

B/S/H/



Impulsando el cambio juntos

Electrodomésticos para un futuro sostenible

Informe anual 2021



Índice

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.

BSH Electrodomésticos España desarrolla y estructura su informe anual 2021 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 cómo nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos.

4

COMPAÑÍA

14

ASUNTOS RELEVANTES 2021

18

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN BSH ESPAÑA

28

INDUSTRIA E INNOVACIÓN



114

CERO EMISIONES DESDE 2020



52

CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE



126

EDUCACIÓN DE CALIDAD PARA EL TALENTO Y LA INNOVACIÓN



78

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO



132

DIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO



86

CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EMPLEO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE



138

FIN DE LA POBREZA



104

SALUD Y BIENESTAR EN LA CULTURA DE BSH



142

ALIANZAS QUE SUMAN PARA TODOS



150

RECONOCIMIENTOS

Estimado/a lector/a,

Presentamos el Informe anual de un año 2021 muy singular. Durante los últimos meses hemos experimentado una alta demanda y lógicas dificultades para cubrirla en plena pandemia, escasez de componentes básicos, cuellos de botella logísticos, incremento de los costes de materias primas energía e inflación.

Hemos podido seguir el pulso del crecimiento del mercado y la rentabilidad fortalece las posiciones financieras de la empresa. Desde las fábricas, se ha trabajado, como siempre, con flexibilidad, eficiencia y calidad.

BSH España tiene un gran prestigio internacional dentro del Grupo BSH. Somos país piloto en multitud de proyectos, y nos delegan la responsabilidad internacional de diversas iniciativas y servicios globales.

El sector del electrodoméstico ha crecido en 2021 de forma importante en España y nuestra empresa lo ha acompañado con aumentos de ventas.

El entorno es muy volátil y la predicción para 2022 no es fácil. En el momento de la redacción de estas notas para el Informe de sostenibilidad 2021, la situación global se ha recrudecido por invasión de Rusia a Ucrania. En BSH, estamos muy preocupados, en primer lugar, por la seguridad de todas las personas en esos países, en especial nuestros compañeros y sus familias, y, en segundo lugar, por los efectos que éste conflicto está teniendo en el resto del mundo, incrementado todavía más si cabe la incertidumbre.

El sector de los electrodomésticos es un sector muy dependiente de la marcha de la economía y del ánimo del consumidor.

En empleo, creceremos en los 'hubs' de IT (Innovación Tecnológica) y desarrollo de software y en los centros de atención telefónica a los usuarios. El crecimiento se centrará más en áreas de servicios que en fabricación de producto terminado. En lo que se refiere a inversiones, con la capacidad instalada y la escasez de componentes básicos prevista para el año 2022, básicamente microchips, tenemos suficiente para cubrir la demanda de los mercados.

Nuestra estrategia de sostenibilidad hace referencia al planeta, a las personas y la prosperidad. Este año 2022 afrontamos nuestras acciones en esta materia con mucha ilusión porque ya contamos con un elenco de asuntos concretos y realizables, además de medibles. La sostenibilidad es un concepto muy amplio que hay que aterrizar para que pueda ser útil. Hay que pasar del storytelling al storydoing.

Contactamos directa y continuamente con un consumidor que nos dice qué quiere, cómo lo quiere y cuándo lo quiere a lo largo de todo el ciclo de vida: desde la ideación de las soluciones en forma de productos que desarrollamos y fabricamos, hasta que los expedimos y vendemos a través de la distribución o directamente. La estrategia consumer centricity nos ha hecho dejar de "interpretar" qué necesita el consumidor para "preguntar" y saber a ciencia cierta qué quiere. Ese aprendizaje no es fácil, tenemos mucho que mejorar, pero estamos en el prólogo de una nueva manera de entender los negocios.

La digitalización es una realidad creciente, un proceso en constante desarrollo y sin un final previsible. Estamos reconstruyendo el mundo físico y analógico en digital.



Ahorraremos en todo y seremos más eficientes y a menos coste, liberando millones de horas de trabajo de poco valor en outputs de más valor. Y eso nos permitirá hacer cosas que hoy ni imaginamos.

Este año 2022, conmemoramos el 75 aniversario de Balay, una marca que tiene nervio, juventud, ilusión, propuesta de valor, innovación, aceptación del consumidor y cariño de la sociedad. Desde sus humildes orígenes hasta su importante papel local en una gran empresa puntera en el mundo, Balay es un activo en permanente construcción que nos llena de satisfacción.

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 del 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. Y un último mensaje de apoyo a todas las personas que sufriendo las consecuencias de la invasión de Rusia a Ucrania.

Mucho ánimo y salud para todos.

Fernando Gil Bayona
Director general de BSH Electrodomésticos España

» Nuestra estrategia de sostenibilidad hace referencia al planeta, a las personas y a nuestra empresa.
«

» Hemos podido seguir el pulso del crecimiento del mercado y la rentabilidad fortalece las posiciones financieras de la empresa.
«

Principales magnitudes 2021

GRUPO BSH EN EL MUNDO

1

POSICIÓN DE MERCADO EN EUROPA

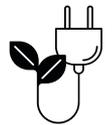
BSH se mantiene como primer fabricante de electrodomésticos en Europa en 2021.



0

EMISIONES DE CO₂

Todos los productos de BSH se fabrican sin dejar huella de carbono.



40

FÁBRICAS

BSH tiene 40 fábricas en todo el mundo.



4,9

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

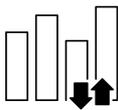
Nuestro gasto en I+D se centra en las tecnologías digitales.



15.600

FACTURACIÓN

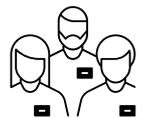
15.600 millones de € en 2021.



~62.000

EMPLEADOS

62.000 (incluyendo trainees).



GRUPO BSH EN ESPAÑA

1



POSICIÓN DE MERCADO EN ESPAÑA

BSH Electrodoméstico 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 2021 el mercado español con una cuota de participación del 29% según datos sell-out Gfk.

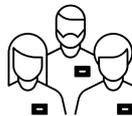
5



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; y una en Santander que fabrica placas de gas.

4.108



EMPLEADOS

La plantilla a 31 de diciembre de 2021 de BSH España fue de 4.108 personas. Supone una variación de (- 5,28 %) 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 2021 fue de 4.255 personas.

9



CENTROS DE DESARROLLO

BSH posee 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, predesarrollos de materiales, superficies y sensores, lavavajillas compactos, hornos, electrónica y software y mantenimiento de producto de frío.

8

CENTROS DE SERVICIOS CORPORATIVOS GLOBALES

En BSH España están en continuo desarrollo ocho centros de servicios corporativos globales que dan soporte a otros países del Grupo BSH y lideran proyectos en distintas materias en las que la compañía acumula experiencia en España y dispone de expertos en la materia. Estos servicios están muy enfocados a la ejecución de la estrategia de digitalización de la compañía.

Las áreas en las que trabajan son:

Servicios globales digitales - IT - Informática. **Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente** - creación de recursos técnicos para el servicio (videos, formaciones, etc.).

Hub de marketing del Servicio al Cliente - creación de productos y contenidos para el servicio.

Functional Competence Center - Field Service - procesos y mejora continua de las operaciones globales del servicio al cliente a domicilio. **Contact Internacional Center** - servicio de atención al cliente.

Digital Hub Country Services - servicios de marketing digital (Websites, CRM, Social Media, e-commerce, SEO, eContent). **Service Management Hub** - definición, implementación y soporte de procesos en todas las áreas del Customer Service global: (Contact Center, procesos de técnicos, Service Partners, etc.). **Logística** - (logística 4.0., venta directa, etc.).



4,19



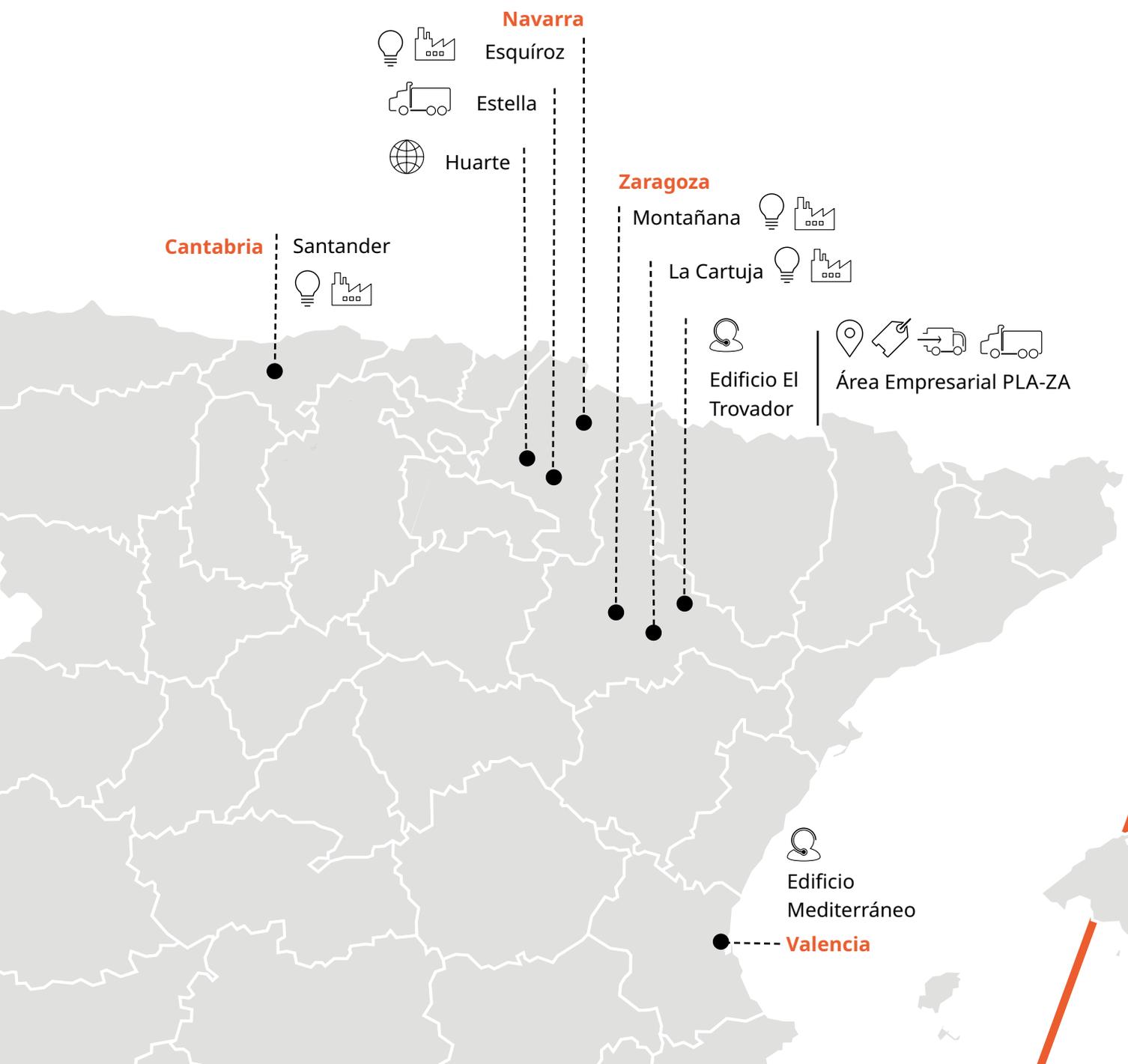
SEGURIDAD LABORAL

El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2021 empeoró con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,30 en 2020 a 4,19 en 2021. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itinere) el valor no cambió significativamente, pasando de 11,0 a 11,3.

Perfil de la compañía

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

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



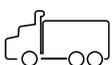
En el ámbito nacional, BSH Electrodomésticos España encabeza el mercado español de grandes electrodomésticos, con una cuota de participación del 29%. A 31 de diciembre de 2021 la plantilla ascendía a 4.108 empleados.

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 73 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 Huarte (Navarra) y con un centro logístico y de exportación en Pla-ZA (Zaragoza), desde donde distribuye sus electrodomésticos al mercado 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 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, predesarrollos de materiales, superficies y sensores, lavavajillas compactos, hornos, electrónica y software y mantenimiento de producto frío.

Además, dentro de BSH España se ubican 8 centros de servicios corporativos globales que dan soporte a otros países del Grupo BSH. Estos equipos de expertos desarrollan proyectos en distintas áreas: Servicios globales digitales, Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente, Hub de marketing del Servicio al Cliente, Functional Competence Center – Field Service, Contact International Center, Digital Hub Country Services, Service Management Hub y Logística.



Centro Logístico



Servicios Corporativos de IT



Producción



Ventas



Investigación, desarrollo e innovación



Servicio BSH al Cliente



Atención al cliente



Sede central

Lo que nos guía. Principios y valores

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

NUESTROS PRINCIPIOS CORPORATIVOS

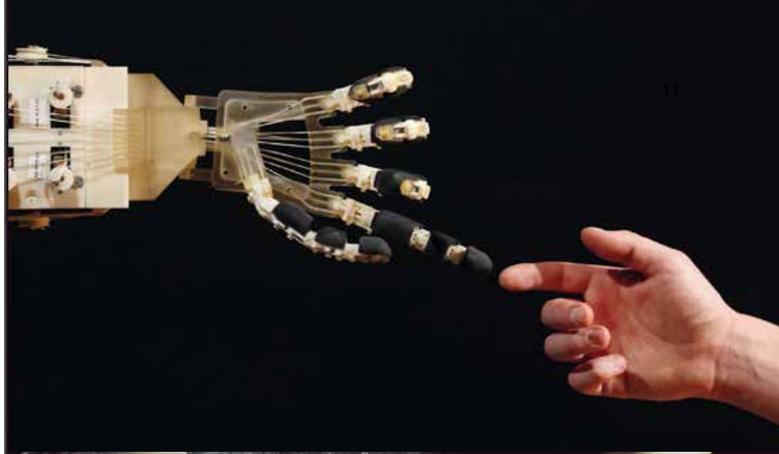
Nuestros principios corporativos describen nuestra visión general de hacia dónde queremos ir como empresa y nos dan información sobre el propósito de nuestra empresa, nuestra motivación y nuestros valores.

NUESTRO OBJETIVO LO QUE QUEREMOS CONSEGUIR

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

NUESTRA MOTIVACIÓN LO QUE NOS MUEVE

Queremos ser la primera opción para los consumidores de todo el mundo. Crecemos de forma responsable y contribuimos a proteger nuestros recursos naturales.



NUESTROS VALORES LO QUE NOS GUÍA

Orientación hacia el futuro

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

Iniciativa

Ponemos pasión en todo lo que hacemos. Estamos convencidos de que nuestras aportaciones son clave para el futuro de la compañía. Preferimos arriesgarnos antes que no hacer nada por miedo a equivocarnos. Contribuimos con nuevas ideas para alcanzar mejores resultados.

Confianza

Desarrollamos nuestras competencias para contribuir al éxito y construir relaciones de confianza. Respetamos y valoramos el trabajo de nuestros compañeros como si fuera el nuestro. Consideramos y aceptamos otros puntos de vista. Ser creíbles y honestos genera confianza.

Honradez

Respetamos a nuestro entorno de forma justa y abierta. Actuamos de acuerdo a nuestros principios. Entendemos el error como parte del aprendizaje y lo tratamos abiertamente. Somos transparentes y nos enriquece dar y recibir feedback.

Credibilidad

Somos auténticos. Expresamos lo que sentimos y hacemos lo que decimos. Somos coherentes. Somos personas íntegras y damos ejemplo. Cumplimos nuestros compromisos y asumimos nuestras responsabilidades.

We LEAD BSH

Además de los principios corporativos, la compañía también ha desarrollado un decálogo común de buena colaboración, liderazgo excelente y organización eficaz: "We LEAD BSH", que consta de diez principios. Todos los empleados deben actuar de acuerdo a ellos para impulsar conjuntamente el éxito de BSH.

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

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**.

we

LEAD

BSH



Asuntos relevantes en 2021

A lo largo de 2021, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.



BSH, Top Employer 2021 por noveno año consecutivo

BSH Electrodomésticos España ha recibido la certificación de Top Employer España 2021 por noveno año consecutivo, por la mejora constante del entorno de trabajo. Para obtener la certificación como empresa Top Employer, se han obtenido buenos resultados en un cuestionario que analiza más de 600 mejores prácticas de recursos humanos basadas en 6 categorías clave del entorno de trabajo. Las categorías mejor valoradas en la auditoría son: la estrategia de la compañía, el aprendizaje y desarrollo continuo, y la promoción de valores corporativos como la ética, la integridad y la sostenibilidad. BSH ha vuelto a obtener en 2022 la certificación Top Employer por décimo año consecutivo.



BSH, premio Pilot 2021 a la excelencia logística en Aragón

BSH Electrodomésticos España ha recibido en la categoría de grandes empresas el Premio Pilot a la excelencia logística en Aragón en su vigésima edición. La compañía se ha alzado con el galardón por el proyecto **'En casa del cliente. La logística al servicio de la estrategia comercial'**, una iniciativa bien valorada por el jurado por lo novedoso de apostar por cuestiones vinculadas a la venta de productos teniendo la logística como espina dorsal.

La iniciativa BSH presentada a este premio refleja cómo ha evolucionado la logística de ser un servicio "interno" de la empresa a convertirse en parte fundamental de la estrategia comercial y corporativa de la compañía orientada al consumidor final. Describimos cómo la colaboración entre fabricante y distribuidor en la entrega de electrodomésticos se convierte en una ventaja comercial mejorando cuotas de mercado y beneficio.

El servicio de BSH Directo al Domicilio (DIDO), permite llegar desde el fabricante directamente al consumidor. DIDO evita pasos intermedios, mejorando la eficiencia y reduciendo el impacto en el medio ambiente. Además, en colaboración con el distribuidor, entre otras cosas, maximiza sus posibilidades de oferta al mínimo coste (el distribuidor puede ofrecer el catálogo entero de BSH sin necesidad de tenerlo en su almacén).



BSH, Premio Talento y Mérito 2021 en la categoría empresa

El jurado ha reconocido el empuje de una empresa en el sector industrial, que cuenta con cerca del 30% de los puestos directivos en manos de mujeres. También trabaja por identificar el talento de mujeres con potencial, apoyándolas a través de formación en programas de desarrollo directivo y acompañándolas a través de la experiencia de otros directivos, hombres y mujeres, que las asesoran internamente. Claudia Ulrich, directora del área económica de BSH Electrodomésticos, recogió el premio puso el acento en el compromiso de la compañía a nivel global con la promoción femenina.

Bosch Service Stores



Bosch cuenta con siete Bosch Service Store

En octubre de 2021, abrió al público la Bosch Service Store de Madrid. Este nuevo establecimiento se une a las ya existentes en Bilbao, La Coruña, Vigo, Tarragona, Valencia y Palma de Mallorca, siendo ya 7 las tiendas que, con imagen totalmente renovada de la marca Bosch, ofrecen los habituales servicios al consumidor de compra de repuestos, instalación, puesta en marcha y añadiendo el asesoramiento y venta de electrodomésticos. Es un paso más en la estrategia consumer centricity para estar cerca del cliente durante todo el ciclo de vida de sus productos. En 2022, la empresa continúa con su plan de apertura de nuevas tiendas.



El proyecto respirador de BSH, destacado por la Fundación Cotec

En el marco de la gala de presentación del anuario 2021 de la innovación de la Fundación Cotec, se presentaron nueve proyectos de fabricación ágil de respiradores. Uno de estos proyectos fue el respirador "RespiraPadre" en el que compañeros de Montañana y Santander estuvieron trabajando durante marzo y abril de 2020 para intentar solucionar un potencial problema de falta de estos equipos ante la crisis sanitaria.

El Rey Felipe VI presidió este evento, acompañado por otras autoridades como la vicepresidenta segunda y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño; el ex ministro de Ciencia e Innovación, Pedro Duque; o el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida. Todos ellos recorrieron los stands de estos 9 respiradores escuchando atentamente las explicaciones del funcionamiento y desarrollo de cada uno.

#BSHenAcción por la sostenibilidad del planeta y la prosperidad

Desarrollar nuestro negocio sin comprometer la calidad de vida de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social es prioritario para BSH.

Durante 2021, se ha iniciado una línea de trabajo intensa para que se conozcan mejor los Objetivos de Desarrollo Sostenible compartiendo aquellas actuaciones de BSH en sostenibilidad que nos hacen avanzar como compañía hacia la consecución de la agenda 2030.

Cada mes, trabajamos sobre un ODS concreto, explicando, con ejemplos, cómo BSH se pone en acción para conseguirlo de aquí a 2030. Para ello, hemos realizado charlas, acciones especiales, entrevistas, vídeos, etc. con el objetivo de generar diálogo y reflexión.



BSH, reconocida como empresa saludable

El Premio **Mi Empresa es Saludable** reconoce, de este modo, el conjunto de actividades que desarrolla BSH en la promoción de la salud y el bienestar, fundamentalmente para la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos. Entre las actividades de BSH premiadas, destacan la Cátedra Empresa Sana, el proyecto de fisiocoaching, el servicio de fisioterapia y el fomento de la actividad física (Club Social, participación en eventos deportivos, etc.).

En la organización y jurado han participado diversas entidades de seguridad y salud laboral: Fundación MAPFRE, Technogym, Quirón Prevención, Previntegra, Fundación Española del Corazón, AEPSAL, y el Instituto Cántabro de Seguridad y Salud Laboral, así como otras organizaciones relacionadas con el bienestar de los empleados.



Premio honor galardones EINA

La Escuela de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Zaragoza ha otorgado el Premio de Honor a BSH Electrodomésticos España por ser una entidad relevante de la sociedad que tiene una relación estrecha y apoya continuamente a la EINA y a sus valores. El acto de entrega de la primera edición de los Premios de la EINA ha sido el broche final a la clausura del décimo aniversario de la escuela.



La embajada de Alemania en España visita la fábrica de La Cartuja

El embajador de Alemania en España, Wolfgang Dold, acompañado por el cónsul de Barcelona, Dirk Rotenberg y la cónsul honoraria de Zaragoza, María López Palacín, visitaron la fábrica de La Cartuja para conocer la actividad de una de las localizaciones en España del Grupo BSH.

En las líneas de montaje, mostraron mucho interés en las nuevas instalaciones de decoración láser in line del control panel, los AGV's para el suministro automático de materiales a línea, así como los numerosos robots colaborativos, ejemplo de la continua innovación y digitalización de nuestros procesos.



Montañana recibe la visita del alcalde de Zaragoza

El alcalde de Zaragoza, Jorge Azcón, visitó por primera vez la fábrica de BSH en Montañana. Durante la visita, recorrió el proceso de fabricación de las líneas de placas venting, inducción y hornos que trabajan a plena capacidad y rendimiento. Actualmente, en la fábrica de Montañana se produce un electrodoméstico cada 6 segundos.



BSH Esquíroz recibe varios reconocimientos internos a nivel global

Esquíroz ha recibido el Cooling Production Award, en la categoría Best Industry 4.0 Implementation, por su proyecto "Low pressure leakage test automatization". Supone la introducción del "Machine Learning" (aprendizaje por imitación de las personas) para realizar el control de fugas de gas refrigerante en las pruebas funcionales de los aparatos.

El proyecto, desarrollado junto con la startup Micropsi, ha recibido otro reconocimiento adicional quedando como finalista en la categoría de Production Technology en los premios Start Up Award (Learning by imitation with AI).



Campaña solidaria de ayuda a La Palma

Balay ha puesto su granito de arena para reconstruir la isla de La Palma tras la erupción del volcán Cumbre Vieja. La ayuda, canalizada a través de Cruz Roja, ha superado los 50.000 €. Parte de esa ayuda han sido donativos directos de empleados. Estas son todas las iniciativas solidarias que se han llevado a cabo para la Palma:

- Donativos directos de empleados.
- Donación económica por parte de BSH.
- Donación de electrodomésticos Balay: lavadoras, frigoríficos y placas entregados en 2021 y 2022. Además, se les han entregado electrodomésticos de catálogos anteriores, que estaban en los almacenes de Tenerife y Las Palmas.
- Promoción a usuarios: reembolso del 25% del importe de la compra de electrodomésticos hasta el 30 de marzo de 2021.

Esta colaboración de Balay refleja fielmente la autenticidad de su nuevo concepto de comunicación "Tengo un amigo en Balay" en el que la marca plasma relaciones de amistad con personas reales, sin haber recurrido a actores. Lo hace a través de usuarios, que tienen un amigo en Balay al que pueden acudir con total confianza a la hora de elegir su electrodoméstico; porque saben que su amigo de Balay les conoce, sabe lo que necesitan y quiere lo mejor para ellos.



Responsabilidad
Social corporativa

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 generan 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.

BSH España actúa con responsabilidad y siempre, teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente.



UN FUTURO SOSTENIBLE PARA TODOS

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

BSH Hausgeräte GmbH participa en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y apoya 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 2021 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, en cada capítulo, cómo nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos.

De este modo, 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 consumos y de emisiones de CO₂. BSH España lleva años trabajando para fortalecer el Gobierno corporativo y favorecer un entorno de trabajo saludable que permita tener calidad de vida y desarrollar profesionalmente 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.



#BSHenAcción



Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa

QUEREMOS MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y MINIMIZAR LOS RESIDUOS Y LA CONTAMINACIÓN.

En BSH, creemos que la sostenibilidad tiene tres dimensiones que no se excluyen mutuamente, sino que están profundamente interrelacionadas. La protección del medio ambiente, la responsabilidad social y la sostenibilidad del negocio son los cimientos de cualquier empresa de éxito. Trabajamos sobre estas tres dimensiones con una visión y objetivos claros en cada una:

- La **minimización de nuestra huella** medioambiental en todas las áreas de nuestra cadena de valor.
- La búsqueda de un **futuro socialmente sostenible** que sea justo, equitativo, inclusivo y que permita una vida de alta calidad en casa.
- La inversión en la **sostenibilidad del negocio a largo plazo** que no cambia el éxito empresarial a largo plazo por los beneficios a corto plazo.

Además, hay un elemento clave en nuestro negocio para lograr una verdadera sostenibilidad: **la economía circular** que va a tener muchas implicaciones en nuestra forma de actuar a futuro.

"PORQUE TODO VIAJE EMPIEZA EN CASA" SOSTENIBILIDAD EN BSH

Plan estratégico basado en 3 pilares: Planeta, Personas y Prosperidad.

PERSONAS
Vida Sostenible



PLANETA
Cero emisiones netas

PROSPERIDAD
Resiliencia

NOS ESFORZAMOS POR CONSEGUIR IMPACTO CERO EN NUESTRAS OPERACIONES Y CADENA DE VALOR:

- **Protección climática (alcance 1 y 2):** somos neutros en carbono desde 2020 y queremos que el 100% de la energía sea verde en 2030.
- **Protección climática (alcance 3):** reduciremos nuestras emisiones indirectas de compras, logística y consumo de energía de nuestros productos un 15% en 2030 (respecto a 2018).
- **Recursos y materiales:** reduciremos el consumo de recursos y materiales:
 - Agua: 25% menos en regiones con escasez de agua en 2025 (respecto a 2017).
 - Residuos a vertedero por debajo del 1% en 2025.
 - 50% de los materiales de fabricación de origen reciclado en 2030.
 - 95% de los materiales de nuestros productos se podrán reciclar en 2030.



CONTRIBUIMOS A UN FUTURO SOCIALMENTE SOSTENIBLE:

- **Diversidad, Equidad e Inclusión:**
 - Tenemos una plantilla mundial con un 30% de mujeres. Nuestro objetivo es alcanzar esa tasa mundial en posiciones de liderazgo.
 - Reflejar la diversidad de nuestros clientes aún más en el equipo directivo.
 - Ser el mejor empleador para el talento más adecuado.
- **Salud y Seguridad:** alcanzar nivel cero accidentes con nuestros sistemas de prevención en la gestión de la salud.
- **Contribución con la comunidad:** aportamos nuestra experiencia como fabricantes de electrodomésticos para apoyar proyectos y organizaciones sociales seleccionados.



HACEMOS POSIBLE EL CONSUMO RESPONSABLE Y CRECEMOS DE FORMA SOSTENIBLE CON MODELOS DE NEGOCIO CIRCULARES:

- **Consumo sostenible:** nuestras marcas serán percibidas como la referencia de los consumidores en cuanto a soluciones sostenibles para 2025.
- **Porfolio sostenible:**
 - Eficiencia energética: mejora de la eficiencia energética de nuestros productos un 20% en 2030 (respecto a 2018).
 - Soluciones circulares: desarrollo de modelos de negocio para reducir consumos y residuos.
 - Productos y Servicios para todos: oferta de amplia gama de productos accesibles para todo tipo de situaciones de vida haciendo así la sostenibilidad asequible.
- **Normas sostenibles en la cadena de valor:** garantizamos el cumplimiento de los principios BSH entre nuestros socios de negocio a lo largo de toda la cadena de valor y la transparencia en las cadenas de suministro de materiales de áreas de alto riesgo.



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.

Para mostrar y hacer medibles sus actividades, BSH España publica de forma voluntaria desde 2001 información no financiera en su informe de sostenibilidad anual.



SOSTENIBILIDAD EN BSH ESPAÑA. ÁREAS DE ACCIÓN

El Plan de acción de Sostenibilidad 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 sus 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 la gestión empresarial, en el desarrollo de los productos, en las actividades fabriles o con los clientes y empleados.

BSH Electrodomésticos España, 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 empresa-

rial 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 clientes y 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.





¿Qué piensan los consumidores españoles sobre sostenibilidad en el hogar?

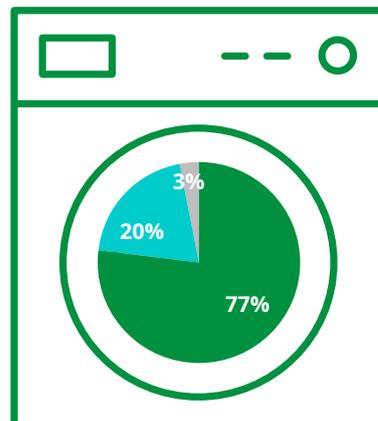
Los utilizamos todos los días pero, ¿cuánta atención prestamos a la sostenibilidad de nuestros electrodomésticos?, ¿estamos preparados para cambiar nuestros comportamientos de uso?, ¿qué valor tiene para nosotros la sostenibilidad en los electrodomésticos? Para encontrar las respuestas llevamos a cabo una encuesta en 11 países europeos.

4 de cada 5 españoles tienen en cuenta la sostenibilidad en sus decisiones de compra y más de tres cuartas partes están dispuestos a pagar más por electrodomésticos sostenibles.

MÁS DE LAS TRES CUARTAS PARTES DE LOS ESPAÑOLES ESTÁN DISPUESTOS A PAGAR MÁS POR ELECTRODOMÉSTICOS SOSTENIBLES.

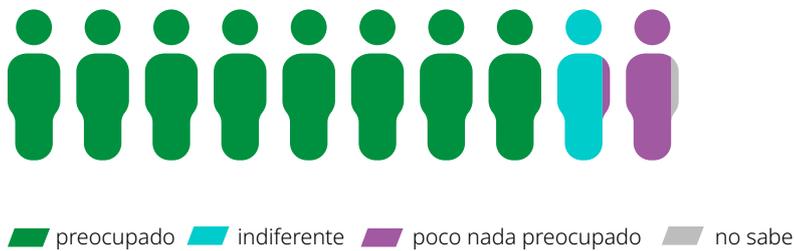
El 77% de los españoles está dispuesto a pagar un precio más alto por su próximo gran electrodoméstico si es más eficiente energéticamente y/o se produce de forma más respetuosa con el medio ambiente.

En Europa, la mayor disposición se da entre los consumidores italianos (82%).



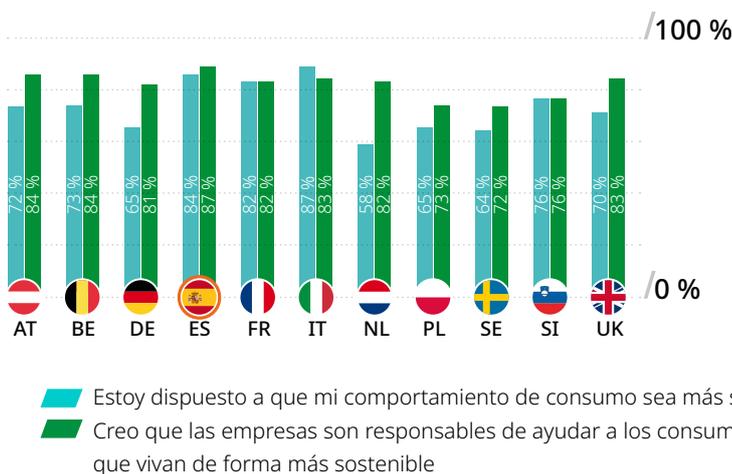
■ dispuesto
■ no dispuesto
■ no sabe

LA SOSTENIBILIDAD AFECTA A LAS DECISIONES DE CONSUMO DE 4 DE CADA 5 ESPAÑOLES.



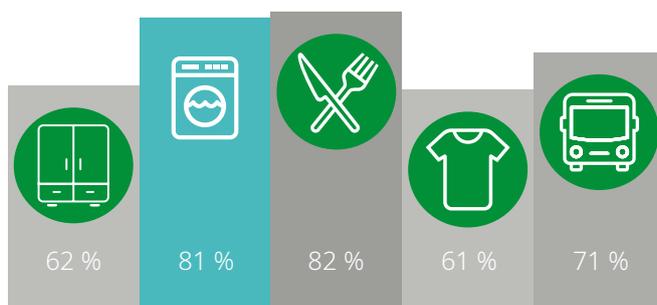
El 79% declaran estar entre algo y muy preocupados por la sostenibilidad a la hora de tomar decisiones de consumo en general, lo que sitúa a España a la cabeza en la comparativa por países.

ITALIA, FRANCIA Y ESPAÑA A LA CABEZA DE EUROPA EN CONCIENCIA SOSTENIBLE.



Casi 9 de cada 10 españoles declaran estar dispuestos a tener un comportamiento más sostenible y consideran que las empresas somos responsables y debemos apoyarles a conseguirlo.

POR SECTORES, LA SOSTENIBILIDAD EN ELECTRODOMÉSTICOS ES MÁS IMPORTANTE QUE LA MOVILIDAD, EL MOBILIARIO Y LA MODA.



El 81% de los españoles consideran que la sostenibilidad de los electrodomésticos es bastante importante justo detrás del sector de la alimentación.

En una escala de 1 (nada importante) a 5 (muy importante), ¿qué importancia tiene para usted la sostenibilidad en los siguientes ámbitos? Nutrición/alimentación, Moda/ropa, Movilidad/viajes, Electrodomésticos, Mobiliario del hogar.

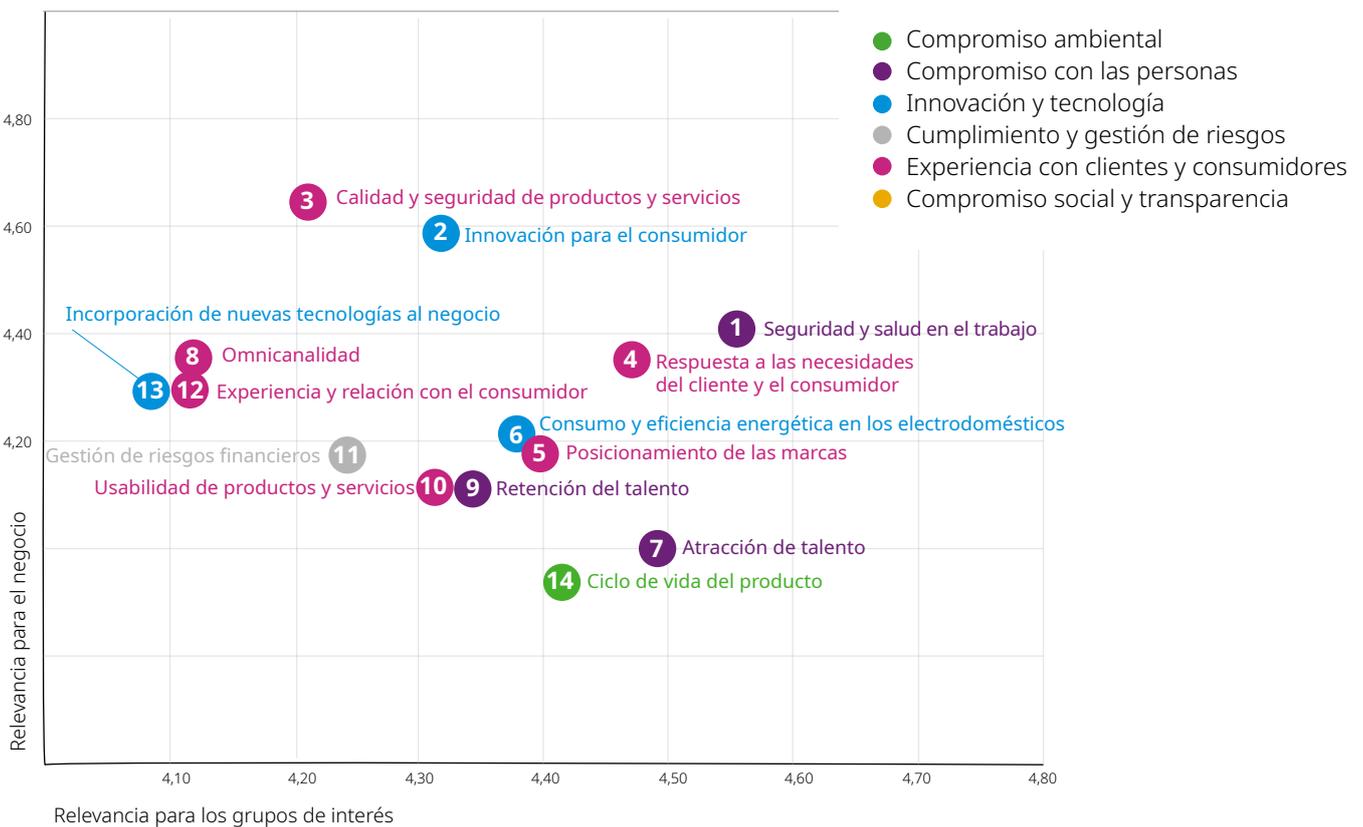
Diálogo y relación con nuestros grupos de interés. Análisis de Materialidad

A finales de 2019, se realizó un estudio de materialidad con el que se actualizaron y redefinieron 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 2021, BSH España se ha alineado con el plan estratégico de responsabilidad corporativa global, considerando las prioridades de nuestros grupos de interés y el modo en que la compañía atiende dichas prioridades.

El análisis de materialidad, un ejercicio consultivo a los grupos de interés, dio como resultado una matriz de priorización de asuntos materiales para BSH, estructurada en dos ejes: relevancia para el negocio y relevancia para los grupos de interés. Aunque para el trabajo de análisis se dispone de la matriz específica de cada grupo de interés, en este informe presentamos el resultado agregado donde todos los grupos tienen el mismo peso. La escala utilizada en este cálculo es de 1 a 5 donde 5 es la máxima puntuación.

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

¿CUÁLES SON LOS ASUNTOS MÁS RELEVANTES PARA BSH EN ESPAÑA?





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.

La seguridad y salud en el trabajo, la innovación enfocada en el consumidor y la calidad y seguridad de los productos son los asuntos más prioritarios para BSH.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

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.

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 frecuente activa que permite dar respuestas a sus expectativas y necesidades.

Industria e Innovación





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

El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no ocurrirá, y sin industrialización, no habrá desarrollo.

Es necesario invertir más en productos de alta tecnología para aumentar la eficiencia y avanzar en la digitalización.

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

9.2.

Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales.



9.4.

De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.



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.



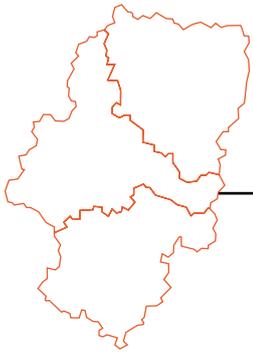


Amplia presencia industrial en España

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 5 fábricas productivas, un centro logístico para toda Europa, 9 centros de I+D+i, 8 centros de servicios corporativos globales y diversos centros de Servicio BSH al Cliente, entre otras instalaciones.

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



ARAGÓN

- Fábrica de Montañana
- Centro de desarrollo de placas eléctricas
- Centro de electrónica
- Centro de predesarrollo
- Centro de competencia de hornos

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 desarrollo de placas eléctricas**, que desde 2003 tiene responsabilidad mundial en desarrollo e innovación y gestión de producto.

El **Centro de electrónica**, creado en 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 predesarrollo de materiales, superficies y sensores** 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 familias de producto y áreas corporativas de BSH en sus necesidades de tecnología para obtener mejoras competitivas como resultado.

El **Centro de Competencia de Hornos**, ubicado en Montañana tiene diferentes responsabilidades en cuanto a tipos de producto, diseños y tecnologías de cocinado.

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:
1.375 personas*

- Oficinas centrales
- Centro logístico Pla-ZA
- Servicio BSH al Cliente
- Centros de servicios corporativos globales

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 estas oficinas están ubicados algunos de los centros **de servicios corporativos globales** que, en continuo crecimiento, desarrollan proyectos de marketing digital, IT, procesos de servicio al cliente o logística a diferentes países del Grupo BSH.

En el mismo polígono, pero en otra ubicación, se encuentra el **Centro Logístico Pla-ZA (CLP)** inaugurado en 2010 y que tiene una capacidad de 80.000 m². Desde 2018, BSH cuenta con un segundo centro independiente de 15.000 m² orientado al suministro de materiales de producción para las fábricas de La Cartuja y Montañana.

En el mismo CLP, se encuentra la **sede central del Servicio BSH al Cliente** con sus Oficinas Centrales, el Almacén Central de repuestos y un Taller Central de reparación. Para poder prestar el servicio postventa a los usuarios de las marcas de BSH en España, el Servicio BSH al Cliente dispone de dos contact centers ubicados en Zaragoza y Valencia, además de una red de servicios compuesta de 73 centros distribuidos en toda España, de los cuales, 29 son delegaciones propias de BSH España. El Servicio de BSH cuenta con un equipo de profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente.



Empleados:
1.311 personas*



- Fábrica de La Cartuja
- Centro de competencia de lavado

La planta de La Cartuja está dedicada a la fabricación de lavadoras. En la actualidad se fabrica la lavadora F44 de 8 y 9 kg, plataforma global que incluye el nuevo etiquetado energético EU19 e incorpora novedosas prestaciones como i-Dos que permite la dosificación automática de detergente o Home Connect. En La Cartuja también se producen de manera exclusiva los modelos BU (Built Under), que permiten la instalación de la lavadora bajo encimeras desde 82 cm. de altura.

Las lavadoras F44 BU Bosch y Siemens producidas en La Cartuja han sido premiadas por el Instituto StiWa en octubre de 2021 como “Test Winner”.

La fábrica de La Cartuja ha desarrollado a lo largo de la historia cinco plataformas de lavadoras completas (incluyendo la función secado) y adicionalmente lideró el proyecto “Eurowasher”, lavadora que se introdujo en paralelo en las plantas de Turquía, Polonia, Alemania y España. Es en 2004 cuando se consolida globalmente, el Centro de Competencia de La Cartuja en desarrollo de soluciones mecánicas. Desde entonces, La Cartuja ha desarrollado varias plataformas como la “FX” (segmento accesible) para las plantas de La Cartuja y Turquía, la plataforma WW70 de fabricación en EEUU, y la F14 para La Cartuja, fabricada hasta el año 2020. En los últimos años este centro sigue trabajando en soluciones mecánicas y termodinámicas dando soporte también a las plantas de Nanjing (China), Çerkezköy (Turquía), Lodz (Polonia). En la actualidad, ha 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 lavado, formando un “tándem” junto con el Centro de competencia de bomba de calor de Esquíroz para el desarrollo de una nueva plataforma de lavadora-secadora.

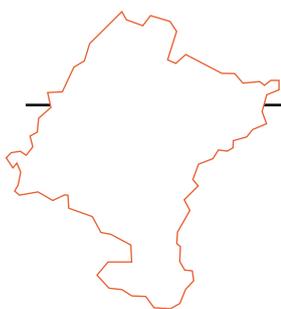
Historia:

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 primera 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 de 7 y 8 kg. en producción hasta septiembre de 2020. En 2021 se alcanzaron 22,5 millones de lavadoras producidas.



Empleados:
325 personas*





NAVARRA

- Fábrica de Esquíroz
- Centro de competencia de bomba de calor
- Centro de desarrollo de lavavajillas
- Centro de mantenimiento de producto frío

En **Esquíroz**, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. A lo largo de 2021, las actividades para adaptar la actividad productiva a la disponibilidad de materiales han sido clave en la planta.

A lo largo de 2021, se ha trabajado intensamente en la mejora de la competitividad de los productos fabricados en Esquíroz. Para ello se han adaptado e implementado los nuevos etiquetados energéticos (NEL "New Energy Label") para la Región Europa y para la Región de mercados emergentes sin un incremento significativo de costes. Así mismo, se ha logrado, gracias a la optimización del sistema de frío, la consecución del etiquetado de eficiencia energética clase "D" (antiguo A+++), en los aparatos Bottom Freezer No Frost 1.0 sin la necesidad de paneles de vacío, dando pie a una reducción significativa en el precio de los aparatos. Los paneles de vacío son un elemento de aislamiento adicional del frigorífico.

Por otro lado, se ha conseguido el etiquetado de eficiencia energética clase "C" para determinados aparatos de la gama de producto Bottom Freezer No Frost 1.0, dotando a dichos modelos de una mayor oferta de producto y oportunidad de mercado.

El Centro de mantenimiento de producto frío se encuentra ubicado en Esquíroz, dando soporte a la fábrica de frigoríficos, así como ejerciendo de nexo de unión entre la fábrica y las diferentes fábricas y centros de desarrollo de producto ubicados en Alemania, Turquía, China y Estados Unidos.

El Centro de desarrollo de lavavajillas arranca en abril de 2009 con el lanzamiento de la nueva plataforma GV550, siendo responsable de su diseño, mantenimiento de producto y nuevos proyectos.

El Centro de Competencia de Bomba de Calor nació en 2007 en la fábrica 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 autolimpieza del condensador, que mejora la experiencia de usuario en nuestros aparatos.

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:
663 personas*.

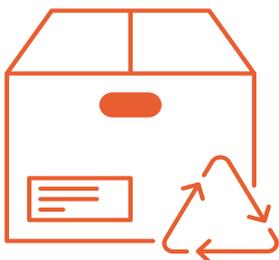


- Centro de Almacenaje y personalización de producto (Villatuerta)

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. Se encarga del 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, como los embalajes especiales.



Empleados:
13 personas*



- Centro de Servicios Corporativos de IT

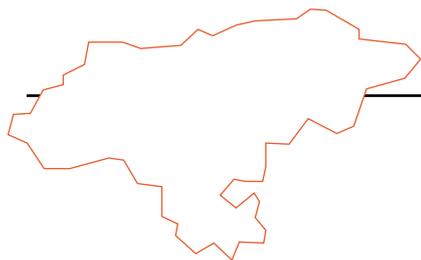
Este centro ofrece servicios corporativos de IT, no solo al Grupo BSH, sino también al Grupo Bosch. Como parte de la unidad de servicios globales digitales, este centro es un contribuyente clave para hacer realidad la estrategia de BSH de centrarse en el consumidor e impulsar la excelencia de sus soluciones digitales. Una fuerte orientación a resultados, una responsabilidad "end-to-end" y una organización totalmente ágil son partes integrantes de nuestra creación de valor. Diseñamos, desarrollamos y operamos soluciones digitales seguras y de alta calidad con mayor escalabilidad y flexibilidad para nuestros usuarios (empleados de BSH), clientes y consumidores. El equipo del Centro de Servicios Corporativos de IT está formado por personas ubicadas también en las oficinas centrales de BSH en Zaragoza.

Historia

BSH construyó este edificio en Huarte 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 28 años han experimentado las necesidades digitales de la compañía, han consolidado y focalizado a este centro como referente de servicios corporativos de IT.



Empleados:
96 personas*



CANTABRIA

- Fábrica de placas de gas
- Centro de desarrollo 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 desarrollo, calidad y compras, Santander se ha convertido en el **Centro de desarrollo 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 en la minifactoría Step Valve de Santander para todas las ubicaciones de BSH. En 2021 se ha alcanzado la cifra de **1,6 millones de válvulas fabricadas**.

El Bosch Competence Center es un centro de formación, innovación y eventos internacionales, referente en Europa. Este espacio concentra en sus más de 1.000 m² nuestra filosofía: facilitar el día a día de nuestros consumidores con soluciones **innovadoras** para una vida más **sana y sostenible**.

Este showroom ofrece a los visitantes una experiencia completa gracias a la posibilidad de probar por sí mismos, los últimos electrodomésticos de la marca. Con una extensa red de colaboradores, las demostraciones de cocina en vivo, tanto con los **hornos de vapor**, como con las **placas de gas e inducción** son una de las actividades más valoradas. Además, completan el centro las áreas de **frío, lavado, pequeño aparato y una completa exhibición de electrodomésticos conectados** gracias a **Home Connect**.

A pesar de la pandemia, el espacio ha seguido siendo un referente en cuanto a formación y eventos, ofreciendo múltiples servicios digitales: las formaciones online tanto a nivel nacional como internacional, presentaciones a distribuidores, visitas virtuales y contenidos audiovisuales son algunos de los más destacados.

En 2019, se inauguró el **Bosch Smart Home Lab**, un proyecto pionero de **hogar inteligente** y ejemplo de colaboración entre las diferentes divisiones del Grupo Bosch. El espacio aún, por primera vez, una representación de aparatos conectados de cada una de ellas, así como de otros socios líderes en sus sectores como Philips Hue, Fitbit o Alexa de Amazon. Desde 2019, ha recibido más de 1.200 visitas, tanto de instituciones como de clientes y, por supuesto, de compañeros de BSH y otras divisiones del Grupo Bosch. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar y por ello, ha recibido diversos premios.

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, la fábrica se especializa 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:
325 personas*

*Plantilla a diciembre de 2021





SERVICIOS CORPORATIVOS GLOBALES

Dentro de BSH España se ubican ocho centros de servicios corporativos globales 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 diversos proyectos y servicios de los países que tienen asignados.

- **Servicios corporativos de IT**

En España, hay 167 empleados que forman parte de la unidad de Servicios Globales Digitales que tienen diferentes responsabilidades como especialistas. Estos profesionales de IT, junto con sus socios estratégicos, ofrecen servicios al Grupo BSH y Bosch dando forma al futuro de BSH con soluciones digitales. Tienen como enfoque principal las áreas de core business, recursos humanos, digitalización, seguridad e industria 4.0.

- **Servicios globales de área técnica del Servicio BSH al Cliente**

Es un servicio que trabaja en diversas materias técnicas de forma centralizada para el Servicio BSH al Cliente de todo el mundo. Los servicios que ofrece cubren una amplia variedad de aspectos técnicos: diseño gráfico para formaciones, creación de vídeos técnicos para la realización de reparaciones, o creación de fotografías e imágenes de los repuestos para webs, y soporte y seguimiento para la reparación y diagnóstico remoto.

- **Hub de marketing del Servicio al Cliente**

Este departamento en España desarrolla actividades propias del marketing de diversa índole, como la creación de productos y servicios (extensiones de garantía, contratos de mantenimiento y productos de limpieza que alargan la vida útil del electrodoméstico) y la creación de contenidos digitales orientados a cuidar los electrodomésticos durante su vida útil. Estos contenidos son válidos para redes sociales, webs y blogs propios de las marcas y, en paralelo, mejoran la experiencia del usuario en el uso de los electrodomésticos.

Este hub también da soporte a la implementación de Home Connect y sus servicios en todo el mundo y la alineación de la oferta de repuestos a nivel global.

Además, 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.



• **Functional Competence Center - Field Service**

Hace algunos años, nuestra central en Múnich identificó que en el Servicio al Cliente Global había dos importantes áreas en las que el conocimiento de la operación residía en los países, por lo que se crearon dos Centros de Competencia Funcionales (FCC); uno para Contact Center y otro para Field Service.

El Centro de Competencia Field Service es una unidad global ubicada en Zaragoza y formada por expertos en todas materias relacionadas con los servicios de reparación y sus procesos. Su principal labor es implementar la estrategia definida para el buen desarrollo del Servicio BSH al Cliente a nivel global, guiando a los países en su operación y velando por su óptimo rendimiento. Este centro supone un apoyo para los países ya que les ayudan a lograr sus objetivos, mejorando su operación y sus procesos hacia un estándar estratégico.

Bajo su paraguas, dos equipos dirigen procesos altamente técnicos de forma global: el Scheduling y el Prepping.

El **Prepping Excellence Driver** es un equipo de expertos en la estimación de piezas a usar en las reparaciones. Su principal objetivo es aumentar la terminación de la reparación en la primera visita incrementando así la satisfacción al usuario.

Su estimación se basa en datos estadísticos de reparaciones previas de aparatos del mismo modelo y con la misma avería, la cual obtenemos cuando el cliente nos contacta para concertar la cita. Este equipo proporciona sus conocimientos actualmente a 23 países y está prevista la incorporación de 9 más a lo largo de los próximos meses.

Este año ha ampliado los servicios que ofrece al realizar, no sólo la preparación automática, sino también la preparación manual desde nuestra ubicación en Zaragoza a países como Luxemburgo, Bélgica o Hong Kong. Esto supone que esos países ya no tienen ninguna persona dedicada a esta labor en su organización y desde Zaragoza, se ofrece ese servicio de forma eficiente y precisa.

El **Scheduling Excellence Driver** orienta y apoya a los países con un sistema de citación, que se centra en la excelencia de los procesos y se guía por la estrategia definida por el Functional Competence Center - Field Service.

Su objetivo principal es aumentar la satisfacción de los clientes y aumentar la productividad de los técnicos, lo que aporta un NPS más alto. Permite que cada cliente seleccione la franja horaria que más le conviene para la visita del técnico del Servicio BSH al Cliente. Además, desarrolla diferentes actividades como la optimización de rutas, y la creación y optimización de zonas de trabajo.



• Logística

A lo largo de la cadena de valor, el equipo de logística en España presta servicios de change management y optimización de procesos, desde el aprovisionamiento a fábricas en España y en el extranjero, hasta la logística para la venta directa de nuestros electrodomésticos.

Además, desde finales de 2021 se prestan servicios para desplegar la Logística 4.0 dentro de BSH. La logística 4.0 es el equivalente a la industria 4.0 en Logística, y el objetivo es aprovechar las nuevas tecnologías en todo su potencial e integrarlas en los procesos logísticos.

• Digital Hub Country Services

Este departamento contribuye notablemente a la implementación de la estrategia digital diseñada en todos los países de Región Europa y algunos pertenecientes a otras regiones. Por un lado, da soporte en el mantenimiento de contenido e implementación de nuevas funcionalidades en las áreas de CRM, Website, Social Media, SEO, e-commerce y e-content; y por otro, participa activamente en proyectos globales y estratégicos.

Los integrantes del equipo, más de 20, son expertos en los diferentes sistemas de BSH, lo que garantiza un mejor y más rápido ritmo de implementación. Los países que cuentan con su soporte, muestran un índice de satisfacción (NPS) excelente.

• Service Management Hub

Este equipo da soporte a países de la Región Europa y gestiona la actualización de nuevos procesos digitales en plataformas como SAP, portal B2B, para la gestión de contact center, backoffice, almacén, procesos logísticos, finanzas, etc. del Servicio BSH al Cliente Global. También es responsable de la implementación de herramientas corporativas.

Lo forman cuatro equipos locales que se encargan, junto con otras áreas y países, de definir los conceptos, implementarlos en los distintos países y dar el soporte necesario en las operaciones diarias.

• Contact Center Internacional

Desde el equipo internacional del contact center se ofrece soporte a los clientes de BSH de 11 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 Alemania, Italia, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Chile, Perú, Marruecos, Austria, Holanda, Perú y Portugal son atendidos por los gestores de este centro, de quienes reciben una amplia oferta de servicios adaptados a las necesidades y la lengua de cada país.

Actualmente lo forman 5 equipos que atienden a los clientes a través de diferentes canales (teléfono, email, chat...) y dan soporte en multitud de tareas de back office.



Centros de desarrollo y 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 desarrollo globales, implantados en España, investigan 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 **9 centros de I+D+i** con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor, cocción a gas, lavado, predesarrollos de materiales, superficies y sensores, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, y mantenimiento de producto de frío.

El **Centro 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. En estos últimos años, destacan las actividades en el ámbito de la inteligencia artificial, con la que se están desarrollando prestaciones para distintos electrodomésticos, especialmente en el campo de visión por computador y el deep learning.

El **Centro de Competencia de bomba de calor**, ubicado en Esquíroz, nació en 2007 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 autolimpieza 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. 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.

Desde este centro, se lidera la gestión para el Grupo BSH de esta tecnología, claramente alineada con los objetivos de sostenibilidad por los ahorros energéticos que proporciona.

Además, se trabaja en la búsqueda de oportunidades para su implantación a otras aplicaciones del grupo, estableciendo también sinergias con el área de negocio de Termotecnología en la división Energy and Building Technology del Grupo Bosch. La contribución del centro de competencia 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. Actualmente, el Centro de competencia Bomba de Calor, cuya sede desde 2015 se encuentra en la fábrica de Esquíroz, cuenta con un equipo de 19 personas, y colabora estrechamente con los equipos de Lodz (Polonia) y de Nanjing (China).



El **Centro de desarrollo de lavavajillas** arranca en abril de 2009 con el lanzamiento de la nueva gama de lavavajillas compactos. En él recae la responsabilidad de su diseño y desarrollo, así como la del soporte a producción. **La plataforma de lavavajillas compactos es fabricada de manera exclusiva en la fábrica de Esquíroz para todo el mundo.** En el año 2013 se detecta la oportunidad de abrir nuevo mercado en China. Hasta ese momento, ese mercado desconocía la tecnología del lavavajillas usando el esterilizador de ozono como electrodoméstico de limpieza para su vajilla. A día de hoy, China es un cliente principal.

Un aspecto relevante hoy es la mejora de la eficiencia energética de estos lavavajillas. Se ha conseguido la adaptación a la normativa NEL (Nueva Etiqueta de Eficiencia Energética) para la Región Europa, así como a la normativa FEL (Primera etiqueta energética para China). En esta última se ha alcanzado el nivel más alto del etiquetado energético (Grado 1).

El centro de desarrollo dispone de dos laboratorios: uno para ensayo y análisis completos de lavavajillas y nuevos diseños, compuesto de 3 cabinas climatizadas con equipos Auratec así como otro para ensayos de vida.

Nuestros proyectos están centrados en la mejora de la eficiencia energética de nuestros lavavajillas, así como en el ámbito de la economía circular y sostenibilidad.

El **Centro de mantenimiento de producto de frío**, ubicado en Esquíroz, da soporte técnico a la fábrica de frigoríficos de Esquíroz y ejerce como nexo de unión entre la misma y las diferentes fábricas y centros de desarrollo de producto ubicados en Alemania, Turquía, China y Estados Unidos.

A lo largo de 2021, se ha trabajado intensamente en la mejora de la competitividad de los productos fabricados en Esquíroz.

Actualmente, el Centro de mantenimiento de producto de frío cuenta, además de con un equipo de diseñadores y de soporte a fábrica, con un laboratorio de frío certificado TDAP, (los resultados de ensayos son aceptados por el instituto de certificación alemán "VDE" como propios y válidos) así como un laboratorio de ensayos mecánicos, ensayos de transporte y una zona de prototipos.

El **Centro de desarrollo de placas eléctricas** se encarga de la dirección, investigación y desarrollo de la tecnología de inducción para placas de cocción en todo el mundo. El centro está a la vanguardia de la innovación en cocina doméstica, desarrollada por más de 110 investigadores de BSH en colaboración con numerosos organismos científicos, dotando al producto de prestaciones únicas y de una alta calidad, teniendo en cuenta la sostenibilidad de los materiales y procesos productivos, para asegurar la mejor experiencia de uso por parte del consumidor final.

Es responsable del predesarrollo y desarrollo de placas eléctricas. También implementa estrategias para alcanzar los objetivos focalizándose en el beneficio, la calidad, la sostenibilidad (tanto en materiales como en procesos), y la innovación, asegurando que los productos se desarrollan de acuerdo a los requerimientos legales y tecnológicos. Sobre todo, centran sus desarrollos en el usuario final. Los resultados más característicos son las encimeras tipo freeinduction, flexinduction y venting cooktop en las altas prestaciones y las gamas Power y Multiplex en las encimeras competitivas en costes. En conjunto, se ofrece el porfolio de producto más competitivo del mercado.

El **Centro de Competencia de hornos**, ubicado en Montañana, tiene diferentes responsabilidades en cuanto a tipos de producto, diseños y tecnologías de cocinado. Por un lado, es responsable del desarrollo de los hornos de puerta extraíble, fabricados de forma exclusiva en la fábrica de Montañana para el mercado europeo. Por otro lado, es responsable también del desarrollo de los diseños de los hornos de marcas regionales de los distintos países (Balay, Pitsos, Junker, VIVA, Constructa...), y que se fabrican en las distintas ubicaciones productivas que tiene el grupo BSH en Alemania, Polonia y Turquía.

Finalmente, es responsable del desarrollo de la tecnología de cocción a vapor en el segmento accesible de esta gama, producidos también de forma exclusiva en la fábrica de Montañana para el resto del mundo. También es responsable de una posible aplicación de la tecnología de inducción a los hornos, que supondría un gran paso innovador en este producto y abriría un gran campo de prestaciones y de diferentes posibilidades de cocinado para nuestros usuarios.

El **Centro de predesarrollo de Montañana de materiales, superficies y sensores** investiga para todas las áreas de BSH en sus distintas regiones. Trabaja en áreas como materiales, superficies, decoración digital, producción avanzada, tecnología de los alimentos e higiene.

El interés por la vida saludable es un aspecto relevante para el consumidor. Por eso, es importante investigar tecnologías de cocinado, conservación de los alimentos, nuevos materiales o sensores, que contribuyan a una vida más sana. Como fabricamos productos que están en contacto permanente con ropa y alimentos, este centro también desarrolla tecnologías orientadas a la mejora de las condiciones de higiene de nuestros electrodomésticos. También son campos estratégicos para este centro la sostenibilidad y la conectividad.

El **Centro de desarrollo 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 para que cocinen platos perfectos.

El **Centro de competencia de lavado** ubicado en La Cartuja contribuye con el desarrollo de conceptos y componentes innovadores, proporcionando prestaciones nuevas. 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.





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 2021 que conforman una apuesta firme y decidida en tres campos principalmente.

1. Inteligencia artificial

Uno de ellos es la aplicación de **inteligencia artificial a nuestros procesos** para dotarlos de cierta inteligencia. En estos últimos doce meses, son varios los proyectos implementados en nuestras fábricas, siendo Esquíroz una fábrica de referencia, no solo en España, sino en BSH a nivel mundial, cosechando varias nominaciones y premios que lo avalan. Además, en 2021, se ha ido un poco más allá, generando una solución 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. Basándonos en una solución utilizada en la fábrica de Santander, hemos generado una solución plug&play de visión artificial con algoritmos inteligentes a un coste muy competitivo. Este es uno de los campos en los que fábricas españolas más están contribuyendo a la red global, siendo algunos de nuestros especialistas claros referentes en la aplicación de esta tecnología en el mundo industrial dentro de BSH.

2. Robótica avanzada

El segundo campo por el que se ha 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 conexionado 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 en Esquíroz. Propuesta muy innovadora de la mano de una startup que marca claramente el siguiente paso en la robótica, el aprendizaje por imitación.

En Esquíroz, se siguen dando pasos adicionales en competitividad, iniciando **proyectos de automatizaciones de procesos** basados en el uso de herramientas de Industria 4.0 tales como el atornillado en automático del Multi Air Flow, con la detección por cámara de la posición, o el arranque de la célula de elaboración

La tecnología está ahí y es nuestra labor hacerla accesible tanto en su aplicación como a nivel de costes.



del kit compresor, con un gran impacto en la mejora ergonómica para el trabajador respecto al proceso anterior.

La transformación digital continúa alcanzando sus objetivos focalizándose en personas, procesos y productos, así como una organización renovada a las necesidades de nuestra cadena de valor aplicando soluciones de I4.0. A lo largo del año 2021, la fábrica de la Cartuja se ha alzado como referente en la persecución de la productividad y la innovación digital. Muestra de ello es la visualización de indicadores productivos en directo, para facilitar de forma ágil la toma de decisiones diarias y análisis de problemas en base a datos online.

Así también lo es el uso para logística de **Vehículos Guiados Autónomamente**, que es un paso más en la automatización colaborativa en nuestro entorno de trabajo.

Además, en la fábrica de La Cartuja, la **decoración digital** ha sido integrada en fases finales de la producción multiplicando la personalización del User Interface para variadas funcionalidades, que junto con una arquitectura fabril de datos permite la producción de productos conectables (Home Connect) para nuestros usuarios, lo que nos posibilita ofrecer la más amplia propuesta de usos y servicios para seguir haciendo su vida más fácil.

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 la industria hacia el concepto 4.0.

3. Fábrica digital.

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 la fábrica de 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 tres semanas en la planificación de nuevos procesos y se ahorran costes, evitando viajes y modificaciones.

Además, los equipos corporativos de IT de España trabajan muy activamente en la colección y en el envío automático de datos de nuestros procesos a la nube, garantizando su accesibilidad total y permitiendo visualizaciones y análisis avanzados. También se ha conseguido reducir el tiempo dedicado en la preparación de informes de indicadores. Es un proyecto que se ha trabajado de manera ágil por y para todas las fábricas de BSH España y que ya está implementado. Todo esto impulsado por medio de colaboraciones con partners tecnológicos clave e incubadoras de startups que ofrecen respuestas más ágiles y distintas a problemas habituales hasta ahora no resueltos.



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**, buscamos nuevas ideas e insights y tenemos proyectos de colaboración con diferentes partners académicos y alumnos de diferentes disciplinas. Todas las tesis desarrolladas en la compañía desde hace más de dos décadas son un ejemplo claro de este tipo de colaboración.
- 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.
- En la **fase final**, cuando se han desarrollado internamente tecnologías que pueden ser exportadas, o al revés, que vienen del exterior para integrarse en nuestra compañía, y siempre que 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 del ecosistema 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 son estudiantes, usuarios y a la vez, son competentes en los campos donde se forman. Pueden aportar, por tanto, grandes ideas y conceptos en esta doble faceta. Un ejemplo es la **iniciativa Factor Idea**, inicialmente orientada a los estudiantes del Grado de diseño industrial, y que actualmente hemos extendido a estudiantes del Máster en ingeniería de diseño de producto. En 2021, no hemos lanzado reto con el Grado de marketing.

RETOS CON ACELERADORAS E INCUBADORAS DE EMPRESAS

Las ideas pueden validarse, aprovechando la velocidad, la creatividad y el conocimiento que ofrecen estos partners. En este punto, tenemos **colaboraciones con Lanzadera y con otros partners**, con los que, 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. Expertos de BSH España apoyan con sesiones de mentorización técnica a startups, ofreciéndoles incluso el codesarrollo en nuestras instalaciones. Fruto de esta colaboración, mantenemos una productiva relación con **Citring y Lesielle**, dos prometedoras startups orientadas a producto, y con **Infinitia y Atria Innovation**, dos startups consolidadas orientadas a la consultoría 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 continuado con la segunda edición del **Premio Pivota Ideas**, donde hemos organizado talleres de fomento del emprendimiento entre el colectivo investigador de la Universidad de Zaragoza. Igualmente, hemos contribuido al crecimiento de las spin offs que se generan, actuando como mentores en los programas ulteriores de Ceminem, como el programa SpinUp, donde mentorizamos a FreshPulse.

Creemos que los emprendedores de base tecnológica que desarrollan hardware, necesitan soporte experto desde la fase de desarrollo de producto hasta la industrialización. Nuestra experiencia les puede ser de gran utilidad, y por ello, estamos trabajando en un programa para acompañarles en ese proceso llamado **Industrializa**.

Nuestra visión de futuro es ayudar a germinar y madurar empresas de base tecnológica, donde la tecnología, la ciencia y el conocimiento son fundamentales para que tengan éxito. El objetivo es poder crear en Aragón un ecosistema diverso, fuerte, y atractor de talento, negocio e inversiones.



Ecosistema Industrializa

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los emprendedores durante sus proyectos radica en la búsqueda de colaboradores y/o proveedores para el proceso de desarrollo e industrialización de su producto.

Desde BSH, recogiendo los resultados positivos de otros proyectos de innovación disruptiva, se decidió lanzar en abril de 2021 un **ecosistema abierto denominado Industrializa**. Su función es **crear colaboraciones estratégicas entre startups**, cuyos productos se basen en hardware, **y proveedores**, que actúen de manera flexible y quieran apostar por ideas innovadoras con la incertidumbre intrínseca que las define.

Esta iniciativa nace para apoyar el desarrollo e industrialización de ideas de productos generadas por emprendedores (pequeñas o grandes empresas, desde startups hasta multinacionales) que, o bien no disponen de los recursos necesarios o bien carecen de las competencias necesarias.

El ecosistema se genera por la interrelación de tres actores:

- **BSH Electrodomésticos España, S.A.** como empresa tractora del mismo, asumiendo un rol de coordinación entre los diferentes participantes.
- **Emprendedores, startups y/o empresas con necesidades de diseño,** desarrollo y fabricación que pueden venir o no a través de impulsores de innovación (aceleradoras, incubadoras...).
- **Proveedores de servicios, componentes y sistemas:** empresas con capacidades de gestión de proyectos, con conocimientos profundos en ciertas tecnologías, acostumbrados a trabajar de manera ágil y flexible, tanto con volúmenes pequeños en el inicio como elevados una vez el producto se haya consolidado.

Los proyectos, dentro del ecosistema, girarán en torno a la creación de equipos liderados por las empresas o startups que contarán, en función de sus necesidades, con la participación de BSH España y/o de los proveedores seleccionados por ellas. Dichas relaciones se gestionarán a través de acuerdos individuales sin asumir en ningún caso una responsabilidad colectiva.



Industrializa surge con la visión compartida de apoyar el emprendimiento para fortalecer el tejido industrial local.

Proyectos I+D de colaboración internacional

La innovación y el desarrollo de una cultura innovadoras son clave 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.

LAMPAS

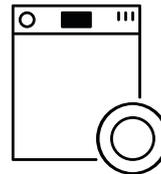
El proyecto Lampas trata de obtener nuevas superficies funcionales utilizando la micro/nano estructuración de superficies en lugar de utilizar y/o desarrollar otros compuestos o aplicar recubrimientos sobre esas mismas superficies.



Más información en <https://www.lampas.eu/>

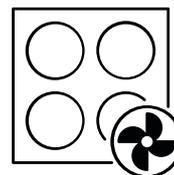
HPGEN

El proyecto HPGen desarrolla un prototipo de lavavajillas que incluye una celda electro catalítica para la reducción de tiempos de lavado mediante generación in situ de agua oxigenada.



IREL4.0

El proyecto IreI4.0 plantea la comprensión de los mecanismos físicos del fallo de los diferentes componentes, su modelado y la generación de gemelos digitales que permitan su predicción para poder evitarlos. Por otra parte, la aplicación sistemática del modelo en V permitirá la optimización de los test y el uso intensivo de la inteligencia artificial. Esto favorecerá el entendimiento del comportamiento de los usuarios y el uso de los datos de las encimeras de inducción que se generan en toda la cadena de valor. Será un soporte imprescindible a la hora de mejorar la fiabilidad.



Más información en <https://www.ireI40.eu/>

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.

En 2021, BSH España presentó en la Oficina Española de Patentes y Marcas 62 solicitudes de patente europea.

Desarrollo de la ecoinnovación

Para BSH, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medio ambiente 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 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 2021 fueron 676.





Consumo y
producción
sostenibles



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

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

12.2

De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.



12.3

De aquí a 2030, Reducir a la mitad el desperdicio de alimentos a nivel de los consumidores.



12.4

De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.



12.5

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.





Consumo responsable

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

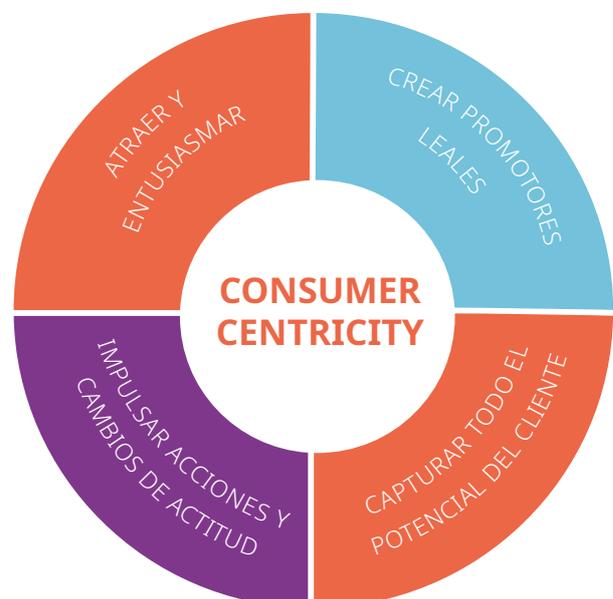
BSH España actúa con responsabilidad y siempre teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente.

Gestionando la experiencia única del consumidor

Uno de los pilares estratégicos del Grupo BSH es ser una compañía consumer centric. Eso significa proporcionar una experiencia positiva en cada uno de los puntos de contacto que tenemos con los consumidores. Una compañía es consumer centric cuando todos los procesos y actividades comerciales están diseñados para entender, atraer y entusiasmar a los consumidores, haciendo de su satisfacción y su lealtad el qué y el cómo del trabajo diario.

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 la compañía, ya que hablamos de un nuevo paradigma en la forma de hacer negocios. Requiere de mucha escucha, empatía, generosidad y, sobre todo, coraje porque supone pensar nuevas formas de hacer las cosas teniendo en cuenta las necesidades del consumidor y no las de la empresa. Esto es lo que hace que una compañía sea excepcional.

LA ESTRATEGIA CONSUMER CENTRICITY SE BASA EN 4 PUNTOS ESTRATÉGICOS:





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, el NPS (Net Promoter Score). Se trata de una valoración 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:

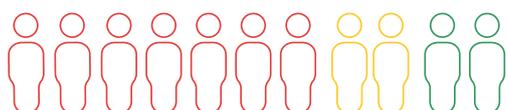
"Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de recomendar la marca a sus familiares y amigos?"

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



■ % Promotores

(recomiendan en una escala de 9 a 10)

Clientes con experiencias muy positivas y que se encuentran muy dispuestos a recomendarlo.



■ % Pasivos

(recomiendan en una escala de 7 a 8)

Clientes con experiencias meramente satisfactorias y que se muestran indiferentes a recomendarlo.



■ % Detractores

(recomiendan en una escala de 0 a 6)

Clientes cuyas experiencias con la compañía no han sido muy satisfactorias y no se encuentran muy dispuestos a recomendarlo.



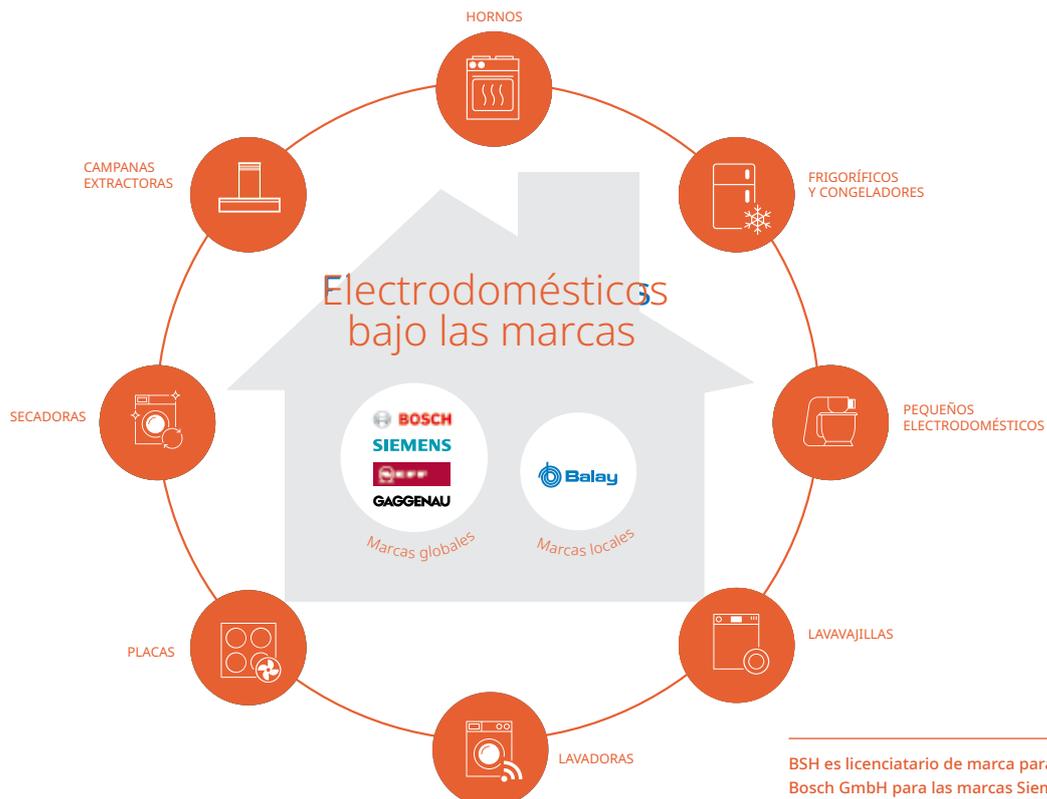
Marcas

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

La cartera de productos abarca todo el espectro de electrodomésticos modernos desde hornos, campanas extractoras, lavavajillas, lavadoras, secadoras, frigoríficos y congeladores hasta pequeños electrodomésticos como p.ej. aspiradores, cafeteras, batidoras, etc. Además, los electrodomésticos de nuestras marcas forman parte del ecosistema Home Connect.

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

A continuación, se describen algunas de las novedades más destacadas lanzadas al mercado español en 2021.



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

Productos y soluciones digitales sostenibles

LA CONECTIVIDAD EN LA VIDA COTIDIANA

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

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.

Más información en www.home-connect.com/

En consecuencia, para cumplir de forma sostenible nuestros valores de BSH y aspirar realmente a ofrecer las mejores soluciones para nuestros consumidores, es vital crear y mantener una posición fuerte 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 y realización de pedido de reposición automático.



FRIGORÍFICOS

Cámara en el interior para acceder al frigorífico desde el supermercado.



LAVADORAS

Asistente de inicio fácil y selección del programa óptimo paso a paso.

En total, Home Connect estaba disponible en 2021 en 55 países, que representan el 97% de todas las ventas de electrodomésticos conectados y no conectados de BSH a nivel mundial.

La aplicación de Home Connect está traducida a 46 idiomas diferentes.

TENDENCIAS QUE MARCAN EL CAMINO

El mundo cambió en 2020 y sus efectos se han extendido más allá. La COVID-19 ha acelerado los hábitos emergentes y la forma en la que ahora nos comportamos ya no será 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.

Las consecuencias de la COVID-19 siguieron interrumpiendo las cadenas de suministro, sobrecargando el servicio al cliente y provocando retrasos en las entregas.

La reactivación de la economía, especialmente la relacionada con los bienes de consumo duradero, ha acabado de tensar la ya limitada disponibilidad de semiconductores, que, junto con la escasez de otras materias primas y la invasión de Rusia a Ucrania, ha tenido como consecuencia un fortísimo impacto en los precios de los productos y en su disponibilidad en el mercado. Se espera que el gasto de los consumidores se normalice en algún momento en el futuro, si bien con una mayor inversión en el hogar, que seguirá jugando un papel fundamental en las decisiones de compra. Los consumidores buscarán negocios que prioricen la seguridad y minimicen los cambios en las preferencias de compra.

El incremento de los bonos de emisiones de CO₂ junto con crisis geopolíticas tanto en el norte de África como el este de Europa ha hecho que, los costes de la energía hayan alcanzado cifras históricas en electricidad y gas. Este hecho supone un gran reto tanto para las familias, como para los negocios donde la energía sea una parte relevante de sus costes, que ha hecho a su vez, incrementar el interés hacia todo aquello que ahorre energía: electrodomésticos, vehículos más eficientes, hogares mejor aislados, inversión en instalaciones de autoconsumo, y, sobre todo, una mayor consciencia de consumo sostenible y responsable.

La pandemia ha acelerado la transformación digital dando, además, un fuerte empujón al comercio electrónico e impactando en los consumidores en nuevos niveles de flexibilidad, tanto de consumo, como laboral o de ocio. La nueva flexibilidad proporciona a los consumidores más tiempo, pero encontrar el mejor uso de este tiempo puede ser difícil. Gestionar el trabajo, la familia, la vida social y la personal es un reto y una oportunidad. Los consumidores siguen reordenando las prioridades de la vida doméstica para tener mayor flexibilidad.

Las empresas debemos apoyar la conciliación de la vida laboral y familiar, la productividad y las necesidades de comunicación. Entender los beneficios y los retos de trabajar a distancia permite a las empresas llevar lo mejor de la oficina al hogar. El trabajo desde casa no es un concepto nuevo y ha ido emergiendo en los países desarrollados. Los nuevos espacios y horarios de trabajo también influyen en dónde y cómo compran los consumidores. Con menos movilidad, los consumidores gastan más para emular las experiencias de comer, comprar u otras de ocio en sus hogares.





Nuestros lavavajillas con Zeolitas ahorran electricidad en el secado, incluso de los platos más exigentes como, por ejemplo, los de plástico. La tecnología sostenible y patentada de secado por Zeolitas convierte la humedad de la fase de secado en aire caliente para secar todos los platos de forma óptima. El resultado es que nuestros **lavavajillas con secado por Zeolitas consumen un 20% menos de energía que un lavavajillas sin este sistema.**

PRODUCTOS DESTACADOS POR CATEGORÍAS

Este año se ha caracterizado por dos aspectos: por un lado, la fuerte introducción de productos de la línea Premium de la marca Siemens studioLine, y otro el impacto de la escasez de semiconductores, del cual BSH no ha sido ajeno, que ha supuesto no solamente una baja e irregular disponibilidad de producto, insuficiente para satisfacer la demanda actual, sino también el retraso de lanzamientos previstos para este año.

Lavavajillas

En primavera de 2021, se acabó de lanzar el proyecto de lavavajillas de BSH de mayor envergadura de los últimos 12 años, siendo la **primera familia de producto de BSH íntegramente conectada**. Con estos nuevos lavavajillas, los usuarios pueden interactuar vía asistentes de voz, como Alexa, o a través de la app Home Connect de forma remota y disponen de funcionalidades ampliadas. Además, un renovado diseño exterior e interior de todos los modelos, así como la nueva zona hidráulica ExtraClean, para un lavado intenso de menaje especialmente sucio, son sólo otras de las novedades que componen esta nueva gama, a la que se suman pequeñas innovaciones, como la función varioSpeed+ o la configuración del programa Favorito, que aportan mayor flexibilidad y comodidad en el uso diario del lavavajillas. En el apartado de integración, el nuevo indicador de funcionamiento sideLight incluido en modelos de 60 cm con puerta deslizante, resulta muy práctico y consigue una estética inmejorable en instalaciones en alto del lavavajillas de cualquier cocina.

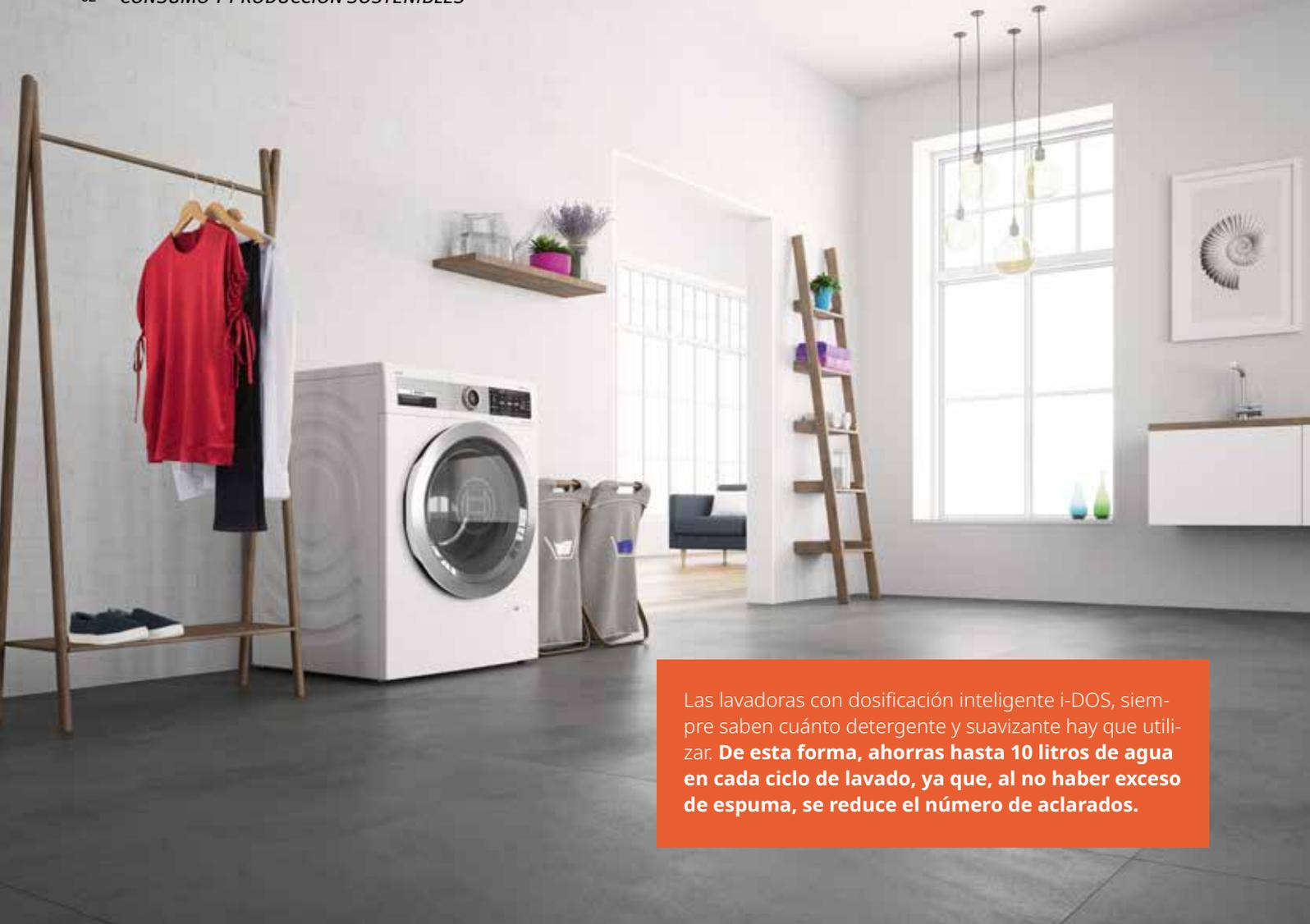


Los frigoríficos VitaFresh te ofrecen dos zonas en el interior con condiciones distintas de temperatura y humedad, para mantener tus alimentos frescos más tiempo. Estos dos compartimentos son perfectos para guardar el pescado y la carne, así como las frutas y verduras. **Así podrás disfrutar más de tus alimentos y desperdiciarás menos comida.**

Frigoríficos

Bosch ha seguido con su apuesta por productos de mayor capacidad XXL, que solucionan uno de los problemas más repetidos por los usuarios, la falta de espacio. En esta ocasión se ha introducido un frigorífico en tecnología no frost, que tiene una capacidad de 631 litros, un 70% más que un aparato de 2 m de altura y medidas estándar. Su congelador tiene un innovador cajón con un sistema de apertura tipo carro. Dispone del mejor sistema de conservación de alimentos VitaFresh Plus, capaz de duplicar la conservación de los alimentos al doble de un aparato normal.

En Siemens studioLine, la marca ha introducido una familia completa de frigoríficos combinados, frigoríficos y congeladores de una puerta para realizar combinaciones side by side en formato integrable. Con acabados y equipaciones Premium, todos los productos disponen de tecnología Home Connect.



Las lavadoras con dosificación inteligente i-DOS, siempre saben cuánto detergente y suavizante hay que utilizar. **De esta forma, ahorras hasta 10 litros de agua en cada ciclo de lavado, ya que, al no haber exceso de espuma, se reduce el número de aclarados.**

Lavadoras y secadoras

A lo largo de 2021, se han empezado a lanzar nuevas lavadoras con etiquetado A, en productos de 9 y 10 kg y se ha continuado con la extensión tanto de la conectividad de esta familia, a través de Home Connect, como la AutoDosificación. Grandes apuestas, ambas, por la conveniencia y la sostenibilidad.

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 hay 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. Junto a ello, y gracias a Home Connect, la lavadora se puede tener bajo control desde el smartphone, iniciar el programa desde cualquier lugar y realizar los ajustes de una forma más fácil e intuitiva en cualquier momento.

Nuestras secadoras con bomba de calor y clasificación energética A+++ te ofrecen la tecnología de secado más eficiente y la máxima comodidad. **Su eficiente tecnología de secado con bomba de calor recicla el aire caliente para continuar secando las prendas, lo que reduce el consumo de energía hasta en un 68% comparado con las secadoras de condensación convencionales.**



Con los hornos con vapor Siemens se cocina de forma respetuosa y natural. **El vapor hace que los alimentos conserven todo su sabor, vitaminas y minerales, además de un aspecto natural.** Los hornos de vapor son muy prácticos cuando se quiere comer sano pero no se tiene mucho tiempo, ya que te permiten calentar platos previamente preparados, manteniendo su sabor y su textura como si estuvieran recién hechos. El vapor hace que las verduras se calienten rápido, pero manteniéndolas crujientes y sabrosas.

Hornos

Los hornos Premium Siemens studioLine han mejorado y ampliado la oferta existente tanto en horno pirolítico, con microondas como en vapor mejorando las opciones y accesibilidad del producto. Además de la característica estética de studioLine, destacar como prestaciones innovadoras, la apertura de puerta automática a través de comandos de voz, vía Alexa. Todos estos hornos disponen de tecnología Home Connect.

Campanas

Se ha hecho un gran refuerzo del catálogo studioLine de Siemens, con la incorporación de diferentes extractores de techo, campanas de isla, de pared, verticales e inclinadas. Sobre todas ellas, la más reseñable es la introducción de la nueva plataforma de extractores de encimera Glassdraft. 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.

En campanas telescópicas se han actualizado los modelos Premium y Added Value de Bosch y Balay, con motor BLDC, nuevos filtros, función auto e intervalos y mejoras en el sistema de instalación.



Las placas con extractor integrado cuentan con un motor EcoSilence, realmente silencioso, eficiente y duradero. **Con la función "AutoOn", al encender la placa, la campana se conecta automáticamente** en un nivel medio, para que luego se pueda ajustar la potencia según las necesidades del momento.

Placas

La marca Siemens, en su línea de producto studioLine, ha introducido nuevas placas con la ya conocida tecnología Flex, que gracias a sus inductores rectangulares permiten adaptarse a recipientes de diferentes tamaños y formas o controlar el nivel de fuego simplemente moviendo el recipiente a lo largo de la superficie de la placa, como un cocinero profesional. Estos nuevos modelos destacan por su lado más emocional, como la placa zoneLight, donde la zona de cocción y control solo es visible en azul una vez encendido, ofreciendo a su vez información al usuario sobre qué recipiente está recibiendo potencia. Todos estos nuevos productos disponen marcos en acabados en acero negro como de tecnología Home Connect.

Las marcas Neff, Siemens y Bosch siguen extendiendo las opciones de placas con extractor integrado ofreciendo en todas ellas soluciones en 80 y 70 cm con medida de encastre estándar de 60, que podrá instalarse en cocinas donde el espacio sea muy reducido. Un producto 2 en 1 que ofrece grandes posibilidades de planificación e instalación en cualquier lugar, a la vez que ofrece el máximo nivel de diseño gracias a la completa integración del extractor en la placa.

Esta nueva plataforma ofrece alternativas de instalación como la recirculación sin canalización de aire, que facilita y agiliza en gran medida la instalación de este producto y reduce el espacio de mueble necesario. En los modelos Premium de 80 cm. de las marcas Bosch, Siemens y Neff se incluyen prestaciones como Home Connect y el sensor automático, que regula el nivel de potencia de manera totalmente autónoma ajustándolo con gran precisión a la necesidad de cada momento, además de 2 zonas Flex Inducción, que maximizan la superficie útil disponible. Y también encontraremos en el modelo Added Value de 70 cm funciones como la Auto On, que conecta la campana de manera automática en un nivel de potencia medio al encender la placa, junto con la posibilidad de unir 2 zonas de cocción gracias a la función combi.



Las partes blancas de cada SmartGrow Life se construyen con un 100% de plástico reciclado posindustrial y en su conjunto, cuenta con un 60% de plásticos reciclados.

Al final de la vida útil de SmartGrow, solicitamos su recuperación. Separamos las piezas 100% recicladas, las trituramos y fabricamos nuevos electrodomésticos, creando un círculo cerrado.

Con las plantas aromáticas de SmartGrow, solo se corta lo que se usa, generando cero desperdicio, pero no es solo más sostenible en términos de huella de carbono, también es positivo para la salud mental rodearse de hermosas plantas.

Pequeños electrodomésticos

Una novedad importante ha sido la redoblada apuesta por la **gama de huertos domésticos, incorporando el nuevo SmartGrow Life, un modelo sostenible fabricado con material plástico 100% reciclado posindustrial y 100% reciclable**. Con un mínimo consumo de energía, se puede instalar en la pared como un jardín vertical, y además personalizar a gusto de cada uno con los accesorios compatibles con este modelo: fundas de colores para el bol, con bolsillo para guardar la cucharita y los nutrientes y carcasas de colores, coordinando con las fundas para los módulos de altura. Permite también elegir una bandeja para cultivar brotes, y, por supuesto, ampliando la variedad de plantas: hierbas, flores y ensaladas.

En pequeño aparato electrodoméstico, este año 2021 se ha seguido desarrollando la línea que comenzó el año anterior en **la categoría de aspiración**, con la introducción de nuevos modelos de aparatos Unlimited Serie 8 GEN 2, consiguiendo así una amplia gama de modelos que ayudan a que la limpieza del hogar sea rápida y eficaz, con baterías de 3Ah, 4Ah y 5Ah y cepillos allFloor highPower Brush con luces LEDS. Además, incorporan motores con 10 años de garantía turboSpin Motor.

Al igual que en esta categoría, en **preparación de alimentos** se ha seguido potenciando la introducción de batidoras de envasado al vacío, para que se pueda seguir disfrutando de los alimentos frescos todos los días, tanto en recipientes especiales, como en bolsas de 1 litro como de 4 litros de capacidad, lavables en el lavavajillas y reutilizables. Además, se ha introducido una nueva plataforma de robots de cocina, compactos y versátiles, perfectos para cualquier cocina. Así mismo, se han incorporado las novedosas batidoras de vaso vitaPower para obtener resultados de batido extra finos.



Servicios y productos para toda la vida

Nadie conoce mejor los electrodomésticos que el propio fabricante. El Servicio BSH al Cliente es mucho más que un servicio de reparación. Está al lado del cliente durante toda la vida útil de sus electrodomésticos. No solo repara sino que ayuda a sacar el máximo partido a los productos para que ofrezcan los mejores resultados.

El mantenimiento y cuidado de los productos es clave para su durabilidad, por eso se ofrecen consejos y trucos para evitar pequeñas averías y enviar a los técnicos a reparar solo cuando sea necesario. Los avances de la tecnología permiten contar con las herramientas necesarias para prevenir averías y solucionarlas rápidamente cuando se producen. Para ello, las personas del contact center son capaces de identificar los repuestos necesarios para la reparación de manera que se quede solucionado en una única visita ofreciendo garantía de la reparación de un año y trabajando solo con repuestos originales. Además, se ofrecen servicios que marcan la diferencia y buscan mejorar la calidad de vida ofreciendo tranquilidad, como son los contratos de mantenimiento e instalación de electrodomésticos.

Estar cerca de los clientes y ser accesibles es otro aspecto de suma importancia para BSH. Por ello se ponen a su disposición canales de contacto como son: teléfono, web, chat y redes sociales. Se ofrece un amplio horario de visitas, adaptado a las necesidades del cliente.

La digitalización también ha llegado hasta el servicio al cliente, donde se dispone de sistemas avanzados como, el diagnóstico remoto de electrodomésticos inteligentes. Este permite que un técnico se conecte a distancia al aparato

para comprobar el estado del mismo. Así, de manera casi instantánea y sin necesidad de acudir a casa, en la mayoría de los casos se pueden solucionar dudas. Los electrodomésticos inteligentes de nuestras marcas utilizan la tecnología Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales.

Y si los clientes lo desean, el Servicio BSH desarrolla también una labor de pre venta y venta telefónica con entrega en 48 horas aproximadamente. Para ofrecer el mejor servicio y alargar la vida útil del electrodoméstico a través de la reparabilidad, BSH garantiza la disponibilidad de repuestos durante al menos diez años desde el momento en que un producto deja de fabricarse. Las páginas web de las marcas ofrecen el diseño en explosión de todos los productos para que los clientes puedan localizar fácilmente por sí mismos los repuestos que buscan y podrán también acceder a un amplio catálogo de accesorios para el hogar y surtido de productos de limpieza y mantenimiento exclusivos, testados recomendados por las distintas áreas de producto.

Y cuando el cliente no queda del todo satisfecho, un equipo profesional de personas están a su disposición para atender y gestionar las reclamaciones que hayan podido generarse en cualquier momento del ciclo de vida del producto. En 2021, las marcas de BSH recibieron un total de 4.046 reclamaciones, atendiéndose y resolviéndose al 100% a lo largo de 2021 y comienzos de 2022.

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 afecta a lavadoras, lavadoras-secadoras, lavavajillas, vinotecas, frigoríficos y congeladores. Por el momento, se mantiene la etiqueta anterior en las gamas de hornos, campanas y secadoras.

Los cambios en el etiquetado se deben, fundamentalmente, a tres factores:

- Por un lado, la **exigencia del usuario de la máxima sostenibilidad** en todos los productos y de más adaptabilidad a sus necesidades del día a día con programas con cargas mixtas, o aspectos tan cotidianos como lavar piezas de plástico en el lavavajillas.
- El segundo factor es que el **sistema de clasificación** anterior estaba agotado. Gracias a la multitud de avances tecnológicos, muchos electrodomésticos habían alcanzado niveles de clasificación A++ o A+++ por lo que el etiquetado ya no cumplía con la misión de ayudar al consumidor a elegir el producto que realmente necesita comprar.
- Por último, la necesidad de **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.

El cambio más importante es la desaparición de las clases A+, A++ y A+++ con el re-escalado de las clases de eficiencia, que en la nueva etiqueta se miden únicamente de la A (más eficientes) a la G (menos eficiente). Un producto que hoy en día estaba catalogado como A+++ , con el nuevo etiquetado, cambia la letra y pasa a ser clase C o D. **Esto no significa que los productos consuman más que antes, solamente se modifica la escala que fija la letra del etiquetado.**

La Unión Europea, responsable de la etiqueta energética, también ha modificado 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, de la vieja etiqueta con la nueva.

Ahora la información del etiquetado energético es incluso más accesible a través de un código QR impreso en la esquina superior 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.



más información en <https://eprel.ec.europa.eu/screen/home>

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.



En BSH comenzamos en marzo de 2020, de forma progresiva, a incorporar a nuestros productos ambas etiquetas. Lo iniciamos un año antes de su entrada en vigor, con el objetivo de poder alcanzar los plazos establecidos por la Unión Europea, que estableció como fecha límite el 1 de noviembre de 2020 para que todos los productos puestos en el mercado incorporaran ambas etiquetas.

A close-up photograph of a person's hand gently touching the rough, textured bark of a tree trunk. To the right of the hand, there is a red heart-shaped mark painted on the bark. The background is a soft-focus green, suggesting a forest or park setting.

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.

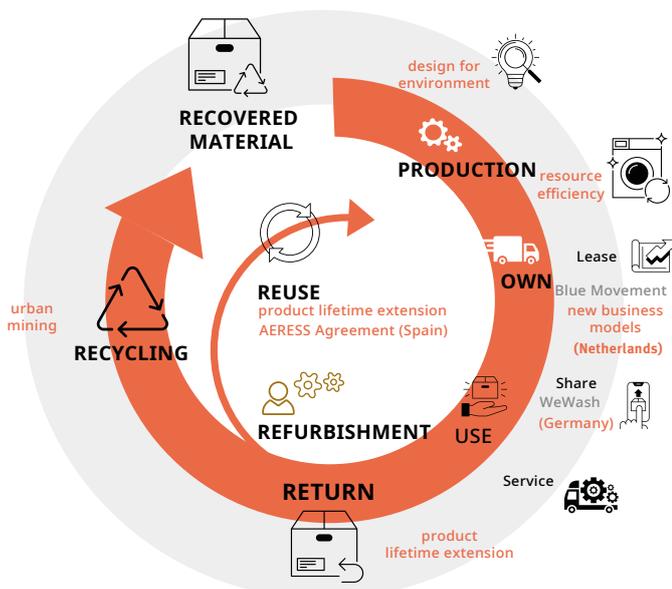
El sistema lineal actual de nuestra economía (extracción, fabricación, utilización y eliminación) no es sostenible. **La economía circular consigue convertir nuestros residuos en materias primas, paradigma de un sistema de futuro.**

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 2021, **el Grupo BSH ha aprobado una nueva organización y estrategia de economía circular** que permitirá desarrollar avances en el uso de materiales y sustancias y tener en cuenta, en nuestros electrodomésticos, su reparabilidad, reciclaje o la posibilidad de formar parte de un nuevo modelo de negocio al final de su vida útil. Esta estrategia 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. La compañía ha aportado 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

Desde el año 2017, todos los fabricantes e importadores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) están 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 además, 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 estos 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:



BSH España mantiene, desde 2015, su acuerdo de colaboración con AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria).



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 las que 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.



<https://productsafety.bsh-group.com/es/es/actions>

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.

Esta acción de seguridad sigue vigente y 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.

Servicio BSH al distribuidor

El 83,5% de las ventas de electrodomésticos de 2021 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 16,5% restante, a través de sus páginas web, un dato este último que ha bajado ligeramente en comparación con el año 2020, cuyo porcentaje era del 18,1%.

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 convenientemente la oferta de nuestros productos y servicios al consumidor.

Cada distribuidor tiene asignado un gestor personal especializado y formado para darle el mejor servicio en las diferentes fases de su relación con nosotros (gestión de sus

pedidos, información, gestión de incidencias, cobros...), de acuerdo a sus necesidades. Además, desarrollamos herramientas que permiten incrementar tanto la agilidad de estas gestiones, así como la disponibilidad para poder realizarlas.

El servicio al distribuidor ha constituido un punto muy importante de contacto con nuestros distribuidores también en 2021, muy marcado por las restricciones y cuellos de botella en el suministro.

El año 2021, en línea con el 2020, fue muy difícil por las restricciones, y la relación presencial con los distribuidores no siempre fue posible. No obstante, el equipo comercial mantuvo en todo momento, presencial o telefónicamente, el contacto con el cliente.



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 **el 42% del volumen de compra de componentes y aproximadamente, el 90% del volumen de compra de servicios, maquinaria y material no productivo de BSH Electrodomésticos España fue adquirido a proveedores españoles.**

Este año, el fuerte incremento de demanda de bienes de consumo, unido a ciertas limitaciones de capacidad causadas por el COVID y otras circunstancias excepcionales, han seguido generando grandes cuellos de botella en el suministro. Las consecuencias directas de dicha escasez han sido el retraso en la producción de ciertos productos y, sobre todo, grandes incrementos de costes tanto de materias primas como del transporte, en especial marítimo. Gracias a la proximidad y buen hacer de nuestros proveedores hemos conse-

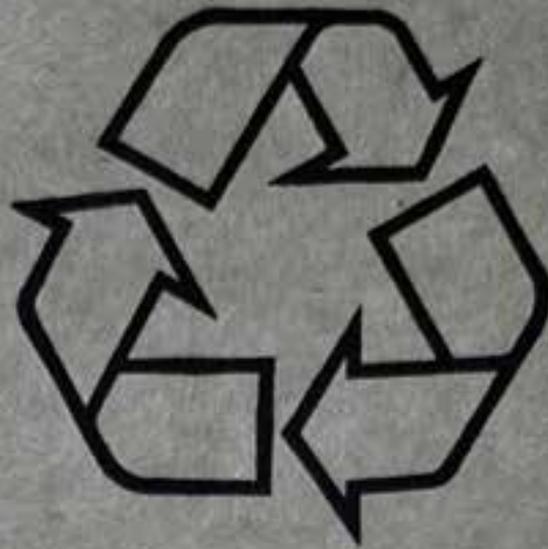
guido reducir el impacto de la falta de material en nuestras operaciones. Queremos que esta proximidad siga siendo la clave de nuestro éxito en el futuro.

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.

Otro aspecto clave para el futuro, en el que se ha trabajado este año junto con nuestros proveedores, ha sido la reducción del impacto medioambiental de nuestras operaciones, con el objetivo de neutralizarlo. Para ello, **hemos incrementado el contenido reciclado a lo largo de toda la cadena de valor** desde los materiales que usamos en nuestros aparatos hasta por ejemplo nuestros materiales para exposición en punto de venta.



Un buen ejemplo es el proyecto de investigación que el Área de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza mantiene con el Centro de Desarrollo de Placas eléctricas y que **ha permitido sustituir una resina termoplástica de polipropileno virgen con carga, por un nuevo polipropileno 100% reciclado con carga apto para su uso industrial en placas de inducción.** Gracias a la sustitución de esta pieza plástica que va incorporada en la base de las placas, para posicionar las placas electrónicas y otros componentes, conseguimos emitir 620 grs. menos de CO₂ eq. a la atmósfera, con cada unidad que fabricamos. Visto así puede parecer poco, pero si pensamos que cada año fabricamos 1,5 millones de placas de inducción, reduciremos la huella de carbono en 930 toneladas de CO₂ eq. cada año. Esto equivale a las emisiones generadas dando la vuelta a España en coche 200 veces en un año. Gracias a estas iniciativas, estamos más cerca de conseguir de aquí a 2025 nuestro objetivo corporativo de aumentar el contenido reciclado en nuestros productos. Por ejemplo, en el refuerzo del compresor lateral de los frigoríficos o la base aquastop de las lavadoras.



Cada vez, hay mayor sensibilidad dentro de la compañía para conseguir la reducción CO₂, utilizar material reciclado y conseguir la reciclabilidad del producto terminado.

Con el objetivo de reducir el 15% de nuestras emisiones de alcance 3, **hemos establecido conversaciones con nuestros proveedores de acero, resina y electrónica para buscar soluciones que minimicen la huella de carbono en sus procesos productivos.** De este modo, somos empresa tractora en toda nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros proveedores. Durante 2021, se han realizado 60 entrevistas con proveedores para captar su sensibilidad sobre la reducción de la huella de carbono, conocer su estrategia al respecto y saber los resultados que estaban obteniendo. En base a esas entrevistas se han comenzado a definir proyectos de colaboración para trabajar conjuntamente en los próximos años.

En línea con nuestra estrategia de neutralidad en carbono, **hemos lanzado este año proyectos de generación de energía limpia en nuestras fábricas para autoconsumo.** Por ejemplo, la instalación de energía fotovoltaica en nuestra

»

El objetivo al que queremos llegar es dar una segunda vida a todos los residuos que generamos en las fábricas.

«

ubicación Montañana, que permitirá generar el 15% de la energía anual de consumo que requiere la planta.

Por último, otro aspecto importante en nuestra estrategia para garantizar la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro es **la reciclabilidad de nuestros componentes y la reutilización de todos los residuos generados en nuestra producción.** Para ello, se ha realizado un estudio para dar nuevos usos a los mismos, con el objetivo de desarrollar proyectos de valorización de estos residuos en los próximos años.



Otro buen ejemplo lo encontramos en Santander. Allí se genera mucha chatarra de piezas que se utilizan para mecanizar la step valve. Estos residuos se vuelven a enviar al proveedor, que los recupera y nos los vuelve a mandar.

No siempre es posible reutilizar el residuo en el mismo proceso productivo. En ese caso se buscan otros posibles usos. Esquíroz por ejemplo ha desarrollado una base de embalaje para los lavavajillas compactos hecha con polipropileno reciclado. En el proceso de fabricación de los frigoríficos se desecha mucho material al hacer las cubas. Esos residuos son chatarra y de ahí surgió la idea de reciclar ese material para hacer la pieza de embalaje del lavavajillas compacto que se envía, mayoritariamente a China. Con ese material reciclado de polipropileno, se aprovecha más del 75% del material que antes se desechaba. La utilización de una pieza termoformada permite, además, la automatización completa del proceso, desde la fabricación de la pieza hasta el montaje en la cadena de producción.



Principios de actuación. Código de Conducta

BSH, EN SU GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO, SIGUE EL PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD, ADEMÁS DEL MANEJO RESPONSABLE DE RECURSOS, INCLUYENDO LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICO.

En 2021, se ha mantenido la comunicación de los principios de actuación y normas de conducta definidos en nuestra Directriz de Conducta empresarial, que ha sido compartida con los proveedores y presentada en foros de interés.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Los proveedores de BSH deben cumplir actualmente el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de Conducta de BSH para proveedores que quieren trabajar con la compañía. A finales de 2021, 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.

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 13 auditorías de homologación que tuvieron lugar durante este año 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 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.

INFORMACIÓN SOBRE SUSTANCIAS CRÍTICAS

Ya en la fase de diseño de nuestros productos, nos aseguramos de evitar las sustancias controvertidas y apostamos por el uso de materiales respetuosos con el medio ambiente. **Todos los electrodomésticos fabricados por BSH están hechos con agentes espumantes, espumas aislantes y refrigerantes libres de gases halogenados.** En su lugar, utilizamos gases respetuosos con el medio ambiente que han sido probados en laboratorios durante años, como los hidrocarburos ciclopentano, isobutano y propano.

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

La información para los consumidores según el Reglamento REACH (CE) nº 1907/2006 está siempre disponible y actualizada en nuestra web.

Si los electrodomésticos se utilizan y eliminan como corresponde, sus sustancias inherentes no plantean ningún riesgo para la salud y el medio ambiente.

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

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

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

16.4

De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.



16.5

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.



16.B

Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.



Gobierno Corporativo

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

COMITÉ DE GERENCIA



D. FERNANDO GIL BAYONA
Director General



DÑA. CLAUDIA ULRICH
Directora del Área Económica



D. JOSÉ JUSTE PALLARÉS
Director de Tecnología y Operaciones

Comité de gerencia a 31 de diciembre de 2021

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 con 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.

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 2021

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

En 2021, 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 director.

Estos cursos se desarrollaron en versión online o en modo presencial y virtual en función del tipo de curso y del público objetivo. En 2021, se impartieron más de 4.000 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 2021, 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.

En 2021, se impartieron más de 4.000 horas de formación en esta materia.

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

EL CANAL DE COMUNICACIONES Y DENUNCIAS DE BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA

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 diferentes canales, 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 de BSH España tiene la obligación de utilizar inmediatamente cualquiera de estos 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 o cliente-distribuidor 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 compañía 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 Canal de Comunicaciones y Denuncias.



Puedes acceder al Canal de Comunicaciones y Denuncias de BSH España escaneando el siguiente código BIDI:
<https://canres.page.link/VQ7P>



Además, y sin perjuicio de otras vías existentes en la organización para consultar o denunciar prácticas contrarias a la normativa de BSH España y del 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, la compañía velará para que 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.

Fruto de dicha evaluación, BSH España cuenta con una matriz 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 qué es aceptable y qué no por parte del Grupo BSH. 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 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 la prevención de delitos de corrupción.

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

El 100% de los miembros de la gerencia, comité de dirección y todos aquellos empleados con una cuenta de correo electrónico de BSH, aproximadamente 1.800 empleados, han recibido 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 del Grupo BSH 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, 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 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 2021, 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 el análisis de riesgos, tal como se indica en la norma ISO14001. Priorizamos nuestras actuaciones, basándonos en la 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. Se 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.

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

8.2

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.



8.3

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.



8.4

Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.



8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



8.8

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.





BSH, nueve años siendo Top Employer España

BSH Electrodomésticos España ha recibido la certificación de Top Employer España 2021 por noveno año consecutivo, por desarrollar de manera constante un excelente entorno de trabajo.

Para BSH, es clave ofrecer un entorno en el que las personas puedan desarrollar su potencial y talento, generando trabajo y empleo de valor. Esta certificación acredita el esfuerzo de la compañía por mejorar constantemente las condiciones de empleo y evolucionar como empresa atractiva para trabajar. Además, esta certificación de buenas prácticas ayuda a la empresa a construir y reforzar su imagen en el entorno de los recursos humanos y a adaptarse a los constantes cambios.

Top Employers Institute realiza cada año una auditoría 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 Employer" ayuda a construir y reforzar su imagen como empleador capaz de atraer el talento y fidelizar a los empleados, aumentando su compromiso.



Las categorías que destacamos como más valoradas son:



LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA:

Nos esforzamos por desarrollar estrategias basadas en las personas de manera que sean capaces de acompañar al desarrollo del negocio y su transformación. La puesta en marcha de procesos eficientes y digitales, poniendo siempre a las personas en el centro es clave en la implementación de esta estrategia de forma exitosa.



APRENDIZAJE Y DESARROLLO CONTINUO:

Amplia oferta de recursos formativos accesibles para el 100% de la plantilla.



living digital
Habilidades digitales




living healthy



Prácticas para mejorar la salud



living your development



Habilidades interpersonales



living factory



Conceptos de aplicación en la fábrica



LIVING competence



Competencias de BSH

PROMOCIÓN DE VALORES CORPORATIVOS COMO LA ÉTICA, LA INTEGRIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD:
 Campaña #BSHenAcción por la Sostenibilidad del planeta y la prosperidad para la difusión de los ODS y de la contribución de BSH en su cumplimiento.

#BSHenAcción

Conoce un resumen de mensajes principales de esta campaña en este video.




El empleo en BSH España

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

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

Como base, los convenios colectivos acordados entre representantes legales de la dirección y de los trabajadores comprenden ciertas normas sobre el uso de los diferentes modelos contractuales legales, los periodos de prueba y el preaviso de cese, así como el uso de contratación externa y de empresas de trabajo temporal. En el ámbito de empleados directos de producción, los convenios establecen pautas y fórmulas de distribución entre plantilla fija y temporal en base a necesidades de la producción y del mercado.

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

Todos los trabajadores están cubiertos por convenio colectivo, ya sea de empresa (el 99,7%) o sectorial. En 2021 se ha renovado el convenio de Almacenes y Oficinas Centrales del Servicio BSH al Cliente. Además, se ha prorrogado el convenio colectivo de Montañana y La Cartuja hasta diciembre de 2022. Se ha constituido la primera comisión negociadora de Igualdad para toda la empresa y se ha comenzado a desarrollar el Plan de Igualdad siguiendo el nuevo marco legal.

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 y 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 DE SALARIO Y REMUNERACION 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).

REGISTRO SALARIAL - BRECHA

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

SISTEMA DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y CONDICIÓN SALARIAL	REFERENCIA AL GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO ESTATAL DEL METAL	CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2020			2021		
			SALARIO MEDIO		%	SALARIO MEDIO		%
			HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
Sistema Mercer	Grupos 1 - 2	Puestos directivos	91.487	89.104	2,61%	79.790	71.852	9,95%
		Mandos intermedios	45.580	41.640	8,64%	47.705	43.989	7,79%
		Puestos técnicos	33.147	30.750	7,23%	33.936	31.738	6,48%
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	Gestores de pedidos (Convenio Pla-Za)	28.714	26.464	7,84%	32.197	28.704	10,85%
		Analista 1ª	35.201	31.221	11,31%	36.047	33.828	6,15%
		Delineante	37.504			39.617	35.024	11,59%
		Oficial	37.095			37.628		
		Técnicos de administración	32.555	28.560	12,27%	34.235	29.303	14,41%
		Teleoperadores	22.318	21.607	3,18%	22.629	21.102	6,75%
	Grupos 6 - 7	Auxiliar Centro de Servicio	24.162	18.592	23,06%	26.877	20.913	22,19%
		Analista 2ª	32.686			33.563		
		Técnicos reparadores	38.891			39.207	37.992	3,10%
		Técnicos reparadores ACOGE	21.835			15.536		
		Operarios de mantenimiento	33.317	31.285	6,10%	34.397	31.891	7,29%
		Capataz o responsable de equipo	34.757	29.475	15,20%	35.430	30.590	13,66%
		Oficial Producción	31.375	28.433	9,38%	32.122	28.992	9,74%
		Oficial reparador - Técnico de calidad	31.203	27.673	11,31%	32.123	29.409	8,45%
Operarios de producción o de almacén	28.978	25.134	13,26%	30.597	27.245	10,96%		

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

SISTEMA DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y CONDICIÓN SALARIAL	REFERENCIA AL GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO ESTATAL DEL METAL	REFERENCIA AL GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO APLICABLE (BSH)	2020			2021		
			MENORES DE 35	DE 35 A 50	MÁS DE 50	MENORES DE 35	DE 35 A 50	MÁS DE 50
Sistema Mercer	Grupos 1- 2	Grupo 0 - 1 (Grupos 1, 2 ó 3 en Convenios de Esquíroz y Santander)	33.210	46.788	55.554	33.506	48.578	58.969
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	Grupo 2 (Grupo 4 en convenios de Esquíroz y Santander)	23.496	32.171	38.179	26.450	31.837	37.672
	Grupos 6 - 7	Grupo 3 (Grupo 4 y 5 en convenios de Esquíroz y Santander)	31.185	30.755	32.250	31.626	32.361	33.244



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.

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 2021 no hubo puestos directivos vacantes. **El porcentaje de mujeres presente en puestos de dirección en 2021 es de 33,33% (6 mujeres) cifra que se mantiene con respecto a 2020.**

Destacamos que, en 2021, el índice de rotación voluntaria entre empleados del colectivo de indirectos ha sido de un 0,86%, ligeramente superior con respecto a 2020, siendo un 1,08% en hombres y un 0,50% en mujeres.

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 15,58% a través del programa de prácticas de la compañía. El mayor número de contrataciones se focalizan en el área de fábrica del grupo.

La plantilla a 31 de diciembre de 2021 de BSH España fue de 4.108, que supone una variación del - 5,28% respecto al año 2020.

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.

En 2021, se contrataron 1.794 empleados frente a los 1.282 de 2020, lo que significa un porcentaje de incremento de un 39,93%, siendo las áreas de contratación más destacadas el área de producción de fábrica y el Centro de servicios corporativos de IT.

El ratio del salario inicial estándar de los empleados de BSH España está en un 38,27 % por encima del salario mínimo y no hay distinción de géneros.

PERIODOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERACIONALES

Vacaciones: 2 meses mínimo.

Flexibilidad de jornada: sábados y jornadas irregulares, entre 7 y 15 días, reservando algunos días sin preaviso para casos de urgencia y fuerza mayor.

Flexibilidad de calendario: exceso de jornada y puentes, entre 7 y 15 días, reservando algunos días sin preaviso para casos de urgencia y fuerza mayor.

Turnos especiales y de noche: entre 4 y 15 días.

Ronda Canal Imper
50197 Zaragoza

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).

	SEXO						EDAD						CLASIFICACIÓN PROFESIONAL				
	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS		CONVENIO		EXENTO		
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
Empleados por tipo de contrato laboral																	
Tiempo parcial	406	388	93	74	313	314	33	18	323	339	50	31	356	347	50	41	
Tiempo completo	3.702	3.937	2.566	2.728	1.136	1.209	228	230	2.526	2.798	948	909	2.423	2.730	1.279	1.207	
Total empleados	4.108	4.325	2.659	2.802	1.449	1.523	261	248	2.849	3.137	998	940	2.779	3.077	1.329	1.248	

	SEXO						EDAD						CLASIFICACIÓN PROFESIONAL				
	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS		CONVENIO		EXENTO		
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
Empleados por contrato laboral																	
Contrato temporal	390	700	190	352	200	348	141	135	188	469	61	96	330	673	60	27	
Contrato indefinido	3.718	3.625	2.469	2.450	1.249	1.175	120	113	2.661	2.668	937	844	2.449	2.404	1.269	1.221	
Total empleados	4.108	4.325	2.659	2.802	1.449	1.523	261	248	2.849	3.137	998	940	2.779	3.077	1.329	1.248	

EMPLEADOS POR UBICACIÓN Y SEXO

Empleados por ubicación y sexo	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		% HOMBRES		% MUJERES	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Esquíroz	663	667	522	525	141	142	78,7	78,7	21,3	21,3
Montañana	1.375	1.588	816	952	559	636	59,3	59,9	40,7	40,1
La Cartuja	325	467	242	316	83	151	74,5	67,7	25,5	32,3
Santander	325	320	258	255	67	65	79,4	79,7	20,6	20,3
Huarte	96	85	60	52	36	33	62,5	61,2	37,5	38,8
Centro de almacenaje Estella	13	13	12	12	1	1	92,3	92,3	7,7	7,7
Oficinas Centrales	409	375	166	149	243	226	40,6	39,7	59,4	60,3
Delegaciones de Venta	92	96	78	82	14	14	84,8	85,4	15,2	14,6
Servicio BSH al Cliente	810	714	505	459	305	255	62,3	64,3	37,7	35,7
Total empleados	4.108	4.325	2.659	2.802	1.449	1.523	64,7	64,8	35,3	35,2

EMPLEADOS POR UBICACIÓN Y CONTRATO LABORAL

Empleados por ubicación y contrato laboral	TOTAL		CONTRATO TEMPORAL (T)		CONTRATO FIJO (P/F/D)		% TEMPORAL		% FIJO	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Esquíroz	663	667	5	5	658	662	0,8	0,7	99,2	99,3
Montañana	1.375	1.588	239	448	1.136	1.140	17,4	28,2	82,6	71,8
La Cartuja	325	467	14	145	311	322	4,3	31,0	95,7	69,0
Santander	325	320	5	3	320	317	1,5	0,9	98,5	99,1
Huarte	96	85	8	1	88	84	8,3	1,2	91,7	98,8
Centro de almacenaje Estella	13	13	0	0	13	13	-	0,0	100,0	100,0
Oficinas Centrales	409	375	21	7	388	368	5,1	1,9	94,9	98,1
Delegaciones de Venta	92	96	0	0	92	96	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	810	714	98	91	712	623	12,1	12,7	87,9	87,3
Total empleados	4.108	4.325	390	700	3.718	3.625	9,5	16,2	90,5	83,8

BAJAS POR DESPIDO

	SEXO						EDAD					
	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Bajas por despido	27	14	20	11	7	3	2	1	10	11	15	2

BAJAS POR DESPIDO POR UBICACIÓN

	TOTAL	
	2021	2020
Bajas por despido por ubicación		
Esquíroz	3	1
La Cartuja	3	0
Montañana	5	2
Santander	0	3
Huarte	1	0
Oficinas centrales + red comercial	3	2
Servicio BSH al Cliente	12	6
Total bajas por despido	27	14

BAJAS POR DESPIDO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	TOTAL	
	2021	2020
Bajas por despido por clasificación profesional		
Convenio colectivo	18	11
Técnicos profesionales	9	3
Directivos / Jefes	0	0
Total bajas por despido	27	14



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 ofrece 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.

Con la finalidad de que se sientan vinculados a la compañía, incluso antes de su incorporación, y para asegurar una buena acogida les damos la bienvenida a nuestro Plan de Acogida online en la plataforma de formación Living Digital con el objetivo de que conozcan mejor la compañía. También, se les invita a compartir una jornada con otros compañeros de otras ubicaciones en la que tienen la oportunidad de conocer la empresa y hablar de muchos temas y divertirse, con una dinámica que gira en torno a los valores.

En 2021 han realizado sus prácticas en BSH España 126 personas.

Planes de acogida dirigidos a nuevas incorporaciones

Para asegurar que las nuevas incorporaciones están preparadas para trabajar en la empresa desde el primer día y contribuir al éxito de BSH, se ha diseñado un programa de acogida alineado a la cultura y estrategia en BSH. El programa de acogida es una oportunidad de conectar con el nuevo equipo y de recibir una formación del área a la que se van a incorporar.

Se les ofrece una cálida bienvenida, una experiencia de incorporación positiva, una transición suave a la vida laboral diaria y el acompañamiento durante sus primeras semanas de la figura del mentor de acogida porque "Ponemos a las personas en el centro de todo lo que hacemos".





Apostamos por el aprendizaje continuo de nuestros empleados



PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Convertirse en una empresa que aprende de forma continua y se adapta a un entorno que cambia rápidamente es hoy uno de los retos estratégicos de la organización a nivel global. Como soporte a esta estrategia, se pone a disposición de los equipos diferentes recursos.

Plan anual de formación

Se dispone de una amplia oferta en diferentes áreas, alineadas con las necesidades del negocio y con el marco de competencias corporativo. Desde soluciones corporativas, pasando por formaciones o programas en diferentes modalidades: presenciales, mixtos, en aula virtual, en formato online, hasta la puesta a disposición de licencias de aprendizaje.

Ya sean requerimientos recurrentes o específicos, gracias al recientemente implantado Competence Camp, los equipos definen dónde poner el foco en lo que a cualificación se refiere. Dicho proceso, supone la base para establecer medidas de desarrollo eficaces que configuren después este plan formativo.



Portales propios de aprendizaje

Tanto en el portal de BSH Academy, como en Living Digital se ofrecen programas online y flipped que ayudan a potenciar el autodesarrollo basado en la responsabilidad por aprender.



Recursos de aprendizaje

Además de los contenidos propios, todos los empleados tienen acceso a licencias de GetAbstract, donde destacan los resúmenes de libros, o GoodHabitiz que, desde 2021 pone a disposición de los colaboradores recursos de desarrollo para conseguir hacer del aprendizaje un hábito.



Aprendizaje social, la base para definir las competencias del futuro y compartir los conocimientos

En 2021 se ha puesto en marcha una iniciativa interna denominada "Learning generators" que supone un reconocimiento al equipo actual de formadores que transforman su "energía" en "energía" para aprender, impulsan a otros al aprendizaje, son parte de la "energía" que necesita BSH, y por tanto son generadores de aprendizaje.

Todos los learning generators cuentan con una serie de recursos para poder profundizar en sus competencias pedagógicas tales como artículos, actividades o talleres y pueden compartir sus conocimientos en el foro creado para tal fin dentro de la plataforma Living Digital.

BSH Learning Generators se suma a otras iniciativas que ya existen dentro de la organización para fomentar el intercambio de conocimientos.

»
La cultura de una organización o de cualquier grupo de individuos es el reflejo de los valores, creencias y comportamientos de los líderes del grupo
«
Richard Barret.

Liderazgo

Con el objetivo de que la organización entienda por qué el auténtico liderazgo es importante para BSH y sus líderes, se cuenta con un programa de Liderazgo corporativo que se adapta al perfil de cada responsable que engloba tres grandes títulos:

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

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



Stay curious & keep learning

Para potenciar la cultura de aprendizaje continuo a lo largo de 2021 se han puesto en marcha varias campañas con el objetivo de dar a conocer y potenciar el uso de las plataformas de aprendizaje.





HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

Al margen de las opciones de aprendizaje como compañía se ofrecen otros instrumentos:

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 2021, un total de 19 colaboradores han participado en el programa de mentoring desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

Herramientas de Feedback

Con el objetivo de fomentar una cultura de diálogo abierto, se utilizan distintas herramientas de feedback dirigidas a responsables y empleados.

HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN
Feedback dart	Herramienta para responsables que tienen personas en sus equipos sin acceso a una cuenta Windows de la compañía. De esta manera, los responsables de estos equipos también pueden recibir feedback sobre actitudes relacionadas con el liderazgo, la colaboración y la toma de decisiones, entre otros temas.
Feedback 360	Integra distintas perspectivas de feedback y es aplicable tanto para responsables de equipos como para líderes de proyecto con, al menos, 4 colaboradores a cargo. La principal meta de esta herramienta es dar soporte al diálogo abierto entre los responsables y las personas con las que éstos trabajan.
Open Feedback	Permite obtener una visión mucho más global, más allá de la autoevaluación, porque pide opinión a compañeros y colaboradores, obteniendo así conocimiento sobre fortalezas y áreas de desarrollo.
Feedback Explorer	Feedback Explorer es otra metodología sencilla y voluntaria para recibir feedback, orientado al desarrollo, a través de compañeros, colaboradores y responsables.



Talentify

Talentify es el Programa Global de Talento que apoya el viaje de desarrollo del talento de las personas y que está alineado con la estrategia de BSH y las tendencias actuales.

El objetivo de Talentify es impulsar el auto liderazgo, la creación de redes y conexiones que permiten 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.



MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

TIEMPO MEDIO DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL	MEDIA DE HORAS	
	2020	2021
Convenio	8,71	14,73
Técnico profesional	22,84	30,88
Jefe departamento / dirección	27,00	37,01
Total media de horas	13,0	20,35

TIEMPO MEDIO DE FORMACIÓN POR SEXO	MEDIA DE HORAS	
	2020	2021
Hombres	14,19	20,35
Mujeres	10,93	20,45
Total media de horas	13,0	20,35

Promedio de horas de formación a empleados a cierre de 31 de diciembre de 2021. Para hacer el cálculo se tienen en cuenta el total de las horas de formación de los empleados activos a 31.12.2021, incluyendo las realizadas a través de la plataforma de Living Digital.

Programas de evaluación y desempeño

BSH cree en el diálogo abierto y continuo entre responsables y colaboradores sobre su desarrollo profesional, en el que se da un feedback constructivo y se clarifican las expectativas del colaborador, basado en el modelo de competencias BSH. La esencia de este diálogo es apoyar al colaborador en su desarrollo y formación, tanto en tareas actuales como en los futuros pasos profesionales.

Desde 2021, se ofrece al colaborador la opción de iniciar y preparar la conversación bajo el lema "Soy el responsable de mi desarrollo". La periodicidad de la conversación debiera ser continua si bien se establece un periodo mínimo anual y es fundamental para la gestión del talento en BSH.



Escuchar el sentir de las personas

En el año 2021 de nuevo se ha llevado a cabo una encuesta a nivel global de la compañía para conocer la opinión de los empleados. Todos los empleados de BSH a nivel mundial han podido participar en el cuestionario, que ha sido el mismo que en 2020. Los resultados se han comunicado en febrero de 2022 y posteriormente, se está trabajando en medidas de mejora según los resultados obtenidos. Ha habido una participación del 71% en España y del 78% en el Grupo BSH. La dirección sigue promoviendo el desarrollo de iniciativas e 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.



TU PRF+

Plan de Retribución Flexible TuPRF+

La retribución flexible es un sistema que permite al empleado (para el colectivo al que aplica) 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.



Pensumo

BSH ha iniciado una colaboración activa con la startup Pensumo, que ofrece una innovadora forma de generar ahorro a largo plazo mediante acciones cotidianas como reciclar, hacer deporte y comprar.

Los empleados tienen la opción de darse de alta en la App de Pensumo y participar de los retos que promueve la compañía y que suponen pequeñas recompensas económicas que van incrementando de forma progresiva sus pólizas de ahorro. En el año 2021, se pusieron en marcha cuatro retos para el colectivo de empleados: descarga de la app Pensumo, participar en la carrera ESIC, presentar ideas en Top Idea que sean premiadas y realizar formaciones online en Living Digital.

Además, la propia app ofrece la posibilidad de acumular dinero al reciclar vidrio, papel, pilas y aceite.

Desde que se lanzó en verano de 2021, los empleados de BSH han conseguido con sus reciclajes ahorrar cerca de 1.000 kilos de CO₂ en emisiones.



Plus Benefits

BSH lanzó en 2021 su nueva plataforma de ventajas para empleados. En este nuevo portal en colaboración con PlusBenefits, los empleados encuentran una oferta de colaboraciones y ventajas mucho más variada y diversa y también mucho más accesible desde cualquier punto del territorio nacional.

A woman with dark hair tied up, wearing a pink long-sleeved shirt, is smiling as she slices a loaf of bread on a wooden cutting board. The kitchen background features a white wall with a wire shelving unit holding various items like pasta, bowls, and a toaster. The scene is warmly lit, suggesting a cozy home environment.

Salud y Bienestar en la cultura de BSH



Para reducir la mortalidad y garantizar una vida saludable que promueva el bienestar para todos a cualquier edad y en cualquier parte del mundo se requiere trabajar por conseguir una cobertura sanitaria universal reduciendo a su vez los factores de riesgos que aumentan la mortalidad y las posibilidades de contraer enfermedades y sufrir accidentes.

Dentro de este contexto, las empresas juegan un rol fundamental que desempeñar, contribuyendo a este objetivo, tanto a nivel interno, poniendo en marcha planes adecuados de higiene, salud y seguridad laboral para empleados y sus cadenas de valor, como a nivel externo, asegurándose de que sus operaciones no impacten negativamente sobre el derecho humano a la salud de las comunidades y maximizando sus contribuciones positivas sobre el bienestar del conjunto de la sociedad.

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

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

3.4

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



3.5

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



3.6

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



3.9

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



3.D

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



Seguridad y salud en la cultura de BSH

La política de Seguridad y Salud 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. Todos los trabajadores de BSH están cubiertos por nuestro sistema de gestión. **BSH España se ha certificado en ISO45001 en marzo de 2021 con AENOR.** Este certificado engloba al desarrollo y producción de: frigoríficos, hornos, encimeras, lavadoras y lavavajillas.

Hay **comités de seguridad y salud** en todos los centros de trabajo de más de 50 empleados y delegados y servicio de prevención de empresa. Además, en los convenios colectivos se incluye información en materia de seguridad y salud.

El **plan estratégico de seguridad y salud laboral de BSH España** está siendo revisado para el periodo 2022-2024 teniendo en cuenta: los cambios que las nuevas tecnologías están introduciendo en materia de prevención de riesgos laborales y, el marco estratégico de la Unión Europea en materia de salud y seguridad para el periodo 2021-2027, entre otras referencias. El plan estratégico es también una referencia para cada ubicación de BSH España para elaborar sus programas anuales de salud y bienestar laboral.

RESULTADOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN 2021

En 2021, 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 3,30 en 2020 **a 4,19 en 2021**. La explicación de este aumento está en el incremento de accidentes con baja durante desplazamientos que hemos tenido en nuestra red de servicio técnico. En 2021, el número de accidentes con baja de seguridad en nuestras fábricas pasó de 18 a 19. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor no cambió significativamente, pasando de 11,0 a 11,3.

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 2021.



ÍNDICE DE FRECUENCIA DE BAJAS BSH ESPAÑA

(Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas)

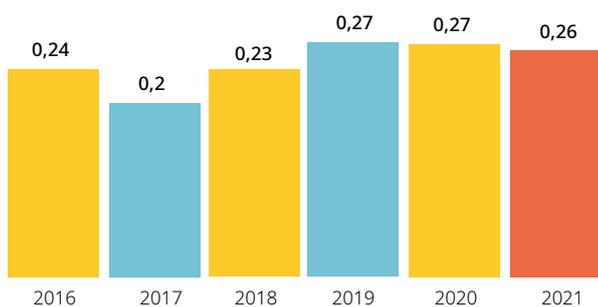


Nota: El índice de frecuencia de bajas de seguridad incluye todos los accidentes de seguridad y en desplazamiento.

El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1.000 horas trabajadas) se situó en 2021 en 0,26, muy similar al valor al obtenido en 2020 que fue 0,27.

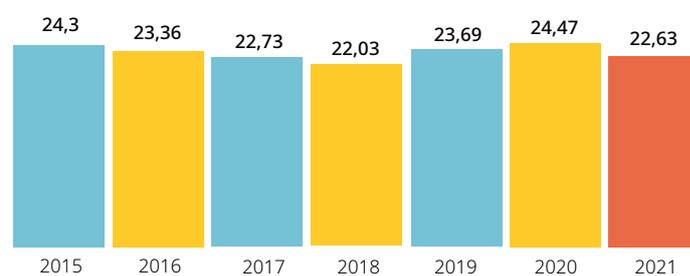
El tiempo perdido por accidente (como indicador de la gravedad de un accidente) también se tiene en cuenta. Como promedio, cada accidente laboral causó 22,63 días laborales de baja, menos que en 2020 que fueron 24,47 días.

ÍNDICE DE GRAVEDAD



Días de baja *1.000 / horas trabajadas

DURACIÓN MEDIA DE LOS ACCIDENTES



Días de baja / accidentes

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 2021	6.936.740	4.370.146	2.566.594	1.114.792	577.050	2.113.002	558.186	1.301.627	1.272.083	
Número de accidentes CON baja	80	58	22	10	10	24	5	2	29	
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	74	24	16	10	36	12	2	22	
	Tratados en BSH	332	227	105	67	52	195	10	8	0
Número de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	57	42	15	8	8	19	5	0	17
	in misio	7	6	1	0	0	0	0	0	7
	in itinere	16	10	6	2	2	5	0	2	5
Número de enfermedades profesionales CON baja	4	2	2	3	0	0	0	1	0	
Número de enfermedades profesionales SIN baja	17	11	6	14	0	1	2	0	0	
Días perdidos	1.811			276	250	423	246	21	595	
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	11,5	13,3	8,6	9,0	17,3	11,4	9,0	1,5	22,8	
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) (enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	0,6	0,5	0,8	2,7	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	
Tasa de absentismo laboral (TAL)	4,43	4,10	4,96	5,23	5,39	5,50	4,80	1,17	4,18	
Tasa de días perdidos (TDP) (días perdidos por millón de horas trabajadas)	261,1			247,6	433,2	200,2	440,7	16,1	467,7	
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.



ACTUACIONES EN SEGURIDAD EN 2021

En 2021 se han ido desarrollando las siguientes actividades:

Seguimiento de Gerencia

El departamento corporativo de prevención de riesgos laborales de BSH España informa periódicamente 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.

Formación en prevención de riesgos laborales

A lo largo de 2021, se han llevado a cabo diferentes formaciones obligatorias y complementarias en prevención de riesgos laborales, alcanzando más de 37.000 horas de formación, destacando la realizada para especialistas de producción (20 horas) y para personal directivo y de oficina (6 horas).



Salud laboral y bienestar

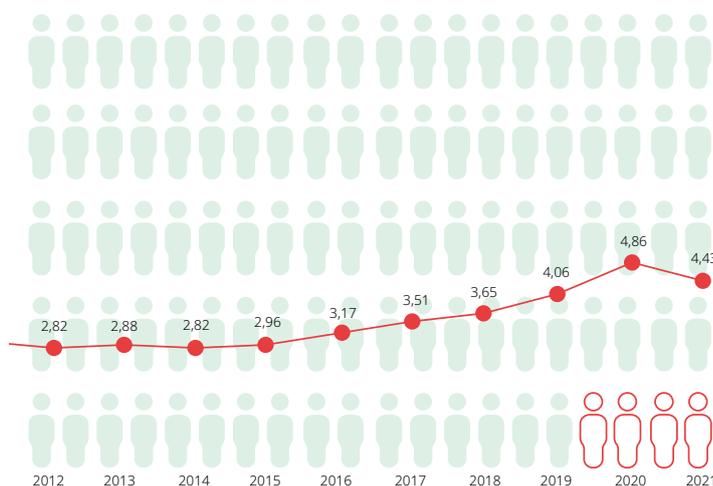
En BSH, dedicamos un esfuerzo especial a la promoción de la salud de nuestros empleados, haciéndolos conscientes del autocuidado y la prevención personal, evitando así o reduciendo los factores de riesgo. Con el cumplimiento de las normas sobre prevención, garantizamos la salud y el rendimiento de los 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.

TASA DE AUSENCIAS MÉDICAS EN BSH ESPAÑA

A pesar del incremento de las cifras de bajas laborales que, a nivel general, se está produciendo en España desde finales de 2013, el conjunto de acciones desarrolladas en BSH han conseguido contener los indicadores en valores “bajos”, tanto en mano de obra directa como indirecta, consolidando la progresiva mejora de los últimos años. La tasa de ausencias médicas de BSH en 2021 ha sido del 4,43 (incluye 0,6 puntos debidos a la pandemia de COVID).



Cuota de salud
95,57

Índice de ausencias médicas
4,43

ACTUACIONES EN SALUD EN 2021

En 2021, debido a la situación de pandemia, la mayoría de las acciones sanitarias han ido encaminadas a la gestión del COVID.

Gestión de la crisis del COVID19

Han continuado las actividades de seguimiento y control de la pandemia en BSH España. A lo largo del año, se han ido adecuando y actualizando los protocolos COVID de seguridad de los distintos centros de trabajo en base a la situación, las informaciones de las autoridades sanitarias y las decisiones corporativas de la compañía. La pandemia ha impactado en nuestra empresa en línea con la evolución general de lo que ha sucedido en las distintas comunidades autónomas en las que tenemos presencia. Los protocolos han funcionado, evitando la propagación del virus dentro de la empresa.

Actuaciones realizadas para gestionar la pandemia del COVID en BSH España:

- 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 incapacidad temporal.
- Investigación de contactos en el entorno laboral y prevención de brotes.
- Administración de vacunas COVID.
- Como complemento a los servicios sanitarios 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 temporales, se han mantenido otros programas como:

- **Programas diversos de empresa saludable** sobre alimentación, ejercicio físico, salud mental y adicciones, entre otros.
- **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, sigue activa 'La escalera de la salud', en Pla-ZA y en el Centro de desarrollo de placas eléctricas 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 Aragón, 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. **En 2021, BSH, MAZ y USJ han renovado el convenio de colaboración para seguir avanzando en esta materia dos años más.**

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.

Además, de forma regular se pone en marcha el **programa de “fisiocoaching”** por el que un fisioterapeuta visita a cada empleado en su puesto de trabajo y realiza in situ un análisis sobre las posturas que debe adoptar, entrevista al trabajador, y le entrega un manual de ejercicios recomendándole estiramientos específicos para compensar la sobrecarga producida por los movimientos repetidos o las posturas mantenidas, teniendo en cuenta su patología previa, así como sobre las rotaciones más adecuadas con otros puestos. El fisioterapeuta va acompañado del servicio médico y de un delegado de prevención. Este programa incluye empleados de líneas de montaje, de oficinas o conductores y ya lo han realizado 3.900 empleados.

Otras actividades realizadas son:

- Ampliación del estudio sobre la arcada plantar, en colaboración con Podoactiva, con el objetivo de medir la “fatiga del pie” y su relación con el dolor lumbar.
- Elaboración de un Manual de “Podocoaching” para poder identificar diferentes tipos de pie y recomendar ejercicios físicos de mejora del confort para aquellas personas que lo necesiten.
- Estudio de la actividad física en trabajadores de oficina, en situación de teletrabajo. Para evitar el sedentarismo, se han elaborado unas recomendaciones de ejercicios con pausas activas y al finalizar la jornada, incentivando a los voluntarios con una pulsera de actividad suministrada por BSH.

Los resultados obtenidos de los diferentes estudios se comparten con la comunidad científica y profesional. **Uno de los principales resultados obtenidos ha sido reducir un 12% los trastornos músculo-esqueléticos.**

En 2022, la Cátedra Empresa Sana, junto al plan sobre trastornos musculoesqueléticos y el proyecto fisiocoaching han sido seleccionados por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para representar a España en los Galardones Europeos a las buenas prácticas a nivel europeo.



En octubre de 2021, se ha actualizado la app de la Cátedra y se han incorporado nuevas funcionalidades que se pondrán a disposición de todos los empleados en 2022:

- Videos que complementan las fotos de los ejercicios de estiramientos.
- Ejercicios específicos para carretilleros y conductores.
- Ejercicios de relajación ocular para disminuir la fatiga visual ocasionada por el uso prolongado de pantallas en personal de oficina.
- Otras nuevas funcionalidades de la empresa saludable: dormir bien, bienestar emocional y alimentación saludable.





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.

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.





Siempre protegiendo el medioambiente

Desde 2020, **BSH es neutra en emisiones de CO₂** en el alcance 1 (emisiones directas) y en el alcance 2 (emisiones indirectas). Esto se consigue gracias al efecto de medidas de eficiencia energética y a la compra de energía eléctrica 100% verde. Para aquellas emisiones de CO₂ que no se pueden evitar, BSH compra medidas de compensación de CO₂. Queremos seguir avanzando en la modificación de procesos para conseguir ser neutros en carbono reduciendo al mínimo la necesidad de compensación.

Adicionalmente, el objetivo de BSH es incrementar la proporción de energía renovable autogenerada. En 2021 se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España, cuya puesta en servicio está prevista para mediados de 2022. Está ubicada en la fábrica de Montañana y generará aproximadamente el 15% del consumo de electricidad de la fábrica.

La compañía no sólo tiene en cuenta sus avances en producción e innovación, también calcula el impacto social y medioambiental de sus productos. En 2021 la política ambiental y energética ha sido revisada. A través de esta política, 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.



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.

Para garantizar la conservación de los recursos de forma sistemática, **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 PLAZA, entre otros.

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

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

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



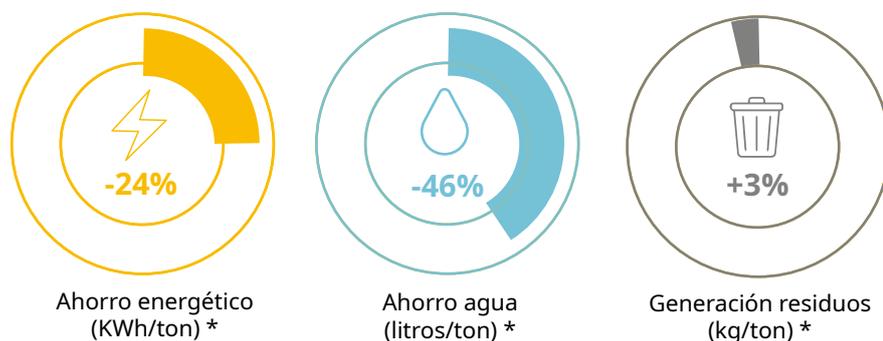
PROGRAMAS RESOURCE EFFICIENCY

En el año 2010, el Grupo BSH comenzó a trabajar intensamente en la mejora de la eficiencia en el uso de los recursos.

Para ello, se lanzaron dos programas consecutivos, uno en el período 2010 - 2015 y otro de 2016-2018.

Se llevaron a cabo acciones como campañas de mejora de la eficiencia en el uso de aire comprimido, de la iluminación, gestión del apagado de instalaciones, sensibilización, además de numerosas acciones individuales de ahorro. La implementación de la norma ISO50001 fue clave para mejorar y sistematizar la gestión de la energía.

RESULTADOS PROGRAMA RESOURCE EFFICIENCY (2010-2018)



* respecto a 2010

El programa Resource Efficiency tuvo un resultado destacado en la primera fase de 2010 a 2015 con reducciones significativas de energía (39%), agua (49%) y residuos (17%). Con la visión agregada de 2010-2018, se alcanzaron resultados sobre 2010 de una reducción del 24% de la energía, un 46% del agua y, sin embargo, hubo un incremento del 3% en generación de residuos. Esto fue debido al impacto en el cálculo de reducciones significativas en los volúmenes de producción. En términos absolutos el volumen de residuos fue menor.



Estrategia CO₂ neutral 2030

En 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 y se diseñó la Estrategia CO₂ neutral 2030 dotándola de un presupuesto adicional para hacer realidad los cambios necesarios. No sólo se quiere desvincular la huella de carbono del crecimiento económico, sino también reducir las emisiones en términos absolutos.

Desde 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).

4 LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA SER NEUTROS EN CO₂

1



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para 2030, nos proponemos ahorrar 18 gigavatios hora (GWh) de energía mediante la mejora de la eficiencia energética de nuestras ubicaciones (Alcance 1+2).

Se establecen objetivos anuales de ahorro de consumo energético para cada ubicación. En concreto, para 2021, las ubicaciones de BSH España tenían como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 2,5 GWh y, a pesar de la difícil situación asociada a la pandemia de Covid, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha conseguido un ahorro de 2,7 GWh.

2

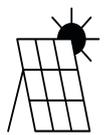


GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Aumentaremos la energía renovable autogenerada en nuestras ubicaciones de 9,4 GWh en 2018 a 55 GWh en 2030 (Alcance 2). Para ello invertiremos en instalaciones fotovoltaicas propias.

En 2021, se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España, cuya puesta en servicio está prevista para mediados de 2022. Está ubicada en la fábrica de Montañana y generará aproximadamente el 15% del consumo de electricidad de la fábrica.

3



COMPRA DE ENERGÍA VERDE

BSH se centra inicialmente en comprar electricidad verde de plantas existentes. La cantidad anual comprada se incrementará al 100% en 2030 (Alcance 2).

En España ya disponemos del 100% de la electricidad de origen renovable desde 2017. El 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable.

4

COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE CO₂

BSH compensa el resto de sus emisiones de CO₂ apoyando determinados proyectos de protección del clima, como reforestación en Brasil. Neutralizamos las emisiones que no podemos evitar mediante la compra de medidas de compensación de CO₂.

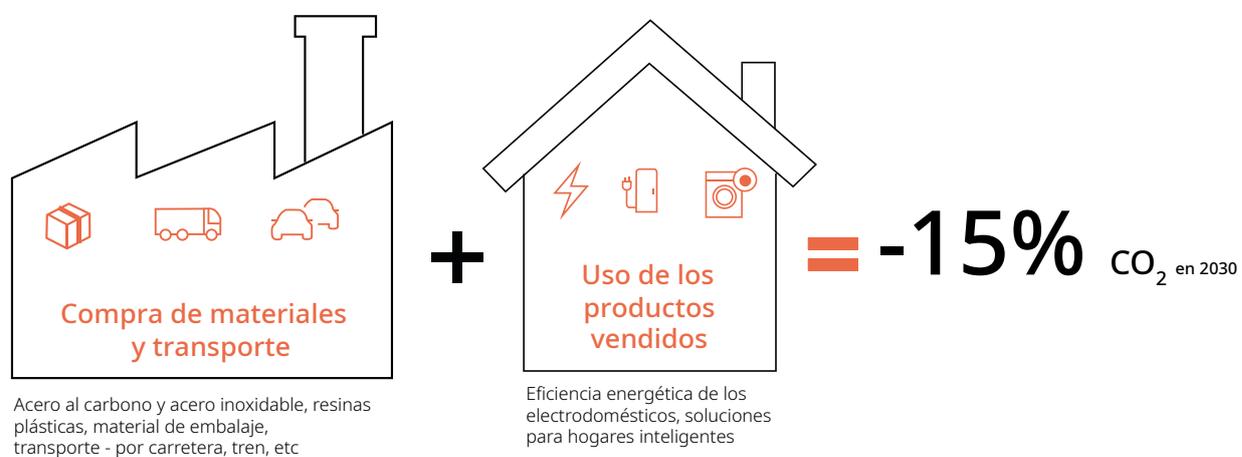
Para ello, en 2021 se adquirieron un total de 9.135 toneladas de créditos de CO₂, que han servido para compensar sobradamente nuestra huella de carbono (8.283 ton CO₂ equivalentes). Se transforma todo el consumo de energía a toneladas de CO₂ mediante factores de conversión. La medida de CO₂ equivalente quiere decir que no se emite ese CO₂, si no que el efecto que produce el consumo de energía es el equivalente a liberar esas toneladas de CO₂ puro en la atmósfera.



Nota: Ejemplo de certificado de compra de compensación de emisiones perteneciente a la ubicación de Montañana. Cada fábrica recibe su propio certificado cada año.



Pero eso no es suficiente. También nos ocupamos de reducir las emisiones de aquello en lo que no podemos influir directamente. En concreto, queremos reducir las emisiones de CO₂ a lo largo de todo el ciclo de vida del producto (Alcance 3), incluyendo la adquisición de bienes y el uso de nuestros productos vendidos. Nuestro objetivo es una reducción del 15% para 2030.



La alta eficiencia energética de nuestros productos tendrá un impacto significativo en la consecución de este objetivo.

Huella de carbono

EL COMPROMISO DE BSH PARA REDUCIR SU IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

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

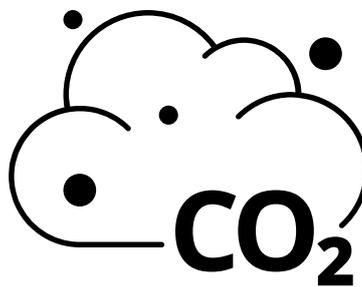
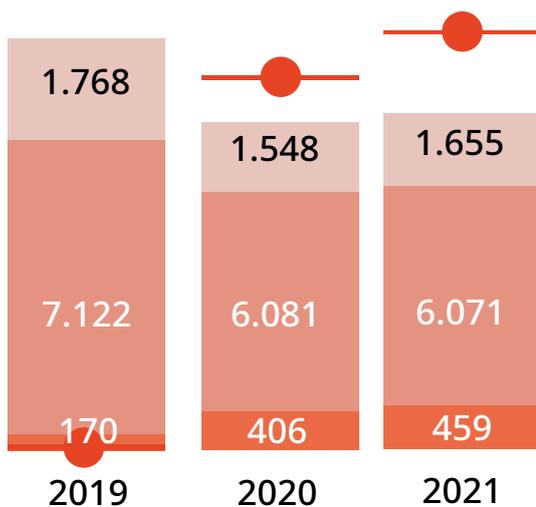
En BSH Electrodomésticos España, S.A. somos transparentes y hacemos pública nuestra huella de carbono a través de este informe.

En 2021, la huella de CO₂ correspondiente al Alcance 1 y 2 asciende a un total de 8.283 toneladas, ligeramente superior a nuestra huella de 2020, pero aun así, manteniendo la tendencia favorable con respecto a 2019. Nuestra intensidad de emisiones ha sido de 0,066 toneladas de CO₂ por tonelada de producción, lo que corresponde a una mejora del 17% con respecto a 2019.

La huella de CO₂ se calcula a partir de los datos mostrados en el balance ambiental más el consumo de combustible de los vehículos de la empresa, motivo por el cual la huella en 2021 refleja un incremento respecto al 2020.

Desde 2020 y como aval de la implementación de la estrategia de neutralidad en CO₂ se inició 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 desde 2020.

HUELLA DE CO₂ BSH ESPAÑA, TONELADAS



- Alcance 1: Emisión de CO₂ directa por combustibles en vehículos (toneladas)
- Alcance 1: Emisión de CO₂ directa por procesos de combustión fijos (toneladas)
- Alcance 1: Emisión de CO₂ directa por recarga de gases refrigerantes (toneladas).
- Alcance 2: Emisión de CO₂ indirecta por el consumo de electricidad (toneladas)
- Total créditos de CO₂ para compensación de emisiones (toneladas)

DATOS HUELLA DE CO ₂	2019	2020	2021
Consumo en procesos de combustión fijos (gas natural) (MWh)	30.747	30.109	30.056
Consumo de combustible de vehículos de empresa (MWh)	6.535	5.816	6.213
Consumo de diesel (litros)	647.232	565.464	606.045
Consumo de gasolina (litros)	4.514	11.012	12.262
Consumo de combustible de gas natural (GLP) (kg.)	6.671	3.197	1.571
Consumo de electricidad (MWh)	37.370	43.096	40.705
De la cual, electricidad verde comprada. GdOS incluidas en contrato de suministro (MWh)	37.370	43.096	40.705
Consumo de energía total (combustión fija, combustible, electricidad) (MWh)	74.652	79.021	76.974
Emisiones fugitivas no incluidas en el consumo de energía (limpieza con hielo seco) (kg.)	-	67.620	98.444
Alcance 1: Emisiones de CO ₂ directas por recarga de gases refrigerante (toneladas)	170	406	459
Alcance 1: Emisiones de CO ₂ por procesos de combustión fijos (toneladas)	7.122	6.081	6.071
Alcance 1: Emisiones de CO ₂ directas por combustible de vehículos de empresa (toneladas)	1.768	1.548	1.655
Alcance 2: Emisiones de CO₂ indirectas por consumo de electricidad (toneladas)	-	-	-
Total de emisiones de CO₂ (toneladas Alcance 1 y 2)	9.059	7.696	8.283
Total de créditos de carbono adquiridos para compensación (toneladas)	-	8.794	9.135
Créditos de carbono comprados (anual)	-	8.794	6.166
Créditos de CO ₂ remanentes de años anteriores + asignación central (toneladas)	-	-	2.969
Créditos de CO ₂ sobrantes para el próximo año (anual) (toneladas)	-	1.098	852
Intensidad de las emisiones de CO₂ (ton CO₂ / ton producción)	0,080	0,064	0,066



CO₂ neutral

Desde el año 2020 no se realiza el cálculo de la huella de CO₂ correspondiente a las actividades de logística por redefinición del alcance 3 en la estrategia climática del Grupo Bosch.



Balance Medioambiental de BSH España

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). En 2021 se incorpora información del Centro de Atención al Usuario de Zaragoza.

Actividad de procesos productivos		2019	2020	2021	unidades
	Productos (número)	3.686.200	3.931.888	4.165.619	Unid
	Productos (toneladas)	113.132	120.241	124.746	t
Balance ambiental					
Balance ambiental		2019	2020	2021	unidades
GRI 302	Energía				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización (instalaciones fijas)	68.116.812	73.204.920	70.761.120	kWh
	de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad ¹	37.369.810	43.096.160	40.705.170	kWh
	de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural	30.747.002	30.108.760	30.055.950	kWh
GRI-302-3	Intensidad energética	602,10	608,82	567,24	kWh/ton.
GRI-302-4	Reducción del consumo energético (resultado de acciones de mejora de eficiencia)	1.814.596	2.005.904	2.734.480	kWh
GRI 303	Agua y efluentes				
GRI 303-3	Extracción de agua	76.560	102.791	90.993	m³
	de los cuales suministro de la red pública	76.560	102.791	90.993	m ³
	de los cuales suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m ³
GRI 303-4	Vertido de aguas ²	67.875	91.029	87.037	m³
	de la cuál, agua doméstica / sanitaria		47.182	49.979	m ³
	de la cuál, agua de proceso (previamente depurada)		43.847	37.058	m ³
GRI 303-5	Consumo de agua	8.685	11.762	3.956	m³
GRI 305	Emisiones a la atmósfera de procesos productivos				
GRI 305-7	Compuestos orgánicos volátiles	0,79	1,86	0,51	t
GRI 306	Residuos				
GRI 306-3	Residuos generados		14.365	13.502	t
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación ³	11.234	13.527	13.071	t
	de los cuales, residuos no peligrosos reciclados	11.220	12.938	12.232	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a valorización térmica		417	329	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a otras operaciones de valorización		0	329	t
	de los cuales, residuos peligrosos reciclados	14	164	80	t
	de los cuales, residuos peligrosos a valorización térmica		9	21,3	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de valorización		0	79,2	t
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación ³	1.073	838	431	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a vertedero controlado	815	479	232	t
	de los cuales, residuos peligrosos a vertedero controlado	258	197	134	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de eliminación		0	63	t
	de los cuales, residuos de construcción o demolición		162	2	t
	Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición	12.307	14.203	13.500	t
	Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	91%	95%	97%	%

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.

Educación de calidad para el talento y la innovación





Invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

Las empresas juegan un papel protagonista en el fomento e inversión en educación. Éstas pueden contribuir al ODS 4 introduciendo criterios de sostenibilidad a nivel interno, a través de formación a empleados y grupos de interés e invirtiendo en educación a nivel externo. La inversión en educación amplía las oportunidades de negocio de las empresas, creando nuevos mercados y bases de clientes y da lugar a una mano de obra más cualificada, aumentando la productividad y el crecimiento de las empresas. Una población más educada tendrá acceso a mejores oportunidades laborales y salarios y, por lo tanto, a más ingresos disponibles, lo que beneficia a los mercados y al bienestar de la sociedad.

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

13.2

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 2021, por décimo cuarto 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 celebró la segunda edición de los **Premios Pivota Ideas**, que tienen el objetivo de impulsar el espíritu emprendedor de investigadores de la Universidad de Zaragoza. En esta segunda edición, participaron 26 candidatos que presentaron 12 proyectos de distintos ámbitos. Los Premios Pivota estuvieron dirigidos a doctorandos, investigadores postdoctorales, personal investigador PI y estudiantes de máster de la Universidad de Zaragoza con el objetivo de impulsar su espíritu emprendedor y ayudarles a desarrollar servicios y productos viables comercialmente.

Los candidatos participaron en varios 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 con el conocimiento adquirido en su formación en la universidad y en la asignatura. Todos los retos son necesidades de nuestro sector, de forma que los estudiantes aprenden e innovan mientras conocen la realidad de los electrodomésticos.



FACTOR IDEA GRADO DE DISEÑO PARA ALUMNOS DE INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTO CON INGENIERÍA ELECTRÓNICA

El proyecto cuenta con dos fases, la de ideación y la de desarrollo. Durante la fase de ideación, los estudiantes trabajan en resolver el reto planteado y presentar sus proyectos ante los profesores y los compañeros de BSH España. En caso de que la compañía esté interesada en adquirir alguna de las ideas presentadas, le otorga a cada grupo inventor seleccionado, un premio económico. La segunda fase comienza una vez se determinan las ideas más interesantes que BSH España desarrollará más a fondo.

FACTOR IDEA MÁSTER DE INGENIERÍA DE DISEÑO DE PRODUCTO

El proyecto cuenta con el análisis desde dos perspectivas, por un lado, está la perspectiva de entender el contexto social y diseñar soluciones que tengan en cuenta todo lo que rodea al usuario. Por otro lado, una vez se ha entendido cómo influye todo el contexto, se plantea analizar y diseñar nuevas soluciones de servicios que mejoren la experiencia de usuario con los electrodomésticos dentro del hogar. Durante este programa, BSH España y la Universidad de Zaragoza ayudan a los estudiantes a diseñar nuevos servicios que impacten en el día a día de un usuario.

Este programa se basa en la filosofía Open Innovation. Cada año, se generan 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):

- **Charlas y ponencias** impartidas por compañeros de BSH en la **Universidad de Zaragoza** y dirigidas a los estudiantes de las diferentes ingenierías, con el fin de darles a conocer cómo se están aplicando en el entorno industrial muchas de las tecnologías que están estudiando y las posibles salidas profesionales que pueden encontrar al finalizar sus estudios. Estas ponencias han versado sobre el desarrollo de software ligado al IoT.
- 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.
- Participación en las **ferias de empleo de la Universidad de Zaragoza y la UPNA**, para dar a conocer a estudiantes y recién titulados las oportunidades de prácticas y empleo que BSH les ofrece.

Formación en el Centro Salesianos

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. Además, en 2021 se ha dado difusión con un vídeo a la colaboración entre BSH y Salesianos Zaragoza.

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. También, en 2021, miembros de BSH han participado voluntariamente compartiendo su conocimiento en charlas durante el curso escolar.

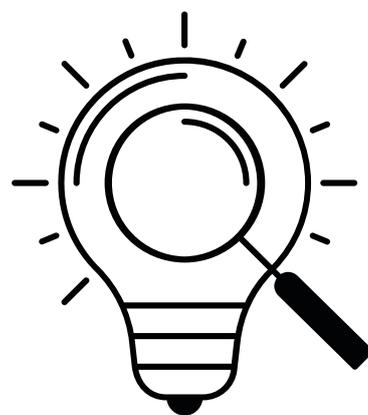


Conoce más sobre la colaboración de BSH con Salesianos



#InvolucraTECH

Son actividades de voluntariado que un grupo de compañeros del Centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana promueven desde 2018 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. En el año 2021, debido a la pandemia, no se pudieron llevar a cabo actividades presenciales.





Diversidad para
el desarrollo



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

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

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

5.1

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



5.2

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



5.B

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





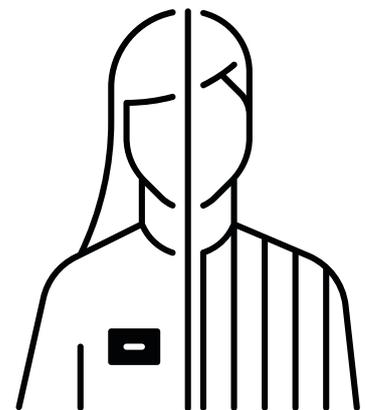
Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización

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

Fomentamos **la diversidad de género en el Plan de Igualdad de BSH España** que, desde 2010, recoge objetivos y medidas de ámbito común y específico para cada centro de trabajo. La Comisión de Igualdad de cada centro es responsable de la aplicación y la revisión periódica de este plan. Además, en 2021, se ha constituido una nueva comisión negociadora para el plan de igualdad, integrada por representantes de los trabajadores y de la empresa de todos los centros de trabajo. El objetivo común es seguir trabajando en la diversidad de género, adaptando todos los trabajos realizados en los últimos años a los nuevos requerimientos legales. 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 2021, no consta ningún incidente en el que se haya requerido la aplicación del protocolo.

Las mujeres suponen el 35,27% de la plantilla en BSH España, cifra ligeramente superior con respecto a 2020.



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 medida para ayudar a la conciliación, en 2020, era posible trabajar a distancia 12 días o 96 horas al año o 1 día fijo a la semana durante al menos 4 meses. Sin embargo, 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 adecuados a la situación de pandemia para garantizar la seguridad y salud de todos los empleados.

En 2021, se creó un grupo de trabajo específico que tuvo como objetivo principal abordar las nuevas necesidades en materia de teletrabajo y conciliación que han surgido desde el inicio de la pandemia y que son aplicables ya en 2022. Fruto de ese trabajo se publicó, a finales de año, la **nueva política WorkinFlex en BSH**, que partiendo de un mínimo para todos de un 30%, permite alcanzar para cada centro de trabajo hasta un 50% de la jornada en teletrabajo. Los empleados disponen de una bolsa de días y de horas para teletrabajo por motivos personales, además de los motivos tradicionales sin límite temporal (embarazo, proyectos internacionales y movilidad). Como novedad, las jornadas de teletrabajo se puede realizar en un horario superflexible, desde las desde las 06:00 y hasta las 22:00, favoreciendo así la conciliación de los empleados.



En 2021, se lanzó una campaña sobre la **desconexión laboral y la desconexión digital** en plataforma online interna Living Healthy. Entre otras acciones, los empleados tuvieron acceso a varias recomendaciones y pautas para favorecer la desconexión en el día a día, prestando especial atención a los efectos que tiene sobre la salud, el bienestar y la productividad. Esta campaña también tuvo como objetivo recordar a los empleados que, desde 2019, existe una instrucción interna sobre desconexión digital, a su disposición. Esta norma reconoce el derecho de todas las personas trabajadoras a la desconexión digital del entorno laboral fuera de su jornada laboral ordinaria. El objetivo principal que se pretende con esta instrucción es respetar los tiempos de descanso y la intimidad personal, fomentar y respetar la conciliación familiar y personal y prevenir patologías de salud relacionadas.

Además, con el objetivo de promover la desconexión laboral, el personal sujeto a turno flexible, debe realizar su jornada presencial 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 2021 tras el permiso el parental fue de un 100%

PERMISO PARENTAL 2021	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	62	69	128	113	190	182
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	62	69	128	113	190	182
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	62	69	128	111	190	180
Tasa de regreso al trabajo					100%	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 multigeneracionales 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 y del mismo modo, trabajadores españoles se desplazan a otros países. En 2021, estuvieron desplazados un total de 18 trabajadores españoles en Alemania, Marruecos, China, Rusia, Hong Kong, Emiratos Árabes y Estados Unidos.

La **diversidad funcional** se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2021, con 54 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 por 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.

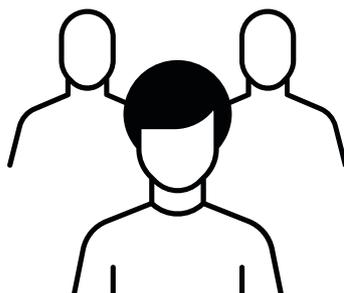
Conforme se van desarrollando proyectos de mejora en los accesos a las instalaciones, se considera siempre este aspecto adaptando el acceso y eliminando las barreras arquitectónicas que pudieran existir.



DIVERSIDAD EN BSH ESPAÑA

	NÚMERO DE EMPLEADOS EN TOTAL		NÚMERO MUJERES		NÚMERO EMPLEADOS EXTRANJEROS		NÚMERO DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD		EDAD					
									EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Jefes de departamento y dirección	263	267	88	91	27	4	0	0	1	0	186	197	76	70
Exento	1066	977	424	370	7	22	4	4	97	83	804	738	804	156
Convenio	2779	3081	973	1062	131	111	47	48	163	165	1994	2329	622	587
Total	4108	4325	1449	1523	165	137	51	52	261	248	2984	3264	1502	813

TOTAL TRABAJADORES EXTRANJEROS EN BSH ESPAÑA				
	MUJERES		HOMBRES	
	2020	2021	2020	2021
África	4	3	5	9
América	7	11	5	8
Asia	1	2	2	2
Europa	64	71	50	59
Total	76	87	62	78



*Datos a 31 de diciembre de 2021

Fin de la pobreza





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

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

1.3

Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.



1.4

Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación.





Colaboración social

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, sociales 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).



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: 2.500 kg recogidos.
- **Carrera de las empresas de ESIC (Zaragoza):** Donación del equivalente a las inscripciones de los trabajadores a ASPANOA, 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 (350 regalos recogidos aproximadamente).
- **Donación especial para el plan de recuperación de la isla de La Palma** tras la erupción del volcán Cumbre Vieja. La ayuda, canalizada a través de Cruz Roja, ha superado los 50.000 euros. Parte de esa ayuda han sido donativos directos de empleados.
- **La marca Balay se ha sumado a la lucha contra el Cáncer** con un delantal especial disponible en su tienda solidaria. Es un delantal rosa de algodón, con logo de Balay en blanco e ilustración de lazo solidario en uno de los bolsillos y los fondos recaudados con su venta, serán destinados íntegramente a la Asociación Española Contra el Cáncer.
- **Balay** también donó lo recaudado en su **tienda solidaria a la Fundación Federico Ozanam** que destina lo recaudado en 2021 a la Escuela de Segunda Oportunidad. El dinero donado en 2021 ha sido 3.085,57 euros.
- **Además, Balay** también ha colaborado aportando la cocina para realizar el **showcooking de la VI Gala benéfica** que organizan cada año el Club Includicina y ATADES y, que tiene como objetivo la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de la alta cocina. El dinero recaudado en la taquilla se destina a **proyectos de inclusión laboral de ATADES.**



Alianzas que
suman para
todos



El ODS 17 pretende fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizándolo e intercambiando conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros para alcanzar la Agenda en todos los países y promover alianzas en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, para contribuir al desarrollo sostenible de forma conjunta.

El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este objetivo, llevando a cabo alianzas con el sector público, la sociedad civil, las universidades, el mundo científico y otras empresas para realizar proyectos que contribuyan a alcanzar los ODS, alineando la nueva Agenda global con los objetivos de la compañía.

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

17.6

Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.



17.10

Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio, incluso mediante la conclusión de las negociaciones en el marco del Programa de Doha para el Desarrollo.



17.16

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países.



17.17

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



17.19

De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo





Colaboración Académico Profesional

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.

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





Colaboración con asociaciones empresariales



Fundación ECOLEC es una entidad sin ánimo de lucro, en cuya creación participó BSH España. Se trata del principal Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de España. Desde su inicio, BSH España forma parte de sus órganos de gobierno en 2021 BSH ocupó la presidencia de esta fundación recayendo en la Directora de finanzas y control de BSH, Begoña Aguirre.



Asociación para el Progreso de la Dirección, APD, es una entidad privada e independiente, sin ánimo de lucro, de ámbito internacional, cuya misión es impulsar y actualizar la formación y la información de los directivos de empresas y de los empresarios a través de actividades de difusión del conocimiento, capacitación y mejora profesional, contribuyendo al bien común de la Sociedad Civil. BSH España forma parte del Consejo de APD ocupando una de las vocalías. En 2021, Fernando Gil Bayona ocupó la presidencia de esta asociación en Aragón.



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



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



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



BSH es miembro de las **Cámaras de Comercio de Cantabria, Navarra y Zaragoza.** La representación de BSH recae en la Dirección del área Económica.



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



BSH España es miembro de la **Asociación Española de Productores de Electrodomésticos.** El director general de BSH España, Fernando Gil, es presidente de la patronal de electrodomésticos.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



BSH Electrodomésticos España es asociado de la **Asociación Empresarial** ocupando un puesto de vocal en la Junta Directiva. AEPLA está compuesta por más de 80 empresas que tiene actividad empresarial en la Plataforma Logística de Pla-ZA, Zaragoza y busca promover iniciativas de su interés y fomentar la relación entre ellas.



Conama es una fundación española, independiente y sin ánimo de lucro, que promueve un diálogo abierto para fomentar el desarrollo sostenible en España y en Iberoamérica. BSH colabora en foros y congresos, que se han convertido en un referente de la sostenibilidad en España



PRLInnovación fomenta una cultura de innovación en el campo de la prevención. BSH participa en actividades que organiza la asociación para gestionar la prevención y promover y desarrollar la seguridad y salud en las empresas.



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 2021, profesionales de la compañía participaron en diversos foros de temáticas como logística, excelencia, sostenibilidad, innovación o colaboración.

Reconocimientos



TOP EMPLOYER ESPAÑA 2021

Por noveno año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2021. Top Employers Institute reconoce a la compañía con este certificado por mejorar constantemente el entorno de trabajo.



BSH, PREMIO DE HONOR EN LOS GALARDONES DE LA EINA

La Escuela de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Zaragoza ha otorgado el Premio de Honor a BSH Electrodomésticos España por ser una entidad relevante de la sociedad que tiene una relación estrecha y apoya continuamente a la EINA y a sus valores.



PREMIO TALENTO Y MÉRITO 2021 EN LA CATEGORÍA EMPRESA

El jurado ha reconocido el empuje de una empresa en el sector industrial, que cuenta con cerca del 30% de los puestos directivos en manos de mujeres. También trabaja por identificar el talento de mujeres con potencial, apoyándolas a través de formación en programas de desarrollo directivo y acompañándolas a través de la experiencia de otros directivos, hombres y mujeres, que las asesoran internamente.



BSH, PREMIO PILOT 2021 POR SU PROYECTO 'EN CASA DEL CLIENTE. LA LOGÍSTICA AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL'

BSH Electrodomésticos España ha recibido en la categoría de grandes empresas el Premio Pilot 2021 a la excelencia logística en Aragón en su vigésima edición.



BSH HA SIDO RECONOCIDA CON EL PREMIO PREMIO MEES 2021

El Premio Mi Empresa es Saludable reconoce, de este modo, el conjunto de actividades que desarrolla BSH en la promoción de la salud y el bienestar, fundamentalmente para la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos.



SELLO RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ARAGÓN 2022

BSH renovó en octubre de 2021 su Sello RSA que certifica a la empresa por sus prácticas en materia de conciliación, igualdad, acción social, difusión de la cultura y compromiso con los ODS.

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 7ºF
Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1
50001 Zaragoza
España

Edificio Mediterráneo
Cardenal Benlloch, 67
46021 Valencia
España

La Cartuja

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

Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

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