



BSH Electrodomésticos España S.A.

B/S/H/



Estamos aquí para hacerte sonreír

#BSHenAcción por la sostenibilidad del planeta y la prosperidad
Neutros en emisiones de CO₂



Informe anual 2020





4 / Compañía

18 / Responsabilidad Corporativa en BSH España



*Industria e
Innovación*
pág. 26



*Consumo y Producción
Sostenible*
pág. 44



*Transparencia y buen
Gobierno*
pág. 66



*Crecimiento económico y empleo
sostenido, inclusivo y sostenible*
pág. 74



*Salud y bienestar en
la cultura de BSH*
pág. 86



*Cero emisiones
desde 2020*
pág. 92



*Educación de calidad
para el talento y la innovación*
pág. 102



*Diversidad para el
desarrollo*
pág. 108



Fin de la pobreza
pág. 114



*Alianzas que suman
para todos*
pág. 118

124 / Reconocimientos

Compañía

Fernando Gil Bayona

Director general de BSH España

Estimado/a lector/a,

Presentamos el Informe anual de un año 2020 que podemos calificar como difícil y también doloroso. La pandemia ha impactado fuertemente en nuestro mundo provocando una crisis sanitaria, económica y social simultáneamente. Una vez superada, muchos hábitos y actitudes cambiarán: la movilidad, las medidas de seguridad, la forma de relacionarnos y, probablemente, nuestras prioridades como sociedad. El mercado laboral también se modificará: flexibilidad, conciliación y teletrabajo avanzarán más, dentro de un marco normativo y laboral que tiene que terminar de definirse.

Durante meses, nos ha acompañado la incertidumbre y la inseguridad de movernos en un mundo incómodo, más peligroso de lo habitual y que ofrece un futuro incierto y cambiante.

La compañía ha experimentado un año atípico marcado por una primera mitad en la que el negocio se vio fuertemente impactado por el confinamiento y una segunda parte del año en la que se han alcanzado niveles de ventas que han sido récords históricos. Durante la primera ola de la pandemia, el Grupo BSH cerró sus 38 fábricas en el mundo, y la vuelta a la actividad se vio superada por un incremento de pedidos que no está siendo fácil de gestionar a nivel fabril.

El consumidor está ya cambiando actitudes y prioridades. El fenómeno “vuelta a la cueva” supone que, tras meses de confinamiento y una mayor presencia en casa, el consumidor está renovando televisiones, colchones, muebles y electrodomésticos para tener más confort en su vida diaria. Al invertir menos por las restricciones en ocio, viajes, hostelería y moda, se libera más dinero para la casa y para ahorrar, en muchos casos.

Nuestra estrategia durante 2021 seguirá poniendo el foco en el consumidor a través de nuestra distribución tradicional y del mismo modo, ofreciendo nuestros servicios y productos de forma directa a aquellos consumidores que prefieren tener una experiencia de marca única. Nuestro objetivo es conocer más qué quiere y mueve al consumidor y mejorar nuestros servicios, que son los mejor valorados del mercado.

Indudablemente, la innovación sigue siendo una palanca importantísima de nuestro éxito.

La labor de los centros de competencia, así como de distintas iniciativas premiadas en el exterior, muestra el músculo que como organización tenemos. Seguirá siendo un valor a desarrollar fuertemente en los años por venir. Igualmente, nuestro interés de colaborar con instituciones, universidad, startups, inventores seguirá siendo clave.

Desde BSH vamos a seguir trabajando para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Es nuestra obligación dejar a nuestros descendientes un mundo más limpio, diverso, justo y sostenible.

Hemos impulsado con éxito, a lo largo de los años, el desarrollo de productos que ahorran energía y agua y hemos reducido constantemente nuestra huella ecológica en la producción. En 2020, nuestra empresa ha sido neutra en emisiones de CO₂ vía compensación y avanza con paso firme en la modificación de procesos para conseguir ser neutros en carbono reduciendo al mínimo la necesidad de compensación. Además, trabajamos en toda la cadena de valor y, por lo tanto, también en la recuperación, el reacondicionamiento, el reciclaje y la reutilización de los aparatos. Creemos en el principio de la economía circular, cuyo objetivo es minimizar el uso de recursos, las emisiones y el consumo de energía.

Me gustaría terminar, agradeciendo al equipo de profesionales de BSH España el gran esfuerzo realizado durante este año tan complejo, y a nuestros grupos de interés, su apoyo y dedicación. Echando la vista atrás, quiero también recordar a todas las personas que han sufrido directamente el impacto de Covid-19. También me gustaría mostrar mi admiración por todas aquellas personas que se exponen diariamente y que siguen en primera línea de la batalla contra el virus.

Mucho ánimo y salud para todos.



Desde BSH vamos a seguir trabajando para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Es nuestra obligación dejar a nuestros descendientes un mundo más limpio, diverso, justo y sostenible.

Principales magnitudes

Grupo BSH en el mundo

2020



1

POSICIÓN DE MERCADO EN EUROPA

BSH se mantiene como primer fabricante de electrodomésticos en Europa en 2020.



~60.000

EMPLEADOS

(incluyendo Trainees).



38

FÁBRICAS

BSH tiene 38 fábricas en todo el mundo.



5,1%

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

5,1% sobre facturación.



13.900 millones de €

FACTURACIÓN 2020



-28,3 millones de KWh

CONSUMO ENERGÉTICO

El consumo total de energía de BSH en 2020 ha sido 950.300 MWh, habiendo ahorrado un total de 28.300 MWh.

Principales magnitudes

BSH en España

7 / Compañía

2020



1 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 2020 el mercado español con una cuota de participación superior al 30% según datos sell-out GfK 2020.



5 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 compactos; y una en Santander que fabrica placas de gas.



6 CENTROS DE COMPETENCIA

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.



4.325 EMPLEADOS

La plantilla a 31 de diciembre de 2020 de BSH España fue de 4.325 personas. Supone una variación de (+ 11,07 %) 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 2020 fue 4.098 personas.



-15% HUELLA DE CARBONO

La huella de carbono de BSH España en 2020 correspondiente al alcance 1 y 2 fue de 7.696,41 toneladas de CO2. Es un 15% inferior a las emisiones del año anterior.



3,30 SEGURIDAD LABORAL

El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2020 empeoró con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,01 en 2019 a 3,30 en 2020. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itinere) el valor mejoró pasando de 11,6 a 11,0.

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 y procesos de fabricación especialmente eficientes.



En el ámbito nacional, BSH Electrodomésticos España encabeza el mercado español de grandes electrodomésticos, con una cuota de participación superior al 30%. A 31 de diciembre de 2020 la plantilla ascendía a 4.325 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 140 centros especializados en todo el país; y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas desde Zaragoza y Valencia. Además, cuenta con un centro de servicios corporativos de IT en Huar-te (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.



Investigación,
desarrollo
e innovación



Servicio BSH
al Cliente



Atención al
cliente



Sede
central



Centro
Logístico



Servicios
Corporativos
de IT



Producción



Ventas



Lo que nos guía: estrategia, principios y valores

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



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

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. Nuestra estrategia Consumer Centricity busca proporcionar a nuestros consumidores una experiencia positiva en cada uno de los puntos de contacto que tenemos con ellos. Esto se aplica en diferentes momentos que se trabajan desde marketing, ventas y servicio al cliente, e incluyen la experiencia con el producto.

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.

Impulsamos 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.

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 prioritarios en España para alcanzar nuestros objetivos.

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.

Confianza

Solo siendo creíbles y honestos generaremos confianza. Desarrollamos nuestras competencias para contribuir al éxito y construir relaciones de confianza. Respetamos y valoramos el trabajo de los demás como si fuera el nuestro.

Credibilidad

Somos auténticos, expresamos lo que sentimos y hacemos lo que decimos. Somos coherentes, íntegros y damos ejemplo.

Honradez

Respetamos nuestro entorno de forma justa y abierta y actuamos de acuerdo a nuestros principios. Somos transparentes, entendemos el error como parte del aprendizaje y lo tratamos abiertamente.

Iniciativa

Ponemos pasión en todo lo que hacemos. Nuestras aportaciones son clave para el futuro de la compañía y nos arriesgamos antes que no hacer nada por miedo a equivocarnos.

Orientación hacia el futuro

Escuchamos las necesidades de nuestros clientes y las incorporamos como asuntos relevantes de nuestra estrategia. Además, impulsamos soluciones innovadoras en nuestros procesos, productos y servicios. Nuestra forma de vivir el cambio y la flexibilidad nos ayudan a avanzar hacia el futuro.

We LEAD BSH

Además de los principios corporativos, BSH también ha desarrollado un concepto común de buena cooperación, excelente liderazgo y organización eficaz: 'We LEAD BSH'.

Con 'We LEAD BSH', BSH crea un entorno en el que todos pueden crecer y dar lo mejor de sí mismos, para que BSH sea fuerte en el mercado y cumpla su propósito de "Mejorar la calidad de vida en el hogar".

En esencia, 'We LEAD BSH' consta de diez principios que pueden verse como un conjunto de prácticas orientadoras y comportamientos clave para lograr el éxito conjunto en BSH.

Estamos viviendo tiempos difíciles y llenos de incertidumbre. Tenemos que cambiar muchas cosas y aprender de nuevo. Los principios 'We LEAD BSH' son más válidos que nunca en tiempos de crisis ya que pueden servirnos de orientación.

Durante los últimos años, desde BSH se ha trabajado mucho para desarrollar más conscientemente nuestra cultura. Apreciamos el compromiso, la creatividad y la energía que nuestros compañeros aportaron a muchas iniciativas en el pasado. Especialmente en estos tiempos difíciles, tener una cultura fuerte de colaboración es más importante que nunca. Para hacer frente al constante aumento de la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad de nuestro entorno, necesitamos una cultura eficaz de liderazgo y colaboración.

La forma en la que comúnmente entendemos y vivimos el liderazgo y la colaboración son palancas clave de nuestra cultura. La cultura se vive con cada pequeño cambio en la acción de cada uno de nosotros.

La palabra "LEAD" quiere decir que hay que comenzar por liderarse a uno mismo y eso significa asumir la responsabilidad de nuestras acciones. Cada uno es responsable, cada uno cuenta y cada uno puede contribuir.

Vivimos
nuestros **valores**.

Tenemos claro
el **propósito** de nuestro negocio y
trabajamos **apasionadamente**
para conseguirlo.

Damos **autonomía**
y eliminamos los obstáculos.

Priorizamos,
hacemos las cosas de forma **sencilla**,
tomamos decisiones **rápidamente**
y las ponemos en marcha con
rigor.

Comunicamos de manera
abierta, frecuente y
a todos los niveles.

Alcanzamos la
excelencia.

Nos apasiona
lo **nuevo** y vemos el cambio como una
oportunidad.

Aprendemos de nuestros errores,
viéndolos como parte de nuestra
cultura de la innovación.

Colaboramos siempre orientados
hacia los **resultados**,
independientemente de las
funciones, las áreas y las jerarquías.

Buscamos y damos
feedback, basamos nuestro liderazgo
en la **confianza**, el **respeto**
y la **empatía**.

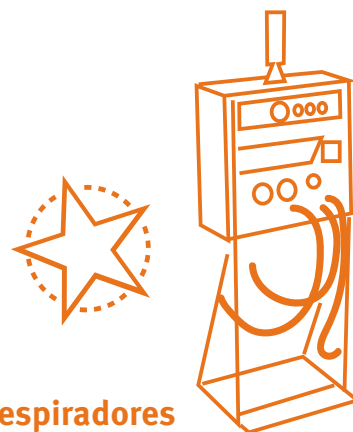
*Queremos vivir los principios
We LEAD BSH.*

*Todos juntos hacemos que
BSH tenga éxito.*



Asuntos relevantes en 2020

A lo largo de 2020, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.



Colaboración en el desarrollo de respiradores

Más de 20 profesionales de Zaragoza y Santander trabajaron intensamente durante semanas para construir dos demostradores de ventilación mecánica con el propósito de ayudar en la crisis sanitaria. El equipo de desarrollo del sistema de ventilación mecánica 'Respira Padre' formado por el empresario e ingeniero Jorge Cubeles, el veterinario Luis Garcia, el medico anestesiólogo Fernando Beltrán y un equipo de más de 20 profesionales de BSH Electrodomésticos España de Zaragoza y Santander dedicó su trabajo a construir dos demostradores y un equipo con su configuración final, que sirvieron de base para poder realizar los ensayos necesarios para su homologación y verificación.

En esos ensayos colaboraron diversos profesionales de la sanidad y centros sanitarios de Zaragoza y Santander. A finales del mes de abril, superó los ensayos EMC y de seguridad eléctrica y se preparó la documentación necesaria para su aprobación. Tras estos ensayos, el equipo se sometió a pruebas de funcionamiento en el Hospital Clínico de Zaragoza, quedando a disposición, si volviera a ser necesario en el futuro, para completar la validación siguiendo los requisitos que establece la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.



Carla Kriwet, primera mujer CEO del Grupo BSH

Tras la entrada de Carla Kriwet en 2020 como nueva CEO en el Consejo de Administración del Grupo BSH, la dirección de la compañía se ha renovado, consiguiendo una representación por igual de hombres y mujeres y una mayor diversidad en la dirección de la compañía.



Un nuevo hito de producción para la fábrica de Santander

La fábrica de BSH en Santander ha fabricado 6 millones de válvulas Step Valve (SV), ¡un nuevo hito para la compañía!

La válvula Step Valve se empezó a materializar como “innovación radical” en 2012. Gracias al esfuerzo de un equipo multidisciplinar internacional, el producto estrella de las encimeras de gas, vio la luz en 2015. Desde entonces, ¡se han producido 6 millones de válvulas Step Valve!

Esta tecnología avanzada controla el caudal de gas en 9 pasos precisos y protegida por una gran familia de patentes, permite una “regulación precisa” de la potencia de los quemadores para obtener un “resultado perfecto” en las diferentes recetas. Esta precisión es muy útil ya que ayuda a seguir las recetas paso a paso y a poder repetir una y otra vez nuestro plato favorito con los mismos “resultados perfectos”.

Las válvulas SV se incorporan en la mayor parte de las placas de gas que se fabrican en Santander y también en China. Los productos que incorporan esta tecnología son de alta gama, incluso para la marca Gaggenau.

Desde 2019, se distribuye también en Estados Unidos.



Novedades en producción en Montañana

Los hornos Value Steam “made in Montañana” se fabricarán en exclusiva en esta fábrica. Este nuevo producto, que afecta a las principales marcas del grupo, es un asistente básico de vapor que ayudará a nuestros clientes a mejorar el resultado de cocinado de algunos platos como pan, pasteles o asados. Se estima la venta de unas 100.000 unidades en el mercado europeo. El lanzamiento comenzará en España en marzo de 2022, previsiblemente, pero durante 2020 ya se realizaron las primeras pre series, y en septiembre de 2021 se lanzará para los principales mercados centroeuropeos.

Más de 70.000 aparatos fabricados de Venting Cooktop 2

En febrero de 2020, comenzó la fabricación de la segunda generación de Venting Cooktop (placas de inducción con la campana extractora integrada en la misma placa). A cierre de año, se alcanzó la producción de más de 70.000 aparatos. Se trata de la segunda generación de Venting Cooktop que se desarrolla y fabrica mayoritariamente en Montañana. En 18 meses se ha desarrollado el producto y en tan solo 8 meses se ha diseñado e instalado la nueva línea que fabrica este producto.

La alta expectación de este producto en el mercado ha ocasionado que la demanda en los primeros meses se disparara, tres veces por encima de lo planificado. Esto, junto a los buenos resultados obtenidos durante el primer mes de fabricación ha favorecido que se adelantara la activación del segundo turno productivo de esa cadena. Este producto se exporta a países de todo el mundo, pero principalmente se distribuye en los mercados del centro y norte de Europa.

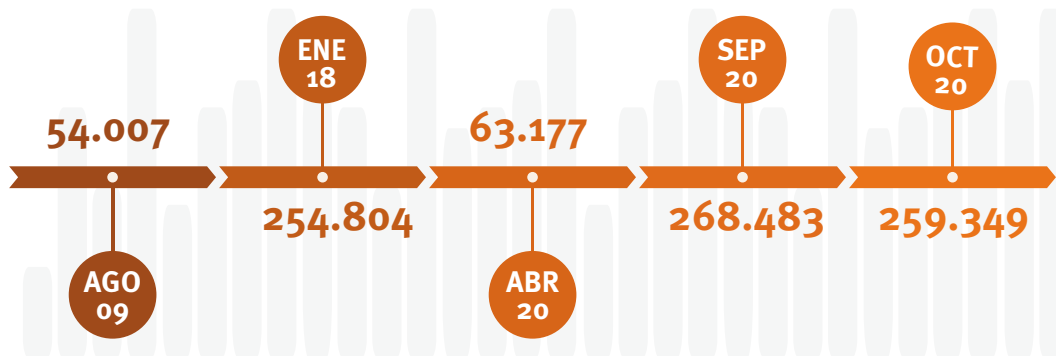


Cifras récord de producciones en Montañana

Durante este año tan atípico, marcado por la pandemia, todo ha tenido que adaptarse a la nueva situación y flexibilizar la dinámica diaria acorde al nivel marcado por la alerta sanitaria en cada momento.

Todo ello ha tenido su impacto en el mercado y, por consiguiente, en las producciones de las fábricas de BSH. En la planta de Montañana, este año se han registrado las producciones más bajas desde la crisis del año 2009, pero también se han registrado las más altas de su historia durante los meses de septiembre y octubre, tanto en la gama de hornos como en la gama de inducción. Esto ha sido posible gracias a un enorme esfuerzo y coordinación de todos los comités de crisis, departamentos y empleados que han sabido adaptarse en estos tiempos tan cambiantes.

Volumen mensual
total de
producción en
Montañana
(en miles de
unidades)



BSH Esquíroz, ganadora del Premio Excelencia de la Cámara Alemana

La Cámara de Comercio Alemana para España ha entregado el IX Premio Excelencia a BSH por el desarrollo del proyecto ARIS. La herramienta, desarrollada por profesionales de la fábrica de Esquíroz y de la empresa PredictLand, está basada en la automatización de los procesos de análisis de fallos en los electrodomésticos mediante algoritmos de Deep Learning.

El jurado ha galardonado el proyecto por el uso de la Inteligencia Artificial y también por la colaboración entre la fábrica en Esquíroz (Navarra), la central de BSH en Múnich y PredictLand. El premio, dotado con una cuantía de 3.000 euros, se donó al Banco de Alimentos de Navarra por su contribución social y por su objetivo común con BSH de reducir el desperdicio de alimentos.

Apertura Bosch Service Stores

Bosch Service Store es un novedoso concepto que cuenta ya con 6 espacios en España. A los ya conocidos de Bilbao y A Coruña, se unieron a finales de 2020 las renovadas Bosch Service Store de Palma de Mallorca, Tarragona, Valencia y Vigo. En las ubicaciones de Palma, Tarragona y Vigo se ha realizado un cambio de imagen con el objetivo de presentar al consumidor una más amplia y variada exposición de productos bajo el paraguas de la marca Bosch.

Todos estos espacios mantienen las habituales actividades del Servicio BSH al Cliente, añadiendo ahora las de asesoramiento y venta de electrodomésticos, y dando a conocer de primera mano los servicios añadidos de la marca: envío, instalación y puesta a punto y atención 24/7. De esta forma, acompañamos al usuario desde la elección de su nuevo electrodoméstico hasta posibles dudas en el uso del mismo, ofreciendo así un servicio integral por parte de la marca durante todo el proceso de compra.

El Centro de Atención al Usuario continúa su expansión internacional

Superando todas las dificultades que este año 2020 ha ido poniendo en el camino, el Servicio BSH al Cliente ha puesto en marcha un nuevo centro de trabajo en Valencia, que, trabajando en colaboración con el CAU de Zaragoza, viene a integrarse en la estructura y organización del mismo.

Este nuevo centro de trabajo es el resultado de un ambicioso proyecto de internacionalización de los servicios del CAU, lo que permite al Servicio BSH al Cliente de España prestar servicio a otras filiales de países de nuestro entorno. Se trata de un servicio de atención a los usuarios de dichos países con un doble objetivo: hacerlo con el mismo nivel de calidad con el que se viene atendiendo a los usuarios de España, y adaptarlo a las necesidades de cada uno de los países, trabajando con estos de manera conjunta.

Este proyecto ha permitido, hasta la fecha, la creación de 40 puestos de trabajo, aunque la estimación es la de crear un total 80, aproximadamente. Esto ha permitido incorporar compañeros de diferentes nacionalidades: alemana, austriaca, belga, holandesa, italiana, y francesa, lo que hace de este nuevo centro de trabajo un ejemplo de diversidad y multiculturalidad. Un equipo totalmente nuevo que se ha sumado al ya existente en el CAU de Zaragoza, ampliando el servicio tanto para países nuevos, como para aquellos para los que ya se venía trabajando.

Comienza la producción de la lavadora F44 en La Cartuja

En marzo de 2020 comenzó en La Cartuja la producción de la nueva lavadora F44 y en julio, la variante F44 bajo encimera. La lavadora estándar tiene un tambor de 60 litros, está disponible en 1.200 y 1.400 revoluciones, en 8 y 9 kg. de carga, y en acero inoxidable o blanco. La variante Built-Under puede ser montada bajo encimeras que requieran quitar la tapa superior.

Cuenta, entre otras prestaciones, con la tecnología I-Dos que permite olvidarse de abrir la cubeta y poner detergente durante 20 lavados, dosificando automáticamente la cantidad de detergente y suavizante para la colada en función de la carga, el tipo de tejido y la suciedad.

También incluye tecnología Home Connect y cuenta con un asistente virtual que facilita la tarea de escoger el programa más adecuado y por supuesto, permite poner la lavadora en marcha desde el móvil.

F44: un proyecto innovador y de futuro para la planta de La Cartuja.



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.

*Reconocemos que nuestra empresa matriz BSH Hausgeräte GmbH participa en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y apoyamos los Diez Principios y el avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los objetivos más amplios de la ONU. Consolidamos nuestro apoyo a esta iniciativa totalmente bajo el compromiso de nuestra empresa matriz. Por lo tanto, no participamos en las actividades del Pacto Mundial de la ONU ni en las actividades de una Red Local del Pacto Mundial.



BSH Electrodomésticos España desarrolla y estructura su informe anual 2020 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 políticas 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 CO₂ 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 ha revisado el plan estratégico de RC, considerando las prioridades actualizadas de nuestros grupos de interés y el modo en que BSH atiende dichas prioridades.



3 SALUD Y BIENESTAR

- / Seguridad laboral y prevención de riesgos
- / Sensibilización y prevención de enfermedades
- / Alimentación saludable
- / Deporte
- / Evaluación de riesgos psicológicos
- / Gestión de la edad
- / Salud solidaria
- / Conciliación y flexibilidad



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- / Formación Profesional
- / Colaboración con universidades
- / Fomento vocaciones STEM en jóvenes



5 IGUALDAD DE GÉNERO

- / Diversidad

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.

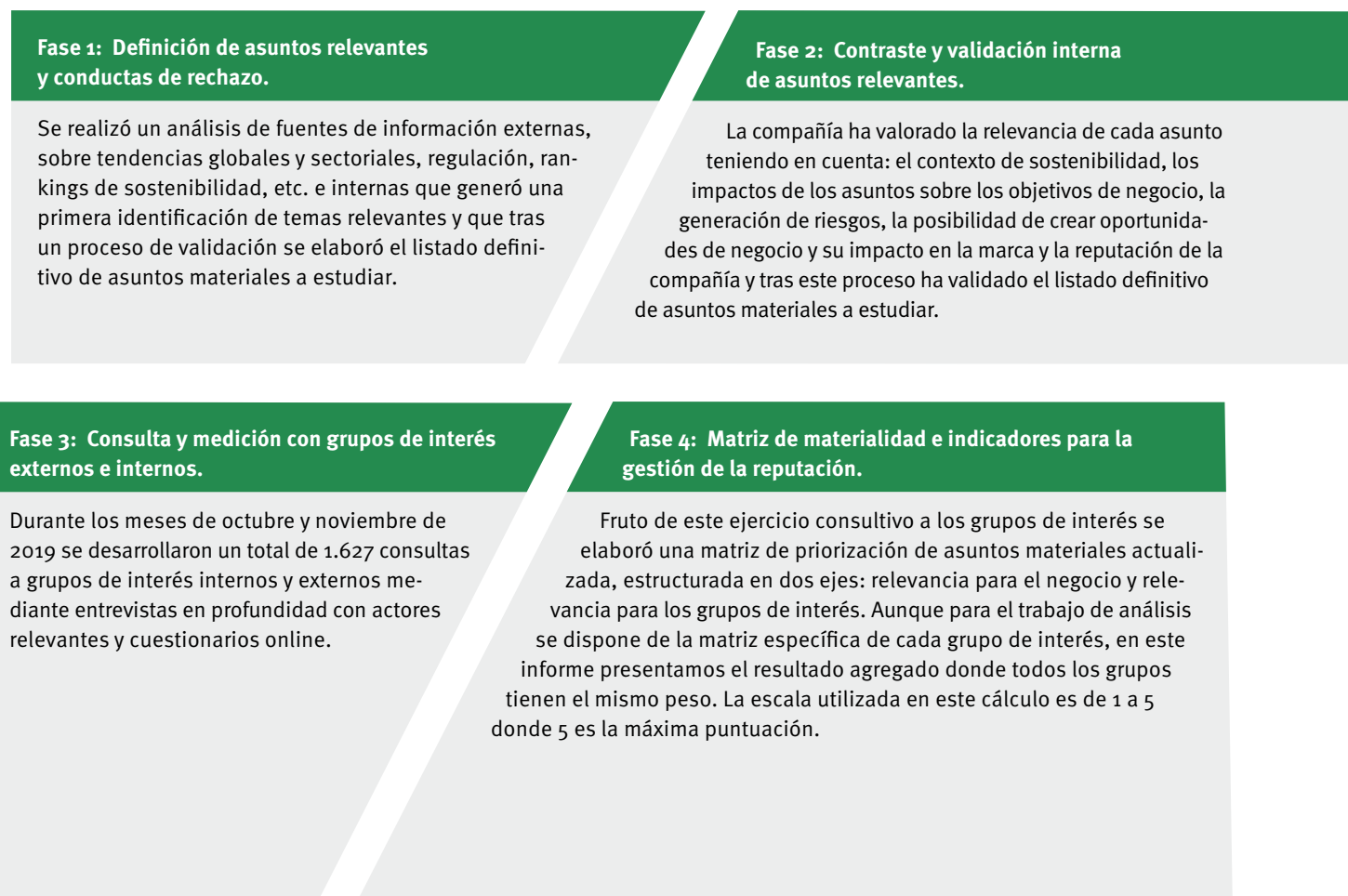
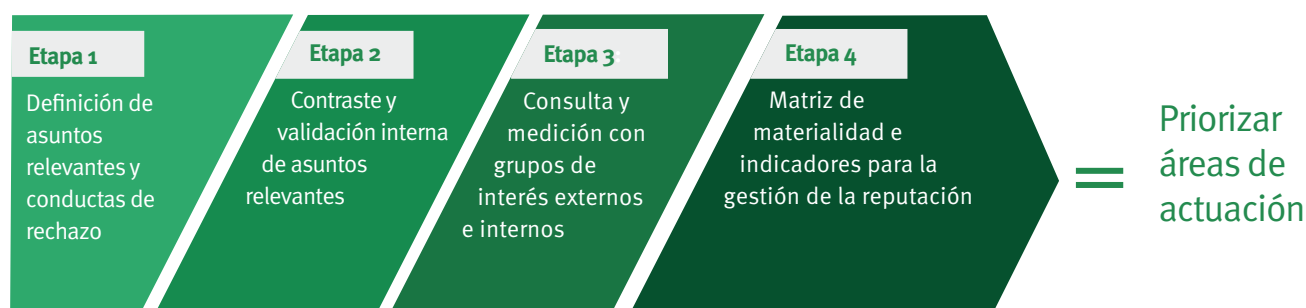
Una vez al año, se realiza una actualización conjunta en el Foro de Información en el que participa la dirección de cada una de las áreas de gestión de la empresa.

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

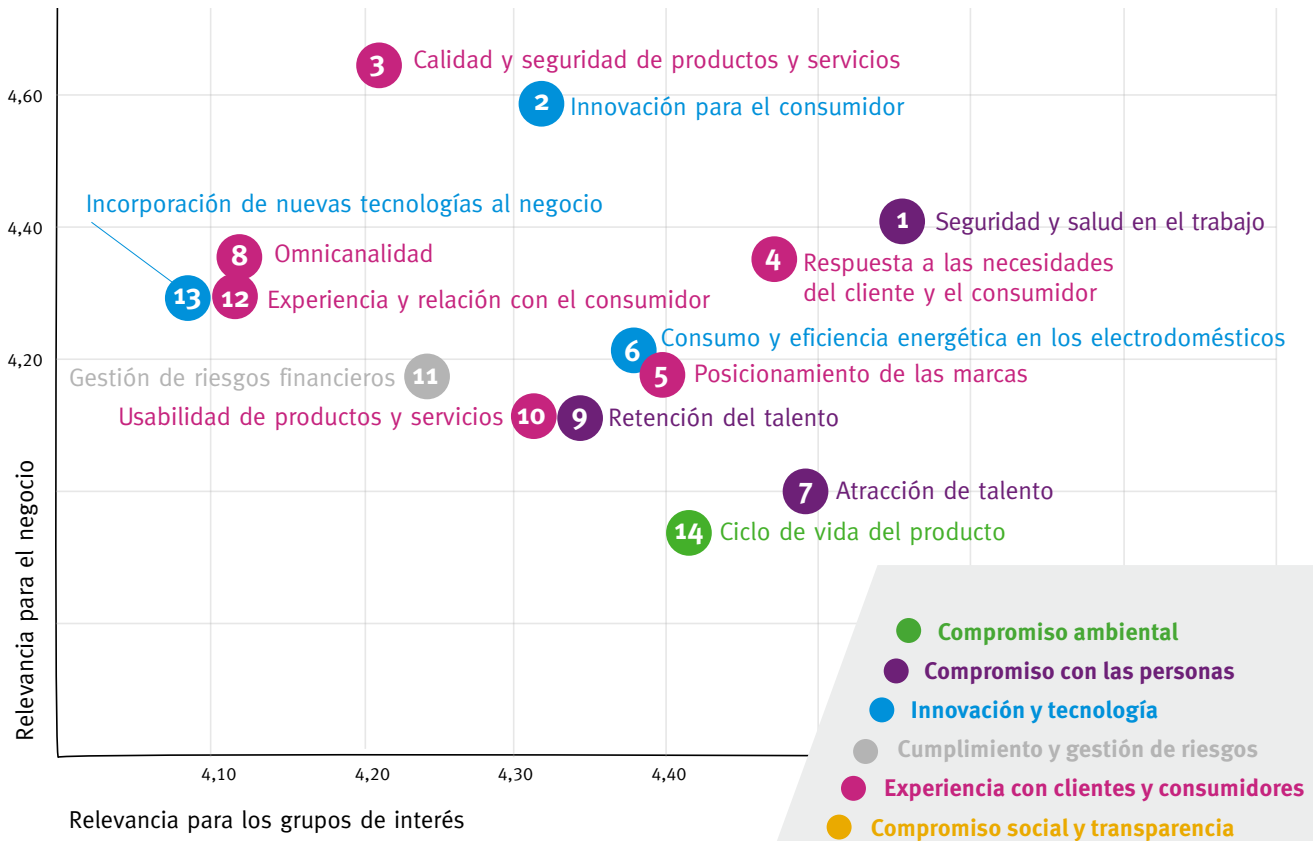
A finales de 2019 se realizó de nuevo el estudio de materialidad con el que se han actualizado y/o redefinido los asuntos relevantes para la sostenibilidad de BSH, así como los atributos asociados a estos asuntos que construyen la confianza y por tanto la reputación de BSH. A lo largo del año 2020 se ha realizado 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:



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 más relevantes para BSH en España?



Dos perspectivas de análisis

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.

Grupos de interés internos



Grupos de interés externos



(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 permitarnos 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.

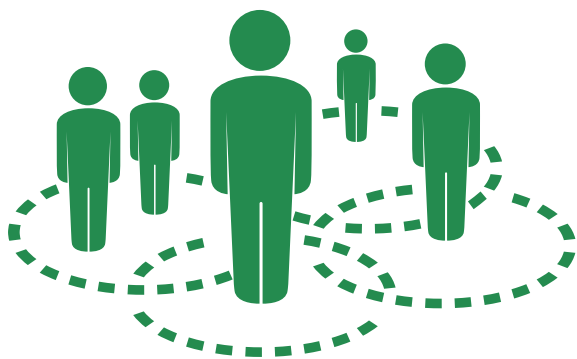
Mantener un proceso de diálogo continuo con los distintos grupos de interés aporta ventajas para las empresas, entre las que destacan:

- / 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.





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.

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA





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.



9.5

Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes.



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.

Navarra

/ Fábrica de Esquíroz

/ Centro de competencia de bomba de calor

En Esquíroz, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. A lo largo de 2020, las actividades para adaptar la actividad productiva a la pandemia han sido clave en la planta.

En ambas plantas, frío y lavavajillas, se han continuado las actividades orientadas a mejorar el flujo productivo reflejado claramente en las diferentes evaluaciones de nuestro sistema de producción (BPS) realizados a lo largo del año.

Igualmente se han dado pasos adicionales en competitividad, arrancando proyectos de automatizaciones de procesos basados en el uso de herramientas de Industria 4.0 tales como: primera aplicación para chequeo de posibles defectos estéticos sin atención humana via Deep Learning (entrenando un algoritmo), desarrollo de células de automatización utilizando tecnología de realidad virtual Digital Twin o primer ejemplo de uso de robótica colaborativa para la colocación de pequeñas piezas en el proceso de producción de la cuba del frigorífico, cogiendo directamente desde el contenedor habitual (robot y cámara que identifica la posición aleatoria del material).

La fábrica también ha recibido un importante reconocimiento a otra actividad de Industria 4.0, el BSH Production Award en Production Technology por el Proyecto ARIS, que también ha recibido el IX Premio Excelencia de la Cámara de Comercio Alemana en España.

El **Centro de Tecnología Bomba de Calor** nació en 2007 en la factoría de Estella para desarrollar y dar soporte a la producción de bombas de calor para secadoras.

La primera secadora con tecnología bomba de calor de BSH se lanzó al mercado en octubre de 2008, con la mejor eficiencia energética y una ventaja exclusiva como la auto-limpieza del condensador, que mejora la experiencia de usuario en nuestros aparatos.

La entrada de BSH en este nicho de mercado, con nuestra posición de líderes, ha supuesto un impulso esencial para el desarrollo de la tecnología, convirtiendo el secado a través de bomba de calor en el estándar más extendido.

La contribución del Centro de Tecnología a este desarrollo está siendo clave ya que, gracias al conocimiento y espíritu emprendedor del equipo, el sistema que se encarga del calentamiento del aire y condensación del agua de la ropa en las secadoras, cuenta con soluciones pioneras y un compromiso óptimo entre consumo eléctrico, tiempo de secado, nivel sonoro y costes.

Aunque la principal actividad del equipo se centra en soluciones para la línea de producto de tratamiento de ropa, también ha dado pasos importantes en la evaluación de la tecnología para otras aplicaciones como el lavavajillas.

Actualmente, el Centro de Tecnología Bomba de Calor, cuya sede desde 2015 se encuentra en la factoría de Esquíroz, cuenta con un equipo de 15 personas, y colabora estrechamente con los equipos de Lodz (Polonia), 11 personas, y de Chuzhou (China) en creación.

/ 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: 667 personas*.

/ 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*.

/ 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 del grupo, 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: 85 personas*.



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. En este año 2020 se ha alcanzado la cifra de 6 millones de válvulas fabricadas.

El **Bosch Competence Center** es uno de los cuatro centros de formación internacional que el Grupo BSH tiene en Europa y está ubicado en la fábrica de Santander. Es un referente en Europa, acogiendo exhibiciones internacionales, formaciones y eventos corporativos tanto de BSH como de otras divisiones del grupo Bosch. Los visitantes tienen la posibilidad de probar todos los electrodomésticos siempre guiados por ayuda profesional. Hay un área para demostraciones de cocina en vivo, tanto con los hornos de vapor, como con las encimeras de gas e inducción. Además, completan el showroom las áreas de frío, lavado/secado/pequeño aparato y una completa exhibición de electrodomésticos conectados gracias a Home Connect. En el último año a pesar de la pandemia ha recibido más de 250 visitas presenciales (siendo muy estrictos con la normativa vigente del covid) y se ha reinventado ofreciendo formaciones online tanto a nivel nacional como internacional.

En 2019 se inauguró 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 aún 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. En 2016 se lanza la fabricación de las válvulas de gas.



/ Empleados: 320 personas*.





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 integrables. La fábrica de Montañana ha afianzado la producción de la 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: 1.588 personas*.

*Plantilla a diciembre de 2020



/ 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 140 centros distribuidos en toda España de los cuales 29 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: 972 personas *.

/ Fábrica de La Cartuja

/ Centro de competencia de lavadoras-secadoras

La **planta de La Cartuja** está dedicada a la fabricación de lavadoras. En 2020 comenzó la producción de la nueva lavadora F44 9kg.

En La Cartuja también se producen de manera exclusiva los modelos BU (Built Under), que permite la instalación de la lavadora bajo encimeras desde 82 cm. de altura.

En los últimos años, la fábrica ha realizado una renovación total hacia la transformación digital para conseguir entornos más eficientes y acometer de forma competitiva los retos futuros. A primeros de 2020, la fábrica de La Cartuja instaló y puso en marcha el primer equipo para el marcado láser de cubetas detergente iDos. Dispositivos RFID en los que la planta es pionera, control automático de los parámetros del proceso y un sistema de visión integrado, permiten la creación de variantes al final de la línea de montaje de nuestras lavadoras. Siguiendo la estrategia de digitalización, los robots colaborativos se han convertido en un activo para la transformación de modelos productivos.

Desde el Departamento de Desarrollo de Lavado de La Cartuja se han desarrollado a lo largo de la historia 5 plataformas de lavadoras completas. Es en 2004 cuando se consolida en la División de Lavado **El Centro de Competencia de La Cartuja en desarrollo de soluciones mecánicas**. A lo largo de estos años hemos desarrollado varias plataformas, para las plantas de La Cartuja, Turquía y China. En los últimos años el Centro sigue trabajando en soluciones mecánicas y termodinámicas dando soporte a las plantas de Nanjing, Çerkezköy, Lodz y La Cartuja. En la actualidad hemos formado una red de trabajo con la Universidad de Zaragoza con colaboraciones en simulación Dinámica y Termodinámica.

En 2017 se consolida como Centro de Competencia de Lavadoras Secadoras con Bomba de Calor, formando un “tándem” junto con el Centro de Competencia de Bomba de Calor de Esquíroz para el desarrollo de esta nueva plataforma.

/ 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 7 y 8kg. en producción hasta septiembre de 2020. En 2020 se alcanzaron 22 millones de lavadoras producidas.



/ Empleados: 467 personas*.





Aragón y Valencia

/ Centro de Atención al Usuario

El CAU atiende a los clientes de BSH de 10 países de Europa, África y América desde dos ubicaciones diferentes: una oficina en Zaragoza, situada desde el año 2002 en el Edificio Trovador y una oficina en Valencia, abierta en el año 2020 en el edificio Mediterráneo.

Diariamente miles de clientes de España, Italia, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Chile, Perú, Marruecos, Austria y Holanda son atendidos por los gestores del CAU, de quienes reciben 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 en Zaragoza:
170 personas*

/ Empleados en Valencia:
43 personas*

*Plantilla a diciembre de 2020



Servicios corporativos globales

Dentro de BSH España se ubican diferentes equipos denominados HUB que dan soporte a otros países del Grupo BSH. De esta manera, en lugar de externalizar esas gestiones, aprovechan el conocimiento adquirido, la experiencia de trabajar con diferentes países y optimizan procesos. Es una doble responsabilidad, por un lado, convierten a la compañía en experta en diferentes áreas y por otro, gestionan diferentes áreas de los países que tienen asignados.

Servicios corporativos de IT

Tiene como enfoque principal el soporte informático en las áreas de Core Business, recursos humanos, digitalización, seguridad e Industria 4.0. En España, hay 143 empleados que tienen diferentes responsabilidades como especialistas. Dan soporte a España, y a otros países del Grupo BSH, **incluyendo 7 fábricas, 39 centros de servicios y 10 oficinas de ventas.**

Digital Hub Country Services

Los expertos que integran este HUB ayudan a diferentes países de la región Europa a implementar la estrategia digital diseñada en los diferentes sistemas de BSH. Entre sus funciones, realizan el mantenimiento del contenido global y local en las páginas web y blogs de países y marcas, realizando revisiones periódicas para mejorar, tanto el SEO como la experiencia del consumidor.

Ahora mismo están trabajando con España, Alemania, Francia, Holanda, Polonia, Italia, Bélgica, Suiza, Luxemburgo, Austria, Bulgaria, Eslovenia, Serbia y Croacia, pero su objetivo es incluir todos los países de la región Europa poco a poco.



Prepping Excellence Driver

Prepping significa pedir las piezas para las reparaciones lo antes posible al almacén, con el objetivo de arreglar la incidencia pronto y en la primera visita del técnico, proporcionando un servicio de calidad real al cliente.

Funciona en base a datos estadísticos de reparaciones anteriores del mismo aparato y con la misma avería.

El Prepping Excellence Driver es un equipo formado por expertos en esta materia que proporciona sus conocimientos a todos los países en los que está presente BSH.

SPICE

Este Hub da soporte a la región Europa con plena autonomía y es responsable de la definición, implantación y soporte de procesos dentro del Servicio BSH al Cliente a nivel internacional.

Se compone de 5 equipos que se encargan, entre otras responsabilidades, de definir nuevos procesos dentro del Servicio BSH al Cliente, en las áreas de reparación, ventas del Servicio y Centro de Atención al Usuario y de implantar herramientas corporativas en otros países.

Hub de marketing del Servicio al Cliente

Este departamento en España desarrolla actividades de diversa índole como creación de productos y servicios, como extensiones de garantía, creación de productos de limpieza y mantenimiento que alargan la vida útil del electrodoméstico, desarrollo de contenidos para redes sociales, blogs y videos y también dan soporte en la implementación de servicios a través de Home Connect.

Este HUB de España desarrolla sus funciones dando apoyo a los países a nivel global y en colaboración estrecha con otros departamentos corporativos como las marcas Bosch, Siemens, Neff y Gaggenau.

Field Service

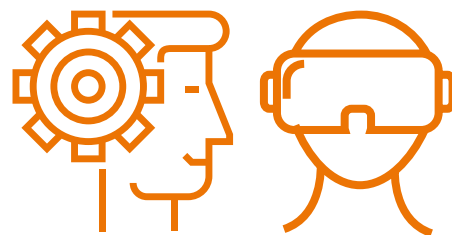
Es un servicio global para todos los países que trabaja en diversas materias técnicas para la mejora del Servicio BSH al Cliente. Los servicios que ofrece esta área cubren una amplia variedad de aspectos técnicos. Ofrecen desde diseño gráfico para formaciones a creación de vídeos técnicos para la realización de reparaciones por parte de los técnicos, y creación de fotografías e imágenes de los repuestos para webs, además de soporte y seguimiento para la reparación y diagnóstico remoto.



Digitalización e Industria 4.0

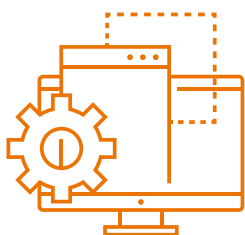
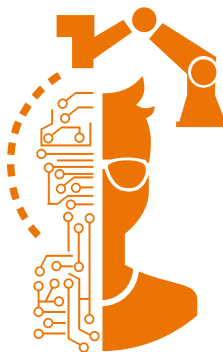
Un año más, las fábricas españolas han aprovechado de manera excepcional las oportunidades que ofrecen la digitalización y la inteligencia artificial para sumar nuevas capacidades a sus procesos productivos.

Son muchas las actividades puestas en marcha durante 2020 que conforman una apuesta firme y decidida en tres campos principalmente.



Una de las actividades de digitalización e Industria 4.0 que se ha puesto en marcha es la **aplicación de inteligencia artificial a nuestros procesos**. En estos últimos doce meses son varios los proyectos implementados en nuestras fábricas, siendo Esquíroz una fábrica pionera en BSH, no solo en España, sino a nivel mundial con varias nominaciones y premios que lo avalan. Además, en 2020, se ha querido ir un poco más allá, trabajando en un proyecto transversal para hacer más accesible el uso de estas tecnologías por parte de ingenieros no expertos en la materia. Queremos democratizar el uso de algoritmos inteligentes para la mejora de nuestros procesos. Con el apoyo del equipo de innovación corporativa y en base a una solución de la fábrica de Santander se ha generado una solución plug & play de visión artificial con algoritmos inteligentes a un coste muy competitivo.

El segundo campo por el que hemos apostado es la **robótica avanzada**. Una parte del flujo físico de materiales y productos dentro de nuestras fábricas está siendo ya gestionado por robots industriales móviles, como ocurre en la fábrica de La Cartuja. Por otro lado, se están generando soluciones avanzadas de automatización, donde los robots son capaces de desarrollar tareas complejas, por ejemplo, un guiado de cables y conexión en el área de inducción. También se adaptan al entorno con algoritmos inteligentes que les permiten desempeñar tareas en un entorno cambiante, como ocurre en el proyecto de detección de fugas en frigoríficos.



La tercera apuesta de BSH en España tiene que ver con la **fábrica digital** que pretende, entre otras cosas, digitalizar nuestros procesos creando gemelos digitales que nos permiten dar un salto importante en la manera en la que trabajamos. Reuniones online con nuestros proveedores sobre instalaciones y procesos en entornos virtuales se han convertido en algo habitual para Montañana. Han servido para sortear las restricciones de movilidad por la pandemia y permiten a la fábrica ser más rápida, ya que se reducen hasta 3 semanas en la planificación de nuevos procesos y se ahorran costes evitando viajes y modificaciones.

Además, desde IT España se está trabajando activamente en la colección y envío automático de datos de nuestros procesos a la nube para garantizar su accesibilidad total y permitir visualizaciones y análisis avanzados. También se consigue reducir el tiempo dedicado en la preparación de informes de indicadores. Es un proyecto que se ha trabajado para todas las fábricas de BSH España.

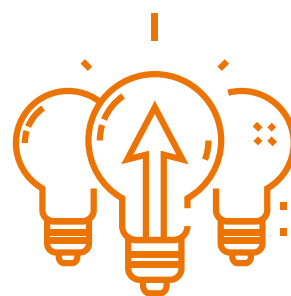
Al final, las transformaciones que se están produciendo y, sobre todo, las que se avecinan, están basadas en elementos de alta tecnología donde se difumina la barrera entre lo real y lo virtual para conseguir una red productiva de máquinas interconectadas. De ahí el papel fundamental de la innovación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





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 pueden 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 Lanza-dera**, 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

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.

Creando ecosistemas

Tenemos el reto de crear ecosistemas donde poder hacer crecer nuevas oportunidades entre todos. En colaboración con Ceminem, de la Universidad de Zaragoza, hemos creado el Premio Pivota Ideas, donde estamos organizando talleres de fomento del emprendimiento entre el colectivo investigador de la Universidad de Zaragoza.

Nuestra visión en el futuro es ayudar a germinar y madurar empresas de base tecnológica, donde la tecnología ciencia y conocimiento por los investigadores sean pilares fundamentales en el éxito de ellas. Estamos preparando un plan para contribuir a la aceleración de spin offs de la Universidad de Zaragoza, con el fin de acabar creando un ecosistema diverso, fuerte, y atractor de talento, negocio e inversiones.



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** 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).

<https://www.tresclean.eu/>

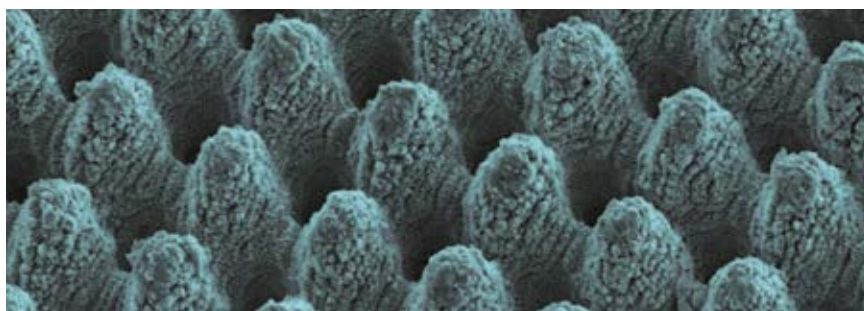
A M P R O

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.

<https://www.lampas.eu/>



H P G E N

Proyecto HPGEN

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.



Proyecto SSH CDTI con hornos

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:

- *cocción por inducción*
- *bomba de calor para secadoras*
- *cocción a gas*
- *tecnologías de materiales, superficies y sensores*
- *electrónica*
- *lavadoras-secadoras*



El nuevo **Centro de competencia de electrónica**, 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 Tecnología Bomba de Calor** nació en 2007 para desarrollar y dar soporte a la producción de bombas de calor para secadoras. La entrada de BSH en este nicho de mercado ha supuesto un impulso esencial para el desarrollo de la tecnología, convirtiendo el secado a través de bomba de calor en el estándar más extendido. Desde entonces, la división de lavado mantiene el liderazgo en ventas, llegando a una producción acumulada que a principios de 2021 ha superado los 10 millones de secadoras con bomba de calor.

El **Centro de tecnología de inducción** de BSH está situado desde 2003 en Montañana y se encarga del desarrollo, investigación y dirección de la tecnología de inducción para placas de cocción en todo el mundo. Es responsable del desarrollo de placas eléctricas y sus proyectos de predesarrollo; implementa las estrategias para alcanzar los objetivos, focalizándose en el beneficio, la calidad e innovación para asegurar que los productos se desarrollan de acuerdo a los requerimientos legales y tecnológicos.

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.





El Centro de competencia de encimeras de gas del Grupo BSH se encuentra en Santander. 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. Su misión es desarrollar los quemadores y las futuras válvulas que cocinen platos perfectos.

El Centro de Desarrollo de Lavado y Lavadora secadora de Bomba de Calor ubicado en La Cartuja contribuye al Área de Lavado con el desarrollo de conceptos y componentes innovadores, proporcionando prestaciones nuevas, conceptos y su verificación. Desde 2017 también se adquiere la competencia en desarrollo de la Lavadora Secadora de Bomba de Calor, motivado por la necesidad de desarrollar este tipo de producto debido los cambios asociados al etiquetado EU19. Forma un “tándem” junto con el Centro de Competencia de Bomba de Calor de Esquíroz para el desarrollo de esta nueva plataforma.

En 2020, BSH España presentó en la Oficina Española de Patentes y Marcas:

60 *solicitudes de patente europea*

3 *de modelos de utilidad*



Innovación y 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.

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.



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 2020 fue 420



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.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES





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

El objetivo de la estrategia Consumer Centricity es proporcionar una experiencia positiva en cada uno de los puntos de contacto que tenemos con los consumidores. Esto se aplica en diferentes momentos que se trabajan desde marketing, ventas y servicio al cliente, e incluyen la experiencia con el producto. Una compañía es Consumer Centric cuando todos los procesos y actividades comerciales están diseñados para entender, atraer y entusiasmar a los consumidores, haciendo de la satisfacción y la lealtad del consumidor el qué y el cómo del trabajo diario. La digitalización está impulsando el cambio en la industria y nuestra relación con ellos. Hoy en día, lo tienen más fácil para informarse, comparar y elegir bienes y servicios. Nunca antes los consumidores habían estado en una posición tan fuerte como ahora. Cumplir con la visión de "poner al consumidor en el centro de todo lo que hacemos" no es nada que suceda de la noche a la mañana. Requiere un cambio de mentalidad y cambios profundos en muchas áreas, ya que es un cambio de paradigma total en la forma de hacer negocios. Requiere generosidad, empatía, imaginación y coraje porque supone pensar nuevas formas de hacer las cosas teniendo en cuenta las necesidades del consumidor y no las nuestras. Esto es lo que hace que una empresa sea excepcional.

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 sacar 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 2020, las marcas de BSH recibieron un total de 4.062 reclamaciones, atendiéndose y resolviéndose al 100% a lo largo de 2020 y comienzos de 2021. 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 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.

Estos son nuestros 4 pilares estratégicos para una experiencia única de consumidor:



Para BSH es prioritario escuchar a nuestros consumidores. Solo así, podemos entender cómo es su experiencia con nuestras marcas y productos. Para ello, tenemos diferentes herramientas en la compañía, por ejemplo, NPS (Net Promoter Score). El NPS se trata de una pregunta sencilla que mide la recomendación de nuestros consumidores hacia nuestras marcas y nos indica su satisfacción general con los productos o servicios de BSH. Después de una transacción o contacto con BSH, hacemos una simple pregunta al consumidor:

"Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de recomendar (marca BSH) a sus familiares y amigos?"

La pregunta puede ser calificada en una escala de 0 a 10 y contiene, además, dos preguntas abiertas para obtener una respuesta directa por escrito sobre qué valoran los consumidores y qué podríamos mejorar como empresa. Basándose en estos comentarios, los departamentos de BSH pueden identificar áreas de mejora y derivar medidas y acciones para optimizar los procesos, productos o servicios. Además del NPS, que nos ofrece información sobre áreas de mejora concretas, tenemos otras fuentes de escucha del consumidor. Es el caso de conversaciones directas, llamadas, e-mails, chats, reviews de producto y redes sociales.

¿Cómo se construye el NPS?

Los consumidores responden a esta pregunta:

"Basándose en la experiencia con este electrodoméstico ..., ¿con qué probabilidad lo recomendaría a algún amigo o familiar?"



El valor del NPS oscila entre -100 y 100

NET PROMOTER SCORE (NPS) = % Promotores - % Detractores



Marcas

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



BSH es licenciataria de marca para Siemens AG y Robert Bosch GmbH para las marcas Siemens y Bosch.



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.

La conectividad en la vida cotidiana

Los electrodomésticos se han vuelto casi indispensables en nuestra vida diaria moderna: enfrían, calientan, lavan, secan y hacer otras tareas del hogar. Hoy en día hacen incluso más, como proteger el medio ambiente, ahorrar valiosos recursos, comunicarse entre sí y terminar automáticamente sus tareas, como es el caso del hogar inteligente. En BSH, los consumidores son nuestra prioridad. Desarrollamos innovaciones que simplifican la vida y satisfacen necesidades que van más allá. Es nuestro objetivo ser siempre la primera opción en lo que se refiere a nuestros productos y marcas.

Imagina que suena el despertador. Es hora de levantarse, encender la máquina de café automáticamente con la app de Home Connect antes de levantarte de la cama y preparar el desayuno: calentar el pan en el horno, tener tu café favorito con tan solo tocar un botón, y coger el zumo de naranja, la mantequilla y la mermelada del frigorífico. Rápidamente puedes hacer un smoothie o unos huevos revueltos en la encimera. Escenas como esta se desarrollan todos los días en los hogares modernos, sin importar en qué parte del mundo.

La tendencia a la digitalización está presente en todo el mundo en casi todos los aspectos de la vida cotidiana. Una tendencia que también se refleja en el número exponencialmente creciente de aparatos electrónicos de consumo que tienen funciones de conectividad.

En consecuencia, para cumplir de forma sostenible con nuestros valores y aspirar realmente a ofrecer las mejores soluciones para nuestros consumidores, es vital crear y mantener una posición fuerte para BSH dentro del mercado de los electrodomésticos inteligentes. Home Connect cumple a la perfección este papel como plataforma digital crucial para nuestras marcas de electrodomésticos, con una aplicación de vanguardia para el consumidor que permite supervisar y controlar a distancia los electrodomésticos conectados, así como un sinfín de posibilidades para ofrecer interesantes servicios, información y ventajas a nuestros consumidores de todo el mundo.

Home Connect es más que una aplicación de última generación para supervisar y controlar a distancia los electrodomésticos conectados. Es una plataforma digital y un ecosistema que ofrece innumerables posibilidades para proporcionar interesantes servicios, información y ventajas a nuestros consumidores de todo el mundo.

Estas son algunas de nuestras ventajas y casos de uso por categoría de producto:



/ **Cafeteras**
Lista de reproducción de tu café favorito



/ **Hornos**
Enviar los ajustes de la receta al horno



/ **Lavavajillas**
Contador de pastillas



/ **Frigorífico**
Cámara en el interior



/ **Lavadora**
Asistente de inicio fácil



 Home Connect



47 países

En total, Home Connect se ofrece ahora en 47 países, que cubren el 97% del negocio de BSH a nivel mundial.

Desde diciembre de 2020, la aplicación Home Connect está disponible en 27 idiomas diferentes.





Tendencias que marcan el camino

El mundo ha cambiado en 2020. El COVID-19 ha acelerado los hábitos emergentes y la forma en la que ahora nos comportamos ya no es la misma. Queremos mejorar el mundo, queremos nuevas formas de hacer la vida cómoda y segura, dentro y fuera, y queremos un consumo más reflexivo.

La resiliencia y la adaptabilidad son las fuerzas motrices de las principales tendencias de consumo mundial. Los consumidores exigen que las empresas se preocupen más por proteger la salud de la sociedad y el planeta. Utilizar menos plástico y la preocupación por el cambio climático son las principales prioridades para los consumidores. Durante la pandemia, se dejaron atrás las amenazas medioambientales y se centraron en las necesidades sociales urgentes. Hubo mayor empatía por las marcas con un fuerte sentido de la responsabilidad social.

La pandemia ha acelerado la transformación digital y el e-commerce permite ofrecer una experiencia sin fisuras. Los consumidores más jóvenes prefieren las interacciones digitales, mientras que los consumidores de más edad prefieren hablar con personas de atención al cliente.



Se espera que el gasto de los consumidores a futuro pueda contraerse. Los consumidores confiarán en empresas que prioricen la seguridad, la sostenibilidad y aseguren una experiencia de compra sin fisuras.

Gestionar el trabajo, la familia, la vida social y la personal es un reto y una oportunidad. Establecer límites se convirtió en un imperativo cuando en la mayoría de ocasiones, la oficina se trasladó al hogar. En esta situación, los consumidores tienen la capacidad de realizar más tareas a lo largo del día, desde asistir a una cita, dejar a los niños en el colegio o hacer recados, en un momento que se adapte a su horario. Los consumidores están reordenando las prioridades de la vida doméstica para tener mayor flexibilidad.

En general, las tendencias principales que marcan el futuro del consumo de equipamiento para el hogar son: **la digitalización y conectividad** haciendo fácil lo complejo, **la sostenibilidad** viviendo mejor y de forma responsable con la sociedad y las generaciones futuras, **el cocooning** socializando menos y pasando más tiempo en casa. Además, cada vez se da más valor a **las experiencias** que a las posesiones, a **la vida sana** que mejora la calidad de vida y el bienestar físico y mental y a nuevos conceptos de diseño como el **OpenKitchen** espacios más abiertos y luminosos en las casas.



Productos destacados por categorías



Lavavajillas íntegramente conectados

En otoño de 2020 se lanzó el proyecto de lavavajillas de BSH de mayor envergadura de los últimos 12 años. Bajo el paraguas de la marca Siemens, se presentó la primera gama de producto de BSH íntegramente conectada: desde el modelo más básico de catálogo hasta el más alto de gama, pueden ya utilizarse a través dispositivos inteligentes, mediante la App de Home Connect. Además, un renovado diseño exterior e interior de todos los modelos, así como la nueva zona hidráulica glassZone, para un lavado minucioso y delicado de vasos y copas, son solo otras de las novedades que componen esta nueva gama.

Lavadoras y secadoras con AutoDosificación inteligente

En primavera de 2020 se lanzó la nueva gama de lavadoras de 9kg. de capacidad, con y sin AutoDosificación inteligente. Ambas prestaciones siguen con las grandes tendencias: más carga y AutoDosificación.

Gracias al nuevo sistema de AutoDosificación, se consigue un ahorro constante de agua y detergente en cada lavado, además del máximo cuidado de la ropa. Y es tan cómodo de usar que simplemente hay que llenar el depósito de detergente y suavizante una vez y no tener que volver a hacerlo durante un mes. Además, con el programa Automático la lavadora ajusta los parámetros de lavado automáticamente en función de la cantidad de ropa, tipo de tejido y grado de suciedad de las prendas.



Nuevos diseños en frigoríficos

La marca Balay ha ampliado su Serie Cristal, con tres combis ExtraFresh de altura 186cm, en colores blanco, negro y gris antracita, con un diseño de puerta muy elegante y moderno. De esta manera, la marca ofrece un abanico de posibilidades en cuanto a dimensiones, aportando 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.

Siemens sigue apostando por su concepto de diseño black inox, ampliando la gama de combis, frigoríficos y congeladores de una puerta Premium con este acabado de puertas.



Hornos multifunción

Ampliamos nuestra oferta de hornos multifunción con vapor añadido al lanzar nuevas variantes tanto con Bosch como con Balay. Estos hornos permiten al consumidor conseguir fácilmente resultados aún más profesionales cuando cocinen cualquier tipo de alimento ya que puede aplicarse vapor tanto a carnes o pescados como a repostería.

Renovamos algunos de nuestros hornos compactos con microondas de Balay, Bosch y Neff sustituyendo el plato giratorio inferior por una superficie lisa de acabado cerámico que ayuda a la limpieza del mismo y permite cocinar con mayor variedad de recipientes, al eliminar la restricción de que estos fueran cuadrados/circulares y de un diámetro limitado.





Placas y campanas 2 en 1

La marca Balay renueva algunos modelos de inducción incluyendo la prestación de control placa-campana. El manejo de la campana puede realizarse desde la propia placa, facilitando y haciendo más rápido su uso.

Por su parte, la marca Bosch lanza dos nuevas placas que incluyen la función Combi, que da mucha versatilidad a la placa al poder unir 2 zonas del mismo tamaño convirtiéndolas en una única superficie, donde se pueden utilizar recipientes de diferentes formas y gran tamaño, como el accesorio grill o el accesorio teppan yaki.

Y, por último, aunque no menos importante, las marcas Neff, Siemens y Bosch lanzan la nueva plataforma de placas con extractor integrado.



Campanas Premium

En campanas se lanza una nueva plataforma de extractores de encimera Glassdraft, Premium en marca Neff. De fabricación propia, incluye diseño en cristal, función Guided-Air para una perfecta captación de humos y olores, motor BLDC, función auto con sensor, fácil acceso a los filtros de grasa y de recirculación de aire, iluminación perimetral y control por voz, Home Connect o placa-campana. Además ofrece una perfecta combinación con inducción para su instalación en un único hueco de encastre.



Pequeños electrodomésticos

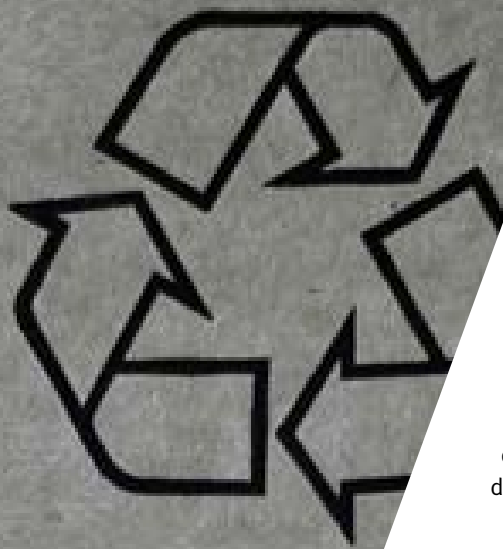
Durante el año 2020, Bosch ha contado con destacados lanzamientos de pequeños electrodomésticos en casi todas las gamas en las que participa activamente.

En la categoría de **aspiración**, que continúa siendo el motor del crecimiento del pequeño aparato electrodoméstico, Unlimited Serie 8 Gen 1 ha sido el lanzamiento estrella. En 2018, Bosch lanzó al mercado Unlimited Serie 8 Basic. Una versión más accesible, más potente con un tiempo menor de carga gracias a nuestros cargadores rápidos pero que sigue contando con las principales características de este concepto, como que permite aspirar 360° y que cuenta con batería compatible e intercambiable con la gama de bricolaje&jardín del sistema de 18V Power4All.

La categoría de **preparación de alimentos** también ha tenido lanzamientos importantes como nuestras batidoras de envasado al vacío, perfectas para los que se preocupan por su salud, así como para los que disfrutan de la comida recién hecha. Bate y conserva al vacío líquidos y sólidos. Envasando al vacío no permitimos que los alimentos se oxiden, por lo tanto, se conservan durante más tiempo y con todas sus propiedades intactas. La función de vacío tiene tres beneficios. En primer lugar, conserva las vitaminas de frutas, verduras y vegetales. En segundo lugar, mantiene uniforme la consistencia y la textura de la mezcla sin burbujas, sin pérdida de sabor, conservando su color natural y sin separarse los sólidos finos del líquido. Y, en tercer lugar, los alimentos mezclados y almacenados en vacío se conservan, al menos, el doble de tiempo.

Además, hemos lanzado nuestros **Huertos domésticos Inteligentes de interior**, con un sistema de riego e iluminación perfeccionado para asegurar un perfecto crecimiento de las plantas, hierbas y flores. Por parte del consumidor, la aceptación de estos nuevos conceptos ha sido muy superior a nuestras expectativas, combinando las tareas modernas de jardinería doméstica con el healthy living. Tú eres el protagonista, el encargado de elegir entre todas nuestras semillas las que quieres cultivar y cuidar, para llegado el momento, darles un toque especial y personal a las recetas. Es como volver al huerto, pero dentro del hogar.





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.

Nuevo etiquetado energético en electrodomésticos

Desde el 1 de marzo de 2021 es obligatorio mostrar, en venta física y online, el nuevo etiquetado energético, que en una primera fase de implantación afectará a lavadoras, lavadoras-secadoras, lavavajillas, vinotecas y frigoríficos y congeladores.

Desde marzo de 2020, en BSH ya comenzamos a incorporar a nuestros productos ambas etiquetas. Comenzamos un año antes de que entrara en vigor la nueva norma para poder alcanzar los plazos establecidos por la Unión Europea que puso como fecha límite el 1 de noviembre de 2020 para que todos los productos puestos en el mercado incorporaran ambas etiquetas.

Los cambios en el etiquetado se deben, fundamentalmente, a tres factores. Por un lado, el comportamiento del usuario, que no duda en exigir a las marcas la máxima sostenibilidad en todos los productos, y que además requiere programas más rápidos con cargas mixtas, o que se adapten mejor a cosas tan cotidianas como lavar piezas de plástico en el lavavajillas.

El segundo factor es que el sistema de clasificación actual se puede dar en gran parte por agotado: gracias a la multitud de avances tecnológicos, muchos electrodomésticos han sido calificados como A++ o A+++. Así pues, este etiquetado ha perdido cierto sentido, ya que no cumple del todo con la misión de ayudar al consumidor a elegir el producto que realmente necesita comprar.

Por último, ha sido necesario adaptar más a la realidad los ensayos con los que se nutre el contenido de las etiquetas energéticas. Un ejemplo perfecto, como hemos comentado, lo tenemos en la gama

de lavavajillas donde lo normal hoy en día es lavar vajilla en la que se incluye menaje de material plástico.

Los electrodomésticos afectados en esta primera fase, tal y como ya hemos mencionado, son las gamas de frío (frigoríficos, congeladores y vinotecas), los lavavajillas, las lavadoras y las lavadoras-secadoras.

El cambio más importante, y el que llamará más la atención del comprador, es la desaparición de las clases A+, A++ y A+++. Esta eliminación trae consigo un reescalado de las clases de eficiencia, que en la nueva etiqueta se miden únicamente de la A (más eficientes) a la G (menos eficiente). Es muy importante señalar que no cambian los productos y que no consumen más que antes, solamente se modifica la escala que fija la letra del etiquetado.

Evidentemente, el cambio de letras también ha supuesto que la Unión Europea (responsable de la etiqueta energética) tenga que modificar los ensayos a los que somete a los electrodomésticos para medir los datos de consumo, por lo que resulta francamente imposible equiparar (ni los valores, ni los índices) la vieja etiqueta con la nueva.

Toda esta información será incluso más accesible al usuario a través de un código QR, impreso en la esquina superior de la derecha, que conecta con una base de datos gestionada directamente por la UE y bautizada como EPREL. Ahí se podrán ver y descargar todas las etiquetas energéticas de los electrodomésticos afectados por el cambio.



La relevancia de desarrollar la economía circular

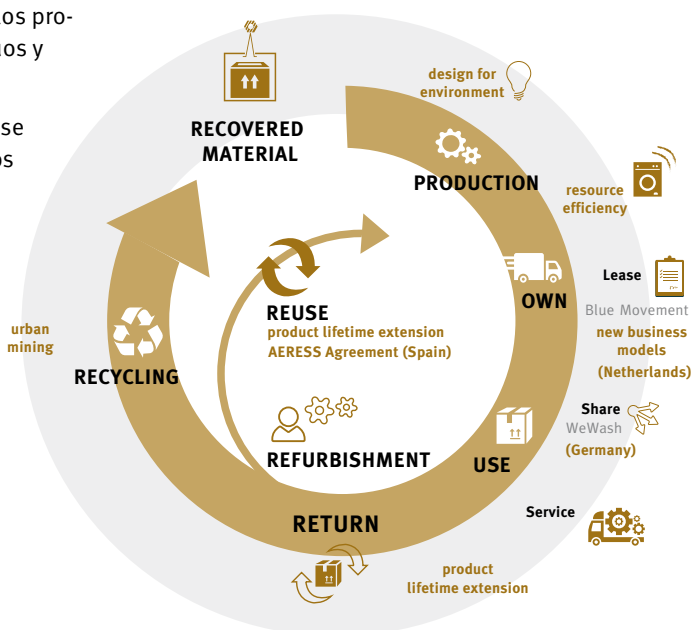
La economía circular contribuye a disminuir el uso de los recursos, a reducir la producción de residuos y a limitar el consumo de energía. Esta actividad emergente es creadora de riqueza y empleo y su desarrollo permitirá obtener una ventaja competitiva en el contexto de la globalización.

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.

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.

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.



En el año 2020, el Grupo BSH ha aprobado una nueva organización y estrategia de Economía Circular que contempla actuaciones en todas las fases de vida de nuestros productos, desde su diseño y fabricación (con líneas de acción para materiales y sustancias), pasando por la fase de uso (nuevos modelos de negocio, reparabilidad y durabilidad) y terminando en la fase de fin de vida (con líneas de acción basadas en el reciclado de nuestros RAEE y en la preparación para la reutilización).

En Aragón, BSH ha participado en el 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. BSH ha participado aportando la buena práctica del proyecto de preparación para la reutilización que venimos desarrollando con AERESS que explicamos a continuación.

Preparación para la reutilización. Recuperación responsable

BSH España mantiene 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 se trabaja con los siguientes centros de preparación para la reutilización aportándoles RAEE de calidad recuperado por nuestra logística inversa directamente de los usuarios y les ofrecemos el apoyo necesario para el adecuado desempeño de la reparación en materia de seguridad y fiabilidad:

- / Solidança (Barcelona)
- / Traperos de Emaús (Murcia)
- / Tots Units (Castellón)
- / Deixalles (Mallorca)
- / Fundación Lesmes (Burgos)
- / Porsiete (Salamanca)
- / Traperos de Emaús (Huelva)
- / Traperos de Emaús (Pamplona)
- / Koopera (Vizcaya) *Fuera del ámbito de AERESS



Instalaciones de Solidança en Barcelona

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 de 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 81,9% de las ventas de electrodomésticos de 2020 en España se realizaron a través de las tiendas físicas de la distribución tradicional, (grandes superficies, tiendas de electrodomésticos, estudios de cocina, etc.) y el 18,1% restante, a través de sus páginas web, un dato este último que ha crecido mucho en 2020. Los distribuidores 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.

El año 2020 fue muy difícil por los confinamientos y la relación presencial con los distribuidores no siempre fue posible. No obstante, la fuerza de ventas mantuvo en todo momento o bien presencialmente o por teléfono el contacto con nuestros clientes.



En marzo de 2020, comunicamos una acción voluntaria de seguridad para recuperar 2.000 lavadoras de carga frontal de las marcas Bosch, Siemens, Neff y Balay, con número FD 9902, fabricadas en el mes de febrero de 2019. Nuestros controles de calidad detectaron un fallo potencial en la unión del tambor metálico interior. En determinadas circunstancias, esta unión puede soltarse durante la operación de centrifugado y suponer un riesgo de lesión considerable.

BSH solicita a todos sus clientes que comprueben en la página web www.seguridadlavadoras.es si su aparato está afectado por este aviso de seguridad.

Todos los aparatos afectados se sustituyen de forma gratuita por una lavadora nueva. Para atender consultas se ha habilitado el teléfono 900 555 060 de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h.



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 43% del volumen de compra de componentes y el 85% del volumen de compra de servicios, maquinaria y material no productivo de BSH Electrodomésticos España fue adquirido a proveedores españoles.

Este año el COVID ha causado como en casi cualquier ámbito grandes distorsiones en nuestra cadena de suministro. Las medidas de prevención impulsadas por los distintos países tuvieron como consecuencia la reducción de la capacidad operativa de nuestras fábricas y proveedores durante semanas, a las que siguió un rápido incremento de la demanda generando grandes cuellos de botella en el suministro y restricciones por falta de capacidad en la compra de componentes y materias primas. Gracias a la proximidad y buen hacer de nuestros proveedores conseguimos reducir el impacto de dicha falta de material en nuestras operaciones. Dicha proximidad queremos que siga siendo la clave de nuestro éxito en el futuro.

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

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 2020, más del 95% del volumen de compra de materiales directos y el 85% del volumen de compra de los principales servicios indirectos 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.



Código de Conducta

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 auditorías 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 auditoría con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin. Dicha validación fue parte de las 17 auditorías de homologación que tuvieron lugar durante 2020 promovidas por BSH España, con resultado positivo en este apartado en todos ellos.



Posteriormente, durante la relación comercial con BSH, los proveedores deben periódicamente acreditar la revalidación de sus certificados o someterse periódicamente de nuevo a re-auditorías por los mismos partners.

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.

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.



Transparencia y buen gobierno

Las sociedades con 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, 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.

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS





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 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 de BSH Electrodomésticos España, S.A.



D. Fernando Gil Bayona
Director General



D. José Juste Pallarés
Director de Tecnología y Operaciones



Dña. Claudia Ulrich
Directora del Área Económica

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.

Además, tanto con las Directrices de conducta empresarial, como con el Código Ético y la Política de Prevención Penal, BSH pretende salvaguardar los derechos humanos, y evitar cualquier posible riesgo, por lo que los mecanismos de prevención y control establecidos velan también por ello.

Plan de formación corporativa en Compliance 2020

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

En 2020, 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 contratistas.
- / Prevención de riesgos de fraude.
- / Derechos y deberes como directores generales.



Estos cursos se desarrollaron en versión online o presencial en función del tipo de curso y del público objetivo. En 2020 se impartieron más de 6.000 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 2020, 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.



En 2020 se impartieron más de 6.000 horas de formación en esta materia.



El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España

BSH España se ha dotado de diversos mecanismos de reporte y comunicación interna. Por ello, eventuales consultas, observaciones y denuncias de los empleados en materia de prevención penal podrán cursarse a través de estos diferentes canales de la compañía, que van desde el simple reporte al superior jerárquico hasta la comunicación verbal o escrita (por email, por ejemplo) dirigida a cualquiera de los miembros del Comité de Defensa Corporativa, así como a través del Canal de Consultas y Denuncias de BSH España.

En cualquier caso, todo empleado tiene la obligación de utilizar inmediatamente cualquiera de dichos canales cuando tenga dudas sobre el modo de aplicar la presente Política, o tenga conocimiento de comportamientos individuales, colectivos o actividades que concurran en el contexto de las operaciones de la compañía que puedan suponer una contravención de su contenido.

A través del Canal de Comunicaciones y Denuncias de BSH España, cualquier empleado, proveedor, cliente-distribuidor de BSHE-E puede comunicar de forma totalmente confidencial y anónima aquellas situaciones irregulares que puedan conocer, así como plantear las dudas o consultas sobre cumplimiento normativo y prevención de delitos que necesiten resolver.

A través de este Canal de Comunicaciones y Denuncias se pueden detectar las siguientes irregularidades que podrían poner en riesgo a la empresa y a sus empleados:

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

Los empleados, proveedores y clientes-distribuidores de BSH España que tengan indicios o sospechas de la comisión de un delito, o alguna infracción de Compliance, pueden ponerlo en conocimiento del Comité de Defensa Corporativa por medio del presente canal.

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



Puedes acceder al Canal de Comunicaciones y Denuncias de BSH España a través del siguiente enlace externo: <https://canres.page.link/VQ7P>



Además de ello, y sin perjuicio de otras vías existentes en la Organización para consultar o denunciar prácticas contrarias a la normativa de BSH España y Grupo BSH, el Comité de Defensa Corporativa ha dispuesto la siguiente dirección de email a tales efectos:
zgz-comite-defensa-corporativa@bshg.com

Toda consulta, observación o denuncia en materia de prevención penal deberá terminar siendo gestionada por el Comité de Defensa Corporativa en los términos descritos en esta Política y desarrollados en el Estatuto de Prevención Penal.

En cualquier caso, BSH España velará porque los canales de comunicación con el Comité de Defensa Corporativa constituyan un medio seguro, dotado de las medidas requeridas por la normativa española sobre protección de datos, que garanticen la confidencialidad de la identidad de quienes hagan uso de ellas, y que no se adopten represalias contra ellos cuando los utilicen de buena fe.



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 objetivo 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: anticorrupción 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 2020 **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).





BSH España participó, en 2018, en el proyecto corporativo de adaptación al Reglamento Europeo de **Protección de Datos**, llevando a cabo las oportunas actuaciones y medidas tendentes a su implementación, así como desarrollando un sistema de gestión de protección de datos, el cual está en constante actualización y mejora. Tenemos una Política de Grupo en la que se establecen los criterios de protección de datos para todo el Grupo BSH y distintas normas de aplicación únicamente a la Región Europa relacionadas con el Registro de Actividades del Tratamiento, borrado de los datos, responsabilidad de los datos, etc.

De forma paralela, BSH España ha llevado a cabo un análisis de riesgos para dar cumplimiento a los requerimientos de la Agencia Española de protección de Datos.

En 2020, BSH España no ha tenido ninguna reclamación por protección de datos ni pérdida o robo de los mismos.

Riesgos ambientales. La gestión ambiental está basada en análisis de riesgos tal como se indica en la norma ISO14001. Priorizamos nuestras actuaciones basándonos en evaluación de probabilidad y gravedad y disponemos de planes de emergencia cuyo objetivo es reducir el riesgo de impactos ambientales adversos.



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 tecnológica. 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, teniendo en cuenta a grupos en situación de vulnerabilidad e incrementar la productividad económica, a través del impulso de la I+D+i, la tecnología y el emprendimiento.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO





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.



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



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.

Por octavo año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2020, certificación que se mantiene en 2021, por ser un empleador de referencia, tras superar un exigente proceso de evaluación.

Top Employers Institute realiza anualmente un completo análisis que demuestra que BSH Electrodomésticos España proporciona condiciones laborales excepcionales, apoya y fomenta el talento en todos los niveles de la empresa y se posiciona como líder en Recursos Humanos, esforzándose para mejorar constantemente las condiciones de empleo y evolucionar como empresa atractiva para trabajar.

Para la compañía, la certificación “Top Employers” es una herramienta que nos ayuda a construir y reforzar nuestra imagen como empleador capaz de atraer el talento y fidelizar a nuestros empleados, aumentando su compromiso. Además, nos ayuda a adaptarnos a los constantes cambios en el entorno de los recursos humanos.

Las categorías más valoradas en la auditoría son: la estrategia global de gestión de talento, la política de recursos humanos, el programa de bienestar, las herramientas de comunicación interna, aprendizaje y desarrollo continuo, desarrollo del liderazgo o los propios beneficios sociales que permiten, entre otros, el acceso a la compra de aparatos electrodomésticos y accesorios en condiciones más ventajosas, y el seguro de vida y accidente disponible para toda la organización.



El empleo en BSH España, prácticas 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.

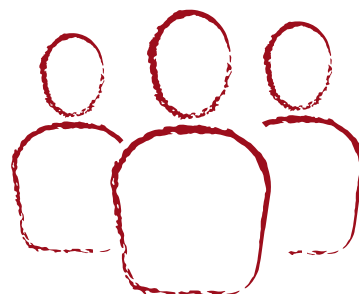
Todos los **trabajadores están cubiertos por convenio colectivo**, ya sea de empresa (el 99,7%) o sectorial. Se ha renovado el convenio de la fábrica de Santander y los convenios colectivos de los centros BSH al Cliente. Acuerdo en la Comisión de formación para Plan de Formación en riesgos laborales.

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.



Directrices en salario y remuneración de empleados

Nuestras directrices en salario y remuneración 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:

Remuneración media por clasificación profesional			Sexo				Edad					
			Hombres		Mujeres		Empleados < 35 años		Empleados 35 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Convenio colectivo	14,96	13,40	30.870	30.929	26.250	26.784	27.604	27.760	29.195	29.321	31.312	31.094
Técnico profesional	8,64	7,99	40.383	40.402	36.893	37.174	32.760	32.534	46.485	46.559	59.461	58.655
Directivo / Jefe	11,55	10,45	68.367	69.763	60.471	62.474						



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.

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 2020 de BSH España fue de 4.325 personas. Supone una variación de (+ 11,07 %) respecto al año anterior.

Uno de los objetivos de nuestras prácticas de contratación, es cubrir los puestos vacantes surgidos mediante rotaciones internas. El 100 % de los puestos directivos vacantes son cubiertos con personal interno. En 2020 no hubo puestos directivos vacantes. El porcentaje de mujeres presente en puestos de dirección en 2020 es de 33,33% (6 mujeres) cifra que se mantiene con respecto a 2019.

Apostamos por el potencial de las personas y su crecimiento tanto profesional como personal y ello se refleja en que los puestos de trabajo de perfiles cualificados se han cubierto en un 15% a través del programa de prácticas de la compañía. El mayor número de contrataciones se focalizan en el área de fábrica del grupo.

En 2020 se contrataron un total de 1.282 empleados frente a 855 en 2019 lo que significa un porcentaje de incremento de un 49%.

Destacamos que el índice de rotación voluntaria entre empleados del colectivo de indirectos ha sido de un 0,70%. siendo un 0,8% en hombres y un 0,53% en mujeres.

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.



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

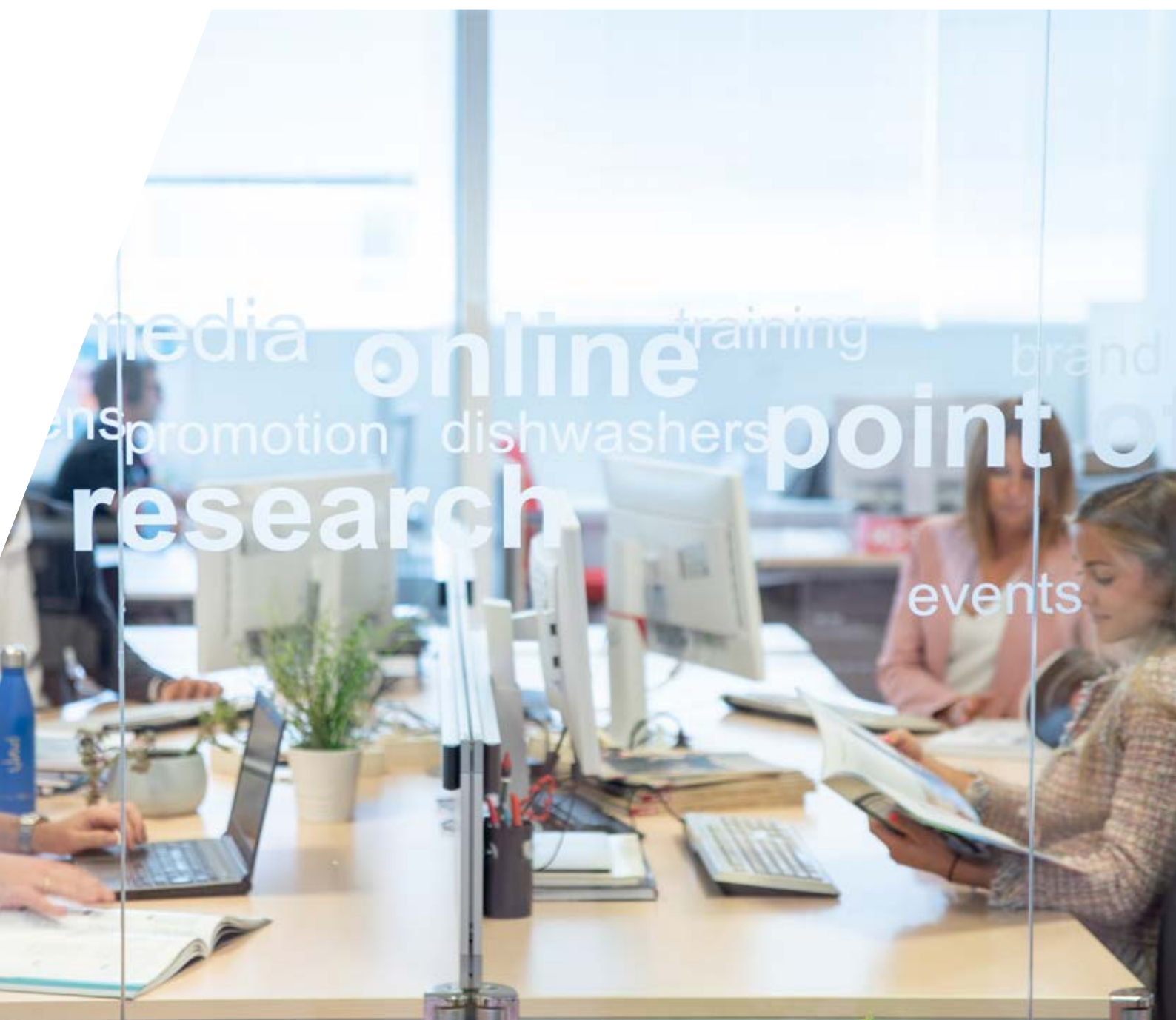
Empleados por tipo de jornada laboral	Sexo						Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Tiempo parcial	388	374	74	49	314	325	18	10	339	349	31	15	347	332	41	42
Tiempo completo	3.937	3.520	2.728	2.530	1.209	990	230	197	2.798	2.576	909	747	2.730	2.325	1.207	1.195
Total empleados	4.325	3.894	2.802	2.579	1.523	1.315	248	207	3.137	2.925	940	762	3.077	2.657	1.248	1.237

Empleados por tipo de contrato laboral	Sexo						Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Contrato temporal	700	179	352	125	348	154	135	69	469	188	96	22	673	242	27	37
Contrato indefinido	3.625	3.615	2.450	2.454	1.175	1.161	113	138	2.668	2.737	844	740	2.404	2.415	1.221	1.200
Total empleados	4.325	3.894	2.802	2.579	1.523	1.315	248	207	1.137	2.925	940	762	3.077	2.657	1.248	1.237

Empleados por ubicación y sexo	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Esquíroz	667	673	525	528	142	145	78,7	78,5	21,3	21,5
Montañana	1.588	1.381	952	830	636	551	59,9	60,1	40,1	39,9
La Cartuja	467	298	316	219	151	79	67,7	73,5	32,3	26,5
Santander	320	326	255	258	65	68	79,7	79,1	20,3	20,9
Huarte	85	84	52	52	33	32	61,2	61,9	38,8	38,1
Centro de almacenaje Estella	13	13	12	12	1	1	92,3	92,3	7,7	7,7
Oficinas Centrales	375	372	149	150	226	222	39,7	40,3	60,3	59,7
Delegaciones de Venta	96	98	82	84	14	14	85,4	85,7	14,6	14,3
Servicio BSH al Cliente	714	649	459	446	255	203	64,3	68,7	35,7	31,3
Total empleados	4.325	3.894	2.802	2.579	1.523	1.315	64,8	66,2	35,2	33,8

Empleados por ubicación y contrato laboral	Total		Contrato temporal (T)		Contrato fijo (P/F/D)		% Temporal		% Fijo	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Esquíroz	667	673	5	3	662	670	0,7	0,4	99,3	29,6
Montañana	1.588	1.381	448	194	1.140	1.187	28,2	14,0	71,8	86,0
La Cartuja	467	298	145	13	322	285	31,0	4,4	69,0	95,6
Santander	320	326	3	4	317	322	0,9	1,2	99,1	98,8
Huarte	85	84	1	4	84	80	1,2	4,8	98,8	95,2
Centro de almacenaje Estella	13	13	0	0	13	13	0,0	0,0	100,0	100,0
Oficinas Centrales	375	372	7	7	368	365	1,9	1,9	98,1	98,1
Delegaciones de Venta	96	98	0	0	96	98	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	714	649	91	54	623	595	12,7	8,3	87,3	91,7
Total empleados	4.325	3.894	700	279	3.625	3.615	16,2	7,2	83,8	92,8

Información de contratos (*Datos a 31 de diciembre de 2020)



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 2020 han realizado sus prácticas en BSH España 153 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.

Herramientas de desarrollo y liderazgo

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 2020, un total de 20 colaboradores han participado en el Programa de mentoring** desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

TALENTIFY

Talentify es el programa corporativo de talento de BSH cuyo objetivo en relación a sus miembros es impulsar el autoliderazgo en su desarrollo profesional, generar una comunidad internacional de personas afines y favorecer su capacidad de influencia en su entorno, teniendo un papel activo en el futuro de BSH.

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 2020, un total de 31 responsables han participado en Feedback 360^º habiéndose generado acciones de mejora consensuadas con sus equipos.**

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.



Media de horas de formación al año por empleado

Tiempo medio de formación por categoría laboral	Media de horas 2020
Convenio	8,71
Exento	22,84
Jefe departamento / dirección	27,20
Total media de horas	13,0

Tiempo medio de formación por sexo	Media de horas 2020
Hombres	14,19
Mujeres	10,93
Total media de horas	13,0

* Promedio de horas de formación a empleados a cierre de 31 de diciembre de 2020. Para hacer el cálculo se tienen en cuenta el total de las horas de formación de los empleados activos a 31.12.2020, incluyendo las realizadas a través de la plataforma de Living Digital.



¡Tu apuesta por aprender y mejorar es nuestro compromiso!

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.

La plataforma cuenta con formaciones de las siguientes áreas:

- / **Living Digital**, centrada en la mejora de las habilidades digitales.
- / **Living Competence**, que permite descubrir las competencias de BSH.
- / **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 the Factory**, con títulos que ayudan a conocer conceptos de aplicación en la fábrica.

En 2020 se han completado 1.762 formaciones y un 56% de los usuarios activos en Living Digital se han conectado desde el lanzamiento del portal.

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 o en aula virtual con cursos online. La información está disponible para todos los empleados a través de intranet en nuestro portal.



Escuchar el sentir de las personas

En el año 2020 se ha participado en una encuesta a nivel mundial de la compañía para conocer la opinión de los empleados. Todos los empleados de BSH han podido participar en el cuestionario, que ha sido el mismo que en 2017. Se ha realizado en modo online e impreso.

Los resultados se han comunicado en febrero de 2021 y en el segundo semestre de 2021 se comenzará a trabajar en medidas de mejora según los resultados obtenidos. Ha habido una participación del 81% en España y de un 79% en el Grupo BSH.

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.

3 SALUD
Y BIENESTAR





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 y salud, en la cultura de BSH

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 ha pasado la auditoría inicial de certificación ISO45001 en diciembre de 2020 con AENOR y se está gestionando el certificado.**

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.

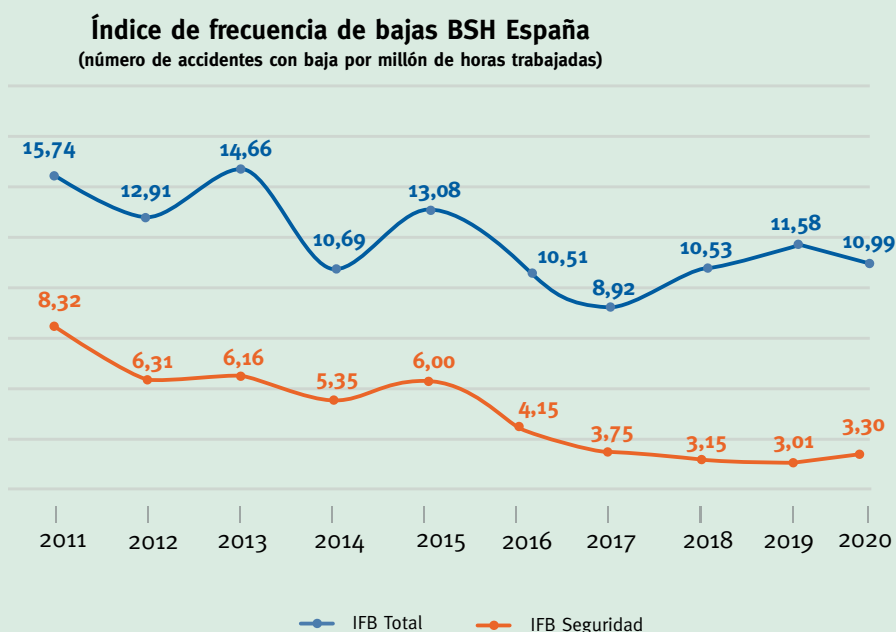


Resultados de seguridad y Salud en 2020

En 2020, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España empeoró con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,01 en 2019 a 3,30 en 2020. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor mejoró pasando de 11,6 a 11,0.

El COVID ha supuesto un parón en las actividades que habíamos impulsado relacionadas con "Visión Zero", a saber, el proyecto piloto de cultura preventiva basado en Visión Zero en nuestra fábrica de Esquiroz y la elaboración de un cuadro de mando de indicadores proactivos en lugar de reactivos.

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 2020.



Principales indicadores de seguridad y salud

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes

		Total	Hombres	Mujeres	Esquíroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Central (nota 1)	Servicio BSH al Cliente
Número de horas trabajadas en 2020		6.369.897	4.126.810	2.243.087	1.062.103	609.633	1.923.931	512.092	1.178.916	1.083.222
Número de accidentes CON baja		70	55	15	18	7	11	8	1	25
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	69	49	20	22	13	18	3	2	11
	Tratados en BSH	347	268	79	85	77	156	24	5	0
Número de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	49	40	9	14	4	8	6	0	17
	en desplazamiento	3	3	0	0	0	0	0	0	3
	in itinere	18	12	6	4	3	3	2	1	5
Número de enfermedades profesionales CON baja		7	4	3	2	2	0	3	0	0
Número de enfermedades profesionales SIN baja		13	7	6	9	2	2	0	0	0
Días perdidos		2.253			526	246	438	600	28	415
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (accidentes con baja por millón de horas trabajadas)		11,0	13,3	6,7	16,9	11,5	5,7	15,6	0,8	23,1
Tasa de incidentes de enfermedades profesionales (enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)		1,1	1,0	1,3	1,9	3,3	0,0	5,9	0,0	0,0
Tasa de absentismo laboral (TAL)		3,75			4,0	4,8	4,5	4,6	1,4	3,1
Tasa de días perdidos (TDP) (días perdidos por millón de horas trabajadas)		353,7			495,2	403,5	227,7	1.171,7	23,8	383,1
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 en cuanto a horas trabajadas.

Nota aclaratoria: Estimación de horas basada en número de empleados hombres y mujeres.

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.

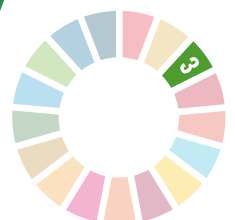
Tasa de ausencias médicas en BSH España



Cuota de salud
95,14



Índice de ausencias médicas
4,86



Actuaciones en seguridad en 2020

En 2020 se desarrollaron las siguientes actividades:

Comité de Crisis de COVID19

En marzo 2020 se constituyó el Comité de Crisis de BSH España (Local Crisis Team, o LCT) que ha estado coordinado continuamente con el Comité de Crisis global de BSH (CCT) y con el Comité de Crisis de Robert Bosch España.

Se han transmitido a los equipos de cada ubicación llamados Emergency Response Teams (ERT) las indicaciones creadas por el CCT que formaron el llamado "Pandemic Plan".

El LCT ha gestionado la compra de mascarillas de forma centralizada y también la compra de medidores de CO₂ que se han distribuido a cada una de nuestras ubicaciones.

En base al Pandemic Plan y a los protocolos publicados por el Ministerio de Sanidad, hemos elaborado nuestro protocolo de seguridad frente al COVID19 que hemos llamado "Guía de actuación rebrote COVID19" y que ha servido a cada ubicación para elaborar protocolos específicos.

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.

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 ($100 - \text{IFB}/10$).

En 2020, la ubicación con mejor resultado fue la fábrica de Montañana (fabricación de encimeras de inducción y hornos) con tres accidentes con baja de seguridad (IFB de seguridad = 1,6).

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. 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 2020

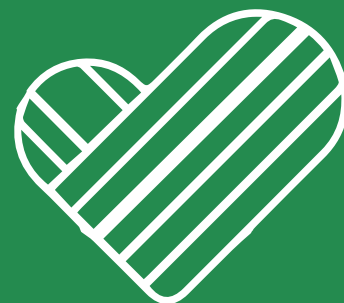
En este año pandémico la mayoría de las acciones sanitarias han ido encaminadas a la gestión del Covid:

- / **Participación en el “Comité de crisis local”** para coordinar acciones para el conjunto de centros de trabajo.
- / **Identificación de personal vulnerable y gestión de Incapacidades o de teletrabajo continuado.**
- / **Realización de test diagnósticos del Covid**, tanto de antígenos como de anticuerpos.
- / **Gestión de las bajas**, tanto por la infección vírica, por vulnerabilidad o cuarentenas por contactos estrechos, así como de la reincorporación laboral segura tras la IT.
- / **Investigación de contactos** en el entorno laboral y prevención de brotes.

Como complemento a las pruebas diagnósticas para empleados, los servicios médicos gestionaron la realización de **pruebas diagnósticas para empleados y familiares, a nivel privado** (test PCR, antígenos y serológicos) **a unos precios bonificados**, como parte de sus actividades de responsabilidad social. El concierto de servicio se ha formalizado con dos entidades de ámbito nacional.

Al margen de estas acciones, se han promovido otros programas como:

- / **Recogida de Tapones Solidarios** desde 2013, a través de la Fundación SEUR, en la que participan todos los centros de trabajo.
- / **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.
- / **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.
- / **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. 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 CO₂ 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.



En 2020, nuestra empresa ha sido neutra en emisiones de CO₂ vía compensación y queremos seguir avanzando en la modificación de procesos para conseguir ser neutros en carbono reduciendo al mínimo la necesidad de compensación.



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 2020 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.

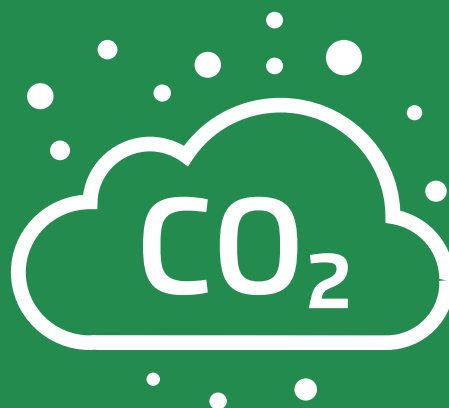
Para garantizar la conservación sistemática de los recursos, **todas las fábricas de BSH en España tienen implementados sistemas de gestión ambiental y energética certificados bajo los estándares ISO14001 e ISO50001.**

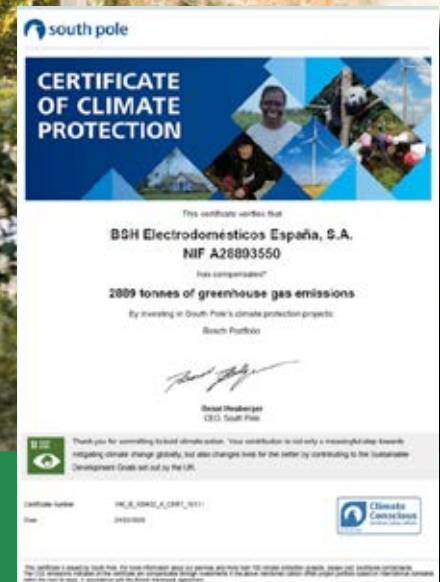
Asimismo, todas las ubicaciones no productivas de BSH España cuentan también con sistemas de gestión ambiental que, pese a no estar certificados, persiguen la mejora ambiental y energética. Tal es el caso del Servicio BSH al Cliente, las Oficinas Centrales de PLAZA y Huarte, y el Centro Logístico de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





Estrategia CO2 neutral 2030

Durante 2019, BSH hizo público su compromiso de que las actividades de la parte operativa del negocio (producción, administración y almacenes logísticos) fueran neutras en emisiones de CO2 en 2020.

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

Por ello, **desde de 2020, el Grupo BSH es neutro en emisiones de CO2 en lo que respecta al Alcance 1 (emisiones directas) y al Alcance 2 (emisiones indirectas)**. Se está trabajando en la ampliación de esta estrategia al Alcance 3.

Esto se ha logrado a corto plazo mediante la compra de medidas de compensación de CO2; pero seguiremos trabajando en 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 CO2.

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 2020, BSH España tenía como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 2.224.314 kWh y, a pesar de la difícil situación asociada a la pandemia por Covid, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha conseguido un ahorro de 2.005.904 kWh.



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 de BSH España

Actividades de procesos productivos	2018	2019	2020	Unidades
Productos (número)	5.078.600	3.686.200	3.931.888	unid.
Productos (toneladas)	134.996	113.132	120.241	t
Balance ambiental	2018	2019	2020	Unidades
Energía				
Consumo energético dentro de la organización	81.437.503	68.116.812	73.204.920	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad ¹	45.231.911	37.369.810	43.096.160	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural	36.205.592	30.747.002	30.180.760	kWh
Intensidad energética	603,26	602,10	608,82	kWh / unid.
Reducción del consumo energético (resultado de acciones de mejora de eficiencia)	2.143.000	1.814.596	2.005.904	kWh
Agua y efluentes				
Extracción de agua	105.979	76.560	102.791	m³
Suministro de la red pública	105.979	76.560	102.791	m³
Suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m³
Vertido de aguas ²	94.793	67.875	91.029	m³
Doméstica / sanitaria			47.182	m³
Agua de proceso			43.847	m³
Consumo de agua	11.186	8.685	11.762	m³
Emisiones a la atmósfera de procesos productivos	2018	2019	2020	Unidades
Compuestos orgánicos volátiles	0,11	0,79	1,86	t
Residuos				
Residuos generados			14.365	t
Residuos no destinados a eliminación ³	11.587	11.234	13.527	t
de los cuales, residuos no peligrosos reciclados	11.551	11.220	12.938	t
de los cuales, residuos no peligrosos a valorización térmica			417	t
de los cuales, residuos peligrosos reciclados	36	14	164	t
de los cuales, residuos peligrosos a valorización térmica			8,8	t
de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de valorización			0,3	t
Residuos destinados a eliminación ³	1.408	1.073	838	t
de los cuales, residuos no peligrosos a vertedero controlado	1.085	815	479	t
de los cuales, residuos peligrosos a vertedero controlado	323	258	197	t
de los cuales, residuos de construcción o demolición			162	t
Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición	12.995	12.307	14.203	t
Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	89%	91%	95%	%

¹ Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen.

² Nuestras ubicaciones vierten sus aguas residuales a la red de saneamiento público.

³ Operaciones realizadas por gestores autorizados fuera de nuestras instalaciones.

Los datos reflejados en este balance engloban las actividades de las fábricas, almacenes y edificios administrativos con más de 100 personas de BSH Electrodomésticos España.

En 2020 se incorpora por primera vez información de las oficinas centrales y el almacén logístico en Zaragoza (Aragón) y del almacén logístico de Estella (Navarra).

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 hemos trabajado en 2020 son el consumo de electricidad y gas natural, el vertido de aguas residuales o la generación residuos peligrosos.

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.

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.



Huella de carbono

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.

En línea con el objetivo de Bosch de ser neutros en emisiones de CO₂ desde 2020, en BSH Electrodomésticos España, S.A. somos transparentes y comunicamos nuestra huella de carbono. En 2020 hemos publicado en la Oficina Española del cambio climático, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la huella referente al consumo de electricidad y gas natural de nuestras fábricas en 2019: 7.433,53 toneladas. Eso quiere decir que se emiten 0,0657 toneladas de CO₂ por cada tonelada de electrodomésticos fabricados en nuestras ubicaciones en España.

Además, todas nuestras fábricas consumen electricidad renovable con certificados de origen.

BSH España ha registrado por cuarta vez 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.

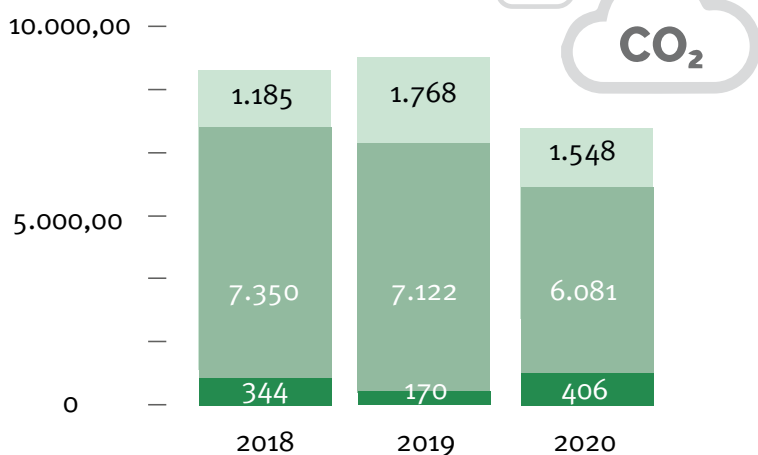
Para el cálculo, se han incluido los Alcances 1 y 2 de las actividades de fabricación de electrodomésticos desarrolladas en las plantas productivas de España.

Durante 2020 y como aval de la implementación de la estrategia de neutralidad en CO₂ se ha iniciado un reporte mensual del consumo de energía de ubicaciones fabriles, almacenes y edificios de administración y desarrollo de más de 100 personas. En dicho reporte se incluyen, además de los valores, las facturas correspondientes a cada uno de los consumos y los certificados de compensación adquiridos. Toda la información ha sido verificada por la empresa Ernst&Young declarando conformidad y ratificando el logro de ser neutros en emisiones de CO₂ en 2020.



CO₂ neutral

Huella de CO₂ BSH España, tCO₂



- Alcance 1: Recarga de gases refrigerantes (toneladas)
- Alcance 1: Consumo de combustible en vehículos de empresa (toneladas)
- Alcance 1: Consumo de gas natural (toneladas)
- Alcance 2: Todas nuestras ubicaciones consumen electricidad renovable con certificados de origen desde 2017, así que no se genera CO₂ por este consumo.

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

Datos Huella de CO ₂	2018	2019	2020
Consumo de gas natural (MWh)	36.205,59	30.747,00	30.108,76
Consumo de combustible de vehículos de empresa (MWh)	4.373,41	6.534,99	5.815,78
Consumo de diesel (litros)	435.888,49	647.231,64	565.463,66
Consumo de gasolina (litros)	0,00	4.513,96	11.012,49
Consumo de combustible de gas natural (GLP) (kg.)	4.331,24	6.670,53	3.197,31
Consumo de electricidad (MWh)	45.231,91	37.369,81	43.096,16
Electricidad de origen renovable con garantías de origen (MWh)	45.231,91	37.369,81	43.096,16
Consumo de energía total (MWh)	85.810,92	74.651,81	79.020,68
Emisiones fugitivas de CO ₂ (limpieza con hielo seco) (kg.)	0,00	0,00	67.620,00
Alcance 1: Emisiones de CO ₂ de la recarga de gases refrigerante (toneladas)	344,05	169,61	405,76
Alcance 1: Emisiones de CO ₂ derivadas del consumo de gas natural (toneladas)	7.349,74	7.121,81	6.080,77
Alcance 1 : Emisiones de CO ₂ derivadas del consumo del combustible de vehículos de empresa (toneladas)	1.185,00	1.768,00	1.548,02
Alcance 2: Emisiones de CO ₂ derivadas del consumo de electricidad (toneladas)	0,00	0,00	0,00
Total de emisiones de CO₂ (toneladas Alcance 1 y 2)	8.878,79	9.059,42	7.696,41
Total de créditos de carbono adquiridos para compensación (toneladas)	0,00	0,00	8.794,08
Emisiones de CO ₂ restantes (toneladas)	0,00	0,00	1.097,67

/ En el año 2020 no se ha realizado el cálculo de la huella de CO₂ correspondiente a las actividades de logística por re-definición del alcance 3 en la estrategia climática del Grupo Bosch.



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.

**4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD**





Las metas establecidas para lograr el cumplimiento del ODS número 4 en las que BSH con su actividad ejerce un mayor impacto son 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 2020, por décimo tercer 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.

Además, se entregó la primera edición de los **Premios Pivota Ideas**, que tienen el objetivo de impulsar el espíritu emprendedor de investigadores de la Universidad de Zaragoza. En esta primera edición participaron 20 candidatos que presentaron 7 proyectos de distintos ámbitos. Los premios están dirigidos a doctorandos, investigadores postdoctorales, personal investigador PI y estudiantes de máster de la Universidad de Zaragoza con el objetivo de ayudarles a desarrollar servicios y productos viables comercialmente.

Los candidatos participan en talleres online de introducción al emprendimiento, en los que ponen a prueba su creatividad y su capacidad para convertir su conocimiento o investigación en un modelo de negocio. Para ello, cuentan con el apoyo directo de un equipo de profesionales con capacidad y experiencia en este ámbito. La convocatoria finaliza con un elevator pitch de cada uno de los equipos participantes. En tan solo 3 minutos, cada uno de ellos, debe defender su propuesta con el objetivo de convencer al jurado.

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.

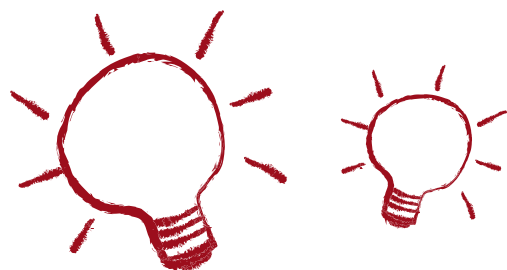
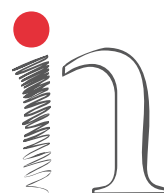
Factor Idea de Grado de diseño para alumnos de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto con Ingeniería Electrónica. El proyecto cuenta con dos fases, la de ideación y la de desarrollo. Durante la fase de ideación, los estudiantes trabajan en resolver el reto planteado y presentar sus 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 de 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.



**Cátedra BSH
Electrodomésticos
en Innovación**
Universidad Zaragoza



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 habitualmente una serie de iniciativas junto a las principales universidades de las ciudades en las que tiene presencia (Zaragoza, Pamplona y Santander), si bien en 2020 se han visto alteradas a causa de la pandemia:

Charlas y ponencias

- / Conferencias 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 salidas profesionales que los estudiantes de matemáticas pueden encontrar en nuestra compañía, así como el desarrollo de software ligado al IoT, una de las nuevas salidas profesionales que la evolución de BSH a una empresa Hardware+ está generando.

Título de Experto

- / Participación en el **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.



Formación en el Centro Salesianos

Los científicos, investigadores e ingenieros que van a liderar el gran reto científico y tecnológico del futuro están actualmente en los colegios. ¿Estamos haciendo lo suficiente en las empresas para poder tener la mejor generación de científicos?

Fruto de esa necesidad, BSH inició la relación con el centro Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza Salesianos hace más de 20 años, una larga trayectoria de colaboración forjada por el interés común de formar a los mejores profesionales del futuro.

La colaboración se traduce en actividades formativas, prácticas para estudiantes y titulados y la participación en los Premios Don Bosco. Con el objetivo de incrementar las vocaciones científico tecnológicas entre los más pequeños y también entre los que están a punto de dar el salto a las formaciones profesionales y universitarias, se siguen cuatro líneas de actuación:

- / **Ciencia y tecnología en edades tempranas (6-12 años). Presentar modelos cercanos de tecnólogos, especialmente de mujeres tecnólogas.**
- / **Ciencia y tecnología en edades intermedias (12-18 años). Fomentar vocaciones científicas y tecnológicas, especialmente entre las chicas. Potenciar el emprendimiento.**
- / **Mentorización de grupos de jóvenes (a partir de 16 años).**
- / **Emprendimiento y desarrollo. Fomentar la ciencia, la tecnología, la innovación y los valores.**

En base a estas líneas de actuación, como novedad en los últimos años, se ha impulsado un proyecto educativo de voluntariado entre ambas instituciones llamado **MindR3volution**. Bajo el paraguas de este proyecto, se llevan a cabo dos tipos de actividades:

- / **Retos lanzados a grupos de estudiantes que trabajan para resolverlos en equipos multidisciplinares, compartiendo experiencias y superando dificultades.**
- / **Empleados de la compañía participan voluntariamente durante el curso escolar en la confección de “maletas de ciencia”. De esta forma, se trata de acercar la ciencia y la tecnología a las diferentes etapas educativas del colegio: Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato.**

Además, desde este año, y buscando la sostenibilidad del proyecto, Salesianos está trabajando en crear una cantera de monitores que será el centro de gravedad del proyecto. Son antiguos alumnos que están haciendo actualmente grados científico tecnológicos y que tienen una gran ilusión por transmitir su pasión a las futuras generaciones. Actualmente, están realizando formaciones específicas y se está promoviendo su empoderamiento. Para ello, asisten a sesiones que les ayudan a organizarse, tomar decisiones y a aprender habilidades de gestión. El objetivo final es crear una comunidad de monitores motivados que año tras año vaya contando con antiguos alumnos que quieran unirse al proyecto.

#InvolucraTECH

Es un proyecto de voluntariado formado por un grupo de compañeros del Centro de tecnología de inducción de Montañana que en 2018 se pusieron en marcha con el objetivo de acercar su conocimiento y pasión por las ciencias y la tecnología a los niños y jóvenes desde las propias aulas.

Para ello, han creado una serie de maletines científicos con los que poder desarrollar diferentes actividades relacionadas con la ciencia y la tecnología: motores eléctricos, experimentos químicos o desarrollo de apps para el móvil. Todo ello desde una perspectiva práctica y divertida.



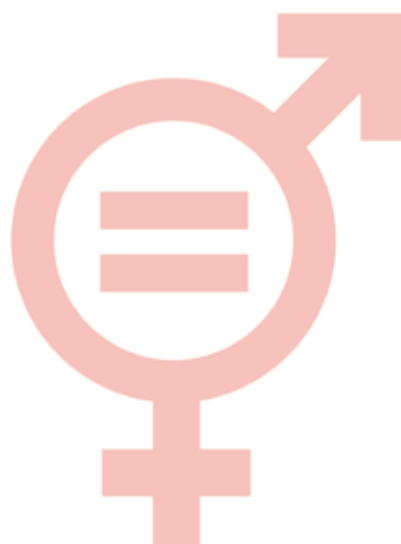
Diversidad para el desarrollo

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.

5 IGUALDAD
DE GÉNERO





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 2020, no consta ningún incidente en el que se haya requerido la aplicación del protocolo.

Las mujeres suponen el 35,21% de la plantilla en BSH España, cifra ligeramente superior con respecto a 2019.



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 ó 96 horas al año ó 1 día fijo a la semana durante al menos 4 meses.

Como medida extraordinaria por la pandemia de COVID19 y en aquellos casos que el puesto de trabajo lo permite, se han establecido turnos rotatorios de trabajo presencial y remoto para garantizar la seguridad y salud de todos los empleados.



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.



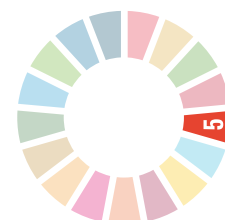
La tasa de regreso al trabajo de 2019 tras el permiso parental fue de un 99%



	Mujeres		Hombres		Total	
Permiso parental 2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	69	74	113	122	182	196
Número total de empleados que se han acogido al derecho a permiso parental	69	74	113	121	182	195
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de tomar el permiso parental	69	73	111	121	180	194
Tasa de regreso al trabajo					99%	99%

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 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 2020 estuvieron desplazados un total de 16 trabajadores españoles en Alemania, Perú, China, Egipto, Rusia, Dubai y U.S.A.

Asimismo, se acogió en España a un total de 5 trabajadores procedentes de Alemania, China y Turquía.



La diversidad funcional se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2020, con 52 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.

La accesibilidad a los centros de trabajo de BSH España se gestiona caso a caso en función de las necesidades particulares 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 2020

	Empleados en total		Mujeres		Empleados extranjeros		Empleados con discapacidad		Edad					
									Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Jefes de departamento y dirección	267	214	91	82	4	4	0	0	0	0	197	164	70	50
Exento	977	1.013	370	373	22	24	4	4	83	87	738	781	156	145
Convenio	3.081	2.267	1.062	860	111	63	48	47	165	120	2.329	2.101	587	446
Total	4.325	3.894	1.523	1.315	137	91	52	51	248	207	3.264	3.046	813	641

	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	
África	1	0	3	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
América	1	0	5	4	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	12
Asia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Europa	17	8	30	22	10	4	0	1	5	11	0	1	0	0	1	1	1	2	114
Total	19	8	38	31	10	4	0	1	6	13	1	2	0	0	1	1	1	2	138

(*) Estos datos hacen referencia al año 2020.



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.

1 FIN DE LA POBREZA





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 desarrollados 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.
- / **Colaboración con “A todo trapo”** de Cáritas Zaragoza para recoger ropa usada: alrededor de 2.000 kg recogidos.
- / **Carrera de las empresas de ESIC (Zaragoza):** Donación de las inscripciones de los trabajadores a una asociación benéfica elegida por los participantes.
- / **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 (330 regalos recogidos aproximadamente).
- / **Campaña de donación de alimentos por parte de los trabajadores al Banco de Alimentos de Zaragoza, Pamplona y Santander** y vinculado a la participación de los empleados, se realizó una aportación económica (un total de 15.000 euros) por parte de BSH a entidades elegidas en una encuesta.
- / **Donación del Premio Excelencia de la Cámara al Banco de Alimentos de Navarra** por su contribución social y por su objetivo común con BSH de reducir el desperdicio de alimentos.
- / **Donación especial de electrodomésticos, especialmente lavadoras y secadoras, a centros sanitarios** durante la 1ª ola de pandemia. Durante los meses de emergencia sanitaria se donaron más de 150 electrodomésticos a más de 30 centros sanitarios y entidades sociales, valorados en 25.000 euros, aproximadamente.





Alianzas que suman para todos

El ODS 17 pretende fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizand o 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.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS





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

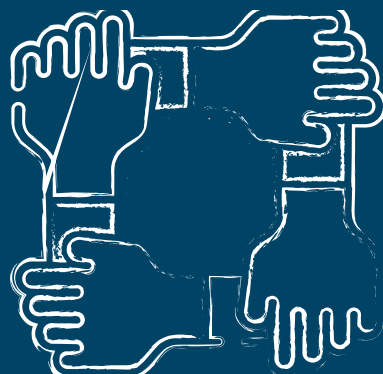


17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



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 y con las administraciones públicas. Destaca su participación en educación, innovación y medio ambiente.

**Administraciones
públicas**

**Asociaciones
empresariales**

**Colaboración Académico
Profesional**

**Instituciones
académicas**

**Organizaciones
investigadoras**



Colaboración con asociaciones empresariales



Alianzas y colaboraciones



Otras colaboraciones



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 2020, profesionales de la compañía participaron en diversos foros de temáticas como logística, excelencia, sostenibilidad, innovación o colaboración.



Reconocimientos



Top Employer España 2020

Por octavo año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2020. Top Employers Institute reconoce a la compañía con este certificado por ser un empleador de referencia, tras superar un exigente proceso de evaluación.



La Asociación Española de Branding reconoce el impacto de Balay

La Asociación Española de Branding (Aebrand) celebró en 2020 su X aniversario con un evento en el que se hizo entrega del reconocimiento a Balay en la categoría de Impacto. La actual estrategia de comunicación de la marca surge en 2012, en plena crisis económica, y lanza un mensaje de apuesta por la industria y por el empleo en nuestras fábricas españolas.



Los lavavajillas compactos GV552_TT reconocidos en los iF DESIGN AWARD

Los iF DESIGN AWARD son el reconocimiento internacional al diseño industrial más antiguo del mundo (desde 1953). Los nuevos lavavajillas compactos con acabado cristal fabricados en Esquíroz han sido reconocidos en la categoría de producto de cocina.



El proyecto Preparación para la Reutilización de BSH, elegido Buena Práctica

El Proyecto Europeo Interreg CECI “Citizen involvement in circular economy implementation”, en el que participa el Gobierno de Aragón, ha reconocido el proyecto Preparación para la Reutilización. Esta actividad se engloba, junto a otras iniciativas, dentro de la estrategia de economía circular de la compañía.



Lavamagic de Balay, Accésit en los premios Grandes Iniciativas

Lavamagic es un proyecto social cuyo objetivo es trabajar la educación emocional en los colegios. En 2020 fue premiado en la categoría de Motivación y Éxito de la séptima edición de los premios Grandes Iniciativas, organizados por La Fundación ATRESMEDIA y la Fundación La Caixa.



El proyecto 'Respira Padre', Premio Tercer Milenio 2020

BSH recibió el Premio Tercer Milenio 2020 en la categoría 'Juntos para innovar' por el desarrollo del sistema de ventilación mecánica 'Respira Padre'. Estos galardones son entregados por HERALDO y en esta edición han reconocido la capacidad de respuesta de la sociedad aragonesa ante el coronavirus desde la investigación, la divulgación y la innovación.



BSH recibe el Premio Solutia Empresa Saludable

El plan de salud y bienestar de BSH ha sido galardonado con el Premio Solutia Empresa Saludable en la categoría de Gran Empresa. Con este galardón, Solutia Global Health Solutions reconoce la labor de la compañía en el desarrollo de un modelo de entorno laboral saludable, basado en políticas de conciliación de recursos humanos, comunicación, liderazgo y compromiso, clima laboral y servicios sanitarios.



Premio Ricardo Pereda de Comunicación a Balay

La marca Balay ha recibido en 2020 el premio Ricardo Pereda de comunicación que otorga la Asociación de Directivos de Comunicación en Aragón (dircom). En su segunda edición, este galardón valora la campaña transmedia de Balay, destacando el componente emocional de sus acciones de comunicación. Dircom reconoce, además, el compromiso de BSH con Aragón y la especial sensibilidad de su política de Responsabilidad Social Corporativa.



Premio Excelencia de la Cámara Alemana al proyecto Aris

La Cámara de Comercio Alemana para España ha entregado el IX Premio Excelencia a BSH por el desarrollo del proyecto ARIS, basado en la automatización de los procesos de análisis de fallos en los electrodomésticos mediante algoritmos de Deep Learning. El jurado ha galardonado este proyecto por el uso de la Inteligencia Artificial y también por la colaboración de su fábrica en Esquíroz (Navarra), la central de BSH en Múnich y la startup PredictLand en Aragón.



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. 976 578 000
www.bsh-group.es

Otras ubicaciones en España

Montañana

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

Centro Atención al Usuario

Edificio El Trovador, Oficina 7ªF
Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1
50001 Zaragoza
España

Edificio Mediterráneo
Cardenal Benlloch, 67
46021 Valencia
España

La Cartuja

Pol. Ind. La Cartuja Baja,
Ctra. 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
España

Huarte

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

Esquíroz

Camino de Mendi s/n
31191 Esquíroz (Navarra)
España

Almacén Estella

Carretera Tafalla km 3
31132 Villatuerta (Navarra)
España

Santander

Avda. Eduardo García del Río, 30
39011 Santander
España







Contacto

Irene de Latorre
Responsable de comunicación corporativa
BSH Electrodomésticos España

comunicacion.corporativa@bshg.com

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

www.bsh-group.es