 2022.

Para ello, se han activado varias iniciativas:

- Revisión y comunicación de nuestra Propuesta de Valor (EVP).
- Mayor visibilidad en Redes Sociales (RRSS).
- Mejorar la visibilidad de Schindler, S.A. como empresa empleadora.
- Atraer talento para apoyar el Plan de Crecimiento de la organización.

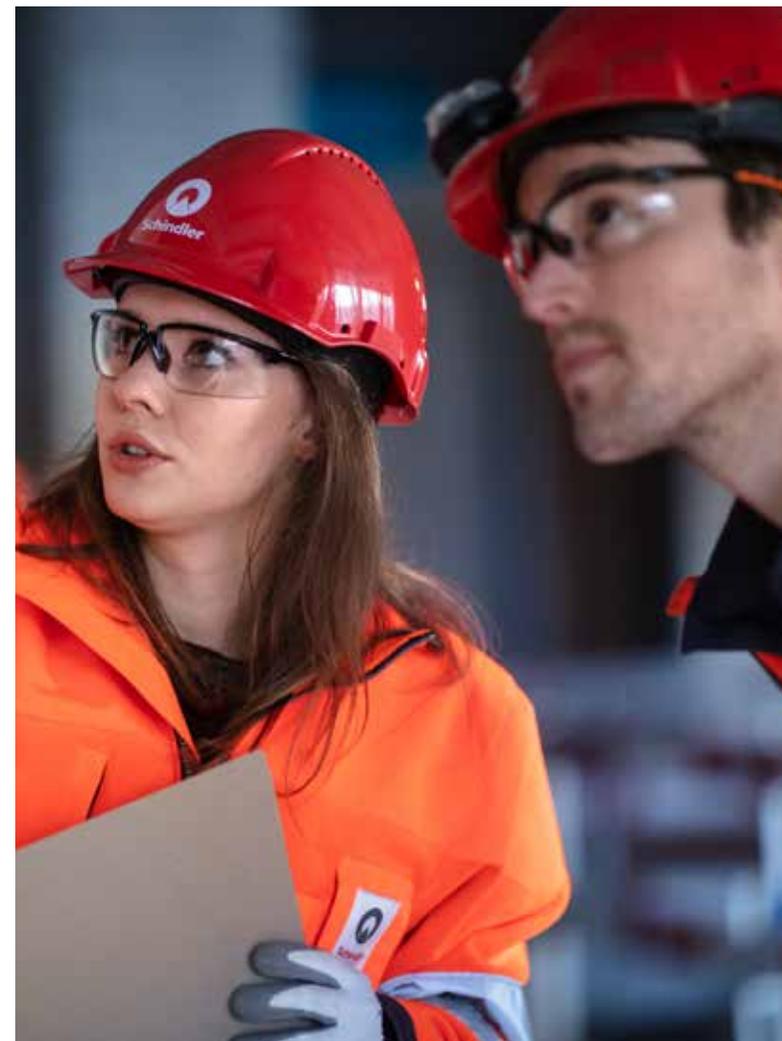
Planes iniciados en 2020

Respecto a los Planes iniciados en el año 2020, Schindler ha continuado con su despliegue y consolidación:

- **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. En el año 2021, Schindler se ha focalizado en atraer talento y en realiza acciones de desarrollo puntuales a alto nivel.
- **Plan de Contingencia COVID**, para salvaguardar la salud de sus empleados y sus familias.

El **Plan de Engagement**, que se lanzó al inicio de la pandemia para mantener el vínculo con los profesionales y poner en valor su trabajo y que se desplegó a través de dos grandes líneas de trabajo continúa vigente en la actualidad. Dicho Plan 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.



Enmarcado en el Plan de Comunicación, Schindler traslada mensajes a empleados y clientes a través de diferentes canales 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, ha apoyado las comunicaciones realizadas por los líderes de la organización 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.



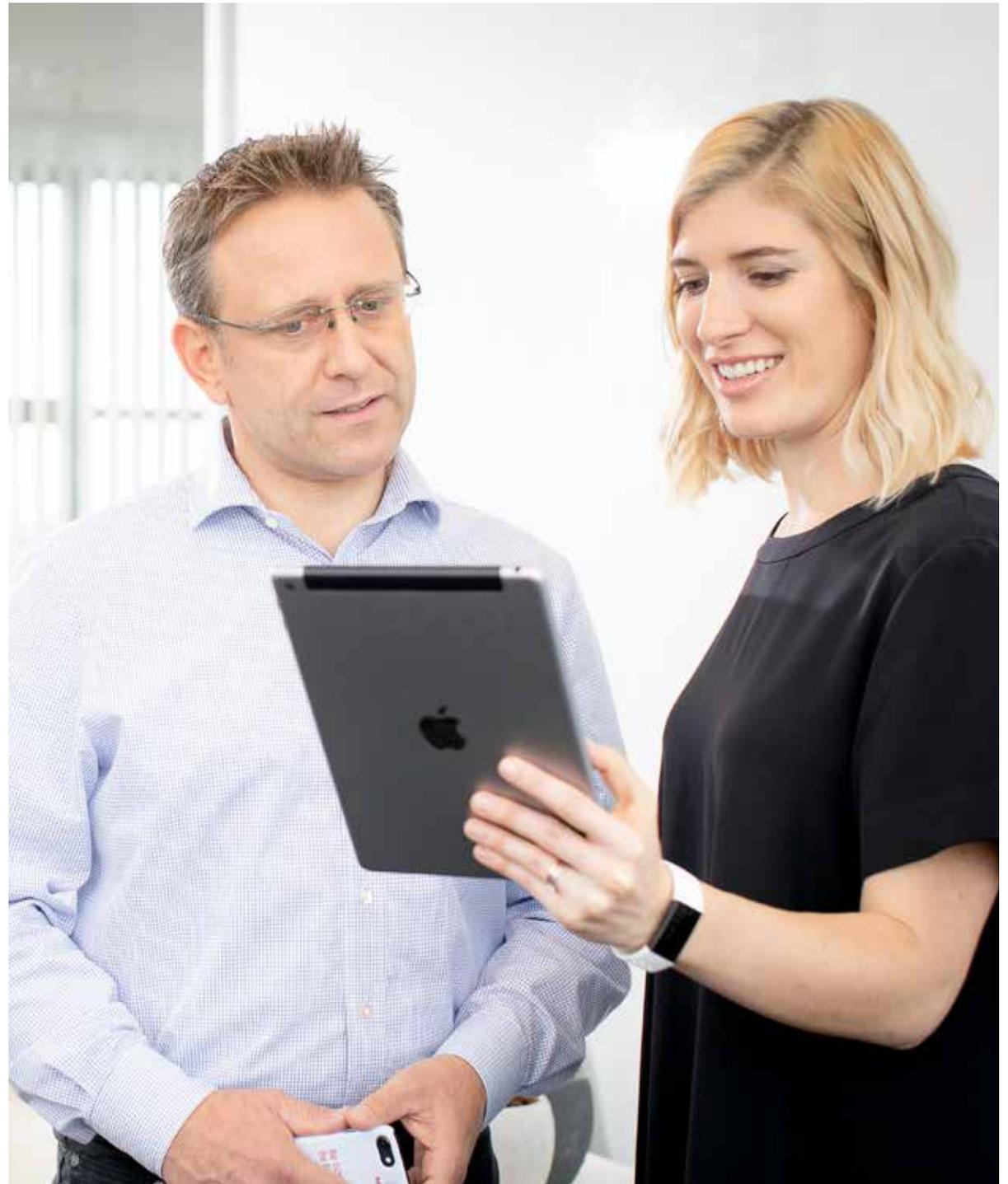
Ejemplo de contenidos

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. Las relaciones laborales de todos los empleados de Schindler 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 hasta el 31 de diciembre de 2019, actualmente en situación de ultraactividad.

Estrategia Gestión del Talento Schindler

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. La organización forma a sus empleados para que entiendan adecuadamente las necesidades de sus clientes y ofrezcan las mejores soluciones personalizadas a partir de su innovadora cartera de productos y servicios. El 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 fue prioritario el despliegue de la Estrategia de Gestión del Talento de Schindler 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.

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, Contratación externa y Aprendizaje y Desarrollo.

El Programa Schindler Career Development Program de Schindler (SCDP) selecciona a jóvenes profesionales para embarcarlos en una trayectoria internacional y multidisciplinaria de hasta seis años adaptada a sus aspiraciones profesionales.

El Programa de Desarrollo Profesional de Schindler es una plataforma que ofrece a las personas con un alto nivel de desempeño y un gran potencial la oportunidad de desarrollarse de forma interdisciplinar rotando entre puestos de dirección y del departamento de operaciones, con el fin de prepararlos de forma integral para asumir altos cargos directivos en el futuro.

Se trata de una apuesta de Schindler, por jóvenes talentos que serán los líderes del mañana ofreciéndoles un programa de desarrollo profesional adaptado a sus necesidades individuales.

Todos los participantes en el SCDP intervienen en actividades como:

- Congresos y foros de talentos (Congreso mundial de apertura, congresos a nivel de zona, etc.).
- Mentorización.
- Formación y desarrollo (Strategic Team Challenge –desafío estratégico en equipo–, Evaluación del desarrollo de liderazgo).

- Orientación y asesoramiento profesional.
- Redes de contactos.

Para participar en el SCDP, el candidato debe cumplir los criterios de selección, ser postulado por su jefe inmediato y superar un proceso de evaluación a nivel corporativo.

El Proyecto Women Back to Business, supone un paso más en el despliegue de la Estrategia de Gestión del Talento de Schindler.

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



Salud y Seguridad Laboral

En Schindler trabajan 2.683 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, siendo auditados reglamentariamente cada 2 años al ser un Servicio Propio Mancomunado.

Dentro del departamento de Prevención y Salud laboral. La función es velar por el cumplimiento de la Seguridad y Salud de Schindler. Hay 2 personas asignadas dentro de la empresa para la Vigilancia de la salud que esta subcontratadas con Quirón prevención. Además, hay una tercera persona, una doctora que es la

responsable de la vigilancia. Junto con toda la estructura de Quirón prevención en cada una de sus zonas.

En la estructura de Schindler todas las oficinas de ventas con más de 50 empleados tienen constituido un comité de seguridad y salud, conforme a la ley de prevención de riesgos laborales. A mayores, existe un comité intercentro de seguridad que se reúne trimestralmente con relaciones laborales, la parte social y Prevención de Riesgos Laborales.

El 100% de trabajadores están representados por comités formales trabajador-empresa de seguridad y salud. 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.
- Visitas SAFEs.
- Formaciones anuales de 8 horas a todos los técnicos.
- Vídeos de concienciación sobre la seguridad desarrollados por Schindler.

La Campaña de las Evaluaciones de la Reglas NO GO (las reglas NO GO identifican los puntos críticos de seguridad) que se inició en el año 2019, continúa en la actualidad. En ellas, cada mando realiza dos evaluaciones 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 2021 en el ámbito de la Seguridad y Salud de los trabajadores son;

- Campaña de Compañero a Compañero, serie de videos en la que se explica por parte de una persona de Schindler un proceso a los Compañeros.
- Videos de accidentes ocurridos, después de cada accidente se envía un video a toda la Compañía explicando el accidente.

Se crean protocolos de seguridad y normas NO GO para evitar que un riesgo acabe en una desgracia.

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. Esta mejora ve sus frutos en que cada día se suman más centros de trabajo en cumplir años sin tener accidentes, algo que se recompensa y celebra

en eventos con los empleados, sus familias y diversas asociaciones / fundaciones sin ánimo de lucro cuyo fin es la integración social y laboral de personas con capacidades diferentes.

En el año 2021, Schindler definió un Plan de Acción específico para la mejora de la cultura preventiva en todos los niveles de la organización. Dicho Plan de Acción se articula en torno a varios ejes de actuación que se despliegan en iniciativas a desarrollar:

- 1. Yo1. Analizar las causas raíz.**
 - Escuchar más activamente al personal técnicos y operaciones.
 - Dinamizar los reconocimientos en el ámbito de la Seguridad.
- 2. Continuar potenciando la Comunicación en materia de Seguridad.**
 - Comunicaciones periódicas de seguridad por parte del CEO.
 - Por parte de los mandos directos reforzando la gestión diaria de la seguridad.
 - Desarrollo y difusión de píldoras de seguridad y videos.
- 3. Escuchar y actuar.**
 - Añadir miembros al Comité de Seguridad y Salud de la KG con el objetivo de escuchar más a operaciones.

- Reforzar la comunicación de sugerencias y mejoras.

- 4. Formación.**
 - Assesment.
 - Formación específica en Liderazgo.
 - Soft skill.
 - Campañas específicas de concienciación.

Revista interna News segundo semestre 2021





Durante 2021, y a pesar de la pandemia, se han impartido 26.000 horas de formación en prevención con más de 2.500 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 están definidas en Schindler (protección contra caídas, energía peligrosa, acceso seguro al hueco, etc.) como de liderazgo en Seguridad, formación de inicio en PRL y trabajos en altura. Se han cubierto prácticamente 8h por empleado y año en formación en prevención de riesgos laborales.

El proceso de evaluación de riesgos laborales de Schindler se define y concreta en la I-PSL-005 mod 08 / 2021. La periodicidad de la evaluación se establece en el punto 4.1. de Instrucción, así como otra información (por ejemplo, resultados, etc.).

Alineado con las 5 reglas de oro de la Seguridad, Schindler tiene definida 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. En el año 2021 se reportaron 2.732 Unsafe Events en España y Portugal. Adicionalmente, se reportaron 957 sites stopped en España y Portugal.

Los principales tipos de lesiones por accidentes en 2021 han sido:

- Sobresfuerzos.
- Choque o golpe contra un objeto -incluidos vehículos en movimiento.
- Aplastamientos.
- Contacto con un "agente material" cortante, cuchillo u hoja.

En el año 2021, un colaborador de Schindler sufrió un accidente mortal mientras resolvía una avería.

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.

En el ámbito del bienestar, Schindler ha invertido en el año 2021 más de 350.000 euros en su Servicio de Vigilancia de la Salud de los que un 10% aproximadamente se destina al Programa Schindler Saludable en el que se han desplegado diferentes campañas y servicios:

- Reconocimientos ginecológicos.
- Hábitos saludables. Detección de cáncer de colon
- Fisioterapia.
- PSA Prostate Specific.
- Vacunación antigripal.



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.

En Marzo de 2020, se activó un plan de contingencia COVID-19 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 realiza 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 Comité Ejecutivo del Grupo hizo llegar a Schindler un reconocimiento especial como agradecimiento a nuestra gestión durante la pandemia. El Comité de Dirección de Schindler hizo partícipe de dicho reconocimiento a todas las personas de la KG.

El compromiso de Schindler con el cuidado de la salud de sus personas ante cualquier riesgo es fundamental. Por ello, desde el mes de abril de 2021 ofrece un nuevo seguro de salud colectivo para los colaboradores de España y un nuevo seguro de vida para los colaboradores de Portugal, sin coste alguno para los empleados.

Inclusión y Diversidad

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.

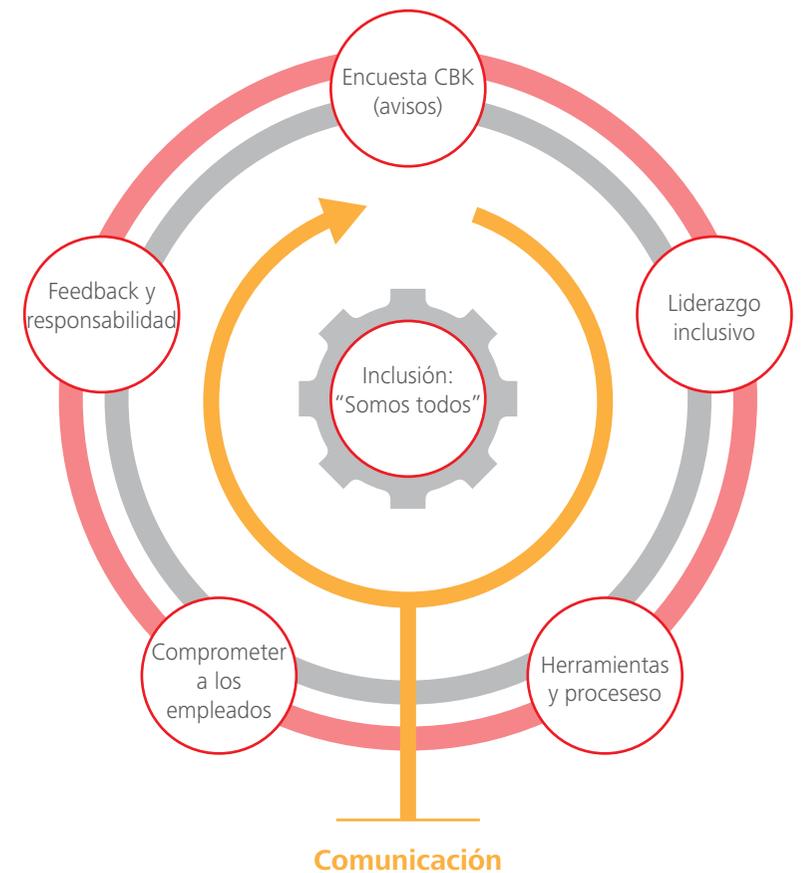
La igualdad de oportunidades y la diversidad entre los miembros de nuestra plantilla son elementos clave de nuestra filosofía de Grupo. Por ello, Schindler se esfuerza por garantizar un ambiente laboral sin discriminación de ningún tipo. Se espera de los empleados de la organización el cumplimiento de unos principios éticos elevados, lo que incluye el respeto de los derechos y la dignidad de los demás.

En el año 2020, se definió 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 ha 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



Dentro de la Estrategia de Inclusión y Diversidad, en el año 2021 se realizó un programa de mentoring desde el Comité de Dirección.

Schindler participo en el primer encuentro presencial del segundo año de andadura de #CEOPorLa-Diversidad, celebrado en Madrid, al que asistieron 30 de los 75 CEO adheridos a la alianza.

Desarrollada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, la alianza #CEOPorLa-Diversidad, pionera en Europa, ha reunido –hasta la fecha– a 75 CEO en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión (De&I). Su objetivo es impulsar el

desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, a la competitividad del talento en España y a la reducción de la desigualdad y la exclusión social.

En línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible numero 17 (alianzas para conseguir los objetivos), la iniciativa #CEOPorLa-Diversidad persigue avanzar hacia dichas metas a través de la unión y el esfuerzo de las empresas que, lideradas por sus propios CEO, incrementen la competitividad del tejido empresarial y contribuyan a reducir las desigualdades en España, a través de unas políticas de diversidad, equidad e inclusión innovadoras y transformadoras.

CEO & LA DIVERSIDAD



“Como referente en el sector de la elevación, en Schindler consideramos fundamental este tipo de iniciativas que fomenten valores tan importantes como son la diversidad y la inclusión entre las organizaciones que lo componen. Para Schindler, diversidad y la inclusión representan la piedra angular en nuestra forma de hacer negocios. Y es que, no sólo nos ayudan a cumplir con nuestras exigentes políticas corporativas, sino que, además, promueve la innovación, la toma de decisiones y los ambientes diversos, así como entornos de trabajo inclusivos para nuestros empleados”.

Jose Manuel Nieto
CEO de Schindler

Avanzando en nuestra Estrategia de Inclusión & Diversidad



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.

Nº Total de empleados (Género)	
2536	2683
415	447
2121	2236
2020	2021
■ Hombres	■ Mujeres

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. 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, se ofrecen 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 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 su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.



En noviembre del 2020, 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, 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 cuenta con muchos ejemplos de cómo la inclusión de personas con distintas capacidades en la fuerza laboral genera recompensas en lugar de desafíos.

El Centro de Atención de Llamadas en España de Schindler es un centro de empleo especial donde el 70% de los empleados tienen capacidades diferentes. Schindler continúa trabajando con sus socios en la sensibilización sobre la discapacidad y regularmente involucra a los empleados en estas iniciativas en las diferentes sucursales alrededor del mundo.

En los años 2020 y 2021 no se ha producido ningún caso de discriminación en Schindler S.A.



“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

Organización del trabajo

El año 2020 estuvo marcado por la crisis sanitaria. Para afrontar dicha crisis, Schindler impulsó el teletrabajo para 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 minimizar los riesgos y medidas a seguir para salvaguardar la salud de todos.

Debido a esta creciente descentralización y digitalización del mundo laboral, el teletrabajo ha ido adquiriendo una importancia cada vez mayor en los negocios actuales y en la sociedad en general.

En este sentido, como ya sucedió durante la pandemia, Schindler permite a sus personas gestionar parte de su trabajo de forma remota, flexible e independiente del lugar de trabajo habitual si así lo desean siempre y cuando las funciones a desarrollar lo permitan. y donde la función y la variedad de tareas lo permitan. Schindler llama a esta forma de trabajar trabajo remoto.

En septiembre de 2020, Schindler definió y publicó el **Reglamento de trabajo remoto** a nivel corporativo que en el que se establecen los requisitos del teletrabajo en la organización.

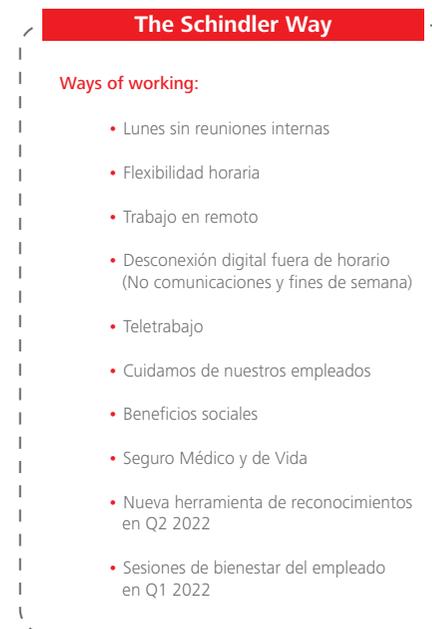
Respecto a la **Política de Flexibilidad**, Schindler dispone de una batería de medidas entre las que se incluyen la jornada continua de verano y viernes para el personal indirecto en todas las Sucursales. En todo caso, la Flexibilidad es una opción, no una imposición: coexiste un horario oficial. La 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 es 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 aplicación del Acuerdo de Constitución y Regulación del Comité de Empresa Europeo (CEE) de Schindler, firmado en fecha 20 de abril de 2017, los días 25 y 26 de mayo se produjo de manera telemática la reunión anual de dicho Comité, cuya misión es la de 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. En el transcurso de esta reunión se realizó un repaso de las principales cuestiones que afectan a las distintas KGs de Schindler en Europa, especialmente en el contexto pandémico.



Diálogo con las personas

Los encuentros digitales en Schindler nacieron como respuesta a la situación que se vivió en el año 2020, pero sin duda han sido muy valiosos para todas las personas de la organización. Estos encuentros no solo han permitido estar más conectados e informados sobre las prioridades, sino también, gracias a las dudas y comentarios que trasladaban las personas, ha sido una fuente para la mejora.

Las newsletters, tienen como objetivo ofrecer información actualizada y resumida sobre los avances del plan de Schindler, las mejoras en recursos, así como novedades sobre nuevos contratos y alianzas.

A través de este canal se han anunciado la certificación como "Top Employer", la vuelta de los desayunos con la Dirección, la incorporación de seguros de salud y vida etc.

Con el objetivo de estar más cerca de las personas de Schindler, en el año 2021 se ha innovado en los formatos de comunicación siendo los propios compañeros los que han dado voz y vida a través de podcast y píldoras de video en formato Elevator Pitch.





Gestión proveedores

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

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 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.

Como se ha hecho en años anteriores, en 2021 se ha vuelto a enviar una encuesta a los principales proveedores para conocer su expectativas y necesidades en la relación con Schindler. Adicionalmente, en dicha encuesta se han incorporado cuestiones a su satisfacción

general como proveedor, así como relativas a su relación con los Category Manager. En este sentido, cabe reseñar la Figura de los Category Manager como el interlocutor único asignado a cada proveedor para favorecer una relación de confianza y ayudar al proveedor en todo lo que pudiera necesitar en su relación con Schindler.

Schindler 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 sus productos y servicios. Es por ello, que Schindler exige a sus proveedores que realicen los suministros de sus productos y servicios de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

De igual manera, la sostenibilidad económica y medioambiental de sus 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.

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 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 y ambiental.

Como hito destacable en 2021 en la relación con proveedores, cabe resaltar la implementación de la herramienta "Supply On"; dicha herramienta posibilita desarrollar subastas "On Line" de producto con condiciones especificadas previamente de forma que se favorece la igualdad de oportunidades y accesibilidad para todos los proveedores.

Condiciones generales de compra



Evaluación de proveedores



Código conducta Proveedores



En el año 2021 se ha consolidado el uso de la plataforma de "Smartbuy" para la mejora en las compras online, así como dar un fácil acceso a todo el personal que necesite realizar alguna compra. Dentro de "Smartbuy" se han incluido los catálogos electrónicos (Lyreco, Lenovo, etc.), así como distintos productos codificados para su uso.

De igual modo, en 2021 se ha comenzado a operar con la Agencia de viajes virtual "My CWT", cuya emisión de billetes se hace totalmente de forma digital ahorrando de esta forma en el consumo de papel.

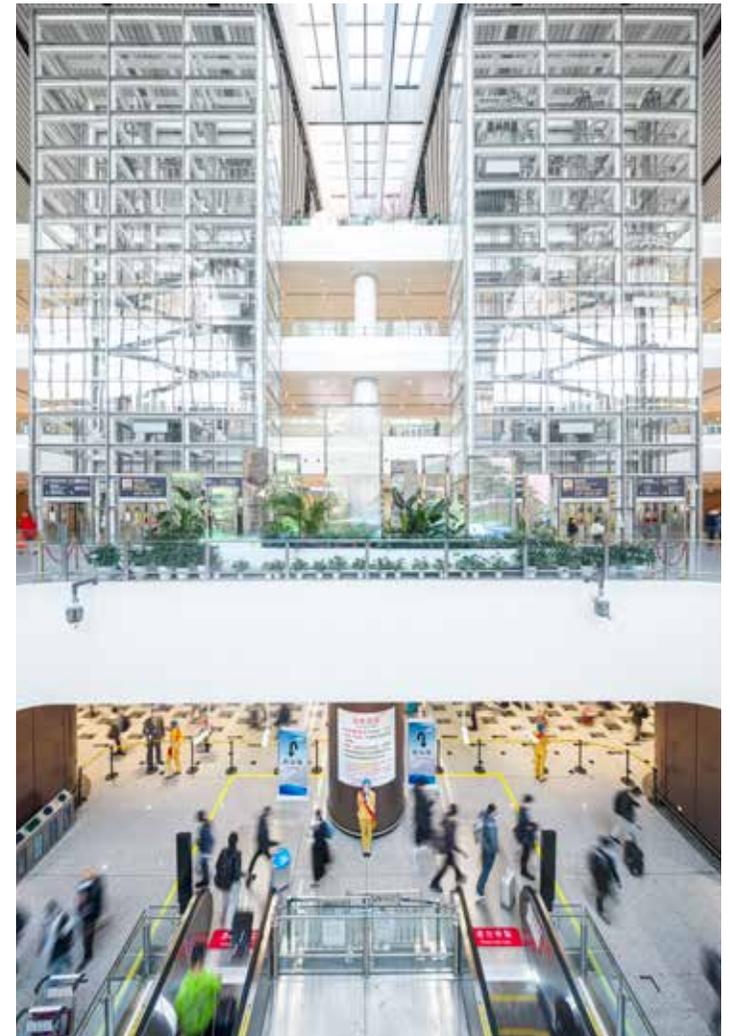
En 2021 se ha consolidado la eliminación de las facturas en papel, aceptándose únicamente aquellas que lleguen en formato electrónico. De esta forma, se avanza tanto en la digitalización como en la extensión del concepto de sostenibilidad en la relación con los proveedores, colaborando en la reducción de la huella de carbono mediante la minimización de la utilización de papel y la impresión de documentos que no sean los estrictamente necesarios. Reseñar en este punto que también se ha eliminado el seguimiento mensual en papel de las facturas pendientes de pago. 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.

Respecto a la reducción del papel, durante el último año se ha consolidado el uso de la herramienta "Secure Print" que permite la firma electrónica de documentos, evitando así la impresión de los mismos para su firma.

Reseñar adicionalmente 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. Esta medida aplicada inicialmente en España está prevista entre en funcionamiento en Portugal en enero de 2022.

Por último, desde el área de proveedores se apoya e impulsan las diferentes iniciativas para la minimización del impacto ambiental (como las citadas anteriormente ligadas al consumo de papel). De esta forma, durante 2021 se ha procedido a la sustitución de bidones de agua por fuentes de ósmosis con la consecuente reducción en la generación de plástico como residuo. Adicionalmente, se continúa con la política de adquisición de coches híbridos con un menor consumo de carburante y por lo tanto menores emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera.





Sostenibilidad ambiental

Política ambiental
de Schindler



Sistema de gestión ambiental

Schindler gestiona junto con Schindler 24, 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 consiguió la certificación de Eficiencia Energética según la norma ISO 50001.

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, así como en una serie de área de actuación concretas vinculadas a la misma.

En la citada política se muestra 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.



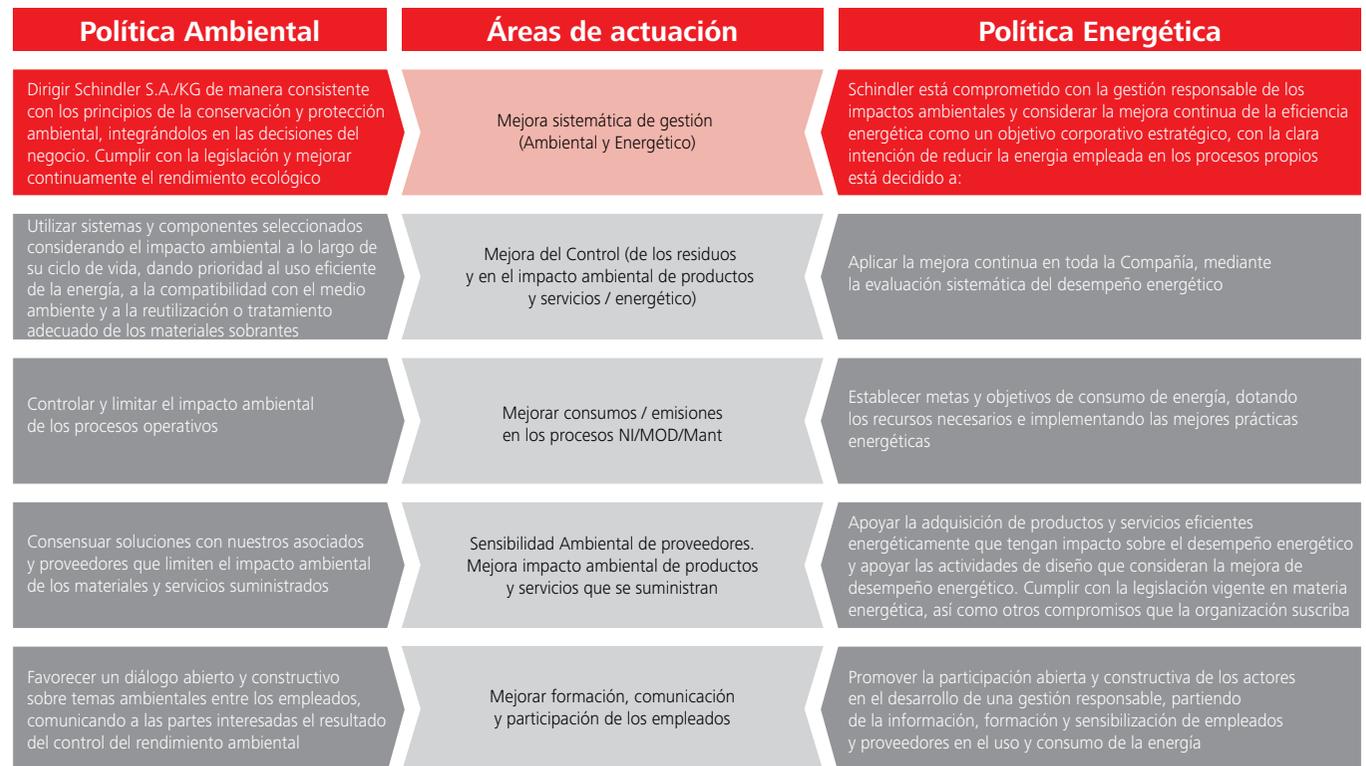
El cumplimiento de estos compromisos es revisado anualmente a través de la Revisión del Sistema por la Dirección.

La gestión ambiental en Schindler 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, siendo una parte integral de la cultura de la organización. Citar como hecho relevante que desde 2017 no se ha notificado ningún incumplimiento legal en material ambiental.

A continuación se plasman las áreas de actuación y objetivos para 2022 en lo relativo a los Sistemas ISO 14001 de medio ambiente e ISO 45001 de gestión energética.

Programa de Gestión 2021

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



	Objetivos	Medidas efectividad Indicador
1	Integración sistemas de gestión según plan	% Cumplimiento del Plan
2	Reducir el número de gestores de residuos	50% menos de gestores de residuos dados de alta en ESP
3	Aumentar el control sobre las licencias como contratistas principales	5% más de planes de residuos de construcción y demolición
4	Reducción de las emisiones de los viajes de negocios.	20% menos en comparación con 2019
5	Promoción de la oficina en casa.	8% más de teletrabajo en comparación con 2019
6	Impactos ambientales de cultura y concienciación a Empleados y Cliente	20 entradas de información Ambiental.
7	Aumento del uso de energía renovable certificada en nuestras oficinas	50% energía renovable en oficinas en KG IBE
8	Aumentar la participación de vehículos eléctricos	10% de renovaciones de flota a eléctricos
9	Optimizar el número de vehículos de personal indirecto	100% de puestos analizados funcionales analizados en relación al desempeño de sus funciones y el uso de vehículo de empresa
10	Utilización de vehículos menos contaminantes	100% de vehículos renovados en 2021 de delegados y Jefes de departamento

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.

Cadena de suministro

Schindler espera que sus proveedores externos mantengan los más altos estándares de conducta profesional e integridad, en consonancia con sus valores y políticas. Los requisitos de sus proveedores están integrados en la política de proveedores de la organización y los contratos de proveedores incluyen condiciones sociales y ambientales. Se solicitan declaraciones de sustancias peligrosas para cada producto nuevo o rediseñado de acuerdo con las directivas REACH y RoHS de la UE. Los riesgos de cumplimiento se abordan durante el proceso de selección como parte de las auditorías de calificación de proveedores, mientras que la evaluación de cumplimiento es parte de las auditorías a proveedores.

En 2021, Schindler continúa con su compromiso con los proveedores estratégicos de materiales de producción sobre la base de EcoVadis que comenzaron en 2018. Poniendo a disposición los resultados de EcoVadis durante la evaluación de proveedores e integrándolos aún más en nuestras herramientas de evaluación de riesgos para todas las empresas que componen el Grupo Schindler y el perímetro de consolidación de este informe.

La organización también se está dedicando a adoptar un enfoque más estratégico para gestionar los asuntos relacionados con los

derechos humanos en sus operaciones y a lo largo de toda la cadena de valor para garantizar una diligencia debida sistemática en materia de derechos humanos de acuerdo con los estándares internacionales. El proceso sigue los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, así como las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

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 sus 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.

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

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".



Schindler

Del diseño al reciclaje

Desde los primeros bocetos de diseño, hasta la eliminación y reciclaje, la evaluación ambiental son todas consideraciones de una parte integral de Schindler para el proceso de desarrollo de productos. La evaluación sigue la norma ISO 14040 y está integrado en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, que se aplica en Investigación y Desarrollo Corporativo y proporciona transparencia en todas las fases.

Evaluación del ciclo de vida (LCA)

Schindler realiza evaluaciones del ciclo de vida de sus productos. El objetivo es mejorar continuamente el desempeño ambiental de los productos. Un holístico del enfoque se aplica desde el producto inicial desarrollo hasta la mejora del producto.

Declaración Ambiental de Producto (EPD)

La EPD proporciona información contrastada sobre el impacto ambiental de un producto. La declaración se basa en un LCA completo y sigue la directriz ISO 14025.

Reglas de categoría de producto (PCR)

Las reglas de categoría de producto definen las reglas y requisitos para las EPD de una determinada categoría de productos. Son una parte clave de la norma ISO 14025, ya que permiten transparencia y comparabilidad entre EPDs.

El enfoque modular para el desarrollo de sistemas permite compartir componentes entre productos, incluidos Schindler 3000, Schindler 5000 y Schindler 5000X. Esto permite una mejor gestión de abastecimiento con sus proveedores y la consolidación de envíos para reducir el impacto ambiental causado por el transporte de material a la fabricación.

Embalaje reciclable

El embalaje del Schindler se compone principalmente de material ecológico y reciclable, como cartón, papel, plástico PE y madera. Está fabricados con materiales libres de fumigación. Esta el empaque mejorado cuenta con una cubierta robusta y resistente a los daños para proteger los productos en tránsito y en el sitio de construcción, al mismo tiempo que reduce los residuos. Ha sido evaluado en un laboratorio de pruebas para garantizar la durabilidad.

El concepto de embalaje ha sido definido en combinación con el proceso de instalación y tiene un diseñado para apoyar la secuencia de actividades durante la instalación del ascensor. Esto asegura que el material permanece intacto ya que puede permanecer embalado y protegido hasta que sea necesario para la instalación.



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

- **Diseño robusto y duradero** que optimiza el uso del material.
- La conectividad remota mejora la eficiencia del servicio y reduce viajes innecesarios a la instalación.
- **Motor**
 - Máquinas altamente eficientes sin engranajes con máxima eficiencia mecánica y eléctrica basada en la última tecnología.
 - No es necesario aceite para lubricar.
 - El sistema cambia las luces y la ventilación de la cabina al modo de espera cuando no está en uso.
 - Funcionamiento inteligente, colectivo de bajada y colectivo selectivo controles para un transporte eficiente de pasajeros.
- **Cabina**
 - No se utilizan materiales peligrosos.
 - La iluminación de la cabina se apaga automáticamente cuando no está en uso.
 - Uso de iluminación LED.
 - Los materiales interiores ligeros mejoran el funcionamiento eficiencia y uso de energía.

- **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.

- **Hueco**

- El sistema de posicionamiento del elevador actualizado elimina viajes innecesarios para restablecer el sistema

La etapa de Producto (A1-A3) incluye la extracción y producción de materias primas, transporte al sitio de fabricación (principalmente por camión), y fabricación y montaje de componentes, considerando la demanda de energía, auxiliares y materiales operativos y embalaje.

La etapa de construcción proceso (A4-A5) incluye el transporte al sitio de instalación por camión y la instalación, considerando la demanda de energía y materiales auxiliares incluyendo emisiones relacionadas de compuestos orgánicos volátiles (COV).

La etapa de Uso (B1-B7) incluye el mantenimiento, teniendo en cuenta

el transporte de los empleados al sitio de instalación y materiales auxiliares, incluyendo emisiones de COV relacionadas y mantenimiento preventivo producción de piezas y uso de energía durante la operación y en espera.

Todos los demás módulos no son relevantes y no se prevé modernización.

La etapa del final de la vida (C1-C4) incluye el desmontaje, considerando la demanda de energía y materiales auxiliares, la transporte en camión a las instalaciones de procesamiento de residuos, el tratamiento de residuos, considerando la clasificación, y la eliminación de residuos, considerando un escenario con reciclaje.

Finalmente, los beneficios y las cargas más allá de los límites del sistema etapa (D) incluyen el potencial de reciclaje por sustitución de materias primas recuperación de materiales y energía.

Producto	Suministro de materiales	A1	OK
	Transporte	A2	OK
	Fabricación	A3	OK
Construcción	Transporte	A4	OK
	Instalación	A5	OK
Uso	Uso	B1	-
	Mantenimiento	B2	OK
	Reparación	B3	-
	Modernización	B5	-
	Energía de uso	B6	OK
	Agua para el uso	B7	-
Final de la vida útil	Desmontaje	C1	OK
	Transporte	C2	OK
	Residuos de desmontaje	C3	OK
	Residuos de deshecho	C4	OK
Beneficios	Reciclaje	D	OK

En relación al ciclo de vida y mejora de la eficiencia energética de los productos y servicios, durante 2021 se ha trabajado en el diseño de un nuevo "Contrato Sostenible" de aplicación para "servicios conectados" como mantenimiento adaptativo, servicios digitales en "cabina", etc.

La combinación de las líneas de producto existentes con servicios digitales facilita la reducción de la Huella de Carbono a la vez que optimiza la movilidad y disponibilidad de los ascensores y otros productos de Schindler.

Está previsto que el "Contrato Sostenible" entre en vigor durante el año 2022.



Gestión Energética

Como se ha comentado anteriormente, Schindler consiguió 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, 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.

En el marco de la gestión energética, en 2021 ha seguido trabajando el Comité Energético (con reuniones trimestrales), con la finalidad de dinamizar y facilitar la implementación y mantenimiento de la ISO 50001. Tiene el cometido añadido de despertar y afianzar el interés por la eficiencia energética más allá de sus productos, edificaciones y flota y de que sea el germen que genere frutos y conciencia a

todo el personal implicado en esta certificación con el fin de que crezca el compromiso que esta certificación exige a la organización.

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.

Adicionalmente, desde el 2 semestre de 2021, se han realizado las gestiones necesarias para acreditar que la energía consumida proviene exclusivamente de fuentes 100% renovables que respetan el medio ambiente y evitan las emisiones de CO2 y otros gases contaminantes.

Política energética



Gestión de Consumos y Residuos de las actividades

En el capítulo 12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental se indican todos los datos relativos a generación de emisiones, consumos ambientales y residuos. Toda la gestión de aspectos ambientales que se especifica a continuación cumple con todos los estándares y normativa legal al respecto (nacional, autonómica y regional).

Gestión de emisiones atmosféricas

Las emisiones generadas en Schindler 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 CO₂, NO_x, SO₂ y partículas en suspensión. Schindler no emite otro tipo de gases como HFC, PFC, SF₆ o NF₃.

Schindler España realiza desde el año 2012, un cálculo anual de su Huella de Carbono (emisiones de CO₂ 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 directos de gases de efecto invernadero.
- Emisiones de CO₂ 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.



Objetivo de Flota

Ya en 2017, Schindler fijó objetivo de reducir en un 25 % la intensidad de carbono de su flota de vehículos para 2022. Esta decisión fue motivada por el impacto que esto tendría, ya que el 60 % de sus emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1) provienen de traslado de personas y mercancías para la instalación y mantenimiento de sus productos. Además, la organización se anticipa a regulaciones más estrictas destinadas a reducir las emisiones del sector del transporte, combinadas con políticas que abordan la calidad del aire y la congestión del tráfico en las ciudades, limitarían la accesibilidad a los centros urbanos para los técnicos de servicio en el futuro cercano.

A lo largo de los años, la organización ha diversificado la acción para avanzar en su objetivo de flota al tiempo que reconoce la necesidad de acelerar su transición hacia una flota de vehículos más sostenible. A medida que la infraestructura de apoyo se desarrolle en todos los países, se acelerará la electrificación de la flota. También se ha continuado promoviendo alternativas a los automóviles, como el uso de bicicletas eléctricas de carga

y el transporte público en los centros de las ciudades. Finalmente, se está investigando el uso de monitoreo digital remoto y servicio adaptativo de nuestros productos como una forma de reducir la necesidad de viajar.

Durante 2021, se ha consolidado la apuesta de Schindler por la minimización del impacto ambiental mediante la adquisición periódica de vehículos eléctricos que prestan sus servicios en diferentes instalaciones, con la consecuente reducción de emisiones contaminantes. De esta forma, se han adquirido más de 30 vehículos híbridos o eléctricos, que permiten reducir sistemáticamente las emisiones de CO2 al disminuir el consumo de combustible y consecuentemente las emisiones.

En línea con el punto anterior, todos los coches de representación están siendo sustituidos por vehículos híbridos o eléctricos, existiendo además la alternativa “car allowance” en sustitución del coche de representación. En dicha alternativa, de manera voluntaria, un empleado con derecho a coche de representación puede elegir entre el coche o una cuantía económica bruta mensual que se abonaría en nómina.

Además del programa de sustitución de vehículos, las iniciativas incluyen la optimización de las rutas diarias de los técnicos de servicio y la monitorización remota de los productos, lo que permite un mantenimiento predictivo y una planificación eficiente de las visitas sobre el terreno.

Cabe destacar también la colaboración con algunos proveedores en la reducción o compensación de su Huella de Carbono. Así, por ejemplo, Seur compensó el 100% de la carga de carbono asociada al envío de los 93.013 paquetes de Schindler, compensando de esta forma 64,18 toneladas de CO2.



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.

A nivel de emisiones de CO2 por consumo eléctrico se ha utilizado el factor 0,259 tCO2/MWh (Media Nacional ESP de emisiones de CO2 2021 publicado en 2022). Fuente: Ministerio para la Transición ecológica y reto demográfico.

En relación al agua, el destino del consumo de agua en Schindler 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 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 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 regiones 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 2021, cabe destacar el despliegue de un Plan para reducir el consumo de elementos de plástico eliminando tanto las garrafas de agua de las fuentes como los vasos en todas las oficinas de España y Portugal. En este sentido, se ha sustituido las garrafas por fuentes de red, tanto de filtración como de ósmosis. Las fuentes de filtración funcionan empleando el agua de cada instalación, y mediante un doble filtro, suministran agua de la misma calidad que la embotellada.

Responsabilidad con la Sociedad

Apoyar a las comunidades locales y al tejido asociativo es un compromiso con las sociedades que acogen a Schindler, donde la organización asume sus responsabilidades corporativas mediante distintas iniciativas grupales y programas locales focalizados.

Premios de Arquitectura

Schindler 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 por cada una de las Escuelas participantes y el Premio Schindler España consta de la realización de prácticas en un reconocido Estudio de Arquitectura, así

como una cuantía económica para la Escuela del ganador.

En dicha línea, Schindler participó en 2021 en las II Jornadas de Arquitectura Hospitalaria que presentan las nuevas tendencias que van a marcar los proyectos arquitectónicos en el ámbito sanitario, con el objetivo de buscar soluciones que conjuguen bienestar y salud.

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 2021 se ha continuado con el programa, así como con el programa de becas Schindler UP iniciado en Portugal orientado a la FP dual.

Proyectos sociales en los que colabora Schindler Iberia



Acción Social

En materia de acción social Schindler quiere 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 se contribuye 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.



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 fue nombrada finalista en 2020 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.

- **Premios Jornada Vivienda 2021**

Schindler ha sido reconocida por la revista Metros² como empresa ganadora en su XXIII edición de los Premios Jornada Vivienda, en reconocimiento a la labor desarrollada por la compañía en el sector residencial y de vivienda a lo largo del pasado año 2020. La ceremonia de entrega tuvo lugar en Madrid, en el marco del encuentro sectorial de la Vivienda 2021.

El acto estuvo integrado por una serie de ponencias y acercamientos entre diferentes empresas y figuras reseñables del sector.

- **Schindler 24 reconocida con Medalla de Oro**

Schindler 24, nuestro Centro de Atención al Cliente, recibió uno de los Premios que el Grupo Schindler otorga cada año a nivel mundial. Estos premios reconocen un desempeño excelente y/o un comportamiento ejemplar que haya sido demostrado de forma consistente con los valores de Schindler. En los momentos más duros de la pandemia Schindler 24 lanzó la campaña #Schindlersiemprecontigo ofreciendo sus recursos para ayudar a los clientes que necesitaran cualquier tipo de ayuda, no sólo para atender averías de ascensores.

- **Charter de la Diversidad 2021-2023**

En 2021 se recibió la Renovación del Charter de la Diversidad para el periodo 2021-2023 por parte de la Fundación Diversidad. Esta renovación, es testimonio del compromiso que Schindler tiene con el fomento de un entorno laboral inclusivo. La Fundación Diversidad promueve en España el mes de mayo como el Mes Europeo de la Diversidad, una iniciativa de la Comisión Europea cuyo objetivo es celebrar y promover la diversidad en el lugar de trabajo.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los ODS son una evolución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, que comenzaron en el año 2000 con la intención de abordar la temática de la pobreza mundial. ODS prioritarios Schindler

Los 17 objetivos están interconectados unos con otros, con la consecuencia de que al influir en uno también hay otros que se ven afectados.

Schindler 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 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.

ODS prioritarios Schindler



Tejido empresarial

Schindler 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.

Reseñar que en 2021 se recibió la visita de D. Raúl Blanco, Secretario General de Industria y PYME, quedando gratamente impresionada de la Compañía, los colaboradores, del Technical Operation Center y del potencial como empresa en el mundo del transporte vertical.

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 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.



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.



La puntuación EcoVadis (0-100) refleja la calidad del sistema de gestión de la sostenibilidad de la empresa en el momento de la evaluación, siendo su categoría ORO.



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



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



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



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



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



Este sello fue otorgado a Schindler en relación a su divulgación de su huella de carbono y los esfuerzos posteriores para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.



Es una iniciativa global que reúne a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con la electricidad 100% renovable.



Son los principios de las Naciones Unidas para una inversión responsable. De esta manera, se reconoce el peligro que el cambio climático supone para la economía global y que cubre la gestión de riesgos, métricas y objetivos.



Los inversores accionistas y otros proveedores de capital financiero, están cada vez más atentos al impacto de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el rendimiento financiero de las empresas, lo que impulsa la necesidad de informes estandarizados de datos ESG.

Otras Campañas y Acciones

Entre las acciones y campañas realizadas a lo largo de 2021, cabe destacar:

- **Donación de equipos informáticos al Colegio Santo Domingo Silos de Zaragoza.** Que atiende principalmente a las clases más desfavorecidas. Gracias a la contribución de Schindler, se pudo dotar a la Sección Primaria con más de 700 niños de entre 6 y 12 años, de un aula informática para la mejora de su competencia digital.
- **Contribución a la ONG Educo.** En asociación con ASPRIMA, Schindler garantiza las Becas Comedor de dos alumnos de primaria de la Comunidad de Madrid que se encuentren en situación de riesgo de pobreza y exclusión social mediante una donación directa a la ONG Educo. Esta contribución se enmarca en el seno de una campaña de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), de la que Schindler forma parte, y hace factible que dos alumnos de educación primaria de la Comunidad de Madrid puedan disfrutar de Becas Comedor durante todo el curso escolar. La ONG Educo presta ayuda para el desarrollo y la acción humanitaria en todo el mundo, con el foco puesto en el acceso a la educación de todos los niños.
- **Formación en rescate de ascensores.** Schindler ha proporcionado formación en rescate en ascensores a los Bomberos de Córdoba. Dicha formación ha sido impartida por los propios compañeros de Schindler en Córdoba.
- **Donación de alimentos en Las Palmas.** Los compañeros de Las Palmas donaron alimentos a la Fundación Cruz Blanca en Las Palmas en vista de la necesidad de alimentos de dicha Fundación.
- **Apoyo a la iniciativa “Toneladas de Compromiso”.** Schindler se sumó a la campaña “Toneladas de Compromiso” del Grupo Social ONCE, con una donación a FESBAL a través de Ilunion, con la que se han comprado alimentos y bienes de primera necesidad para personas y familias en riesgo de pobreza. Esta donación de Schindler se ha destinado, a través de los Bancos de Alimentos regionales, a todo el territorio nacional aprovechando la capilaridad de la compañía.
- **Patrocinio del Mural “Tres Gatitos”.** Ubicado en el Parque Pignatelli de Zaragoza, ha sido patrocinado por Schindler en colaboración con ATADES; esta iniciativa pone en valor la original capacidad artística de las personas con discapacidad intelectual y refuerza su inclusión.
- En el 2021 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 he llevado a cabo de forma telemática.
- Desde el 2020, Schindler se unió a la iniciativa **Valuable 500** y reafirmando 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, 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, 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 y sus allegados con otras familias de niños con discapacidad intelectual.

- Por último, Schindler 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

Información general:	
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).	<ul style="list-style-type: none"> 1. Quiénes somos 2. Impulso a la sostenibilidad 4. Modelo de negocio
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.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Quiénes somos - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas 2. Impulso a la sostenibilidad Quiénes somos - Prioridades Estratégicas de Sostenibilidad 5. Gestión del riesgo 9. Sostenibilidad ambiental 10. Responsabilidad con la sociedad 13. Análisis de materialidad
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.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Quiénes somos – Principales magnitudes 3. Gobierno de Schindler 6. Gestión de clientes 7. Gestión de personas 8. Gestión de proveedores 9. Sostenibilidad ambiental 10. Responsabilidad con la sociedad 12. Tabla indicadores cuantitativos

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

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.	<ul style="list-style-type: none"> 5. Gestión del riesgo 13. Análisis de materialidad
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> 1. Quiénes somos – Principales magnitudes 3. Gobierno de Schindler 6. Gestión de clientes 7. Gestión de personas 8. Gestión de proveedores 9. Sostenibilidad ambiental 10. Responsabilidad con la sociedad 12. Tabla indicadores cuantitativos
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.	<ul style="list-style-type: none"> 6. Gestión de clientes - Seguridad y salud de los clientes 9. Sostenibilidad ambiental

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Contaminación:	
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.	<ul style="list-style-type: none"> 2. Impulso a la Sostenibilidad 9. Sostenibilidad ambiental – Sistema de gestión ambiental 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 9. Sostenibilidad ambiental – Gestión de emisiones atmosféricas 12. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental
Economía circular y prevención y gestión de residuos:	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> 9. Sostenibilidad ambiental – Sistema de gestión ambiental 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 9. Sostenibilidad ambiental – Generación y gestión de residuos 12. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Uso sostenible de los recursos:	
Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	<ul style="list-style-type: none"> 9. Sostenibilidad ambiental – Sistema de gestión ambiental 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 12. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	<ul style="list-style-type: none"> 9. Sostenibilidad ambiental – Sistema de gestión ambiental 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 9. Sostenibilidad ambiental – Consumo de recursos naturales 12. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> 9. Sostenibilidad ambiental – Sistema de gestión ambiental 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 9. Sostenibilidad ambiental – Gestión Energética 9. Sostenibilidad ambiental – Consumo de recursos naturales 12. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Cambio climático:	
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce)	<p>9. Sostenibilidad ambiental – Gestión de emisiones atmosféricas</p> <p>2. Tabla indicadores cuantitativos - Sostenibilidad ambiental</p>
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	<p>2. Impulso a la sostenibilidad – Menos emisiones de la flota de vehículos</p> <p>2. Impulso a la sostenibilidad – Ser pioneros en la movilidad urbana</p> <p>2. Impulso a la sostenibilidad – Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores</p> <p>9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro</p> <p>9. Sostenibilidad ambiental – Gestión de emisiones atmosféricas</p>
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	<p>2. Impulso a la sostenibilidad – Menos emisiones de la flota de vehículos</p> <p>9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro</p> <p>9. Sostenibilidad ambiental – Gestión de emisiones atmosféricas</p>

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

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
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	12. Tabla indicadores cuantitativos – 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	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	12. Tabla indicadores cuantitativos – 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	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Implantación de políticas de desconexión laboral	<p>7. Gestión de personas – Principios de gestión</p> <p>7. Gestión de personas – Organización del Trabajo</p>
Empleados con discapacidad	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Organización del trabajo:	
Organización del tiempo de trabajo	7. Gestión de personas – Organización del trabajo
Número de horas de absentismo	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	7. Gestión de personas – Organización del trabajo
Salud y seguridad:	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	2. Impulso a la sostenibilidad – Mejorar la seguridad 7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo	12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Relaciones sociales:	
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	7. Gestión de personas – Organización del trabajo
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	7. Gestión de personas – Organización del trabajo
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	3. Gobierno de Schindler – Comisión de Seguridad 7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral
Formación:	
Las políticas implementadas en el campo de la formación	7. Gestión de personas – Gestión del Talento 12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Accesibilidad:	
Accesibilidad universal de las personas	2. Impulso a la sostenibilidad – Atraer talento diverso 7. Gestión de personas – Inclusión y Diversidad 12. Tabla indicadores cuantitativos – Gestión de personas
Igualdad:	
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	2. Impulso a la sostenibilidad – Atraer talento diverso 7. Gestión de personas – Inclusión y Diversidad
Derechos humanos:	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	7. Gestión de personas – Inclusión y Diversidad
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	7. Gestión de personas – Inclusión y Diversidad
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	3. Gobierno de Schindler – 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.	7. Gestión de personas – Inclusión y Diversidad

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Lucha contra corrupción y soborno:	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	1. Quienes somos. 3. Gobierno de Schindler – Comisión de Prevención de delitos 5. Gestión del riesgo
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	1. Quienes somos. 3. Gobierno de Schindler – Comisión de Prevención de delitos 5. Gestión del riesgo Schindler 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	1. Quiénes somos – Principales magnitudes 12. Tabla indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	2. Impulso a la sostenibilidad - Crear valor en las comunidades 10. Responsabilidad con la sociedad – Tejido empresarial 10. Responsabilidad con la sociedad – Premios de Arquitectura 10. Responsabilidad con la sociedad – Becas Talentum
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	2. Impulso a la sostenibilidad – Crear valor en las comunidades 8. Gestión de proveedores 10. Responsabilidad con la sociedad – Acción social 10. Responsabilidad con la sociedad – Tejido empresarial 10. Responsabilidad con la sociedad – Otras campañas y acciones
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	10. Responsabilidad con la sociedad – Acción social 10. Responsabilidad con la sociedad – Tejido empresarial 10. Responsabilidad con la sociedad – Otras campañas y acciones
Las acciones de asociación o patrocinio	10. Responsabilidad con la sociedad – Acción social 10. Responsabilidad con la sociedad – Tejido empresarial

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Subcontratación y proveedores:	
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	2. Impulso a la sostenibilidad – Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores 8. Gestión de proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	2. Impulso a la sostenibilidad – Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores 8. Gestión de proveedores
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	8. Gestión de proveedores

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Capítulos

Consumidores:	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6. Gestión de clientes – Seguridad y salud de los clientes
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	6. Gestión de clientes – Servicio sobresaliente
Información fiscal:	
Los beneficios obtenidos país por país	12. Tabla indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	12. Tabla indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad
Las subvenciones públicas recibidas	12. Tabla indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad



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 2022, se procedió a actualizar el análisis de materialidad de Schindler. Para ello, se analizó información procedente de fuentes existentes y se realizaron consultas ad hoc a determinados grupos de interés.

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"> • Encuestas de Mantenimiento (2021) • Encuesta Modernización (2021) • Encuesta Nuevas Instalaciones (2021) 	7.586 respuestas de preguntas abiertas.
Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de compromiso del empleado Schindler 2021 (Iberia Región). • Plan de engagement Covid-19 (abril y junio 2021). 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.751 participantes Encuesta de compromiso • 385 y 518 personas participaron en el Plan de engagement de abril y junio, respectivamente.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta online a Proveedores (2022) 	144 proveedores de España y Portugal (muestra representativa según criterio de facturación)
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Sustainability Report (2020) 	N/A
Competencia / Sector	<ul style="list-style-type: none"> • Informes sostenibilidad de las principales organizaciones del sector 	4 informes de sostenibilidad
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión anual Comité de Empresa Europeo de Schindler 2021. 	N/A
Comité de Dirección Schindler Iberia	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta online al Comité de Dirección (2022) 	10 miembros del Comité de Dirección de Schindler

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



Clientes

- Servicio sobresaliente.
- Comunicación de los productos y servicios.
- Atención al cliente - Servicio postventa.



Proveedores

- Contratación responsable de proveedores.
- Gestión sostenible de la cadena de suministro.



Accionistas

- Ética e integridad.
- Gestión de emisiones atmosféricas.
- Estrategia de la organización.
- Gestión de los procesos clave de la organización.
- Información ligada a la gestión de la pandemia COVID-19.
- Desarrollo del talento.
- Igualdad de oportunidades de las personas de Schindler.
- Innovación en productos y servicios sostenibles.
- Gestión sostenible de la cadena de suministros.
- Sensibilización en medio ambiente a los grupos de interés.



Personas

- Información ligada a la gestión de la pandemia COVID-19.
- Gestión de los procesos clave de la organización.
- Sostenibilidad financiera.
- Excelencia en el servicio.
- Desarrollo del talento.
- Bienestar y seguridad laboral.
- Conciliación de la vida laboral y personal.
- Atención al cliente - Servicio postventa.



Sindicatos

- Innovación en productos y servicios.
- Estrategia de la organización.
- Gestión sostenible de la cadena de suministro.
- Gestión de los procesos clave de la organización.
- Servicio sobresaliente.
- Comunicación de los productos y servicios
- Gestión de emisiones atmosféricas.
- Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos.



Sector

- Innovación en productos y servicios.
- Bienestar y seguridad laboral.
- Gestión de los procesos clave de la organización.
- Desarrollo del talento.
- Servicio sobresaliente.
- Estrategia de la organización.
- Ética e integridad.
- Sostenibilidad financiera.
- Igualdad de oportunidades de las personas de Schindler.
- Sensibilización en medio ambiente a los grupos de interés.
- Gestión de emisiones atmosféricas.
- Vinculación con la comunidad en la que está presente

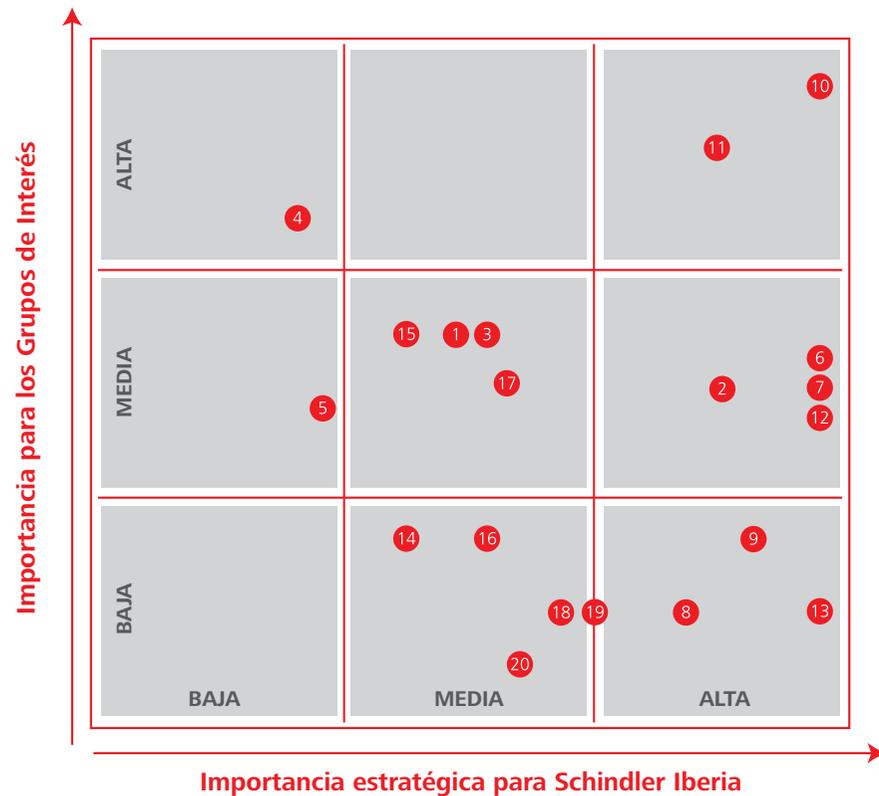


Comité de Dirección

- Desarrollo del talento.
- Comunicación de los productos y servicios
- Bienestar y seguridad laboral.
- Servicio sobresaliente.
- Atención al cliente - Servicio postventa.
- Igualdad de oportunidades de las personas de Schindler.
- Innovación en productos y servicios sostenibles.
- Conciliación de la vida laboral y personal.
- Ética e integridad.

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 Ética e integridad
- 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 Servicio sobresaliente
- 11 Innovación en productos y servicios
- 12 Comunicación de los productos y servicios
- 13 Atención al cliente - Servicio post-venta
- 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. 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.

Económicos

- Estrategia de la organización
- Sostenibilidad financiera
- Servicio sobresaliente
- Innovación en productos y servicios sostenibles

Sociales

- Ética e integridad
- Desarrollo del talento
- Bienestar y seguridad laboral

Medioambientales

- Gestión sostenible de la cadena de suministros
- Gestión de emisiones atmosféricas

Contenidos GRI

Schindler está presente en Iberia y forma parte del Grupo internacional Schindler. Siento este el perímetro de consolidación de esta memoria consta del siguiente reparto entre las distintas entidades y GRI y EINF

	Cuentas Anuales Consolidadas		Estado de Información No Financiera		
	Perímetro Consolidación	Financiera	Información financiera	Información social	Información Ambiental
Schindler S.A.	x		x	x	x
Schindler 24 S.L.	x		x	x	x
Helvetia Rehabilitaciones S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Schindler Norte S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Ascensores Lleida S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Gessel Automatització S.A.	x		N/A	N/A	N/A
AG Elevadores Lugo S.L.	x		N/A	N/A	N/A
División de Mantenimiento Tremon S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Elevadors del Vallés S.L.	x		N/A	N/A	N/A
EMUN S.A.	x		N/A	N/A	N/A
Elevación Y Montajes Plus S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Ascensores Serval S.A.	x		N/A	N/A	N/A
Indelver Elevadores, S.L	x		N/A	N/A	N/A
Schindler GIB Ltd.	x		N/A	N/A	N/A
Schindler Hellas S.A. (Grecia)	x		N/A	N/A	N/A
Elevadores Altas Schindler (Brasil)	x		x	x	x
Elevadores Schindler S.A. (México)	x		x	x	x
Ascensores Schindler S.A. (Argentina)	x		N/A	N/A	N/A
Ascensores Colombia S.A.S	x		x	x	x
Ascensores Perú S.L.	x		N/A	N/A	N/A
Elevadores Schindler S.A. (Costa Rica)	x		N/A	N/A	N/A
Schindler Panamá	x		N/A	N/A	N/A
Altas Schindler S.A. (Uruguay)	x		N/A	N/A	N/A
Schindler escalas Rolantes (Portugal)	N/A		N/A	N/A	N/A
Schindler Andorra	N/A		N/A	N/A	N/A

El perímetro de consolidación de GRI es Schindler S.A., Schindler 24h y Schindler Escalas Rolantes.

EXCLUSIONES: Se excluyen del perímetro de consolidación del EINF todas aquellas empresas que representen menos, del 5% del total del EINF, en términos de facturación y personal. Schindler ofrece apoyo a nivel de gestión a Schindler Andorra aunque no forma parte del consolidado financiero y por ello no figura en este EINF y en lo que se refiere a GRI no figuran datos de Andorra por temas corporativos.

Se dispone de un anexo para la información diferente de Schindler España, reflejada en el perímetro de consolidación correspondiente para el EINF.

Corporate marca las pautas de gestión y son las recogidas en este documento, para la información cualitativa del consolidado de este informe.

Cuando se hace referencia a Schindler se hace referencia a Schindler S.A. y a todo el perímetro de consolidación. Cuando se hace referencia a Schindler, se incluye España y Schindler Portugal.

La Dirección de RR.HH. de España y Portugal junto con la Dirección Técnica - Calidad Iberia han elaborado por tercer año el Informe integrado de Sostenibilidad de conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo con la opción esencial y teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la Ley 11/2018.

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

- **Inclusión de los grupos de interés:** Schindler 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 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 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 13. Análisis de Materialidad) y que ha permitido a la Organización identificar los temas relevantes a incluir en el Informe.

- **Esencial:** Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI". El Informe de Sostenibilidad de Schindler, 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 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 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.



Hechos Relevantes

Durante el primer trimestre de 2022, se han producido tanto a nivel corporativo como de Schindler diferentes acontecimientos internos relevantes.

Thomas Oetterli, CEO del Schindler Group desde 2016 presentó en enero del 2022 su dimisión de dicho cargo, aunque seguirá como asesor del comité de Seguimiento y Estrategia del Grupo. Sus funciones las asume el presidente de la junta directiva Silvio Napoli.

Por otro lado, y con el objetivo de optimizar la organización para la mejora de la competitividad, Schindler ha realizado una reestructuración interna.



Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Contenidos Generales				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
Perfil de la Organización				
102-1	Nombre de la organización	1. Quiénes somos		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2. Impulso a la Sostenibilidad 4. Modelo de negocio 6. Gestión de Clientes https://bit.ly/2AexEOR http://bit.ly/2PIXvWt http://bit.ly/2Kstztw		
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Calle Albardin, 58 (Polígono Empresarium), Zaragoza		
102-4	Ubicación de las operaciones	1. Quiénes somos 14. Contenidos GRI		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Schindler, Sociedad Anónima		
102-6	Mercados servidos	4. Modelo negocio		
102-7	Tamaño de la organización	1. Quiénes somos – Principales magnitudes		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	1. Quiénes somos – Principales magnitudes 7. Gestión de personas 12. Tablas indicadores cuantitativos – 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.		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
102-9	Cadena de suministro	2. Impulso a la Sostenibilidad		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	14. Contenidos GRI – hechos relevantes		
102-11	Principio o enfoque de precaución	5. Gestión del riesgo		
102-12	Iniciativas externas	10. Responsabilidad con la Sociedad – Otras campañas y acciones		
102-13	Afiliación a asociaciones	10. Responsabilidad con la Sociedad – Tejido empresarial		
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1. Quienes somos - Entorno 1. Quienes somos – Prioridades Estratégicas 2. Impulso a la Sostenibilidad 5. Gestión del riesgo 13. Análisis de Materialidad		
Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1. Quienes somos – Nuestros valores 1. Quienes somos –Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas 5. Gestión del riesgo		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1. Quienes somos –Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas 5. Gestión del riesgo		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	3. Gobierno de Schindler		
102-19	Delegación de autoridad	3. Gobierno de Schindler http://bit.ly/2Ka6qrN		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3. Gobierno de Schindler		
Participación de los Grupos de Interés				
102-40	Lista de grupos de interés	13. Análisis de Materialidad		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	7. Gestión de Personas – Diálogo social y relaciones sindicales		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	13. Análisis de Materialidad		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	13. Análisis de Materialidad		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	13. Análisis de Materialidad		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Prácticas para la Elaboración de Informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14. Contenidos GRI		
102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria	13. Análisis de Materialidad 14. Contenidos GRI		
102-47	Lista de temas materiales	13. Análisis de 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 2021 se ha actualizado el análisis de materialidad viéndose modificados algunos de los asuntos materiales.		
102-50	Periodo objeto del informe	2021		
102-51	Fecha del último informe	Marzo 2020		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	javier.legaz@schindler.com	Así como para la solicitud del informe completo	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	14. Contenidos GRI		
102-55	Índice de contenidos GRI	14. Contenidos GRI		
102-56	Verificación externa	La política actual de Schindler acerca de la verificación externa del informe es a través de consolidación de cuentas anuales con PWC Este informe ha sido verificado externamente por parte independiente de TÜV R. en base a la ley 11/2018 sobre información no financiera así como GRI Standards a través de una verificación esencial.		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Temas materiales				
Estrategia de la Organización				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1. Quiénes somos – Prioridades estratégicas 2. Impulso a la Sostenibilidad		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
Sostenibilidad financiera (GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1. Quiénes somos – Prioridades estratégicas		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1. Quiénes somos – Principales magnitudes 12. Tablas indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	12. Tablas indicadores cuantitativos – Gestión de personas		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	12. Tablas indicadores cuantitativos – Contribución a la sociedad		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Ética e integridad (GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1. Quiénes somos – Nuestros Valores 1. Quiénes somos – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas 3. Gobierno de Schindler – Comisión Código de Conducta 3. Gobierno de Schindler – Comisión Prevención de Delitos 5. Gestión del riesgo		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de 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	5. Gestión del riesgo 12. Tablas indicadores cuantitativos – Gestión de personas		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	5. Gestión del riesgo		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Innovación en Productos y Servicios (GRI 302: ENERGÍA 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Impulso a la sostenibilidad – Ser pioneros en la movilidad urbana 6. Gestión de clientes – Innovación en productos y servicios sostenibles 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
GRI 201: ENERGÍA 2016				
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	6. Gestión de clientes – Innovación en productos y servicios sostenibles 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro		
Servicio sobresaliente				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6. Gestión de clientes – Servicio sobresaliente 6. Gestión de clientes – Canales de Comercialización		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Desarrollo del Talento (GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Impulso a la sostenibilidad – Atraer talento diverso 7. Gestión de personas – Principios de gestión 7. Gestión de personas – Gestión del talento		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	1. Quiénes somos – Principales magnitudes		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	12. Tablas indicadores cuantitativos – Gestión de personas		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Bienestar y Seguridad Laboral				
(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	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Impulso a la sostenibilidad – Mejorar la seguridad 7. Gestión de personas – Principios de gestión 7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	12. Tablas indicadores cuantitativos – Gestión de personas		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	7. Gestión de personas – Organización del trabajo 7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
401-3	Permiso parental	12. Tablas indicadores cuantitativos – Gestión de personas		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	2. Impulso a la sostenibilidad – Mejorar la seguridad 7. Gestión de personas – Salud y Seguridad Laboral		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Gestión de Emisiones Atmosféricas (GRI 305: EMISIONES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Impulso a la sostenibilidad – Menos emisiones de la flota de vehículos 9. Sostenibilidad ambiental – Cadena de suministro 9. Sostenibilidad ambiental – Gestión de emisiones atmosféricas		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de Materialidad		
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	12. Tablas indicadores cuantitativos – Sostenibilidad ambiental		

Estándar GRI	Contenido	Capítulos o URL	Omisiones	Verificación externa
Gestión Sostenible de la cadena de suministro (GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13. Análisis de Materialidad		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Impulso a la sostenibilidad – Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores 8. Gestión de Proveedores		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13. Análisis de 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	8. Gestión de Proveedores		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2. Impulso a la sostenibilidad – Aumentar el desempeño sostenible de los proveedores 8. Gestión de Proveedores		



Informe de Sostenibilidad Schindler Iberia 2021

Schindler, S.A.
Oficinas Centrales
Calle Anabel Segura, 11
Centro de negocios Albatros
Edificio C - Planta 2 & 3
28108 Alcobendas - Madrid
Tel.: 916 576 000

www.schindler.es

We Elevate



Schindler