BSH Electrodomésticos España, S.A.

B/S/H/

Informe no financiero

2019

Índice

A. Compañía	Página
○ Mensaje de la dirección general	6
○ Principales magnitudes	8
○ Presencia en el mercado	9
○ Perfil de la compañía. Información Fiscal	11
○ Amplia presencia industrial en España	13
○ Lo que nos guía: estrategia, principios y valores	18
○ Asuntos relevantes 2019	20
B. Responsabilidad	
○ Responsabilidad en BSH	23
○ Un futuro sostenible para todos	23
○ Plan estratégico de RC y ODS	24
○ Sistema de gestión de RC	25
○ Diálogo con nuestros grupos de interés. Análisis de Materialidad	26
C. Industria e innovación	
○ Digitalización e Industria 4.0	33
○ Estrategia Hardware+	34
○ Colaboración para la innovación	35
○ Proyectos de I+D de colaboración internacional	36
○ Centros de competencia en I+D para el Grupo BSH	36
○ Líderes en patentes	37
○ Desarrollo de la eco innovación	37
○ Participación en la innovación	38
D. Consumo y producción sostenible	
○ Consumo responsable	39
○ Gestionando la experiencia única del consumidor	39
○ La comunicación con los consumidores	40
○ Reconocimiento de los consumidores	43
○ Marcas	46
○ Productos y soluciones digitales sostenibles	47
○ Servicio al cliente para toda la vida	52
○ Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad	52
○ Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos.	53
○ La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	58
○ Servicio BSH al distribuidor	58
○ Cadena de suministro sostenible	58
○ Principios de actuación. Código de conducta	59

○	**Comunicación con proveedores**	61

E.	**Transparencia y buen gobierno**	
○	**Gobierno corporativo**	63
○	**Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley**	66
○	**Control de riesgos, enfoque de gestión**	68
F.	**Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible**	
○	**BSH España, una de las empresas más atractivas para trabajar**	71
○	**El empleo en BSH España, política de contratación**	71
○	**Información y cifras sobre empleo**	74
○	**Desarrollo profesional y liderazgo**	76
○	**Escuchar el sentir de las personas**	79
○	**Ventajas y beneficios sociales**	80
G.	**Salud y bienestar en la cultura de BSH**	
○	**Seguridad laboral y prevención de riesgos**	81
○	**Salud laboral y bienestar**	85
H.	**Cero emisiones desde 2020**	
○	**Más de 50 años trabajando protegiendo el medio ambiente**	88
○	**Programa Resource Efficiency**	89
○	**Estrategia CO2 2030**	90
○	**Balance medio ambiental procesos productivos**	92
○	**Balance medio ambiental de ubicaciones no productivas**	93
○	**Huella de carbono**	94
○	**Biodiversidad**	98
I.	**Educación de calidad para el talento y la innovación**	
○	**Colaboración con universidades**	99
○	**Cátedra BSH Electrodomésticos en innovación**	99
○	**Otras colaboraciones**	100
○	**BSH lanza un reto para evitar el desperdicio de comida en los hogares**	101
○	**Formación Dual**	102
○	**Formación en el Centro Salesianos**	102
○	**Involucratech**	104

J.	**Diversidad para el desarrollo**	
○	**Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización**	103
K.	**Fin de la pobreza**	
○	**Colaboración social**	106
L.	**Alianzas que suman para todos**	
○	**Colaboración académica profesional**	109
○	**BSH España, miembro fundador del Club de Excelencia en Sostenibilidad**	113
○	**Participación en foros, congresos y seminarios**	113
○	**Colaboración en iniciativas medio ambientales**	114
○	**Colaboración con otras instituciones**	114
M.	**Reconocimientos**	116
N.	**Índice de contenidos GRI**	118

Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH Electrodomésticos España, S.A.

De acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, la presente memoria de sostenibilidad constituye el informe de información no financiera requerido en esta ley y por lo tanto forma parte del informe de gestión de las cuentas anuales.

El alcance y cobertura de la información incluye datos de la compañía en España y también puede contener datos de resultados e iniciativas del Grupo. En todos los casos, se indica la referencia correspondiente. En aquellos aspectos requeridos por la Ley, la información hace referencia exclusiva a la compañía en España.

Se ha seleccionado para la elaboración de este informe la metodología GRI estándar en modalidad esencial.

La presente Memoria de Sostenibilidad de BSH Electrodomésticos España, S.A. (en adelante BSH España) corresponde al ejercicio 2019. De periodicidad anual, en esta edición se recoge el desempeño de la compañía en línea con los temas relevantes para la compañía y los compromisos con sus grupos de interés.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta los principios clave de inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad para reportar los datos relevantes del año de forma trazable y coherente.

Esta Memoria, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las diferentes áreas corporativas y de negocio, lo que permite alinear lo reportado con los aspectos relevantes para los grupos de interés y responder a sus expectativas. Se ha realizado un proceso interno de recogida y contraste de información, con indicadores y datos de medición cuantitativa y cualitativa de la gestión sostenible de BSH España.

Hasta 2018 a las entidades privadas no cotizadas como BSH España, no se les exigía la elaboración de informes no financieros. BSH España, hasta 2015 elaboró cada año su informe anual siguiendo la metodología estándar GRI en versión auto declarada. En los dos últimos años se elaboraron estos informes recopilando los aspectos más relevantes para la compañía.

Contacto sobre este informe:
Irene de Latorre
Responsable de comunicación corporativa
BSH Electrodomésticos España, S.A.
comunicacion.corporativa@bshg.com

1. COMPAÑÍA

Mensaje de la dirección general

FERNANDO GIL BAYONA
Director general de BSH España

Estimado/a lector/a,
Un año más, me gustaría agradecer a cada una de las personas del equipo BSH España el gran esfuerzo realizado, y a nuestros grupos de interés, su apoyo y dedicación.

El año 2019 ha sido un año lleno de oportunidades y de retos. Nuestro desempeño en el mercado interior fue razonablemente bueno en términos de volumen y rentabilidad. A nivel mundial, ha sido también un año muy activo en cuanto a las dificultades de BSH en China y en Turquía, y las incertidumbres de tipo macroeconómico y político, a nivel mundial y local, han sido constantes. A pesar de estas dificultades, las fábricas han desempeñado una labor excelente en 2019. La ilusión y el empeño por hacer bien nuestro trabajo cada día es el mejor aval para superar situaciones complicadas.

Nuestra compañía este año desarrolla y estructura su informe anual 2019 totalmente alineado con aquellas metas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** más afines a las líneas de acción de su Plan Estratégico. Explicamos en este informe como nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos. Con este nuevo planteamiento desde BSH queremos dar mayor visibilidad a los objetivos fijados por la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible contribuyendo a su difusión y describiendo el modo en que BSH apoya su consecución.

Dirigimos nuestros esfuerzos a iniciativas orientadas a la producción y el consumo responsable, al desarrollo de innovación aplicable a la industria y a nuestros productos, incluyendo innovación en reducción de emisiones de CO2. BSH España lleva años trabajando para fortalecer el Gobierno corporativo y favorecer un entorno de trabajo que permita tener calidad de vida y desarrollar e integrar a las personas, fomentando el emprendimiento y el enriquecimiento que ofrece la diversidad. Además, la compañía trabaja activamente en colaboraciones con empresas, instituciones y sociedad impulsando alianzas que aporten valor a la sociedad. Con el objetivo de alinear nuestras iniciativas con los intereses reales de nuestros grupos de interés, a finales de 2019 BSH realizó un completo estudio de Análisis de materialidad. En el año 2020, se realizará la revisión estratégica del Plan de RC.

A la vista de los retos que supone el cambio climático, debemos ser ambiciosos en los objetivos que nos proponemos para proteger nuestro entorno. En este sentido, BSH en España, al igual que su propietario Bosch, se ha fijado el objetivo de ser neutros en emisiones de CO2 en 2020 en todas las áreas. Nuestras acciones van dirigidas principalmente a la mejora de la eficiencia energética de nuestros productos y al uso y generación de energía renovable.

Desde hace más de treinta años, BSH electrodomésticos España genera innovación a través de ecosistemas abiertos y teniendo en cuenta al consumidor en el proceso innovador. El ejemplo más representativo ha sido la longeva colaboración con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de las actuales placas de inducción. Actualmente, hemos dado un paso más allá en la creación de un ecosistema emprendedor abierto y al servicio de todos.

Hemos integrado metodologías y herramientas donde nuestros usuarios son co-creadores de la innovación y disponemos de proyectos que cubren todas las fases del desarrollo de la innovación.

La inteligencia artificial, IA, se propone como una de las tecnologías que va a cambiar el mundo tal y como lo conocemos ahora. Es difícil concretar hasta qué nivel. Por una parte, todavía está muy lejos de hacerse realidad, al menos desde la perspectiva que nos trae la ciencia ficción, donde las máquinas son capaces de ocupar el lugar de una persona. Sin embargo, por otra parte, cada día interaccionamos con la inteligencia artificial de formas completamente naturales. Cuando compramos online, herramientas de IA nos sugieren qué tipo de productos queremos adquirir. De la misma forma, las redes sociales nos muestran contenido interesante para nosotros en función de algoritmos.

En BSH, tenemos el reto de llevar todo este potencial a nuestro sector, en beneficio de nuestros clientes, de nuestros trabajadores y de nuestro futuro. Y, sobre todo, de una forma realista y práctica. La inteligencia artificial nos ayudará a adelantarnos a las necesidades de nuestros usuarios, con electrodomésticos que entienden lo que va a ocurrir antes de que ocurra, por ejemplo, evitando que nuestra comida se estropee. También ayudará a nuestros trabajadores, evitando posibles riesgos y ayudándoles a ver más lejos en nuestros procesos industriales, siendo capaces de entender cantidades de datos enormes e identificar relaciones entre eventos que parecen dispares. Por último, la IA nos ayudará a ofrecer mejores productos de forma más competitiva, anclando nuestra contribución y reforzando nuestro futuro. No se trata de que la inteligencia artificial nos sustituya, sino que nos permita llegar donde antes no podíamos.

Es preciso estar preparados para el cambio, para aprender sobre nuevas tecnologías y para trabajar en puestos que todavía estamos creando. Hay muchos retos no sólo para BSH sino también para toda la sociedad. La IA es una tecnología que debe usarse con transparencia y con ética, con reglas y desde la legalidad. Como siempre, la clave es acercarse a la tecnología para evitar que el desconocimiento o los prejuicios contaminen un camino que hemos de andar.

Las incertidumbres a nivel mundial y local, no van a desaparecer, pero espero que las dificultades sirvan para afrontar con entereza un entorno de cambio general, no solo propio de BSH.

Principales magnitudes

Grupo BSH en el mundo

- **Posición de mercado en Europa:** BSH se mantiene como **primer fabricante de electrodomésticos** en Europa en 2019.
- **Fábricas:** BSH tiene **40 fábricas** en todo el mundo.
- **Facturación** 2019: **13.200 millones de €.**
- **Investigación y desarrollo** 2019: **5,4%** sobre facturación.
- **Empleados** en 2019: **58.200** (incluyendo Trainees).
- **Consumo energético** en 2019: BSH ha conseguido reducir el consumo de energía con proyectos de eficiencia energética en **50,2 millones de KWh.**

BSH Electrodomésticos España

- **Posición de mercado en España.** BSH Electrodomésticos España ostenta con sus marcas una posición de liderazgo afianzado en el mercado español de electrodomésticos de Línea Blanca. En el apartado de grandes electrodomésticos, la compañía encabezó en 2019 el mercado español con una cuota de participación del 33,4% según datos sell-out Gfk 2019.

- **Fábricas:** BSH tiene **5 fábricas en España**: En Zaragoza, una planta de productos de cocción en Montañana y una de lavadoras en La Cartuja; dos en Esquíroz (Navarra), una de frigoríficos y otra de lavavajillas; y una en Santander que fabrica placas de gas. Asimismo, posee **6 Centros de Competencia**, desde los cuales desarrolla para todo el Grupo BSH, tecnologías en bomba de calor para secadoras, cocción a gas, cocción por inducción, lavadoras-secadoras, tecnologías transversales a todos los productos, desarrolladas por el centro de innovación y tecnología corporativa y el recientemente consolidado de electrónica y software.

- **Empleados:** La plantilla a 31 de diciembre de 2019 de BSH España fue de **3.894 personas**. Supone una variación de (- 4,81%) respecto al año anterior. En función de los picos de demanda de nuestros productos en los diferentes mercados a los que servimos, las plantillas en los centros industriales varían para adaptarse a los mismos. La plantilla media durante el año 2019 fue 3.941 personas.

- **Huella de carbono:** Huella de carbono: La huella de carbono de BSH España en 2019 fue de 31.609 toneladas de CO2. Es un 11 % inferior a las emisiones del año anterior gracias a la optimización de la logística.

- **Seguridad laboral:** El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2019 mejoró respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,15 en 2018 a 3,01 en 2019. Para el

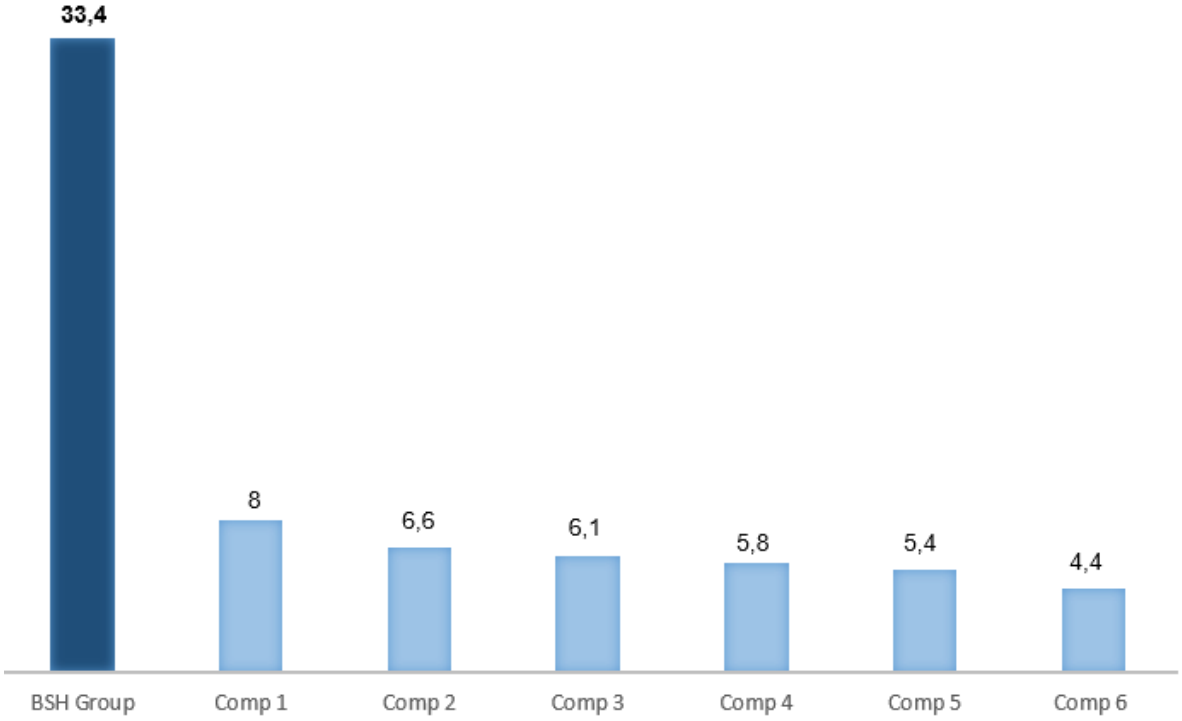
total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itínere) el valor también mejoró, situándose en 9,04.

Presencia en el mercado

BSH Electrodomésticos España ostenta una posición de liderazgo afianzado en el mercado español de electrodomésticos de línea blanca.

En el apartado de grandes electrodomésticos, la compañía encabezó en 2019 el mercado español con una cuota de participación del 33,4%, lo que supone un decrecimiento del 3,5% respecto a la cuota de 2018.

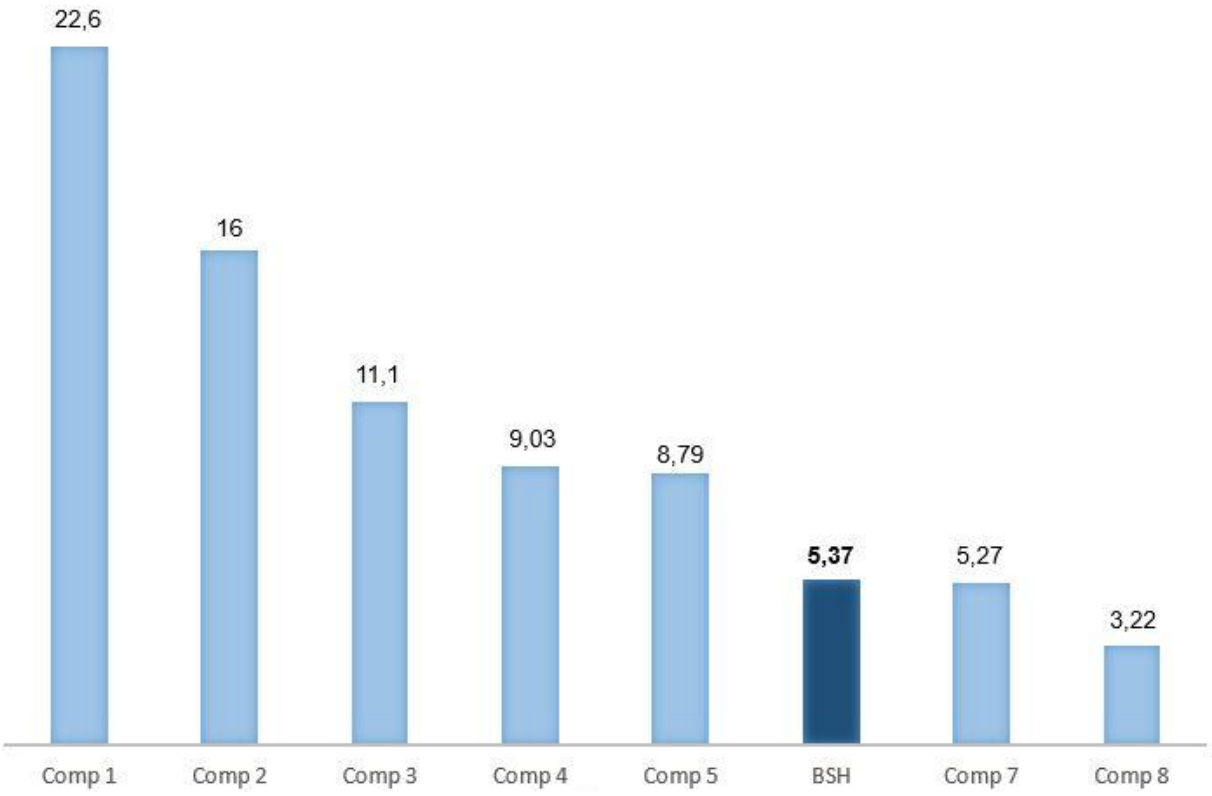
BSH España participación en el mercado de línea blanca



Fuente: GfK. *Sell-out* año 2019. % Valor.
Incluye: FRÍO (Frigoríficos, combinados y congeladores), LAVAVAJILLAS, LAVADO (Lavadoras y secadoras), COCCIÓN (Cocinas, Hornos, Encimeras y Campanas)

En el apartado de pequeños electrodomésticos, BSH España ocupó la sexta posición en 2019 con una cuota de participación del 5,37%.

BSH España participación en el mercado de pequeños aparatos



Fuente: GfK. *Sell-out* año 2019. % Valor.
Incluye: SDA5 Hot Beverages, Toasters, Food Preparation, Vacuum cleaners, Kettles

Análisis del mercado

El mercado de línea blanca ha cerrado el año con una evolución positiva tanto en unidades 2,7%, como en valor 2,3%. El año 2019 ha sido para el sector de línea blanca el quinto año de crecimiento consecutivo. Por el contrario, el precio medio, que a cierre de 2018 mostraba cierta recuperación, vuelve a mostrar una tendencia a la baja, de un - 0,4%.

En cuanto a tipología de producto, la tendencia en unidades y en valor es positiva en todas las gamas de producto, excepto encimeras, que se resiente respecto a años pasados, con una caída de precio medio en torno al - 3,2%.

En general, todos los canales crecen, con recuperación del canal especialista en cocinas y la evolución de ventas por internet continúa siendo positiva (+ 4,2% en unidades y + 3,3% en valor), aunque lejos ya de los incrementos de doble dígito de años anteriores.

El mercado de pequeño aparato electrodoméstico continúa con una tendencia alcista, creciendo a ritmos del 15,7% en valor en 2019. Este crecimiento se ve reflejado sobre todo

en dos mercados. El primero de ellos es el mercado de aspiración el cual continúa con la tendencia de los últimos años, situándolo en la categoría más importante con 61% de representación sobre el total de PAE y con un crecimiento en valor de un 21,2% respecto al año pasado. El segundo mercado que representa un 17% es el de bebidas donde incluimos desde cafeteras de cápsulas hasta cafeteras súper automáticas, siendo estas últimas la que impulsan el crecimiento de la categoría llegando ya a venderse 53.000 cafeteras súper automáticas en nuestro país en 2019. En cuanto a canales de distribución, el canal online ya representa el 25,5% del mercado.

En este entorno, BSH Electrodomésticos pierde participación respecto a 2018, con una cuota valor a cierre de 2019 del 33,4% en línea blanca y un 5,37% en PAE. Aun así, BSH sigue manteniendo su posición de liderazgo en línea blanca, ya que el primer competidor que le sigue mantiene una participación del 8%.

Las marcas de BSH ocupan tres de las cuatro primeras posiciones en participación de mercado de línea blanca: Balay y Bosch, con cuotas del 13,7% y 13% respectivamente, mantienen sus posiciones como primera y segunda marca del mercado. Siemens pasa a ocupar la cuarta posición, con una participación del 6,2%.

La primera estimación para el año 2020 es que la tendencia positiva en línea blanca va a continuar, aunque con crecimientos algo más estables que en 2019. El aumento estimado en unidades y valor se sitúa en torno al 0,5%.

Perfil de la compañía

BSH Electrodomésticos España es la filial española del Grupo líder europeo de electrodomésticos BSH Hausgeräte GmbH, que fue creado en 1967 como una *joint venture* entre Robert Bosch GmbH y Siemens AG. A comienzos de 2015, Bosch acordó con Siemens adquirir su participación del 50 por ciento, y desde entonces BSH pertenece íntegramente al Grupo Bosch.

A nivel estratégico y tecnológico, BSH se alinea a la perfección dentro del Grupo Bosch, por la visión a largo plazo, orientación a la innovación, proyección internacional y compromiso con la sociedad. Con sus productos y servicios, el Grupo BSH ofrece tecnología inteligente, comodidad y facilidad de uso, para hacer más sencilla la vida de las personas, al tiempo que se protegen los recursos naturales mediante electrodomésticos especialmente eficientes.

En el ámbito nacional, BSH Electrodomésticos España encabeza el mercado español de grandes electrodomésticos, con una cuota de participación del 33,4%. A 31 de diciembre de 2019 la plantilla ascendía a 3.894 empleados.

La compañía fabrica y/o comercializa en España aparatos de cocción, lavadoras, secadoras, lavavajillas, frigoríficos y congeladores, así como pequeños aparatos electrodomésticos a través de sus marcas Bosch, Siemens, Gaggenau, Neff y Balay.

La sede social y las oficinas centrales están en Zaragoza, donde se encuentra también la central del Servicio BSH al Cliente, que proporciona el soporte de servicio para todos los productos a través de 250 centros especializados en todo el país; y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas. Además, cuenta con un centro de servicios corporativos de IT en Huarte (Navarra) y con un Centro Logístico en Pla-ZA (Zaragoza), desde donde distribuye sus electrodomésticos al mercado español y de exportación y un Centro de almacenaje en Estella (Navarra).

BSH tiene 5 fábricas en España: en Zaragoza una planta de producción en Montañana y una en La Cartuja, dos en Esquíroz (Navarra) y una en Santander. Asimismo, posee seis Centros de Competencia, desde los cuales desarrolla para todo el Grupo BSH, tecnologías en bomba de calor para secadoras, cocción a gas, cocción por inducción, lavadoras-secadoras, tecnologías transversales a todos los productos, desarrolladas por el centro de innovación y tecnología corporativa y el recientemente consolidado de electrónica y software.

Información fiscal

Durante el año 2019, BSH Electrodomésticos España recibió 102.000 euros de **subvenciones públicas**, habiendo sido 312.000 euros el importe de subvenciones recibido en 2018. El destino de dichas subvenciones ha sido el desarrollo de proyectos de I+D. Además, durante 2019, BSH Electrodomésticos España recibió 4.390.000 euros en anticipos reembolsables de Organismos Públicos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, CDTI, etc..) para la realización de proyectos de I+D. En 2018, dicho importe ascendió a 3.019.000 euros.

Con fecha 1 de enero de 2016, BSH Electrodomésticos España, S.A., se acogió con carácter indefinido y durante los periodos impositivos que se iniciaran a partir del 1 de enero de 2016, al **Régimen Fiscal Especial de Consolidación Fiscal** previsto en el Capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 y 59 de la citada Ley mediante su inclusión como entidad dependiente respecto del grupo de consolidación fiscal 0093/99, cuya empresa dominante es Robert Bosch España S.L.U., por lo tanto el pago final del impuesto sobre beneficios tiene lugar a través del grupo de consolidación y el dato final tiene sentido a ese nivel y no a nivel individual de BSH Electrodomésticos España, por lo tanto no se considera relevante este dato.

En cuanto a la información de los beneficios obtenidos país por país no se incorpora en la memoria, ya que, BSH Electrodomésticos España S.A. es una empresa individual, y no dispone de la perspectiva de la información a nivel global que pudiera ser relevante a estos efectos; del mismo modo, no está obligada por ley a facilitar esta información considerando la legislación fiscal , al ser dependiente de una entidad dominante de un grupo multinacional, no residente en territorio español, que en su país de residencia (Alemania), tiene esa obligación de información país por país, en términos análogos al establecido en el artículo 13 del Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio.

Amplia presencia industrial en España

El ámbito internacional del grupo se soporta bajo una apuesta por el desarrollo del territorio de aquellos países donde está presente. En España, concretamente, opera desde distintas ubicaciones en diferentes comunidades autónomas.

Posee cinco fábricas productivas, un centro logístico para toda Europa, 6 centros de competencia y centros de Servicio al Cliente BSH, entre otras instalaciones.

Fabricamos productos que se comercializan tanto en el mercado español como en los diferentes mercados en el mundo en los que BSH está presente.

Aragón

Fábrica de Montañana
Centro de tecnología de inducción
Centro de competencia de electrónica y software
Centro de innovación y tecnología corporativa

Montañana es la mayor fábrica de placas de inducción del Grupo BSH en el mundo, produciendo, además, hornos y lavavajillas; si bien en 2019, la planta de Montañana centró su actividad en productos de cocción. La fábrica de Montañana ha terminado la implantación de la nueva plataforma de hornos EOX5 que ha supuesto una renovación completa de las instalaciones productivas. Además, ha liderado varios proyectos piloto de Industria 4.0 en varios campos.

En 1990, tras intensos años de investigación conjunta entre BSH España y la Universidad de Zaragoza, comenzó la fabricación de placas de inducción. Una de las claves de la potencia industrial de esta fábrica, es la cercanía al **Centro de tecnología de inducción,** que está a la vanguardia de la innovación en cocina doméstica, desarrollada por personal investigador de BSH en colaboración con numerosos organismos científicos, dotando al producto de prestaciones únicas y de una alta calidad, para asegurar la mejor experiencia de uso por parte del consumidor final.

El **Centro de competencia de electrónica y software** creado a principios del año 2019, abarca tanto el desarrollo de software y hardware de interfaz de usuario, como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect, con el objetivo de ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores.

El **Centro de innovación y tecnología corporativa** tiene como objetivo desarrollar y adaptar tecnología e innovación para integrarlas como soluciones en productos, servicios o procesos existentes o nuevos; y brindar soporte a las divisiones de producto, regiones y áreas corporativas de BSH en sus necesidades de tecnología para obtener mejoras competitivas como resultado. Trabaja en áreas como materiales, superficies, decoración digital, producción avanzada, tecnología de los alimentos e higiene.

/ Historia: En 1947, se fundó Industrias Radioeléctricas Balay. Se fabricaban transformadores y voltímetros en un pequeño taller en el centro de Zaragoza. En 1954, se trasladaron esas instalaciones a la actual factoría de Montañana. Desde entonces, la fábrica produce electrodomésticos, primero como Balay y desde 1989 como parte del Grupo BSH. Desde el comienzo, Montañana ha sido una factoría innovadora en la que se han desarrollado y fabricado lavavajillas, lavadoras, cocinas, hornos, microondas, encimeras de gas, encimeras de masa, vitrocerámicas radiantes y la tecnología más puntera de inducción.

/ Empleados: **1.381** personas a 31 de diciembre de 2019.

Oficinas centrales
Centro logístico Pla-ZA
Servicio BSH al Cliente

Desde marzo de 2008, las **oficinas centrales de la compañía** se localizan en el Polígono Pla-ZA de Zaragoza. Hasta esa fecha se ubicaban en la fábrica de Montañana. En estas oficinas se desarrolla la actividad comercial y administrativa en España. BSH cuenta con un equipo comercial estratégicamente distribuido por todo el país.
En el mismo polígono, pero en otra ubicación encontramos el **Centro Logístico Pla-ZA (CLP)** inaugurado en 2010 y que ofrece una capacidad de 80.000 m2. Desde 2018 BSH cuenta con un segundo centro independiente de 15.000 m2 que ofrece flexibilidad y versatilidad a nuestras operaciones logísticas de componentes para las fábricas. Junto al CLP, se encuentra la **sede central del Servicio BSH al Cliente,** que dispone de una red compuesta de 250 centros distribuidos en toda España de las cuales 30 son delegaciones propias de BSH España y de un taller central de reparación situado en Zaragoza. El Servicio de BSH cuenta con un equipo de profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente en toda España.

/ Empleados: **979** personas a 31 de diciembre de 2019.

Centro de atención al usuario (CAU)

El **CAU** se encuentra desde 2002 en el edificio El Trovador de Zaragoza. Atiende a los clientes de BSH de España, Italia, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Chile, Perú y Marruecos, dando soporte a una amplia oferta de servicios y productos, entre los que cabe destacar: gestión de avisos de reparación y de compañías de seguros, tramitación de reclamaciones, asesoramiento preventa y posventa de productos, y gestión de pedidos de repuestos y accesorios. El CAU dispensa un trato responsable, profesional y amable, ofreciendo atención en diez idiomas, de lunes a domingo. Hay múltiples canales de contacto para los clientes: teléfono, mail, web center, chat y redes sociales.

/ Empleados: 140 personas a 31 de diciembre de 2019.

Fábrica de La Cartuja
Centro de competencia de lavadoras-secadoras

La planta de **La Cartuja** está dedicada a la fabricación de lavadoras. En 2019, la fábrica ha realizado una renovación total para acometer de forma competitiva los retos futuros. Las instalaciones cuentan con tecnología en industria 4.0, como el uso de COBOTS, visión artificial y otros procesos en los que la planta es pionera como RFID, decoración láser, etc. La nueva lavadora F44 9kg. incorpora novedosas prestaciones como dosificación automática o Home Connect.

El **Centro de Competencia de lavadoras** brinda soporte a la división de producto con soluciones innovadoras y nuevos proyectos en desarrollos mecánicos y termodinámicos para las plantas de Polonia, Turquía o Nanjing.

/ Historia: En 1978, Balay termina la construcción de una nueva planta de fabricación de lavadoras en La Cartuja (Zaragoza). En febrero del año siguiente, se inicia la 1ª fabricación en serie de lavadoras del proyecto P-139. En 1998, se lanza la lavadora Eurowasher, todo un éxito de producto y comercial cuya fabricación perdura hasta hoy en día en Polonia. En 2010, comenzó a fabricarse la lavadora F14, todavía en producción. En 2017 se alcanzaron 20 millones de lavadoras producidas.

/ Empleados: 298 personas a 31 de diciembre de 2019.

Navarra

Fábrica de Esquíroz
Centro de competencia de bomba de calor

En **Esquíroz**, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. La producción de frigoríficos se basa en dos plataformas de producto, los combinados con la zona de congelación en la parte de abajo y los frigoríficos de una puerta (todo frigorífico o todo congelador). Los lavavajillas compactos igualmente tienen 2 segmentos de producto diferenciados, los “table top” (instalación libre sobre encimera) y los “built-in” (encastre similar al de un horno, misma apariencia y dimensiones). La planta de Navarra ha producido cerca de 18 millones de frigoríficos y, desde su traslado a la ubicación de Esquíroz, más de 1,5 millones de lavavajillas compactos de la actual plataforma de producto.

En 2019, se han consolidado los procesos productivos e instalaciones implantadas en 2018, con claro foco en las actividades de automatización (ergonomía y productividad) e Industria 4.0, además de realizar el lanzamiento del frigorífico con cámara interior (permite consultar en tu móvil la fotografía del contenido de tu frigorífico en la última apertura de puerta) en altura de 2 metros, y el nuevo lavavajillas compacto “table top” con estética cristal y touch control.

En 2008 y tras dos intensos años de proyecto en colaboración con el Instituto de Ingeniería Energética de la Universidad Politécnica de Valencia, se lanzaron los primeros modelos de secadoras domésticas para ropa con tecnología bomba de calor. Esta tecnología apenas existente hasta ese momento, se ha impuesto en el mercado, siendo el Grupo BSH claro líder, tanto en ventas como en tecnología, con una fabricación acumulada a cierre de 2019 de más de 8 millones de aparatos en el mundo. Esto ha sido posible gracias al espíritu innovador del **Centro de competencia de bomba de calor**, que cuenta con un equipo de 15 personas en España y 10 en Polonia, a los que se sumarán en 2020 también compañeros en la nueva fábrica de Laundry care en China. Gracias a su labor, el área de producto ha sido pionera en la puesta en mercado de la más avanzada y eficiente tecnología en bomba de calor aplicada, incluyendo tecnología rotary e inverter compressor e intercambiadores de calor compactos de alta eficiencia. Además, desde 2019 el uso de refrigerantes no fluorados sin apenas efecto invernadero son el standard en las bombas de calor para secadoras, siendo BSH el primer fabricante que ha hecho una transición completa en su portfolio de producto, lo cual supone un alto impacto positivo tanto en el medio ambiente (economía circular) como en la reducción de costes de producto. Aunque su actividad se centra principalmente en secadoras, el centro viene trabajando en los últimos años en nuevas líneas de aplicación en lavavajillas y lavadoras-secadoras.

/ Historia: La fábrica se inauguró en 1988, si bien, su actividad se remonta a los años 50, cuando los hermanos Orbaiceta iniciaron su negocio de velomotores en Pamplona. En 2010 inició un proceso de renovación de sus instalaciones y de reubicación de procesos, encaminados a su especialización en aparatos No-Frost. En febrero de 2015 tuvo lugar la unificación de las plantas de Estella y Esquíroz favoreciendo el nivel de competitividad.

/ Empleados: 673 personas a 31 de diciembre de 2019.

Centro de Almacenaje y personalización de producto

Desde mayo de 2017, las instalaciones de lo que fue la fábrica de Estella, se han transformado en un Centro de almacenaje y servicios de personalización de producto que desempeña diversas funciones dentro de BSH, tales como almacenaje de producto, componentes, maquinaria y equipos para unidades organizativas de BSH, etc. Otros servicios desarrollados en el centro consisten en la adaptación de producto a diferentes mercados (embalajes especiales, etc.)

/ Empleados: 13 personas a 31 de diciembre de 2019.

Centro de Servicios Corporativos de IT

Debido a que BSH en España tiene el conocimiento, talento y capacidad requeridos, este centro operativo ofrece **servicios corporativos de IT** a todo el Grupo BSH. Atiende no solamente a España, sino a muchos otros países, como China, Rusia, India o Estados Unidos tanto en la ejecución de proyectos como en el soporte de la operativa diaria. Este centro de servicios de IT contribuye activamente a la compañía en su proceso de transformación en una empresa Hardware+.

/ Historia: BSH construyó este edificio y lo inauguró en septiembre de 1993 como sede social del Grupo en España y de todas las sociedades que lo formaban. En este edificio se localizó el Centro de Proceso de Datos (CPD Informática) de BSH en España y oficinas destinadas a diferentes departamentos de servicios centrales tales como Administración, Contabilidad, Tesorería, Exportación y Recursos Humanos. El diseño, orientación e infraestructuras del edificio, se supeditaron a las necesidades y requerimientos del CPD, en materia de seguridad y operatividad que se mantienen vigentes hoy en día. El crecimiento que a lo largo de estos 26 años han experimentado las necesidades digitales de la compañía, han consolidado y focalizado a este centro como referente de servicios de IT.

/ Empleados: **84** personas a 31 de diciembre de 2019.

Cantabria

Fábrica de placas de gas
Centro de tecnología de gas
Bosch Competence Center
Bosch Smart Home Lab

La planta de producción de BSH en Cantabria es la factoría con mayor tradición en España. Está especializada en el desarrollo y fabricación de placas de gas y fue pionera abriendo nuevos caminos en la fabricación de aparatos de cocción a gas en nuestro país. En vista de la acumulación de competencias en el desarrollo, calidad y compras, Santander se ha convertido en el **Centro de competencia de encimeras de gas** del Grupo BSH. Entre 2016 y 2017 se lanzó la fabricación de la nueva generación de placas de cocción de gas IH6-G con válvulas de regulación de la potencia calorífica con tecnología “Flame-select” que permite reproducir 9 niveles de llama de forma exacta. Estas válvulas se fabrican desde Santander para todas las ubicaciones BSH en la minifactoría Step Valve.

El **Bosch Competence Center** es una de las cuatro instalaciones de formación internacional del Grupo BSH en Europa y está ubicado dentro de la fábrica de Santander. Es un referente en Europa y acoge exhibiciones internacionales, formaciones y eventos corporativos tanto de BSH cómo de otras divisiones del grupo Bosch. Los visitantes pueden probar todos los electrodomésticos siempre con ayuda profesional. Hay un área para demostraciones de cocina en directo, tanto con nuestros hornos de vapor, como con las encimeras de gas e inducción. Además, completan el showroom las áreas de frío, lavado/secado/planchado y una completa exhibición de electrodomésticos conectados gracias a Home Connect. En el último año ha recibido más de 2.000 visitas de las que aproximadamente un 75% son internacionales.

Desde su apertura, el **Bosch Smart Home Lab** ya ha recibido más de 1.200 visitantes, tanto de instituciones como de clientes y por supuesto de compañeros de BSH y otras divisiones de Robert Bosch. Es un proyecto pionero ya que aúna por primera vez los aparatos

conectados de muchas de las divisiones del Grupo Bosch, así como los de otros socios líderes en sus sectores como Philips Hue, en iluminación inteligente y Alexa de Amazon, en altavoces inteligentes. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar a nuestros clientes.

/ Historia: En 1855, Domingo Corcho instaló el primer taller de metalistería, plomo y calderería de cobre. En 1983, Corcho Hijos, S.A. se integra como sociedad de cartera en la sociedad SAFEL y en 1989, BSH adquiere el grupo SAFEL. En 1994, especializa la fábrica en el mercado gasístico y en 2003, se inicia la producción de encimeras de gas, eléctricas y hornillos de gas para los mercados nacionales e internacionales.

/ Empleados: **326** personas a 31 de diciembre de 2019.

Lo que nos guía: estrategia, principios y valores

Mejoramos la calidad de vida en Europa con nuestros electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones excelentes.

Somos líderes de mercado en Europa. Es el resultado de la confianza que tienen en nosotros y nuestro objetivo no es solo mantener esa posición, sino ampliarla. Queremos crecer de manera sostenible y orientados a futuro.

Nuestra estrategia se resume en una frase: "Líderes de mercado a través de un crecimiento rentable y enfocado".

Europa es el origen de nuestra compañía. Hemos tenido mucho éxito en nuestro mercado original desde hace más de 50 años. Es nuestra herencia y lo que nos motiva a seguir adelante.

El mundo está cambiado y también lo hace el mercado europeo. Nos enfrentamos a mercados estancados, y a competidores que nos retan, además de la digitalización y el continuo cambio de comportamiento del consumidor.

El mundo se ha convertido en digital, y tan solo hemos visto el comienzo de ese desarrollo. Los consumidores esperan que sus nuevos electrodomésticos se conecten y comuniquen entre sí. Quieren controlar su casa utilizando sus dispositivos móviles y están dispuestos a utilizar aplicaciones si son realmente útiles.

En el futuro, estableceremos la conectividad como una funcionalidad estándar para toda nuestra serie de productos. Sobre esta base, podemos establecer la cocina conectada y añadir soluciones de valor. Seremos capaces de crear un nuevo mundo para el consumidor en el hogar. Este es uno de los muchos pasos para convertirnos en una empresa **Hardware+.**

La estrategia que marca nuestro camino

Nuestra misión, nuestra motivación, nuestras claves estratégicas, nuestros puntos fuertes y nuestros valores nos guiarán para conseguir el objetivo de crecer de forma rentable y responsable y alcanzar nuestros objetivos. El propósito de nuestros productos es hacer la vida de nuestros consumidores más fácil y atender sus necesidades. Por lo tanto, necesitamos saber cuáles son. Estar en contacto, hablar, prestar atención. No solo en el momento de la compra o en la fase de uso, sino durante todo el viaje de la experiencia del consumidor.

Creemos en marcas fuertes que se dirigen a grupos específicos y que se comprometen con el consumidor y le proporcionan un deseo de tener nuestros productos. Por eso, todas nuestras marcas proporcionan una experiencia única y consistente. Esta es la base para conseguir la confianza del consumidor y también para el desarrollo de nuestro negocio. Por lo tanto, necesitamos invertir en nuestras marcas.

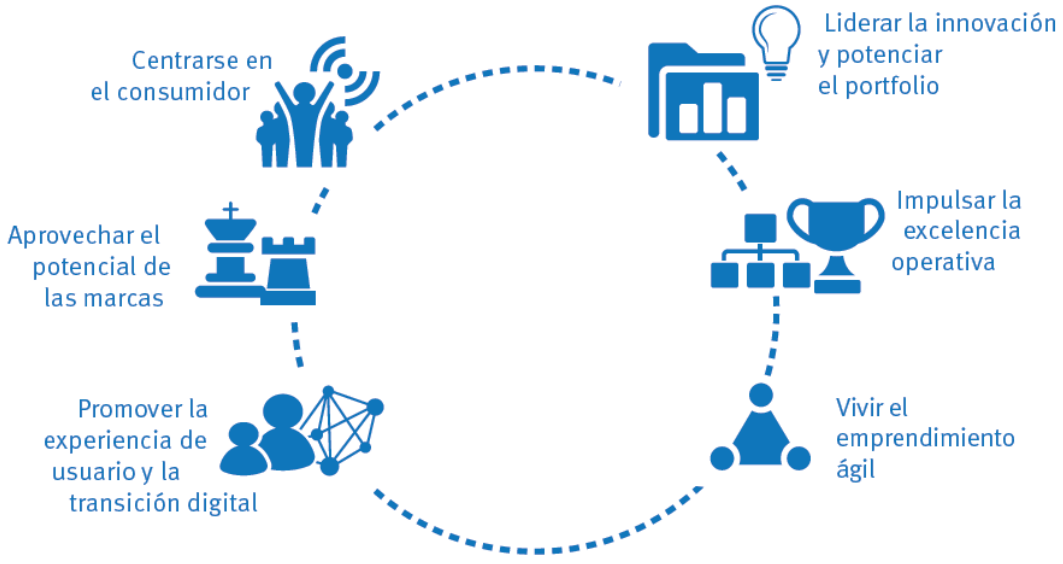
Impulsaremos el alcance y la relevancia de nuestros productos y servicios conectados. La integración de los modelos de negocio digitales y de aparatos es el siguiente paso importante.

Al mismo tiempo, seguimos utilizando soluciones digitales para reajustar nuestros procesos internos. Así, seguimos impulsando la automatización y las soluciones 4.0 de la industria.

Queremos comunicar a los consumidores historias fáciles de entender. Centraremos nuestras actividades de desarrollo en esas historias. De esta manera, invertimos nuestros recursos de I+D de manera efectiva.

Con una cadena de suministro segmentada y flexible, damos servicio a nuestros clientes de forma rápida según sus necesidades, al tiempo que estabilizamos nuestras fábricas y reducimos nuestros inventarios mediante una mejor previsión. También nos esforzamos por optimizar nuestra red logística en ese contexto para seguir apoyando el negocio de venta directa, así como para gestionar eficientemente los desafíos actuales.

Creemos que los empleados son nuestro activo más valioso. Por lo tanto, nuestro objetivo es vivir y cultivar un liderazgo auténtico. Nos esforzamos para establecer más transparencia y confianza en nuestra vida de empresa. También queremos desarrollar nuestra cultura corporativa más hacia la resolución determinación y la orientación a futuro.



Nuestros valores marcan nuestras acciones. Como líderes somos modelos a seguir. Potenciamos a nuestros empleados y trabajamos de forma colaborativa con pasión y empatía. Potenciamos estos 5 valores que hemos seleccionado como prioritarios en España para alcanzar nuestros objetivos.

Asuntos relevantes en 2019

A lo largo de 2019, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.

Queremos consumir ZERO plásticos

BSH España actúa con responsabilidad y siempre teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente. Para reducir los plásticos de un solo uso y reducir el impacto ambiental de todas nuestras ubicaciones, se ha eliminado **el uso de botellas de plástico.** Solo en las oficinas centrales y en el Centro Logístico de Pla-ZA, se consumían alrededor de 95.000 botellas de medio litro de agua al año. Para evitarlo, se han instalado fuentes y regalado botellas reutilizables. Con esta medida implementada desde junio de 2019, se han dejado de consumir en 2019 unas 61.000 botellas, lo que equivale a 1.100 kilos de plástico y una reducción de más de 4 toneladas de Co2 a la atmósfera.

Inaugurado oficialmente el Bosch Smart Home Lab

Uwe Raschke, miembro del Consejo de administración de Robert Bosch y CEO del Grupo BSH, fue el responsable de inaugurar el Bosch Smart Home Lab (BSHL).

El Bosch Smart Home Lab muestra a la compañía como líder en innovación en IoT y dando visibilidad al gran abanico de productos y soluciones disponibles en el portfolio de Bosch y de sus partners, como es el caso de la iluminación inteligente de Philips Hue o el reconocimiento de voz de Amazon Alexa.

El BSHL es, en definitiva, un espacio de inspiración para definir la mejor forma de mostrar al usuario final el hogar conectado, ofreciéndole claros beneficios en términos de eficiencia energética, comodidad, seguridad y facilitando su vida cotidiana.

Nuestro compromiso hacia la reutilización de electrodomésticos llega a más ciudades

BSH España se hace cargo de su responsabilidad como fabricante y trabaja con las entidades de la asociación AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria), que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos con un objetivo de transformación social.

Con la incorporación de Fundación Lesmes (Burgos), Porsiete (Salamanca) y Traperos de Emaús en Huelva y Pamplona, la compañía colabora, en total, con nueve centros de preparación para la reutilización y les ayuda a ampliar los canales de captación de productos recuperables y ofreciéndoles el apoyo necesario para el adecuado desempeño de la reparación en materia de seguridad y fiabilidad.

Redefiniendo las reglas de la creación de perfumes

La startup Noustique Perfumes S.L. participada por el Grupo BSH, ha abierto su primera tienda insignia en París y ha presentado ‘The Alchemist Atelier’ al mundo.

Con un Scent Creator, una app de móvil y 34 fragancias de alta calidad del socio de Noustique, Puig, una empresa global de fragancias con sede en Barcelona, los usuarios pueden crear sus propios perfumes en casa.

La producción del Scent Creator de la startup Noustique Perfumes S.L. se realiza desde 2019, en su fase inicial, en dependencias de BSH específicamente preparadas para ello. Scent Creator tiene su origen en un proyecto de innovación que buscaba satisfacer nuevas necesidades del consumidor en nuevos mercados donde lo digital juega un papel esencial. La empresa Noustique Perfumes S.L, se creó como una joint venture entre el Grupo BSH y el socio estratégico y experto en la industria de la perfumería, Puig International. Tras su creación, la empresa Noustique Perfumes avanzó en el desarrollo e industrialización de este producto.

Bosch Service Store, una nueva experiencia para el cliente.

Es un espacio que la delegación del ‘Servicio al Cliente’ ya disponía en Bilbao y que se ha reformado en un nuevo espacio de servicios y conectividad bajo la marca Bosch. Ofrece una experiencia Bosch 360º con un fuerte enfoque de servicio al usuario en todas las fases del Consumer Experience Journey.

Además, el usuario tiene la oportunidad de ver y experimentar, en un único espacio y de manera integrada, todas las gamas de productos Bosch. Y, sobre todo, puede descubrir una cocina completamente equipada con la gama de electrodomésticos inteligentes Home Connect y probar lo fácil que resulta controlarlos con un solo dedo. Un espacio que dispone de elementos digitales, como una pantalla táctil con acceso a todo el catálogo online, cartelas digitales con las principales prestaciones de los productos y pantallas con los vídeos más destacados de la marca.

Montañana amplía su gama de productos de cocción

Tras cesar la producción de lavavajillas, se ha acondicionado la ubicación para traer nuevos proyectos que generen empleo y contribuyan a afianzar la competitividad de la planta. Dos de estos proyectos ya se están materializando: la fabricación de la nueva placa de inducción denominada Venting Cooktop, placa que incorpora la campana extractora, y la fabricación de inductores, componente para placas de inducción, con el objetivo de dar respuesta a la creciente demanda de encimeras de inducción. Este proyecto es una oportunidad para adquirir conocimiento en el proceso de montaje de componentes para la inducción de íntegro desarrollo de BSH.

Internacionalización del Centro de Atención al Usuario

El Centro de Atención al Usuario ha incorporado por primera vez, desde 2019, el servicio de llamadas de usuarios de Francia, Chile, Perú, Bélgica y Luxemburgo. Estos países se añaden a los ya atendidos previamente que son España, Italia y Marruecos.

El proyecto de internacionalización sigue adelante esperando poder atender a más países desde España, ya que este centro tiene capacidad suficiente para seguir creciendo.

La fábrica de La Cartuja se prepara para el lanzamiento del proyecto F44: lavadora con dosificación automática y Home Connect

A lo largo del año 2019 la fábrica de lavadoras se ha preparado para cumplir con el exigente plan de lanzar este proyecto nuevo en marzo de 2020. Para ello, se realizó en noviembre la segunda serie piloto.

El proyecto ha supuesto la creación en cada línea de montaje actual, de 4 estaciones de trabajo adicionales, para incorporar las prestaciones más actuales del mercado. También se ha incorporado una estación de decoración láser para la cubeta de dosificación automática, en la línea de montaje, totalmente automatizada que se traducirá en una mejora competitiva, así como una reducción de la complejidad en la fábrica, favoreciendo el tiempo de reacción a los pedidos.

Respecto al proceso de montaje, contamos con la ventaja de que no se producirán cambios significativos por lo que seguiremos contando con un grado de destreza muy similar al del montaje de la lavadora actual. Es por ello que, en un corto espacio de tiempo, conseguimos una calidad y cadencias muy competitivas.

2. RESPONSABILIDAD

Responsabilidad Corporativa en BSH España

BSH España actúa con responsabilidad y siempre teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente. Para el adecuado control y la mejora continua en materia de Responsabilidad Corporativa (RC), la compañía cuenta con un plan estratégico.

Nos sumamos a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, aprobados en 2015, y los añadimos en nuestro camino de responsabilidad corporativa. En enero de 2016, entraron en vigor estos objetivos, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030. Tras la aprobación, se otorgó el mandato al Pacto Mundial para sensibilizar y ayudar a las empresas a contribuir a la nueva agenda de desarrollo. Naciones Unidas apuesta así, por empezar a concebir a las empresas no solamente como actores que generen riqueza, sino también desarrollo a nivel mundial. Para ello, no basta con que las empresas no causen impactos negativos en sus grupos de interés y en la sociedad en su conjunto, sino que deben actuar como agentes de desarrollo causando impactos positivos que cambien la forma de hacer negocios y mejoren el bienestar del conjunto de la sociedad.

Un futuro sostenible para todos

El Grupo BSH está adherido desde 2004 a los Principios del Global Compact (Pacto Mundial de las Naciones Unidas) y desempeñó un papel destacado en la elaboración en 2005, de un código de conducta basado en el Pacto Mundial para los Electrodomésticos de Europa (APPLiA). Estos Principios están integrados en las Directrices de Conducta Empresarial del Grupo y en el Código de Conducta para Proveedores que asegura el cumplimiento con la normativa social y medioambiental en toda la cadena de valor.

El Pacto Mundial, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, es catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

BSH Electrodomésticos España desarrolla y estructura su informe anual 2019 totalmente alineado con aquellas metas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** más afines a las líneas de acción de su Plan Estratégico. Explicamos en este informe como nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos. Con este nuevo planteamiento desde BSH queremos dar mayor visibilidad a los objetivos fijados por la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible contribuyendo a su difusión y describiendo el modo en que BSH apoya su consecución.

Dirigimos nuestros esfuerzos a iniciativas orientadas a la producción y el consumo responsable, al desarrollo de innovación aplicable a la industria y a nuestros productos, incluyendo innovación en reducción de emisiones de CO2. BSH España lleva años trabajando para fortalecer el Gobierno corporativo y favorecer un entorno de trabajo que permita tener calidad de vida y desarrollar e integrar a las personas, fomentando el emprendimiento y el enriquecimiento que ofrece la diversidad. Además, la compañía trabaja activamente en colaboraciones con empresas, instituciones y sociedad impulsando alianzas que aporten valor a la sociedad.

Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa

El Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa de BSH está estructurado de forma alineada con los ODS en los que la actividad de BSH tiene un mayor impacto y poniendo en primera línea de actuación aquellos asuntos que tienen una mayor relevancia para nuestros grupos de interés. De este modo el plan cuenta con actuaciones dirigidas a alcanzar algunas de las metas planteadas de la Agenda 2030 en el día a día de nuestra gestión empresarial, en el desarrollo de nuestros productos, en nuestras actividades fabriles o con nuestros clientes y empleados.

BSH Electrodomésticos, empresa de base industrial y tecnológica, se esfuerza en avanzar y mejorar continuamente en la promoción del crecimiento económico constante, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. BSH coloca al progreso tecnológico en la base de sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de sostenibilidad. Sin tecnología e innovación, la industrialización no prospera y sin industrialización, no hay desarrollo. Al mismo tiempo, BSH garantiza un modelo de consumo y producción responsable y sostenible para los productos y servicios que pone en el mercado y fomenta, desde su propia misión, la mejora de la calidad de vida de las personas en todo el planeta con sus electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones de primera calidad.

El respeto a los derechos humanos y procesos de transparencia son claves en la organización, para favorecer el cumplimiento de la ley y directrices de conducta empresarial en toda la cadena de suministro. Por otro lado, la compañía dispone de planes y politicas de salud y seguridad laboral para sus empleados, y a nivel externo, se asegura de que sus operaciones no tengan un impacto negativo sobre la salud.

BSH establece también estrategias para reducir sus emisiones de CO_2 a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

Invertir en una educación de calidad amplía las oportunidades de negocio de las empresas, creando nuevos mercados y bases de clientes y da lugar a una mano de obra más cualificada, aumentando la productividad y el crecimiento de las empresas. BSH lleva a cabo formación a empleados y grupos de interés e invierte en educación de calidad a nivel externo.

Para conseguir todos estos objetivos, BSH lleva a cabo alianzas con el sector público, la sociedad civil, las universidades, el mundo científico y otras empresas para realizar proyectos que contribuyan a alcanzar los ODS, alineando la nueva Agenda global con los objetivos de la compañía.

A finales de 2019 BSH realizó un completo estudio de Análisis de materialidad y a lo largo del año 2020 se está realizando la revisión estratégica del Plan de RC, considerando las prioridades actualizadas de nuestros grupos de interés y el modo en que BSH atiende dichas prioridades.

Sistema de gestión de Responsabilidad Corporativa

El seguimiento de las estrategias que conforman el Plan de RC de BSH en España se realiza de forma continua por la Gerencia en los distintos comités operativos y de decisión de la compañía.

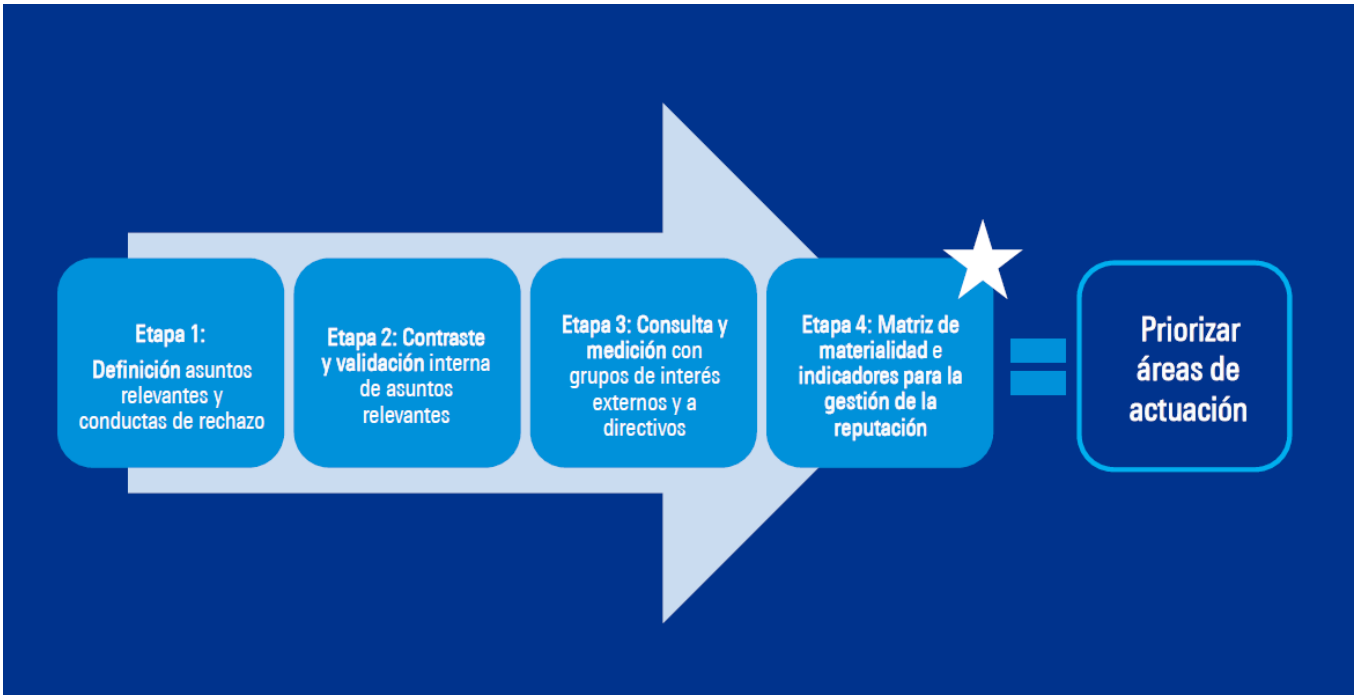
Una vez al año, se realiza una actualización conjunta en el Foro de Información en el que participa la dirección de cada una de las áreas de gestión de la empresa.

Para mostrar y hacer medibles sus actividades, BSH España publica de forma voluntaria desde 2010 información no financiera en su informe de sostenibilidad anual.

Diálogo y relación con nuestros grupos de interés. Análisis de Materialidad

A finales de 2019 se realizó de nuevo el estudio de materialidad con el que se han actualizado y/o redefinido los asuntos relevantes para la sostenibilidad de BSH, así como los atributos asociados a estos asuntos que construyen la confianza y por tanto la reputación de BSH. A lo largo del año 2020 se realizará la revisión estratégica del Plan de RC, considerando las prioridades actualizadas de nuestros grupos de interés y el modo en que BSH atiende dichas prioridades.

El análisis de materialidad se desarrolló siguiendo esta metodología:



Fase 1: Definición de asuntos relevantes y conductas de rechazo.
Se realizó un análisis de fuentes de información externas, sobre tendencias globales y sectoriales, regulación, rankings de sostenibilidad, etc. e internas que generó una primera identificación de temas relevantes y que tras un proceso de validación se elaboró el listado definitivo de asuntos materiales a estudiar.

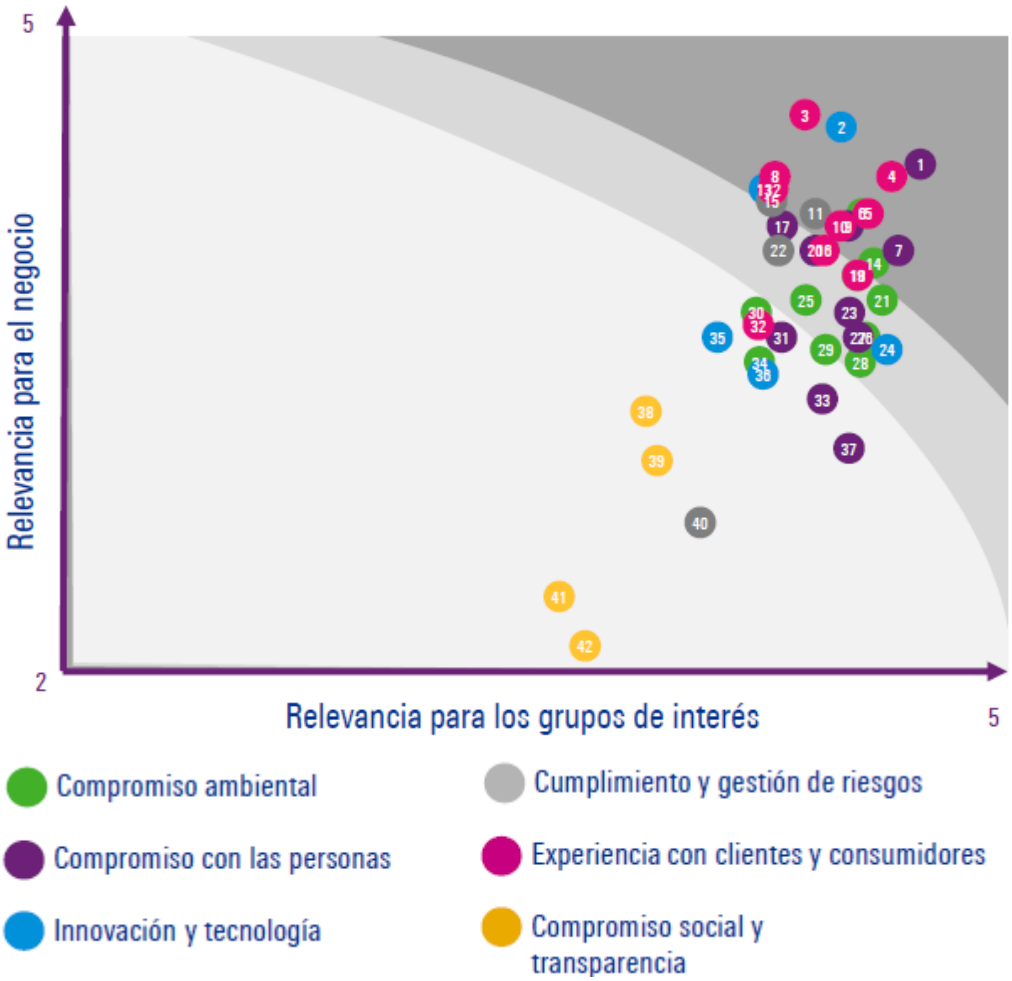
Fase 2: Contraste y validación interna de asuntos relevantes.
La compañía ha valorado la relevancia de cada asunto teniendo en cuenta: el contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía y tras este proceso ha validado el listado definitivo de asuntos materiales a estudiar

Fase 3: Consulta y medición con grupos de interés externos e internos.
Durante los meses de octubre y noviembre de 2019 se han desarrollado un total de 1.627 consultas a grupos de interés internos y externos mediante entrevistas en profundidad con actores relevantes y cuestionarios online.

Fase 4: Matriz de materialidad e indicadores para la gestión de la reputación.
Fruto de este ejercicio consultivo a los grupos de interés se ha elaborado una matriz de priorización de asuntos materiales actualizada, estructurada en dos ejes: relevancia para el negocio y relevancia para los grupos de interés. Aunque para el trabajo de análisis se dispone de la matriz específica de cada grupo de interés, en este informe presentamos el resultado agregado donde todos los grupos tienen el mismo peso. La escala utilizada en este cálculo es de 1 a 5 donde 5 es la máxima puntuación.

El total de asuntos evaluados ha sido de 42 y con el objetivo de priorizarlos y generar los umbrales de materialidad se han definido cortes de 30% sobre el listado de asuntos ordenados de mayor relevancia a menor, quedando 14 asuntos críticos, 14 de relevancia alta y 14 de relevancia media.

¿Cuáles son los asuntos relevantes para BSH en España?



Orden de mayor a menor relevancia (teniendo en cuenta la suma de las dos relevancias)

1	Seguridad y salud en el trabajo
2	Innovación enfocada al consumidor
3	Calidad y seguridad de productos y servicios
4	Respuesta a las necesidades del cliente y el consumidor
5	Posicionamiento de las marcas
6	Consumo y eficiencia energética en los electrodomésticos
7	Atracción de talento
8	Omnicanalidad
9	Retención del talento
10	Usabilidad de productos y servicios
11	Gestión de riesgos financieros
12	Experiencia y relación con el consumidor
13	Incorporación de nuevas tecnologías en el negocio
14	Ciclo de vida del producto

Desde una óptica de materialidad, han de considerarse las dos perspectivas, la interna y la externa, a la hora de determinar la relevancia de los asuntos. Así, atendiendo a la suma de las dos relevancias los asuntos más prioritarios para BSH son la **seguridad y salud en el trabajo, innovación enfocada al consumidor y la calidad y seguridad de productos y servicios**.

Sin embargo, para cada eje, el orden de prioridad es diferente y, en consecuencia, las estrategias de gestión también podrían segmentarse.

(1) Forman parte del eje “Relevancia para el negocio” de la matriz de materialidad.
(2) No forman parte del alcance de la consulta de 2019 los medios de comunicación ni la administración pública.

Nuestros grupos de interés.

La relación y diálogo que mantenemos con nuestros grupos de interés se considera fundamental para conocer sus necesidades y permitirnos abordar los retos y aprovechar las oportunidades futuras de nuestra actividad.

En el proceso de desarrollo del análisis de materialidad, BSH España ha identificado los grupos de interés involucrando a las distintas áreas de la empresa.

Mantener un proceso de diálogo continuo con los distintos grupos de interés aporta ventajas para las empresas, entre las que destacan:

- Una mejor gestión del riesgo y las oportunidades, que permite a los grupos de interés participar en la identificación de temas relevantes para la organización.
- El desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada en el proceso de relación establecido con cada uno de los grupos de interés, favoreciendo, por tanto, la innovación en la empresa.
- Un incremento del nivel de comprensión del contexto social, económico y ambiental actual y futuro, que permite identificar nuevos mercados y oportunidades de negocio.
- Incremento de la reputación y la confianza en la empresa.

La relación con los grupos de interés es, por tanto, esencial para la definición de la estrategia y cultura corporativas.

En términos generales, los grupos de interés consultados en 2019 consideran que la gestión de BSH para los asuntos planteados está en línea con el sector en muchos casos y, en otros, los que tienen una relación más cercana de tipo institucional, consideran que la compañía marca la tendencia para el resto de compañías en España.

BSH España, además del estudio realizado en 2019 de materialidad, dispone de múltiples canales y mecanismos para gestionar el diálogo y la comunicación con los grupos de interés, mediante una escucha activa que permite dar respuestas a sus expectativas y necesidades.

A continuación, se describen brevemente los distintos canales que se ofrecen a los principales grupos de interés:

Usuarios

El consumidor está en el centro de lo que hacemos, así que enfocamos todas nuestras actividades a lo largo de toda la cadena de valor para atender sus necesidades. A través de las webs de las marcas, del servicio BSH al Cliente y de la web corporativa les ofrecemos información relevante para ellos. También reciben atención personalizada a través de los canales de contacto del Centro de Atención al Usuario. Además, medimos su índice de satisfacción con encuestas y cuestionarios que miden el servicio recibido y su opinión sobre los electrodomésticos. Las redes sociales y las reviews de nuestros productos también son un canal habitual de diálogo.

Empleados y nuevas generaciones

Los profesionales actuales y futuros de BSH son uno de los principales grupos de interés y mantener un dialogo constante con ellos es fundamental y permite avanzar en la estrategia de captación y fidelización de talento de la compañía. Para ello, la empresa dispone no solo de canales informativos como la intranet, la revista Actual, newsletters, sino que también ofrece canales bidireccionales a través de los cuales escuchamos las inquietudes de este colectivo, encuestas a empleados, el portal del empleado, sesiones presenciales donde se promueve la participación y el coloquio, el Blog, la red social Linkedin, y la nueva App móvil interna miBSH que ofrece un canal de comunicación directo accesible para el 100% de los empleados de BSH en España.

Sindicatos

El diálogo social es la base de la negociación colectiva ya que los convenios desempeñan un papel importante en la regulación de las condiciones de trabajo y en el desarrollo de la productividad y gestión de las empresas. El convenio colectivo es un instrumento que ha permitido mediar en el conflicto social y unificar las condiciones de trabajo por sectores. Por ello, reciben directamente comunicados, convocatorias y documentación por parte de dirección y recursos humanos, además de participar en reuniones periódicas. También disponen de un espacio informativo para compartir información con sus afiliados.

Proveedores

El diálogo entre empresas y proveedores debe estar basado en la confianza y transparencia y debe ser bidireccionales. Son tan importantes como los clientes, ya que ayudan a mantener el equilibrio de la cadena de valor. Disponen de canales online de comunicación como, por

ejemplo, un portal específico para ellos en el que pueden realizar diversas acciones de suministro o un canal electrónico de intercambio de información para planificaciones de entregas. Además de atención personalizada con un servicio de atención telefónica y de emisión de pedidos. Cada dos años, se celebra la ceremonia 'Robert Bosch Awards' en la que se otorgan premios a los mejores proveedores de BSH.

Distribuidores

La distribución es un grupo de interés importante para BSH España y por eso hay abiertos múltiples canales de comunicación que permiten el diálogo. Por ejemplo, la plataforma de gestión B2B 'Tradeplace', donde pueden gestionar su relación comercial con BSH. A través de teléfono y correo electrónico se pueden comunicar personalmente con el servicio al distribuidor y los equipos de ventas realizan visitas y llamadas para atenderles y mantenerles informados y dar respuesta a sus necesidades.

Otras instituciones

Las instituciones juegan un papel importante, sobre todo, en el ámbito educativo. Es el caso de la Cátedra BSH-UZ a la Innovación, impulsada junto con la Universidad de Zaragoza. Toda la información de las actividades está disponible en https://www.bsh-group.com/es/innovacion/catedrabsh-uz y se ofrece un buzón de contacto especifico ZGZ-catedrabsh-uz@bshg.com. Periódicamente, hay reuniones entre miembros de la Universidad de Zaragoza y BSH. Del mismo modo se mantienen contactos frecuentes con otras instituciones académicas del ámbito público y privado.

Entorno de innovación y alianzas

La innovación y el desarrollo son claves para BSH España y para el desarrollo del ecosistema empresarial local. La cooperación y el trabajo en red permiten fortalecer y ampliar el avance tecnológico de BSH, alineándose con los principios de innovación abierta de la compañía. Todos los proyectos de investigación que se desarrollan con fondos europeos tienen visibilidad en la web corporativa. Además, hay encuentros de investigadores de BSH y la Universidad de Zaragoza y jornadas organizadas por la Comisión Europea en las que BSH participa para presentar proyectos europeos de los que forma parte.

ONG y tercer sector

BSH España colabora con la sociedad, especialmente en iniciativas que impactan en las zonas geográficas en las que desarrolla su actividad. En 2019, se ha continuado atendiendo solicitudes de colaboración de entidades sociales que promueven acciones de cuidado y ayuda a las personas más desfavorecidas. Las ONGS contactan con BSH España directamente para trasladar sus necesidades.

Asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores son un punto de referencia informativa para nuestros clientes. Por ello, es importante mantener diálogo con este grupo de interés. Además de las webs de las marcas, que sirven de consulta para estas asociaciones, tanto en sus páginas web como en sus publicaciones, se comparte información sobre sus valoraciones de producto de las marcas de BSH. Además, nos trasladan sus consultas para resolver dudas de los productos a testar o testados, tendencias y necesidades de los consumidores, y evolución del mercado.

Medios de comunicación

El diálogo con los medios de comunicación es fundamental para ayudarles a trasladar información veraz de nuestra empresa y nuestros productos y servicios. Atendemos sus consultas y respondemos en la medida de lo posible.

Industria e Innovación

BSH, como parte del sector industrial, es un impulsor importante del desarrollo económico y del empleo.

El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no ocurrirá, y sin industrialización, no habrá desarrollo. Es necesario invertir más en productos de alta tecnología para aumentar la eficiencia y avanzar en la digitalización.

Hay una serie de metas establecidas para lograr, el cumplimiento del ODS número 9. BSH con su actividad, ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales.
>
> 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
>
> 9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.

Digitalización e Industria 4.0

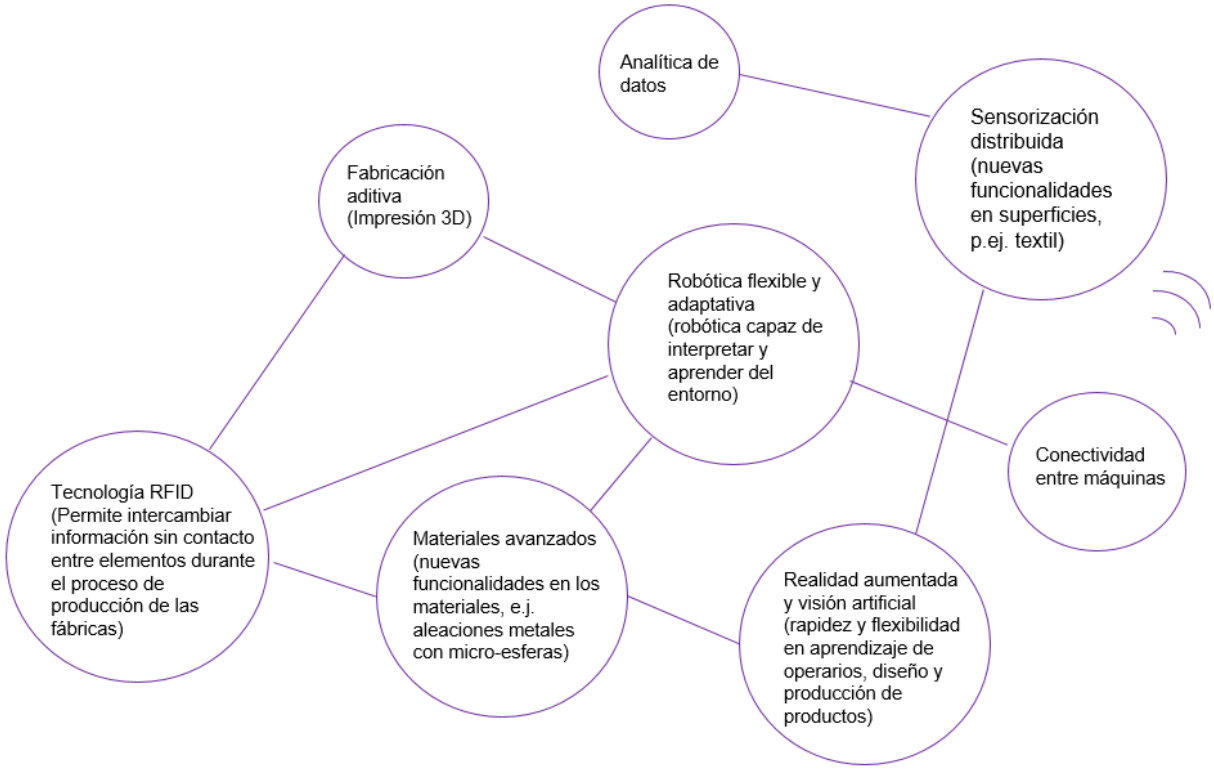
La digitalización impacta cada vez más en los procesos de fabricación de nuestra industria.

Desde BSH, se apuesta claramente por la producción avanzada, la llamada cuarta revolución industrial. Esta transformación hacia la digitalización del sistema productivo supone un salto cualitativo en la organización y gestión de la cadena de valor, donde las relaciones comerciales y productivas y la gestión de la información conllevan una constante conexión entre cliente, proveedor, distribuidor-logística y fabricantes.

Nuestro propósito es el de abordar las tecnologías de digitalización con dos focos claros y los dos colocan a la persona en el centro. Uno es el cliente: qué podemos hacer con nuestros productos y nuestros procesos industriales para ofrecerle un mejor servicio. El otro son los trabajadores: cómo podemos aplicar las tecnologías de la industria 4.0 para que puedan realizar mejor su trabajo, y estén sometidos a menor esfuerzo físico y fatiga mental de manera que mejore la ergonomía y la salud laboral en los puestos, así como se incorporen sistemas de información para la gestión de la complejidad.

Al final, las transformaciones que se están produciendo y sobre todo las que se avecinan, están basadas en elementos de alta tecnología donde se difumina la barrera entre lo real y lo virtual para conseguir una red productiva de máquinas interconectadas. De ahí el papel

fundamental de la innovación para no perder el paso y conseguir que BSH España se posicione como una de las empresas tractoras en la transición de sus fábricas hacia el concepto de Industria 4.0.



Estrategia Hardware+

La respuesta de BSH ante los nuevos retos de un mundo volátil, incierto, complejo y ambiguo se llama Hardware+. Solo el que conoce sus objetivos, encontrará el camino. Este es el principio que sigue la nueva visión de BSH, que guía la transformación digital de BSH para 2030. La meta es que, de cara a esa nueva década, BSH quiere ser la industria líder en servicios digitales en el hogar conectado. BSH quiere evolucionar de ser un fabricante de electrodomésticos a ser una empresa que ofrezca servicios digitales además de sus electrodomésticos. No obstante, cuando hablamos de Hardware+, no significa que solo los servicios digitales sean relevantes, sino todo lo contrario, nuestros electrodomésticos continuarán siendo la base de nuestro negocio y del éxito de la compañía. De cara al futuro, tanto nuestros productos, como los servicios digitales, deben continuar siendo foco de atracción de usuarios que buscan una calidad excepcional, fiabilidad y prestaciones de referencia.

Las demandas de los clientes son cada vez más cambiantes y exigentes, y para cubrirlas, nos apoyamos en las nuevas tecnologías y la digitalización. La necesidad de innovar es cada vez mayor, los ciclos de vida de los productos son más cortos y los productos más complejos. Esto afecta, asimismo, a las tecnologías de producción, patrones de comunicación y procesos de desarrollo.

La responsabilidad de las empresas líderes del sector es desarrollar innovaciones. Nuestro cliente evoluciona y marca nuevas tendencias como la cada vez mayor personalización de los

productos y la conectividad en el hogar, que hace la vida más sencilla al consumidor ofreciéndole el máximo control de la tecnología de su casa desde dispositivos móviles. BSH ofrece la app Home Connect, mediante la que puede controlar sus electrodomésticos desde cualquier lugar y a cualquier hora. Una aplicación que ofrece una mayor calidad de vida en un entorno de conexión realmente seguro.

Colaboración para la Innovación

En BSH desarrollamos la innovación abierta a través de alianzas con, universidades, centros tecnológicos y otras empresas con las que establecemos proyectos en común. Nuestro objetivo es escuchar las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, y desarrollar con ellos proyectos, aprovechando las sinergias e ideas que surgen en la comunidad que creamos día a día.

En función del momento de la innovación establecemos distintos tipos de colaboraciones:

- En fases conceptuales, donde buscamos nuevas ideas e insights, tenemos proyectos de colaboración con diferentes partners académicos y alumnos de diferentes disciplinas. Este es el ejemplo de todas las tesis desarrolladas desde hace más de dos décadas.

- En fases intermedias, colaboramos, mentorizamos y aceleramos a nuevos emprendedores que tienen una tecnología, o un modelo de negocio que convergen con nosotros ya sea a nivel de producto o proceso.

- Finalmente, cuando se han desarrollado internamente tecnologías que puede ser exportadas, o vienen del exterior para integrarse en nuestra compañía, y cuando se dan las circunstancias para un “win-win”, también colaboramos con partners, industriales o académicos para llevar a mercado lo desarrollado. Dentro de este enfoque estamos orientados a convocatorias de financiación europea, donde somos activos y lideramos proyectos, así como colaboraciones a través de Home Connect.

En el último año hemos consolidado algunas de las herramientas y proyectos que nos permiten ampliar nuestras capacidades en el desarrollo de proyectos.

- **Herramientas de ideación con estudiantes**. Nuestros colaboradores estudiantes son usuarios y a la vez son competentes en los campos donde se forman. Pueden aportar grandes ideas y conceptos en esta doble faceta. Un ejemplo es el proyecto Factor Idea, inicialmente orientado a los estudiantes del grado de diseño industrial, y que actualmente hemos extendido a estudiantes de los grados de marketing e investigación de mercados, de químicas, y de matemáticas.
- **Retos con aceleradoras e incubadoras de empresas**. Las ideas pueden validarse, aprovechando la velocidad, creatividad y conocimiento que ofrecen estos partners. En este punto tenemos una colaboración consolidada con Lanzadera, en la cual, si bien se sigue manteniendo el interés en nuevos productos, se ha intensificado la búsqueda de proyectos orientados a dar un salto cualitativo y cuantitativo en cualquiera de los procesos que intervienen en nuestras fábricas y entornos logísticos.
- **Colaboración con startups** que ofrecen una mayor agilidad y rapidez en el desarrollo y en la industrialización de nuevos proyectos, tanto en producto como en proceso. En estas colaboraciones buscamos contribuir al tejido emprendedor, aportando sesiones de mentorización técnica desde expertos de BSH Electrodomésticos España hacia las startups, y ofreciendo incluso el codesarrollo en nuestras instalaciones. Fruto de este pilar mantenemos una productiva relación con varias startups como Citring o Lesielle,

dos prometedoras startups orientadas a producto, e Infinitia y Atria Innovation, dos startups consolidadas orientadas a la consultoría eminentemente científico-tecnológica.

Proyectos I+D de colaboración internacional

La innovación y el desarrollo de una cultura innovadoras son claves para BSH España. La cooperación y el trabajo en red con los principales actores del ámbito académico y el sector industrial europeo permiten fortalecer y ampliar el avance tecnológico de BSH, alineándose con los principios de innovación abierta de la compañía. BSH España participa con distintas universidades, centros tecnológicos y empresas en varios proyectos con el respaldo de la Comisión Europea.

- El proyecto **TresClean** El proyecto TresClean tiene como principal objetivo desarrollar hasta un nivel industrial la estructuración de superficies mediante transferencia a través de un molde de inyección estructurado con láser para conseguir propiedades bactericidas. Esta tecnología se aplicará para producir piezas de máquinas autolimpiables y asépticas para la industria alimentaria (por ejemplo, componentes en contacto con fluidos biológicos) y electrodomésticos (por ejemplo, lavavajillas).
- El proyecto **Necomada** ("Nano-Enabled Conducting Materials Accelerating Device Applicability") desarrolla un proceso de producción de antenas flexibles para su producción masiva y de bajo coste, cubriendo desde el desarrollo de los materiales, el propio proceso y diferentes aplicaciones de uso. En concreto, para BSH, se han desarrollado pequeños tags que integran antenas RFID y NFC para comunicación con los frigoríficos.
- El proyecto **Ampro** incorpora las líneas de fabricación avanzada propias de BSH. Por ejemplo, fabricación aditiva para los difusores de las encimeras de gas, soldadura láser para los marcos de las encimeras de gas, celda de decoración láser para el panel frontal de lavadoras.
- El proyecto **Lampas** trata de obtener nuevas superficies funcionales utilizando la micro/nano estructuración de superficies en lugar de utilizar y/o desarrollar otros compuestos o aplicar recubrimientos sobre esas mismas superficies.
- El proyecto **HPGen** desarrolla un prototipo de lavavajillas que incluye una celda electrocatalítica para la reducción de tiempos de lavado mediante generación in situ de agua oxigenada.
- El proyecto **SSH CDTI con hornos** estudia tecnologías de sensores para aplicaciones de asistencia al cocinado mediante medición de volátiles generados.

Centros de competencia en I+D para el Grupo BSH

Desarrollar el talento y la capacidad innovadora de la organización en España es una importante palanca para atraer las inversiones y anclar la actividad en nuestro territorio.

Los centros de competencia globales implantados en España desarrollan actividad investigadora para ofrecer soluciones novedosas que den respuesta a las exigencias de los mercados en los que el Grupo BSH está presente.

BSH en España cuenta con 6 centros de I+D+i, centrados en tecnologías aplicables a las áreas de producto de cocción por inducción, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, tecnologías de materiales, superficies y sensores, electrónica y lavadoras- secadoras.

Durante el año 2019, el **Centro de competencia de electrónica y software** ha entrado a formar parte de GED (Global electronics and devices), y ha continuado desarrollando user interfaces, algunos para otros electrodomésticos y otros para cocinas de inducción y radiantes, estos últimos basados en System master. Además, ha adquirido la competencia de inteligencia artificial y actualmente está trabajando en el horno inteligente.

Gracias a la labor del **Centro de competencia de bomba de calor**, el área de producto ha sido pionera en la puesta en mercado de la más avanzada y eficiente tecnología en bomba de calor aplicada. Además, desde 2019 el uso de refrigerantes no fluorados sin apenas efecto invernadero son el estándar en las bombas de calor para secadoras, siendo BSH el primer fabricante que ha hecho una transición completa en su portfolio de producto, lo cual supone un alto impacto positivo tanto en el medio ambiente (economía circular) como en la reducción de costes de producto. Aunque su actividad se centra principalmente en secadoras, el centro viene trabajando en los últimos años en nuevas líneas de aplicación en lavavajillas y lavadoras-secadoras.

A finales de 2019, el **Centro de desarrollo de placas de inducción** lanzó la primera placa de inducción flexible sin serigrafía, que utiliza iluminación LED en la superficie de cocción para guiar al usuario de forma interactiva. Por otra parte, la nueva generación de placas de inducción con ventilación fue presentada en la feria internacional IFA, mostrando como primicia la primera placa con función ventilación en tamaño de 60 cms.

El **Centro de tecnología corporativa** investiga para todas las áreas de BSH en sus distintas regiones. El interés por la vida saludable es un aspecto relevante para el consumidor. Tecnologías de cocinado, de conservación de los alimentos, nuevos materiales o sensores, son ejemplos de líneas de desarrollo enfocadas a proveer productos que contribuyan a una vida más sana. Como fabricamos productos que están en contacto permanente con ropa y alimentos, también desarrollan tecnologías orientadas a la mejora de las condiciones de higiene de nuestros electrodomésticos.

Líderes en patentes

La compañía cuenta con un gran equipo de personas que trabaja en el desarrollo de los productos a lanzar en el futuro y que generan gran cantidad de ideas susceptibles de ser protegidas por patentes. Todas estas ideas son analizadas y valoradas para solicitar únicamente las que tienen una relevancia estratégica para la compañía. Una cartera de patentes amplia y fuerte garantiza que los productos de BSH puedan tener prestaciones exclusivas, lo que sin duda ayuda a que sean muy apreciados por los consumidores. En 2019, BSH España presentó 87 solicitudes de patente, 77 europeas y 10 españolas.

Desarrollo de la ecoinnovación

Para BSH, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medioambiente y con las necesidades del consumidor. Un dato relevante según la Unión Europea es que alrededor del 80% del impacto ambiental que un producto generará a lo largo de su vida se decide en la fase de diseño del producto. Los

electrodomésticos representan aproximadamente el 50% del consumo energético de los hogares y entre el 70 y el 90% del consumo que genera un electrodoméstico a lo largo de su vida útil se produce durante la fase de uso. Es por esto que cada año se establecen objetivos exigentes de reducción de los consumos de energía y de agua. La tendencia de los últimos años refleja reducciones de consumo de energía de los aparatos de hasta más de un 70% en el caso de las campanas extractoras o las secadoras, y más de un 50% de reducción en el consumo de agua de lavavajillas.

Esta reducción se ha conseguido mediante la inclusión de innovaciones en tecnología, en toda la gama de productos.

Participación en la innovación

En BSH se anima a los empleados a participar con sus ideas e implicarse en el desarrollo de la empresa. Gracias a ello, contribuyen a mejorar la eficiencia de la compañía.

Programa top idea impulsor de la innovación

A través de este programa los empleados brindan sugerencias e ideas de mejora relacionadas con los productos y procesos de BSH. El programa está abierto a toda la plantilla del grupo a nivel global, y busca canalizar el potencial de creatividad de los colaboradores, para reforzar tanto la competitividad como el sentimiento de pertenencia e integración.

El número de ideas aceptadas en BSH España en 2019 fueron 543.

Consumo y Producción Sostenibles

El consumo y la producción sostenible consiste, entre otras cosas, en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía a lo largo de toda la cadena de suministro y al mismo tiempo fomentar el desarrollo económico y la creación de empleo y condiciones laborales justas. El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos. En definitiva, BSH persigue este objetivo desde su propia misión, la de mejorar la calidad de vida de las personas en todo el planeta con sus electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones de primera calidad.

De las metas establecidas para lograr, el cumplimiento del ODS número 12, BSH con su actividad explicada en este capítulo, ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
>
> 12.3 De aquí a 2030, Reducir a la mitad el desperdicio de alimentos a nivel de los consumidores.
>
> 12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.
>
> 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Consumo responsable

La compañía mantiene un compromiso de servicio y de comunicación responsable con sus clientes. Garantizar la calidad, fiabilidad y seguridad de los servicios y los productos que ofrece, así como escuchar y enfocar todas sus actividades para atender y cubrir sus necesidades, son aspectos clave. BSH ofrece una experiencia de cliente única a lo largo de toda la cadena de valor.

Gestionando la experiencia única del consumidor

¿Por qué compran los consumidores nuestros productos? ¿Dónde contactan con nosotros antes, durante y después de la compra? BSH busca comprender mejor a nuestros consumidores y mejorar su experiencia con nuestras marcas, productos y soluciones.

Ante la rapidez con la que evolucionan los mercados, BSH España se esfuerza en demostrar a los consumidores de que sus marcas son la mejor opción en cuanto a electrodomésticos y servicios digitales. Ofrecer productos y soluciones excelentes bajo marcas únicas ha sido y sigue siendo uno de los pilares principales del éxito de la compañía. En el futuro, debemos

construir sobre esta excelente base, pero debemos ir más allá ofreciendo algo que claramente nos diferencie: una experiencia única durante todo el viaje del consumidor, también después de la compra. Esto significa que BSH debe apoyar a los consumidores en cualquier momento, en cualquier lugar y en lo que necesiten: como “buscar el producto correcto”, “comprarlo en un lugar determinado”, “tener más comodidad al usar servicios digitales” y “buscar ayuda cuando se necesita”. BSH fortalece su estrategia “centrada en el consumidor” y se centra en construir relaciones directas y leales con ellos.

BSH aspira a convertirse en la primera opción de los consumidores, atrayéndoles y emocionándoles con una oferta convincente y relevante, ampliar el negocio, ofreciéndoles servicios digitales y no digitales relevantes para ellos y crear promotores leales, midiendo continuamente la satisfacción y compromiso del consumidor a través de la metodología de Net Promotor Score (NPS) que nos acerca a nuestros consumidores y nos indica su nivel de recomendación.

Desde 2015, la compañía analiza de forma regular, con esta metodología NPS el nivel de recomendación hacia nuestros servicios en determinados “momentos de la verdad”, es decir, momentos en los que la relación empresa – cliente es directa. Momentos como la venta online, el servicio de reparación, entrega domiciliaria, etc.

Lanzamos la siguiente consulta: "Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de recomendar “marca BSH” a la familia y amigos?"

Además, se hacen dos preguntas abiertas a nuestros consumidores para obtener una respuesta cualitativa. Basándose en estos comentarios, los departamentos de BSH pueden identificar áreas de mejora y derivar medidas y acciones para optimizar los procesos, productos, servicios o comunicación. Los comentarios son muy valiosos porque ayudan a identificar sus necesidades.

La comunicación con los consumidores

BSH se comunica con los consumidores a través de sus marcas, con las que trasmite los valores de la empresa, así como el espíritu y el carácter que las diferencia unas de otras.

Bosch

Solo puede ser Bosch la marca que, durante 2019, centró su comunicación en aquellos electrodomésticos que incorporan la innovación necesaria para conseguir resultados perfectos. Los frigoríficos VitaFresh, de 70 cm de ancho, fueron los encargados de liderar la gran campaña de comunicación de la marca, centrada en evitar el desperdicio de alimentos gracias a su conservación. El aspirador Unlimited, con autonomía ilimitada, fue todo un éxito en el punto de venta, gracias a su compatibilidad con los taladros con baterías Bosch Power For ALL. Y, en la última parte del año, han sido las lavadoras i-DOS y su sistema de dosificación automática otras de las protagonistas del año.

Con el objetivo de afianzar la asociación de la marca con la gastronomía, Bosch continuó su presencia en los principales programas de cocina líderes de audiencia. Buen ejemplo de ello fueron las diferentes ediciones de MasterChef, que aportaron gran visibilidad de los grandes y pequeños electrodomésticos en el entorno de #cocinaconBosch. Este año se ha reforzado la presencia, tanto en pruebas de exteriores como en menciones del jurado, la visibilidad de

los hornos de vapor Serie 8 y Serie 6, así como los frigoríficos VarioStyle o la batidora de vaso al vacío VitaMaxx en el programa. De esta manera, los productos más enfocados a mantener un estilo de vida saludable dotaron de mayor empuje al movimiento #cuídateconBosch.

También, Bosch continuó su fuerte apuesta por el canal digital para ofrecer una comunicación ágil y directa. A lo largo de 2019, todas las campañas tuvieron su réplica de visibilidad en el mundo online, especialmente, en las redes sociales de Bosch. Cabe destacar la gran actividad en Facebook e Instagram, así como la destacada presencia en el canal de YouTube de MasterChef. En estas campañas se obtuvieron importantes resultados de engagement que, posteriormente, se reflejaron en récord de visitas, tanto en la web como el blog de la marca. Y, también, en el incremento de registros en MyBosch y reviews en los productos Bosch.

Toda esta presencia televisiva, así como todas las acciones de comunicación online y en el punto de venta, hicieron que la marca Bosch fuera la preferida por los usuarios durante 2019, tanto en grande como en pequeño electrodoméstico, resultados que se reflejaron en diferentes indicadores relacionados con la preferencia y satisfacción de los usuarios.

Siemens

Los electrodomésticos Siemens ponen a disposición de sus usuarios la unión perfecta entre tecnología y diseño. Creatividad, eficiencia, perfección y precisión son valores que forman parte de la marca desde hace más de 170 años.

Cada año la apuesta por introducir la tecnología en los hogares es mayor, y Siemens en 2020 ha establecido como pilar fundamental de la marca, la cocina Premium. Como novedad, la gama de cafeteras súper automáticas Siemens hará que los amantes de la cocina puedan disfrutar de un café profesional en casa siempre que quieran.

Con la amplia gama de electrodomésticos inteligentes ya es posible configurar a distancia ajustes, recibir avisos e iniciar programas de forma rápida y sencilla desde la app Home Connect. Todas las ventajas desde tu móvil. Hornos que se precalientan desde el coche, cafeteras que preparan el café desde la cama, lavavajillas que te avisan si les faltan pastillas, frigoríficos que puedes ver el interior desde el supermercado, lavadoras y secadoras que se comunican entre sí, y campanas que se encienden desde las placas, hacen una cocina completa perfectamente conectada. Además, ya es posible resolver incidencias a distancia. Gracias al servicio de diagnóstico remoto mediante el cual el Servicio BSH al Cliente puede conectarse al electrodoméstico conectado, solventar determinadas incidencias a distancia en una sola llamada.

Siemens continúa ofreciendo 5 años de garantía en toda la gama iQ700 y Home Connect para garantizar la tranquilidad del usuario en todo momento. Además, el servicio de asesoramiento a domicilio hace que una vez que el electrodoméstico esté instalado, un técnico especializado Siemens vaya a casa del usuario, le conecte el electrodoméstico al móvil o tablet y le explique las prestaciones más importantes. No habrá lugar a dudas gracias al asesoramiento a domicilio.

La comunicación en web, redes sociales y blog se afianza con nuevos contenidos actualizados a las últimas tendencias en diseño e innovación.

Gaggenau

El showroom de Gaggenau en Barcelona es mayor punto de contacto de la marca con distribuidores y usuarios. Allí se realizan la práctica totalidad de las formaciones a distribuidores y se asesora a usuarios y profesionales en el proceso de compra, además de realizar demostraciones y cursos para los amantes de la cocina. En 2019, se atendieron a 800 personas en 14 sesiones de formación y 11 demostraciones y cursos de cocina, además de visitas personalizadas de asesoramiento a usuarios finales, reuniones internas y eventos especiales. En las dos escuelas de cocina con las que la marca colabora en Madrid, se han atendido en cursos y demostraciones culinarias a otras 120 personas.

En noviembre se convocó a los Gaggenau Studio Partners al X Foro de expertos. En esta cita, además de presentar la situación de la marca y sus servicios, se exhibieron en primicia las novedades de producto más destacadas que se lanzan en la primavera de 2020. Y se debatió sobre los aspectos de mayor trascendencia para distribución. Los Gaggenau Studio Partner son los distribuidores más comprometidos con la marca, con completas exposiciones y equipos especialistas en la prescripción de Gaggenau.

Neff

Con el mejor diseño y prestaciones exclusivas es más fácil encontrar la inspiración. Desde 1877 lleva NEFF conectando grandes ideas con grandes cocineros. Al unir la pasión por la cocina con las últimas tendencias y novedades alrededor de los electrodomésticos es posible estar a la altura de los paladares más exigentes.

Una de las innovaciones más icónicas de NEFF se refuerza cada año, el horno con sistema de apertura de la puerta SLIDE & HIDE® en el que la puerta desaparece, para que ningún obstáculo impida disfrutar de la cocina. Equipamiento profesional y prestaciones únicas entre las que destacan también la cocción al vacío, técnica culinaria a baja temperatura que mantiene e intensifica los sabores de los alimentos, o la cocina 100% vapor FULL STEAM®.

La red de escuelas de cocina NEFF, Love Cooking Points, continúa afianzando su presencia en todo el territorio nacional. Todas las escuelas de cocina, equipadas con electrodomésticos NEFF, son lugares donde se reúnen lo auténticos amantes de la cocina, donde se disfruta cocinando y compartiendo experiencias para sacarle todo el partido a cualquier receta.

Además, en redes sociales seguimos estando presentes en el día a día de los usuarios amantes de la cocina compartiendo los beneficios de la marca en primera persona, diseños de cocinas de ensueño de la mano de los mejores clientes y exquisitas recetas. Por supuesto, el chef NEFF Diego Ferrer sigue resolviendo las dudas culinarias en el blog asesorando de forma ininterrumpida sobre el uso y beneficio de los electrodomésticos NEFF en el que cada vez suma más adeptos.

Balay

La línea estratégica de campaña que comenzamos en Balay en 2012, lejos de agotarse, ha seguido dando muy buenos resultados también en 2019, tanto en notoriedad, como en preferencia de marca o en cuota de mercado. La puesta en valor de los trabajadores de Balay ha calado en la sociedad española, convirtiéndose no sólo en un caso de éxito en marketing, sino también en un fenómeno social. El paraguas de comunicación sigue consistiendo, como en 2018, en que los empleados de las fábricas van a casa de usuarios reales para comprobar su satisfacción con el producto que ellos mismos han fabricado. Es el caso de los 3 spots de

los hornos Serie Cristal, fabricados en Montañana, y de los 3 spots de los frigoríficos Serie Cristal, fabricados en Esquiroz.

Durante este año se ha introducido en las campañas un nuevo elemento, el delantal Balay, que los trabajadores entregan a los consumidores que van a visitar a modo de regalo. Este objeto se ha convertido en un recurso eficaz para el reconocimiento de marca, pero también en un elemento de marca muy atractivo para el consumidor, con gran enganche emocional, lo que nos ha permitido utilizarlo en diferentes acciones promocionales.

Podemos afirmar así que cerramos el año 2019 con una salud inmejorable de marca, tanto a nivel de resultados de mercados como de conexión con el consumidor.

Reconocimiento de los consumidores

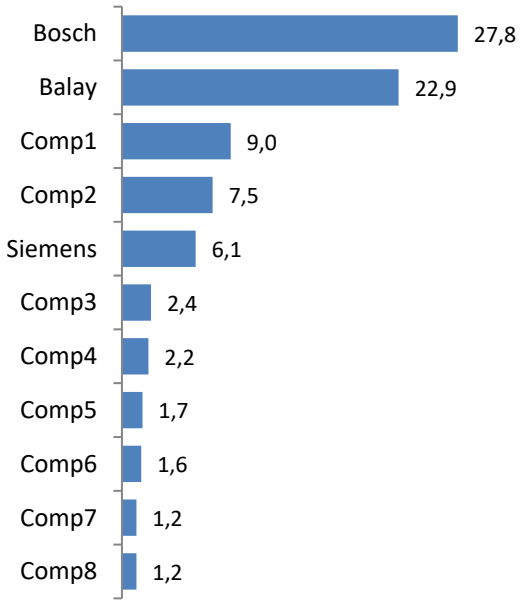
Para la compañía es estratégico disponer de marcas fuertes, conocidas por los consumidores que ofrecen productos innovadores con la última tecnología, además de excelentes servicios y de este modo, satisfacer las necesidades de todos ellos. Utilizamos nuestro amplio portfolio de marcas para atender con éxito las necesidades de los diferentes grupos de consumidores.

Preferencia de nuestras marcas de línea blanca

La inversión en medios permite que las campañas de Bosch, Siemens y Balay trasladen los valores de las marcas e impulsen el conocimiento y consideración de compra hacia sus productos.

Esta apuesta continua de BSH España en el año 2019 reforzó la posición de las marcas del Grupo y casi 6 de cada 10 usuarios muestran preferencia por una de nuestras marcas, siendo la marca Bosch, la preferida de los consumidores. El 27,8% de los encuestados declara que Bosch es su marca favorita. El 22,9% prefieren Balay que ocupa la segunda posición y Siemens con un 6,1% ocupa la quinta.

Marca favorita acumulado a diciembre de 2019. Tracking de marcas BSH



CERTIFICADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), es una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1995 que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitaria en España. Está formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales y su objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses particulares.

AUTOCONTROL forma parte de EASA *(European Advertising Standards Alliance)* y ICAS *(International Council for Ad Self-Regulation)* y, además, ha acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Competencia Desleal para los sistemas de autorregulación.

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

> Calidad de Asociado

Es socio de pleno derecho de AUTOCONTROL y mantuvo su calidad de asociado durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2019.

> Cumplimiento de Códigos Deontológicos

Se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI).

> Actividad de control previo de la licitud y corrección deontológica de la publicidad

Puede, con anterioridad a su difusión, solicitar el asesoramiento del Gabinete Técnico de AUTOCONTROL en aquellos casos en los que tenga dudas acerca de la licitud y corrección deontológica de sus comunicaciones comerciales, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo y evitar incurrir en posibles infracciones y riesgos reputaciones.

> Sometimiento al Jurado de la Publicidad

Se compromete, así mismo, a cumplir las resoluciones emitidas por el Jurado de la Publicidad como resultado de eventuales reclamaciones presentadas ante este órgano de resolución extrajudicial de controversias, ya sea por parte de consumidores u asociaciones de consumidores, empresas de la competencia u otros sectores, u organismos de la Administración.

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, a 27 de enero de 2020.

José Domingo Gómez Castallo
Director General de AUTOCONTROL

Además, BSH España cuenta con el **Certificado de Responsabilidad Social Corporativa de Autocontrol** que certifica que durante el año todas las comunicaciones comerciales cumplieron con el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chambre of Commerce.

BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes

La empresa forma parte de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) que, a su vez, está adherida a la Federación Mundial de Anunciantes y cuyo objetivo es transmitir los valores de la comunicación comercial a la sociedad.

La asociación otorga un certificado en el que se acredita que BSH España, como miembro de la misma, cumple con los objetivos de la organización y contribuye a una industria de la comunicación comercial responsable, transparente y eficaz.

Entre otras acciones, la AEA se ocupa de:

- Elaborar códigos de buenas prácticas y transparencia.
- Emprender acciones de investigación, medición, formación e información hacia sus asociados, industria y sociedad, para conectar de manera profesional y social con los consumidores.
- Trabajar por una legislación proporcional y justa, basada en la libertad de competencia y comunicación.

anunciantes

Comunicar para crear valor

CERTIFICADO DE PERTENENCIA

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

Es miembro de pleno derecho de la Asociación Española de Anunciantes -perteneciente a la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), y adherida a la Federación Mundial de Anunciantes (WFA)-, y colabora activamente en el cumplimiento de los objetivos de la Asociación precisos para que la sociedad conozca los valores de una comunicación y actividad publicitaria ética y responsable. Para este fin, la Asociación:

- Elabora códigos de buenas prácticas y transparencia, proporcionando la mejor relación comercial con la industria.
- Lleva a cabo acciones de investigación, medición, formación e información hacia sus asociados e industria.
- Trabaja por una legislación proporcional y justa, basándola en la libertad de competencia y de comunicación, y promueve la autorregulación.
- Asimismo, fomenta las relaciones institucionales e internacionales.

La **Asociación Española de Anunciantes** agrupa a más de 200 asociados -con más de 530 marcas-, en su mayoría son grandes empresas cuyas inversiones publicitarias suponen el 60% en televisión, y más del 47% en inversión digital y en el total medios.

Directora general

Presidenta

Enero, 2020

La aea representa a sus asociados en los siguientes organismos:

AMC · AUTOCONTROL · CEOE · comScore · eficacia · GEOMEX · INFOADEX · KANTAR MEDIA · Observatorio de la Publicidad · ojd · World Federation of Advertisers

BSH busca la innovación y el aporte de valor a lo largo de toda la cadena de suministro, además de la eficiencia y la agilidad en costes.

Marcas

En España, la compañía fabrica y comercializa además de las marcas globales Bosch y Siemens, Gaggenau. Neff y la marca local Balay.

La cartera de productos abarca todo el espectro de electrodomésticos modernos desde hornos, campanas extractoras, lavavajillas, lavadoras, secadoras, frigoríficos y congeladores hasta pequeños electrodomésticos como p.ej. aspiradores, cafeteras, batidoras, etc. Además, los electrodomésticos ya pueden controlarse a distancia a través de la aplicación Home Connect (www.home-connect.com/es).

En BSH nos esforzamos por ser líderes en innovación en el mercado de los electrodomésticos. Ampliamos y mejoramos nuestra gama de productos y soluciones para lograr nuestros objetivos de crecimiento. Diseñamos y producimos productos de calidad y fiabilidad excepcionales. Impulsamos la innovación a través de nuestra experiencia tecnológica de vanguardia y profundo conocimiento de los consumidores.

A continuación, se describen algunas de las novedades más destacadas lanzadas al mercado español en 2019.

Productos y Soluciones digitales sostenibles:

Como fabricante de electrodomésticos número uno de Europa, BSH quiere cerrar la brecha entre el hardware analógico y el mundo de la conectividad ya que nuestra vida diaria se verá moldeada aún más por la tecnología en el futuro. Del mismo modo, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medioambiente.

Nuestras soluciones de Hardware+ se ajustarán más a cada consumidor, adaptándose a sus deseos y necesidades individuales y generando el menor impacto posible en el entorno.

La conectividad en la vida cotidiana

Los electrodomésticos se han vuelto casi indispensables en nuestra vida diaria: enfrían, calientan, lavan, secan y hacen otras tareas domésticas. Hoy en día, hacen incluso mucho más, como proteger el medioambiente, ahorrar recursos valiosos, ayudar a reducir el desperdicio de alimentos, comunicarse entre ellos y completar automáticamente sus labores, como es el caso de los electrodomésticos inteligentes.

En BSH, desarrollamos innovaciones que simplifican la vida del consumidor y satisfacen necesidades que van más allá.

Imagina que suena el despertador. Es hora de despertarse, enciende tu cafetera totalmente automática a través de la aplicación Home Connect antes de salir de la cama y prepara el desayuno: calienta el pan en el horno, haz tu café favorito con sólo pulsar un botón y trae el zumo de naranja frío, la mantequilla y la mermelada del frigorífico. Haz rápidamente un batido o prepara huevos revueltos en la placa. Escenas como ésta se desarrollan todos los días en los hogares modernos, no importa en qué parte del mundo.

Los electrodomésticos deberían ayudarnos a hacer nuestro día a día más fácil. Actualmente, no basta con que el frigorífico enfríe o el horno caliente. En la decisión de compra, influyen las nuevas tecnologías y aspectos como el diseño y el material, la eficiencia energética y la sostenibilidad.

Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y crear innovaciones que les ofrezcan beneficios, además de marcar el camino con nuestros desarrollos. En 2019, las marcas de BSH alcanzaron un hito en el camino de la empresa de convertirse en el líder de la industria de los servicios digitales y las experiencias de cocina: BSH tiene más de dos millones de dispositivos conectados en el mundo. En la plataforma mundial, Home Connect ya ha escalado el ecosistema hasta cinco marcas y siete categorías de dispositivos en 40 países.

Tendencias que marcan el camino

Asistentes virtuales. dispositivos inteligentes chatbots, y aplicaciones de inteligencia artificial están entrando en operaciones de negocio, cadena de suministro, logística y en la vida de los consumidores. Las empresas están creando oportunidades de crecimiento con tecnología para hacer la vida más fácil. Las personas están empezando a aceptar que algunas tareas pueden ser realizadas por robots o inteligencia artificial, en lugar de solo por ellos mismos.

Aunque la confianza total o el acceso universal a esta tecnología llevará más tiempo, nos estamos haciendo a la idea de utilizar robots con inteligencia artificial para nuestro propio bienestar, conveniencia y comodidad.

En 2019, ha habido mejoras tecnológicas en algoritmos, un crecimiento sustancial de datos y una penetración más profunda de conectividad. Los asistentes virtuales y el uso de hardware inteligente en casa, han allanado el camino para que los robots y la inteligencia artificial entren en la vida cotidiana de los consumidores.

La aceptación de los consumidores es crucial para adoptar comportamientos nuevos como hablar con asistentes virtuales como Alexa de Amazon. Buscan mejorar su vida a la hora de hacer recados personales y tareas domésticas. Según la encuesta de estilos de vida de Euromonitor Internacional de 2020, al menos una tercera parte respondieron que tienen electrodomésticos inteligentes en casa. Los resultados de esta encuesta muestran que los consumidores quieren estos productos conectados. A nivel mundial, el 41% de los encuestados está dispuesto a pagar más por aparatos y productos inteligentes.

Vivimos en un entorno VUCA (por sus siglas en inglés, volátil, incierto, complejo y ambiguo) y a los consumidores les da seguridad tener comodidad en casa. Buscan relajarse en su hogar, estar seguros, y libres de las distracciones del mundo que les rodea. Con acceso a internet y a bienes y servicios innovadores, los consumidores pueden comprar, trabajar desde su casa.

El continuo desarrollo de una infraestructura digital llevará a más hogares con aparatos conectados. Ecosistemas conectados unirán estos aparatos con servicios en busca de ser más sofisticados, llevando a la industria más cerca del futuro del hogar conectado.

La adquisición de electrodomésticos conectados continuó creciendo durante 2019 y esta tendencia continua al alza, ya que los productores introducen dispositivos más integrados e inteligentes que utilizan inteligencia artificial y se conectan a un ecosistema de servicios.

La autodosificación continúa creciendo en importancia, especialmente como una característica distintiva clave en electrodomésticos para hacer la colada y lavavajillas. Es una tendencia muy relevante y ha abierto, demás, nuevas oportunidades, en fuentes de ingresos adicionales, desdibujando la línea divisoria entre los actores del cuidado del hogar y los consumidores de electrodomésticos.

Productos por categorías (Alberto Sin nos pasa una nueva versión)

Lavavajillas. En primavera de 2019, renovamos y ampliamos la gama de lavavajillas integrables con puerta deslizante: una solución de integración que permite instalar puertas de mueble más altas y zócalos de hasta 5cm de alto, en línea con las tendencias actuales de diseño de cocinas. Desde Neff, pasando por Siemens y Bosch y como novedad desde 2019, también en Balay, la puerta deslizante está ya disponible para cualquier usuario de las marcas de BSH.

La marca Neff se sumó al “mundo conectado”, mediante la introducción de su primer lavavajillas con tecnología Home Connect.

Lavadoras y secadoras. Más capacidad para la nueva gama Premium de lavado y secado. 10 kg la lavadora y 9 kg la secadora, con puerta reversible y una elegante estética exterior que incluye un display TFT totalmente táctil e intuitivo.

Una nueva lavadora con un programa mucho más rápido: **powerSpeed59**, con el que es posible lavar hasta 5 kg de ropa en solo 59 minutos con resultados excelentes de lavado. Además, incorpora función antimanchas para las manchas más difíciles y sensor 3D que permite detectar la cantidad de ropa y así evitar la sobrecarga y obtener los mejores resultados.

Y la secadora, que gracias al sistema de limpieza **Intelligent Cleaning System**, ya no será necesario limpiar el filtro de pelusas tras cada ciclo, solo habrá que vaciar el depósito 3 o 4 veces al año. La propia secadora avisará cuando sea necesario.

Y gracias a la tecnología **smartFinish,** en solo 45 minutos se obtendrán resultados con menos arrugas, cuidando las prendas al máximo ya que el tratamiento se aplica siempre en frío.

Gracias a Home Connect y la función **intelligentDry**, la lavadora y la secadora ya pueden comunicarse. Tanto en el dispositivo móvil como en la propia secadora se ajustará automáticamente el mejor programa de secado para la colada que acabas de lavar, consiguiendo un tiempo de secado mucho más preciso y el cuidado más delicado para tu ropa.

Frigoríficos. Bosch abre el abanico de colores de la gama Vario style con 6 nuevos metalizados que, sin duda, gustarán a nuestros usuarios. También en Bosch encontraremos un nuevo modelo con cámara de fotos integrada en su interior para visualizar el contenido del frigorífico en todo momento. La marca Balay, por su parte amplía su Serie Cristal, con tres combis ExtraFresh de altura 203cm, en colores blanco, negro y gris antracita, con un diseño de puerta muy elegante y moderno. De esta manera, la gama de cristal de Balay aporta distintas soluciones estéticas y de diseño a sus usuarios, ofreciendo distintas electrónicas y distintos sistemas de conservación de alimentos para que cada usuario encuentre la que más le encaje.

Las marcas Siemens y Neff lanzan nuevos modelos Premium en integración. Modelos que incluyen el mejor sistema de conservación de alimentos hyperFresh Premium 0ºC. La mejor tecnología de conservación y también la mejor clasificación energética, ya que son modelos A+++. Su elegante electrónica touchcontrol permitirá al usuario controlar la temperatura de forma precisa y su completo equipamiento interior, ofrecerá múltiples opciones para configurar el interior, colocando las bandejas y balcones contrapuerta a la altura y posición que el usuario desee.

Hornos. A final de año, lanzamos con Neff y Siemens nuestros **nuevos hornos multifunción con vapor añadido** que permitirán conseguir al consumidor resultados aún más profesionales cuando cocinen cualquier tipo de alimento ya que puede aplicarse tanto a carnes o pescados como a repostería.

Además, durante el año 2019 hemos incorporado la **apertura y cierre amortiguado de puerta** en muchos de nuestros hornos de gama media Bosch y Balay, una prestación muy bien valorada por nuestros consumidores que aporta comodidad y seguridad.

Por último, seguimos apostando por la conectividad de nuestros electrodomésticos. Por ello, **la gama de hornos con Home Connect ha crecido de forma importante** permitiendo al usuario encender o modificar el programa seleccionado, elegir y enviar directamente los ajustes al horno de alguna de las recetas presentes en la aplicación o permitir que nuestro

Servicio Técnico Oficial realice un diagnóstico remoto del horno en el caso de que surja cualquier incidencia con el mismo.

Placas. La marca **Siemens** lanza, dentro de la serie **studioLine**, la **placa de inducción total**.

Una superficie de cocción única, continua, que ofrece la mayor flexibilidad que se puede tener en una placa de cocción. Se pueden colocar recipientes de cualquier forma y tamaño, en la posición que se necesite dentro de la zona de cocción. Todo ello, controlado con una pantalla TFT de uso muy intuitivo, con imágenes en color de alta resolución, recetas… Aderezado con la posibilidad de usar el Cooking Sensor, que permite controlar la temperatura dentro de la olla o cacerola con la que se esté cocinando.

La inducción total está disponible en 2 medidas: 90 y 80 cm.

Además, el modelo de 90 cm., dispone de activeLight, que aporta un toque de diseño muy moderno a la placa gracias a la iluminación de los laterales de la superficie de cocción.

Neff, por su parte, introduce en su gama de placas un nuevo modelo con **Zone Light.**

Las zonas de cocción, que no tienen ningún tipo de serigrafía, se retroiluminan cuando se pone la placa en funcionamiento. Una iluminación que, no sólo aporta una llamativa y diferente diseño a la placa, sino que tiene diversas funcionalidades ayudando a utilizar diferentes funciones y dando información sobre los inductores conectados en cada momento, en función del tipo de uso y de recipiente.

Y, **Balay y Bosch**, renuevan la **gama básica de placas de gas de acero** con mandos al frente, con un diseño mejorado que incluye parrillas de hierro fundido.

Campanas En el 2019 en campanas se presenta una nueva gama de extractores de techo en todas las marcas, pasando de ser fabricación propia, esta nueva plataforma nuevos diseños, interiores blindados, más capas en los filtros, motores BLDC, sensor de olores, iluminación con posibilidad de regulación de luz (blanca o cálida en función de las necesidades) y nuevas prestaciones en cuanto a conectividad (control placa campanas y Home Connect)

También se renueva la plataforma de campanas decorativas Added value/ Premium de todas nuestras marcas, incluyendo renovación estética y electrónicas, e incorporando prestaciones que ya se han incorporado en otros tipos de producto en campanas, como el nuevo sensor con mayor precisión a la detección de olores, regulación de luz cálida-fría en función de la necesidad en cada cocina.

En el segmento de campanas integradas (segmento con tendencia positiva en el mercado español), se incorpora un tipo de producto totalmente nuevo y que ya ofrecen las marcas de la competencia. Se trata de una campana decorativa que se integra dentro del mueble. Ofrece muchas ventajas a nivel de instalación y de cara a usuario ofrece mayor espacio de almacenaje dentro de mueble y visera para proteger la puerta de mueble.

En el campo de la recirculación, clara tendencia en Europa y en España, se presentan unos nuevos filtros antipolen. Estos nuevos filtros incorporan una capa adicional, que se trata de un filtro biofuncional que inactiva los alérgenos del polen.

Pequeños electrodomésticos

Durante el año 2019 **Bosch** en pequeños electrodomésticos ha contado con destacados lanzamientos de producto en casi todas las gamas en las que participa activamente.

En la categoría de **aspiración**, que continúa siendo el motor del crecimiento del pequeño aparato electrodoméstico, **Unlimited Serie 6** ha sido el lanzamiento estrella. En 2018, Bosch lanzó al mercado Unlimited Serie 8 y en septiembre de 2019, ofrece una Serie 6. Una versión más accesible, más ligera, pero que sigue contando con las principales características de este concepto, como que permite aspirar 360º y que cuenta con batería compatible e intercambiable con la gama de bricolaje&jardín del sistema de 18V Power4All. Otro de los lanzamientos clave en esta categoría, fue la renovación de la **gama Athlet**, ofreciendo ahora hasta 28V máx e incluso concepto ProPower, que permite cargar el aspirador en la mitad de tiempo, reduciéndolo a hora y media el 80% y 3 horas el 100%.

La categoría de **preparación de alimentos** también ha tenido lanzamientos importantes centrados en ofrecer nuevas soluciones a los usuarios como es **VitaMaxx**. La primera batidora de vaso con función vacío de Bosch. VitaMaxx permite no solo batir al vacío, lo que consigue unos resultados más homogéneos, sin burbujas y manteniendo todo su sabor y propiedades más tiempo, sino que también ofrece la posibilidad de envasar al vacío en los tupper que le acompañan. De esta forma, se ofrece al consumidor una solución ante el desperdicio de comida.

Desde septiembre, Bosch cuenta con una gama de **batidoras de mano** totalmente renovada con **1000W** de potencia en las principales plataformas como **MaxoMixx** o **ErgoMixx** siguiendo de esta forma la tendencia del mercado, además de mejorar el pie de la plataforma MaxoMixx consiguiendo un 30% más de succión y consiguiendo que el usuario ahorre tiempo al preparar salsas, purés, masas…

El gran lanzamiento de este año para la marca **Siemens** han sido las **cafeteras superautomáticas** siguiendo esta nueva tendencia del mercado que cada vez valora más la experiencia de poder disfrutar de un buen café hecho en casa. Hasta septiembre de 2019, Siemens solo ofrecía soluciones integrables y ahora cuenta con una gama completa. Todas ellas, disponen del sistema iAroma, el cual está formado por un molinillo cerámico que asegura un molido perfecto para cualquier variedad de café, un calentador inteligente que asegura la temperatura óptima de preparación, uns bomba de agua inteligente ya que la presión es esencial para obtener los mejores sabores y la unidad de control que consigue que todo encaje a la perfección. **EQ300** es la serie más accesible que te permite preparar hasta 4 especialidades de café y además cuenta con un espumador para preparar bebidas con leche. En **EQ500** se ofrece la opción ajustar los parámetros de preparación de bebidas, pudiendo personalizar tanto tamaños como intensidades o bebidas y con dos opciones para almacenar leche, bien en un depósito integrado o con un accesorio que se puede introducir directamente en el envase de leche. El segmento Premium lo lidera **EQ9 plus**, con display TFT, depósito de leche integrado, calentador de tazas y Home Connect para poder preparar tu café desde cualquier dispositivo, iniciar programas de limpieza, acceder hasta 22 especialidades internacionales de café y a un amplio recetario e incluso funciona con altavoces inteligentes como Alexa o Google Home. Una experiencia única para un momento único.

Servicio al Cliente para toda la vida

Nadie conoce mejor tus electrodomésticos que el propio fabricante. Somos mucho más que un servicio de reparación. Estamos al lado del cliente durante toda la vida de sus electrodomésticos. No solo reparamos, le ayudamos a sacarle el máximo partido a sus electrodomésticos para obtener los mejores resultados. Le ofrecemos consejos y trucos para evitar pequeñas averías y que nuestros técnicos solo tengan que acudir en caso de averías reales. Contamos con las herramientas y la tecnología más avanzada para prevenir averías y solucionarlas rápidamente cuando se producen. Ofrecemos servicios diferenciales para dar tranquilidad, contratos de mantenimiento e instalación de nuestros electrodomésticos. Solo trabajamos con repuestos originales y garantizamos la reparación durante 2 años, cuando el mínimo legal son 3 meses.

Ponemos a disposición de nuestros clientes múltiples canales de contacto: teléfono, online, chat y redes sociales. El horario de visitas es amplio y siempre nos adaptamos al cliente. Disponemos de un call center especializado para que, con la información facilitada, nuestros técnicos puedan acudir en una única visita con los repuestos necesarios y reparar el electrodoméstico. En 2019, las marcas de BSH recibieron un total de 3.707 reclamaciones y atendiéndose y resolviéndose al 100%.

La digitalización también ha llegado hasta el servicio al cliente, donde encontramos sistemas como el diagnóstico remoto de nuestros electrodomésticos inteligentes. Este permite que uno de nuestros técnicos se conecte a distancia a tu aparato para comprobar el estado del mismo. Así, de manera casi instantánea y sin necesidad de que vaya un técnico a casa, en la mayoría de los casos podrás solucionar un montón de dudas. Muchos de nuestros electrodomésticos inteligentes utilizan la tecnología Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales.

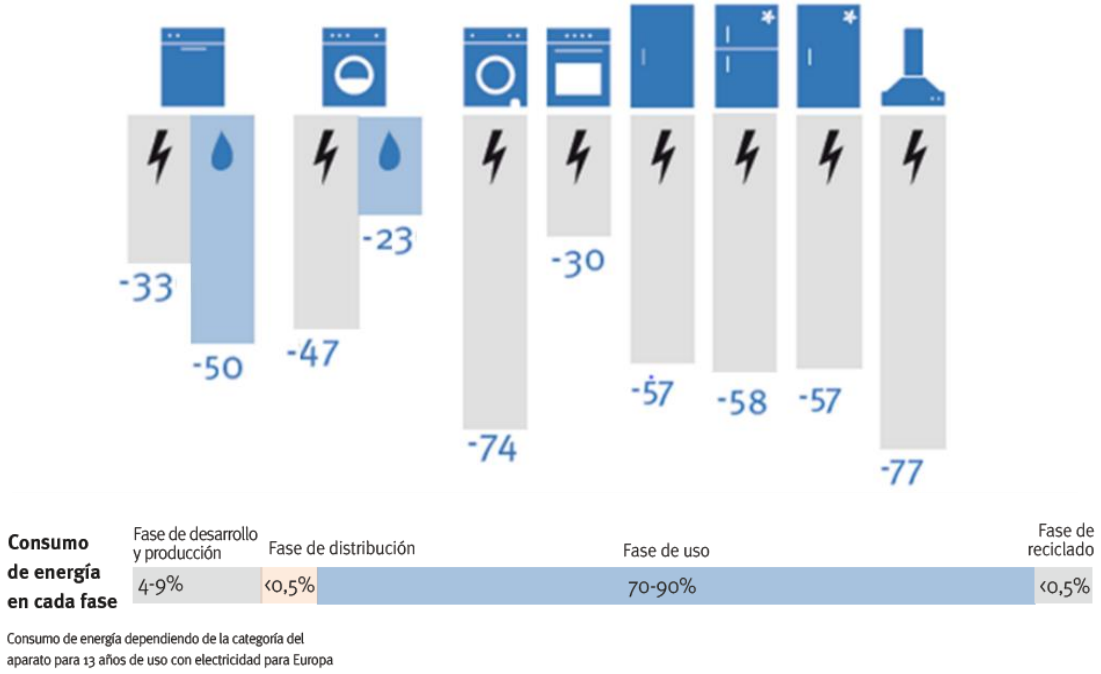
Además, ponemos a disposición del usuario todos los repuestos de nuestros electrodomésticos, facilitando el diseño en explosión de todos nuestros modelos para ser localizados fácilmente. Si se compran en nuestras tiendas online se entregan en unas 48 horas aproximadamente. Garantizamos la permanencia de nuestros repuestos durante al menos 10 años. Disponemos de un amplio catálogo de accesorios para el hogar y completo surtido de productos de limpieza y mantenimiento exclusivos testados en nuestras fábricas y recomendados por las distintas divisiones de producto.

Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad

Para BSH, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medioambiente. Un dato relevante según la Unión Europea es que alrededor del 80% del impacto ambiental que un producto generará a lo largo de su vida se decide en la fase de diseño del producto. Los electrodomésticos representan aproximadamente el 50% del consumo energético de los hogares y entre el 70% y el 90% del consumo que genera un electrodoméstico a lo largo de su vida útil se produce durante la fase de uso. Es por esto que cada año se establecen objetivos exigentes de reducción de los consumos de energía y de agua. La tendencia de los últimos años refleja reducciones de consumo de energía de los aparatos de hasta más de un 70% en el caso de las campanas extractoras o las secadoras, y más de un 50% de reducción en el consumo de agua de lavavajillas.

Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos

Reducción en % del consumo de energía y agua de los aparatos de BSH España (comparativa 2003 y 2019)



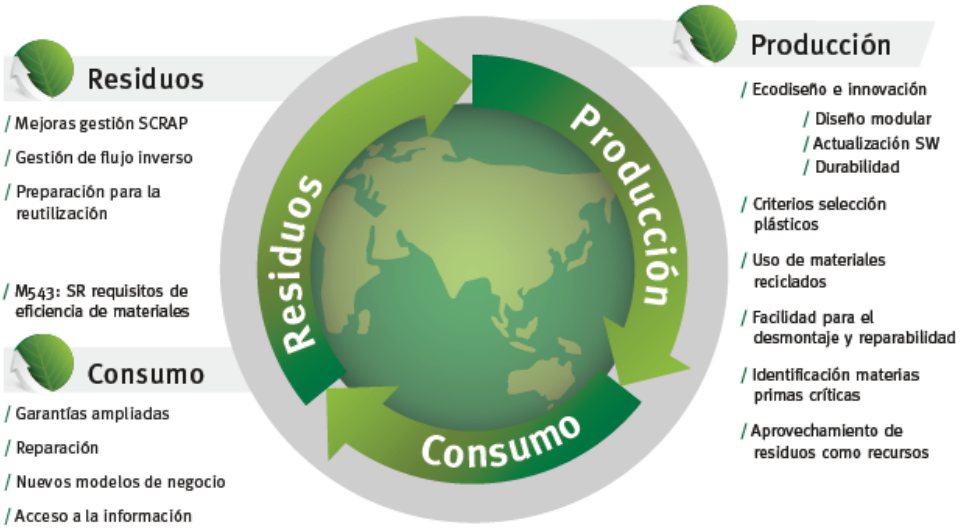
La relevancia de desarrollar la economía circular

La economía circular contribuye a disminuir el uso de los recursos, a reducir la producción de residuos y a limitar el consumo de energía. Esta actividad emergente es creadora de riqueza y empleo y su desarrollo permitirá obtener una ventaja competitiva en el contexto de la globalización.

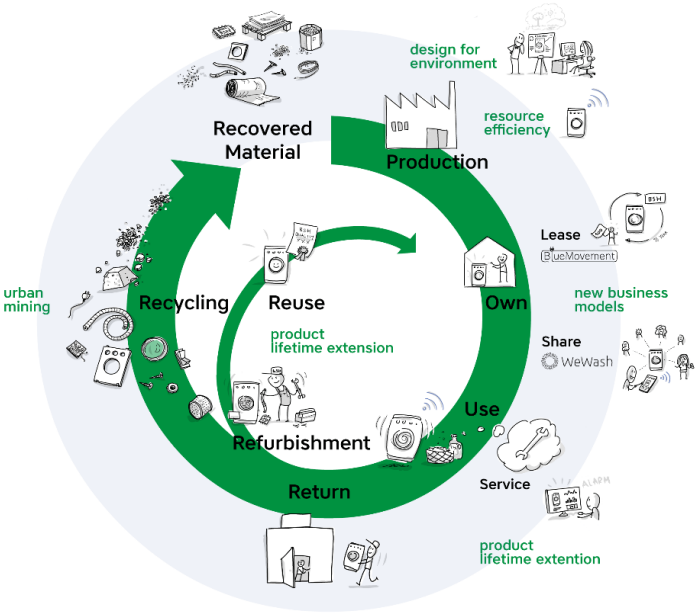
El sistema lineal actual de nuestra economía (extracción, fabricación, utilización y eliminación) no es sostenible. La economía circular consigue convertir nuestros residuos en materias primas, paradigma de un sistema de futuro. La Comisión Europea ha adoptado un ambicioso paquete de nuevas medidas sobre la economía circular para ayudar a las empresas y los consumidores europeos en la transición a una economía más sólida y circular, donde se utilicen los recursos de modo más sostenible. Las propuestas abarcan todo el ciclo de vida de los productos: de la producción y el consumo a la gestión de residuos y el mercado de materias primas secundarias.

Cada año, en Europa, alrededor de 6 toneladas por persona se convierten en residuos y casi la mitad de los residuos generados terminan en vertederos. Generar circuitos de economía circular en nuestro sector es un asunto relevante.

Actuaciones del Grupo BSH en economía circular:



El Grupo BSH, dentro de su responsabilidad como productor de electrodomésticos, analiza y desarrolla iniciativas para minimizar el impacto medioambiental en todas las fases del ciclo de vida del electrodoméstico.



Las principales áreas de trabajo en ecodiseño se centran en la búsqueda del incremento de la eficiencia energética de los aparatos, la introducción de componentes de plástico reciclado, la racionalización en el uso de materias primas y el análisis de presencia de materiales considerados críticos o estratégicos por la Unión Europea. Además, se continúa trabajando en la línea de diseño para fomentar la durabilidad de los aparatos, que favorezca a su vez la reparabilidad, que permita aumentar la vida útil de los electrodomésticos, y favorezcan la reciclabilidad de los mismos al final de su vida útil.

En esta línea, en 2019 se ha trabajado en la homologación de un nuevo proveedor de plástico reciclado, con objeto de incorporar materiales reciclados en varias gamas de nuestros productos, como la bandeja soporte de las electrónicas de las encimeras de inducción fabricadas en Zaragoza, la bandeja aquastop de las lavadoras y las piezas de soporte lateral de los frigoríficos fabricados en Esquíroz. En 2019, la compañía incorporó en todos los electrodomésticos más de 2,24 toneladas de plástico reciclado, cifra que pretenden incrementar este año con dicha homologación en 194 toneladas en la fábrica de Montañana (Zaragoza) y 217 toneladas más en la fábrica de Esquíroz, Navarra.

En 2019, se ha continuado la colaboración con el grupo “i+” del departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza. Se ha realizado el Análisis de Ciclo de Vida de Zone Light, la nueva plataforma de encimeras de inducción presentada en la IFA en 2019. Este análisis permite valorar y asegurar la sostenibilidad de producción de las placas de inducción para la compañía.

En Aragón, BSH ha participado en la “Jornada de información y participación a stakeholder del proyecto Interreg CECI", que tuvo lugar el 19 de noviembre. Se trata del Proyecto “Citizen involvement in circular economy implementation” (CECI) sobre economía circular desarrollado en el Programa de cooperación interregional INTERREG de la Unión Europea, en la que la Dirección General de Cambio Climático y Educación Ambiental, del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente participa como socio.

Se ha llevado a cabo el Análisis de sostenibilidad del ciclo de vida de productos (LCSA) desde una perspectiva de triple impacto económico, ambiental y social en colaboración con Sustainn (SUSTAINABILITY INNOVATION, S.L) dentro de la convocatoria de proyectos en materia de responsabilidad social para el año 2019 del Gobierno de Navarra, concedido por el Servicio de Trabajo del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra. El producto analizado es un frigorífico de la marca Bosch fabricado en la planta de Esquíroz.

Durante 2019, se han realizado diversas colaboraciones con el “Joint Research Center” (JRC) de la Comisión Europea, en el marco de la próxima revisión de los Reglamentos Europeos sobre requisitos para el Diseño Ecológico (“ecodiseño”) de los aparatos de cocción, tanto eléctricos como a gas. Por un lado, se han aportado las listas de materiales de nuestros productos fabricados en España, tanto de encimeras de inducción como de encimeras de gas, para mejorar el conocimiento de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos puestos en mercado y favorecer el establecimiento de requisitos de eficiencia de materiales en las regulaciones europeas. Estas iniciativas se alinean con las normas publicadas por el grupo de trabajo TC10 de CEN CENELEC de acuerdo al M543, mandato de la Comisión sobre eficiencia de materiales. Por otro lado, BSH también colabora estrechamente con el citado JRC en el análisis de los actuales y futuros requisitos en el ámbito de la mejora de la eficiencia energética de los aparatos, durante todo su ciclo de vida.

En Santander, BSH ha colaborado con la CEOE-CEPYME de Cantabria elaborando la ficha para el catálogo de iniciativas de economía circular, actividad impulsada por el Foro Empresarial de Desarrollo Sostenible y Energía de la comisión.

El Centro de Competencia de Gas de BSH España está llevando a cabo diversas tareas enfocadas al reemplazo de los gases fósiles por los llamados “gases renovables”, con reducida (o incluso negativa) huella de carbono.

Se han realizado estudios de compatibilidad de los aparatos de cocción a gas de BSH con distintos gases renovables, con resultados muy prometedores. Conviene tener en cuenta

que uno de los mayores problemas de las explotaciones ganaderas y agrícolas intensivas son los purines y los restos de materia orgánica respectivamente. Estos materiales, cuando son tratados de la forma correcta, evitan la emisión de uno de los gases con mayor efecto invernadero como es el metano, del cual si es capturado y tratado se obtiene biometano, totalmente compatible con el gas natural (metano fósil) y que por tanto puede ser empleado como combustible en los aparatos a gas de BSH, obteniendo resultados óptimos de cocinado.

También se ha estudiado la adaptación necesaria para funcionar con otros tipos de biogases, procedentes de distintas fuentes de generación, como desechos ganaderos, fecales u orgánicos.

El último de los gases renovables que está en estudio es el hidrogeno, en el cual se han hecho muchos avances para su utilización en mezclas de gases o como gas puro de suministro, pero que aún mantiene un elevado grado de inmadurez.

En resumen, los aparatos de cocción a gas podrán ser alimentados con gases renovables, reduciendo drásticamente la emisión de gases de efecto invernadero, pero manteniendo las actuales condiciones de seguridad y usabilidad. La clave estará en el tiempo que será necesario para extender la generación y distribución de dichos gases por toda Europa. El marco legal europeo y el Plan Nacional de Energía y Clima, encaminado a potenciar las fuentes de energía renovables, incluidos los gases, debería ayudar a reducir los plazos.

Preparación para la reutilización. Recuperación responsable

BSH España firmó un acuerdo de colaboración con AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria).

Desde el año 2017, todos los fabricantes e importadores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) estamos obligados, de acuerdo al Real Decreto 110/2015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), además de establecer los mecanismos para que el residuo sea tratado adecuadamente en las plantas de reciclado, en los casos en que este residuo todavía pueda ser válido para una reutilización posterior, a desarrollar los procesos necesarios para que esto sea posible. Este proceso pretende estimular la creación de centros de reutilización y la generación de empleo en el sector.

BSH España se hace cargo de su responsabilidad como fabricante y está trabajando a ritmo firme con las entidades de la asociación AERESS, que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos con un objetivo de transformación social. En esta línea ya se está trabajando con Koopera (Vizcaya), Solidança (Barcelona), Traperos de Emaús (Murcia), Tots Units (Castellón) y Deixalles (Mallorca).

Recientemente BSH España ha comenzado a colaborar con Fundación Lesmes (Burgos), Porsiete (Salamanca) y Traperos de Emaús en Huelva y Pamplona. En total, la compañía colabora con nueve centros de preparación para la reutilización y les ayuda a ampliar los canales de captación de productos recuperables y ofreciéndoles el apoyo necesario para el adecuado desempeño de la reparación en materia de seguridad y fiabilidad.

Política de Calidad

En BSH, todos los empleados estamos comprometidos con la integración de la calidad en todos nuestros procesos con objeto de alcanzar la satisfacción del cliente final.

1 Orientación al cliente.
Nuestro objetivo es entender y superar las expectativas de los consumidores.

2 Mejora continua.
La mejora continua en nuestros productos, soluciones y procesos conforma el centro de nuestro sistema de gestión de calidad.

3 Nuestro compromiso.
Asumimos el compromiso de asegurar la calidad y mejorarla, desde la gerencia hasta los aprendices.

4 Cumplimiento y calidad.
El conocimiento de nuestras Políticas, Reglamentos y Procesos y su cumplimiento son la base de nuestra calidad.

5 Cuantificación y transparencia.
La elección de criterios de calidad e indicadores adecuados conforman la base de un control sistemático y efectivo de calidad.

6 Calidad desde el inicio.
Desde su concepción, estamos enfocados en la calidad de productos y procesos. Aseguramos el uso sistemático de métodos y herramientas de garantía preventiva de la calidad.

7 Identificación temprana de riesgos de calidad.
Identificamos cuanto antes los potenciales riesgos de calidad, los evaluamos y, como resultado de las conclusiones, aportamos mejoras duraderas.

8 Solución definitiva de problemas – aumento de la eficiencia.
La solución sistemática de problemas nos ayuda a aprender de los errores y a ser capaces de eliminar el origen de un error o defecto de inmediato y de forma definitiva.

9 El papel de nuestros proveedores.
Nos aseguramos que nuestros socios contractuales se adhieran a los mismos estándares de calidad que nosotros para asegurar la calidad de nuestros productos y soluciones.

La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre

Todos nuestros productos tienen el marcado CE con el que el fabricante garantiza que cumple con la legislación europea que le es de aplicación en materia de seguridad para el usuario (seguridad eléctrica, compatibilidad electromagnética, materiales en contacto con alimentos cuando aplica, restricción de sustancias peligrosas-RoHS entre otras). Conservamos declaraciones de conformidad de marcado CE firmadas para las autoridades de inspección de mercado en la declaramos el cumplimiento con los requisitos básicos de esas Directivas.

La seguridad de nuestro cliente es prioritaria para BSH, por este motivo mantenemos un canal activo de comunicación de avisos de seguridad en la web corporativa. www.bsh-group.es

Servicio BSH al distribuidor

El 87,9% de las ventas de electrodomésticos de 2019 en España se realizan a través de la distribución tradicional, (grandes superficies, tiendas de electrodomésticos, estudios de cocina, etc.). Los distribuidores, por tanto, son un nexo de unión clave entre fabricantes y consumidores. Mantener un diálogo adecuado con ellos es fundamental para el negocio y para trasladar adecuadamente la oferta de nuestros productos y servicios al consumidor.

Cada distribuidor, según sus necesidades tiene un gestor personal especializado y formado para darle el mejor servicio para ayudarle en su negocio.

Encuentros con distribuidores

Es fundamental mantener una relación cercana y de apoyo a nuestros distribuidores para la sostenibilidad de la empresa y la contribución al impulso del sector. Por ello se realizan encuentros que además de fomentar el vínculo entre fabricante y distribuidor, permiten mostrar las claves del proceso de fabricación de los productos de la compañía, los servicios que BSH España pone a disposición de distribuidores y consumidores.

Durante el año 2019, BSH España celebró, con sus principales marcas, 62 eventos con distribuidores, con una asistencia de 888 personas, procedentes de los más importantes puntos de venta de la distribución nacional.

Además de las visitas de clientes a las fábricas de BSH España, se invita a los distribuidores al Bosch Competence Center, centro de formación de producto y tecnología y eventos en Santander.

Destacar también que los equipos de ventas de BSH España, realizan casi 69.000 visitas a distribuidores al año en las que además de presentar las novedades de productos y dar formación, reciben todo tipo de informaciones sobre nuestra gestión.

Cadena de suministro sostenible

La proximidad de nuestra cadena de proveedores es clave para reaccionar con la agilidad requerida a las necesidades de nuestros clientes. En BSH somos muy conscientes de ello y es por esto que alrededor del 45% del volumen de compra de componentes y el 85% del volumen de compra de servicios, maquinaria y material no productivo de BSH Electrodomésticos España se facturó por proveedores españoles.

Por otro lado, estamos viviendo un desplazamiento de la producción de electrodomésticos y con ella de empresas proveedoras hacia países de Centro Europa y Asia. Siendo la proximidad al cliente un aspecto que consideramos diferencial, en 2019 hemos lanzado varios proyectos para seguir asegurando un suministro cercano y óptimo en términos costes y calidad. Dentro de este marco se incluye la colaboración con Robert Bosch Iberia para empujar el intercambio de información sobre proveedores entre las distintas divisiones operando en España y Portugal y la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio de Industria de Marruecos para impulsar el desarrollo de la industria auxiliar de línea blanca en el país.

Se estima que, por cada empleo existente en un fabricante de producto terminado, se generan entre 2-3 empleos en su cadena de proveedores directos, y entre 5 y 10 en el conjunto de la cadena de suministro. Esto permite hacernos una idea del impacto de nuestra actividad en las regiones en las que tenemos factorías.

Principios de actuación. Código de Conducta.

En 2019 se ha mantenido la comunicación de los principios de actuación y normas de conducta definidos en nuestra Directriz de Conducta empresarial, que ha sido compartida con los proveedores y presentada en foros de interés.

Código de Conducta

Los proveedores de BSH deben cumplir actualmente el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de Conducta de BSH para proveedores que quieren trabajar con la compañía. A finales de 2019, más del 95% del volumen de compra de materiales directos se ha realizado con proveedores que han firmado este documento. Asimismo, todos los nuevos contratos de servicios y material no productivo incluyen la firma del Código de Conducta como requisito indispensable.

El código de conducta incluye la prohibición de realizar trabajos forzados y explotación de menores, además de no acosar o discriminar a sus trabajadores por el color de su piel, raza, nacionalidad, grupo social, posible discapacidad, orientación sexual, convicción política o religiosa, así como su género o edad. Además, el proveedor está obligado a asegurar un ambiente de trabajo seguro y sano, a fin de prevenir accidentes y lesiones, y a respetar los derechos legales de sus trabajadores a la libertad de asociación y negociaciones colectivas.

En las auditorias y homologaciones a nuevos proveedores se profundiza más incluso, dentro del apartado de Responsabilidad social.

BSH, además de exigir la firma de esta declaración de compromiso, realiza controles a los proveedores partiendo de los 12 puntos del Código de Conducta dentro de sus auditorías de Responsabilidad social corporativa, entre los que se incluyen cuestiones sociales, laborales y medioambientales.

Durante el proceso de homologación como proveedores de BSH, todos los proveedores de productivo deben acreditar estar certificados en RSC o pasar la consecuente auditoria con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin. Dicha validación fue parte de 176 auditorías de homologación que tuvieron lugar durante 2019, 9 de ellas en España, Portugal y Marruecos, con resultado positivo en este apartado en los 146 proveedores nuevos que completaron durante el año el proceso de homologación, entre ellos todos los ubicados en los 3 países arriba mencionados.

Posteriormente, durante la relación comercial con BSH, los proveedores deben periódicamente acreditar la revalidación de sus certificados o someterse periódicamente de nuevo a re-auditorias por los mismos partners. 86 proveedores españoles han sido evaluados regularmente desde el 2013 siguiendo los controles definidos.

Política de compras y proveedores

BSH dispone de una Política de compras y proveedores en la que presenta los principios globales clave y los parámetros generales de la gestión de Supply Chain o cadena de suministro del grupo y se centra en la gestión de sus riesgos básicos. Es el eje rector para llevar a cabo negocios en cumplimiento de la legislación aplicable, Principios Rectores de BSH, las Directrices de Conducta Empresarial de BSH y las políticas y reglamentos de BSH.

Esta Política fija estándares mínimos a cumplir en el proceso de adquisición de materiales, servicios y en la entrega de productos en todo el Grupo BSH. Las funciones de la cadena de suministro de BSH equilibran la cadena de valor para cumplir con la demanda del cliente a un coste competitivo. Esto se consigue con un enfoque trasversal de procesos, prestando atención a las exigencias de socios internos, de los socios externos de BSH y del cliente a lo largo de la cadena de suministro. Por eso, todas las actividades de la cadena de suministro se alinean para conseguir ventaja competitiva, productividad, eficiencia, agilidad, control del gasto y gestión de riesgos. En la cadena de suministro, las funciones de compra gestionan todas las actividades de suministro como la gestión de grupos de materiales, los requisitos y exigencias para adquirir bienes y servicios de una fuente externa a través del proceso de oferta y la tramitación de pedidos. El objetivo es que los bienes y servicios solicitados reúnan las especificaciones, se obtengan al mejor precio posible y cubran las necesidades del cliente en cuanto a calidad, cantidad, plazos y lugar de entrega.

Prácticas anticorrupción

BSH ha implantado un proceso para verificar la integridad de los socios comerciales de BSH en términos de riesgo de corrupción y blanqueo de capitales, denominado CASA (Customer and Supplier Approval). Todos los socios de negocio de BSH deben ser verificados antes de establecer una nueva relación comercial. Socios de negocio son clientes, proveedores, proveedores de servicios logísticos, así como los partners del servicio al cliente. El proceso CASA ayuda a los responsables de BSH a identificar riesgos relevantes de compliance antes de establecer las relaciones comerciales.

Política medioambiental

El objetivo de nuestra política medioambiental ha sido siempre eliminar las sustancias especialmente críticas en la cadena de suministro lo antes posible como medida de precaución. Para abordar este reto, realizamos investigación propia y trabajamos de manera estrecha y constante con los proveedores. Estos están obligados en virtud del Artículo 33 del Reglamento REACH a proporcionar información sobre sustancias altamente preocupantes en sus productos, que se encuentren incluidas en la lista de candidatas y que estén presentes en una concentración superior al 0,1% de peso en los productos.

Sustancias con obligación de notificación para el Grupo BSH:

Plomo, CAS No. 7439-92-1 puede estar contenido en cualquier electrodoméstico como elemento de aleaciones en acero y aluminio, en soldaduras de alta temperatura, en vidrios y

cerámicas de componentes eléctricos y electrónicos, además de tintas de impresión para la aplicación de esmaltes en cristales.

2-(2H-benzotriazol-2-yl)-4,6-ditertpentylfenol (UV-328), CAS No. 25973-55-1 en displays de cafeteras integrables EQ.3 de con designaciones de producto TI303503DE, TI303203RW, TI305506DE, TI305206RW, TI313519DE, TI313219RW, TIS30351DE, TIS30321RW y TI303803CN.

1,2-dimetoxietano (EGDME), Nº CAS 110-71-4 en las pilas botón de litio presentes en básculas personales y analíticas, en el indicador de cambio de filtro de las cafeteras de cápsula Tassimo y en el sensor inalámbrico de placas de inducción.

10-etil-4-[[2-[(2-etilhexil)oxi]-2-oxoetil]tio]-4-octil-7-oxo-8-oxa-3,5-ditia-4-estannatetradecanoato de 2-etilhexilo (DOTE), CAS No. 15571-58-1, **2,2-bis(4-hidroxifenil)propano (bisfenol A), CAS-No. 80-05-7**, y **Óxido de plomo, titanio y circonio (12626-81-2)** en los siguientes conservadores de vino: RW404261, RW404761, RW402261, RW424260.

Si los electrodomésticos se utilizan y eliminan como corresponde, sus sustancias inherentes no plantean ningún riesgo para la salud y el medio ambiente. (Información para consumidores conforme al Reglamento REACH (CE) Nº 1907/2006; Múnich, agosto de 2018; enlace a lista de sustancias candidatas: https://echa.europa.eu/de/candidate-list-table)

Eficiencia energética

En la decisión de proveedores y compra de equipos e instalaciones se tiene en cuenta el criterio de eficiencia energética. BSH España ha establecido e implementado criterios para la evaluación del consumo energético de las instalaciones durante el proceso de compra de productos, equipos y servicios de los cuáles se espera que tengan un impacto significativo en el consumo de energía de la compañía. Los posibles proveedores son informados previamente de que el criterio energético es un criterio de decisión a la hora de la adquisición del bien o servicio. De esta manera se contribuye a desarrollar nuestro compromiso con la eficiencia energética establecida en nuestra política energética y medioambiental.

Comunicación con proveedores

BSH España dispone de la plataforma Supplier Portal, disponible en la web de la compañía, donde los proveedores pueden realizar diversas acciones relacionadas con el suministro. Se piensa incorporar más prestaciones (proyecto e-collaboration), incluyendo aporte de documentación por el proveedor en el portal.

Existe un canal electrónico de intercambio de información para planificaciones de entregas EDI (Electronic Data Interchange), a través del cual accedieron más del 65% de los proveedores en 2019. Y se dispone de una plataforma para la realización de concursos de adjudicación digital de contratos.

Anualmente se desarrolla una reunión denominada Foro de Compradores en la que todos los responsables de compras de BSH España comparten un día de intercambio de experiencias. Este año se celebró el 25 de septiembre en la Factoría de Esquíroz, abordándose temas como la necesidad de una mayor alineación de las cadenas de valor, las posibilidades que ofrecen las tecnologías bajo el paraguas de la industria 4.0 en nuestros proveedores, o la búsqueda de una mayor eficacia a través de la digitalización de procesos.

Asimismo, se evalúan a los proveedores de BSH a nivel de factoría y global, y se otorgan premios a los mejores en una Ceremonia de "Suppliers Awards" a nivel central de Robert Bosch cada dos años. En la ceremonia celebrada en julio 2019 el proveedor español Teknia, recibió uno de los galardones como proveedor de Aluminio del grupo.

Transparencia y buen gobierno

Las sociedades con transparencia y buen gobierno son las que cuentan con instituciones públicas transparentes y responsables, respetan los derechos humanos y sus ciudadanos cuentan con libertades y condiciones básicas para vivir en dignidad y paz y estabilidad, para ejercer sus derechos en igualdad.

La corrupción es un impedimento estructural para la protección de los derechos humanos, además puede aumentar los costes, impedir la inversión extranjera y generar riesgos legales y de reputación. El sector privado tiene un rol claro en la consecución del objetivo 16, incorporando el respeto a los derechos humanos y procesos de transparencia en la organización, evitando cualquier forma de violencia en su cadena de suministro e impulsando el estado de derecho en aquellos países en los que opere.

De las metas establecidas para lograr, el cumplimiento del ODS número 16, BSH con su actividad explicada en este capítulo, ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.
>
> 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
>
> 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Gobierno Corporativo

El órgano de administración de BSH Electrodomésticos España, S.A. es una persona jurídica, concretamente la sociedad del Grupo BSH "BSH Finance and Holding GmbH" y, actuando como persona física representante de dicho administrador único: D. Christian Prenzel.

Comité de Gerencia

- **D. Fernando Gil Bayona**
  Director general

- **Dña. Claudia Ulrich**
  Directora del Área Económica

- **D. José Juste Pallarés**
  Director de Tecnología y Operaciones

Comité de Dirección

- **Dña. Begoña Aguirre Arruga**
  Directora de Contabilidad e Impuestos

- **Dña. Uxue Ardaiz Yoldi**
  Directora de Control

- **Dña. Adriana Arregui Treviño**
  Directora de Informática

- **D. Ignacio Arruga Bordonaba**
  Director de la Fábrica de Montañana

- **D. Salvador Aparicio Gracia**
  Director de la Fábrica de La Cartuja

- **D. Eduardo Compains Pascualena**
  Director de Logística

- **D. Jesús Fernández Tapias**
  Director de Recursos Humanos

- **D. José Andrés García Martínez**
  Director de Desarrollo de placas de inducción del Grupo BSH

- **Dña. Elzbieta Jaromirska**
  Directora de Desarrollo de placas de gas del Grupo BSH

- **Dña. Mª Pilar Lozano**
  Directora de Asesoría Jurídica

- **D. Jorge Monllor Ade**
  Director de la Fábrica de Esquíroz

- **D. Carlos Perdiguer García**
  Director de Marketing

- **D. Augusto Río Barredo**
  Director de Ventas

- **D. Carlos Román Basols**
  Director del Servicio BSH al Cliente

- **D. Antonio Velasco Diez**
  Director de la Fábrica de Santander

*Situación a 31 de diciembre de 2019

Organización de Comités

BSH España dispone de una serie de comités, con responsabilidades de estrategia y gestión, y diferente frecuencia de reunión.

Consejo Asesor (Advisory Board)
Se reúne dos veces al año para revisar la situación del negocio, así como los asuntos y proyectos más importantes de la compañía en España.

Comité de Gerencia (CG)
Es el órgano de toma de decisiones de BSH España al más alto nivel. Se rige por las normas de funcionamiento del Comité de Gerencia en BSH Electrodomésticos España, S.A. en el marco de la **Política Global de Gobernanza del Grupo BSH**. Su cometido abarca todos los asuntos corporativos, incluida la responsabilidad social y de relevancia en la gestión de la compañía. Con esta finalidad, se revisan de forma permanente áreas y proyectos, se toman decisiones sobre los mismos, se establece opinión y criterios sobre los asuntos que pueden afectar a la compañía y se difunde la información al resto de la organización a través de los canales adecuados. Los participantes son la dirección general y los directores de área económica y técnica de BSH España, a quienes se unen regularmente los miembros de una o varias direcciones invitados para la revisión de cada tema. El CG se celebra semanalmente.

Comité SM (Sales&Marketing)
Es el comité mensual en el que se revisan y toman decisiones relacionadas con el área comercial de la compañía, fijando acciones y políticas concretas. En él participan los directores y responsables de área englobadas en el área comercial y parte del área económica.

Comité Económico
En este comité en el que se revisan y toman decisiones relacionadas con el área económica y de servicios generales de la compañía. En él participan los directores y responsables de áreas englobadas en el área económica y se reúne una vez al mes.

Comité Técnico
Es el comité en el que se revisan las actividades del área técnica e industrial de la compañía, revisando los proyectos transversales más importantes y definiendo criterios comunes de actuación a toda el área. En él participan los directores de las fábricas y desarrollo, recursos humanos y control económico y se reúne una vez cada dos meses.

Foro de información
Reunión bimensual en la que participan todas las direcciones de la empresa, de todas las áreas y en la que se comparte información transversal y relevante de la compañía. Desde el año 2019, en este Foro se revisan las acciones y políticas de responsabilidad social de la compañía mínimo una vez al año.

Comité de Defensa Corporativa
En 2014 se constituyó el Comité de Defensa Corporativa que reporta directamente al órgano de administración de BSH España (Administrador Único) a quien informa directamente de sus actividades.

Este comité es el máximo responsable del sistema de prevención penal dentro de la compañía. El Comité asume las funciones de velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad de BSH España, principalmente recogidos en las Directrices de Conducta empresarial del Grupo BSH, así como en la Política de Prevención Penal de BSH España.

Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley

BSH desarrolla su actividad conforme a las condiciones legales, sociales y medioambientales pertinentes.

Para respaldar los principios corporativos y las obligaciones de BSH según el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, las **Directrices de Conducta Empresarial del Grupo BSH** actúan como un código de conducta obligatorio legal y ético de la compañía. Además de las directrices propias, BSH participó en la creación y redacción del **Código de Conducta del Comité Europeo de Fabricantes de Electrodomésticos (APPLIA).** Lo firmó en el año 2005 y lo ha convertido en un requisito indispensable para sus proveedores.

Las **Directrices de conducta empresarial** establecen los principios de actuación y normas vinculantes para una conducta empresarial responsable por parte de los empleados del grupo en todo el mundo, tanto en el ámbito interno como en el trato con terceros, particularmente clientes y proveedores. Estas directrices también recogen explícitamente un punto sobre **conflictos de interés** y cómo deben ser valorados. Además de exigir su conocimiento y aceptación por parte de todos los empleados del Grupo BSH se realiza formación periódica y sensibilización específica sobre este punto y existe a disposición de los empleados y también terceros un canal de comunicaciones y denuncias que posibilita la detección y gestión en su caso de los potenciales conflictos de interés que pudieran existir por parte del Comité de Defensa Corporativa de BSH España.

BSH España cuenta con una **Política de prevención penal**, de obligado cumplimiento, que cubre la totalidad de los delitos previstos en el Código Penal como susceptibles de comisión por la persona jurídica, así como los mecanismos de prevención y control de los mismos establecidos en la compañía.

Plan de formación corporativa en Compliance 2019

BSH España imparte regularmente formación obligatoria en Compliance y Prevención penal tanto online como presencial a sus empleados.

En 2019, integrando el plan de formación de Compliance se impartieron los siguientes cursos tanto planificados como ad-hoc.

- Directrices de Conducta Empresarial y Política de Prevención Penal de BSH España.
- Cursos avanzados en Defensa de la Competencia, Anticorrupción, prevención del blanqueo de capitales y participación en asociaciones sectoriales.
- Protección de datos y seguridad de la información.
- Recomendaciones legales en el trabajo con contratas.
- Prevención de riesgos de Fraude.

Estos cursos se desarrollaron en versión online o presencial en función del tipo de curso y del público objetivo. **En 2019 se impartieron más de 7.000 horas de formación en esta materia.**

Los miembros del Comité de Defensa Corporativa continúan con sus actividades de formación y actualización permanente sobre prevención penal, *Compliance* y gobernanza participando en diversos cursos formativos y foros de expertos.

En el año 2019, se ha continuado con la difusión y promoción de la iniciativa **Compliance Dialogue en BSH España**. Se trata de un diálogo obligatorio para todos los empleados del Grupo BSH y debe ser realizado como mínimo una vez al año en el marco de las reuniones regulares de trabajo. Esta iniciativa tiene como objetivo sensibilizar, crear cultura de cumplimiento, resolver consultas y revelar posibles riesgos, por tanto, también en el ámbito de la prevención de delitos. Todos los empleados del Grupo BSH deben participar en una conversación con su responsable sobre uno o varios temas relacionados con *Compliance*. Por ejemplo, cómo prevenir la corrupción, el blanqueo de dinero, combatir el fraude, actuar en defensa de la libre competencia o resolver dudas relacionadas con el Código Ético del Grupo BSH.

El Comité de Defensa Corporativa y la local compliance officer de BSH España están a disposición de los empleados y responsables de BSH para su asesoramiento, apoyo y eventual involucración durante el desarrollo del Compliance Dialogue.

El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.

Es un canal gestionado exclusivamente por el Comité de Defensa Corporativa, través del que se pueden detectar las irregularidades que puedan poner en riesgo a BSH y a sus empleados. Este sistema permite a los empleados, proveedores y clientes-distribuidores de BSH comunicar de forma totalmente confidencial aquellas situaciones irregulares que puedan conocer.

Los empleados, proveedores y clientes-distribuidores de BSH que tuviesen indicios o sospechas de la comisión de un delito o alguna de las siguientes irregularidades, deberán ponerlo en conocimiento del Comité de Defensa Corporativa por medio del Canal de comunicaciones y denuncias según las normas que regulan su funcionamiento:

- Incumplimiento de los Principios Corporativos del Grupo BSH
- Incumplimiento de las Directrices de Conducta Empresarial del Grupo BSH
- Incumplimiento de la Política de Prevención Penal de BSH España

Contacto con el comité de defensa corporativa de BSH Electrodomésticos España:

- Mediante carta dirigida a:
  BSH Electrodomésticos España S.A.
  Apartado Postal 11013, 50008 Zaragoza
- A través de correo electrónico:
  ZGZ-Comite-Defensa-Corporativa@bshg.com

En 2019, el Comité de Defensa Corporativa ha establecido, modificado o precisado donde se ha considerado necesario, nueva normativa, nuevos controles y nuevas actividades de formación y sensibilización sobre la prevención en cada delito.

Además, todos los empleados de BSH pueden hacer uso del sistema Trust and Tell para informar al departamento corporativo de Compliance sobre infracciones graves de Compliance, de manera confidencial, global y las 24h. La tecnología utilizada garantiza el máximo nivel de seguridad para el denunciante. Además, el sistema integrado de seguridad en el correo permite una comunicación permanente y confidencial con el departamento corporativo de Compliance.

También se pueden denunciar incumplimientos del código ético, comportamientos o conductas contra los derechos humanos (tráfico de seres humanos, explotación infantil, etc.) y cualquier acción ilícita y penal, en el canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.

Control de Riesgos, enfoque de gestión

El Grupo BSH tiene instaurada una metodología para homogeneizar la ejecución del **control interno de la compañía (ICS)** basado en un enfoque específico de prevención de riesgos en todas las áreas de la empresa.

En particular, existen una serie de controles dentro de ICS que se realizan, documentan y revisan anualmente siguiendo el proceso establecido para ello en función de la matriz de riesgos elaborada corporativamente.

A nivel local, como consecuencia de la modificación del Código Penal, que supuso una ampliación del catálogo de delitos aplicables a las personas jurídicas, en BSH España se realizó a finales de 2015 una evaluación exhaustiva sobre los potenciales riesgos penales de la Compañía, incluidos los delitos de cohecho y corrupción en los negocios. En ella participaron más de 60 personas pertenecientes a todas áreas de la organización que evaluaron la posibilidad de comisión de los delitos teniendo en cuenta nuestro sector de actividad, los mercados en los que operamos y la variedad de actividades que se desarrollan en la compañía.

Fruto de dicha evaluación BSH España cuenta con una matriz actualizada de riesgos penales y controles establecidos al efecto en la organización, en la que figuran, priorizados en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia, cada uno de los delitos, susceptibles de ser cometidos por una persona jurídica, contemplados en el código penal.

La política Anticorrupción del Grupo BSH tiene como objeto proporcionar a los empleados de BSH España indicaciones precisas respecto a la concesión/aceptación de regalos y beneficios para/de terceros externos a BSH España.

Esta política, determina lo que es aceptable o no por parte del Grupo BSH a la hora de otorgar y recibir obsequios y otros beneficios y trata de orientar a los empleados de BSH al respecto. También incluye una visión general de los riesgos desde la perspectiva de las leyes anticorrupción y sirve de orientación para la toma diaria de decisiones.

La política Anticorrupción del Grupo BSH y su suplemento local válido para España regulan también las **donaciones benéficas y los patrocinios**.

BSH España realiza **donaciones** con fines de interés social. Las solicitudes deben proceder siempre de entidades sin ánimo de lucro. Las solicitudes de particulares deben ser desestimadas. En materia de donaciones, se deben cumplir las directrices internas de BSH.

De dicha política se derivan una serie de procedimientos y controles documentados para la vigilancia y aprobación de donaciones y patrocinios.

La comunicación global de la política anticorrupción se lleva a cabo a través de formación online y presencial específica para grupos objetivo definidos con criterios de aproximación al riesgo (funciones de compras, ventas, contacto con funcionarios públicos). Además, se imparte formación en prevención penal para todos los puestos de responsabilidad de BSH España, incluyendo prevención de delitos de corrupción.

Las nuevas incorporaciones a BSH España reciben información básica a través del plan de acogida que incluye las políticas de prevención Penal y Directrices de Conducta empresarial. En un plazo de 6 meses dichas nuevas incorporaciones deberán recibir formación específica en Compliance correspondiente a su grupo objetivo, por ejemplo: anti corrupción en el caso de tratarse de funciones con alto riesgo, funciones de Gerencia o Gobernanza.

El 100% de los miembros de la gerencia, comité de dirección y todos aquellos empleados con una cuenta de correo electrónico de BSH en el marco del proyecto GPS (Group Policy Solution), aproximadamente 1.800 empleados, **han recibido la comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.**

En los contratos con proveedores y en muchos casos con clientes se incluye una cláusula de adhesión a las Directrices de Conducta Empresarial y a la Política de Prevención Penal de BSH España como clausulado de Compliance.

La política corporativa Prevención del Blanqueo de Capitales y su suplemento local válido para BSH España establecen los requisitos mínimos relativos a los riesgos a nivel de Grupo a la hora de gestionar socios comerciales u operaciones que se sospeche puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales. Estos requisitos se establecen para impedir que se utilice indebidamente al grupo BSH y a sus empleados para blanquear capitales, financiar el terrorismo u otros delitos.

Esta política detalla lo establecido en las Directrices de Conducta Empresarial de BSH y es de obligado cumplimiento por todos los empleados de BSH en el marco de sus obligaciones y responsabilidades.

Además, en 2019 **se ha ampliado el proceso CASA (Customer and Supplier Approval)** para la debida diligencia en términos de prevención de la corrupción y anti blanqueo de capitales antes de establecer cualquier tipo de relación comercial con un nuevo socio de negocio y también para los clientes y proveedores con los que ya existe una relación de negocio seleccionados en función de ciertos criterios de riesgo predefinidos (localización, sector de actividad, volumen de negocio con BSH).

Con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos, BSH España, junto con el resto de filiales del Grupo, desarrolló e implementó un **Sistema de Gestión de Protección de Datos (DPMS)**, el cual se actualiza permanentemente, con el fin de mitigar los riesgos y dando así cumplimiento a la normativa europea y española vigente.

Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible

El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este Objetivo, ya que es un actor principal para el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo. Pretende conseguir un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnología. Solo así se conseguirá generar pleno empleo de calidad e incrementar el bienestar de la población.

Así, desde BSH se establecen medidas para garantizar condiciones dignas de empleo, tanto a sus trabajadores directos como a través de sus cadenas de suministro, erradicar prácticas que pongan en peligro los derechos laborales, fomentar la contratación de nueva mano de obra, especialmente entre grupos en situación de vulnerabilidad e incrementar la productividad económica, a través del impulso de la I+D+i, la tecnología y el emprendimiento.

De las metas establecidas para lograr, el cumplimiento del ODS número 8, BSH con su actividad explicada en varios capítulos de este Informe, ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.
>
> 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
>
> 8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.
>
> 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
>
> 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

BSH España, una de las empresas más atractivas para trabajar

Caminando hacia el futuro con un gran equipo: Un objetivo clave, ya asentado para el Grupo BSH, es ofrecer un entorno en el que las personas puedan desarrollar su potencial y talento, generando trabajo y empleo de valor.

En línea con los principios del Grupo, además del desarrollo de la política de Recursos Humanos, se ha desarrollado el modelo de competencias y los principios corporativos de liderazgo.

BSH España es una de las empresas más atractivas para trabajar según lo expresan el instituto de certificación Top Employer, el estudio Reptrak® España 2019 de Reputation Institute y Rand y Randstad España en sus premios Randstad Award en el sector Industria.

La compañía ha sido de nuevo la 3ª empresa con mejor reputación del país, según el estudio Reptrak® España 2019 que elabora Reputation Institute. Además, es la mejor valorada en cuanto a entorno de trabajo. La gestión de la reputación es un elemento fundamental en el negocio de todas las compañías. Un aumento de la reputación impacta de manera directa, entre otras, en la intención de compra de los clientes, recomendación, inversión y beneficio de la duda en situaciones de crisis.

Además, BSH Electrodomésticos España, S.A. tiene la certificación de Top Employer 2019. Es el resultado de un análisis global que reconoce las prácticas más innovadoras de recursos humanos que realmente ponen a las personas en el centro de la organización. Así lo expresa el Instituto de certificación Top Employer por séptimo año consecutivo, por ofrecer un excelente entorno de trabajo a sus empleados.

BSH España también ha sido premiada en los Randstad Award por su atractivo laboral en el sector de la Industria. Convocados por Randstad España, estos galardones son un reconocimiento a los empleadores más atractivos que resultan del Estudio Internacional de Employer Branding, realizado por TNS, empresa de investigación independiente.

El empleo en BSH España, políticas de contratación

Política de contratación

La **política de contratación de la compañía** distingue entre empleados directos de producción y empleados indirectos o staff.

Como base, los convenios colectivos acordados entre representantes legales de la dirección y de los trabajadores comprenden ciertas normas sobre el uso de los diferentes modelos contractuales legales, los periodos de prueba y el preaviso de cese, así como el uso de

contratación externa y de empresas de trabajo temporal. En el ámbito de empleados directos de producción, los convenios establecen pautas y fórmulas de distribución entre plantilla fija y temporal en base a necesidades de la producción y del mercado.

La **organización del diálogo social** se basa en la negociación colectiva. En cada centro de trabajo existe un convenio colectivo negociado con los representantes de los trabajadores. Para asuntos transversales, como igualdad o formación, se trata a nivel de empresa implicando a los representantes de cada centro de trabajo y organizaciones sindicales.

Todos los **trabajadores están cubiertos por convenio colectivo**, ya sea de empresa (el 99,7%) o sectorial. Se ha renovado el convenio de la fábrica de Santander y los convenios colectivos de los centros BSH al Cliente. Acuerdo en la Comisión de formación para Plan de Formación en riesgos laborales.

La **organización del tiempo de trabajo** en BSH España se recoge en los convenios colectivos que la empresa negocia con los representantes de los trabajadores en cada centro de trabajo. La organización del tiempo responde a la actividad que se desarrolla en cada uno de los centros, presentando cuatro tipos de actividad:

- Desarrollo y fabricación.
- Almacenaje.
- Venta y Oficinas.
- Reparación

En cada uno de los mismos se regula directamente o por remisión a normas internas de la empresa, y atendiendo a necesidades organizativas y de conciliación laboral y personal, lo siguiente:

- La jornada de trabajo en horas, que en nuestro caso se recoge en cómputo anual para cada centro de trabajo.
- El calendario laboral anual.
- Las condiciones, límites y preavisos para la prestación de vacaciones y excesos de calendario o sobrantes.
- Los horarios ordinarios para cada actividad: régimen de turnos en fabricación y almacenaje, turnos centrales continuos en oficinas; turnos partidos en red de ventas.
- Los descansos y pausas, la flexibilidad horaria, teletrabajo y medidas de conciliación posibles para cada horario.
- Las condiciones, límites y preavisos para la prestación de jornada irregular o flexibilidad, turnos especiales, guardias y contraprestaciones en su caso.

La **política salarial y las remuneraciones de empleados de BSH** se basan en los distintos convenios colectivos que son públicos y accesibles por cualquier persona. Estos convenios son diferentes en función del ámbito de aplicación (ubicación, áreas funcionales, etc.) y ello supone valores salariales claramente diferenciados entre los mismos. En ningún caso se establecen diferencias retributivas por razón de género.

Los factores clave que impactan en los índices de brecha salarial de BSH España son el balance de mujeres y hombres en los distintos niveles de trabajo (puestos senior) y función (áreas como ventas, fabricación, etc.), modelos retributivos (variables y bonus) y la antigüedad en la empresa (relacionada claramente con la edad de las personas).

La remuneración media de la plantilla se distribuye por categoría, edad y género como se muestra a continuación:

			Sexo				Edad					
Remuneración media por Clasificación Profesional	Brecha salarial		Hombres		Mujeres		Empleados < 35 años		Empleados 35 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Convenio colectivo	87,19	85,04	30.515	30.870	26.607	26.250	26.652	27.604	29.265	29.195	31.959	31.312
Técnico Profesional	90,99	91,36	40.307	40.383	36.674	36.893	32.841	32.760	47.521	46.485	62.239	59.461
Directivo / Jefe	86,25	88,45	71.453	68.367	61.626	60.471						

La caída del empleo y de la temporalidad ha tenido un impacto negativo de la brecha salarial de empleados de convenio. En exentos, al no haber temporalidad se ha conseguido avanzar positivamente en este aspecto.

La rotación en nuestra compañía viene profundamente marcada por las oscilaciones temporales de la demanda de los mercados nacionales e internacionales, así como de las necesidades organizativas en nuestras fábricas lo que provoca que el mayor volumen de rotación se centre en el colectivo de empleados directos de producción siendo el motivo la finalización de su contrato.

Destacamos que el índice de rotación voluntaria entre empleados del colectivo de indirectos ha sido de un 3,64%.

En 2019, se contrataron un total de 855 empleados de los cuales finalizaron contrato 672 lo que supone un 17,25% sobre el total de plantilla (3.894).

El desarrollo de programas, estrategias y políticas de gestión y administración de recursos humanos se realiza de forma centralizada, atendiendo a criterios de aprovechamiento de sinergias y de equidad interna, mientras que su implantación y seguimiento se realiza de forma local en los centros de trabajo.

La plantilla a 31 de diciembre de 2019 de BSH España fue de 3.894 trabajadores. Supone una variación de (-4,81%) respecto al año anterior (4.091 empleados en 2018).

Uno de los objetivos de nuestra política de contratación, es cubrir los puestos vacantes surgidos mediante rotaciones internas. El 100 % de los puestos directivos vacantes son cubiertos con personal interno. En 2019 no hubo puestos directivos vacantes. El porcentaje de mujeres presente en puestos de dirección en 2019 es de 29,41% (5 mujeres) cifra que se mantiene con respecto a 2018.

Apostamos por el potencial de las personas y su crecimiento tanto profesional como personal y ello se refleja en que las plazas de trabajo de perfiles cualificados se han cubierto en un 11,8% a través de los programas de entrada de la compañía tales como el programa Trainee y prácticas.

El mayor número de contrataciones se focalizan en el área de fábrica del grupo.

Los ratios del salario inicial estándar de los empleados de BSH España están entre un 20-30% por encima del salario mínimo y no hay distinción de géneros.

Periodos mínimos de preaviso de cambios operacionales

Vacaciones 2 meses mínimo.
Flexibilidad de jornada, (sábados y jornadas irregulares) entre 7 y 15 días reservando algunos días sin preaviso para casos de urgencia y fuerza mayor.
Flexibilidad de calendario (exceso de jornada y puentes) entre 7 y 15 días reservando algunos días sin preaviso para casos de urgencia y fuerza mayor.
Turnos especiales y de noche: entre 4 y 15 días

Información y cifras sobre empleo

Por seguir un único criterio en todos los indicadores de personas, se ofrecen los datos a fecha 31 de diciembre.

Información de contratos (*Datos a 31 de diciembre de 2019)

Los trabajadores de BSH España tienen los mismos beneficios y obligaciones indistintamente del tipo de contrato (tiempo parcial o tiempo completo).

			Sexo				Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
Empleados por tipo de contrato laboral.	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Tiempo Parcial	374	418	49	71	325	347	10	19	349	380	15	19	332	375	42	43
Tiempo completo	3.520	3.673	2.530	2.658	990	1.015	197	245	2.576	2.700	747	728	2.325	2.440	1.195	1.233
Total Empleados	**3.894**	**4.091**	**2.579**	**2.729**	**1.315**	**1.362**	**207**	**264**	**2.925**	**3.080**	**762**	**747**	**2.657**	**2.815**	**1.237**	**1.276**

			Sexo				Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
Empleados por contrato laboral.	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Contrato Temporal	279	355	125	189	154	166	69	116	188	224	22	15	242	267	37	88
Contrato Indefinido	3.615	3.736	2.454	2.540	1.161	1.196	138	148	2.737	2.856	740	732	2.415	2.548	1.200	1.188
Total Empleados	**3.894**	**4.091**	**2.579**	**2.729**	**1.315**	**1.362**	**207**	**264**	**2.925**	**3.080**	**762**	**747**	**2.657**	**2.815**	**1.237**	**1.276**

	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
Empleados por ubicación y sexo	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Esquiroz	673	701	528	546	145	155	78,5	77,9	21,5	22,1
Montañana	1.381	1.383	830	837	551	546	60,1	60,5	39,9	39,5
La Cartuja	298	301	219	222	79	79	73,5	73,8	26,5	26,2
Santander	326	335	258	268	68	67	79,1	80,0	20,9	20,0
Vitoria	0	176	0	125	0	51		71,0		29,0
Huarte	84	78	52	48	32	30	61,9	61,5	38,1	38,5
Centro de almacenaje Estella	13	13	12	12	1	1	92,3	92,3	7,7	7,7
Oficinas Centrales	372	380	150	149	222	231	40,3	39,2	59,7	60,8
Delegaciones de Venta	98	110	84	95	14	15	85,7	86,4	14,3	13,6
Servicio BSH al Cliente	649	614	446	427	203	187	68,7	69,5	31,3	30,5
Total Empleados	**3.894**	**4.091**	**2.579**	**2.729**	**1.315**	**1.362**	**66,2**	**66,7**	**33,8**	**33,3**

Empleados por ubicación y contrato laboral.	Total		Contrato Temporal (T)		Contrato Fijo (P/F/D)		% Temporal		% Fijo	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Esquiroz	673	701	3	19	670	682	0,4	2,7	99,6	97,3
Montañana	1.381	1.383	194	200	1.187	1.183	14,0	14,5	86,0	85,5
La Cartuja	298	301	13	17	285	284	4,4	5,6	95,6	94,4
Santander	326	335	4	15	322	320	1,2	4,5	98,8	95,5
Vitoria	0	176	0	26	0	150		14,8		85,2
Huarte	84	78	4	5	80	73	4,8	6,4	95,2	93,6
Centro de almacenaje Estella	13	13	0	2	13	11	0,0	15,4	100,0	84,6
Oficinas Centrales	372	380	7	27	365	353	1,9	7,1	98,1	92,9
Delegaciones de Venta	98	110	0	0	98	110	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	649	614	54	44	595	570	8,3	7,2	91,7	92,8
Total Empleados	**3.894**	**4.091**	**279**	**355**	**3.615**	**3.736**	**7,2**	**8,7**	**92,8**	**91,3**

Bajas por despido. (*Datos a 31 de diciembre de 2019).

	Total		Sexo				Edad					
			Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Bajas por despido	29	36	19	28	10	8	1	3	8	18	20	15

Bajas por despido por ubicación	Total	
	2019	2018
Esquiroz	1	
La Cartuja		
Montañana	7	3
Santander		1
Vitoria		7
Huarte		
Oficinas Centrales + delegaciones	15	11
Servicios BSH al Cliente	13	7
Total bajas por despido	**36**	**29**

Bajas por despido por clasificación profesional	Total	
	2019	2018
Convenio colectivo	19	13
Técnicos profesionales	17	14
Directivos / Jefes	0	2
Total bajas por despido	36	29

Desarrollo profesional y liderazgo

Programas de acceso al empleo. BSH España, una oportunidad para trabajar.

- **Programa de prácticas**: A través de este programa, BSH España busca cumplir la función social de brindar a los estudiantes de los últimos cursos o recién titulados la oportunidad de conocer de forma directa la realidad del entorno empresarial y completar sus conocimientos teóricos. En 2019 han realizado sus prácticas en BSH España 213 personas.

- **Planes de acogida:** Planes de acogida: Para asegurar la buena acogida a las nuevas incorporaciones a la empresa se dispone de un plan de acogida online en la plataforma Living Digital con el objetivo de que nos conozcan más como compañía, así como también organizamos un plan de acogida presencial con el objetivo de que lleguen a conocer otras áreas de la compañía y sus funciones a través de ponencias que llevan a cabo los responsables de cada dirección.

- **Plan Acoge:** Incorporación a plantilla y formación de nuevos aprendices de técnico del servicio postventa, más allá del proceso de acogida. Así desempeña BSH España también una labor social en materia de formación, desarrollo e incorporación al mundo laboral.

Aprendizaje continuo con:

- BSH Academy: Contamos con un catálogo de formaciones en el área de habilidades que dan soporte y van alineadas con nuestro modelo corporativo de competencias y cuyo objetivo es aportar recursos y herramientas al empleado para facilitar su desarrollo profesional. A nivel internacional, esta academia interna ofrece soluciones corporativas y programas, combinando la formación presencial con cursos online. La información está disponible para todos los empleados a través de intranet en nuestro portal.

- Living Digital: Apostamos por el aprendizaje continuo de nuestros empleados para afrontar nuevos retos en el que cada persona es responsable de su propio desarrollo y para ello el portal e-learning “Living digital” cuenta con programas online y flipped que ayudan a potenciar el autodesarrollo basado en la responsabilidad por aprender. Todo el proyecto se desarrolla en una plataforma online y cuenta con gamificación. Se ofrecen mayores puntuaciones a aquellos participantes que demuestran mayor compromiso, participación y aplicación de los conocimientos.

En 2019 se han creado nuevas áreas:

- Living Your Development con títulos formativos orientados a mejorar habilidades transversales.
- Living Healthy cuyas formaciones tienen el objetivo de descubrir prácticas para mejorar la salud.
- Living Factory con títulos que ayudan a conocer conceptos de aplicación en la fábrica.

Estas tres áreas unidas a las ya existentes, Living Digital para profundizar en habilidades digitales y Living Competence que permite descubrir las competencias de BSH, hacen de la plataforma de Living Digital un portal con una amplia oferta formativa.

Un 54,08 % de los usuarios activos se han conectado desde el lanzamiento del portal.

- Programa de mentoring: El mentoring es una herramienta que busca el desarrollo profesional y personal del mentorizado mediante la transferencia de conocimientos y el aprendizaje que el mentor ha obtenido a través de la experiencia. La clave es llegar a establecer una relación de confianza entre ambos mediante la cual el mentor enseña, acompaña, da consejos y proporciona feedback constructivo. En 2019, un total de 18 colaboradores han participado en el Programa de mentoring desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

- Liderazgo: El liderazgo es fundamental para el desarrollo de BSH y que evaluamos cada dos años a través de la encuesta internacional recibiendo feedback de nuestros empleados en relación a la evaluación de su supervisor inmediato, además de otras cuestiones. Los principios de Liderazgo de BSH, establecidos a nivel corporativo y aplicables a cada líder de equipo, suponen un pilar fundamental dentro la política de recursos humanos de la compañía y están alineados con los principios corporativos.

Contamos con un programa de Liderazgo corporativo que se adapta al perfil de cada responsable que engloba tres grandes títulos:

- Step Into My Lidership, formación dirigida a responsables jerárquicos de reciente asignación
- Live Autenthic Leadership, orientada a directores y jefes de departamento con varios años de experiencia gestionando personas.
- Leadership Focus Group, cuyo público objetivo son líderes (SM / PL) con responsabilidad en áreas de diseño y desarrollo de producto, ingeniería y procesos.

Todas ellas son formaciones presenciales que se realizan en varias sesiones durante todo el año.

- Feedback 360 grados: El propósito es fortalecer la cultura de feedback en BSH y dar soporte a la transformación cultural que estamos atravesando. Feedback 360 grados integra nuevas perspectivas de feedback y está dirigido tanto a responsables de equipo como a líderes de proyecto. Esta herramienta es voluntaria y la principal meta es un diálogo abierto entre responsables y sus equipos con el objetivo de iniciar un proceso sincero (de retroalimentación) basado en dar apreciaciones de forma constructiva y confidencial. En 2019, un total de 46 responsables han participado en Feedback 360º habiéndose generado acciones de mejora consensuadas con sus equipos.

- Talentify: Talentify es el nombre de nuestro programa corporativo de talento cuyos miembros comparten por una parte el potencial para ser responsables de su propio desarrollo, conectando e inspirando a otras personas y además tienen la pasión y la motivación por contribuir, desde su propio entorno de trabajo, al éxito de BSH e impulsar el cambio en la organización.

- Otros programas de formación: Apoyamos el aprendizaje continuo de nuestros empleados en todo el mundo para que siempre estén preparados para afrontar retos estratégicos en el futuro. Aprender desde el primer día.

Además de una plataforma online en la que se ofrece formación de acogida para nuevos colaboradores, se han llevado a cabo formaciones presenciales de acogida, así como visitas

a las instalaciones de la organización para conocer de primera mano las principales áreas, pilares estratégicos del grupo o elementos tan fundamentales como los valores y modelo de competencias de la compañía.

En 2019 se han impartido un total de 498 títulos formativos en áreas como compliance, habilidades, idiomas, liderazgo, ofimática entre otras siendo el área técnica en la que más títulos han sido impartidos.

Un año más hemos continuado con las reuniones de **Strategic Needs Analysis** que consisten en llevar a cabo diferentes workshops con el objetivo de definir las necesidades formativas estratégicas en la organización a 3/5 años que nos ayuda a incrementar la competitividad de nuestros empleados dentro del sector.

Nuestro objetivo es un plan de formación más útil y orientado hacia el futuro que cubra las necesidades estratégicas en un ambiente de cambio cultural y tecnológico.

Seguimos apostando por el desarrollo de proyectos formativos especiales destacando por relevancia las formaciones de liderazgo en producción, donde se han impartido sesiones de habilidades enfocadas a mandos intermedios en un entorno de fábrica, y el despliegue que se hizo de Data Analytics para responsables y algunos técnicos de todos los departamentos de la compañía, como introducción inicial del tema y para buscar posibles líneas de actuación.

Media de horas de formación al año por empleado:

Tiempo medio de formación por categoría laboral	Media de horas	
	2019	2018
Convenio colectivo	11,9	10,0
Técnico profesional	32,5	35,0
Directivo / Jefe	38,1	45,1
Total media de horas	**18,9**	**19,1**

El promedio de horas de formación a empleados es a cierre de 31 de diciembre de 2019.

Programas de evaluación y desempeño

BSH cree en el diálogo abierto y continuo entre responsables y colaboradores sobre su desarrollo profesional, basado en el modelo de competencias BSH, en el que se da un feedback constructivo y se clarifican las expectativas del colaborador.

La esencia de este diálogo es apoyar al colaborador en su desarrollo y formación, tanto en tareas actuales como en los futuros pasos profesionales.

La periodicidad de la conversación debiera ser continua si bien se establece un periodo mínimo anual y es fundamental para la gestión del talento en BSH.

Escuchar el sentir de las personas

El año 2019, si bien no se ha participado en una encuesta a nivel global de la compañía, BSH España ha desarrollado distintas iniciativas para seguir escuchando la opinión de los empleados, sobre todo de aquellos aspectos en los que, en la encuesta global realizada en 2017, se manifestó recorrido de mejora. Principalmente estas áreas de mejora están relacionadas con Conciliación, Colaboración, Comunicación, Encuesta, Feedback y Formación.

A lo largo de 2019, se han recogido 834 respuestas y 137 comentarios con los que poder seguir sacando conclusiones para seguir mejorando.

Detalle de las cuestiones consultadas en relación a cada área:

Colaboracion	En mi equipo pedimos y ofrecemos de manera habitual comentarios sobre nuestra colaboración y sus resultados
	En mi equipo se espera y fomenta el trabajo entre departamentos y funciones.
	La cooperación con otras sociedades /pantas (nacionales e internacionales) se lleva a cabo sin dificultades.
	La cooperación entre los equipos de una misma sociedad / planta se lleva a cabo sin dificultades.
Comunicación	En mi equipo se implementan y se viven los principios “We are BSH” en nuestros trabajo diario.
	Puedo acceder fácilmente a información sobre desarrollos y decisiones importantes en BSH.
	Tengo acceso a información actualizada sobre el grado de satisfacción de los clientes.
Conciliacion	Me resulta fácil desconectar de mi trabajo en mi tiempo libre.
	Mis condiciones de trabajo me permiten conciliar mi vida laboral con mi privada.
Encuesta	Las actividades desarrolladas después de la última encuesta de empleados (conversaciones, talleres, medidas, etc.) han aportado mejoras.
	En mi equipo hemos analizado con atención si los resultados de la encuesta indican la necesidad de tomar medidas.
Feedback	Recibo elogios y reconocimiento cuando realizo un buen trabajo.
Formacion	Tengo la posibilidad de aprovechar las ofertas de capacitación y/o formación que considero importantes.

La dirección se toma muy en serio estos resultados y sigue promoviendo el desarrollo de iniciativas, implicando a las personas para conseguir un entorno en el que sepamos colaborar y comunicarnos mejor.

Ventajas y beneficios sociales

Los trabajadores de BSH España pueden adquirir electrodomésticos, repuestos, accesorios o solicitar intervenciones del servicio técnico con precios especiales.

Asimismo, pueden disfrutar de diferentes ventajas económicas en la contratación de bienes y servicios de otras empresas. Entre otros, destacan los convenios del Grupo con diferentes compañías en el campo de la salud, el deporte o el tiempo libre para conseguir unas tarifas preferentes para los trabajadores y sus familiares.

Plan de Retribución Flexible TuPRF+

La retribución flexible es un sistema que permite al empleado (*) hacer su salario más eficiente. Gracias a la flexibilización del mismo, percibe una parte en dinero y otra parte en productos o servicios que gozan de ventajas fiscales.

En función del territorio y la norma fiscal aplicable, el empleado puede destinar parte de su nómina al pago de productos como guardería, seguro de salud, formación o alquiler de vivienda.

(*) Para el colectivo al que aplica.

Salud y Bienestar en la cultura de BSH

Para reducir la mortalidad y garantizar una vida saludable que promueva el bienestar para todos a cualquier edad y en cualquier parte del mundo se requiere trabajar por conseguir una cobertura sanitaria universal reduciendo a su vez los factores de riesgos que aumentan la mortalidad y las posibilidades de contraer enfermedades y sufrir accidentes.
Dentro de este contexto, las empresas juegan un rol fundamental que desempeñar, contribuyendo a este objetivo, tanto a nivel interno, poniendo en marcha planes adecuados de higiene, salud y seguridad laboral para empleados y sus cadenas de valor, como a nivel externo, asegurándose de que sus operaciones no impacten negativamente sobre el derecho humano a la salud de las comunidades y maximizando sus contribuciones positivas sobre el bienestar del conjunto de la sociedad.

Para lograr los Objetivos es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal.

De las metas establecidas para lograr, el cumplimiento del ODS número 3, BSH con su actividad explicada en este Informe, ejerce un mayor impacto en las siguientes:

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.

3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.

3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos

La política de BSH España hace énfasis en la responsabilidad a todos los niveles de la empresa y la gestión del comportamiento en seguridad laboral, ya que el compromiso y la actitud están en el origen de aproximadamente el 90% de los accidentes.

Para su cumplimiento, la compañía tiene establecido un **Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales** basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la reglamentación que la desarrolla y según los criterios de la norma ISO45001. BSH tiene previsto certificarse en ISO45001 en 2020.

Hay **comités de seguridad y salud** en todos los centros de trabajo de más de 50 empleados y delegados de prevención y servicio de prevención de empresa. Además, en los convenios colectivos hay artículos sobre materias de seguridad y salud.

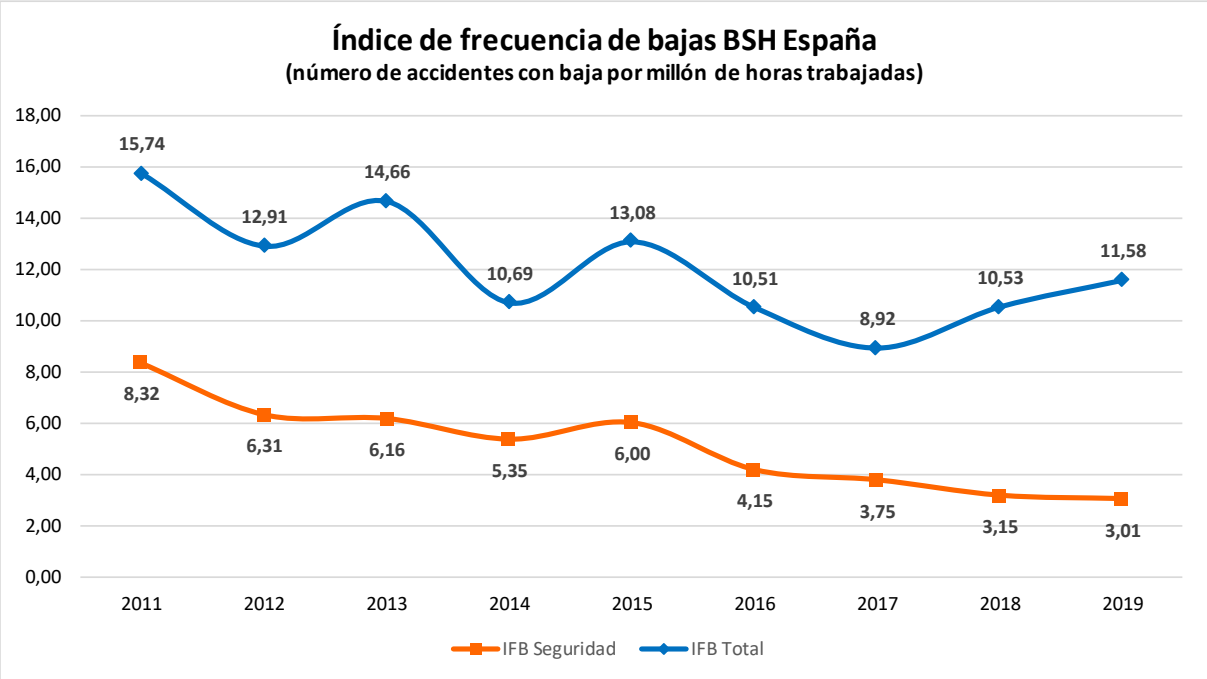
El plan estratégico de seguridad y salud laboral de BSH España se actualizó por el período 2017-2020 dentro del marco del plan de responsabilidad corporativa. Se estableció una continuidad en la forma de trabajo mediante objetivos estratégicos iniciados en 2003, con decisiones al más alto nivel de la empresa y determinando pautas de actuación a medio plazo de toda la organización. Posteriormente, cada fábrica o ubicación incorpora estos objetivos a sus programas anuales de salud y bienestar laboral.

Resultados de seguridad

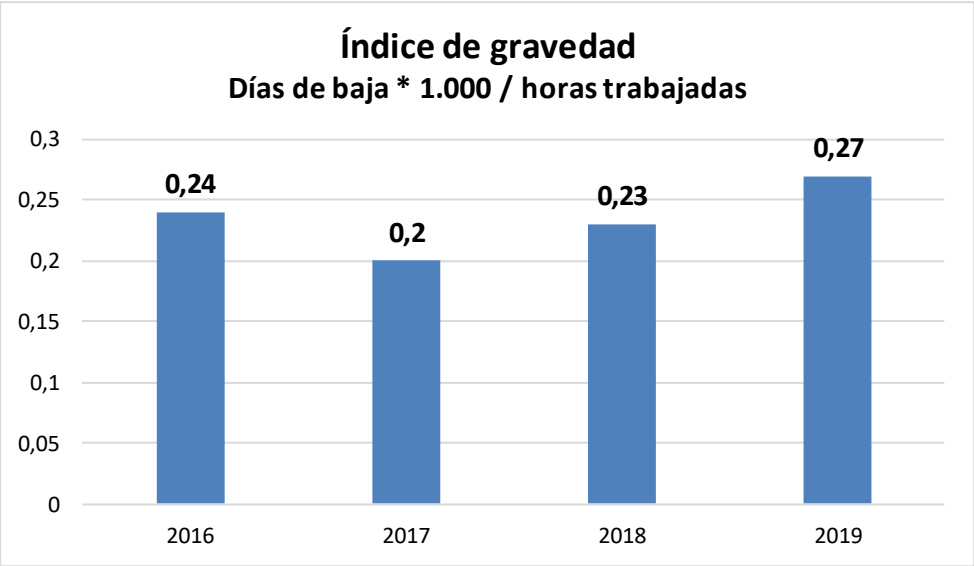
En 2019, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España mejoró respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,15 en 2018 a **3,01 en 2019**. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itínere) el valor también mejoró pasando de 10,53 a 9,04.

En el año 2019 empezamos a enfocar nuestra estrategia a “Vision Zero”. Hemos realizado un proyecto piloto de cultura preventiva basado en Vision Zero en nuestra fábrica de Esquiroz que posiblemente repliquemos en otras ubicaciones. Estamos también elaborando un cuadro de mando de indicadores proactivos en lugar de reactivos que esperamos tener operativo a lo largo de 2020.

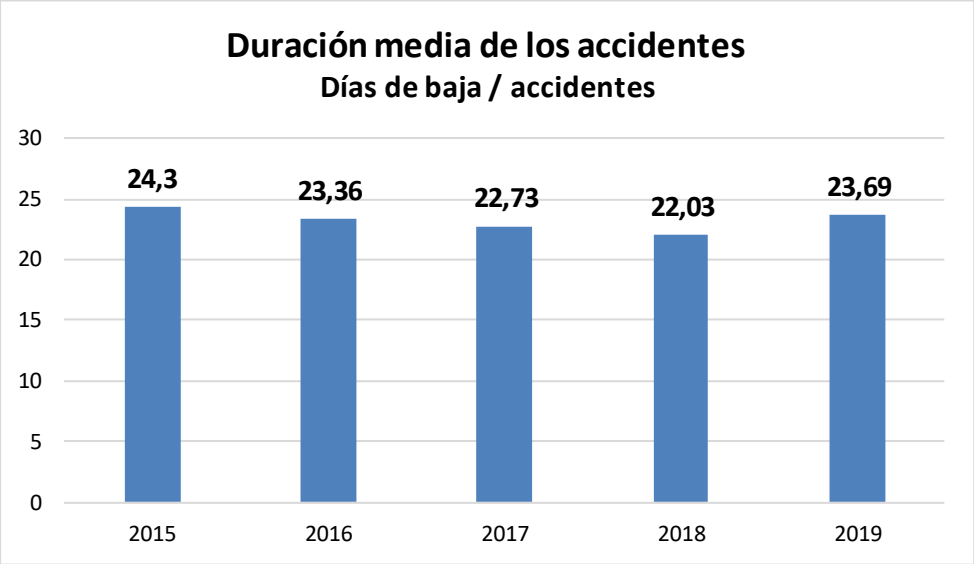
No ha habido ningún accidente mortal en las fábricas y ubicaciones de BSH España y/o sus contratas ni tampoco existen puestos de trabajo con alta incidencia o riesgo de enfermedad relacionada con la actividad en 2019.



El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1000 horas trabajadas) se situó en 2019 en 0,27 (siendo en 2018 0,23).



El tiempo perdido por accidente (como indicador de la gravedad de un accidente) también se tiene en cuenta. Como promedio, cada accidente laboral causó 23,7 días laborales de baja (22 días en 2018).



Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes

		Total	Hombres	Mujeres	Esquiroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Central (Nota 1)	Servicios BSH al Cliente
Número de horas trabajadas 2019		6.306.131	4.363.465	1.942.666	1.097.430	509.012	1.847.852	544.535	1.262.521	1.044.781
Número de accidentes CON baja		74	58	16	11	6	20	12	2	23
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	117	88	29	36	10	39	11	3	1
	Tratados en BSH	439	308	131	109	76	194	39	5	16
Numero de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	56	47	9	6	4	18	10	0	18
	en desplazamiento	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	in itínere	17	10	7	5	2	2	2	2	4
Número de enfermedades profesionales CON baja		21	14	7	12	3	2	4	0	0
Número de enfermedades profesionales SIN baja		31	17	14	25	2	1	3	0	0
Días perdidos		2.987			1.046	148	504	729	114	446

Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	(accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	11,7	13,3	8,2	10,0	11,8	10,8	22,0	1,6	22,0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	(enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	3,3	3,2	3,6	10,9	5,9	1,1	7,3	0,0	0,0
Tasa de absentismo laboral (TAL)		4,10	3,8	4,6	4,5	6,0	5,7	5,9	1,2	2,7
Tasa de días perdidos (TDP)	(días perdidos por millón de horas trabajadas)	473,7			953,1	290,8	272,7	1.338,8	90,3	426,9
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota aclaratoria: Los datos son de empleados pues los trabajadores no empleados (ETT) representan muy poco frente al total (15000 horas trabajadas de ETT frente a 7.310.641 de empleados)
Nota 1: Dentro de central están los centros de PLAZA, personal corporativo de ES/TE, HUARTE, Villatuerta, Centro de tecnología de inducción y delegaciones comerciales

Tasa de absentismo BSH España

Actuaciones en seguridad en 2019

En 2019 se han ido desarrollando las siguientes actividades:

- **Proyecto piloto de Cultura Preventiva en Esquíroz**
  Hemos llevado a cabo a lo largo de 2019 un proyecto de Cultura Preventiva con toda la línea de mando de la fábrica de Esquíroz que ha estado pilotado por la consultora i+3

- **Seguimiento de Gerencia**
  Cada dos meses, el departamento corporativo de prevención de riesgos laborales (PRL) de BSH España informa en el Comité de Gerencia de la situación de accidentes, KPI´s y actuaciones de prevención de todas las fábricas, servicio técnico y ubicaciones de BSH España.

- **Extensión de herramienta de control operacional SRD**
  Hemos consolidado y extendido a nuevas zonas la herramienta SRD (Seguimiento de Riesgos Detectados) para registrar situaciones inseguras.

- **Investigación 8D de accidentes.**
  Sistemática de investigación de todos los accidentes con baja mediante un grupo de mejora liderado por el responsable de la persona accidentada con la metodología 8D mediante técnicas de resolución de problemas de los 5 porqués.

- **SeguriLiga**
  La SeguriLiga es una comparativa interna de BSH España de las fábricas y el servicio técnico sobre un indicador positivo creado en base al IFB-Índice de Frecuencia de Bajas, llamado cuota de seguridad (100 – IFB/10). En 2019, la ubicación con mejor resultado fue la fábrica de Esquíroz (fabricación de frigoríficos y lavavajillas compactos) con dos accidentes con baja de seguridad (IFB de seguridad = 1,87).

Salud laboral y Bienestar

En BSH dedicamos un esfuerzo especial a la promoción de la salud de nuestros empleados, haciéndolos conscientes del autocuidado y la prevención personal y evitando o reduciendo los factores de riesgo en el trabajo. Con el cumplimiento de las normas sobre prevención, garantizamos la salud y el rendimiento de los empleados y, al mismo tiempo, creamos las condiciones propicias para una productividad alta.

En España, los Servicios Médicos de BSH interpretan la salud desde el punto de vista integral, desarrollando planes específicos tanto para problemas de salud laboral como de salud pública. Como empresa saludable, el lugar de trabajo es un espacio donde nuestros empleados pueden mejorar su nivel de salud.

Asimismo, los equipos sanitarios colaboran de manera interdisciplinar con los técnicos de prevención e ingenieros de procesos de BSH en la planificación de nuevos lugares de trabajo y el rediseño de cadenas de producción existentes.

Actuaciones en salud en 2019

Desde el área sanitaria se han promovido programas como son:

- **Donaciones de sangre y médula,** tanto en centros de oficinas (PLAZA, CLP) como fábricas (Vitoria, Santander) en colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos de cada Comunidad Autónoma.

- **Talleres de alimentación saludable** para empleados, realizados en una escuela de cocina. Se explican conceptos básicos sobre alimentación, balance energético y técnicas culinarias saludables. Además, se gamifica la formación, elaborando un menú por equipos y premiando al equipo que mejor lo realiza.

- Recogida de **Tapones Solidarios** desde 2013, a través de la Fundación SEUR, en la que participan todos los centros de trabajo.

- **'La escalera de la salud':** La inactividad física en el trabajo, en sí misma, se considera un factor de riesgo cardiovascular, así como de otras enfermedades digestivas, endocrinas o psicológicas. Por este motivo, hemos puesto en marcha 'La escalera de la salud', en Pla-ZA y en el Centro de tecnología de inducción de Montañana para promover el uso de las escaleras, teniendo en cuenta los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con una serie de mensajes positivos.

- **Miércoles sanos de primavera.** Se trata de una iniciativa que fomenta la alimentación saludable. Las frutas aportan diferentes nutrientes beneficiosos para el organismo. Los trabajadores de la planta de Esquíroz tienen a su disposición piezas de fruta al inicio de la jornada.

- **Jornadas sobre conducción responsable.** Los trabajadores de La Cartuja, Santander y Esquíroz recibieron formación vial de la mano de MAZ. La campaña consta de una serie de actividades para sensibilizar sobre seguridad y conducción eficiente y preventiva que incluyen simuladores de conducción y vuelco para comprobar en primera persona la importancia de realizar una conducción responsable.
- **Acuerdo con la AECC.** A través de un acuerdo suscrito con la AECC, enviamos mensualmente a los trabajadores, diversas recomendaciones para la prevención del cáncer.
- **Otras actividades de colaboración en el ámbito social**, como participación con diversas entidades, CEOE Aragon, mutua MAZ, Universidad San Jorge, Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), Universidad de Zaragoza, etc. para aportar la experiencia y el know how de nuestra empresa en materia de Salud Laboral.

- **Ventajas para empleados en la contratación de servicios.** Complementando la cartera de servicios sanitarios para empleados, destacamos los convenios con compañías de seguros de salud con unas tarifas preferentes para trabajadores y familiares, entre otros. Asimismo, ponemos a disposición de los empleados una serie de condiciones ventajosas en clínicas de cirugía refractiva ocular, centros de reproducción, institutos odontológicos, ópticas, estudios biomecánicos de la pisada, centros de reconocimientos médicos y otras compañías de salud. Igualmente, destacar la colaboración ante problemas de salud de familiares de empleados. En aquellos casos en los que aparecen posibles retrasos en pruebas diagnósticas o terapéuticas en los servicios públicos de salud, el personal sanitario media para agilizarlas a través de entidades privadas.

La cátedra “Empresa Sana” sigue investigando para el fomento de la salud en el trabajo.

BSH España, MAZ y la Universidad San Jorge firmaron en octubre de 2013 un Convenio de Colaboración para iniciar una Cátedra de Salud Laboral, denominada “Empresa Sana” con el objetivo de analizar y reducir los trastornos músculo-esqueléticos. Uno de los frutos de los estudios de investigación ha sido la elaboración de un manual de ejercicios de estiramientos para los empleados, tanto en versión papel como en una app para móviles. Cada empleado puede conocer los ejercicios físicos concretos de su puesto de trabajo que le permitirán reducir la sobrecarga producida por las tareas que realiza. en el que unos profesionales entrevistan a cada trabajador y le recomiendan un programa de ejercicios individualizado, tanto por las tareas que desempeña como por aspectos personales de salud, que pueden realizarse en el mismo puesto de trabajo. Este programa, incluye empleados de líneas de montaje, de oficinas o conductores y ya lo han realizado 3.900 empleados. En 2019 BSH, MAZ y USJ, han renovado el Convenio de Colaboración para seguir avanzando en esta materia dos años más.

Cero emisiones desde 2020

El cambio climático es un fenómeno que afecta a todos los países y personas del mundo. El calentamiento global aumenta a un ritmo mucho más acelerado de lo previsto, convirtiéndose en uno de los mayores desafíos de la humanidad. El ODS 13 introduce el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta. BSH al igual que el resto de empresas juega un papel protagonista en este sentido, debiendo establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO_2 a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

Para fortalecer la respuesta global a la amenaza del cambio climático, los países adoptaron el Acuerdo de París en la COP21 en París, que entró en vigor en noviembre de 2016. En el acuerdo, todos los países acordaron trabajar para limitar el aumento de la temperatura global a menos de 2 grados centígrados.

Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 13 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
>
> 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.
>
> 13.a Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

Más de 50 años trabajando protegiendo el Medioambiente

La compañía no sólo tiene en cuenta sus avances en producción e innovación, también calcula el impacto social y medioambiental de sus productos.

En 2018 el Grupo BSH actualizó su política ambiental y energética integrándola con la de seguridad y salud laboral. A través de ella, se define el compromiso de la empresa con la mejora continua en el desarrollo de productos y procesos, la implantación de sistemas de gestión ambiental y energética, y la promoción de un adecuado comportamiento de empleados y socios.

Para garantizar la conservación sistemática de los recursos, todas las fábricas de BSH en España tienen implementados sistemas de gestión ambiental y energética certificados bajo los estándares ISO14001 e ISO50001.

Asimismo, todas las ubicaciones no productivas de BSH España cuentan también con sistemas de gestión ambiental que, pese a no estar certificados, persiguen la mejora ambiental y energética. Tal es el caso del Servicio BSH al Cliente, las Oficinas Centrales de PLAZA y Huarte, y el Centro Logístico de PLA-ZA entre otros.

Las normas internas definidas por BSH determinan los requisitos ambientales de las distintas áreas y ubicaciones de la empresa contempladas en este informe y actúan como guía para la gestión de los riesgos e impactos ambientales, así como su control, incluyendo el establecimiento de planes de mejora para minimizarlos, en aplicación del principio de precaución.

Durante más de 50 años hemos desarrollado productos innovadores que mejoran la calidad de vida de personas en todo el mundo.

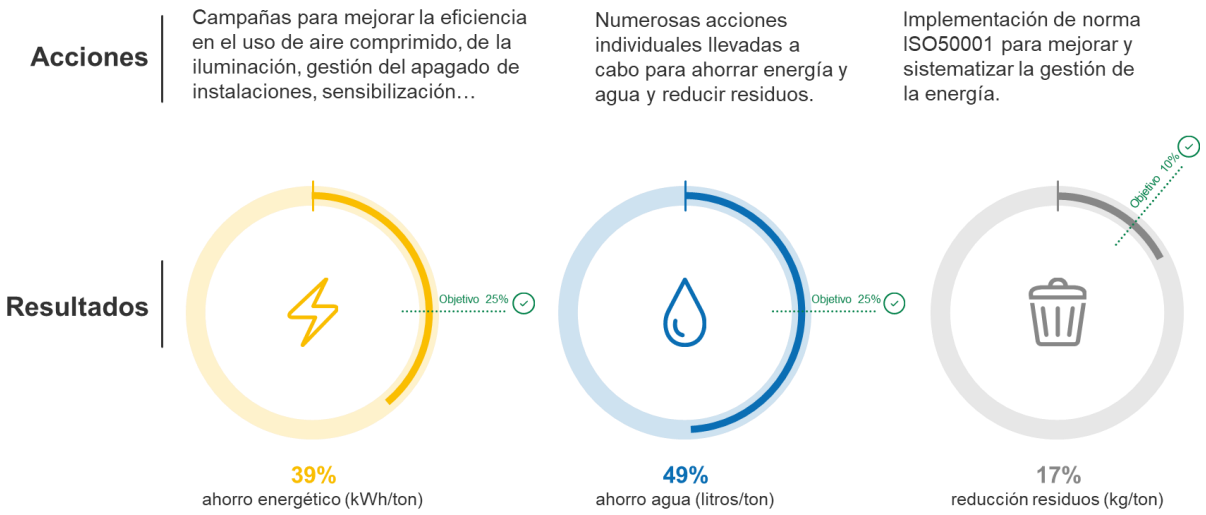
Estamos convencidos de que la historia exitosa de BSH es, en gran parte, resultado de cómo actuamos responsablemente hacia la sociedad y nuestro planeta. Nuestros electrodomésticos de bajo consumo energético contribuyen a disminuir continuamente el consumo de energía, a ahorrar costes en el hogar y a reducir las emisiones de CO2. Esto es beneficioso tanto para los bolsillos de nuestros consumidores como para el medioambiente.

Programas *Resource Efficiency*

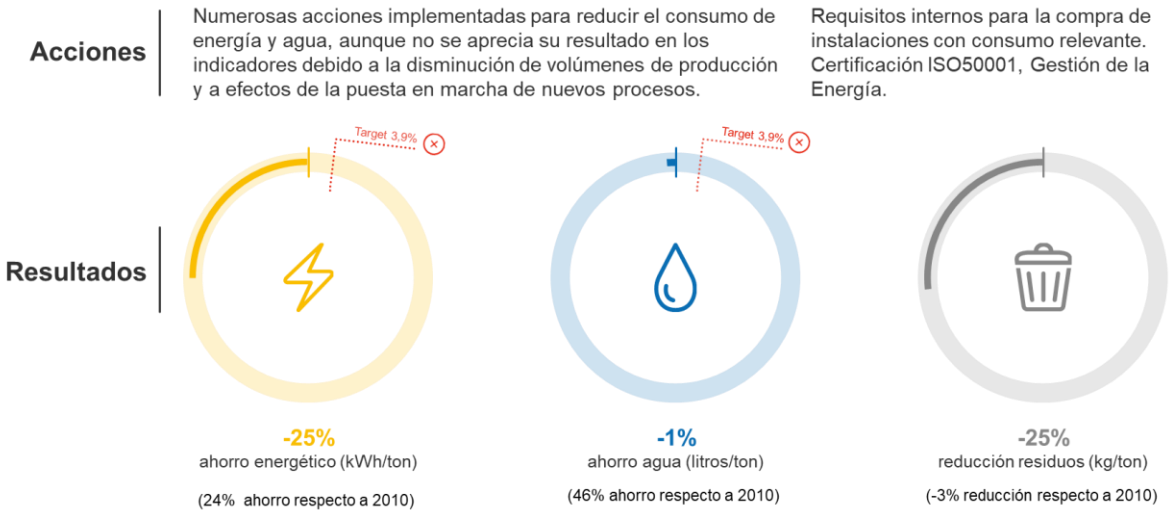
Desde el año 2010 el Grupo BSH está trabajando intensamente en la mejora de la eficiencia en el uso de los recursos.

Para ello, se lanzaron dos programas consecutivos en el período 2010 – 2018 cuyos resultados se muestran a continuación.

Programa *Resource Efficiency I* (2010 – 2015)



Programa *Resource Efficiency II* (2016-2018)



Estrategia CO_2 2030

Durante 2019 BSH hizo público su compromiso de que las actividades de la parte operativa del negocio (producción, administración e investigación y desarrollo) sean neutras en emisiones de CO_2 en 2020.

No sólo queremos desvincular nuestra huella de carbono de nuestro crecimiento económico, sino también reducir nuestras emisiones en términos absolutos.

Por ello, a partir de 2020, el Grupo BSH será neutro en emisiones de CO_2 en lo que respecta al Alcance 1 (emisiones directas) y al Alcance 2 (emisiones indirectas). Por el momento las emisiones de Alcance 3 no están incluidas en esta estrategia.

Esto se logrará a corto plazo mediante la compra de medidas de compensación de CO_2; y a largo plazo mediante el aumento del uso de energía de origen renovable, la autogeneración de energía a partir de fuentes renovables y el aumento de la eficiencia energética, lo que permitirá disminuir continuamente la necesidad de medidas de compensación de CO_2.

Para hacer realidad esta estrategia, la Compañía ha definido un presupuesto adicional para la realización de medidas de mejora de la eficiencia energética y la implantación de instalaciones de electricidad fotovoltaica.

Asimismo, se establecen objetivos anuales de ahorro de consumo energético para cada ubicación. En concreto, para 2019, BSH España tenía como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 1.753.000 kWh y, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha conseguido un ahorro mayor, alcanzándose los 1.814.596 kWh de ahorro de energía.

BSH Electrodomésticos España S.A.

B/S/H/

Política Ambiental y Energética

1 Estamos trabajando continuamente en la mejora de nuestro desempeño ambiental y eficiencia energética para **reducir el consumo de energía, agua y recursos** durante todo el ciclo de vida de nuestros aparatos y bienes materiales.

2 Nos comprometemos a **cumplir nuestras obligaciones legales.**

3 Tomamos todas las medidas necesarias para **evitar el daño medioambiental y el despilfarro de energía.**

4 Mediante una gestión medioambiental y energética adecuada, nos aseguramos de que **nuestra política se aplica de forma efectiva.** Para ello, garantizamos las medidas financieras y organizativas necesarias dentro de los aspectos económicos de la empresa.

5 **Actuar de forma respetuosa con el medio ambiente y con el consumo de energía** es uno de los objetivos de todos los empleados. Los directores promueven la concienciación ambiental a todos los niveles.

6 Esperamos que nuestros socios comerciales se rijan por **directrices ambientales y energéticas** equivalentes a las nuestras.

7 **Colaboramos con las autoridades competentes.**

8 **Informamos al público** sobre las actividades e impactos de nuestra empresa y sobre nuestros logros medioambientales y energéticos. **Proporcionamos instrucciones a nuestros clientes** para un uso de nuestros productos respetuoso con el medioambiente.

9 Mediante auditorías regulares, comprobamos en qué medida nuestros procedimientos técnicos y organizativos afectan al medioambiente y al consumo energético. El objetivo es **seguir desarrollando y mejorando continuamente estos procedimientos.**

Balance Medioambiental procesos productivos

BALANCE PROCESOS PRODUCTIVOS DE BSH España según GRI Standards

Actividad de procesos productivos	2017	2018	2019	Unidades
Productos (número)	**5.782.000**	**5.078.600**	**3.686.200**	**Unid.**
Productos (toneladas)	163.631	134.996	113.132	t
Embalaje de los productos	7.382	6.506	5.303	t

Uso de recursos en procesos productivos	2017	2018	2019	Unidades
GRI 301 Materiales				
GRI 301-1 Materiales utilizados, por peso	**59.678**	**56.124**	**45.894**	**t**
de los cuales, materias primas [1)]	52.516	49.811	40.065	t
de los cuales, materias auxiliares [2)]	6.837	5.992	5.559	t
de los cuales, materiales de proceso [3)]	325	321	270	t
GRI 302 Energía				
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	**86.535.560**	**81.437.503**	**68.116.812**	**kWh**
de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad [4)]	48.506.029	45.231.911	37.369.810	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural	38.029.531	36.205.592	30.747.002	kWh
GRI 302-3 Intensidad energética	528,85	603,26	602,10	kWh/ton.
GRI 302-4 Reducción del consumo energético (año base 2017)	0	-5.098.057	-18.418.748	kWh
GRI 303 Agua				
GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	**116.405**	**105.979**	**76.560**	**m^3**
Suministro de la red pública	116.405	105.979	76.560	m^3
Suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m^3

Afecciones generadas al medio por procesos productivos	2017	2018	2019	Unidades
GRI 305 Emisiones a la atmósfera				
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) [5)]	7.667	7.350	7.122	t
de las cuales, emisiones furtivas de gases refrigerantes	248	344	154	t
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) [5)]	0	0	0	t
GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	46,86	54,45	62,95	kg/ton.
GRI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	0	0	0	t
GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NO_X) y otras emisiones significativas	11,20	9,99	7,18	t
de los cuales, óxidos de nitrógeno (NO_X)	10,47	9,88	6,39	t
de los cuales, compuestos orgánicos volátiles	0,73	0,11	0,79	t
GRI 306 Efluentes y residuos				
GRI 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	**102.150**	**94.793**	**67.875**	**m^3**
de la cual, vertida al Dominio Público Hidraúlico - Aguas pluviales	1.150	362	316	m^3
de la cual, vertida a red de saneamiento público (previo tratamiento)	101.000	94.431	67.559	m^3
GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	**13.898**	**12.995**	**12.307**	**t**
Residuos a vertedero controlado	**1.532**	**1.408**	**1.073**	**t**
de los cuales, son residuos peligrosos	288	323	258	t
Residuos reciclados o recuperados	**12.366**	**11.587**	**11.234**	**t**
de los cuales, son residuos peligrosos	**33**	**36**	**14**	**t**
Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	**89%**	**89%**	**91%**	**%**

[1)] Materiales no renovables: Metales (acero, aluminio, cobre) y granza de plástico
[2)] Materiales no renovables: Pinturas, barnices, esmaltes
[3)] Materiales no renovables: Aceites, emulsiones, disolventes, ácidos y álcalis.
[4)] Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen.
[5)] Ver detalle en apartado de "Huella de CO_2"

Los datos reflejados en este Balance engloban todas las actividades industriales de BSH Electrodomésticos España
Ninguna de ellas produce impactos significativos a la biodiversidad en espacios naturales o áreas protegidas.

Agua reciclada y reutilizada: Nuestros procesos productivos están diseñados para reutilizar y reciclar el agua en su funcionamiento habitual. Esta cantidad de agua no se contabiliza por separado.

Verificación del cumplimiento de la legislación y normativa ambiental: Anualmente se evalúa el cumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente a través de auditorías para asegurar que se cumple con los requisitos legales de aplicación a nuestras actividades. Cuando ha sido necesario, se han establecido acciones correctoras para solventar posibles desviaciones.

Evaluación de aspectos ambientales significativos: Como parte de los requisitos de ISO 14001, anualmente se realiza una evaluación de los aspectos ambientales de nuestras fábricas para determinar cuáles de ellos son significativos y establecer acciones de mejora sobre ellos. Como resultado de este análisis, algunos de los aspectos ambientales que han resultado significativos y sobre los que trabajaremos a lo largo de 2020 son el consumo de electricidad o la generación de lodos de esmalte.

Ruido externo: Nuestras fábricas realizan mediciones anuales de los niveles de ruido externo para asegurar que no se superan los límites legales establecidos. Únicamente en nuestra fábrica de Santander hay un punto en el que se supera el límite, a pesar de haberse llevado a cabo diversas medidas técnicas para su atenuación (carenado de la instalación, apantallamiento y cambio de orientación), que han sido aceptadas por la Administración Local, permitiendo así esta situación.

Contaminación lumínica: Anualmente se revisa el cumplimiento de la normativa estatal y local en cuanto a contaminación lumínica, verificando así que se respetan los preceptos establecidos.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: Éstos recursos aparecen reflejados en la nota 21 del Informe de Cuentas Anuales 2019.

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales: BSH España dispone de Seguro de Responsabilidad Civil que cubre la Responsabilidad Medioambiental con una cuantía de 10.000.000€ por siniestro y año para todas sus actividades.

Balance Medioambiental de ubicaciones no productivas

BALANCE ÁREAS NO PRODUCTIVAS DE BSHE-E según GRI Standards

Uso de recursos		2017	2018	2019	Unidades
GRI 302	Energía				
GRI 302-1	Consumo energético	5.230.820	5.338.270	5.975.092	kWh
	de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad [1]	4.313.820	4.413.270	4.939.092	kWh
	de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural [2]	917.000	925.000	1.036.000	kWh
GRI 303	Agua				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente [3]	7.272	7.143	6.023	m^3
	de los cuales, suministro de la red pública	7.272	7.143	6.023	m^3
	de los cuales, suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m^3

[1] Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte, Centro Logístico PlaZa, Centro Logístico PlaZa West, Almacén Ronda de Feria, Almacén de Estella, Centro de Atención al Usuario, Showroom Gaggenau, Almacén Logístico La Cartuja, Centros del Servicio BSH al Cliente.

[2] Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte y Centro Logístico PlaZa. El consumo de gas natural del resto de ubicaciones no productivas no es aspecto significativo.

[3] Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte y Centro Logístico PlaZa. El consumo de agua del resto de ubicaciones no productivas no es aspecto significativo.

Huella de carbono

El compromiso de BSH para reducir su impacto en el medio ambiente

Según la Unión Europea, los electrodomésticos representan aproximadamente el 50% del consumo energético de los hogares, por eso es nuestra misión fabricarlos de la manera más eficiente posible.

Calculamos nuestra huella de carbono desde 2010, de acuerdo a los criterios establecidos por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development y el World Resources Institute.

La huella de carbono incluye las emisiones de CO2 de reporte obligatorio, que comprenden las emisiones directas procedentes de la combustión de gas natural y de recarga de gases refrigerantes y del consumo de combustible en vehículos del servicio posventa propiedad de la empresa y los vehículos de renting (Alcance 1), y las emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad en las oficinas y centros productivos (Alcance 2).

Alcance 1: Consumo de combustible y gas y recargas de gases refrigerantes en las ubicaciones de BSHE

	2019
Ton Co2 Consumo de gas fábricas	7.122
Ton Co2 Consumo de gas oficinas	210
Ton Co2 Fugas de gas refrigerante en fábricas	154
Ton Co2 Fugas de gas refrigerante en oficinas	16
Ton Co2 Consumo de combustibles de la flota de vehículos en renting	1.768
Ton Co2 TOTAL	**9.270**

Los consumos de las ubicaciones productivas son menores en 2019, considerando que la planta BSH de Vitoria-Gasteiz pasó en enero de 2019 a manos de B&B Trends.

El consumo de gas de las ubicaciones no productivas incluye el consumo de las Oficinas centrales de Pla-Za, del Centro Logístico de Pla-Za y de las oficinas de Huarte (Pamplona). En la siguiente tabla se presenta la evolución del consumo en MWh.

	GAS	2017	2018	2019
Oficinas centrales Pla-Za	Consumo MWh	223	256	273
	Toneladas CO2	45	52	55
Centro Logístico Pla-Za	Consumo MWh	469	465	571
	Toneladas CO2	95	94	116
Oficinas Huarte	Consumo MWh	225	204	192
	Toneladas CO2	45	41	39

Alcance 2: Consumo de electricidad en las ubicaciones de BSHE

Tanto el suministro eléctrico de fábricas como de oficinas cuenta con certificados de garantía de origen, es energía verde por lo que el consumo no implica la emisión de CO2.

Desde 2015 se incluye en el cálculo de la huella de carbono el consumo eléctrico de los centros no productivos, además de grandes ubicaciones como oficinas centrales, las oficinas del Servicio Técnico Oficial, almacenes o espacios showroom.

El consumo eléctrico de las ubicaciones no productivas se presenta en la siguiente tabla expresado en MWh. Este consumo supone un 10,89% sobre el consumo total de BSH España.

Ubicaciones no productivas	2017	2018	2019
Oficinas centrales Pla-Za	731	750	742
Centro Logístico Pla-Za	2.349	2.542	2.457
Centro Logístico Pla-Za West			62
Almacén Ronda de Feria			7
Almacén Estella			559
Oficinas Huarte	765	628	602
Centro Atención Usuario	94	101	104
Showroom Gaggenau	23	22	21
Naves La Cartuja	45	40	45
Centros Servicio Asistencia Técnica	330	355	339

En 2019 se han incluido en el cálculo de la huella de carbono el nuevo Centro Logístico de Pla-Za o **CLP West**, nueva ubicación puesta en marcha recientemente; un nuevo almacén de logística localizado en Pla-Za y el almacén de **Estella**, centro logístico de la zona norte.

En los Centros del Servicio de Asistencia Técnica se han incorporado dos nuevas localizaciones: la tienda de atención al cliente "**Bosch Service Store Bilbao**" y el Centro de Servicio en San Sebastian.

BSH España considera en Alcance 3 las emisiones generadas por los medios de transporte que no son propiedad del grupo, asociados a los viajes de empresa y al transporte de aparatos, calculadas a partir de una metodología que desarrollamos en 2011 junto con el Instituto de Ecología Aplicada de Berlín.

En 2019, el Alcance 3 fue de 22.339 t. de co2., siendo 2011 el año base para el cálculo, el primero en el que se incluyó la logística de aparatos (22840 t. de co2).

La logística o distribución de los aparatos supone un amplio 64,4% de la huella de la organización. En 2019, se ha incluido por primera vez el **servicio DiDo** de entrega directa del electrodoméstico en la casa del usuario, ante el creciente volumen de este servicio. En lo relativo al medio de transporte, el aéreo se ha reducido en un 91%, habiendo sido puntualmente alto en 2018. Se potencia el transporte vía ferrocarril y vía marítima, al que en 2020 aplicará la tasa OMI, que limita a nivel mundial el contenido de azufre del combustible.

Los consumos de combustible de vehículos implican la emisión no sólo de Toneladas de CO2 a la atmosfera, sino también de otros gases de efecto invernadero. En la siguiente tabla se presentan las emisiones relativas al consumo global de la flota de vehículos de la compañía:

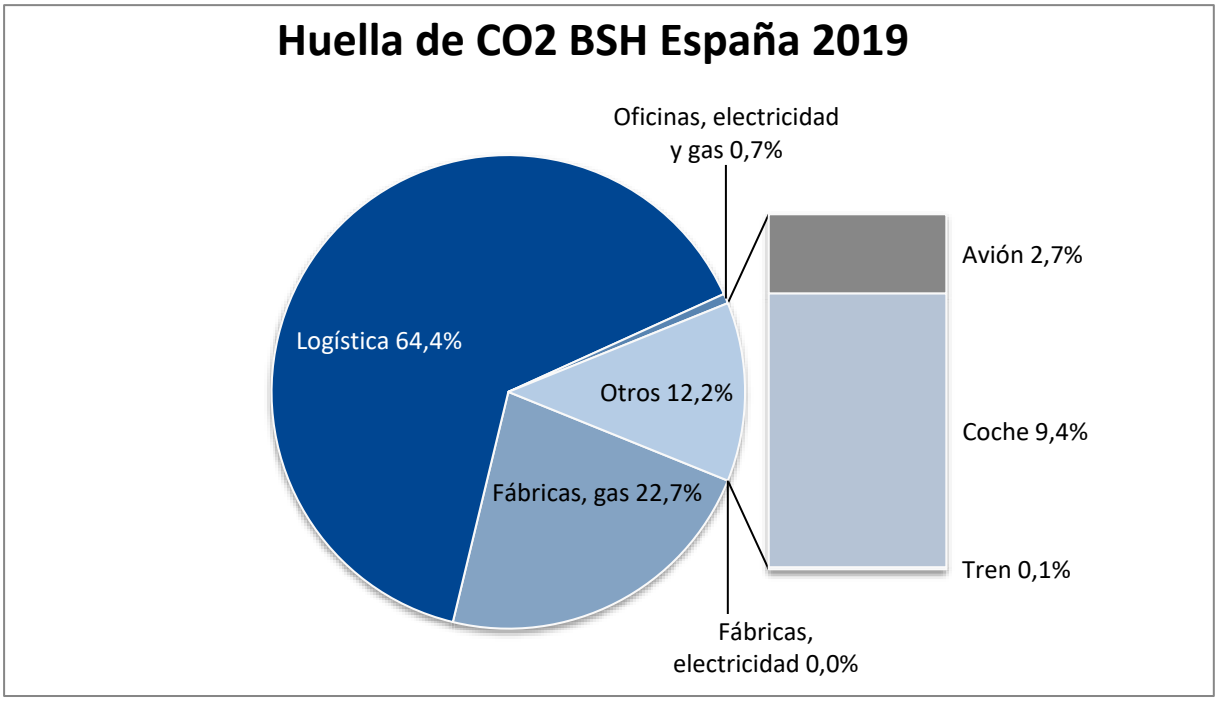
	Emisiones			
Combustible	Litros	kg CO_2e	kg CH_4	kg N_2O
GLP	12.352,84	18.808,43	12,48	12,23
Diesel (100% mineral diesel)	1.064.493,68	2.860.262,58	319,35	36.458,91
Gasolina (100% mineral petrol)	36.914,88	85.456,10	253,97	232,93

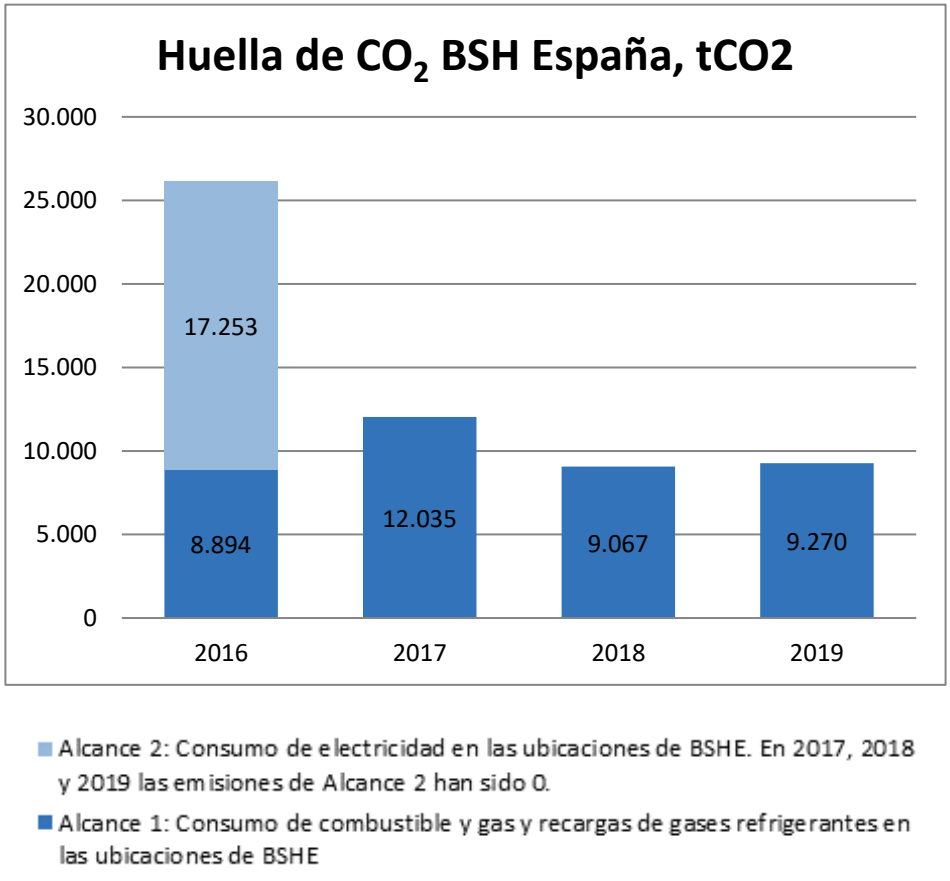
La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas son: factor DEFRA y RENFE para desplazamientos, y Quellen: EN 16258, EcotransIT 2010 y eigene Berechnungen para el cálculo de las emisiones asociadas a la logística de aparatos.

Los estándares o las herramientas de cálculo utilizados son: Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development y el World Resources Institute y metodología propia desarrollada por BSH y el Instituto ecología aplicada de Berlín para logística.

Además de calcular la huella de carbono, en BSH España publicamos los datos desde 2012 como medida para ser transparentes y seguir mejorando. A esto se le suma que, desde 2017, también registramos la huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático como parte del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa que, entre otras líneas de acción, contempla las relacionadas con la reducción de emisiones de GEI en todas las actividades de los departamentos de la compañía.

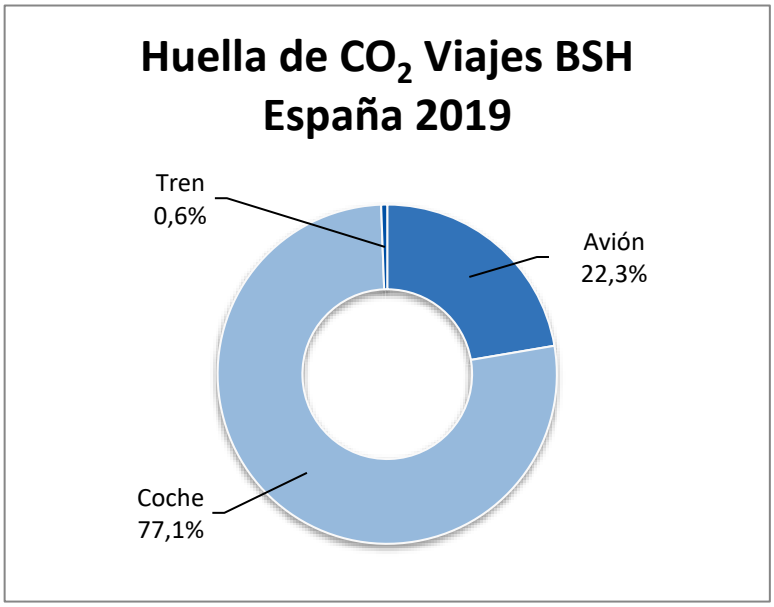
Estas medidas están funcionando, ya que en 2019 la huella de carbono ha sido un 11 % inferior con respecto al 2018. Entre algunas de las acciones llevadas a cabo se encuentra el fomentar el uso de herramientas de comunicación, que evitan viajes e incrementan la productividad como AVAYA y Skype.


Huella de CO2 BSH España 2019
Oficinas, electricidad y gas 0,7%
Avión 2,7%
Logística 64,4%
Otros 12,2%
Coche 9,4%
Fábricas, gas 22,7%
Tren 0,1%
Fábricas, electricidad 0,0%


Huella de CO2 BSH España, tCO2
30.000
25.000
20.000
15.000
10.000
5.000
0
17.253
8.894
12.035
9.067
9.270
2016
2017
2018
2019
Alcance 2: Consumo de electricidad en las ubicaciones de BSHE. En 2017, 2018 y 2019 las emisiones de Alcance 2 han sido 0.
Alcance 1: Consumo de combustible y gas y recargas de gases refrigerantes en las ubicaciones de BSHE

BSH España ha registrado por tercera vez en 2019 la huella de carbono de la organización en la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), dependiente del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente. Para el cálculo, se han incluido los Alcances 1 y 2 de las actividades de fabricación de electrodomésticos desarrolladas en las plantas productivas de España, adquiriendo, además, un compromiso de reducción

En el **Alcance 3** se incluye logística (transporte de aparatos, viajes de empleados, etc.)



Biodiversidad

BSH España no tiene centros de operaciones en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad. Aun así, BSH España puede jugar un papel especial en la conservación de los recursos y la protección del medio ambiente. El consumo de energía, agua y materiales son sus impactos más significativos.

BSH España alinea su estrategia de acción con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), siendo una de las áreas clave, la protección de la vida y los ecosistemas (ODS 14 y 15) y se incluye como tal en los manuales de los Sistemas de Gestión Ambiental y Energética. Desde 2013, BSH España forma parte de la Iniciativa Española de Empresas y Biodiversidad (IEEB), por lo que en los últimos años se han llevado a cabo diversas acciones de sensibilización relacionadas con la protección a los ecosistemas, la lucha contra el cambio climático y el fomento del desarrollo sostenible.

En 2019 la compañía ha elaborado el II Informe de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad presentado como BALANCE DE RESULTADOS del periodo 2016 – 2018, y ha participado en el encuentro anual de las empresas de la iniciativa a la que asistió el Secretario de Estado de Medio Ambiente Hugo Morán.

BSH España integra la biodiversidad en su gestión valorando el impacto que tiene el consumo de energía, agua y materiales que son los más significativos. Se han analizado los impactos de nuestras actividades con distintas metodologías, Ecoindicator'99 y actualizado posteriormente con la metodología ReCiPe, y se han desarrollado acciones en colaboración con GAN-NIK en las ubicaciones de Navarra.

Conscientes de que los empleados pueden contribuir de forma notable a alcanzar los objetivos medioambientales de la organización, BSH España lleva a cabo acciones de formación, información y sensibilización continuadas como la publicación de artículos en nuestra revista interna Actual y en la intranet de la compañía.

Desde 2016 hacemos difusión del Día Mundial de la biodiversidad que se conmemora cada 22 de mayo, y se proponen actividades organizadas por SEO Birdlife o por la Fundación Naturaleza y Hombre de Santander. El servicio técnico ha continuado la colaboración con la ONG Cooperación Internacional participando en un voluntariado corporativo en la zona de Galicia.

En 2019, BSH España ha continuado con las jornadas de sensibilización ambiental, de la mano del grupo de montaña del Club Social Balay en una localización tan emblemática como el Parque Nacional de Ordesa, que cuenta con el patrocinio del centenario del parque de una de nuestras marcas Balay.

Educación de calidad para el talento y la innovación

Invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.
Las empresas juegan un papel protagonista en el fomento e inversión en educación. Éstas pueden contribuir al ODS 4 introduciendo criterios de sostenibilidad a nivel interno, a través de formación a empleados y grupos de interés e invirtiendo en educación a nivel externo. La inversión en educación amplía las oportunidades de negocio de las empresas, creando nuevos mercados y bases de clientes y da lugar a una mano de obra más cualificada, aumentando la productividad y el crecimiento de las empresas. Una población más educada tendrá acceso a mejores oportunidades laborales y salarios y, por lo tanto, a más ingresos disponibles, lo que beneficia a los mercados y al bienestar de la sociedad.

Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 4 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 4.4. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
>
> 4.5. De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.
>
> 4.c. De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados.

Colaboración con universidades

Creemos en el talento de las personas que forman parte de BSH y que, junto a las universidades, centros de investigación y otras entidades que conforman toda una red de ciencia y tecnología, son capaces de colaborar compartiendo conocimiento que beneficia a ambas partes y a la sociedad en su conjunto. Por ello es vital para nuestro futuro una mayor conexión entre todos y ensanchar mucho el calibre de esos vasos comunicantes entre los grandes contenedores de conocimiento.

Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación

BSH España y la Universidad de Zaragoza mantienen desde el año 1981 una estrecha relación. **La Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación** nació en el mes de noviembre de 2006 gracias a un acuerdo suscrito por la Universidad de Zaragoza y BSH Electrodomésticos España, S.A. con el fin de crear un nuevo marco de trabajo conjunto y de cooperación en proyectos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I), actividades de formación, oferta de prácticas para alumnos, contratación de ingenieros, licenciados, diplomados y estudiantes de grado, proyectos fin de carrera y doctorados.

En 2019, por duodécimo año consecutivo, se ofreció la actividad académica 'La empresa innovadora' impartida tanto por profesores de la Universidad de Zaragoza como por profesionales de BSH España.

BSH Electrodomésticos España durante 12 años convocó los Premios a la Innovación y a lo largo de este tiempo recibió y evaluó 337 proyectos de investigación reconociendo 40 proyectos de 140 investigadores. En total se han entregado 153.300€ en premios.

BSH España convocó estos premios en 2007 con el objetivo no solo de dar visibilidad a la fructífera relación investigadora entre BSH y la Universidad de Zaragoza, sino también como posible vía de captación de talento y de identificación de nuevos proyectos de investigación para el sector del electrodoméstico. A día de hoy y con la experiencia de estos 12 años, los objetivos no han cambiado sustancialmente, pero si lo ha hecho el ecosistema innovador y las tecnologías disponibles. Por este motivo, en 2019 se decidió no convocar estos premios para buscar nuevas actividades y/o formatos que podamos ofrecer y que nos ayuden a alcanzar los objetivos en este nuevo entorno.

La iniciativa **Factor idea** de BSH y la Universidad de Zaragoza consiste en una serie de actividades que se están llevando a cabo con diferentes asignaturas de diferentes disciplinas académicas simultáneamente. En todas ellas, se plantean retos a los estudiantes, que bien de modo grupal o de modo individual, tratan de resolver dichos retos con el conocimiento adquirido en su formación en la universidad y en la asignatura. Todos los retos son necesidades de nuestro sector, de forma que los estudiantes aprenden e innovan mientras conocen la realidad de los electrodomésticos.

Factor Idea Grado de diseño para alumnos de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto con Ingeniería Electrónica. El proyecto cuenta con dos fases, la de ideación y la de desarrollo. Durante la fase de ideación, los estudiantes trabajan en resolver el reto planteado y presentar sus proyectos ante los profesores y los compañeros de BSH España. En caso de que en la compañía estemos interesados en adquirir alguna de las ideas presentadas, le otorgamos a cada grupo inventor seleccionado, un premio económico. La segunda fase da comienzo una vez se determinan las ideas más interesantes que en BSH España desarrollaremos más a fondo.

Factor Idea Grado de Marketing e Investigación de mercado que consiste en sumergir a los alumnos en la preparación de entrevistas en profundidad a usuarios acerca de retos existentes en la industria del sector de los electrodomésticos. Para ello, el equipo docente de la Universidad de Zaragoza, en colaboración con BSH, ayuda a los estudiantes en todo el proceso, con el fin de aprender la metodología en un caso real, y con la posibilidad de investigar y conseguir importantes opiniones por parte del consumidor en temas de alto potencial futuro.

Este programa se basa en la filosofía Open Innovation, y se generan cada año nuevas ideas para proyectos de innovación dentro del grupo BSH.

Otras colaboraciones

La necesidad de captar talento es crucial para BSH y para todas las empresas que atraviesan una transformación digital, sobre todo, en perfiles de ciencias e ingeniería. Por eso, la compañía tiene en marcha una serie de actividades que buscan aumentar la

notoriedad y reputación de la empresa y del sector en el que opera, además de poner en valor el entorno de trabajo y las condiciones de trabajo de sus empleados.

Con ese objetivo, BSH Electrodomésticos España lleva a cabo las siguientes iniciativas:

- Participación en las **ferias de empleo** de las principales universidades de las ciudades en las que BSH tiene presencia (Zaragoza, Pamplona y Santander), con el objetivo de ofrecer a los estudiantes y recién titulados el abanico de salidas profesionales que, en función de sus perfiles, pueden encontrar en la compañía, tanto en puestos de trabajo como de prácticas con las que adquirir un aprendizaje práctico y una primera experiencia laboral.
- **Charlas y ponencias** impartidas por compañeros de BSH en la Universidad de Zaragoza y dirigidas a los estudiantes de las diferentes ingenierías, con el fin de darles a conocer cómo se están aplicando en el entorno industrial muchas de las tecnologías que están estudiando y las posibles salidas profesionales que pueden encontrar al finalizar sus estudios. Estas ponencias han versado sobre las principales tecnologías empleadas en industria 4.0 y el desarrollo de software ligado al IoT, dos de las nuevas salidas profesionales que la evolución de BSH a una empresa Hardware+ están generando.
- Colaboración en el **Girls Day** organizado por la universidad de Zaragoza en el que a través de una charla se acercó a estudiantes de secundaria el papel de la mujer científica en BSH.
- Participación en el lanzamiento del **Título de Experto** en Cadena de Suministro 4.0 junto a la Universidad de Zaragoza, contando con profesorado de BSH que, a través de su experiencia, aportan a los alumnos un conocimiento totalmente aplicado a la realidad industrial.

BSH lanza un reto para evitar el desperdicio de comida en los hogares

Los estudiantes universitarios de EDEM Escuela de Empresarios han trabajado en un desafío planteado por BSH para buscar soluciones que eviten el desperdicio de comida en los hogares a través de los electrodomésticos.

Más de 200 estudiantes universitarios han participado en el Proyecto Transversal del Curso 2018-2019. A lo largo de cuatro jornadas, un total de 28 equipos recibieron sesiones formativas y de coaching por parte de profesores, equipo de **Marina de Empresas** y profesionales de BSH, quienes les han guiado en el desarrollo de sus respectivas propuestas.

Los equipos han utilizado la metodología Design Thinking para generar ideas y han seguido las siguientes etapas:

- Ideación: generaron multitud de ideas a través de dinámicas.
- Empatizar: comprendieron y delimitaron el problema a través de la comprensión del contexto.
- Seleccionar y concretar: organizar todos los aspectos que rodean al desarrollo de la solución.

- Prototipado: los participantes diseñaron un MVP (producto mínimo viable).
- Validación: vieron si su propuesta respondía a las necesidades del cliente.

El ganador del reto fue el equipo ETIFRESH y los alumnos propusieron instalar filtros de etileno en los cajones de los frigoríficos para ampliar la vida de los alimentos.

Formación Dual

La Formación Dual es un modelo formativo que acerca a los alumnos a la realidad empresarial y permite adaptar los contenidos al entorno industrial y empresarial, así como desarrollarse con las tecnologías actuales. Permite a los alumnos alternar las clases con trabajo efectivo, donde aprenden de primera mano lo que se encontrarán el día de mañana. Introduciéndose en el mundo laboral y obteniendo una remuneración por ello. Este tipo de formación proporciona oportunidades de desarrollo a las personas y nutre a la actividad industrial de profesionales más expertos y completos.

BSH inició un programa de formación dual orientado a formar jóvenes en el área de mecátronica industrial en el año 2012 y hasta el 2019, en distintos formatos y con colaboradores como Salesianos primero y la Fundación San Valero después, del que han egresado un total de 51 alumnos de los cuáles se han incorporado exitosamente al mundo laboral en BSH o en otras empresas. En el caso de BSH los perfiles de mecatrónica están cubiertos hoy por hoy en España.

Creemos en el modelo de Formación Dual como uno de los modelos de futuro para mejorar la empleabilidad de los jóvenes y cubrir las necesidades cambiantes de las empresas. En este sentido**,** vamos a abrir un periodo de análisis y reflexión sobre cuáles son las nuevas necesidades formativas y explorar nuevas vías de colaboración con nuestro entorno con el ánimo de seguir impulsando este modelo formativo en otras áreas educativas que también son de interés para las empresas en España.

BSH y la Fundación San Valero siguen colaborando con el interés común de mejorar la oferta formativa y la empleabilidad de nuestros jóvenes. Por ejemplo, las colaboraciones que existen hoy de profesionales técnicos de BSH que imparten clases tanto en el programa FP++ como en el grado de mecatrónica que ofrece la Fundación San Valero.

Formación en el Centro Salesianos

La relación con el centro Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza Salesianos se inició hace más de 20 años. En 2019, se llevaron a cabo actividades formativas, prácticas para estudiantes y titulados, y el patrocinio de los Premios Don Bosco.

Además, BSH ha participado en la segunda edición de MindR3volution, un proyecto en el que colabora junto con Salesianos Zaragoza y la Asociación Juvenil Trobada d'Amics. Durante el curso, grupos de estudiantes realizan trabajos basados en retos de BSH, trabajando en equipos multidisciplinares, compartiendo experiencias y superando dificultades.

Además, muchos empleados de la compañía, participan voluntariamente durante el curso escolar en la confección de maletas MindR3volution, con las que se ha acercado la ciencia y la tecnología a las diferentes etapas educativas del colegio: Infantil, Primaria, Secundaria y

Bachillerato. Con esta iniciativa se busca visibilizar la ciencia entre los más jóvenes y despertar la vocación de futuros científicos, especialmente entre las niñas.

InvolucraTech

InvolucraTech es una iniciativa de voluntariado de varios compañeros de Montañana. Todos ellos, apasionados por la tecnología, colaboraban en actividades de divulgación desde hace años a modo particular, aportando su pequeño granito de arena y ahora, han decidido compartir sus experiencias y darle forma a modo de programa de voluntariado. Llevan a cabo actividades de divulgación de ciencia y tecnología entre niños y jóvenes de centros educativos de Zaragoza. Entre todos, contribuyen de manera solidaria a mejorar nuestra sociedad del futuro, nuestros jóvenes.

Diversidad para el desarrollo

La igualdad entre géneros no es solo un derecho fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y equitativo, además es fundamental para el desarrollo sostenible de la sociedad.

El ODS 5 pretende facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas. Las empresas juegan un rol clave en este sentido, debiendo adoptar a nivel interno políticas y procedimientos para garantizar los mismos derechos y oportunidades laborales a la mujer e invirtiendo a nivel externo en programas de empoderamiento económico de las mujeres y niñas, fomentando así el crecimiento económico y el desarrollo social. Además, cuando se trata de avanzar en la igualdad de género, las organizaciones tienen un papel importante que desempeñar y mucho que ganar.

Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 5 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto en las siguientes:

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres.

5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres

Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización

No solo hablamos de diversidad, la vivimos. Para nosotros esto significa apreciar a nuestros colaboradores, independientemente de sus diferencias y similitudes. Durante muchos años, la gestión de la diversidad ha estado firmemente arraigada como aspecto estratégico en nuestros principios corporativos con especial hincapié en la **internacionalidad, el género y la edad.** Estamos convencidos de que las diferentes experiencias, perspectivas y capacidades de nuestros empleados ejercen un impacto positivo en el éxito de nuestra empresa.

Fomentamos **la diversidad de género en el Plan de igualdad de BSH España**, que recoge objetivos y medidas de ámbito común y específico de cada centro de trabajo. La Comisión de igualdad de cada centro es responsable de la elaboración y revisión periódica de este plan. Entre los objetivos específicos del Plan se incluye el acceso al empleo, rotación, formación y promoción, retribución y ventajas sociales, tiempo de trabajo, conciliación de la vida laboral y personal, comunicación, régimen disciplinario y salud laboral.

El Anexo I del Plan de Igualdad recoge el **Protocolo marco para actuar frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo o acoso moral.** El documento tiene la finalidad de fijar un marco de actuación homogéneo y equitativo en BSH España ante las situaciones de acoso. Su objetivo es contribuir a un ambiente exento de acoso, concienciar en la prevención y facilitar rápida solución de las reclamaciones que se puedan generar, todo ello con las debidas

garantías de confidencialidad e imparcialidad. En 2019, constan dos incidentes en los que se requirió la aplicación del protocolo.

Las mujeres suponen el 33,7% de la plantilla en BSH España. El porcentaje de mujeres en puestos directivos ha seguido aumentando en los últimos años alcanzando el 29,41%.

En cuanto a **medidas de conciliación de la vida laboral y personal**, cabe destacar la potenciación del uso de nuevas tecnologías, que permiten la reducción de viajes, y el teletrabajo; la posibilidad de contar con excedencias de duración inferior y superior a las establecidas por la legislación; diversas medidas relativas a la flexibilidad en cuanto a los permisos establecidos para la lactancia y el permiso de paternidad; o las reducciones de jornada y flexibilidad de horarios. Además, como medidas para ayudar a la conciliación, es posible trabajar a distancia 12 días o 96 horas al año o 1 día fijo a la semana durante al menos 4 meses.

Además, con el objetivo de promover la **desconexión laboral**, el personal sujeto a turno flexible, debe realizar su jornada en el intervalo de 07:00 a 19:00 horas. Las horas fuera de ese horario no se computan en el sistema de registro. Los sistemas de iluminación y calefacción también limitan su horario de funcionamiento de forma automática a este periodo del día.

Permiso parental 2019	Mujeres		Hombres		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	74	83	122	130	**196**	**213**
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	74	83	121	125	**195**	**208**
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	73	78	121	123	**194**	**201**
Tasa de regreso al trabajo					**99,5%**	**96,6%**

Tasa de regreso al trabajo de 2019 tras el permiso el parental fue de un 99,5%.

Según la ONU, en 2045 las personas mayores de 60 años representarán el 33% de la población mundial. Esto marcará nuestro futuro y por ello nos encontramos en este momento en un proceso de sensibilización interna hacia la importancia que tiene ya, **la adecuada gestión de la edad**, asociada a la experiencia, compromiso y motivación como factores claves de futuro. Pero la **diversidad de edad** no es solo importante por el cambio demográfico. Establecer políticas en la organización que establezcan equipos multi-generacionales favorece el enriquecimiento profesional y cultural de los empleados, fomentando la transferencia de conocimiento y experiencias. Además, BSH España dispone de una **política de prevención y salud laboral** que incorpora multitud de proyectos que favorecen el trabajo saludable hasta que llega el momento de la jubilación.

La **diversidad cultural** representa una fuente de creatividad y permite formar equipos mixtos para los distintos proyectos, que integran diferentes experiencias y puntos de vista. La compañía apuesta por el desarrollo a nivel internacional de sus empleados. Cuenta con un programa para expatriados, a través del cual las personas adquieren experiencia y visión

global de la compañía, así como una mejora en su nivel de idiomas, lo que tiene un impacto positivo en su crecimiento personal.

BSH España acoge cada año a trabajadores de las diferentes filiales del Grupo. En 2019 estuvieron desplazados un total de 17 trabajadores españoles en Alemania, Perú, China, Egipto, Rusia, Dubai y U.S.A. Asimismo, se acogió en España a un total de 7 trabajadores procedentes de Alemania, China, Turquía e India.

La diversidad funcional se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2019, con 51 personas con discapacidad y contrató, como medida alternativa legal, trabajo especial en centros especiales de empleo, superando así la cuota mínima legal de 2% sobre la plantilla. Por otro lado, como medida alternativa, la compañía se preocupa en la selección de proveedores de servicios en incluir a entidades que cuentan con centros especiales de empleo o con políticas específicas de contratación directa de personas con discapacidad.

En 2019 BSH España desarrollo una serie de actividades para tratar de sensibilizar a los empleados. Se impartió una conferencia acerca de sesgos inconscientes y se realizaron Workshops con centros de discapacidad para trabajar la diversidad funcional.

La **accesibilidad** a los centros de trabajo de BSH España se gestiona caso a caso en función de las necesidades particular de los trabajadores de ese centro.

Conforme se van desarrollando proyectos de mejora en los accesos a las instalaciones, se considera siempre este aspecto adaptando el acceso y eliminando las barreras arquitectónicas que pudieran existir.

Diversidad en BSH España

*Datos a 31 de diciembre de 2019

Diversidad en comités de dirección y empleados

									Edad					
	Número de empleados en total		Número mujeres		Número de empleados extranjeros		Número de empleados con discapacidad		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Jefes de departamento y direccion	214	222	82	83	4	5	0	0	0	2	164	167	50	53
Exento	1.013	1.054	373	390	24	25	4	5	87	106	781	803	145	145
Convenio	2.267	2.815	860	889	63	44	47	57	120	156	2.101	2.221	446	438
Total	**3.894**	**4.091**	**1.315**	**1.362**	**91**	**74**	**51**	**62**	**207**	**264**	**3.046**	**3.191**	**641**	**636**

	Convenio colectivo						Técnico profesional						Directivo / Jefe						**Total**
	< 30 años		30-50 años		> 50 años		< 30 años		30-50 años		> 50 años		< 30 años		30-50 años		> 50 años		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019
África	1	0	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**7**
América	2	0	1	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	**9**
Asia	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Europa	6	6	15	17	3	4	0	1	5	11	0	1	0	0	1	1	1	1	**73**
Total	**9**	**6**	**18**	**23**	**3**	**4**	**0**	**1**	**6**	**15**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**	**1**	**1**	**91**

FIN DE LA POBREZA

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos como la educación o la salud. En los países en desarrollo, los mercados se han expandido de forma considerable en la última década, lo que ha mejorado el acceso a nuevas oportunidades económicas. El volumen de recursos provenientes de inversiones del sector privado en estos países ha hecho que disminuya la ayuda externa que venían recibiendo, adquiriendo las empresas un papel protagonista en la reducción de la pobreza global. Así, las empresas pueden tener un impacto positivo en muchos de los aspectos derivados de la pobreza como la seguridad alimentaria, la precariedad laboral, la falta de acceso a servicios básicos de calidad, la educación, el saneamiento, la escasez de recursos naturales, etc.

Para lograr este Objetivo de acabar con la pobreza, el crecimiento económico debe ser inclusivo, con el fin de crear empleos sostenibles y de promover la igualdad. Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 1 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.
>
> 1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación.

BSH España mantiene un espíritu de colaboración y participación en proyectos activos e iniciativas solidarias, impulsados por entidades sociales principalmente, con el fin de apostar por el progreso de la sociedad en general.

La compañía efectúa donaciones de electrodomésticos, de pago o de otros bienes materiales, destinadas a objetivos caritativos, religiosos y científicos, así como a aquellos que son de reconocida utilidad pública y siempre y cuando se destinen a entidades sin ánimo de lucro.

BSH España prioriza las solicitudes de donaciones para proyectos desarrolla-dos en las comunidades autónomas donde tiene presencia fabril: Aragón, Navarra y Cantabria).

Colaboración social

BSH España colabora con la sociedad a través de la puesta en marcha de acciones de apoyo al desarrollo sostenible. Las principales colaboraciones son:

- Acuerdo con la Fundación SEUR: “Tapones para una nueva vida” para la gestión de proyectos y la recogida en nuestra empresa de tapones de plástico, cuyo fin es ayudar a aquellas familias que no pueden afrontar económicamente el tratamiento de sus hijos con problemas de salud.

- Torneo solidario de pádel: El importe de las inscripciones de los empleados se donó a la Asociación Autismo Aragón.

- Colaboración con “A todo trapo” de Cáritas Zaragoza para recoger ropa usada: alrededor de 4.400 kg recogidos.

- Carrera de las empresas de ESIC (Zaragoza): Donación de las inscripciones de los trabajadores a Aspanoa.

- Donación de electrodomésticos: para distintos proyectos de ONG’s para el apoyo de los más desfavorecidos.

- Campaña juguetes Cooperación Internacional: donación de juguetes por parte de empleados para niños sin recursos.

Alianzas que suman para todos

El ODS 17 pretende fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizando e intercambiando conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros para alcanzar la Agenda en todos los países y promover alianzas en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, para contribuir al desarrollo sostenible de forma conjunta.
El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este Objetivo, llevando a cabo alianzas con el sector público, la sociedad civil, las universidades, el mundo científico y otras empresas para realizar proyectos que contribuyan a alcanzar los ODS, alineando la nueva Agenda global con los objetivos de la compañía.

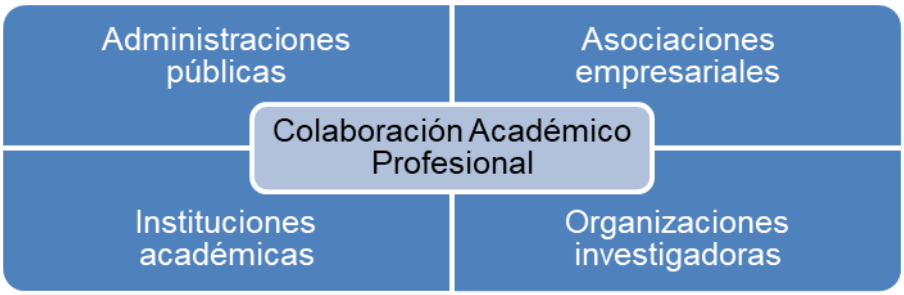
Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 17 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto en las siguientes:

> 17.6 Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.
> 17.10 Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio, incluso mediante la conclusión de las negociaciones en el marco del Programa de Doha para el Desarrollo.
> 17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países.
> 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.
> 17.19 De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo

BSH España mantiene un espíritu de colaboración y participación en proyectos activos, impulsados por organizaciones investigadoras, asociaciones empresariales, instituciones académicas y administraciones públicas que conjuntamente construyen el marco de colaboración académico profesional de BSH con el fin de apostar por el progreso, el desarrollo del sector de electrodomésticos y la sociedad en general.

Colaboración Académico Profesional

BSH Electrodomésticos España comparte con toda la sociedad su conocimiento y experiencia, a través de diferentes tipos de colaboraciones: académicas, profesionales, con las administraciones públicas. Destaca su participación en educación, innovación y medio ambiente.



Colaboración con asociaciones empresariales

Fundación ECOLEC es una entidad sin ánimo de lucro, en cuya creación participó BSH España. Se trata del principal Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de España. Desde su inicio, BSH España forma parte de sus órganos de gobierno.

Asociación para el Progreso de la Dirección, APD, es una entidad privada e independiente, sin ánimo de lucro, de ámbito internacional, cuya misión es impulsar y actualizar la formación y la información de los directivos de empresas y de los empresarios a través de actividades de difusión del conocimiento, capacitación y mejora profesional, contribuyendo al bien común de la Sociedad Civil. BSH España forma parte del Consejo de APD ocupando una de las vocalías.

La Cámara de Comercio Alemana para España es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que tiene como objetivo fomentar las relaciones económicas hispano-alemanas y representar los intereses de sus empresas asociadas. La estrategia y las actividades que desarrolla la Cámara Alemana en España promueven la colaboración y el intercambio de conocimiento entre empresas alemanas en España. BSH España es miembro desde 1990.

FEMZ es una institución con voluntad de integración y unidad empresarial. Sus objetivos principales son el fomento de la unión y coordinación, así como la representación, gestión y defensa de los intereses comunes del empresariado con el fin de promover el mayor crecimiento económico y social del Sector Metal y, con ello, redundar en el desarrollo socioeconómico general de la comunidad donde se desarrolla su actividad. BSH España forma parte de su Comité Ejecutivo ocupando, el director de la fábrica de BSH en Montañana, el cargo de asesor.

Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos en España. La compañía colabora con la asociación como miembro colectivo, participa en formaciones sobre la profesión, así como en eventos que AERCE organiza anualmente

BSH es miembro de las Cámaras de Comercio de Cantabria, Navarra y Zaragoza.

Consejo Empresarial de Zaragoza, CEO, del que BSH España forma parte junto con otras 23 empresas. Sus objetivos son ofrecer y prestar servicios para facilitar la labor empresarial de sus asociados, representar y defender los intereses colectivos del empresario zaragozano e impulsar y colaborar en el desarrollo equilibrado de su ámbito territorial. Desde este consejo se han puesto en marcha un total de cinco grupos de trabajo para impulsar el desarrollo económico en la región.

BSH España es miembro de la Asociación Nacional de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos, ANFEL. El director general de BSH España, Fernando Gil, es presidente de la patronal de electrodomésticos para el periodo 2019-2020.

Centro Español de Logística. Dedicación continuada a la investigación, compilación, selección y actualización de las más innovadoras técnicas de gestión logística y de las tendencias de negocio emergentes en la economía global. Formación. Difusión constante de nuevo know how.

La Asociación IDiA -Investigación, Desarrollo e Innovación en Aragón- es un clúster horizontal integrado por empresas e instituciones con presencia en Aragón. BSH España es miembro de esta asociación.

ADItech (Advanced Innovation and Technology Corporation), entidad privada que aglutina los centros tecnológicos y de investigación ubicados en Navarra en los ámbitos Agroalimentario, Biomedicina, Energía e Industrial. Es una entidad que propone la implicación de las empresas líderes en cada sector industrial en la orientación de los centros tecnológicos, a través de la creación de una Fundación regida por un Patronato con un 70% de participación de esas empresas privadas, con el objetivo de dirigir la actividad de los centros hacia los intereses industriales reales. BSH España participa en su patronato y en el consejo rector.

La Asociación de la Industria Navarra es una asociación privada que, a través de su conocimiento especializado en gestión y tecnología, fomenta la colaboración y la mejora de la posición competitiva de la industria y el entorno. El Director de Tecnología y Operaciones de BSH España, José Juste, es el presidente de AIN, por lo que la compañía está implicada en el desarrollo de la estrategia y proyección de la asociación. Ambas entidades colaboran satisfactoriamente en diversos proyectos.

La Asociación Navarra de empresarios del Metal tiene como principales objetivos la defensa de los intereses de la industria metalúrgica, la contribución al crecimiento de la economía y la capacitación profesional de los trabajadores del sector. BSH España es miembro del consejo rector.

Centro tecnológico privado de ámbito estatal con varias líneas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación. BSH España forma parte del patronato. Este centro colabora con BSH en el diseño y desarrollo de nuevos productos plásticos así como en sus materiales y procesos de transformación, incluyendo el desarrollo de estrategias experimentales y de alto valor añadido científico-técnico.

ALIA, el Clúster Logístico de Aragón, tiene como objetivo mejorar la competitividad de sus empresas y del sector logístico aragonés, favoreciendo la colaboración y la innovación logística. Agrupa a fabricantes, distribuidores, empresas logísticas, centros tecnológicos y de innovación. Entre sus actividades fundamentales está la búsqueda de sinergias, oportunidades de negocio, impulso de proyectos innovadores o jornadas de transferencia de conocimiento y de networking entre sus socios. BSH España es socio de ALIA.

BSH España es socio de Dircom Aragón que constituye la principal red de profesionales de la comunicación en la comunidad y desarrolla más de 25 actividades al año entre formación, impulso al conocimiento, encuentros institucionales, networking y sinergias. BSH España forma parte de la Junta Directiva.

BSH forma parte como vocal de la Junta Directiva de esta asociación, que busca ser motor de cambio para la sociedad aragonesa, con el fin de conseguir la igualdad de oportunidades en la dirección visibilizando y promoviendo el acceso a la mujer a cargos de responsabilidad en las empresas e instituciones.

La Red Española Matemática-Industria (math-in) centra su actividad en fomentar y llevar a cabo transferencia de tecnología matemática al ámbito empresarial e industrial, propiciando de este modo, el aumento de la competitividad tanto de los grupos de investigación involucrados como de la propia industria. BSH es socio de patrocinio.

Alianzas y colaboraciones

Otras colaboraciones

BSH España, miembro fundador del Club de Excelencia en Sostenibilidad

BSH España es miembro de la mayor parte de las comisiones del club: Gobierno corporativo, Comunicación responsable, Medioambiente, Recursos humanos, Consumo responsable, Compras responsables y Gestión RC. En 2019 participamos en el Observatorio de Eficiencia Energética y también en el Observatorio de Economía Circular.

Participación en foros, congresos y seminarios

BSH España comparte con la sociedad su conocimiento en diferentes áreas a través de la participación en foros, jornadas y eventos formativos.

A lo largo del año 2019, profesionales de la compañía participaron en diversos foros de temáticas como protección de datos, user interface, compliance, digitalización, recursos

humanos, liderazgo, nanotecnología, innovación, sostenibilidad, economía circular, logística, gestión de residuos y compras.

Colaboración en iniciativas medioambientales

BSH España participó en la Asamblea anual celebrada el 25 de enero de la plataforma de empresas por una economía baja en carbono y circular COEPLAN, plataforma creada para impulsar en Aragón la nueva economía sostenible que precisa la sociedad y el planeta.

BSH participó en el Workshop: “Competir en una economía más circular y eficiente en el uso de los recursos” co-organizada por la Red Europea de Eficiencia de Recursos-EREK. La jornada se celebró el 14 de febrero en Madrid, con participación de miembros de la Comisión Europea, del Ministerio de Transición Ecológica, el Club de Excelencia en Sostenibilidad y diversas empresas.

La Agència de Residus de Catalunya invito a BSH a participar en la Jornada RAEE: Conexiones "eléctricas y electrónicas" celebrada el 21 de mayo en Barcelona. El objetivo de la jornada era establecer conexiones entre productores y gestores de RAEEs, buscando complicidades que permitan una mejor gestión de los residuos.

BSH España participó en octubre en el “III Congreso Nacional de Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónico (RAEE)” celebrado en octubre en Toledo. En el congreso presentó las líneas de actuación desarrolladas para el Plan de prevención de RAEE en materia de ecodiseño y producción.

Colaboración con otras instituciones

En 2019 se ha continuado la colaboración con el grupo “i+” del departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza. Se han realizado varios Análisis de Ciclo de Vida de plataformas fabricadas en Montañana, Zaragoza.

BSH fue invitada a participar en la jornada técnico-ambiental “Ecodiseño: la clave para construir la economía circular” celebrada el 30 de enero en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Burgos. La jornada fue organizada por la Oficina Verde de la Universidad y en la misma participaron expertos en economía circular e Ihobe como representantes de la administración pública.

BSH participó en el Curso de Verano “Economía Circular” organizado por la Universidad de Burgos del 15 al 19 de julio. BSH presento las medidas de Economía Circular y Ecodiseño que el grupo lleva a cabo en esta materia.

BSH participó además en el Curso de Verano “Economía circular en la empresa como nuevo modelo de negocio” organizado por la Universidad del País Vasco UPV/EHU y la Universidad de Zaragoza y celebrado el 19 de julio en San Sebastian.

Por cuarto año consecutivo, BSH España participó en el curso de especialización en “Gestión integral de residuos de envases”, curso propio de la Universidad de Zaragoza organizado por

la Dirección General del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón, Ecoembalajes España, S.A. (Ecoembes), Ecovidrio y CIRCE.

BSH fue invitada a participar en el WEEE Congress of Spain, 3ª Conferencia Internacional sobre el Rol de las Entidades Sociales y Solidarias en la Economía Circular celebrada entre el 6 y el 8 de noviembre en Berriozar (Pamplona). RREUSE, la red europea de entidades sociales que promueven la reparación, la reutilización y el reciclaje, organizaba la jornada en colaboración con la red de entidades de economía social y solidaria españolas AERESS y Traperos de Emaús Navarra.

5. RECONOCIMIENTOS

Top Employer España 2019

BSH España ha sido certificada como Top Employers España 2019 por séptimo año consecutivo. Así lo refleja el resultado de un análisis anual realizado entre un gran número de empresas y en el que se evalúan las condiciones que estas ofrecen a sus empleados en España.

Estudio Reptrak® España 2019

BSH España repite como la 3ª empresa con mejor reputación en España. La empresa ocupa el Top 3 del estudio Reptrak® España 2019 que elabora Reputation Institute, al igual que en 2018. Además, es la mejor valorada en cuanto a responsabilidad social percibida, que valora Ciudadanía, Integridad y Trabajo.

Sello de empresa RSA 2019

BSH España obtuvo en 2019 el Sello de empresa RSA que la acreditó como una de las 377 entidades aragonesas socialmente responsables.

Bonificación MUTUA MAZ

BSH Electrodomésticos España recibe de Mutua MAZ la bonificación correspondiente al año 2017. Esta acreditación demuestra el trabajo y esfuerzo de la empresa por la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos laborales, la reducción de la siniestralidad y de las lesiones laborales de sus empleados. Este certificado MAZ, por octavo año, reconoce la dedicación y buena labor de BSH en materia de Seguridad y Salud Laboral, su compromiso la seguridad, la promoción de la salud y el bienestar laboral de sus empleados.

Premio Triple Hélice

La Universidad de Zaragoza entregó en 2019 los galardones Triple Hélice, que es la intersección que se produce entre la universidad, las empresas y el gobierno. El galardonado con el premio Trayectoria ha sido BSH electrodomésticos España S.A. por trabajar conjuntamente con la Universidad de Zaragoza fomentando la transferencia e innovación tecnológica y, por tanto, por colaborar en el desarrollo innovador y económico del territorio aragonés.

Randstad Award 2019

BSH España fue premiada en 2019 ha sido premiada en los Randstad Award por su atractivo laboral en el sector de la Industria.Convocados por Randstad España, estos galardones son un reconocimiento a los empleadores más atractivos que resultan del Estudio Internacional de Employer Branding, realizado por TNS, empresa de investigación independiente.

Número GRI Estándar	GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Requerido por Ley	Página	Capitulo de la Memoria
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-1**	Nombre de la organización		11	Perfil de la compañía
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-2**	Actividades, Marcas, Productos, Servicios		46 a 52	Marcas, productos y soluciones digitales sostenibles, servicio al cliente para toda la vida
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-3**	Ubicación de la sede		126	Contraportada
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-4**	Ubicación de las operaciones		13 a 18	Amplia presencia industrial en España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-5**	Propiedad y forma jurídica		63	Gobierno Corporativo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-6**	Mercados servidos			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-7**	Tamaño de la organización		8 y 9	Principales magnitudes. Presencia en el mercado.
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-8**	Información sobre empleados y otros trabajadores	X	74	Información y cifras sobre empleo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-9**	Cadena de suministro		58	Estructura de la cadena de suministro
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-10**	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		13 a 18	Amplia presencia industrial en España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-11**	Principio o enfoque de precaución		68 y 88	Control de riesgos, enfoque de gestón. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-12**	Iniciativas externas		88, 44, 45, 101	Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes. Autocontrol. Otras colaboraciones.
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-13**	Afiliación a asociaciones		112	Colaboración académica profesional
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-14**	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		6 y 7	Mensaje de la dirección general
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-15**	Principales impactos, riesgos y oportunidades	X	68, 88, 66	Control de riesgos, enfoque de gestón. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance.
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-16**	Valores, principios, estándares y normas de conducta	X	18	Lo que nos guía: estrategia, principios y valores
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-17**	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		67	El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-18**	Estructura de gobernanza		63	Gobierno Corporativo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-19**	Delegación de autoridad			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-20**	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-21**	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	X	26	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-22**	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	X	63	Gobierno Corporativo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-23**	Presidente del máximo órgano de gobierno			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-24**	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-25**	Conflictos de intereses	X	66	Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-26**	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	X	63	Gobierno Corporativo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-27**	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-28**	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-29**	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	X	68, 88, 66, 105	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance. Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-30**	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	X	68	Control de riesgos, enfoque de gestión.

GRI 102	**Contenidos generales**	**102-31**	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-32**	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		63	Gobierno Corporativo
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-33**	Comunicación de preocupaciones críticas			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-34**	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-35**	Políticas de remuneración	X	71	El empleo en BSH España, políticas de contratación
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-36**	Proceso para determinar la remuneración			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-37**	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-38**	Ratio de compensación total anual			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-39**	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-40**	Lista de grupos de interés		26	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-41**	Acuerdos de negociación colectiva	X	71	El empleo en BSH España, políticas de contratación
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-42**	Identificación y selección de grupos de interés		26	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-43**	Enfoque para la participación de los grupos de interés		26	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-44**	Temas y preocupaciones clave mencionados		79, 39, 26	Escuchar el sentir de las personas. Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor, Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-45**	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	X	11	Información fiscal
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-46**	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-47**	Lista de temas materiales		26	Análisis de Materialidad
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-48**	Reexpresión de la información		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-49**	Cambios en la elaboración de informes		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-50**	Periodo objeto del informe		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-51**	Fecha del último informe		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-52**	Ciclo de elaboración de informes		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-53**	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-54**	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-55**	Índice de contenidos GRI		121	Índice de contenidos GRI
GRI 102	**Contenidos generales**	**102-56**	Verificación externa			Adjunto al fin del informe
GRI 103	**Enfoque de Gestión**	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura		33 a 119	Del capítulo C al capítulo M
GRI 103	**Enfoque de Gestión**	**103-2**	El enfoque de gestión y sus componentes		23 a 26	Responsabilidad
GRI 103	**Enfoque de Gestión**	**103-3**	Evaluación del enfoque de gestión		23 a 26	Responsabilidad
GRI 201	**Desempeño económico**	**201-1**	Valor económico directo generado y distribuido			
GRI 201	**Desempeño económico**	**201-2**	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático			
GRI 201	**Desempeño económico**	**201-3**	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación			
GRI 201	**Desempeño económico**	**201-4**	Asistencia financiera recibida del gobierno	X	11	Información fiscal
GRI 202	**Presencia en el mercado**	**202-1**	Ratios del salario inicial estándar por género en comparación con el salario mínimo	X	71	El empleo en BSH España, políticas de contratación
GRI 202	**Presencia en el mercado**	**202-2**	Proporción de altos directivos locales contratados		71	El empleo en BSH España, políticas de contratación

GRI 203	**Impacto económico indirecto**	**203-1**	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			
GRI 203	**Impacto económico indirecto**	**203-2**	Impacto económico indirecto significativo	X	11, 13 , 58	Perfil de la compañía. Amplia presencia industrial en España. Estructura de la cadena de suministro
GRI 204	**Practicas de adquisición**	**204-1**	Proporción de gasto en proveedores locales		58	Estructura de la cadena de suministro.
GRI 205	**Anti-corrupción**	**205-1**	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	X	68, 66	Control de riesgos, enfoque de gestión. Sistema de gestión de Compliance.
GRI 205	**Anti-corrupción**	**205-2**	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	X	66, 68	Plan de formación corporativa en Compliance 2019. Control de riesgos, enfoque de gestión.
GRI 205	**Anti-corrupción**	**205-3**	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			
GRI 206	**Competencia desleal**	**206-1**	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas Monopólicas y contra la libre competencia			
GRI 301	**Materiales**	**301-1**	Materiales usados en peso y volumen	X	92	Balance Medioambiental
GRI 301	**Materiales**	**301-2**	Insumos reciclados	X	53	Economía circular
GRI 301	**Materiales**	**301-3**	Productos reutilizados y materiales de envasado			
GRI 302	**Energía**	**302-1**	Consumo energético dentro de la organización	X	92	Balance Medioambiental
GRI 302	**Energía**	**302-2**	Consumo energético fuera de la organización			
GRI 302	**Energía**	**302-3**	Intensidad de la energía		92	Balance Medioambiental
GRI 302	**Energía**	**302-4**	Reducción del consumo de energía	X	89 y 92	Resource Efficiency. Balance Medioambiental.
GRI 302	**Energía**	**302-5**	Reducciones en requerimientos energéticos de productos y servicios	X	52	Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad
GRI 303	**Agua**	**303-1**	Extracción de agua por fuente	X	92	Balance Medioambiental
GRI 303	**Agua**	**303-2**	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			
GRI 303	**Agua**	**303-3**	Agua reciclada y reutilizada	X	92	Balance Medioambiental
GRI 303	**Agua**	**303-4**	Descarga de Agua	X	92	Balance Medioambiental
GRI 303	**Agua**	**303-5**	Consumo de Agua	X	92	Balance Medioambiental
GRI 304	**Biodiversidad**	**304-1**	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	X	98	Biodiversidad
GRI 304	**Biodiversidad**	**304-2**	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	X	98	Biodiversidad
GRI 304	**Biodiversidad**	**304-3**	Hábitats protegidos o restaurados	X	98	Biodiversidad
GRI 304	**Biodiversidad**	**304-4**	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	X	98	Biodiversidad
GRI 305	**Emisiones**	**305-1**	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-2**	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-3**	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-4**	Intensidad de las emisiones de GEI	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-5**	Reducción de las emisiones de GEI	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-6**	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	X	94 y 92	Huella de carbono, Balance medioambiental
GRI 305	**Emisiones**	**305-7**	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	X	92	Balance medioambiental
-	**Efluentes y Residuos**	**306-1**	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	X	92	Balance medioambiental
GRI 306	**Efluentes y Residuos**	**306-2**	Residuos por tipo y método de eliminación	X	92	Balance medioambiental
GRI 306	**Efluentes y Residuos**	**306-3**	Derrames significativos			
GRI 306	**Efluentes y Residuos**	**306-4**	Transporte de residuos peligrosos			
-	**Efluentes y Residuos**	**306-5**	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			
GRI 307	**Cumplimiento ambiental**	**307-1**	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			

GRI 308	**Evaluación ambiental proveedores**	**308-1**	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 308	**Evaluación ambiental proveedores**	**308-2**	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 401	**Empleo**	**401-1**	Nuevas contrataciones y rotaciones de personal			
GRI 401	**Empleo**	**401-2**	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			
GRI 401	**Empleo**	**401-3**	Permiso parental	X	105	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
GRI 402	**Relaciones trabajador empresa**	**402-1**	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	X	71	El empleo en BSH España, políticas de contratación
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-1**	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	X	81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-2**	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	X	81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-3**	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-4**	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	X	81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-5**	Formación de trabajadores en salud y seguridad laboral			
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-6**	Promoción de la salud del trabajador		81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-7**	Prevención y reducción de los impactos en salud y seguridad relacionados directamente con el negocio.		81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-8**	Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad		81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-9**	Lesiones relacionadas con el trabajo		81	Salud y bienestar en la cultura de BSH
GRI 403	**Salud y Seguridad**	**403-10**	Enfermedades relacionadas con el trabajo		81	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
GRI 404	**Formación y enseñanza**	**404-1**	Media de horas de formación al año por empleado	X	76	Desarrollo profesional y liderazgo
GRI 404	**Formación y enseñanza**	**404-2**	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	X	76	Desarrollo profesional y liderazgo
GRI 404	**Formación y enseñanza**	**404-3**	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		76	Desarrollo profesional y liderazgo
GRI 405	**Diversidad e Igualdad de oportunidades**	**405-1**	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	X	105	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
GRI 405	**Diversidad e Igualdad de oportunidades**	**405-2**	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	X	71	El empleo en BSH España, políticas de contratación
GRI 406	**No discriminación**	**406-1**	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	X	105	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
GRI 407	**Libertad de asociación y negociación colectiva**	**407-1**	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			
GRI 408	**Trabajo infantil**	**408-1**	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 409	**Trabajo forzoso u obligatorio**	**409-1**	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 410	**Seguridad derechos humanos**	**410-1**	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			
GRI 411	**Derechos Pueblos indigenas**	**411-1**	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			
GRI 412	**Evaluación derechos humanos**	**412-1**	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 412	**Evaluación derechos humanos**	**412-2**	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	X	66	Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley.

GRI 412	**Evaluación derechos humanos**	**412-3**	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos			
GRI 413	**Comunidades locales**	**413-1**	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	X	110	Colaboración social
GRI 413	**Local Communities**	**413-2**	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales			
GRI 414	**Evaluación social proveedores**	**414-1**	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 414	**Evaluación social proveedores**	**414-2**	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	X	59	Principios de actuación. Codigo de Conducta
GRI 415	**Politica pública**	**415-1**	Contribución a partidos y/o representantes políticos	X	68	Control de riesgos, enfoque de gestión.
GRI 416	**Seguridad y salud de los clientes**	**416-1**	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	X	58	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre
GRI 416	**Seguridad y salud de los clientes**	**416-2**	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			
GRI 417	**Marketing y etiquetado productos**	**417-1**	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	X	58	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre
GRI 417	**Marketing y etiquetado productos**	**417-2**	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			
GRI 417	**Marketing y etiquetado productos**	**417-3**	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		44	Certificado de responsabilidad social corporativa de Autocontrol
GRI 418	**Privacidad del cliente**	**418-1**	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		68	Control de riesgos, enfoque de gestión.
GRI 419	**Cumplimiento socio económico**	**419-1**	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			
	Medioambiente		Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	X	94	Huella de carbono
	Medioambiente		Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	X	53	Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos
	Medioambiente		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	X	94	Huella de carbono
	Medioambiente		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	X	94 y 88	Huella de carbono. Más de 50 años protegiendo el Medioambiente.
	Empleo		Implantación de políticas de desconexión laboral	X	105	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
	Igualdad		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	X	105	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.
	Consumidores		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	X	39	Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor

Presencia BSH Electrodomésticos España, S.A.

Oficinas Centrales

BSH Electrodomésticos España, S.A.
Parque Empresarial PLA-ZA,
Ronda del Canal Imperial, 18-20
50197 Zaragoza
Tel: 976 57 8000

www.bsh-group.es

Otras ubicaciones en España:

Montañana

Avda. de la Industria, 49
50016 Montañana, Zaragoza
España

La Cartuja

Pol. Ind. La Cartuja Baja,
Crta. Castellón, km 6.300
50720 Zaragoza
España

Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

Parque Empresarial PLA-ZA,
C/ Manfredónia, 6
50197 Zaragoza

Centro Atención al Usuario

Edificio El Trovador, Oficina 7ºF
Plaza Antonio Beltran Martínez, 1
50001 Zaragoza

Huarte

C/ Itaroburua, 1
E-31620 Huarte (Navarra)
España

Esquiroz

Camino de Mendi S/N
31191 Esquíroz (Navarra)
España

Almacén Estella

Carretera Tafalla Km 3
31132 Villatuerta (Navarra)
España

Santander

Avd Eduardo Garcia del Rio 30,
39011 Santander
España

Bureau Veritas Certification
declara que Según exige la

Ley 11/ 2018

Se ha verificado la información no financiera por la Entidad de Certificación de tercera parte e independiente Bureau Veritas, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA SA

Y que como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido del reporte no financiero de la organización cumple con los requisitos establecidos en la Ley 11:2018 en esta materia. Excepto:

  - La memoria financiera todavía no ha sido verificada.

- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio enero 2019-diciembre 2019 contiene incorrecciones materiales.

Fecha de emisión 26/03/20

Fdo: Marta Cubero
ValidadorJefe
Bureau Veritas Certification