

BSH Electrodomésticos España, S.A.

**B/S/H/**

# Informe no financiero 2021

# Índice

<b>A. Compañía</b>	<b>Página</b>
○ Mensaje de la dirección general	6
○ Principales magnitudes	8
○ Presencia en el mercado	9
○ Perfil de la compañía	11
○ Información Fiscal	12
○ Amplia presencia industrial en España	13
○ Servicios corporativos globales	20
○ Lo que nos guía: estrategia, principios y valores	23
○ Asuntos relevantes 2021	25
<b>B. Responsabilidad</b>	
○ Responsabilidad corporativa en BSH España	30
○ Un futuro sostenible para todos	30
○ Plan estratégico de Responsabilidad corporativa	31
○ Sistema de gestión de Responsabilidad corporativa	33
○ Diálogo y relación con nuestros grupos de interés. Análisis de Materialidad	33
<b>C. Industria e innovación</b>	
○ Digitalización e Industria 4.0	39
○ Colaboración para la innovación	41
○ Industrializa	42
○ Proyectos de I+D de colaboración internacional	43
○ Centros de desarrollo y competencia en I+D para el Grupo BSH	43
○ Innovación y patentes	45
○ Desarrollo de la eco innovación	45
○ Nuevo etiquetado energético en electrodomésticos	46
○ Participación en la innovación	47
<b>D. Consumo y producción sostenible</b>	
○ Consumo responsable	48
○ Gestionando la experiencia única del consumidor	48
○ La comunicación con los consumidores	50
○ Reconocimiento de los consumidores	53
○ Marcas	56
○ Productos y soluciones digitales sostenibles	57
○ Servicio al Cliente para toda la vida	61
○ La relevancia de desarrollar la economía circular	62
○ Preparación para la reutilización. Recuperación responsable	64
○ La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	66
○ Servicio BSH al distribuidor	66

○	<b>Cadena de suministro sostenible</b>	67
○	<b>Principios de actuación. Código de conducta</b>	68
○	<b>Comunicación con proveedores</b>	70

<b>E. Transparencia y buen gobierno</b>		
○	<b>Gobierno corporativo</b>	72
○	<b>Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley</b>	74
○	<b>Control de riesgos, enfoque de gestión</b>	76
<b>F. Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible</b>		
○	<b>BSH nueve años siendo Top Employer España</b>	80
○	<b>El empleo en BSH España</b>	83
○	<b>Información y cifras sobre empleo</b>	85
○	<b>Desarrollo profesional y liderazgo</b>	87
○	<b>Escuchar el sentir de las personas</b>	91
○	<b>Ventajas y beneficios sociales</b>	92
<b>G. Salud y bienestar en la cultura de BSH</b>		
○	<b>Seguridad y Salud en la cultura de BSH</b>	94
○	<b>Salud laboral y bienestar</b>	98
<b>H. Cero emisiones desde 2020</b>		
○	<b>Más de 50 años trabajando protegiendo el medio ambiente</b>	102
○	<b>Programa Resource Efficiency</b>	104
○	<b>Estrategia CO2 neutral 2030</b>	105
○	<b>Balance medio ambiental BSH España</b>	108
○	<b>Huella de carbono</b>	109
○	<b>Biodiversidad</b>	111
<b>I. Educación de calidad para el talento y la innovación</b>		
○	<b>Colaboración con universidades</b>	112
○	<b>Cátedra BSH Electrodomésticos en innovación</b>	112
○	<b>Otras colaboraciones</b>	114
○	<b>Formación en el Centro Salesianos</b>	114
○	<b>Involucratech</b>	115

<b>J. Diversidad para el desarrollo</b>	
○ Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización	116
<b>K. Fin de la pobreza</b>	
○ Colaboración social	120
<b>L. Alianzas que suman para todos</b>	
○ Colaboración académica profesional	122
○ Colaboración con asociaciones empresariales	123
○ Alianzas y colaboraciones	126
○ Participación en foros, congresos y seminarios	128
<b>M. Reconocimientos</b>	129
<b>N. Índice de contenidos GRI</b>	xxxx

## Sobre el Informe de Sostenibilidad 2021 BSH Electrodomésticos España, S.A.

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

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

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

El presente Informe de Sostenibilidad de BSH Electrodomésticos España, S.A. (en adelante BSH España) corresponde al ejercicio 2021. De periodicidad anual, en esta edición se recoge el desempeño de la compañía en línea con los temas relevantes para la compañía y los compromisos con sus grupos de interés.

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

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

Hasta 2018, a las entidades privadas no cotizadas como BSH España, no se les exigía la elaboración de informes no financieros. BSH España elabora su Informe Anual cada año desde 2010.

### Contacto sobre este informe:

Irene de Latorre  
Responsable de comunicación corporativa  
BSH Electrodomésticos España, S.A.  
[comunicacion.corporativa@bshg.com](mailto:comunicacion.corporativa@bshg.com)

# 1. COMPAÑÍA

## Mensaje de la dirección general

**FERNANDO GIL BAYONA**  
**Director general de BSH España**

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 a nuestra empresa. 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.

Desde la ideación de las soluciones en forma de productos que después desarrollamos, fabricamos, expedimos y vendemos a través de la distribución y directamente, contactamos directamente con un consumidor que nos dice qué quiere, cómo lo quiere y cuándo lo quiere. 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 reconvirtiendo 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 de Covid-19. También me gustaría mostrar mi admiración por todas aquellas personas que se exponen diariamente y que siguen en primera línea de la batalla contra el virus. 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.

## Principales magnitudes

### Grupo BSH en el mundo

- **Posición de mercado en Europa:** BSH se mantiene como **primer fabricante de electrodomésticos** en Europa en 2021.
- **Fábricas:** BSH tiene **40 fábricas** en todo el mundo.
- **Facturación 2021:** **15.600 millones de €.**
- **Empleados en 2021:** **62.000 (incluyendo Trainees).**

### BSH Electrodomésticos España

- **Posición de mercado en España.** BSH Electrodomésticos España ostenta con sus marcas una posición de liderazgo afianzado en el mercado español de electrodomésticos de Línea Blanca. En el apartado de grandes electrodomésticos, la compañía encabezó en 2021 el mercado español con una cuota de participación del 29% según datos sell-out Gfk.
- **Fábricas:** BSH tiene **5 fábricas en España:** En Zaragoza, una planta de productos de cocción en Montañana y una de lavadoras en La Cartuja; dos en Esquíroz (Navarra), una de frigoríficos y otra de lavavajillas; y una en Santander que fabrica placas de gas. Asimismo, posee **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.
- **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.
- **Huella de carbono:** La huella de carbono de BSH España en 2021 correspondiente al alcance 1 y 2 fue de 8.283 toneladas de CO<sub>2</sub>, situando nuestra intensidad de emisiones en 0,066 toneladas de CO<sub>2</sub> por cada tonelada de producción. La evolución de nuestra intensidad de emisiones es ligeramente superior con respecto a 2020 (4%) pero mantiene la tendencia favorable con respecto a 2019 (17% de reducción).
- **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

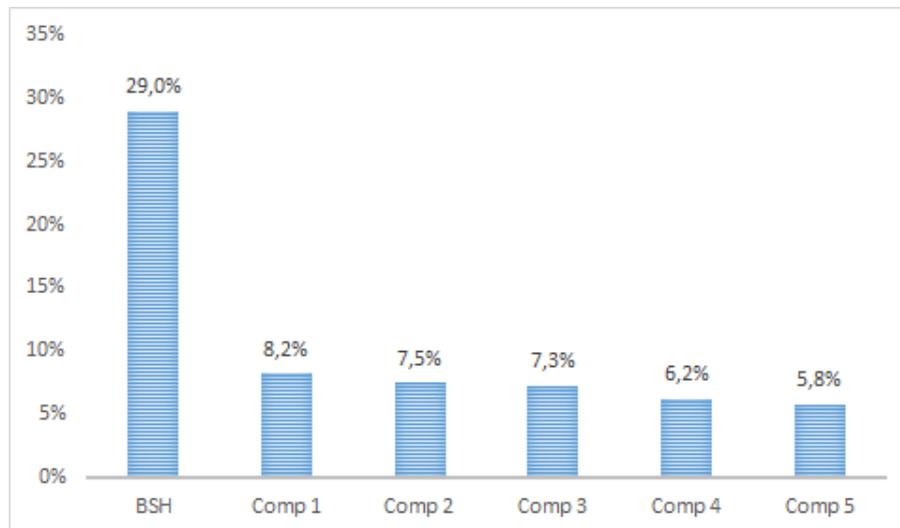
total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itinere) el valor no cambió significativamente, pasando de 11,0 a 11,3.

## Presencia en el mercado

BSH Electrodomésticos España continúa ostentando una posición de liderazgo en el mercado español de electrodomésticos de línea blanca.

En el apartado de grandes electrodomésticos y a pesar de las restricciones en el suministro, la compañía continuó encabezando en 2021 el mercado español con una cuota de participación del 29%, lo que supone un decrecimiento de 1,7 puntos respecto a la cuota de 2020.

### BSH España participación en el mercado de línea blanca

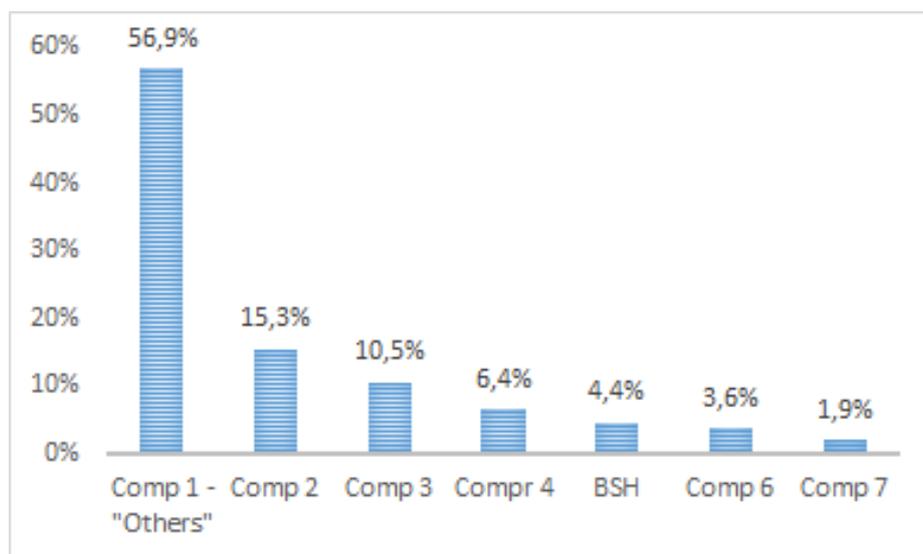


Fuente: GfK. *Sell-out* año 2021. % Valor.

Incluye: FRÍO (Frigoríficos, combinados y congeladores), LAVAVAJILLAS, LAVADO (Lavadoras y secadoras), COCCIÓN (Cocinas, Hornos, Encimeras y Campanas)

En el apartado de pequeños electrodomésticos, BSH España ocupó, un año más, la quinta posición en 2021 con una cuota de participación del 4,4%, mostrando, al igual que en línea blanca, un descenso de participación respecto a la cuota de 2020.

## BSH España participación en el mercado de pequeños aparatos



Fuente: GfK. Sell-out año 2021. % Valor.

Incluye: SDA5 Hot Beverages, Toasters, Food Preparation, Vacuum cleaners

### Análisis del mercado

En 2021, el mercado de línea blanca ha estado muy marcado por una alta demanda y escasez de suministro, que ha llevado a cerrar el año con una evolución más positiva en valor que en unidades, mostrando un crecimiento del 5,4% y 1,3% respectivamente, así como con una recuperación de un +4,1% en el precio medio.

En cuanto a tipología de producto, destaca la tendencia positiva de todas las gamas de producto, en especial las de integración, dominadas fundamentalmente por la cocción y los lavavajillas. Por su parte, y tras el fuerte repunte del año anterior, los congeladores de libre instalación son la única gama que experimenta un comportamiento negativo respecto a 2020. Las ventas por internet decrecen, como consecuencia de una recuperación de la tienda física tras las fuertes restricciones sufridas por el comercio físico durante el periodo de confinamiento de 2020.

El mercado de pequeño aparato electrodoméstico se contrae, terminando 2021 con una caída en valor del -5,8%. Este decrecimiento se refleja también en las gamas de aspiración y preparación de alimentos, con caídas del -8,6% y -14,3% respectivamente, no así en la gama de cafeteras que experimenta un crecimiento del 10%. Respecto a los canales de distribución y al igual que en grandes electrodomésticos, el canal online sufre cierta contracción en favor de la tienda física.

En este entorno, BSH, con una participación de mercado a cierre de 2021 del 29% en valor en línea blanca, refuerza su posición de liderazgo. Este liderazgo se ve reflejado, un año más, en todas las familias de producto, así como en los distintos canales de distribución.

Las marcas de BSH se encuentran entre las primeras posiciones en participación de mercado: Bosch continúa ostentando la primera posición con el 12,1% y Balay la segunda con el 12,0%. Siemens por su parte, pasa a ocupar la octava posición con un 4,6%.

Nuestras marcas, Bosch y Balay, continúan como las mejor valoradas por los consumidores, gracias a la fuerte inversión que BSH sigue realizando en ellas.

## 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 140 centros especializados en todo el país; y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas desde Zaragoza y Valencia. Además, cuenta con un centro de servicios corporativos de IT en Huarte (Navarra) y con un centro logístico y de exportación en Pla-ZA (Zaragoza), desde donde distribuye sus electrodomésticos al mercado español 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 7 centros de servicios corporativos globales que dan soporte a otros países del Grupo BSH. Estos equipos de expertos desarrollan proyectos en distintas áreas: servicios corporativos de IT, servicios corporativos de marketing del Servicio al Cliente, servicios globales de área técnica del servicio al cliente, servicios de competencia funcional del servicio al cliente (field service), servicios de marketing digital, servicios de logística y servicios de atención al usuario.

## Información fiscal

Durante el año 2021, BSH Electrodomésticos España recibió 334.000 euros de subvenciones públicas, habiendo sido 224.000 euros el importe de subvenciones recibido en 2020. El destino de dichas subvenciones ha sido el desarrollo de proyectos de I+D.

Además, durante 2021, BSH Electrodomésticos España recibió 6.545.000 euros en anticipos reembolsables de organismos públicos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, CDTI, etc..) para la realización de proyectos de I+D. En 2020, dicho importe ascendió a 1.142.000 euros.

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

En cuanto a la información de los beneficios obtenidos país por país no se incorpora en la memoria, ya que, BSH Electrodomésticos España S.A. es una empresa individual, y no dispone de la perspectiva de la información a nivel global que pudiera ser relevante a estos efectos; del mismo modo, no está obligada por ley a facilitar esta información considerando la legislación fiscal, al ser dependiente de una entidad dominante de un grupo multinacional, no residente en territorio español, que en su país de residencia (Alemania), tiene esa obligación de información.

## Amplia presencia industrial en España



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

Posee cinco fábricas productivas, un centro logístico para toda Europa, 9 centros de I+D+i, 7 hubs de servicios corporativos globales y diversos centros de Servicio al Cliente BSH, entre otras instalaciones.

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

## Aragón

**Fábrica de Montañana**  
**Centro de 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 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.

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** 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. Trabaja en áreas como materiales, superficies, decoración digital, producción avanzada, tecnología de los alimentos e higiene.

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 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 más accesible de esta gama, producidos también de forma exclusiva en la fábrica de Montañana para el resto del mundo, así como 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.

**/ 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 a 31 de diciembre de 2021.**

#### Oficinas centrales

##### Centro logístico Pla-ZA

##### Servicio BSH al Cliente

##### Hubs 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 los **hubs 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 call 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: 1.048 personas a 31 de diciembre de 2021.**

#### Fábrica de La Cartuja

##### Centro de competencia de lavado

La planta de La Cartuja está dedicada a la fabricación de lavadoras. En la actualidad fabricamos la lavadora F44 de 8 y 9kg, 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 82cm. de altura.

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

Desde la fábrica de La Cartuja se han 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, hemos 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, hemos formado una red de trabajo con la Universidad de Zaragoza con colaboraciones en simulación dinámica y termodinámica.

En 2017, se consolida como **Centro de competencia de 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 7 y 8kg. en producción hasta septiembre de 2020. En 2021 se alcanzaron 22,5 millones de lavadoras producidas.

**/ Empleados: 325 personas a 31 de diciembre de 2021.**

## Aragón y Valencia

### Centro de Atención al Usuario

El **CAU** atiende a los clientes de BSH de 12 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 2020 en el edificio Mediterráneo.

Diariamente, miles de clientes de España, Italia, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Chile, Perú, Marruecos, Austria, Alemania, Holanda y Portugal son atendidos por los gestores del CAU, de quienes reciben una amplia oferta de servicios y productos, entre los que cabe destacar: gestión de avisos de reparación y de compañías de seguros, tramitación de reclamaciones, asesoramiento preventa y posventa de productos, y gestión de pedidos de repuestos y accesorios.

El CAU dispensa un trato responsable, profesional y amable, ofreciendo atención en diez idiomas, de lunes a domingo. Hay múltiples canales de contacto para los clientes: teléfono, mail, web center, chat y redes sociales.

**/ Empleados en Zaragoza: 196 personas a 31 de diciembre de 2021.**

**/ Empleados en Valencia: 67 personas a 31 de diciembre de 2021.**

# 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. Cabe destacar que la fábrica de Esquíroz, dentro de la organización de la categoría de producto frío, ha sido la única que ha podido incrementar su volumen en un 30% respecto al esperado en 2021.

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.

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, en contra de las previsiones iniciales, 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.

Además, se ha continuado con el soporte desde Esquíroz al Centro de desarrollo de Giengen para el proyecto de los nuevos modelos Bottom Freezer No Frost 2.0.

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 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 objetivo de la plataforma es cubrir el mercado del anterior modelo de lavavajillas GV200 y abrir un nuevo nicho con el aparato GV550, totalmente integrable, de 60 y 45 cm. de alto que permite su modularidad con hornos y cafeteras.

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, es nuestro principal cliente.

Otra línea de trabajo es la mejora de la eficiencia energética de nuestros lavavajillas. Hemos 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 hemos llevado nuestro aparato al 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.

**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 auto-limpieza del condensador, que mejora la experiencia de usuario en nuestros aparatos.

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

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).

**/ 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 a 31 de diciembre de 2021.**

### **Centro de Almacenaje y personalización de producto**

Desde mayo de 2017, las instalaciones de lo que fue la fábrica de Estella, se han transformado en un Centro de almacenaje y servicios de personalización de producto que desempeña diversas funciones dentro de BSH. 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 a 31 de diciembre de 2020.**

## 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 a 31 de diciembre de 2021.**

## 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. A pesar de la pandemia, 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 a 31 de diciembre de 2021.**

## Servicios corporativos globales

Dentro de BSH España se ubican siete 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.

### 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.

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

### 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.

### 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 Funcional (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 más eficiente y preciso.

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.

### **Digital Service Management Hub**

Este departamento da soporte digital a países de la Región Europa y gestiona la actualización de nuevos procesos digitales en plataformas como SAP, portal B2B, etc. También es responsable de la implementación de herramientas corporativas como SPICE.

Lo forman cuatro equipos que se encargan, junto con otras áreas y países, de definir nuevos procesos digitales de reparación, ventas y logística del Servicio y Centro de Atención al Usuario y de implantarlos en todos los países con presencia del grupo.

### **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, Producto, Social Media, SEO y eCommerce; 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) altísimo.

# Lo que nos guía: estrategia, principios y valores

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

## Nuestros principios corporativos

"Somos BSH" describe nuestra visión general: ¿Hacia dónde queremos ir como empresa? Nuestros principios corporativos 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 puntos fuertes – Lo que nos hace únicos

### Personas excepcionales en una red global sólida

Nuestro equipo está muy comprometido, es profesional y está conectado globalmente. Nos desarrollamos continuamente aprendiendo unos de otros. Tenemos un profundo conocimiento de nuestros consumidores, nuestros productos y de la industria.

### Tecnología y calidad extraordinarias

Diseñamos y fabricamos productos de una calidad y fiabilidad excepcionales. Impulsamos la innovación a través de nuestra experiencia tecnológica de vanguardia y nuestro profundo conocimiento del consumidor.

### Portafolio de marcas únicas

Nuestras marcas transmiten pasión y están entre las más fuertes del mercado de electrodomésticos. Nuestro portafolio de marcas atiende la diversidad de nuestros consumidores y sus necesidades. Esto nos permite aportarles el mayor valor.

### Relaciones de confianza

Mantenemos una larga y excelente colaboración con nuestros clientes y proveedores. Nuestra cooperación se basa en la confianza y el respeto mutuo.

### Actitud de mejora continua

Nuestro objetivo es ser los mejores y superar todas las expectativas. Nos desafiamos constantemente a nosotros mismos, a nuestros productos, servicios y a nuestros procesos para mejorar continuamente.

## 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 "Somos BSH", 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".



## 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.

### Carla Kriwet, CEO del Grupo BSH, visita España

La CEO del Grupo BSH visitó en 2021 las ubicaciones de BSH en Zaragoza y en Esquíroz para conocer de cerca la estrategia consumer centricity del Servicio BSH al Cliente y la expansión internacional del Centro de Atención al Usuario. Además, visitó la planta de producción de Montañana, la mayor fábrica de placas de inducción del Grupo BSH en el mundo, y donde, además, se fabrican hornos. En la actualidad, en Montañana se producen 1 de cada 3 placas de inducción que se venden en Europa y 1 de cada 5 que se venden en el mundo. Su viaje finalizó con una visita a la fábrica de Esquíroz, donde se fabrican frigoríficos y lavavajillas compactos y donde ubica el Centro de desarrollo de bomba de calor, una tecnología apasionante de futuro. La contribución de este centro está siendo clave a nivel internacional debido al conocimiento y espíritu emprendedor del equipo que es experto en este 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.

### 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, que se denomina internamente PANDORA, 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).

### **Bosch cuenta con siete Bosch Service Store**

En octubre de 2021 abrió al público la nueva 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 continuará con su plan de apertura de nuevas tiendas.



### **“Tengo un amigo en Balay”**

Este es el nuevo concepto publicitario con el que la marca realiza un cambio integral en la comunicación a través, no solo de la nueva campaña televisiva, sino también del desarrollo de una nueva imagen y de un nuevo tono que marcarán todas las comunicaciones a partir de ahora.

Para mostrar este nuevo territorio de comunicación, Balay 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.

### **#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.

Los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, acordados por Naciones Unidas, establecen un marco global para recorrer este camino. Conocer más sobre estos objetivos nos ayuda a avanzar más rápido hacia su cumplimiento.

Durante 2021, se ha iniciado una línea de trabajo intensa para que se conozcan mejor estos objetivos dentro de la empresa, 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.

### **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.

Ante la visita de las autoridades, José Juste, director de operaciones y tecnología en BSH España, Jorge Cubeles, ingeniero que desarrolló el primer prototipo del respirador e Irene de Latorre, responsable de comunicación corporativa, expusieron a los visitantes los aspectos más destacables del respirador de BSH.



### **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.



### **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.

### **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, han visitado recientemente la fábrica de La Cartuja para conocer la actividad de una de las localizaciones en España del Grupo BSH.

Tras una presentación general de la compañía y de la planta, recorrieron el proceso de fabricación de lavadoras.

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.

## 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 euros. 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:

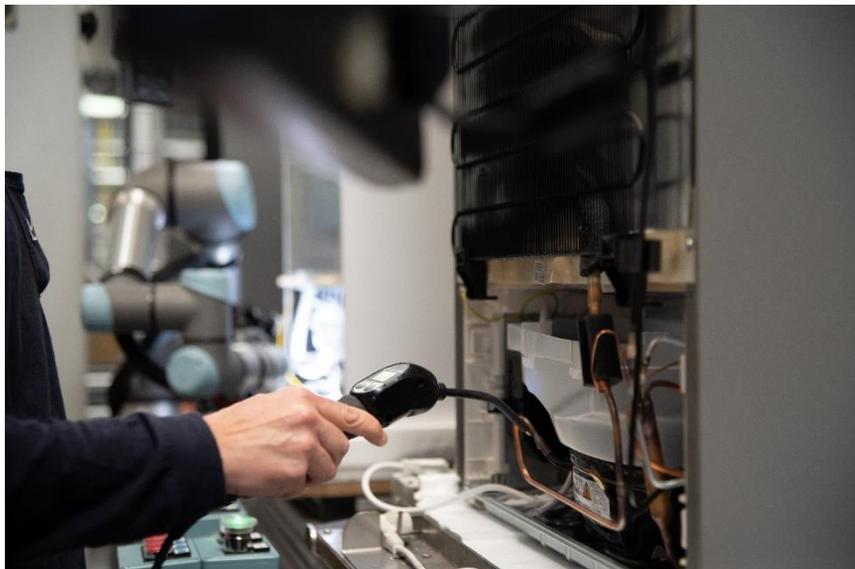
- **Donativos directos de empleados.**
- **Donación económica por parte de BSH.**
- **Donación de electrodomésticos Balay:** lavadoras, frigoríficos y placas entregados en 2021 y 2022. Además, se han entregado electrodomésticos que estaban en los almacenes de Tenerife y Las Palmas, evitando así su achatarramiento.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

## 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. El pasado 14 de abril de 2021 se cumplieron 10 años de la publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la autorización para su creación.

## 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).

## 2. RESPONSABILIDAD

### Responsabilidad Corporativa en BSH España

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

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

### Un futuro sostenible para todos

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



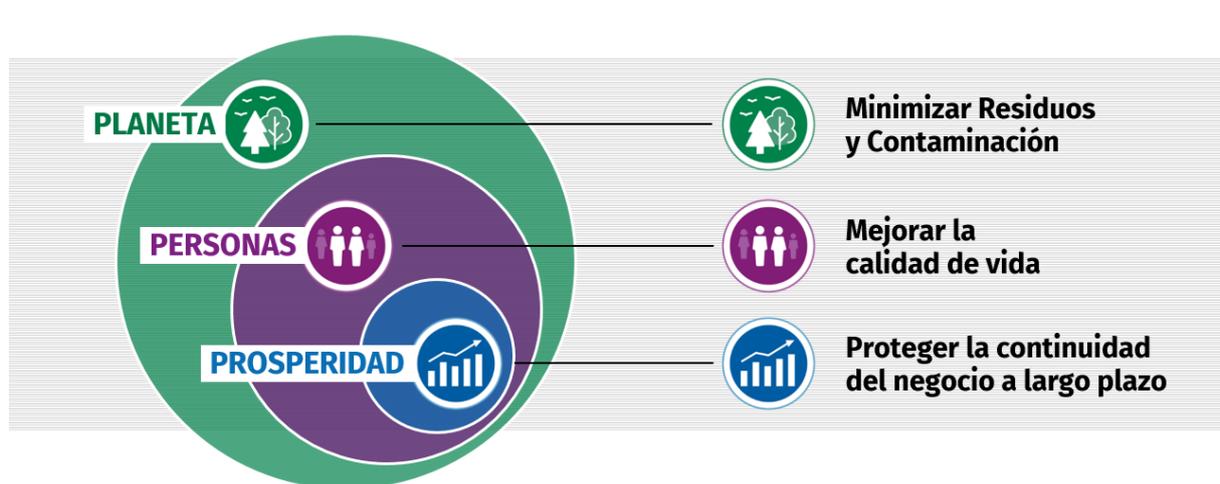
El Pacto Mundial, como iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado, es catalizador de los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

Reconocemos que nuestra empresa matriz BSH Hausgeräte GmbH participa en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y apoyamos los Diez Principios y el avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los objetivos más amplios de la ONU. Consolidamos nuestro apoyo a esta iniciativa totalmente bajo el compromiso de nuestra empresa matriz. Por lo tanto, desde BSH España, no participamos directamente 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 cómo nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos. Con este nuevo planteamiento, desde BSH queremos dar mayor visibilidad a los objetivos fijados por la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible contribuyendo a su difusión y describiendo el modo en que BSH apoya su consecución.

Dirigimos nuestros esfuerzos a iniciativas orientadas a la producción y el consumo responsable, al desarrollo de innovación aplicable a la industria y a nuestros productos, incluyendo innovación en reducción de 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.

## Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa



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. Para construir esos pilares, evaluamos y equilibramos estas áreas:

- 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.

Un elemento clave para lograr una verdadera sostenibilidad es adaptar nuestro modelo de negocio a una economía circular. Esto tiene muchas implicaciones en nuestra forma de actuar.

## Sostenibilidad en BSH España Áreas de acción



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

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

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

BSH establece también estrategias para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

**A finales de 2019, BSH realizó en España un completo estudio de análisis de materialidad. 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.**

## 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 2010 información no financiera en su informe de sostenibilidad anual.

## Diálogo y relación con nuestros grupos de interés. Análisis de materialidad

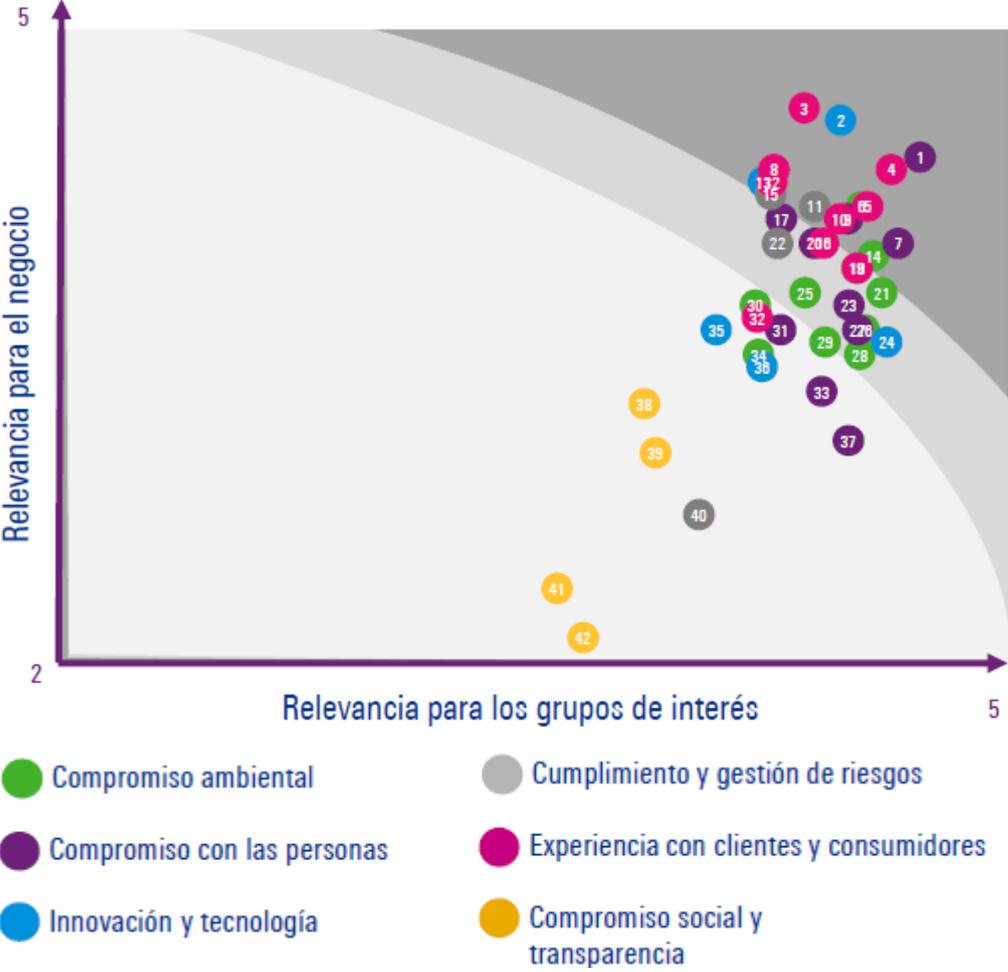
A finales de 2019, se realizó un estudio de materialidad con el que se actualizaron y redefinieron los asuntos relevantes para la sostenibilidad de BSH, así como los atributos asociados a estos asuntos que construyen la confianza y por tanto la reputación de BSH. A lo largo del año 2021, BSH España se 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 relevantes para BSH en España?**



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

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

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

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

### Nuestros grupos de interés

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

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

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

- Una mejor gestión del riesgo y las oportunidades, que permite a los grupos de interés participar en la identificación de temas relevantes para la organización.
- El desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada en el proceso de relación establecido con cada uno de los grupos de interés, favoreciendo, por tanto, la innovación en la empresa.

- Un incremento del nivel de comprensión del contexto social, económico y ambiental actual y futuro, que permite identificar nuevos mercados y oportunidades de negocio.
- Incremento de la reputación y la confianza en la empresa.

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

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

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

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

### **Usuarios**

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

### **Empleados y nuevas generaciones**

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

### **Sindicatos**

El diálogo social es la base de la negociación colectiva ya que los convenios desempeñan un papel importante en la regulación de las condiciones de trabajo y en el desarrollo de la productividad y gestión de las empresas. Por ello, los sindicatos reciben directamente comunicados, convocatorias y documentación por parte de dirección y recursos humanos, además de participar en reuniones periódicas. También disponen de tableros informativos para compartir información con sus afiliados.

## **Proveedores**

La relación entre empresas y proveedores debe estar basada en la confianza con una comunicación transparente y lo más ágil posible. En BSH disponemos de canales de comunicación específicos como, por ejemplo, el portal online de proveedores en el que se intercambia información para planificaciones de entregas, o documentos relevantes para ambas partes. Además, existe un departamento de atención personalizada con un servicio de atención telefónica y gestión de incidencias (facturaciones, pagos, etc.). Cada dos años, se celebra la ceremonia 'Robert Bosch Awards' en la que se otorgan premios a los proveedores de BSH que destacan en algunos de los apartados definidos: calidad, innovación, etc.

## **Distribuidores**

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

## **Otras instituciones**

Las alianzas con otras instituciones juegan un papel importante, sobre todo, en el ámbito educativo. Por ejemplo, este es el caso de la Cátedra BSH-UZ a la Innovación, impulsada junto con la Universidad de Zaragoza desde el año 2006 y la Cátedra Empresa Sana junto a Mutua MAZ y la Universidad de San Jorge. Este tipo de convenios facilitan un diálogo e intercambio de experiencias frecuente entre empresa e instituciones, para el beneficio mutuo y de la sociedad.

## **Entorno de innovación y alianzas**

La cooperación y el trabajo en red permiten fortalecer y ampliar el avance tecnológico de BSH, alineándose con los principios de innovación abierta de la compañía. En BSH desarrollamos la innovación abierta a través de alianzas con universidades, centros tecnológicos, proveedores 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.

## **ONG y tercer sector**

BSH España colabora con la sociedad, especialmente en iniciativas que impactan en las zonas geográficas en las que desarrolla su actividad. En 2021, se ha continuado atendiendo solicitudes de colaboración de entidades sociales que promueven acciones de cuidado y ayuda a las personas más desfavorecidas. Las ONGs contactan con BSH España directamente para trasladar sus necesidades.

## **Asociaciones de consumidores**

Las asociaciones de consumidores son un punto de referencia informativa para nuestros clientes. Por ello, es importante mantener el diálogo con este grupo de interés. Además de las webs de las marcas, que sirven de consulta para estas asociaciones, tanto en sus páginas web como en sus publicaciones, se comparte información sobre sus valoraciones de producto

de las marcas de BSH. Además, nos trasladan sus consultas para resolver dudas de los productos a testar o testados, tendencias y necesidades de los consumidores, y evolución del mercado.

### **Medios de comunicación**

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

# 9

INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



## Industria e Innovación

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

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

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

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

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.

## Digitalización e Industria 4.0

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.

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

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

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.

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.

## 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.
- ✓ **Finalmente**, 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. 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.

## 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.

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

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.

## 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.

- El proyecto **Lampas** trata de obtener nuevas superficies funcionales utilizando la micro/nano estructuración de superficies en lugar de utilizar y/o desarrollar otros compuestos o aplicar recubrimientos sobre esas mismas superficies.
- El proyecto **HPGen** desarrolla un prototipo de lavavajillas que incluye una celda electro catalítica para la reducción de tiempos de lavado mediante generación in situ de agua oxigenada.
- El proyecto **Irel4.0** 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.

## 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 entrada de BSH en este nicho de mercado ha supuesto un impulso esencial para el desarrollo de esta tecnología, convirtiendo el secado a través de bomba de calor en el estándar más extendido. Desde entonces, la familia de lavado mantiene el liderazgo en ventas, llegando a una producción acumulada que, a principios de 2021, superó 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.

**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. 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 y China. Además de las labores propias de mantenimiento de producto, colabora de manera activa con otros centros de desarrollo en los proyectos de nuevos modelos.

**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. 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 portafolio 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** investiga para todas las áreas de BSH en sus distintas regiones. 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.

## 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.

## 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.

En marzo de 2020, en BSH comenzamos de forma progresiva a incorporar a nuestros productos ambas etiquetas. Comenzamos 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.

Los cambios en el etiquetado se deben, fundamentalmente, a tres factores. Por un lado, el **comportamiento del usuario**, que no duda en exigir a las marcas la máxima sostenibilidad en todos los productos, y que, además, requiere que el producto se adapte mejor a su 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 se podía dar, en gran parte, por agotado: gracias a la multitud de avances tecnológicos, muchos electrodomésticos han sido calificados como A++ o A+++. Así pues, este etiquetado ha perdido cierto sentido, ya que no cumple del todo con la misión de ayudar al consumidor a elegir el producto que realmente necesita comprar.

Por último, ha sido necesario **adaptar más a la realidad los ensayos** con los que se nutre el contenido de las etiquetas energéticas. Un ejemplo perfecto, como hemos comentado, lo tenemos en la gama de lavavajillas donde lo normal hoy en día es lavar vajilla en la que se incluye menaje de material plástico.

El cambio más importante y el que llamará más la atención del comprador, es la desaparición de las clases A+, A++ y A+++. Esta eliminación trae consigo un 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). Por lo tanto, un producto que hoy en día está catalogado como A+++, con el nuevo etiquetado, cambia la letra y pasa a ser clase C o D. **Es muy importante señalar que no cambian los productos y que no consumen más que antes, solamente se modifica la escala que fija la letra del etiquetado.**

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

Toda esta información será incluso más accesible al usuario a través de un código QR, impreso en la esquina superior derecha, que conecta con una base 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.

## Participación en la innovación

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

### **Programa top idea impulsor de la innovación**

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

**El número de ideas aceptadas en BSH España en 2021 fueron 676.**

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



# Consumo y Producción Sostenibles

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

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

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

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

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

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

## Consumo responsable

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

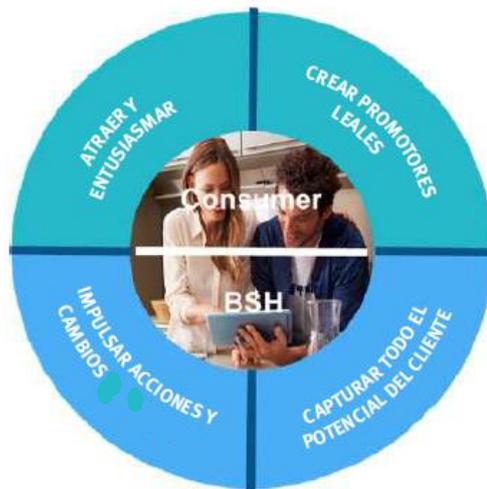
## Gestionando la experiencia única del consumidor

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 (marca BSH) a sus familiares y amigos?"**

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

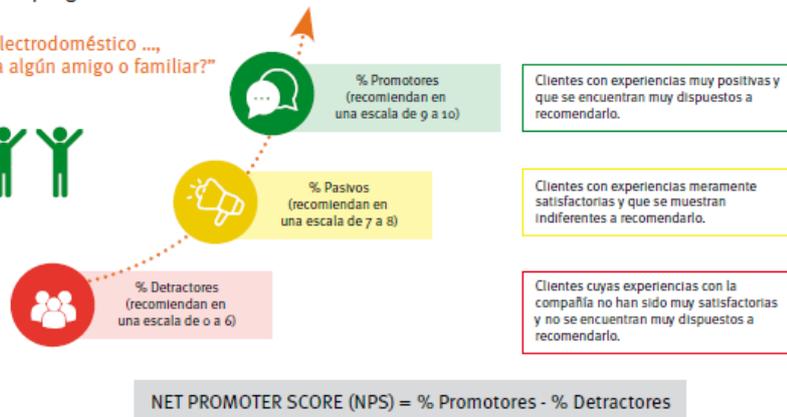
## ¿Cómo se construye el NPS?

Los consumidores responden a esta pregunta:

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



El valor del NPS oscila entre -100 y 100



## La comunicación con los consumidores

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

### Bosch

El año 2021 fue el año de consolidación del exitoso concepto de comunicación #LikeABosch que la marca inició a finales del año anterior.

La campaña Vive #LikeABosch dio cobertura a todas las gamas de producto y tuvo una destacada presencia durante todo el año en televisión, radio y medios online. Nuevamente, la campaña puso el acento en dos temas muy relevantes para la sociedad en la actualidad: la sostenibilidad y la vida sana.

La campaña de frío, en la parte central del año, tuvo especial relevancia. En ella, los frigoríficos XXL de gran capacidad fueron los protagonistas, así como las placas con PerfectFry y las batidoras con bomba de vacío.

En la parte final del año, tuvieron un lugar destacado en los planes de medios los productos de lavado y secado, como las lavadoras i-DOS con AutoDosificación inteligente, así como los aspiradores Unlimited 8, que destacan por su versatilidad y su batería intercambiable.

Sin duda, algo muy destacable es que la campaña ayudó a impulsar las ventas de los productos más diferenciales y de mayor valor de la marca Bosch, logrando un récord histórico en cuota de mercado de los modelos Premium de la Serie 8.

Además, a nivel de eficacia publicitaria los resultados fueron excelentes, contribuyendo a que el First Choice, el indicador que mide el porcentaje de consumidores que consideran a Bosch su marca favorita de electrodomésticos, alcanzara el mejor valor de la historia de la marca en España.

La marca continuó también con su colaboración con el talent show de cocina MasterChef, que continuó siendo el más importante de la televisión y con presencia activa de sus productos más innovadores en todas sus ediciones.

Bosch apostó fuertemente por los canales digitales para reforzar su comunicación, entre los que cabe destacar gran actividad en redes sociales como Facebook, Instagram y Youtube, así como nuevos medios publicitarios para la marca como Spotify o la colaboración con influencers ligadas al mundo MasterChef. También hubo mucha actividad en el ámbito físico, con una importante inversión para mejorar la presencia de la marca en las exposiciones de producto de los distribuidores y también ampliando la red de Bosch Service Stores, con la apertura de la tienda de Madrid, que se unió a las existentes en Bilbao, La Coruña, Vigo, Tarragona, Valencia y Palma de Mallorca, apostando así por dar al consumidor un servicio integral durante todo el proceso de compra y poscompra.

Los consumidores interactuaron en 2021 más que nunca con la marca, batiendo récords de visitas a la web, llamadas al Centro de Atención al Usuario y valoraciones de los productos Bosch.

## **Siemens**

Cada año, la marca Siemens inspira a un mayor número de usuarios que están buscando reformar su cocina. Revistas de decoración y personajes influyentes del territorio nacional dan vida a nuevos contenidos enfocados en inspirar para la planificación de nuevas cocinas de acuerdo a las últimas tendencias en diseño e innovación. Elegir entre el sobrio e inigualable diseño de los electrodomésticos integrables o la audacia de los conceptos de libre instalación de tecnología punta ha sido el foco principal de la comunicación de la marca durante este año.

Además, este 2021, se ha ampliado la promoción “5 años de Garantía Total” a todo el catálogo Siemens, reforzando un concepto clave en la comunicación de la marca durante los últimos años. El valor añadido que los servicios Siemens aportan a los usuarios sigue siendo clave en la estrategia de la marca. Continúa el servicio gratuito “Asesoramiento a domicilio” vinculado a algunos electrodomésticos Home Connect, donde un técnico especializado va a casa del usuario, le conecta el electrodoméstico Siemens a su móvil o tablet y le explica las prestaciones más importantes para todos aquellos que registren su aparato.

En octubre se ha lanzado también un nuevo catálogo studioLine con casi el triple de referencias que el catálogo anterior. Productos únicos y tecnologías que refuerzan la apuesta firme de la marca por los segmentos altos.

## **Gaggenau**

En 2021, Gaggenau ha apostado por facilitar el acceso a la información, llegando a ofrecer formaciones y visitas personalizadas de forma remota.

La iniciativa global [Respected by Gaggenau](#), que apoya a artesanos y agricultores excepcionales que persiguen la calidad por encima de la cantidad, revela que, de los tres ganadores finales, dos de ellos son españoles. En la categoría de Vinicultura, Elías López Montero y en la categoría de Diseño, el estudio Apparatu. Sus historias son realmente inspiradoras.

A finales de octubre de 2021, se informó a todas las personas afines a la marca que el showroom de Gaggenau Barcelona cerraba sus puertas, continuando dando servicio a través del teléfono y correo electrónico.

## **NEFF**

En 2021, NEFF mantiene su esencia. Al unir la pasión por la cocina con las últimas tendencias y novedades alrededor de los electrodomésticos es posible estar a la altura de los paladares más exigentes.

Aunque las actividades presenciales de la marca se han visto drásticamente reducidas debido a la situación de pandemia, tanto en la web de NEFF como en redes sociales, sigue estando presente el día a día de los amantes de la cocina. Se comparten los beneficios de la marca en primera persona, diseños de cocinas de ensueño de la mano de los mejores clientes y exquisitas recetas. Por supuesto, también se asesora de forma ininterrumpida sobre el uso y el beneficio de los electrodomésticos NEFF, sumando cada vez más suscriptores.

## **Balay**

En 2021, Balay presenta su nuevo concepto de comunicación y da un paso adelante con una nueva premisa basada en la amistad. Bajo el eslogan “Tengo un amigo en Balay”, la marca realiza un cambio integral en la comunicación a través, no solo de la nueva campaña televisiva, sino también del desarrollo de una nueva imagen y un nuevo tono que marcarán todas las comunicaciones de la marca.

A lo largo de los años, Balay ha demostrado ser una marca cercana y familiar, ganándose, gracias a sus valores, la confianza de millones de españoles. Esto le ha permitido convertirse en una marca amiga, que está siempre cerca de sus clientes para lo que necesiten, porque conoce muy bien sus necesidades, ofreciéndoles soluciones prácticas, innovadoras y con el diseño que más va con ellos, como la Serie Cristal, las lavadoras con AutoDosificación o las placas de inducción con zona de 32 cm.

Para mostrar este nuevo territorio de comunicación, Balay plasma relaciones de amistad con personas reales, sin haber recurrido a actores. Lo hace a través de clientes 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.

Como marca amiga y cercana a las personas, Balay refuerza en 2021 su compromiso social, colaborando con los afectados por el volcán de La Palma, a través de donativos y donaciones de electrodomésticos. Balay inicia también en 2021 una colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer a través de la venta de un delantal solidario, y la recaudación de las ventas de la tienda solidaria Balay en [www.balay.es](http://www.balay.es), que demuestra que esta asociación también tiene un amigo en Balay.

## Reconocimiento de los consumidores

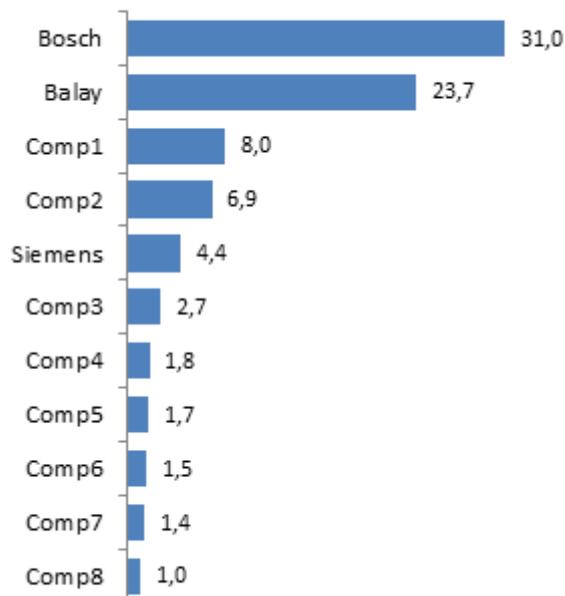
Para la compañía es estratégico disponer de marcas fuertes, conocidas por los consumidores y que ofrecen productos innovadores con la última tecnología, además de excelentes servicios; y, de este modo, satisfacer las necesidades de todos ellos. Utilizamos nuestro amplio portfolio de marcas para atender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

### Preferencia de nuestras marcas de línea blanca

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

Esta apuesta continua de BSH España en el año 2021 reforzó la posición de las marcas del Grupo y casi 6 de cada 10 usuarios muestran preferencia por una de nuestras marcas, siendo la marca Bosch, la preferida de los consumidores. El 31% de los encuestados declara que Bosch es su marca favorita. Casi el 24% prefiere Balay, que ocupa la segunda posición. Siemens, por su parte, se orienta a un segmento de público más vanguardista, que adopta e impulsa nuevas tendencias de mercado tanto en prestaciones de producto como en diseño.

### Marca favorita acumulado a diciembre de 2021. Tracking de marcas BSH



Fuente: Gfk / Tracking BSH

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

## CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



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

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

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

### > Calidad de Asociado

Es socio de pleno derecho de AUTOCONTROL y mantuvo su calidad de asociado durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2021.

### > Cumplimiento de Códigos Deontológicos

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

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

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

### > Sometimiento al Jurado de la Publicidad

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

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 25 de enero de 2022.

José Domingo Gómez Castallo  
Director General de AUTOCONTROL

C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid  
T: +34 91 309 66 37  
F: +34 91 402 50 80  
autoccontrol@autoccontrol.es  
www.autoccontrol.es

## BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes

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

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

Entre otras acciones, la AEA se ocupa de:

- Elaborar códigos de buenas prácticas y transparencia.

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



## Marcas



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

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

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

# 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.

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 sus ventajas y casos de uso por categoría de producto:

- ✓ Cafeteras: lista de reproducción del café favorito.
- ✓ Hornos: envío de los ajustes de la receta al horno.
- ✓ Lavavajillas: contador de pastillas y realización de pedido de reposición automático.
- ✓ Lavadora: asistente de inicio fácil y selección del programa óptimo paso a paso.
- ✓ Frigorífico: cámara en el interior para acceder al frigorífico desde el supermercado.

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. El 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.

El COVID-19 siguió 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 CO<sup>2</sup> 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.

## Productos 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 60cm con puerta deslizante, resulta muy práctico y consigue una estética inmejorable en instalaciones en alto del lavavajillas de cualquier cocina.

## **Lavadoras y secadoras**

A lo largo de 2021, se han empezado a lanzar nuevas lavadoras con etiquetados A y B, en productos de 9 y 10kg 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.

La nueva gama de productos cuenta con prestaciones bien valoradas por los usuarios como la función pausa+carga, +rápido o menos plancha. Además, la tecnología AquaControl Plus ajusta el nivel de agua en función de la cantidad de carga real en cada lavado, obteniendo los mejores resultados con un consumo mínimo de agua.

## **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 2m 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.

## **Hornos**

Siguiendo con el producto Premium Siemens studioLine, en el caso de hornos se ha mejorado y ampliando 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.

La marca Neff ha sufrido una renovación estética importante con la introducción del nuevo acabado Graphite-grey, que, junto a las ya prestaciones únicas de la marca, como el SLIDE & HIDE o los raíles VarioClou Comfort, hace de Neff una marca más exclusiva.

## **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.

Por último, las marcas Neff, Siemens y Bosch siguen extendiendo las opciones de placas con extractor integrado ofreciendo en todas ellas soluciones en 80 y 70cm 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.

## **Campanas**

Gran refuerzo recibido en el 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 actualizan 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.

## Pequeños electrodomésticos

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.

Una novedad importante ha sido la redoblada apuesta por la gama de huertos domésticos, incorporando a nuestros productos el nuevo SmartGrow Life, 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 nuestro gusto 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.

## Servicio al Cliente para toda la vida

Nadie conoce mejor tus electrodomésticos que el propio fabricante. Somos mucho más que un servicio de reparación. Estamos al lado del cliente durante toda la vida útil de sus electrodomésticos. No solo reparamos, le ayudamos a sacar el máximo partido a sus productos para obtener los mejores resultados.

Le damos consejos y trucos para evitar pequeñas averías y que nuestros técnicos solo tengan que acudir en caso de averías reales. Contamos con las herramientas y la tecnología más avanzada para prevenir averías y solucionarlas rápidamente cuando se producen.

Ofrecemos servicios diferenciales para dar tranquilidad, contratos de mantenimiento e instalación de nuestros electrodomésticos. Solo trabajamos con repuestos originales y garantizamos la reparación durante un año.

Ponemos a disposición de nuestros clientes múltiples canales de contacto: teléfono, web, chat y redes sociales. Nuestro horario de visitas es amplio y siempre nos adaptamos al cliente. Disponemos de un call center especializado para que, con la información facilitada, nuestros técnicos puedan acudir en una única visita con los repuestos necesarios y reparar el electrodoméstico. En 2021, las marcas de BSH recibieron un total de 4.046 reclamaciones, atendándose y resolviéndose al 100% a lo largo de 2021 y comienzos de 2022.

La digitalización también ha llegado hasta el servicio al cliente, donde encontramos sistemas como el diagnóstico remoto de nuestros electrodomésticos inteligentes. Este permite que uno

de nuestros técnicos se conecte a distancia al aparato para comprobar el estado del mismo. Así, de manera casi instantánea y sin necesidad de que vaya un técnico a casa, en la mayoría de los casos se pueden solucionar dudas. Muchos de nuestros electrodomésticos inteligentes utilizan la tecnología Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales.

Hacemos labor de preventa y venta telefónica. Si los clientes nos compran directamente se entrega en 48 horas aproximadamente. Garantizamos la permanencia de nuestros repuestos durante al menos diez años. Ayudamos al usuario a encontrar su repuesto en la web facilitando el diseño en explosión de todos nuestros modelos para ser localizados fácilmente. Disponemos de un amplio catálogo de accesorios para el hogar y completo surtido de productos de limpieza y mantenimiento exclusivos, testados en nuestras fábricas y recomendados por las distintas áreas de producto.

## **La relevancia de desarrollar la economía circular**

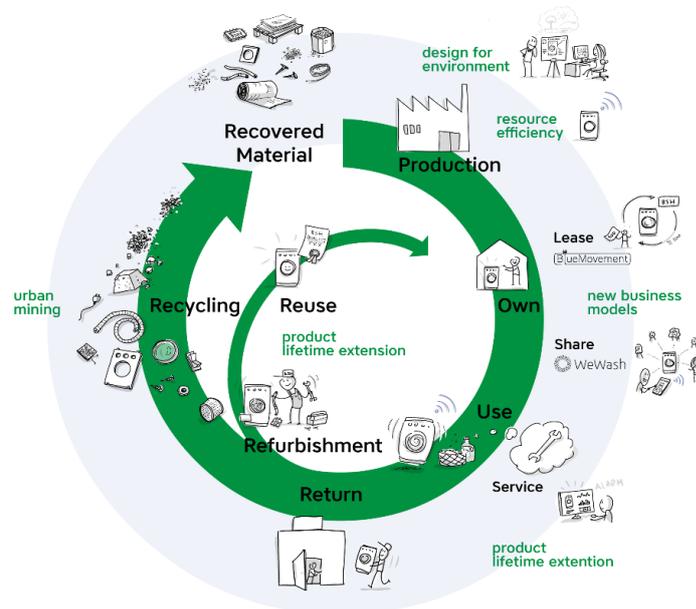
La economía circular contribuye a disminuir el uso de los recursos, a reducir la producción de residuos y a limitar el consumo de energía. Esta actividad emergente es creadora de riqueza y empleo y su desarrollo permitirá obtener una ventaja competitiva en el contexto de la globalización.

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

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

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

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



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

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

BSH España se hace cargo de su responsabilidad como fabricante y está trabajando a ritmo firme con las entidades de la asociación AERESS, que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos con un objetivo de transformación social. En esta línea se trabaja con los siguientes centros de preparación para la reutilización aportándoles RAEE de calidad recuperado por nuestra logística inversa directamente de los usuarios y les ofrecemos el apoyo necesario para el adecuado desempeño de la reparación en materia de seguridad y fiabilidad:

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

# Política de Calidad

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

## 1 Orientación al cliente.

Nuestro objetivo es entender y superar las expectativas de los consumidores.



## 2 Mejora continua.

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



## 3 Nuestro compromiso.

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

## 4 Cumplimiento y calidad.

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

## 5 Cuantificación y transparencia.

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

## 6 Calidad desde el inicio.

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



## 7 Identificación temprana de riesgos de calidad.

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

## 8 Solución definitiva de problemas – aumento de la eficiencia.

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

## 9 El papel de nuestros proveedores.

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

## La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre

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

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](http://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 conseguido 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 ubicado en Montañana (Zaragoza) 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> eq. cada año. Esto equivale a las emisiones generadas dando la vuelta a España en coche 200 veces en un año. Otros ejemplos similares encontramos en otras categorías de productos como el refuerzo del compresor lateral de los frigoríficos o la base aquastop de las lavadoras.

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.

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 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 los mismos en los próximos años. El objetivo al que queremos llegar es dar una segunda vida a todos los residuos que generamos en las fábricas. Un buen ejemplo encontramos en Santander. Allí se genera mucha chatarra de piezas que se utilizan para mecanizar la step valve, así que, volvemos a enviar los residuos al proveedor que nos suministra estas piezas, él las arregla y nos las vuelve a mandar.

No siempre es posible reutilizar el residuo en el mismo proceso productivo. En ese caso buscamos 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 genera 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.



Cada vez, hay mayor sensibilidad dentro de la compañía para conseguir la reducción CO<sub>2</sub>, utilizar material reciclado y conseguir la reciclabilidad del producto terminado.

## **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.

Desde 2020, BSH es neutra en emisiones de CO<sub>2</sub> en el alcance 1 (emisiones directas) y alcance 2 (emisiones indirectas). Esto se consigue gracias al efecto de las medidas de eficiencia energética y a la compra de energía eléctrica 100% verde. Para aquellas emisiones de CO<sub>2</sub> que no se pueden evitar, BSH compra medidas de compensación de CO<sub>2</sub>. Por otra parte, 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 2022. Estará ubicada en la fábrica de Montañana y generará aproximadamente el 15% del consumo de electricidad de la fábrica.

## Eficiencia energética

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

## Comunicación con proveedores

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

Existe un canal electrónico de intercambio de información para planificaciones de entregas EDI (Electronic Data Interchange), a través del cual accedieron más del 65% de los proveedores en 2021. Y se dispone de una plataforma para la realización de concursos de adjudicación digital de contratos.

Durante 2021 se ha iniciado la implantación en España del programa Procurement 4.0. Esta implantación se completará de manera modular durante los próximos años. Procurement 4.0 es una de las líneas de actuación estratégicas del área de compras a nivel mundial. Da forma a los futuros procesos de compras y los sistemas. Se focaliza en todas las actividades relacionadas con los procesos de compra e incluye una plataforma de colaboración para la integración de procesos tanto con los partners internos como con proveedores, apostando por la automatización. De esta manera, se pretende que toda la información y los datos estén disponibles de una manera rápida y fácil para acelerar los procesos de compra y hacerlos de manera más eficiente y transparente. Esta integración de datos e información permitirá trazar de una manera más eficaz el cumplimiento de los requisitos de compliance, legales y de sostenibilidad, así como generar una comunicación más ágil y transparente con nuestros proveedores.

Anualmente, se desarrolla una reunión denominada Foro de Compradores en la que todos los responsables de compras de BSH España intercambian experiencias. Este año, a causa de la pandemia, se volvió a celebrar de nuevo en formato virtual. La agenda giró en torno a la contribución desde compras a la estrategia de la compañía en temas como la sostenibilidad, la competitividad de nuestra oferta o los valores que rigen nuestra conducta.

Asimismo, se evalúa a los proveedores de BSH a nivel de factoría y global, y se otorgan premios a los mejores en una ceremonia de "Suppliers Awards" a nivel central del Grupo Bosch cada dos años. La ceremonia, en formato virtual, tuvo lugar en el verano de 2021 y en ella se reconoció el desempeño al proveedor español Acerinox a nivel global.

Todas estas acciones de impulso de la adopción de criterios éticos y medioambientales en la compra de componentes, bienes y servicios suponen un acercamiento de nuestros proveedores hacia los conceptos de sostenibilidad que BSH exige. Además, supone un efecto tractor en las empresas del entorno que poco a poco será asumido por toda la cadena de valor.



## 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

## Organización de Comités

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

### **Comité de Gerencia**

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

### **Foro de información**

Reunión en la que participan todas las direcciones de todas las áreas de la empresa, y en la que se comparte información transversal y relevante de la compañía. Desde el año 2020, en este foro se revisan las acciones y políticas de responsabilidad social de la compañía, como mínimo una vez al año.

### **Comité SM (Sales&Marketing)**

Es el comité mensual en el que se revisan y toman decisiones relacionadas con el área comercial de la compañía, fijando acciones y políticas concretas. En él participan los directores y responsables de primer nivel de áreas englobadas en el área comercial y parte del área económica.

### **Comité Económico**

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

### **Comité Técnico**

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

### **Comité de Defensa Corporativa**

En 2014, se constituyó el Comité de Defensa Corporativa que reporta directamente al órgano de administración de BSH España (administrador único) a quien informa directamente de sus actividades. Este comité es el máximo responsable del sistema de prevención penal dentro de la compañía. El Comité asume las funciones de velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad de BSH España, principalmente recogidos en las Directrices de

Conducta empresarial del Grupo BSH, así como en la Política de Prevención Penal de BSH España.

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

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

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

Las **Directrices de Conducta Empresarial** establecen los principios de actuación y normas vinculantes para una conducta empresarial responsable por parte de los empleados del grupo en todo el mundo, tanto en el ámbito interno como en el trato con terceros, particularmente 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 contratas.
- 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.

**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 presente canal.

Puedes acceder al Canal de Comunicaciones y Denuncias de BSH España a través del siguiente [enlace externo](#).

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:

[zgq-comite-defensa-corporativa@bshg.com](mailto:zgq-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. En ella, participaron más de 60 personas pertenecientes a todas áreas de la organización que evaluaron la posibilidad de comisión de los delitos teniendo en cuenta nuestro sector de actividad, los mercados en los que operamos y la variedad de actividades que se desarrollan en la compañía.

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

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

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

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

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

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

La comunicación global de la Política Anticorrupción se lleva a cabo a través de formación online y presencial específica para grupos 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 de grupo en la que se establecen los criterios de protección de datos para todo el Grupo BSH y distintas normas de aplicación únicamente a la Región Europa relacionadas con el registro de actividades del tratamiento, borrado de los datos, responsabilidad de los datos, etc.

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

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



## Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible

El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este Objetivo, ya que es un actor principal para el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo. Pretende conseguir un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente

para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica. Solo así se conseguirá generar pleno empleo de calidad e incrementar el bienestar de la población.

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

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” nos ayuda a construir y reforzar nuestra imagen como empleador capaz de atraer el talento y fidelizar a nuestros empleados, aumentando su compromiso.

Las categorías que destacamos como más valoradas son:

- ✓ **La estrategia de la compañía:** en recursos humanos, nos esforzamos por ser un socio estratégico para el negocio y la transformación, a la vez que desarrollamos procesos eficientes y digitalizados, poniendo siempre a las personas en el centro de lo que hacemos.



- ✓ **Aprendizaje y desarrollo continuo:** acceso por parte de nuestra plantilla a infinidad de recursos formativos.



Habilidades digitales

Prácticas para mejorar la salud

Habilidades interpersonales

Competencias de BSH

Conceptos de aplicación en la fábrica

- ✓ **Promoción de valores corporativos como la ética, la integridad y la sostenibilidad:** en 2021, hemos impulsado a través de diferentes campañas los Objetivos de Desarrollo Sostenible y hemos difundido las diferentes iniciativas que lleva a cabo nuestra compañía en materia de sostenibilidad.

### BSH España – Programa de Sostenibilidad 2021



Acciones	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Videos</li> <li>✓ Noticias</li> <li>✓ Charlas</li> <li>✓ Top Idea</li> <li>✓ Mesas redondas</li> <li>✓ Concursos</li> <li>✓ Otros</li> </ul>	<b>11 FEB</b> Internation al Day of Women and Girls in Science	<b>8 MAR</b> Intern. Women's Day	<b>7 APR</b> World Health Day  <b>28 APR</b> World Day for Safety and Health at Work		<b>5 JUN</b> World Environm. Day				<b>24 OCT</b> United Nations Day	<b>9 NOV</b> World Inventor's Day	<b>5 DEC</b> Intern. Volunteer Day



# BSH,

nueve años siendo Top Employer España



**top**  
EMPLOYER

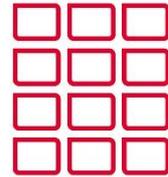
**¿Qué es ser Top Employer?**  
Es el reconocimiento por la mejora constante del entorno de trabajo

## ¿QUIÉN nos certifica?

**Top Employers Institute** desde hace más de 30 años es la autoridad global que valida, certifica y reconoce las mejores condiciones para los empleados.

En España sólo un poco más de 100 empresas cuentan con este certificado.

Link que informa cómo certificarse:  
<https://www.top-employers.com/es/how-we-certify/>

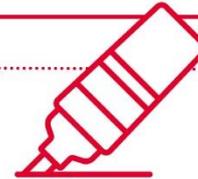


## ¿QUÉ CATEGORÍAS se valoran para certificarnos?

<b>Dirigir</b> 1. Estrategia de negocios 2. Estrategia de personal 3. Liderazgo	<b>Estructurar</b> 1. Organización y cambio 2. RRHH digital 3. Entorno de trabajo	<b>Atraer</b> 1. Employer branding 2. Adquisición de talento 3. Acogida
<b>Desarrollar</b> 1. Desempeño 2. Carrera 3. Aprendizaje	<b>Comprometer</b> 1. Bienestar 2. Participación 3. Recompensas/ reconocimiento 4. Off-boarding	<b>Conectar</b> 1. Valores 2. Ética e integridad 3. Diversidad 4. Sustentabilidad

## ¿En qué DESTACAMOS?

Estrategia de la compañía  
Integridad y sostenibilidad  
Desarrollo del liderazgo  
Aprendizaje y desarrollo continuo



# 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.
- 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.

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

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

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

Registro salarial - Brecha								
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%

Registro salarial - Brecha								
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 Esquiroz 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 Esquiroz y Santander)	23.496	32.171	38.179	26.450	31.837	37.672
	Grupos 6 - 7	GRUPO 3 (Grupos 4 y 5 en Convenios de Esquiroz 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

## **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).

## Información de contratos a 31 de diciembre de 2021

Empleados por tipo de contrato laboral	Sexo						Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
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
<b>Total Empleados</b>	<b>4.108</b>	<b>4.325</b>	<b>2.659</b>	<b>2.802</b>	<b>1.449</b>	<b>1.523</b>	<b>261</b>	<b>248</b>	<b>2.849</b>	<b>3.137</b>	<b>998</b>	<b>940</b>	<b>2.779</b>	<b>3.077</b>	<b>1.329</b>	<b>1.248</b>

Empleados por contrato laboral	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
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
<b>Total Empleados</b>	<b>4.108</b>	<b>4.325</b>	<b>2.659</b>	<b>2.802</b>	<b>1.449</b>	<b>1.523</b>	<b>261</b>	<b>248</b>	<b>2.849</b>	<b>3.137</b>	<b>998</b>	<b>940</b>	<b>2.779</b>	<b>3.077</b>	<b>1.329</b>	<b>1.248</b>

Empleados por ubicación y sexo	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Esquiroz	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
<b>Total Empleados</b>	<b>4.108</b>	<b>4.325</b>	<b>2.659</b>	<b>2.802</b>	<b>1.449</b>	<b>1.523</b>	<b>64,7</b>	<b>64,8</b>	<b>35,3</b>	<b>35,2</b>

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
Esquiroz	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
<b>Total Empleados</b>	<b>4.108</b>	<b>4.325</b>	<b>390</b>	<b>700</b>	<b>3.718</b>	<b>3.625</b>	<b>9,5</b>	<b>16,2</b>	<b>90,5</b>	<b>83,8</b>

## Bajas por despido. (\*Datos a 31 de diciembre de 2021).

	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
Esquiroz	3	1
La Cartuja	3	0
Montañana	5	2
Santander	0	3
Huarte	1	0
Oficinas Centrales + red comercial	3	2
Servicios BSH al Cliente	12	6
<b>Total bajas por despido</b>	<b>27</b>	<b>14</b>

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

## 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 Living Digital con el objetivo de que nos conozcan mejor como compañía. También, les invitamos a compartir una jornada con otros compañeros de otras ubicaciones en la que tenemos la oportunidad de conocernos y hablar de muchos temas y divertirnos, con una dinámica que gira en torno a nuestros valores.

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

## **Planes de acogida dirigidos a nuevas incorporaciones**

Queremos asegurarnos de que están preparados para trabajar con nosotros desde el primer día y contribuir al éxito de BSH. Por todo ello, hemos diseñado un programa de acogida alineado a nuestra 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.

Les ofrecemos 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**

Convertirnos 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, ponemos a disposición de nuestros equipos diferentes recursos.

### **Plan anual de formación**

Contamos con 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 ofrecemos 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 nuestros empleados tienen acceso a licencias de GetAbstract, donde destacan los resúmenes de libros, o GoodHabit 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.

### **Liderazgo**

*“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.*

Con el objetivo de que la organización entienda por qué el auténtico liderazgo es importante para BSH y sus líderes, contamos 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.



## Nuestras herramientas de desarrollo

Al margen de las opciones de aprendizaje como compañía ofrecemos 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, contamos con distintas herramientas de feedback dirigidas a responsables y empleados.

Herramienta	Descripción
<b>Feedback dart</b>	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.
<b>Feedback 360</b>	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.
<b>Open Feedback</b>	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.
<b>Feedback Explorer</b>	Feedback Explorer es otra metodología sencilla y voluntaria para recibir feedback, orientado al desarrollo, a través de compañeros, colaboradores y responsables.

### TALENTIFY

TALENTIFY es nuestro Programa Global de Talento que apoya el viaje de desarrollo del talento de BSH 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	Media de horas
	2020	2021
Convenio	8,71	14,73
Técnico profesional	22,84	30,88
Jefe departamento / dirección	27,00	37,01
<b>Total media de horas</b>	<b>13,0</b>	<b>20,35</b>

Tiempo medio de formación por sexo	Media de horas	Media de horas
	2020	2021
Hombres	14,19	20,35
Mujeres	10,93	20,45
<b>Total media de horas</b>	<b>13,0</b>	<b>20,35</b>

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 trabajará en medidas de mejora según los resultados obtenidos. Ha habido una participación del 71% en España y de un 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.

### 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 encontrarán una oferta de colaboraciones y ventajas mucho más variada y diversa y también mucho más accesible desde cualquier punto del territorio nacional.





## 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 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**, el alcance del certificado es el desarrollo y producción de frigoríficos, hornos, encimeras, lavadoras y lavavajillas.

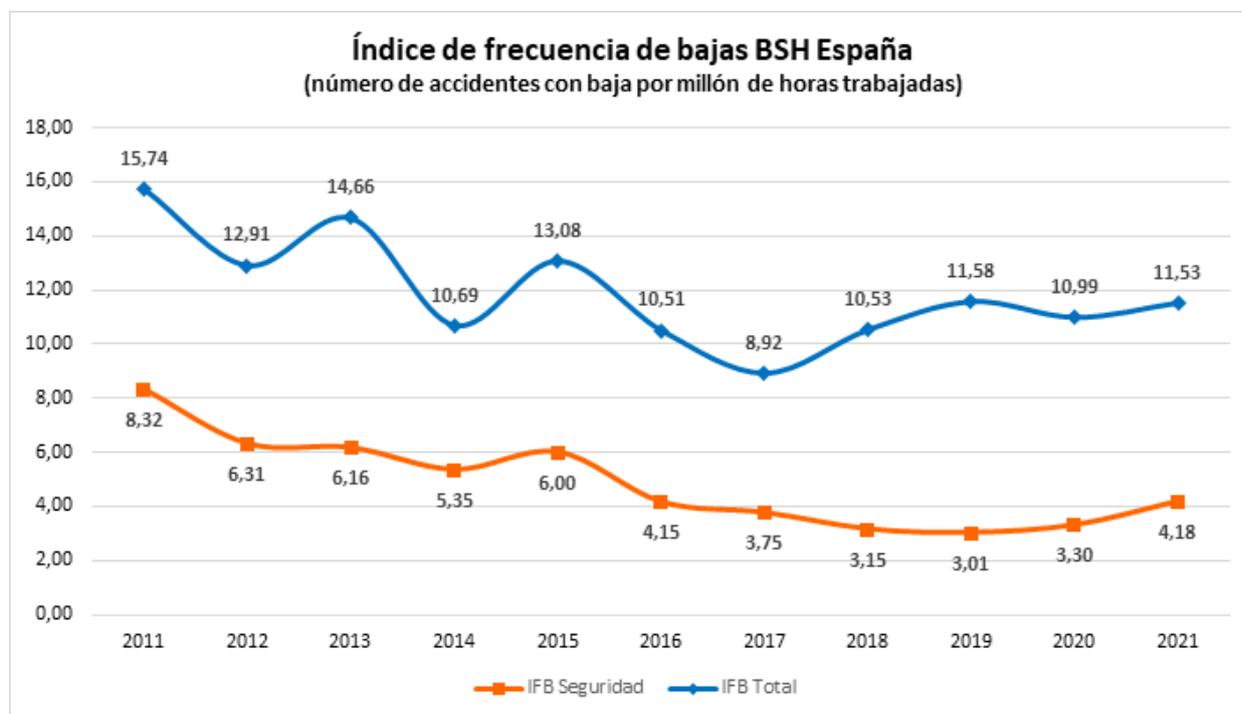
Hay **comités de seguridad y salud** en todos los centros de trabajo de más de 50 empleados y delegados de prevención y servicio de prevención de empresa. Además, en los convenios colectivos hay información sobre seguridad y salud.

**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 **4,18 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.

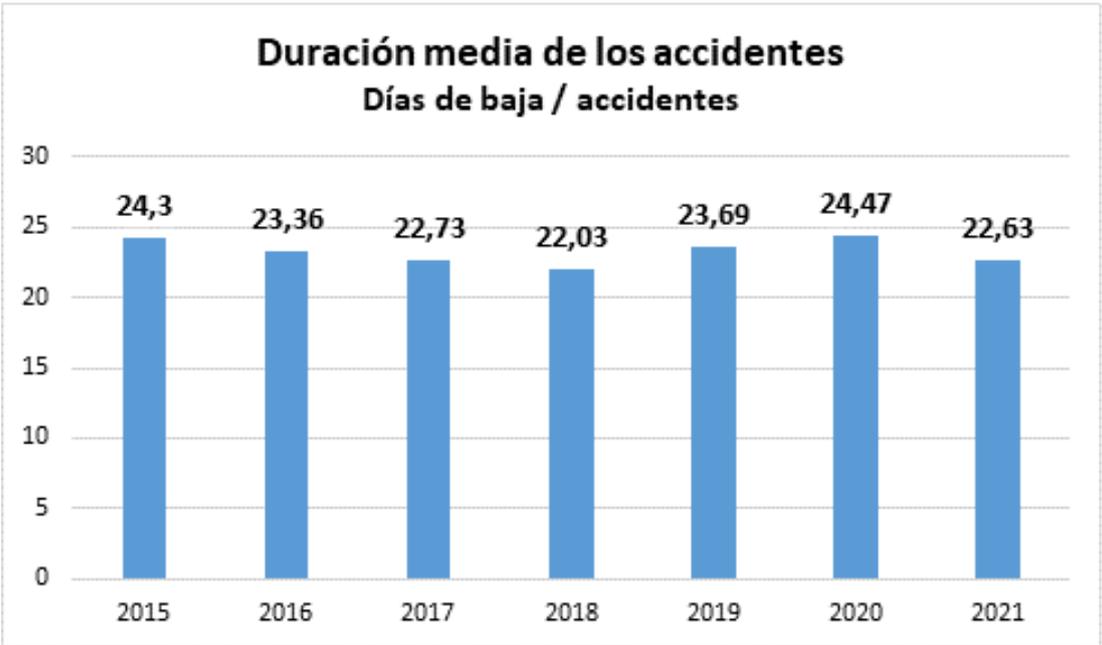


**Nota:** El índice de frecuencia de bajas de seguridad incluye todos los accidentes de seguridad y en desplazamiento.

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.



## Principales indicadores de seguridad y salud

### Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes

	Total	Hombres	Mujeres	Esquiroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Central (Nota 1)	Servicios BSH al Cliente	
Número de horas trabajadas 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	98	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:

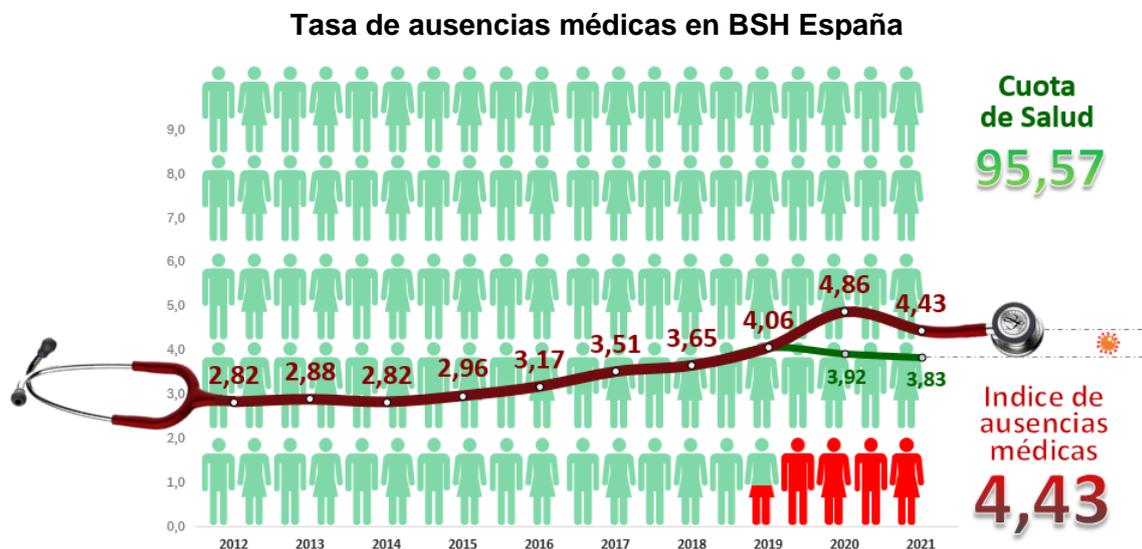
- Seguimiento de Gerencia**  
 El departamento corporativo de prevención de riesgos laborales de BSH España informa periódicamente en el Comité de Gerencia de la situación de accidentes, KPI's y actuaciones de prevención de todas las fábricas, servicio técnico y ubicaciones de BSH España.
- Investigación 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 interdisciplinaria 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.



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).

### 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 de 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 de COVID en BSH España:

- Identificación de personal vulnerable y gestión de incapacidades o de teletrabajo continuado.
- Realización de test diagnósticos de 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, 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, hemos puesto en marcha 'La escalera de la salud', en Pla-ZA y en el Centro de tecnología de inducción de Montañana para promover el uso de las escaleras, teniendo en cuenta los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con una serie de mensajes positivos.
- **Otras actividades de colaboración en el ámbito social,** como participación con diversas entidades, CEOE Aragon, Mutua MAZ, Universidad San Jorge, Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), Universidad de Zaragoza, etc. para aportar la experiencia y el know how de nuestra empresa en materia de Salud Laboral.
- **Ventajas para empleados en la contratación de servicios.** Complementando la cartera de servicios sanitarios para empleados, destacamos los convenios con compañías de seguros de salud con unas tarifas preferentes para trabajadores y familiares, entre otros. Asimismo, ponemos a disposición de los empleados una serie de condiciones ventajosas en clínicas de cirugía refractiva ocular, centros de reproducción, institutos odontológicos, ópticas, estudios biomecánicos de la pisada, centros de reconocimientos médicos y otras compañías de salud. Igualmente, destacar la colaboración ante problemas de salud de familiares de empleados. En aquellos casos en los que aparecen posibles retrasos en pruebas diagnósticas o terapéuticas en los servicios públicos de salud, el personal sanitario media para agilizarlas a través de entidades privadas.

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

BSH España, MAZ y la Universidad San Jorge firmaron en octubre de 2013 un Convenio de Colaboración para iniciar una Cátedra de Salud Laboral, denominada “Empresa Sana” con el objetivo de analizar y reducir los trastornos músculo-esqueléticos. 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.

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.

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 de Salud Laboral, 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.



## Cero emisiones desde 2020

El cambio climático es un fenómeno que afecta a todos los países y personas del mundo. El calentamiento global aumenta a un ritmo mucho más acelerado de lo previsto, convirtiéndose en uno de los mayores desafíos de la humanidad. El ODS 13 introduce el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta. BSH al igual que el resto de empresas juega un papel protagonista en este sentido, debiendo

establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

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

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

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

13.a Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

## Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente

Desde 2020, BSH es neutra en emisiones de CO<sub>2</sub> en el alcance 1 (emisiones directas) y 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 CO<sub>2</sub> que no se pueden evitar, BSH compra medidas de compensación de CO<sub>2</sub>. 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 2022. Estará 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 2020, el Grupo BSH integró su política ambiental y energética con la de seguridad y salud laboral y en 2021 ha sido revisada. A través de ella, se define el compromiso de la empresa con la mejora continua en el desarrollo de productos y procesos, la implantación de sistemas de gestión ambiental y energética, y la promoción de un adecuado comportamiento de empleados y socios.

BSH Electrodomésticos España S.A. **B/S/H/**

## Política Ambiental y Energética

- 1** Estamos trabajando continuamente en la mejora de nuestro desempeño ambiental y eficiencia energética para **reducir el consumo de energía, agua y recursos** durante todo el ciclo de vida de nuestros aparatos y bienes materiales.
- 2** Nos comprometemos a **cumplir nuestras obligaciones legales**.
- 3** Tomamos todas las medidas necesarias para **evitar el daño medioambiental y el despilfarro de energía**.
- 4** Mediante una **gestión medioambiental y energética adecuada**, nos aseguramos de que **nuestra política se aplica de forma efectiva**. Para ello, garantizamos las medidas financieras y organizativas necesarias dentro de los aspectos económicos de la empresa.
- 5** **Actuar de forma respetuosa con el medio ambiente y con el consumo de energía** es uno de los objetivos de todos los empleados. Los directores promueven la concienciación ambiental a todos los niveles.
- 6** Esperamos que nuestros socios comerciales se rijan por **directrices ambientales y energéticas equivalentes** a las nuestras.
- 7** **Colaboramos con las autoridades competentes**.
- 8** **Informamos al público** sobre las actividades e impactos de nuestra empresa y sobre nuestros logros medioambientales y energéticos. **Proporcionamos instrucciones a nuestros clientes** para un uso de nuestros productos respetuoso con el medioambiente.
- 9** Mediante auditorías regulares, comprobamos en qué medida nuestros procedimientos técnicos y organizativos afectan al medioambiente y al consumo energético. El objetivo es **seguir desarrollando y mejorando continuamente estos procedimientos**.

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 PLA-ZA, entre otros.

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

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

Estamos convencidos de que la historia exitosa de BSH es, en gran parte, resultado de cómo actuamos responsablemente hacia la sociedad y nuestro planeta. Nuestros electrodomésticos de bajo consumo energético contribuyen a disminuir continuamente el consumo de energía, a ahorrar costes en el hogar y a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Esto es beneficioso tanto para los bolsillos de nuestros consumidores como para el medioambiente.

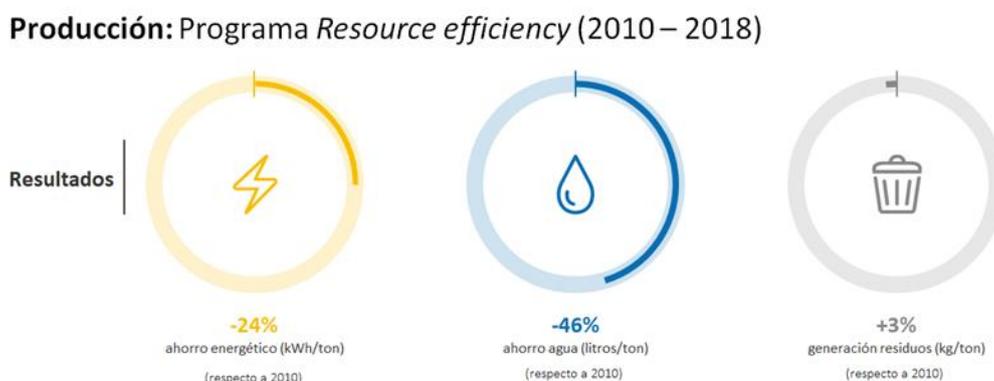
### **Programas *Resource Efficiency***

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, cuyos resultados agregados se muestran a continuación.

Para ello, 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)**



El programa Ressource 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> en 2020 y se diseñó la Estrategia CO<sub>2</sub> neutral 2030 dotándola de un presupuesto adicional para hacer realidad los cambios necesarios: No sólo queremos desvincular nuestra huella de carbono de nuestro crecimiento económico, sino también reducir nuestras emisiones en términos absolutos.

Estos son los pilares sobre los que se asienta nuestra Estrategia CO<sub>2</sub> neutral 2030:



- 1. Eficiencia energética.** 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.** En 2021, se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España, cuya puesta en servicio está prevista para 2022. Estará ubicada en la fábrica de Montañana y generará aproximadamente el 15% del consumo de electricidad de la fábrica.
- 3. Compra de energía verde.** El 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable.
- 4. Compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>.** Neutralizamos las emisiones que no podemos evitar mediante la compra de medidas de compensación de CO<sub>2</sub>. Para ello, en 2021 se adquirieron un total de 9.135 toneladas de créditos de CO<sub>2</sub>, 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.

**Gracias a todo ello, desde de 2020, el Grupo BSH es neutro en emisiones de CO2 en lo que respecta al Alcance 1 (emisiones directas) y al Alcance 2 (emisiones indirectas).**



This certificate verifies that

**BSH Electrodomésticos España, S.A.**  
**NIF A28893550**

has compensated\*

**3281 tonnes of greenhouse gas emissions**

By investing in South Pole's climate protection projects:

Bosch Portfolio

**Renat Heuberger**  
CEO, South Pole



Thank you for committing to bold climate action. Your contribution is not only a meaningful step towards mitigating climate change globally, but also changes lives for the better by contributing to the Sustainable Development Goals set out by the UN.

Certificate number 140\_B\_103432\_A\_CERT\_10878  
Date 22/01/2021



\*This certificate is issued by South Pole. For more information about our services and more than 700 climate protection projects, please visit: [southpole.com/projects](https://southpole.com/projects). The CO2 emissions indicated on the certificate are compensated through investments in the above mentioned carbon offset project portfolio based on international standards within the next 90 days, in accordance with the Bosch framework agreement.

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.

## Balance medioambiental 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.

**BALANCE AMBIENTAL de BSH España según GRI Standards**

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	2019	2020	2021	Unidades
<b>GRI 302 Energía</b>				
<b>GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (instalaciones fijas)</b>	<b>68.116.812</b>	<b>73.204.920</b>	<b>70.761.120</b>	<b>kWh</b>
de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad <sup>1)</sup>	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
<b>GRI 303 Agua y efluentes</b>				
<b>GRI 303-3 Extracción de agua</b>	<b>76.560</b>	<b>102.791</b>	<b>90.993</b>	<b>m<sup>3</sup></b>
de los cuales, suministro de la red pública de abastecimiento	76.560	102.791	90.993	m <sup>3</sup>
de los cuales, suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m <sup>3</sup>
<b>GRI 303-4 Vertido de aguas <sup>2)</sup></b>	<b>67.875</b>	<b>91.029</b>	<b>87.037</b>	<b>m<sup>3</sup></b>
de la cual, agua doméstica / sanitaria		47.182	49.979	m <sup>3</sup>
de la cual, agua de proceso (previamente depurada)		43.847	37.058	m <sup>3</sup>
<b>GRI 303-5 Consumo de agua</b>	<b>8.685</b>	<b>11.762</b>	<b>3.956</b>	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>GRI 305 Emisiones a la atmósfera de procesos productivos</b>				
GRI 305-7 Compuestos orgánicos volátiles	0,79	1,86	0,51	t
<b>GRI 306 Residuos</b>				
<b>GRI 306-3 Residuos generados</b>		<b>14.365</b>	<b>13.502</b>	<b>t</b>
<b>GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación <sup>3)</sup></b>	<b>11.234</b>	<b>13.527</b>	<b>13.071</b>	<b>t</b>
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
<b>GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación <sup>3)</sup></b>	<b>1.073</b>	<b>838</b>	<b>431</b>	<b>t</b>
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	
de los cuales, son residuos de construcción o demolición		162	2	t
<b>Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición</b>	<b>12.307</b>	<b>14.203</b>	<b>13.500</b>	<b>t</b>
<b>Porcentaje de residuos reciclados o recuperados</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>%</b>

<sup>1)</sup> Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen.

<sup>2)</sup> Nuestras ubicaciones vierten sus aguas residuales a la red de saneamiento público.

<sup>3)</sup> Operaciones realizadas por gestores autorizados fuera de nuestras instalaciones.

**Consumo energético:** Gracias a las medidas de eficiencia energética implementadas y la gestión energética realizada durante 2021 hemos conseguido reducir nuestro consumo de electricidad en un 6% y mantener nuestro consumo de gas natural aun habiendo aumentado nuestra producción en un 4% con respecto al año anterior. Las medidas de eficiencia energética han supuesto un ahorro de 2,7 GWh de energía.

**Porcentaje de residuos reciclables:** Durante 2021 hemos avanzado en la reducción de los residuos que van a vertedero como vía de reducir nuestro impacto ambiental. Hemos

trabajado para encontrar nuevas vías y gestores de tratamiento que nos han permitido que alguno de los residuos que se destinaban a eliminación, ahora puedan reciclarse. Gracias a ello nuestra tasa de residuos reciclados ha ascendido hasta el 97% del total producido.

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

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

**Evaluación de aspectos ambientales significativos:** Como parte de los requisitos de ISO 14001, anualmente se realiza una evaluación de los aspectos ambientales de nuestras fábricas para determinar cuáles de ellos son significativos y establecer acciones de mejora sobre ellos. Como resultado de este análisis, algunos de los aspectos ambientales que han resultado significativos y sobre los que trabajaremos durante 2022 para su mejora son la calidad del vertido de aguas residuales o continuar trabajando en reducir las emisiones de CO2 de Alcance 1 y 2.

**Ruido externo:** Nuestras fábricas realizan mediciones periódicas de los niveles de ruido externo para asegurar que no se superan los límites legales establecidos. No se han superado los límites legales establecidos.

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

**Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:** Durante el ejercicio 2021, tal y como está reflejado en la Nota 19 del Informe de Cuentas Anuales 2021, se han dedicado recursos principalmente, para actuaciones en mejora de eficiencia energética de los procesos productivos, uso de energías renovables, gestión de residuos y reducción de las emisiones atmosféricas.

Además, tal y como establece el Real Decreto 110/2015 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la Ley 11/1997 de Envases y Residuos de envases, este año 2021 se han dedicado recursos a sufragar los costes tanto de la gestión de los residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos puestos en el mercado como de sus embalajes.

**Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales:** BSH España dispone de Seguro de Responsabilidad Civil que cubre la Responsabilidad Medioambiental con una cuantía de 5.000.000€ por siniestro y 20.000.000 por año para todas sus actividades.

## Huella de carbono

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

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

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

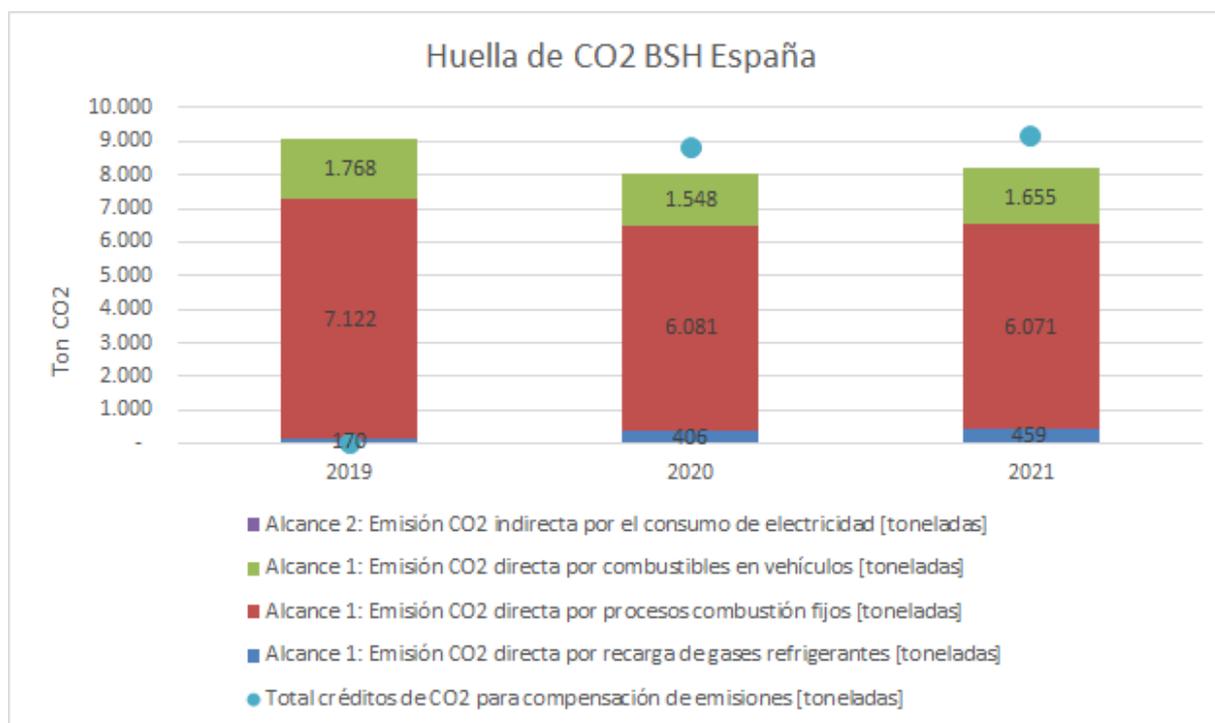


En 2021 la Huella de CO2 correspondiente al Alcance 1 y 2 asciende a un total de 8.283 toneladas, ligeramente superior a nuestra huella de 2020, pero aun así manteniendo la tendencia favorable con respecto a 2019. Nuestra intensidad de emisiones ha sido de 0,066 toneladas de CO2 por tonelada de producción,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

La siguiente gráfica muestra la evolución de la Huella de CO2 de BSH España en los tres últimos años:



Datos huella de CO2	2019	2020	2021
<b>Consumo en procesos de combustión fijos (gas natural) [MWh]</b>	<b>30.747</b>	<b>30.109</b>	<b>30.056</b>
<b>Consumo de combustible en vehículos (combustible flota) [MWh]</b>	<b>6.535</b>	<b>5.816</b>	<b>6.213</b>
Diesel consumido en vehículos [L]	647.232	565.464	606.045
Gasolina consumida en vehículos [L]	4.514	11.012	12.262
Gas Licuado a Presión (GLP) consumido en vehículos [kg]	6.671	3.197	1.571
<b>Consumo de electricidad [MWh]</b>	<b>37.370</b>	<b>43.096</b>	<b>40.705</b>
De la cual, electricidad verde comprada, GdOs incluidas en contrato de suministro [MWh]	37.370	43.096	40.705
<b>Consumo energía total (combustión fija, combustible, electricidad) [MWh]</b>	<b>74.652</b>	<b>79.021</b>	<b>76.974</b>
Emissiones fugitivas no incluidas en el consumo de energía (Ej. Limpieza con hielo seco, Uso de disolventes) [kg]	-	67.620	98.444
<b>Alcance 1: Emisión CO2 directa por recarga de gases refrigerantes [toneladas]</b>	<b>170</b>	<b>406</b>	<b>459</b>
<b>Alcance 1: Emisión CO2 directa por procesos combustión fijos [toneladas]</b>	<b>7.122</b>	<b>6.081</b>	<b>6.071</b>
<b>Alcance 1: Emisión CO2 directa por combustibles en vehículos [toneladas]</b>	<b>1.768</b>	<b>1.548</b>	<b>1.655</b>
<b>Alcance 2: Emisión CO2 indirecta por el consumo de electricidad [toneladas]</b>	-	-	-
<b>Total emisión CO2 del Alcance 1 y 2 [toneladas]</b>	<b>9.059</b>	<b>7.696</b>	<b>8.283</b>
<b>Total créditos de CO2 para compensación de emisiones [toneladas]</b>	-	<b>8.794</b>	<b>9.135</b>
Créditos de carbono comprados (Anual) [toneladas]	-	8.794	6.166
Créditos de CO2 remanentes de años anteriores + asignación central [toneladas]	-	-	2.969
<b>Créditos de CO2 sobrantes para el próximo año (Anual) [toneladas]</b>	-	<b>1.098</b>	<b>852</b>
<b>Intensidad de las emisiones de CO2 [ton CO2/ton producción]</b>	<b>0,080</b>	<b>0,064</b>	<b>0,066</b>

## Biodiversidad

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

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

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

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



### Educación de calidad para el talento y la innovación

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

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

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

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

### Colaboración con universidades

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

### Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación

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

En 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 están 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.

## 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.

## #InvolucraTECH

Es un proyecto de voluntariado formado por un grupo de compañeros del Centro de tecnología de inducción de Montañana que en 2018 se pusieron en marcha con el objetivo de acercar su conocimiento y pasión por las ciencias y la tecnología a los niños y jóvenes desde las propias aulas. Para ello, han creado una serie de maletines científicos con los que poder desarrollar diferentes actividades relacionadas con la ciencia y la tecnología: motores eléctricos, experimentos químicos o desarrollo de apps para el móvil. Todo ello desde una perspectiva práctica y divertida. En el año 2021, debido a la pandemia, no se han podido 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 **campana 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 la que tienen acceso desde Intranet y desde la app /miBSH. 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
<b>Tasa de regreso al trabajo</b>					<b>100%</b>	<b>99%</b>

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. 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

\*Datos a 31 de diciembre de 2021

	Número de empleados en total		Número mujeres		Número de 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	937	1062	131	111	47	48	163	165	1994	2329	622	587
<b>Total</b>	<b>4108</b>	<b>4325</b>	<b>1449</b>	<b>1523</b>	<b>165</b>	<b>137</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>261</b>	<b>248</b>	<b>2984</b>	<b>3264</b>	<b>1502</b>	<b>813</b>

	Técnico profesional											
	< 30 años				30-50 años				> 50 años			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
África					1							
América					1				1	1	1	1
Asia					1	1	2	2				
Europa		1	3	1	6	5	9	11		1	2	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

	Total				Total	
	Mujeres		Hombres			
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
África	3	4	9	4	12	8
América	11	7	8	7	19	14
Asia	2	1	2	1	4	2
Europa	71	64	59	64	130	128
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>76</b>	<b>165</b>	<b>152</b>

	Directivo / Jefe											
	< 30 años				30-50 años				> 50 años			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
África												
América												
Asia												
Europa					3	1	1	2	1	1	2	2
<b>Total</b>					<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>



## 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: “Taponeros para una nueva vida” para la gestión de proyectos y la recogida en nuestra empresa de taponeros 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 Inclucina 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.

**17****ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS**

## 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.



Cámara de Comercio Alemana para España  
Deutsche Handelskammer für Spanien

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



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



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



CORPORACIÓN TECNOLÓGICA | ADVANCED INNOVATION & TECHNOLOGY CORPORATION

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



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

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 promocionar 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 ciberseguridad, robótica, diseño y digitalización.

# 5. RECONOCIMIENTOS



## **BSH España, 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.



## **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.

# Indicadores GRI Informe anual BSH España 2021

Número GRI Estándar	GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
1	GRI 102	102-1	Nombre de la organización	11	Perfil de la compañía	
2	GRI 102	102-2	Actividades, Marcas, Productos, Servicios	48-61	Consumo y Producción Sostenible	
3	GRI 102	102-3	Ubicación de la sede	137	Contraportada	
4	GRI 102	102-4	Ubicación de las operaciones	13	Amplia presencia industrial en España	
5	GRI 102	102-5	Propiedad y forma jurídica	72	Gobierno Corporativo	
6	GRI 102	102-6	Mercados servidos			x
7	GRI 102	102-7	Tamaño de la organización	8	Principales magnitudes	
8	GRI 102	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	86	Información y cifras sobre empleo	
9	GRI 102	102-9	Cadena de suministro	67	Cadena de suministro sostenible	
10	GRI 102	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13 y 26	Amplia presencia industrial en España y Asuntos relevantes	
11	GRI 102	102-11	Principio o enfoque de precaución	76 y 102	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente	
12	GRI 102	102-12	Iniciativas externas	102, 30, 54, 53	Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. BSH miembro del Pacto Mundial Naciones Unidas. BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes. Autocontrol. Sociedad.	
13	GRI 102	102-13	Afiliación a asociaciones	112-155 y 122-129	Educación de calidad para el talento y la innovación. Alianzas que suman para todos.	
14	GRI 102	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 23, 25	Mensaje de la dirección general. Lo que nos guía, estrategia, principios y valores. Asuntos relevantes.	
15	GRI 102	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	76, 102, 74, 33	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance. Diálogo con grupos de interés.	
16	GRI 102	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	23,74	Lo que nos guía: estrategia, principios y valores. Sistema de gestión de Compliance.	
17	GRI 102	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	74-76	Sistema de gestión de compliance.El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.	
18	GRI 102	102-18	Estructura de gobernanza	72-74	Gobierno Corporativo	
19	GRI 102	102-19	Delegación de autoridad			x
20	GRI 102	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			x
21	GRI 102	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	33	Diálogo con grupos de interés	
22	GRI 102	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	72-74	Gobierno Corporativo	
23	GRI 102	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			x
24	GRI 102	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno			x
25	GRI 102	102-25	Conflictos de intereses	74-78	Sistema de gestión de Compliance. Control de Riesgos. Enfoque de gestión	
26	GRI 102	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	72-74	Gobierno Corporativo	
27	GRI 102	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno			x
28	GRI 102	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			x
29	GRI 102	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	76, 102, 74	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance.	
30	GRI 102	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	76	Control de riesgos, enfoque de gestión.	
31	GRI 102	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales			x
32	GRI 102	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	72-74	Gobierno Corporativo	
33	GRI 102	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			x

Número GRI Estándar	GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capitulo de la Memoria	Omisión GRI	
34	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			x
35	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	83-85	El empleo en BSH España	
36	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-36	Proceso para determinar la remuneración			x
37	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			x
38	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-38	Ratio de compensación total anual			x
39	GRI 102	Contenidos generales - Gobernanza	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			x
40	GRI 102	Contenidos generales - Participación GGII	102-40	Lista de grupos de interés	33	Diálogo con nuestros grupos de interés	
41	GRI 102	Contenidos generales - Participación GGII	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	83	El empleo en BSH España.	
42	GRI 102	Contenidos generales - Participación GGII	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	33	Diálogo con nuestros grupos de interés	
43	GRI 102	Contenidos generales - Participación GGII	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	33	Diálogo con nuestros grupos de interés	
44	GRI 102	Contenidos generales - Participación GGII	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	91, 48, 33	Escuchar el sentir de las personas. Gestionando la experiencia única del consumidor. Diálogo con nuestros grupos de interés	
45	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12	Información fiscal	
46	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
47	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-47	Lista de temas materiales	34-35	Análisis de Materialidad	
48	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-48	Reexpresión de la información	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
49	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-49	Cambios en la elaboración de informes	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
50	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-50	Periodo objeto del informe	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
51	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-51	Fecha del último informe	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
52	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-52	Ciclo de elaboración de informes	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
53	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
54	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2021 BSH España	
55	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-55	Índice de contenidos GRI	130	Índice de contenidos GRI	
56	GRI 102	Contenidos generales - Prácticas para la elaboración de informes	102-56	Verificación externa	136	Adjunto al fin del informe	
57	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	33	Diálogo con nuestros grupos de interés	
58	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		A lo largo de los distintos capítulos del informe	
59	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		A lo largo de los distintos capítulos del informe	
60	GRI 201	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido			x
61	GRI 201	Desempeño económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático			x
62	GRI 201	Desempeño económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación			x
63	GRI 201	Desempeño económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	12	Información fiscal	
64	GRI 202	Presencia en el mercado	202-1	Ratios del salario inicial estándar por género en comparación con el salario mínimo	85	El empleo en BSH España.	
65	GRI 202	Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos directivos locales contratados	84	El empleo en BSH España.	
66	GRI 203	Impacto económico indirecto	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			x
67	GRI 203	Impacto económico indirecto	203-2	Impacto económico indirecto significativo			x
68	GRI 204	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	67	Cadena de suministro sostenible	
69	GRI 205	Anti-corrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	74-78	Control de riesgos, enfoque de gestión. Sistema de gestión de Compliance.	
70	GRI 205	Anti-corrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	74-75	Sistema de gestión de Compliance.	
71	GRI 205	Anti-corrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			x
72	GRI 206	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas Monopólicas y contra la libre competencia			x
73	GRI 207	Fiscalidad - Enfoque de gestión	207-1	Enfoque fiscal			x
74	GRI 207	Fiscalidad - Enfoque de gestión	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos			x
75	GRI 207	Fiscalidad - Enfoque de gestión	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal			x
76	GRI 207	Fiscalidad - Contenidos temáticos	207-4	Presentación de informes país por país	12	Información fiscal	
77	GRI 301	Materiales	301-1	Materiales usados en peso y volumen			x

	Número GRI Estándar	GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
78	GRI 301	Materiales	301-2	Insumos reciclados			x
79	GRI 301	Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado			x
80	GRI 302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	108	Balance Medioambiental	
81	GRI 302	Energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización			x
82	GRI 302	Energía	302-3	Intensidad de la energía	108	Balance Medioambiental	
83	GRI 302	Energía	302-4	Reducción del consumo de energía	105, 108	Estrategia CO2 neutral 2030. Balance Medioambiental.	
84	GRI 302	Energía	302-5	Reducciones en requerimientos energéticos de productos y servicios	45, 46	Desarrollo de la ecoinnovación. Nuevo etiquetado energético de electrodomésticos.	
85	GRI 303	Agua	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido			x
86	GRI 303	Agua	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	108	Balance Medioambiental	
87	GRI 303	Agua	303-3	Extracción de agua	108	Balance Medioambiental	
88	GRI 303	Agua	303-4	Vertido de agua	108	Balance Medioambiental	
89	GRI 303	Agua	303-5	Consumo de Agua	108	Balance Medioambiental	
90	GRI 304	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	108 y 112	Balance Medioambiental. Biodiversidad	
91	GRI 304	Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	108 y 112	Balance Medioambiental. Biodiversidad	
92	GRI 304	Biodiversidad	304-3	Hábitats protegidos o restaurados			x
93	GRI 304	Biodiversidad	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones			x
94	GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	110-111	Huella de carbono.	
95	GRI 305	Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	110-111	Huella de carbono.	
96	GRI 305	Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	110-111	Huella de carbono.	
97	GRI 305	Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	110-111	Huella de carbono.	
98	GRI 305	Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	110-111	Huella de carbono.	
99	GRI 305	Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	110-111	Huella de carbono.	
100	GRI 305	Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	108	Balance medioambiental	
101	GRI 306	Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos			x
102	GRI 306	Residuos	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	67- 69 y 62- 64	Cadena de suministro sostenible. Principios de actuación. Código de conducta. La relevancia de desarrollar la economía circular. Preparación para la reutilización, recuperación responsable.	
103	GRI 306	Residuos	306-3	Residuos generados	108	Balance medioambiental	
104	GRI 306	Residuos	306-4	Residuos no destinados a eliminación	108	Balance medioambiental	
105	GRI 306	Residuos	306-5	Residuos destinados a eliminación	108	Balance medioambiental	
106	GRI 307	Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	109	Balance medioambiental	
107	GRI 308	Evaluación ambiental proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	69	Principios de actuación. Código de Conducta	
108	GRI 308	Evaluación ambiental proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69	Principios de actuación. Código de Conducta	
109	GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones y rotaciones de personal	85	El empleo en BSH España.	
110	GRI 401	Empleo	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	85	Información y cifras sobre empleo.	
111	GRI 401	Empleo	401-3	Permiso parental	118	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.	
112	GRI 402	Relaciones trabajador empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	85	El empleo en BSH España, políticas de contratación	
113	GRI 403	Salud y Seguridad	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	94 y 95	Seguridad y salud, en la cultura de BSH	
114	GRI 403	Salud y Seguridad	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	95 y 97	Seguridad y salud, en la cultura de BSH	
115	GRI 403	Salud y Seguridad	403-3	Servicios de salud en el trabajo	94-101	Salud y Bienestar en la cultura de BSH	
116	GRI 403	Salud y Seguridad	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	95	Seguridad y salud, en la cultura de BSH	
117	GRI 403	Salud y Seguridad	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	97	Actuaciones en seguridad en 2021	
118	GRI 403	Salud y Seguridad	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	98-101	Actuaciones en salud 2021	

	Número GRI Estándar	GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
119	GRI 403	Salud y Seguridad	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales			x
120	GRI 403	Salud y Seguridad	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	95	Seguridad y salud, en la cultura de BSH	
121	GRI 403	Salud y Seguridad	403-9	Lesiones por accidente laboral	97	Principales indicadores de seguridad y salud	
122	GRI 403	Salud y Seguridad	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	94 y 95	Seguridad y salud, en la cultura de BSH	
123	GRI 404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	91	Media de horas de formación al año por empleado	
124	GRI 404	Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	87-91	Desarrollo profesional y liderazgo	
125	GRI 404	Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			x
126	GRI 405	Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	119	Diversidad en BSH España	
127	GRI 405	Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	84	El empleo en BSH España	
128	GRI 406	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	117	Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.	
129	GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			x
130	GRI 408	Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68	Principios de actuación. Código de Conducta	
131	GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	68	Principios de actuación. Código de Conducta	
132	GRI 410	Seguridad derechos humanos	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			x
133	GRI 411	Derechos Pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			x
134	GRI 412	Evaluación derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	68	Principios de actuación. Código de Conducta	
135	GRI 412	Evaluación derechos humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	74-75 y 30-31	Sistema de gestión de Compliance. UN futuro sostenible para todos.	
136	GRI 412	Evaluación derechos humanos	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos			x
137	GRI 413	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo			x
138	GRI 413	Local Communities	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales			x
139	GRI 414	Evaluación social proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	69	Principios de actuación. Código de Conducta	
140	GRI 414	Evaluación social proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69	Principios de actuación. Código de Conducta	
141	GRI 415	Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	77	Control de riesgos, enfoque de gestión.	
142	GRI 416	Seguridad y salud de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	66	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	
143	GRI 416	Seguridad y salud de los clientes	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			x
144	GRI 417	Marketing y etiquetado productos	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	66	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	
145	GRI 417	Marketing y etiquetado productos	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			x
146	GRI 417	Marketing y etiquetado productos	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	54	Certificado de responsabilidad social corporativa de Autocontrol	
147	GRI 418	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78	Control de riesgos, enfoque de gestión.	
148	GRI 419	Cumplimiento socio económico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			x







## **Bureau Veritas Certification**

declara que Según exige la

### **Ley 11/ 2018**

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

## **BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA SA**

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

- El contenido del reporte no financiero de la organización cumple con los requisitos establecidos en la Ley 11:2018 en esta materia.
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio ENERO-2021 a DICIEMBRE-2021 contiene incorrecciones materiales.
- La organización ha justificado la no inclusión de la siguiente información:
  - Los beneficios obtenidos país por país
  - Los impuestos sobre beneficios pagados

Se justifica correctamente en el apartado "Información fiscal" del informe.

Fecha de emisión 25 de marzo de 2022

Fdo: Marta Cubero Peralta

ValidadorJefe

**Bureau Veritas Certification**

# Presencia BSH Electrodomésticos España, S.A.

## Oficinas Centrales

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

[www.bsh-group.es](http://www.bsh-group.es)

## Otras ubicaciones en España:

### Montañana

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

### La Cartuja

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

### Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

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

### Esquiroz

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

### Huarte

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

### Santander

Avd Eduardo Garcia del Rio 30,  
39011 Santander  
España

### Almacén Estella

Carretera Tafalla Km 3  
31132 Villatuerta (Navarra)  
España

### Centro Atención al Usuario

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

Edificio Mediterráneo  
Cardenal Benlloch, 67  
46021 Valencia