



Dossier de Prensa

Febrero de 2020

We elevate



Schindler

Índice

1. El Grupo Schindler

2. El Grupo Schindler, en cifras

3. Schindler Iberia

4. Schindler en Zaragoza

5. Últimas tecnologías

6. Producto Schindler Nuevas Instalaciones

- Ascensores Sector Residencial
- Ascensores Sector Comercial
- Ascensor Altas Prestaciones
- Ascensor Sector Sanitario
- Ascensor Sector Industrial
- Otros Sistemas de Elevación
- Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles

7. Producto Schindler Modernizaciones

8. Producto Schindler Mantenimiento

- Schindler Mantenimiento
- Schindler Excellence®
- Schindler ActionBoard
- Schindler e-Monitoring
- Schindler FieldLink
- Facturación Electrónica
- Parte Electrónico

9. La cultura corporativa de Schindler

10. Compromiso integral con el Cliente

- Call Center Schindler 24
- Jefes de zona
- Encuestas de Satisfacción
- Servicio de Atención al Cliente
- Asesoramiento

11. ¿Quién es quién en Schindler?

- Robert Schindler
- Alfred N. Schindler
- Silvio Napoli
- Thomas Oetterli
- Julio Arce
- José Manuel Nieto

12. Schindler en los cinco continentes

- Edificios y proyectos emblemáticos en todo el mundo

1. 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 a través de su asociación con Solar Impulse, un proyecto pionero que ha logrado el objetivo de volar alrededor del mundo en un avión propulsado únicamente por energía solar.

En 2019, el Grupo Schindler volvió a crecer a pesar del complicado contexto político y económico a nivel internacional. La cartera de pedidos aumentó en un 3,9%, alcanzando los 12.123 millones de francos suizos, y los ingresos se incrementaron en un 3,6% hasta los 11.271 millones de francos suizos. El beneficio operativo, por su parte, alcanzó los 1.258 millones de francos suizos, que corresponde a un EBIT del 11,2%. El beneficio neto fue de 929 millones de francos suizos y el Cash Flow operativo se situó en los 1.185 millones de francos suizos.

Las soluciones de movilidad urbana de Schindler permiten transportar diariamente a más de mil millones de personas en todo el mundo. Tras el éxito de la compañía, se encuentran los más de 65.000 empleados presentes en más de 100 países.

2. El Grupo Schindler, en cifras

2019

In CHF million

	2019	2018	Δ %	Δ % local currencies
Order intake	12 123	11 669	3.9	5.8
Revenue	11 271	10 879	3.6	5.6
Operating profit (EBIT)	1 258	1 269	-0.9	1.3
in %	11.2	11.7		
Operating profit (EBIT), adjusted	1 314¹	1 295 ²	1.5	3.6
in %	11.7	11.9		
Financing and investing activities	-57	-17 ⁴		
Profit before taxes	1 201	1 252	-4.1	
Income taxes	272	244 ⁴		
Net profit	929	1 008	-7.8	
Net profit before tax refund	929	948 ⁴	-2.0	
Earnings per share and participation certificate in CHF	8.04	8.79	-8.5	
Cash flow from operating activities	1 185³	1 005	17.9	
Investments in property, plant, and equipment	225	245	-8.2	
As of December 31				
Order backlog	9 042	8 618	4.9	7.6
Net liquidity	2 046	2 231	-8.3	
Net working capital	-600	-518	15.8	
Number of employees	66 306	64 486	2.8	

¹ Adjusted for restructuring costs (CHF 38 million) and expenses for BuildingMinds (CHF 18 million)

² Adjusted for restructuring costs (CHF 26 million)

³ Before settlement of pension obligations (CHF -157 million) and IFRS 16 - Leases (CHF 118 million) CHF 1224 million

⁴ One-time tax refund CHF 60 million (income taxes CHF 33 million, net interest income CHF 27 million)

3. Schindler Iberia

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

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 6 grandes torres construidas en España, cuatro están equipadas con los sistemas de transporte vertical de Schindler: la Torre Cajasol de Sevilla, la Torre Iberdrola de Bilbao y las torres Espacio y PwC del complejo Cuatro Torres Business Area de Madrid.

En octubre de 2012, Schindler España y Schindler Portugal se unen bajo la denominación de Schindler Iberia que, en mayo de 2017, incorpora también Schindler Andorra. Hoy, Schindler Iberia está presente en todo el territorio peninsular mediante una organización descentralizada, compuesta por 3 Direcciones de Operaciones, 18 Sucursales, 31 Delegaciones y varios Puntos de Asistencia.

4. Schindler en Zaragoza

La fábrica, ubicada en el Polígono Empresarium, en La Cartuja (Zaragoza), fue en su día una de las más importantes plantas de producción del Grupo de todo el mundo, KW/SDS, centrada en la fabricación de componentes y de ascensores a pedido, con sus correspondientes divisiones de I+D.

En la actualidad, debido a que la demanda en los mercados de ascensores en el sur de Europa ha disminuido significativamente en los últimos años, sumado a la previsión a la baja de cara al futuro en esta área, Schindler ha anunciado un procedimiento de despido colectivo de la unidad de producción de componentes SDS.

Este procedimiento, fundamentado en cuestiones productivas, tecnológicas y organizativas (la evolución tecnológica determinará el cambio del 60% de los componentes de ascensores este año que hará que las piezas que salgan de SDS sean obsoletas en el futuro), no afectará en ningún caso al resto de departamentos de la fábrica.

La fábrica de Schindler

La planta de Schindler está especializada en la fabricación de componentes de seguridad, tales como limitadores de velocidad, paracaídas, así como cabinas especiales, máquinas de tracción, etc., cuyos sistemas incorporaban la más alta tecnología. Cabe destacar que estos componentes estaban destinados a equipar tanto instalaciones de nueva construcción como a la modernización de sistemas ya existentes no sólo en España, sino de toda Europa. De hecho, un 75% de esta producción estaba destinado a la exportación.

Centro de Formación de Montaje

En su apuesta de futuro, el recinto Empresarium en Zaragoza cuenta con un Centro de Formación de Montaje, ubicado dentro de sus instalaciones. Este centro tiene por objetivo ofrecer una formación integral a las futuras incorporaciones de personal técnico de la plantilla de Schindler España, así como de la formación permanente para aquellos montadores que ya formen parte de ella. De esta forma, se busca mejorar la calidad en el trabajo dentro de la empresa, así como el servicio final al cliente.

Este centro, único en sus características, se levanta sobre una superficie de más de 1.000 metros cuadrados distribuidos en tres plantas, con unas modernas instalaciones que facilitarán el aprendizaje de los alumnos.

En este sentido, el Centro de Formación de Montaje ha incorporado 12 huecos de ascensor de gama residencial y 3 más de gama comercial. Cabe destacar que en todos ellos es viable el montaje de todos los modelos de ascensores estandarizados de que dispone Schindler en la actualidad. Además, desde 2011, dispone también de la magnífica presencia de una escalera mecánica, para dar servicio durante los cursos de formación de escaleras al personal técnico.

Adicionalmente, se dispone de una planta en el edificio central, donde se ubican aulas de formación para impartir contenidos teóricos, así como de una sala de simuladores que cuenta con más de 20 tipos de maniobras para impartir una formación fundamental práctica. En cuanto a su capacidad, las aulas del centro pueden acoger hasta 30 alumnos por sesión, mientras que los cursos tendrán una duración de aproximadamente un mes. Así, la compañía prevé que anualmente pasen por sus aulas alrededor de 200 nuevos empleados procedentes de las diversas Delegaciones situadas a lo largo de todo el país. Una vez finalizado el curso, los asistentes habrán recibido una formación homogénea y de calidad previa a su incorporación a su puesto de trabajo.

El centro de formación de Schindler en Zaragoza es reconocido a nivel del Grupo Schindler como uno de los mejores, hasta el punto de que un buen número de técnicos formados son profesionales de Schindler de otros países.

Estructura del complejo

El complejo industrial del Grupo, está estructurado en las siguientes áreas:

- **El centro de Schindler en Europa para la gestión y logística de todos los pedidos** –donde se cubren las necesidades de 36 países y 73 compañías de Schindler– se divide en dos áreas: **Order Management Center (OMC)**, responsable del contacto con los clientes y de los procesos de tramitación de pedidos y entrega en obra; y **Material Management Center (MMC)**, responsable del contacto con los proveedores y de la gestión de materiales.
- **New Installation Business** es el área corporativa responsable del desarrollo y organización del negocio de nuevas instalaciones en Schindler. El ámbito de actuación es global, dando soporte al conjunto de áreas de la compañía: Europa/China /Asia pacífico, India y Américas.

En su Hub de Zaragoza existen tres áreas funcionales:

- **Configuración Global de Producto.** Realiza y mantiene las herramientas de configuración para ventas, ingeniería, pedidos e instalación de Schindler en todo el mundo, (Schindler Digital plan, SHAPE- QM, SHAPE-FO; Schindler Draw). Estas herramientas dan soporte a las áreas de negocio en el proceso de Nuevas Instalaciones y Modernizaciones (Generación automática de ofertas, planos de instalación, modelos 3D- BIM, y especificaciones de componentes para fabricación). Sobre productos actuales (S3100/S3300/6300.....) o nuevos ascensores F3.
- **Installation Methods and Standards (IMS).** Es el responsable corporativo del desarrollo de métodos, útiles y documentación de montaje para Nuevas Instalaciones y Modernizaciones. El departamento da soporte a todas las líneas de producto de ascensores a nivel mundial (excepto Schindler 7000). Su sede central

está en Zaragoza, y actualmente tiene delegaciones en China, Brasil, Ebikon y EEUU.

- **Global Product Change Management.** Organización propietaria del proceso de gestión de los cambios de producto en Schindler. Define, junto con el resto de organizaciones involucradas a nivel mundial, el proceso a seguir y desarrolla y mantiene las herramientas informáticas de soporte de la gestión del proceso. Así mismo, hace un seguimiento del cumplimiento en la ejecución de las tareas de procesamiento (KPIs) y, junto con los usuarios, define acciones correctivas en caso de desviaciones.
- **MDC** es un centro de ingeniería para modernizaciones y diseño de ascensores a pedido que da servicio a España y Portugal así como a otras compañías del Grupo.

Asimismo, esta planta también acoge parte de las oficinas de Schindler S.A., donde se llevan a cabo funciones de:

- **RR.HH.** se encarga de definir, proponer e implantar las Políticas de la Dirección de Recursos Humanos, en materia de selección, contratación, compensación, formación, prevención de riesgos laborales, relaciones laborales.
- **Repuestos:** centro logístico de suministro de repuestos para España y Portugal.
- **Informática SW:** departamento que desarrolla, implementa y mantiene soluciones y sistemas informáticos que soporten los procesos de negocio armonizados en Europa, dando servicio a España, Portugal e Italia.
- **DCT, Gestión Calidad Total,** respalda a la Dirección de la Compañía en la implementación de las actuaciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos locales, impulsan la mejora continua en satisfacción del cliente, procesos, producto y servicios.
- **Compras Iberia,** departamento que realiza la gestión de proveedores para España y Portugal. Entre sus funciones, se incluye la prospección, selección, negociación y contratación de los más de 3000 proveedores de Schindler Iberia.

5. Últimas tecnologías

Schindler es propietaria de más de **1.300 patentes** relacionadas con el transporte vertical y cuenta con más de 400 personas en sus departamentos de I+D a los que dedica una importante inversión. En consecuencia, Schindler está a la vanguardia de la investigación tecnológica de su sector.

Schindler, con el fin de ofrecer un servicio más eficaz y un mayor número de prestaciones a sus clientes, ha decidido renovar su gama de productos de transporte vertical adaptándola a las necesidades específicas de cada sector. El objetivo es permitir al cliente la selección del ascensor que mejor se adapte a sus necesidades. Por ello, Schindler ha redefinido la nomenclatura de sus productos para poder facilitar la selección de los mismos. Así la nueva clasificación está compuesta por cuatro dígitos precedidos por el nombre Schindler.

Schindler 0000

- El primer dígito representa el rango de aplicación:
 - 2... = Ascensores multi-servicio (montacargas, servicio, montacamás)
 - 3... = Ascensores de pasajeros para el sector residencial y comercial medio
 - 5... = Ascensores de pasajeros para el sector comercial de alta gama
 - 6... = Ascensores para modernizaciones
 - 7... = Ascensores de pasajeros para edificios de gran altura
 - 9... = Escaleras/Rampas/Andenes
- El segundo dígito representa la línea de producto.

Con esta nueva nomenclatura se ha realizado la siguiente tabla de selección de ascensores en función del sector y requerimiento al que van dirigidos:

	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL/SANITARIO
Alto	Schindler 7000		Schindler 2400 Schindler 2500 Schindler 2600
	Schindler 5500		
Medio	Schindler 3300		
	Schindler 3100		
Básico			

Asimismo, en esta renovación Schindler ha apostado por la última tecnología incorporando las siguientes novedades técnicas a toda nuestra 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 nuestros equipos poseen un sistema de monitorización que nos 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.

En lo referente a los modelos **Schindler 3100, Schindler 3300 y Schindler 5500**, Schindler ha incorporado las siguientes novedades tecnológicas:

- **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.

Además, Schindler dispone de la última tecnología en cuanto a soluciones para el sistema de control de los ascensores:

➤ **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**

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.

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.

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 una 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 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.

➤ **Internet de los Ascensores y Escaleras Mecánicas (IoEE)**

Una de las principales inversiones de Schindler se centra en el Internet de los Ascensores y Escaleras Mecánicas (IoEE), la adaptación del Internet de las Cosas (IoT) a su sector. El objetivo es incrementar la fiabilidad y reducir los tiempos de espera de los equipos para ofrecer una experiencia más satisfactoria a clientes y usuarios. Entre sus principales ventajas se encuentran: la monitorización y análisis de datos permanente, la mejora de la proactividad del servicio y la posibilidad de realizar chequeos remotos. De esta manera, Internet pasa a formar parte de las empresas de movilidad y lo hace para optimizar sus productos y procesos, lo que conlleva beneficios para todos aquellos que utilicen los equipos de transporte vertical.

➤ **Schindler Ahead**

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. 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 y, en paralelo, los técnicos reciben los avisos en tiempo real y tienen acceso a una base de datos digital de información avanzada.

Schindler Ahead también destaca por sus servicios digitales 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.

6. Producto Schindler Nuevas Instalaciones

▪ Ascensores Sector Residencial

Schindler 3100 constituye la mejor alternativa para sustituir a los ascensores hidráulicos. Este modelo, indicado para los edificios de viviendas de hasta 7 paradas, mejora la accesibilidad con un mínimo consumo energético.

Schindler, siguiendo esta línea de investigación, ha colaborado con el proyecto **'Solar Impulse'**, el primer avión que ha dado la vuelta al mundo propulsado únicamente con energía solar. La multinacional suiza afianza así su compromiso con el desarrollo de tecnologías limpias y respetuosas con el medio ambiente.

▪ Ascensores Sector Residencial y Comercial

Schindler 3300 para el mercado residencial y comercial de gama media. Se caracteriza por la versatilidad de sus sistemas, que se adaptan a las necesidades de cada proyecto, y por el bajo consumo de energía.

Schindler 5500 orientado tanto a edificios comerciales como a residenciales de alta gama de hasta 50 paradas. Se adapta al cliente, gracias a la tecnología, su gran modularidad y a la flexibilidad en el diseño.

Schindler 2400 para aquellas aplicaciones en las que se necesite transportar personas y a la vez cargas ligeras, tales como carritos, palés, etc. Hasta 21 paradas.

▪ Ascensor Altas Prestaciones

Schindler 7000 ascensores para grandes alturas y rascacielos. Transporta hasta 53 personas y dispone de hasta 128 paradas.

▪ Ascensor Sector Sanitario

Schindler 2500 único modelo que combina el transporte de pasajeros, camas y equipamiento hospitalario, con una carga útil de hasta 2.500 kg.

▪ Ascensor Sector Industrial

Schindler 2600 especial para transportar cargas pesadas en edificios, naves industriales y centros comerciales, etc. Con una carga útil de hasta 6.300 kg.

▪ Otros Sistemas de Elevación

Schindler realiza soluciones a medida de transporte vertical para todas las necesidades incluyendo en su oferta ascensores panorámicos, unifamiliares, montacoches, plataformas, minicargas y subescaleras.

▪ Escaleras Mecánicas y Rampas Móviles

Schindler 9300 escalera mecánica con desniveles de hasta 24 m, para ambientes interiores, como centros comerciales, aunque también pueden usarse en el transporte público e incluso a la intemperie.

Schindler 9500 rampas móviles inclinadas para ser utilizadas con carritos de compra y de equipaje en aeropuertos, recintos feriales u otras instalaciones.

Schindler 9700 escalera mecánica para tráfico muy intenso, para desniveles de hasta 50 m, especialmente pensada para el transporte público, apta para ambientes tanto interiores como a la intemperie.

7. Producto Schindler Modernizaciones

Schindler realiza actualizaciones o sustituciones de ascensores, incorporando todas las innovaciones tecnológicas y de seguridad, adaptándolos a las nuevas regulaciones de transporte vertical de última generación y garantizando la durabilidad de 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 6200 ascensor con y sin cuarto de máquinas, se adapta a las dimensiones de huecos pequeños para asegurar un mayor espacio al ascensor, con cabinas ajustables en intervalos de 5 mm y las puertas de 50 mm.

Schindler 6300 ascensor sin cuarto de máquinas adaptable a la mayoría de los huecos existentes. La cabina se puede ajustar en intervalos de 10 mm, con uno o dos embarques, y las puertas de 50 mm. Utiliza componentes y procesos muy estandarizados, lo que minimiza el coste y tiempo de trabajo.

Schindler 6500 ascensor que se adapta al hueco en pasos de 50 mm y las puertas de cabina se pueden ajustar en pasos de 1 mm. Este modelo integra la última tecnología de gestión de tráfico, asegurando la capacidad y el rendimiento.

Simos NG modernización parcial. El sistema de tracción sin reductor, control de maniobra y paneles de mando, constituyen el "corazón y cerebro del ascensor". Simos NG comprende los citados componentes vitales.

8. Producto Schindler Mantenimiento

Schindler ofrece el mejor servicio de mantenimiento a sus clientes para alcanzar su visión de liderazgo a través del servicio.

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.

Schindler Excellence: gama de servicios flexible capaz de garantizar a cada cliente el nivel de atención que requiere (mantenimiento a todo riesgo, servicio 24 horas, telealarma, telecontrol,...).

Schindler ActionBoard: herramienta de información para el cliente donde se pueden visualizar los reportes y datos de mantenimiento –así como la historia de los equipos y de las intervenciones realizadas– siempre actualizados y en tiempo real de las instalaciones en cartera de conservación de **Schindler**. Se realiza vía Internet en nuestra página web.

Schindler e-Monitoring: concebido y diseñado por **Schindler** para vigilar desde el Centro de Control Schindler 24 horas las posibles situaciones de alarma que se puedan producir en una instalación, el estado de funcionamiento y prestaciones de éstos.

Schindler FieldLink: es la única y definitiva herramienta de Schindler para la comunicación, tanto de datos como de voz, con el personal técnico. Es una plataforma de software de movilidad diseñada por Schindler para ofrecer a sus usuarios la posibilidad de realizar tareas diarias. Esta herramienta tiene por objeto mejorar la gestión y servicio de avisos, el tiempo de respuesta del personal técnico, la productividad y el Servicio al Cliente.

Facturación Electrónica: una aplicación que consiste en el envío a un servidor de las facturas en formato digital, evitando posibles extravíos y facilitando la consulta o descarga de dichas facturas en cualquier sitio, a cualquier hora. Este servicio de **Schindler España** no sólo beneficia al cliente, sino que contribuye al cuidado del medio ambiente al reducir considerablemente el gasto de papel.

Parte Electrónico: servicio gratuito destinado a los Administradores de Fincas, Facility Managers y Presidentes de Comunidades que reúne en una única Plataforma Web todos los Partes de Mantenimiento y Facturas, facilitando su consulta y descarga en cualquier momento y lugar. Algunas de sus ventajas son la comodidad y la rapidez, ya que los clientes disponen de partes y facturas en un único lugar desde donde pueden descargárselos con un solo click. 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.

9. La cultura corporativa de Schindler

La actividad de Schindler se alinea en torno a cuatro objetivos fundamentales:

- Satisfacción del cliente
- Satisfacción y motivación del empleado
- Crecimiento de la cuota de mercado
- Rentabilidad de la empresa

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

- Suministrar a nuestros clientes internos y externos, 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.
- Mejorar de forma continua nuestros procesos de negocio y nuestro rendimiento operativo para satisfacer mejor las expectativas de nuestros clientes, mediante la prestación de servicios fiables en todo momento y lugar.
- Evitar las desviaciones de los requisitos, implantando procesos de negocio y sistemas de formación de personal orientados a la prevención de defectos.
- Todos los empleados y proveedores de Schindler, S.A., adoptarán el principio de hacer las cosas bien a la primera siempre.

Bajo esta perspectiva Schindler utiliza herramientas estratégicas de excelencia para implantar de la mejor manera su presencia en España. Como muestra:

- Desde 1994 Schindler tiene la Certificación ISO 9001 suscrita por AENOR para todas sus actividades en España y hoy continúa proporcionando los medios y herramientas necesarias para que todas y cada una de las personas que forman la organización puedan cumplir con esta política de empresa.
- Desde 1999 Schindler obtuvo el primer certificado de conformidad emitido a una empresa española por AENOR de acuerdo al módulo H, correspondiente a la Directiva 95/16 CE de Ascensores. Con la concesión de este certificado, AENOR avala el proceso completo de elaboración, ya que hacer referencia tanto a diseño, producción, instalación como a los ensayos finales del ascensor.
- Desde el año 2000 **Schindler** fue auditada por AUDELCO, empresa externa de auditoria, obteniendo la Certificación de Prevención de Riesgos Laborales. Esta certificación ha sido la culminación de un

intensivo proceso de **Schindler S.A** para la mejora de sus procesos de prevención de riesgos laborales y que la convierte en la empresa líder en seguridad en el sector.

Schindler estableció su política de prevención que rige todas las actuaciones y desarrollo de los procesos de la compañía. Esta política de prevención que fue presentada personalmente por el director general de la compañía a todos los trabajadores de **Schindler** España, implica a todos los niveles de la empresa, ya que incluye los objetivos de seguridad laboral en los objetivos anuales de gestión de los niveles de directores y jefes de sucursal. La prevención de riesgos laborales se integra en la estructura organizativa de la empresa como un aspecto estratégico más.

Además, Schindler dispone de su propio Modelo de Gestión, el Ciclo de la Excelencia, y se ha evaluado a través del Modelo de la EFQM, obteniendo el Sello de la Excelencia en 2001 y recibiendo un Award de la EFQM en el Premio de la Calidad de 2002 en la máxima categoría.

Por último, la multinacional suiza ha sido reconocida con la **certificación Top Employers España 2019 por duodécimo año consecutivo**. Este galardón se entrega a aquellas empresas que ofrecen condiciones laborales excepcionales, hacen crecer y desarrollan el talento a través de todos los niveles de la organización y luchan constantemente por mejorar sus políticas de empleo.

10. Compromiso integral con el Cliente

Schindler ha evolucionado de ser un fabricante de equipos de alta tecnología hasta convertirse en una compañía de servicio al cliente, por ello ha adoptado el principio de que el cliente es lo primero.

Para dar satisfacción a este principio ha establecido:

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 telearmas y la realización de llamadas de comprobación automáticas.

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) como canal de comunicación directo con la dirección de la compañía para garantizar un mejor servicio, encauzar las preguntas y solucionar posibles incidencias.

Asesoramiento: la propia filosofía de **Schindler** obliga a prestar al cliente el mejor servicio posible. Su departamento de asesoría está preparado para apoyar y llevar a cabo cualquier proyecto que requiera transporte vertical. Ofrece una completa asesoría a los profesionales en cuanto al proyecto, estudios de tráfico, características de la instalación, optimización de espacios, costes, implicación con otros servicios y legalizaciones, estudio de mantenimiento y modernización.

11. ¿Quién es quién en Schindler?

Robert Schindler: fundador de la compañía que lleva su nombre, Robert Schindler abrió su taller en la ciudad suiza de Lucerna en 1874. En 1890 construyó el primer elevador hidráulico y hoy, tras más de un siglo de trabajo e innovación, Schindler se ha convertido en el primer fabricante europeo en el sector del transporte vertical y uno de los más importantes del mundo.

Alfred N. Schindler: presidente de la Junta Directiva de Holding Schindler, licenciado en derecho y MBA por la Wharton School of Finance de la Universidad de Pennsylvania (USA). Anteriormente, desde su incorporación al Holding en 1978, Alfred N. Schindler ha ocupado cargos de responsabilidad en los departamentos de Marketing y Planificación de la Compañía. En la pasada junta de accionistas que se celebró el pasado 16 de marzo, dejó su puesto como presidente del Consejo de Administración para cedérselo a Silvio Napoli, aunque se mantiene como miembro del Consejo de Administración y de la nueva Comisión de Nombramientos.

Silvio Napoli: presidente del Consejo de Administración del Grupo Schindler. Fue CEO del Grupo desde enero de 2014 hasta abril de 2016. Además, desde que se unió al Grupo ha tenido otros puestos de responsabilidad, incluyendo vicepresidente del Sur de Asia, presidente ejecutivo de Schindler India, manager general de Schindler Hong Kong y jefe de Corporate Planning. De 2005 a 2008 fue presidente ejecutivo del Jardine Schindler Group y ha sido miembro del Comité Ejecutivo con responsabilidad sobre la región de Asia y el Pacífico desde marzo de ese mismo año.

Thomas Oetterli: CEO del Grupo Schindler desde abril de 2016. Desde que comenzase su trayectoria en el Grupo Schindler en el año 1994, ha sido miembro del Comité Ejecutivo del Grupo desde 2010 y ha dirigido las operaciones del Grupo de China desde 2013. Anteriormente, fue el responsable para el norte de Europa durante tres años. Finalmente, desde 2006 hasta 2009, estuvo a cargo de las operaciones del Grupo en Suiza.

Julio Arce: asturiano, es el **presidente de Presidente Ejecutivo de la Zona Europa Sur del Grupo.** Posee una amplia experiencia en Schindler y, desde su incorporación a la compañía en 1995, ha desempeñado diferentes cargos de importancia, como el de director general de Schindler Iberia y director de Área para Marruecos y África noroccidental, director general de Schindler Holanda, director de Nuevas Instalaciones y Marketing, director de Instalaciones Existentes y en la Dirección Técnica de Iberia.

José Manuel Nieto: director general de Schindler para España, Portugal y Andorra. Desde que se incorporó a la Compañía en el año 1999, ha desempeñado diferentes cargos de responsabilidad dentro del Comité de Dirección, como director de Nuevas Instalaciones y de Marketing, director comercial de todas las líneas de negocio y director Comercial de Líneas de Negocio de Nuevas Instalaciones y Modernizaciones en Schindler Iberia. Desde julio de 2017 ocupaba el cargo de director de Operaciones del Sur (Andalucía y

Canarias), posición que compaginaba con la exploración y formalización de operaciones estratégicas de adquisiciones y fusiones.

12. Schindler en los cinco continentes

➤ Edificios y proyectos emblemáticos en todo el mundo

Los sistemas de transporte vertical de Schindler, gracias a su calidad e innovación, forman parte de proyectos relevantes en diferentes países. Muestra de ello es que Schindler mueve a más de mil millones de personas en todo el mundo a diario. Para acceder a las últimas referencias a nivel internacional pinche [aquí](#) o introduzca el siguiente enlace: <http://www.schindler.com/com/internet/en/mobility-solutions/schindler-city.html>.

Para más información:

Alfonso López/Víctor Goded
3AW
alopez@3aw.com/vgoded@3aw.com
Telf.: 91 750 26 97/ 626 003 571