

Informe de
sostenibilidad
BSH España
2022

Índice

Página

1. Compañía	6
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	19
Nuestra filosofía	22
Asuntos relevantes en 2022	24
2. Sostenibilidad	29
Un futuro sostenible para todos	29
Plan Estratégico de Sostenibilidad	30
Sistema de gestión de Sostenibilidad	32
¿Qué piensan los consumidores españoles sobre sostenibilidad en el hogar?	34
Diálogo y relación con nuestros grupos de interés. Análisis de Materialidad	34
3. Industria e innovación	39
Resiliencia en BSH	40
Digitalización e Industria 4.0	40
Colaboración para la innovación	43
Ecosistema Industrializa	45
Proyectos de I+D de colaboración internacional	46
Centros de desarrollo y competencia en I+D para el Grupo BSH	46
Innovación y patentes	50
Desarrollo de la ecoinnovación	50
Etiquetado energético en electrodomésticos	51
Participación en la innovación	51

4. Consumo y producción sostenible	52
Gestionando la experiencia única del consumidor	53
La comunicación con los consumidores	54
Reconocimiento de los consumidores	56
Marcas	60
Productos y soluciones digitales sostenibles	61
Servicios y productos para toda la vida	67
La relevancia de desarrollar la economía circular	68
Preparación para la reutilización. Recuperación responsable	69
Política de calidad	70
La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	71
La importancia de la relación con el distribuidor	71
Cadena de suministro sostenible	72
Principios de actuación. Código de conducta	73
Comunicación con proveedores	75
5. Transparencia y buen gobierno	77
Gobierno corporativo	78
Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley	80
Control de riesgos, enfoque de gestión	83
6. Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible	86
BSH, diez años siendo Top Employer España	87
El empleo en BSH España	88
Información y cifras sobre empleo	92
Desarrollo profesional y liderazgo	93
Escuchar el sentir de las personas	98
Ventajas y beneficios sociales	98
7. Salud y bienestar en la cultura de BSH	100
Seguridad y salud en la cultura de BSH	101
Resultados de seguridad y salud	101
Política de seguridad y salud laboral	103
Salud laboral y bienestar	106
Actuaciones en salud	107

8. Cero emisiones desde 2020	110
Protegemos el medio ambiente	111
Política ambiental y energética	112
Más de 10 años trabajando para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos	113
Estrategia CO2 neutral 2030	114
Huella de carbono	116
Balance medio ambiental BSH España	119
Balay participa en el Bosque de los zaragozanos	121
9. Educación de calidad para el talento y la innovación	122
Colaboración con universidades	123
Cátedra BSH Electrodomésticos en innovación	123
Otras colaboraciones	125
Formación en el Centro Salesianos	125
Formación a niños y jóvenes en competencias digitales	126
Talleres de ciencia y tecnología para niños y jóvenes	126
Rescatadores del planeta	126
10. Diversidad para el desarrollo	128
Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	129
11. Fin de la pobreza	134
Colaboración social	134
12. Alianzas que suman para todos	138
Colaboración académica profesional	139
Colaboración con asociaciones empresariales	140
Otras colaboraciones	144
Participación en foros, congresos y seminarios	145
13. Reconocimientos	146
Premios	146
14. Índice de contenidos GRI	149
15. Verificación externa	152

Sobre el Informe de Sostenibilidad 2022 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, el presente informe 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.

BSH España ha elaborado el informe de Sostenibilidad 2022 utilizando como referencia los estándares de la metodología GRI.

El presente informe de sostenibilidad de BSH Electrodomésticos España, S.A. (en adelante BSH España) corresponde al ejercicio 2022. 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 de sostenibilidad cada año desde 2010.

BSH España, tras revisar las tipologías de empresa descritas en el anexo 1 del reglamento delegado europeo 2021/2139, ha considerado la no aplicación en este informe de los reglamentos delegados europeos 852 y 2021/2178.

Contacto sobre este informe:

Irene de Latorre

Responsable de comunicación corporativa

BSH Electrodomésticos España, S.A.

comunicacion.corporativa@bshg.com

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 2022 marcado nuevamente por la incertidumbre y por acontecimientos que siguen desestabilizando nuestro entorno. Es alarmante que en el siglo XXI siga habiendo personas en el mundo viviendo situaciones de guerra y violencia. Ya hace más de un año del inicio de la guerra en Ucrania y solo deseamos que llegue el momento en que el sentido común prevalezca y termine cuanto antes. Desde BSH, condenamos cualquier tipo de agresión injustificada que provoque dolor y quiebre la legalidad internacional.

Esta guerra abierta y estancada, que principal y lamentablemente provoca un sufrimiento indecible a muchas personas, también genera inestabilidad y preocupación en el ámbito empresarial. Hemos seguido sufriendo incrementos importantes de los costes de la energía, y de las materias primas, además de la ralentización de las cadenas de suministro, y una inflación desbocada. Esta inflación en los mercados rompe el equilibrio financiero y atenaza e invita a reflexionar antes de comprar por el encarecimiento de la factura de la luz, la gasolina y la cesta de la compra.

En toda crisis hay oportunidades. Nuestro mercado cae en unidades, pero no en valor. Eso significa que se valora el producto de más valor añadido, que es nuestro negocio. A pesar de estas circunstancias externas, nuestras fábricas han mantenido su eficiencia, productividad, seguridad y calidad del producto. Sin embargo, esta coyuntura está teniendo un impacto especial en nuestra fábrica de placas de cocinar a gas de Santander, cuya demanda ha caído de forma importante.

A pesar de lo anterior, BSH es una gran empresa que cuenta con un gran equipo, una sólida posición de mercado, una gran cartera de marcas, una potente capacidad innovadora y productos excelentes, modernos y valorados por los consumidores. Nuestro propósito es el de mejorar la calidad de vida de las personas en sus hogares e impresionar al mundo cada día con productos de alta calidad, que aportan valor a nuestros clientes y hacerlo de forma sostenible, para contribuir a una vida mejor y un futuro más brillante.

Invertimos en soluciones amables y responsables con el consumidor y el medio ambiente. Trabajamos para que nuestros aparatos tengan una larga vida útil, consuman menos energía y agua, y se hayan fabricado con materiales sostenibles. Ofrecemos soluciones que fomentan el desarrollo de una economía más circular, utilizando cada vez más materiales y piezas recicladas y reutilizables.

Las tres dimensiones de nuestra estrategia de sostenibilidad, planeta, personas y prosperidad son la base de nuestro éxito empresarial. En BSH, creemos que estas tres dimensiones (la protección del clima y el ahorro de recursos, facilitar un estilo de vida sostenible y aumentar la resiliencia) no se excluyen mutuamente, sino que están profundamente interrelacionadas. Un elemento clave para lograr una verdadera sostenibilidad es adaptar nuestros modelos de negocio a una economía circular que contribuya a reducir nuestra huella medioambiental por un lado y, al mismo tiempo, garantice la viabilidad futura de nuestra empresa. Ya estamos marcando el camino para ello.

Un ejemplo claro es la colaboración que tiene BSH desde 2016 con entidades como AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria), que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos con un objetivo de transformación social. Ellos se encargan de reparar electrodomésticos y volverlos a vender como productos de segunda mano, a precios económicos y con un año de garantía. Además de volver a dar una segunda vida a estos electrodomésticos, tienen el objetivo final de reinsertar socio laboralmente a personas en riesgo de exclusión social. Las personas que reparan estos electrodomésticos aprenden una profesión y gracias a este trabajo pueden conseguir tener una vida mejor.

El año 2022 fue un año muy especial para la empresa en España ya que hemos conmemorado el 75 aniversario de la marca Balay junto a trabajadores, clientes, proveedores y amigos que a lo largo de todos estos años han contribuido a construir una marca fuerte, sana y todavía joven. Desde el origen de la empresa, el contacto directo con el consumidor ha sido esencial. De hecho, el lema los fundadores fue: "Balay una marca que siempre escribe con remite", y eso lo seguimos teniendo presente en la actualidad: el consumidor está en el centro de todo lo que hacemos. Han sido años plagados de grandes momentos, recuerdos, éxitos, dificultades y retos conseguidos. Los buenos resultados no se habrían alcanzado sin los que nos precedieron y los que estamos. Feliz cumpleaños, muchas gracias y esperanza en el futuro.

Mucho ánimo y salud para todos.

Principales magnitudes

Grupo BSH en el mundo

- **Posición de mercado en Europa:** BSH se mantiene como el **primer fabricante de electrodomésticos** en Europa en 2022.
- **Fábricas:** BSH tiene **41 fábricas** en todo el mundo.
- **Facturación: 15.900 millones de € en 2022.**
- **Empleados: 63.000 (incluyendo Trainees) en 2022.**
- **Investigación y Desarrollo: 5,3%.** Nuestra investigación y desarrollo se centra en las tecnologías digitales.

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 2022 el mercado español con una cuota de participación en valor del 25,9% 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 compactos; y una en Santander que fabrica placas de cocinar a gas.
- **Empleados:** La plantilla a 31 de diciembre de 2022 de BSH España fue de 4.437 personas. Supone una variación de +8% 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 2022 fue de 4.547 personas.
- **Centros de desarrollo:** BSH posee 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, predesarrollos de materiales, superficies y sensores, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software y frigoríficos.
- **Centros de servicios corporativos globales:** En BSH España están en continuo desarrollo ocho centros de servicios corporativos globales que dan soporte a otros países del Grupo BSH y lideran proyectos en distintas materias en las que la compañía acumula experiencia en España y dispone de expertos en la materia. Estos servicios están muy enfocados a la ejecución de la estrategia de digitalización de la compañía. Las áreas en las que trabajan son: Servicios globales digitales – IT – Informática. Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente - creación de recursos técnicos para el servicio (videos, formaciones, etc.). Hub de marketing del Servicio al Cliente - creación de productos y contenidos para el servicio. Functional Competence Center – Field Service - procesos y mejora continua de las operaciones globales del servicio al cliente a domicilio. Contact Internacional Center - servicio de

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

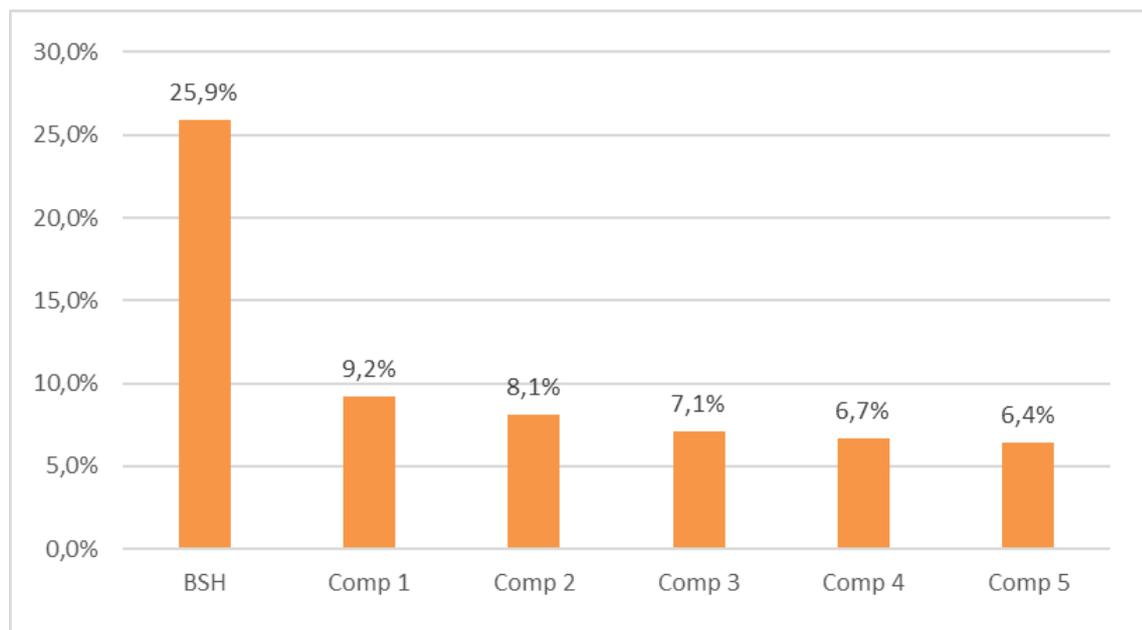
- **Seguridad laboral:** El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2022 empeoró ligeramente con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4,19 en 2021 a 4,42 en 2022. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor subió ligeramente, pasando de 11,3 a 13,12.

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 2022 el mercado español con una cuota de participación del 25,9%, lo que supone un decrecimiento de 3,1 puntos respecto a la cuota de 2021.

BSH España participación en el mercado de línea blanca

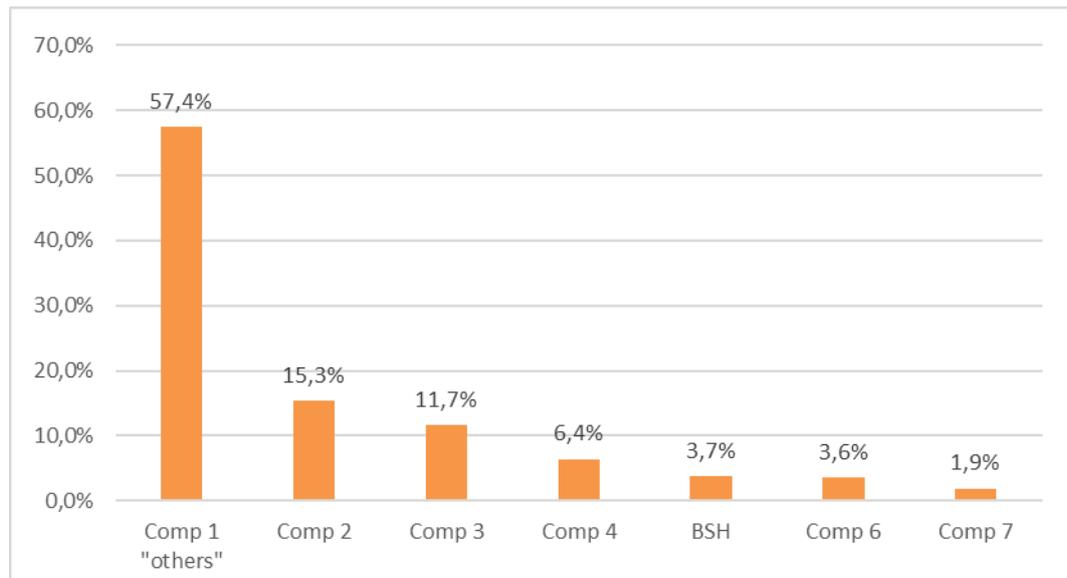


Fuente: GfK. Sell-out año 2022. % Valor.

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 2022 con una cuota de participación del 3,7%, mostrando, al igual que en línea blanca, un descenso de participación respecto a la cuota de 2021.

BSH España participación en el mercado de pequeños aparatos



Fuente: GfK. Sell-out año 2022. % Valor.

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

Análisis del mercado

En 2022, el mercado de línea blanca ha tenido un comportamiento negativo en unidades (-5,4%), marcado por la escasez de producto y subida generalizada de precios (+9% de media en MDA 8). Esto último hace que, en valor, el mercado haya sido más estable (+3,2%).

En cuanto a tipología de producto, lavavajillas y cocción han caído más que la media, cabe destacar que los años anteriores de pandemia han sido especialmente positivos en estas categorías. Frigoríficos es la única categoría estable en ventas, comportamiento muy marcado por las altas temperaturas. La gama de integración sigue ganando peso en lavavajillas, lavado y frío.

Las ventas por internet decrecen, como consecuencia de una recuperación de la tienda física tras la pandemia.

El mercado de pequeño aparato electrodoméstico se recupera (+8,4 en valor) en el año 2022, después de un 2021 negativo tras los crecimientos de pandemia. Impulsada, sobre todo, por la venta de freidoras sin aceite (+214%) en valor y también por las

cafeteras superautomáticas, que están creciendo con fuerza (+19%). La gama de preparación de alimentos (-4,7%) no se recupera de los fuertes crecimientos durante la pandemia y, la gama de aspiración se mueve en un entorno plano, ligeramente positivo (+1,5%). El precio medio del PAE se incrementa un +9,4% en el año.

El ritmo del crecimiento en el año 2022 de la venta online de PAE (+12,5%) está por encima de la venta tradicional (+7,2%).

En este entorno, BSH cierra con una participación de 25,9% (-3,1% vs 2021), manteniendo su posición de liderazgo, en todas las categorías y en todos los canales de distribución.

Las marcas de BSH siguen estando en las primeras posiciones de participación, en primera posición Balay (11,1%) y en segunda Bosch (10,5%)

Bosch y Balay continúan siendo las dos marcas 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 en valor del 25,9%.

A 31 de diciembre de 2022 la plantilla ascendía a 4.437 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, 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 93 centros especializados en todo el país; y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas desde Zaragoza y Valencia. Además, cuenta con un centro de servicios corporativos de

IT en Huarte (Navarra) y con un centro logístico y de exportación en Pla-ZA (Zaragoza), desde donde distribuye sus electrodomésticos al mercado y un centro de almacenaje en Estella (Navarra).

BSH tiene 5 fábricas en España: en Zaragoza una planta de producción en Montañana y una en La Cartuja, dos en Esquíroz (Navarra) y una en Santander. Asimismo, posee 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, predesarrollos de materiales, superficies y sensores, lavavajillas compactos, hornos, electrónica y software y mantenimiento de producto frío.

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

Información fiscal

Durante el año 2022, BSH Electrodomésticos España recibió 1.270.000 euros de subvenciones públicas, habiendo sido 324.000 euros el importe de subvenciones recibido en 2021. El destino de dichas subvenciones ha sido el desarrollo de proyectos de I+D.

Además, durante 2022, BSH Electrodomésticos España recibió 174.000 euros en anticipos reembolsables de organismos públicos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, CDTI, etc.) para la realización de proyectos de I+D. En 2021, dicho importe ascendió a 6.545.000 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 e impuestos sobre 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 5 fábricas productivas, un centro logístico para toda Europa, 9 centros de I+D+i, 8 centros de servicios corporativos globales y diversos centros de Servicio BSH al Cliente, entre otras instalaciones.

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

Aragón

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

Montañana es la mayor fábrica de placas de inducción del Grupo BSH en el mundo, produciendo, además, hornos integrables. Recientemente, se ha incorporado la fabricación de encimeras de inducción con extracción integrada. La fábrica de Montañana ha afianzado la producción de la plataforma de hornos EOX5 que ha supuesto una renovación completa de las instalaciones productivas. Además, ha liderado varios proyectos piloto de Industria 4.0 en varios campos.

En 1990, tras intensos años de investigación conjunta entre BSH España y la Universidad de Zaragoza, comenzó la fabricación de placas de inducción. Una de las claves de la potencia industrial de esta fábrica, es la cercanía al **Centro de desarrollo de placas eléctricas**, que desde 2003 tiene responsabilidad mundial en desarrollo e innovación y gestión de producto.

El **Centro de electrónica**, creado en 2019, abarca tanto el desarrollo de software y hardware de interfaz de usuario, como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect, con el objetivo de ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores. En 2023, este centro ha pasado a ser denominado Centro de desarrollo de electrónica.

El **Centro de Innovación, tecnología y materiales** tiene como objetivo desarrollar y adaptar tecnología e ideas innovadoras para integrarlas como soluciones en productos y servicios o procesos y así obtener como resultado mejoras competitivas. Para ello colaboramos con los centros de desarrollo de todas las categorías de producto y otras áreas de innovación de BSH. En 2023, este centro ha pasado a ser denominado Centro de servicios compartidos de I+D+i.

El **Centro de Competencia de hornos**, ubicado en Montañana, tiene diferentes responsabilidades en cuanto a tipos de producto, diseños y tecnologías de cocinado. En especial, se encargan del desarrollo de los hornos de puerta extraíble, de los diseños de los hornos de otras marcas locales de BSH, de la tecnología de cocción a vapor en el segmento accesible de esta gama, y de la posible aplicación de la tecnología de inducción a los hornos. Este último desarrollo tan innovador supondría un gran paso 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: 1.493 personas*

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

Desde marzo de 2008, las oficinas centrales de la compañía se localizan en el Polígono Pla-ZA de Zaragoza. Hasta esa fecha se ubicaban en la fábrica de Montañana. En estas oficinas se desarrolla la actividad comercial y administrativa en España. BSH cuenta con un equipo comercial estratégicamente distribuido por todo el país. En estas oficinas están ubicados algunos de los centros de servicios corporativos globales que, en continuo crecimiento, desarrollan proyectos de marketing digital, IT, procesos de servicio al cliente o logística a diferentes países del Grupo BSH.

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

En el mismo CLP, se encuentra la sede central del Servicio BSH al Cliente con sus Oficinas Centrales, el Almacén Central de repuestos y un Taller Central de reparación. Para poder prestar el servicio postventa a los usuarios de las marcas de BSH en España, el Servicio BSH al Cliente dispone de dos centros de atención al cliente ubicados en Zaragoza y Valencia, además de una red de servicios compuesta de 93 centros distribuidos en toda España, de los cuales, 26 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: 1.402 personas*

Fábrica de La Cartuja
Centro de competencia de lavado

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

A lo largo de 2022, la fábrica de la Cartuja se ha alzado como referente en productividad e innovación digital, aplicando técnicas de inteligencia artificial para el control de la producción y la calidad.

En 2004, se consolidó el Centro de Competencia de La Cartuja en desarrollo de soluciones mecánicas, que sigue dando soporte también a las plantas de Nanjing (China), Çerkezköy (Turquía), Lodz (Polonia). En la actualidad, ha formado una red de

trabajo con la Universidad de Zaragoza con colaboraciones en simulación dinámica y termodinámica.

En 2017, se consolida como **Centro de competencia de lavado y secado**, 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. En 2023, este centro ha pasado a ser denominado Centro de mantenimiento de producto de lavado.

Historia:

En 1978, Balay termina la construcción de una nueva planta de fabricación de lavadoras en La Cartuja (Zaragoza). En febrero del año siguiente, se inicia la primera fabricación en serie de lavadoras del proyecto P-139. En 1998, se lanza la lavadora Eurowasher, todo un éxito de producto y comercial cuya fabricación perdura hasta hoy en día en Polonia. En 2010, comenzó a fabricarse la lavadora F14 de 7 y 8 kg. en producción hasta septiembre de 2020. En 2022 se alcanzaron casi los 23 millones de lavadoras producidas.

Empleados: 408 personas*

Navarra

Fábrica de Esquíroz

Centro de competencia de bomba de calor

Centro de desarrollo de lavavajillas compactos

Centro de mantenimiento de producto frío

En Esquíroz, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. A lo largo de 2022, teniendo en cuenta las dificultades de suministro de materiales, la planta ha alcanzado el volumen planificado para 2022 en lavavajillas compactos y ha fabricado un 35% más en frigoríficos (108.000 unidades).

Durante 2022, se ha trabajado intensamente en la mejora de la competitividad de los productos fabricados en Esquíroz. Gracias ello se ha conseguido diluir en ambos electrodomésticos alrededor de un 40% del fuerte impacto en nuestros costes debido a la subida del precio de materiales y energía.

El **Centro de mantenimiento de producto frío** se encuentra ubicado en Esquíroz y, además de dar soporte a la fábrica de frigoríficos, ejerce 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. En 2023, este centro ha pasado a ser denominado Centro de desarrollo de frigoríficos.

El **Centro de Desarrollo de lavavajillas compactos** arrancó en abril de 2009 con el lanzamiento de la nueva plataforma GV550, siendo responsable de su diseño, lanzamiento de nuevos proyectos, así como dando soporte a fábrica con el mantenimiento de producto.

El **Centro de Competencia de Bomba de Calor** nació en 2007 en la factoría de Estella para desarrollar y dar soporte a la producción de bombas de calor para secadoras. En noviembre de 2022, celebró su XV aniversario.

Desde este centro, se lidera la gestión para el Grupo BSH de la tecnología bomba de calor, claramente alineada con los objetivos de sostenibilidad, por los ahorros energéticos que proporciona, así como por el uso de refrigerantes que no contribuyen al efecto invernadero. 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 Termo-Tecnología en la división Energy and Building Technology del Grupo Bosch.

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: 654 personas*.

Centro de Almacenaje y personalización de producto de Estella

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 productos a diferentes mercados, como los embalajes especiales. El volumen de actividad de este Centro ha experimentado un gran crecimiento en 2022.

Empleados: 20 personas*

Centro de Servicios Corporativos de IT de Huarte

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 lo componen 243 personas, de las cuales 120 están ubicadas en las oficinas centrales de BSH en Zaragoza y 123 están ubicadas en las oficinas de Huarte.

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: 123 personas*

Cantabria

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

La **planta de producción de BSH en Cantabria** es la factoría con mayor tradición en España. Está especializada en el desarrollo y fabricación de placas de gas y fue pionera abriendo nuevos caminos en la fabricación de aparatos de cocción a gas en nuestro país. En vista de la acumulación de competencias en desarrollo, calidad y compras, Santander se ha convertido en el **Centro de competencia de gas** del Grupo BSH.

El **centro de desarrollo de gas**, entre 2021 y 2022, ha consolidado su liderazgo tecnológico con el lanzamiento de gamas de producto para los mercados estadounidense e indio, principalmente. A estos exitosos proyectos se han unido importantes hitos en el desarrollo y utilización de gases verdes, culminados con la presentación en sociedad de las soluciones técnicas pioneras en eventos como H4Life en el Science Museum de Londres. Las revolucionarias válvulas, que marcaron un hito histórico en el control del cocinado a gas, se fabrican en la mini factoría Step Valve de Santander para todas las ubicaciones de BSH. En 2022 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.

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 aúna, por primera vez, una representación de aparatos conectados de cada una de ellas, así como de otros socios líderes en sus sectores como Philips Hue, Fitbit o Alexa de Amazon. Desde 2019, ha recibido más de 1.200 visitas, tanto de instituciones como de clientes y, por supuesto, de compañeros de BSH y otras divisiones del Grupo Bosch. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar y por ello, ha recibido diversos premios.

Historia

En 1855, Domingo Corcho instaló el primer taller de metalistería, plomo y calderería de cobre. En 1983, Corcho Hijos, S.A. se integra como sociedad de cartera en la sociedad SAFEL y en 1989, BSH adquiere el grupo SAFEL. En 1994, la fábrica se especializa en el mercado gasístico y en 2003, se inicia la producción de encimeras de gas, eléctricas y hornillos de gas para los mercados nacionales e internacionales. En 2016, se lanza la fabricación de las válvulas de gas.

Empleados: 337 personas*

Servicios corporativos globales

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

Servicios corporativos de IT

En España, hay 243 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) y la creación de contenidos digitales orientados a ayudar a nuestros consumidores 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 ayuda a homogeneizar la oferta de repuestos y su precio a nivel global.

Todas estas funciones se desarrollan, por un lado, creando y por otro dando apoyo a los países en su implementación y en colaboración estrecha con otros departamentos corporativos como las marcas Bosch, Siemens 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 en el Servicio al Cliente Global dos importantes áreas en las que el conocimiento de las operaciones residía en los Países, por lo que se crearon dos Centros de Competencia Funcionales (FCC); uno para la operación de Contact Center y otro para la de 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 a domicilio y sus procesos. El Centro de Competencia Field Service es responsable de estandarizar procesos, velar por la continua optimización de estos, guiar a los países en el desarrollo de la operación para alcanzar un óptimo rendimiento y por último implementar la estrategia global de PCS. Además de estas tareas, realiza proyectos de soporte específicos y bajo demanda y es punto de contacto para cualquier iniciativa de BSH que requiera o implique interacción con el Field Service. Su cualidad más relevante es mantener siempre una visión holística de los procesos, ya que son transversales en la compañía, y aplicar el equilibrio adecuado entre satisfacción al cliente y productividad en la operación. Bajo su paraguas, dos equipos dirigen dos subprocesos de apoyo altamente técnicos de forma global: el Scheduling y el Prepping.

El ***Prepping Excellence Driver*** es un equipo de expertos en el proceso de planificación de las piezas a utilizar en las reparaciones (“preparación” o “prepping”). Su principal objetivo es aumentar el porcentaje de avisos con terminación de la reparación en la primera visita, lo cual incrementa 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 gestiona globalmente los árboles de preguntas utilizados por los agentes del Contact Center en la toma de los avisos para registrar el tipo de avería, actualiza los parámetros del sistema informático para la preparación automática de avisos, mantiene permanentemente los stocks de piezas en las furgonetas de los técnicos y ofrece servicios de preparación manual (casos donde la preparación automática no llega por falta de históricos) desde Zaragoza a países como Luxemburgo, Bélgica, República Chequia, Hungría, Francia, Reino Unido o Hong Kong. Esto supone que la mayoría de los países anteriores no tienen ninguna persona dedicada a esta labor en su organización y desde Zaragoza, se ofrece ese servicio de forma más eficiente y precisa.

El ***Scheduling Excellence Driver*** orienta y apoya a los países con un sistema de citación y optimización de las rutas de los técnicos reparadores, 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, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando 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 organización dinámica de las zonas de trabajo de los técnicos.

Service Management Hub

Este equipo da soporte a países de la Región Europa y gestiona la actualización de nuevos procesos digitales en plataformas como SAP, portal B2B, para la gestión de contact center, backoffice, almacén, procesos logísticos, finanzas, etc. del Servicio BSH al Cliente Global. También es responsable de la implementación de herramientas corporativas. Lo forman cuatro equipos locales que se encargan, junto con otras áreas y países, de definir los conceptos, implementarlos en los distintos países y dar el soporte necesario en las operaciones diarias.

Logística

En 2022 se ha consolidado en España un Centro de Competencia en Sistemas de Gestión de Almacenes y Entregas de última milla. 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.

Contact Center Internacional

Desde el equipo internacional del Contact Center se ofrece soporte a los clientes de BSH de 11 países de Europa, África y América desde dos ubicaciones diferentes: una oficina en Zaragoza, situada desde el año 2002 en el Edificio Trovador y una oficina en Valencia, abierta en 2020 en el edificio Mediterráneo. Diariamente, miles de clientes son atendidos por los gestores de este centro, de quienes reciben una amplia oferta de servicios adaptados a las necesidades y al idioma de cada país. Actualmente, los equipos internacionales del Contact Center atienden a los clientes a través de diferentes canales (teléfono, email, chat...) y dan soporte en multitud de tareas de back office.

Digital Hub Country Services

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

Los integrantes del equipo, más de 30, son expertos en los diferentes sistemas de BSH, lo que garantiza un mejor y más rápido ritmo de implementación. Los países que cuentan con su soporte muestran un índice de satisfacción (NPS) excelente.

Nuestra filosofía

Consideramos que la forma en la que nos dirigimos a nosotros mismos, a los demás y a nuestra empresa es la base de nuestro éxito, por lo que hemos definido diez principios denominados "We LEAD BSH". Estos principios, basados en valores, son un conjunto de prácticas y comportamientos rectores sobre los que todos actuamos, para crear una cultura de empresa en la que todos puedan dar lo mejor de sí mismos, crecer personal y profesionalmente y, finalmente, cumplir nuestro propósito compartido "Mejorar la calidad de vida en el hogar".

WE LEAD BSH

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

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



Vivimos nuestros **valores**.
Tenemos claro el **propósito** de nuestro negocio y trabajamos **apasionadamente** para conseguirlo.
Damos **autonomía** y eliminamos los obstáculos.
Priorizamos, hacemos las cosas de forma **sencilla**, tomamos decisiones **rápidamente** y las ponemos en marcha con **rigor**.
Comunicamos de manera **abierta, frecuente y a todos los niveles**.

Alcanzamos la **excelencia**.
Nos apasiona lo **nuevo** y vemos el cambio como una **oportunidad**.
Aprendemos de nuestros errores, viéndolos como parte de nuestra **cultura de la innovación**.
Colaboramos siempre orientados hacia los **resultados**, **independientemente** de las funciones, las áreas y las jerarquías.
Buscamos y damos **feedback**, basamos nuestro liderazgo en la **confianza**, el **respeto** y la **empatía**.

Celebramos la innovación y el aprendizaje

La innovación no se produce sin más, sino que hay que alimentarla y fomentarla en el entorno de trabajo. En BSH, estamos comprometidos con un enfoque interdisciplinario en equipos internacionales y utilizamos métodos de trabajo de vanguardia. Creemos que la creación de un entorno inspirador y de confianza en el que las personas puedan crecer y las ideas puedan prosperar es la clave de nuestro éxito empresarial. Esto anima a nuestros empleados a transformar las ideas en aparatos, servicios y experiencias innovadoras y centradas en el usuario.

Creemos en una cultura de feedback

No importa si estás empezando tu carrera o si trabajas a nivel ejecutivo: siempre podemos mejorar y aprender de los demás. Dar y recibir feedback es un elemento esencial para ello. En BSH fomentamos la cultura del feedback en todos los niveles de la empresa con una serie de herramientas y formaciones. Por ejemplo, con la formación "El feedback es un regalo" concienciamos sobre la importancia del feedback, practicamos cómo dar y buscar un buen feedback y aprendemos a incorporar el feedback en nuestra vida diaria.

Nos comunicamos abiertamente a todos los niveles

Unos empleados comprometidos y satisfechos son el núcleo de una empresa de éxito. Por eso mantenemos un diálogo constante con todos nuestros empleados. Por ejemplo, realizamos periódicamente encuestas a los empleados como forma central de escucharlos, lo que constituye el punto de partida de una buena comunicación. Otras

herramientas de retroalimentación, como nuestro Feedback Explorer o un taller de Feedback Express, también promueven el diálogo abierto mutuo.

Nos centramos en los resultados

Aunque las ideas y habilidades individuales son importantes para el éxito, sabemos que ninguna persona puede hacerlo todo por sí sola. Siempre seremos más fuertes como equipo que antepone el éxito del proyecto a su propio beneficio. En BSH, queremos liderar con confianza, respeto y empatía para proporcionar un entorno de trabajo que permita la colaboración exitosa del equipo en todos los niveles.

Nos apasiona ser los mejores

Tanto si se trata de desarrollo, producción, compras, ventas o consultoría y estrategia internas, lo que une a todos los empleados de BSH es el deseo intrínseco de ser los mejores en lo que hacemos. Por eso siempre buscamos personas altamente cualificadas que quieran aportar su pasión a nuestro negocio. Y, por supuesto, apoyamos a nuestros empleados en su crecimiento con una variedad de programas y herramientas.

Asuntos relevantes en 2022

A lo largo de 2022, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.

BSH, diez años siendo Top Employer España

Hemos sido certificados como Top Employer España 2022 por décimo año consecutivo, por desarrollar de manera constante un excelente entorno de trabajo. Para obtener la certificación, Top Employers Institute analiza las iniciativas de gestión de personal en 6 dominios que abarcan más de 400 prácticas de desarrollo de las personas divididos en 20 asuntos. Las categorías que destacamos como más valoradas son: la estrategia de la compañía, employer branding, adquisición y acogida del talento, compromiso, desarrollo del liderazgo, aprendizaje y desarrollo continuo.

Para BSH, es clave ofrecer un excelente 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.

Reconocimiento a BSH como finalista española a los Galardones Europeos a las buenas prácticas

En marzo de 2022 tuvo lugar un acto en la fábrica de La Cartuja para dar a conocer las medidas preventivas de salud llevadas a cabo por BSH España y que han sido reconocidas en la convocatoria a los Galardones Europeos a las Buenas Prácticas de 2022. Estos premios son promovidos en España por el Instituto Nacional de Seguridad

y Salud en el Trabajo (INSST) por medio de la Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (RESST).

Todos los asistentes, entre los que se encontraban representantes del Gobierno de Aragón, pudieron ver en persona las medidas adoptadas que reportan en la salud de la plantilla y en la productividad de las empresas.

El proyecto concreto por el que BSH España es finalista a los Galardones Europeos a las Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo es su Plan sobre trastornos musculoesqueléticos (TME), que incluye un manual de estiramientos, el programa de fisiocoaching y la Cátedra Empresa Sana, entre otras acciones.

10 Bosch Service Stores abiertas en España

Todas las Bosch Service Stores son una pieza clave de la estrategia D2C que se está desarrollando en España, en la que la venta omnicanal (offline/online) tiene especial importancia. De esta forma, los consumidores pueden acceder a la amplia gama de productos Bosch de una manera cómoda y sencilla contando, además, con la confianza de un asesoramiento especializado ofrecido por el fabricante.

Con este nuevo concepto, el consumidor disfruta de una experiencia Bosch completa, desde la fase de pre-compra: en la que puede recibir asesoramiento personalizado, la compra y, por supuesto, aportando al consumidor todo aquello que pueda necesitar en la post-compra, desde resolución de dudas, consejos de uso, servicios de reparación, venta de repuestos, accesorios o de contratos de mantenimiento hasta la renovación de su actual electrodoméstico.

La red Bosch Service Store en España cuenta con puntos de venta en Bilbao, La Coruña, Vigo, Tarragona, Valencia, Palma de Mallorca, Madrid, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Sevilla. Todos ellos ofrecen un nuevo concepto de venta en el que el consumidor es el centro y puede encontrar todo lo que necesite a lo largo de la vida de su electrodoméstico.

BSH, presente de nuevo en el Museo de la Ciencia de Londres

Nuestros compañeros del equipo del Gas Development Center de Santander se han trasladado a la capital británica para presentar en el Museo de la Ciencia de Londres el primer prototipo funcional de la prestación H2 Ready. Durante el evento "Hydrogen for Life", los expertos debatirán sobre la implementación del hidrógeno en cocción. Esta tecnología para poder cocinar con hidrógeno es prometedora.

El equipo del Centro de desarrollo de gas de Santander ha hecho posible una placa 100% funcional. Aunque el aspecto de la llama es algo a lo que tendremos que acostumbrarnos, la funcionalidad cuando termine el proyecto será equivalente al modelo actual con gas natural.

Maurizio Bernardi, nuevo CFO de BSH Electrodomésticos España

Maurizio Bernardi es, desde el 1 de septiembre, el nuevo CFO y miembro de la gerencia de BSH en España con responsabilidad en áreas como: recursos humanos, informática, finanzas o legal. En el año 2015, se incorporó al Grupo BSH en el cargo de CFO de la subsidiaria italiana en Milán.

"Es, sin duda, una nueva experiencia motivadora y ambiciosa, en una organización de importancia fundamental para el Grupo BSH, con objetivos decididamente desafiantes en términos de resultados y desarrollo. Quiero agradecer a la dirección del Grupo la confianza depositada en mí, y a las personas de BSH Italia el trabajo realizado durante este largo camino juntos, deseándoles lo mejor para el futuro. Con entusiasmo me uno al equipo español para aspirar juntos a nuevas metas", comenta Maurizio Bernardi.

Claudia Ulrich, CFO de BSH España desde 2018 hasta junio de 2022, ha asumido el cargo de directora del área económica de los países de Europa del Este y Europa Central.

Segunda línea de producción de placas con extractor integrado en Montañana

La planta de Montañana ha estrenado recientemente nueva línea de montaje de la placa Venting Cooktop 2 (VC2), tras el desarrollo de un proyecto surgido de la necesidad de aumento de capacidad de la planta para la fabricación del nuevo producto.

Tras la aprobación de esta inversión, en noviembre de 2021 se comenzó a trabajar en el diseño de la nueva línea desde el departamento de ingeniería y en septiembre empezaron a llegar a la planta los componentes para iniciar su instalación en la misma nave donde ya está funcionando la línea de montaje de inductores y la primera línea de VC2. Esta nueva línea no ha sido diseñada como una copia de la primera, sino que permite más de un 35% más de volumen de producción.

Durante el mes de octubre se pudo fabricar ya una pieza en piloto, y el 2 de noviembre inició la producción bajo la verificación del departamento de ingeniería, resultando un éxito en su rendimiento.

Autogeneramos el 3 % de la electricidad que consume BSH en España

En línea con nuestra estrategia de neutralidad en carbono, seguimos lanzando cada año proyectos de generación de energía limpia en nuestras fábricas para autoconsumo. En 2022, se pusieron en marcha instalaciones fotovoltaicas en la fábrica de Montañana, en los almacenes de Estella, en el Centro logístico de Pla-ZA y en el edificio de Huarte.

En total, se han instalado 1.900 kWp que generarán 2.500.000 kWh al año. Esto supondrá aproximadamente el 5% del consumo total de energía eléctrica de BSH en España. En 2022, generamos el 3% de la electricidad que consumimos porque las

instalaciones de nuestras ubicaciones comenzaron a funcionar en la segunda mitad del año.

Además, en 2022 se ha aprobado un proyecto de inversión que se ejecutará en 2023 y que consistirá en ampliar la capacidad fotovoltaica de Montañana y en instalar paneles fotovoltaicos en las fábricas de La Cartuja y Santander. Esto permitirá incrementar aún más nuestra generación eléctrica, y, por tanto, una mayor independencia energética ante las volatilidades del mercado. En la fábrica de La Cartuja se ha instalado, además, en 2022, una instalación termosolar para reducir el consumo de gas y contribuir a la reducción de emisiones de CO₂. Estas acciones están alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad y demuestran nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.

El Centro de competencia de bomba de calor cumple 15 años

El pasado 1 de noviembre, el Centro de competencia de bomba de calor de Esquíroz cumplió 15 años. Durante todo este tiempo, han recorrido un camino de éxitos, y han superado también muchos retos. No dejaron pasar la ocasión y conmemoraron este hito con un pequeño acto familiar en diciembre de 2022. Los empleados pudieron visitar con sus familias las instalaciones en las que trabajan cada día. Todos mostraron con orgullo dónde pasan gran parte de su jornada y cuáles han sido los logros.

Balay celebra su 75 aniversario

Balay llevó a cabo durante 2022 una serie de actividades para celebrar su 75 aniversario, que dieron comienzo en abril con un acto institucional en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza. La estrecha relación entre la Universidad de Zaragoza y Balay a lo largo de su historia, que comenzó en 1981, y se consolidó en 2006 con la creación de la Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación, ha marcado de forma importante las actividades que Balay puso en marcha en 2022.

Entre ellas, la exposición “La casa de tu amigo Balay”, que estuvo ubicada en el Museo de Ciencias Naturales de la Universidad de Zaragoza. Esta exposición contaba cómo a lo largo de estos 75 años de historia, Balay se ha convertido en una marca fuerte y relevante en nuestro país. No solo se echaba una vista atrás al pasado, sino también a la innovación y al futuro. Esta exposición estuvo abierta al público desde el 8 de abril hasta el 28 de junio.

Además de la exposición “La casa de tu amigo Balay”, la marca también quiso compartir su experiencia y conocimiento y para ello, organizó una serie de charlas divulgativas en torno a los valores de la marca Balay, pero también con mucha orientación al futuro con temas vinculados al compromiso social, la sostenibilidad, la producción local o la economía circular, entre otros.

En la última parte del año, Balay se sumó a la iniciativa de “El Bosque de los Zaragozaños” para reforestar, con 4.000 árboles y arbustos, uno por cada empleado en España, un total de 4 hectáreas situadas en el término de Peñaflo, en Zaragoza.

Durante cada jornada, 240 empleados pudieron participar con sus acompañantes, en su mayoría, parejas e hijos, y pasar una mañana especial con sus compañeros. Fue una actividad en la que todos los participantes contribuyeron, de manera solidaria, a construir un espacio verde y sostenible de recuperación forestal.

Un legado que la marca quiere dejar para el futuro de la sociedad zaragozana para seguir construyendo juntos 75 años más de amistad.

Sostenibilidad

Sostenibilidad

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.

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



BSH Electrodomésticos España desarrolla y estructura su informe anual 2022 totalmente alineado con aquellas metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible más afines a las líneas de acción de su Plan Estratégico. Explicamos en este informe, en cada capítulo, cómo nuestras actividades contribuyen al cumplimiento de estas metas y a conseguir un futuro sostenible para todos. De este modo, queremos dar mayor visibilidad a los objetivos fijados por la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible contribuyendo a su difusión y describiendo el modo en que BSH apoya su consecución.

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

Plan Estratégico de Sostenibilidad

Queremos mejorar la calidad de vida y minimizar los residuos y la contaminación.

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

- La minimización de nuestra huella medioambiental en todas las áreas de nuestra cadena de valor.
- La búsqueda de un futuro socialmente sostenible que sea justo, equitativo, inclusivo y que permita una vida de alta calidad en casa.

- La inversión en la sostenibilidad del negocio a largo plazo que no cambia el éxito empresarial a largo plazo por los beneficios a corto plazo.

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

"PORQUE TODO VIAJE EMPIEZA EN CASA"
SOSTENIBILIDAD EN BSH
Plan estratégico basado en 3 pilares: Planeta,
Personas y Prosperidad.

PERSONAS
Vida Sostenible



PLANETA
Cero emisiones netas

PROSPERIDAD
Resiliencia

Nos esforzamos por conseguir impacto cero en nuestras operaciones y cadena de valor:

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

Contribuimos a un futuro socialmente sostenible:

- Diversidad, Equidad e Inclusión:
 - Las mujeres suponen el 36,53% de la plantilla en BSH España, cifra ligeramente superior con respecto a 2022.
 - Reflejar la diversidad de nuestros clientes aún más en el equipo directivo.
 - Ser el mejor empleador para el talento más adecuado.
- Salud y Seguridad: alcanzar nivel cero accidentes con nuestros sistemas de prevención en la gestión de la salud.
- Contribución con la comunidad: aportamos nuestra experiencia como fabricantes de electrodomésticos para apoyar proyectos y organizaciones sociales seleccionados.

Hacemos posible el consumo responsable y crecemos de forma sostenible con modelos de negocio circulares:

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

Sistema de gestión de Sostenibilidad

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

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

Sostenibilidad en BSH España – Áreas de acción

Las áreas de acción de Sostenibilidad de BSH están estructuradas de forma alineada con los ODS en los que la actividad de BSH tiene un mayor impacto y poniendo en primera línea de actuación aquellos asuntos que tienen una mayor relevancia para sus grupos de interés. De este modo contemplamos actuaciones dirigidas a alcanzar algunas de las metas planteadas de la Agenda 2030 en el día a día de la gestión empresarial, en el desarrollo de los productos, en las actividades fabriles o con los clientes y empleados.

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

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

BSH establece también estrategias para reducir sus emisiones de CO2 a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

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

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



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

Los utilizamos a diario, pero ¿cuánta atención prestamos a la sostenibilidad de nuestros electrodomésticos?, ¿estamos dispuestos a modificar nuestros hábitos de uso? La realidad es que al 84% de los españoles les gustaría tener un comportamiento más sostenible. Para ello, un porcentaje aún mayor, el 87%, considera responsables a las empresas de ayudarles a conseguir vivir de forma más sostenible.

Estos son los resultados de una encuesta realizada por el Grupo BSH en 2021 sobre los comportamientos de compra, hábitos de uso y actitudes del consumidor hacia la sostenibilidad de los electrodomésticos en los hogares de once países europeos incluido España.

Los resultados de este estudio desvelan la relevancia general que tiene la sostenibilidad en las decisiones de consumo de los encuestados españoles. Casi 9 de cada 10 se informan sobre sostenibilidad antes o durante la compra de un gran electrodoméstico y a la hora de elegir grandes electrodomésticos consideran como los aspectos a considerar más relevantes: la vida útil y la calidad (75%), el consumo de energía y agua (73%) y la funcionalidad (67 %).

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. Por eso, más de las tres cuartas partes (77%) de los españoles estarían dispuestos a desembolsar más por su próximo gran electrodoméstico, si éste es más eficiente energéticamente.

Los programas ECO están diseñados para reducir el consumo, y por tanto los costes en cada uso. Según este estudio, los españoles son los que más utilizan estos programas, sobre todo en el lavavajillas y en menor medida en la lavadora. El 80% de los participantes españoles en esta encuesta utiliza el programa ECO de su lavavajillas al menos en una de cada dos ocasiones. El 54% lo utiliza en su lavadora.

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

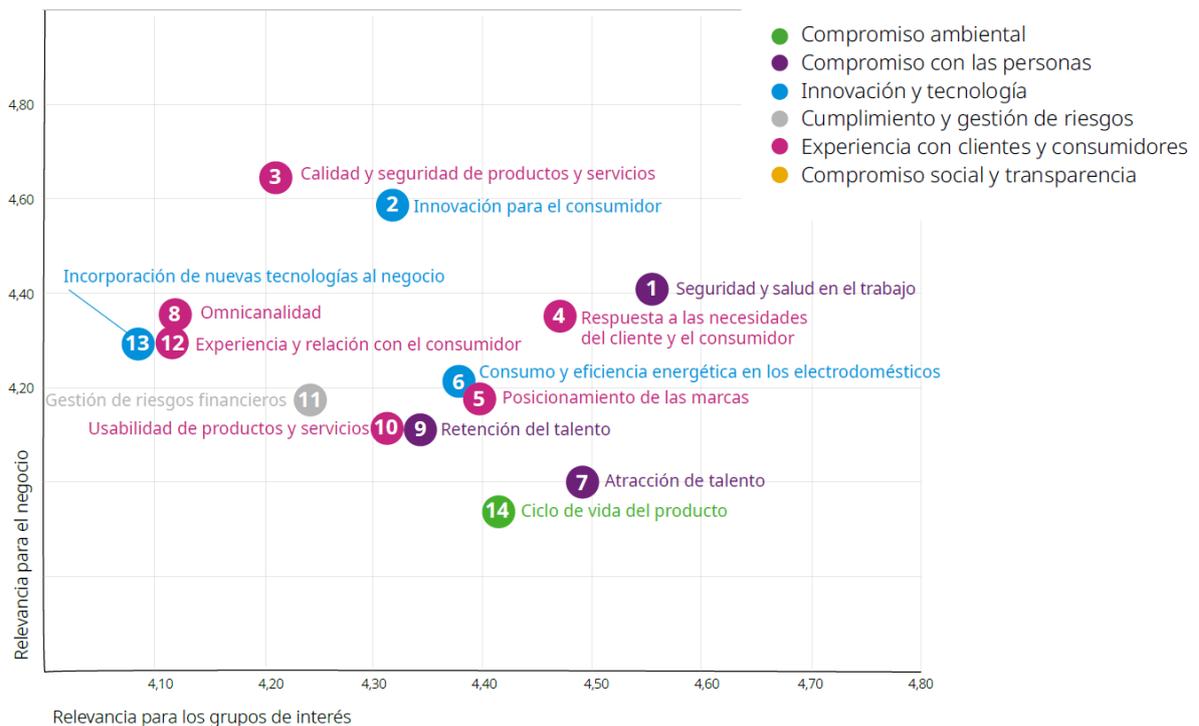
A finales de 2019, se realizó un estudio de materialidad con el que se actualizaron y redefinieron los asuntos relevantes para la sostenibilidad de BSH, así como los atributos asociados a estos asuntos que construyen la confianza y por tanto la reputación de BSH.

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?



Desde una óptica de materialidad, han de considerarse las dos perspectivas, la interna y la externa, a la hora de determinar la relevancia de los asuntos. Así, atendiendo a la suma de las dos relevancias los asuntos más prioritarios para BSH son la seguridad y salud en el trabajo, innovación enfocada al consumidor y la calidad y seguridad de productos y servicios. Sin embargo, para cada eje, el orden de prioridad es diferente y, en consecuencia, las estrategias de gestión también podrían segmentarse.

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

Nuestros grupos de interés

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

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

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

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

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

A continuación, se describen brevemente los principales canales de diálogo clasificados en función del grupo de interés al que están orientados:

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. Las redes sociales y las reviews de nuestros productos también son un canal habitual de diálogo. Además, para poder ofrecer siempre unos productos y servicios excelentes a nuestros consumidores, medimos su índice de satisfacción con encuestas y cuestionarios que evalúan el servicio recibido y su opinión sobre los electrodomésticos. También analizamos su feedback mediante herramientas de Inteligencia Artificial, que después compartimos con otras áreas del grupo, tales como marketing y centros productivos, trabajando siempre enfocados en la mejora continua de nuestra propuesta de valor al consumidor.

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 intranet, la revista interna 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 corporativo, 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 la empresa, 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 ágil. 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 disponibilidad y accesibilidad hacia nuestros clientes distribuidores es primordial para BSH. En este sentido, la distribución cuenta con múltiples canales de comunicación y diálogo con BSH. Uno de ellos es la plataforma de gestión B2B 'Tradeplace', donde pueden gestionar su relación comercial con BSH y en cuya ampliación de funcionalidades BSH trabaja constantemente con el fin de posibilitar la realización de cada vez más gestiones y mejorar las existentes proporcionando así un mejor servicio y mayor disponibilidad. Además, nuestra distribución puede comunicarse personalmente telefónicamente o por correo electrónico con nuestro Customer competence center para tratar cualquier aspecto relacionado con la gestión de pedidos, incidencias, solicitud de información, cobros, crédito, etc., así como con los equipos de ventas que realizan visitas y llamadas para atenderles y mantenerles informados y dar respuesta a sus necesidades.

Entorno de innovación y alianzas con otras instituciones

Las alianzas con otras instituciones juegan un papel importante, sobre todo, en el ámbito educativo. Por ejemplo, este 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.

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 2022, se ha continuado atendiendo solicitudes de colaboración de entidades sociales que promueven acciones de cuidado y ayuda a las personas más desfavorecidas. Las ONG 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.

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.

El sector industrial, es impulsor del desarrollo económico y del empleo. Cada trabajo en la industria crea 2,2 empleos en otros sectores. El efecto multiplicador de trabajar en la industrialización tiene un impacto positivo en la sociedad.

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.

Resiliencia en BSH

El mundo sigue cambiando y nuevas crisis suceden una y otra vez. Algunas empresas se estancan y fracasan, mientras que otras crecen ante la adversidad. La diferencia es la resiliencia.

BSH es una empresa líder en el sector de los electrodomésticos, exitosa y consolidada gracias a la innovación. Sin embargo, hoy las empresas no podemos planificar el futuro con tanta precisión como en el pasado. Por eso, tenemos que estar preparados para afrontar riesgos impredecibles.

La resiliencia no es solo la capacidad de progresar ante el cambio. Las personas resilientes pueden hacer frente a las crisis, recuperarse de las dificultades y aprender de los desafíos. Desde la perspectiva empresarial, la resiliencia es la capacidad de una empresa para hacer frente al estrés, recuperar la funcionalidad crítica y prepararse de forma sostenible para las nuevas circunstancias. Algunas empresas se estancan y fracasan, mientras que otras se adaptan bien al cambio, innovan, avanzan e incluso prosperan. Ser resiliente es ver una crisis como una oportunidad para desarrollarse más y volverse más fuerte. Se centran en lo esencial. Siempre con un enfoque claro: hacer que nuestros clientes tengan éxito y nuestros consumidores sean felices.

Nuestro objetivo es que BSH se convierta en una empresa aún más resiliente en el futuro. Eso nos permitirá tener éxito en un mundo empresarial en constante cambio, cada vez más volátil, incierto, complejo y marcado por la incertidumbre. La resiliencia es tanto una oportunidad como una necesidad para nosotros.

BSH es una gran empresa con un gran equipo, una sólida posición en el mercado, una gran cartera de marcas y productos excelentes e innovadores. Con la clara aspiración de mejorar la calidad de vida de las personas en su hogar. Y de impresionar al mundo cada día con productos de alta calidad, gran valor para clientes y consumidores, y sostenibilidad, contribuyendo a una vida mejor y a un futuro más brillante.

Digitalización e Industria 4.0

Un año más, las fábricas del Grupo BSH en España 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 que continuaron en 2022, y que conforman una apuesta firme y decidida en tres campos principalmente.

1. Inteligencia artificial

En estos últimos doce meses, son varios los proyectos a los que hemos aplicado inteligencia artificial. Estos proyectos ya han sido implementados en nuestras fábricas, siendo la fábrica de frigoríficos y lavavajillas de Esquíroz una referencia, no solo en España, sino en BSH a nivel mundial, cosechando varias nominaciones y premios que lo avalan. El último premio recibido ha sido el premio de BSH, Production Technology of the year 2022 por el proyecto de detección de fugas en frigoríficos. El gran avance de este proyecto es la utilización de la IA Inteligencia Artificial para la programación del robot.

Además, en 2022, se ha ido un poco más allá, generando con inteligencia artificial una solución transversal y accesible para la corrección de pequeños fallos en el montaje de nuestros electrodomésticos. Esta solución, llamada Low Cost AI, se ha desarrollado en BSH España y ya cuenta con diversos casos de uso. Se trata de un sistema de visión basado en inteligencia artificial con el que consigues un resultado: óptimo, escalable y adaptable a diferentes casos de uso, pero que requiere de una inversión mínima, ya que solo se necesita una cámara pequeña o webcam, y establecer el algoritmo para identificar si la pieza o lo que se quiera comprobar es correcto.

Low Cost AI es una solución desarrollada en BSH España que ya se está implementando en otras fábricas del Grupo.

En la fábrica de placas de gas de Santander se utiliza esta solución para, por ejemplo, comprobar la correcta colocación de las tuercas o también para verificar la colocación adecuada de los quemadores. Para este uso, se requiere de inteligencia artificial, robótica y visión artificial: una cámara conectada con un robot, le dice dónde hay un quemador, si está del derecho o del revés, que lo modifique en caso necesario y que lo vuelva a colocar en su sitio.

En la fábrica de cocción de Montañana, se utiliza Low Cost AI para comprobar que algunas etiquetas estén bien colocadas en los hornos. Si estuvieran al revés, salta un aviso al operario para que la ponga bien.

En la fábrica de lavadoras de La Cartuja, utilizan este sistema Low Cost AI para comprobar la presencia y correcto posicionamiento de la brida que une el fuelle de embocadura de la lavadora con la cuba donde se aloja el tambor. Este sistema permite la detección del correcto montaje en el lado de la cuba oculto para el operario, que solo puede ver una parte.

Además, cabe destacar un proyecto desarrollado exclusivamente en la fábrica de Esquíroz. Se trata de un sistema de visión artificial que consiste en una cámara con 4 iluminaciones diferentes que detecta defectos estéticos en las chapas de los frigoríficos. La cámara toma 4 fotos diferentes y las une en una sola imagen. De esta manera, le comunica al robot de la línea de prefabricación de frigoríficos si la chapa tiene algún defecto para que pueda seguir con el proceso de fabricación o enviar esa chapa a reparar. A partir de enero de 2023, va a comenzar la segunda fase de este

proyecto, que, con una solución similar, detectará fallos en la línea donde se fabrican las puertas.

2. Robótica avanzada

El segundo campo por el que se sigue apostado en BSH 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, que acaba de renovar su flota de robots. Por otro lado, se están generando soluciones avanzadas de automatización, donde los robots son capaces de desarrollar tareas complejas, por ejemplo, un guiado de cables y conexionado en la línea de montaje de placas de cocinar por inducción. Los robots 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. Esta innovadora propuesta se ha desarrollado conjuntamente con la startup Micropsi, experta en aprendizaje robótico por imitación. Las alianzas y la cooperación entre empresas son fundamentales para que entre todos consigamos una industria avanzada y competitiva en España.

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, que es un subconjunto de piezas que se monta en los frigoríficos utilizando visión artificial para detectar los agujeros donde atornillar. Otro ejemplo es el arranque de la célula de elaboración del kit compresor, donde se monta el conjunto de piezas que van unidas con los compresores de los frigoríficos. Este proyecto ha tenido 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 2022, la fábrica de la Cartuja se ha alzado como referente en la mejora 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 con 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 panel de mandos para variadas funcionalidades, que junto con una arquitectura fabril de datos permite la producción de productos conectables (Home Connect) para el consumidor, lo que nos posibilita ofrecer la más amplia propuesta de usos y servicios para seguir haciendo su vida más fácil.

3. Fábrica digital

La tercera apuesta de BSH en España tiene que ver con la fábrica digital que pretende, entre otras cosas, digitalizar nuestros procesos creando gemelos digitales que nos permiten dar un salto importante en la manera en la que trabajamos. Son ejemplo de ello las reuniones online en entornos de realidad virtual con nuestros proveedores en las que se discute sobre el diseño de instalaciones y procesos.

En 2022, se relanzó el programa Lighthouse2.0 por el departamento global de producción de BSH que impulsa proyectos para el desarrollo de soluciones relacionadas con campos de la industria 4.0 para implantar en todas las ubicaciones de BSH. La fábrica de Montañana participará nuevamente en esta segunda edición en el proyecto de digitalización "Digital twin for close-loop simulations". El objetivo principal de este proyecto es poder optimizar nuestras simulaciones, utilizando datos reales de nuestras instalaciones productivas, de manera que las simulaciones sean más precisas y podamos mejorar la eficiencia de nuestros técnicos, y reducir los tiempos de arranque de procesos nuevos o modificados.

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 producirán en el futuro, 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.

La digitalización tiene un papel fundamental para no perder el paso en la innovación. BSH España trabaja para posicionarse como empresa tractora hacia la industria 4.0.

Colaboración para la Innovación

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

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

- En **fases conceptuales**, buscamos nuevas ideas e insights y tenemos proyectos de colaboración con diferentes partners académicos y alumnos de diferentes disciplinas. Todas las tesis desarrolladas en la compañía desde hace más de dos décadas son un ejemplo claro de este tipo de colaboración.
- En **fases intermedias**, colaboramos, mentorizamos y aceleramos a nuevos emprendedores que tienen una tecnología o un modelo de negocio que convergen con nosotros ya sea a nivel de producto o proceso.
- En la **fase final**, cuando se han desarrollado internamente tecnologías que pueden ser exportadas, o al revés, que vienen del exterior para integrarse en nuestra compañía, y siempre que se dan las circunstancias para un “win-win”, también colaboramos con partners industriales o académicos para llevar a mercado lo desarrollado. Dentro de este enfoque, estamos orientados a convocatorias de financiación europea, donde somos activos y lideramos proyectos, así como colaboraciones a través del ecosistema Home Connect.

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

- **Herramientas de ideación con estudiantes:** Nuestros colaboradores son estudiantes, usuarios y a la vez, son competentes en los campos donde se forman. Pueden aportar, por tanto, grandes ideas y conceptos en esta doble faceta. Un ejemplo es la iniciativa Factor Idea, inicialmente orientada a los estudiantes del Grado de diseño industrial, y que actualmente hemos extendido a estudiantes del Máster en ingeniería de diseño de producto. En 2022, también 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, como por ejemplo ANCES, 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, una prometedora startup orientada 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 tercera edición del Premio Pivota Ideas, donde hemos organizado talleres de fomento del emprendimiento entre el colectivo investigador de la Universidad de Zaragoza.

Ecosistema Industrializa

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 acompañarlos en ese proceso llamado Industrializa.

Nuestra visión de futuro es ayudar a germinar y madurar empresas de base tecnológica, donde la tecnología, la ciencia y el conocimiento son fundamentales para que tengan éxito. El objetivo es poder crear a nivel nacional un ecosistema diverso, fuerte, y atractor de talento, negocio e inversiones. Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los emprendedores durante sus proyectos radica en la búsqueda de colaboradores y/o proveedores para el proceso de desarrollo e industrialización de su producto.

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

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

El ecosistema se genera por la interrelación de tres actores:

- BSH Electrodomésticos España, S.A. como empresa tractora del mismo, asumiendo un rol de coordinación entre los diferentes participantes.
- Emprendedores, startups y/o empresas
- Proveedores de servicios, componentes y sistemas.

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

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

Más información en www.industrializa.net

Proyectos I+D de colaboración internacional

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

- **LAMPAS:** el proyecto Lampas trata de obtener nuevas superficies funcionales utilizando la micro/nano estructuración de superficies en lugar de utilizar y/o desarrollar otros compuestos o aplicar recubrimientos sobre esas mismas superficies. Más información en <https://www.lampas.eu/>
- **IREL4.0:** 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. Más información en <https://www.irel40.eu/>
- **HPGEN:** el proyecto HPGen desarrolla un prototipo de lavavajillas que incluye una celda electro catalítica para la reducción de tiempos de lavado mediante generación in situ de agua oxigenada.
- **Wireless power consortium (WPC)** la definición de estándares (Qi & Ki) para la transferencia de energía va a ofrecer a los usuarios nuevos casos de uso y la posibilidad de tener electrodomésticos sin cables. Desde el centro de tecnología de Inducción se participa representando al Grupo BSH y al Grupo Bosch en la definición de estos nuevos estándares. Más información en: <https://www.wirelesspowerconsortium.com/>

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 los electrodomésticos, especialmente en el campo de visión por computador y el deep learning. Fruto de este trabajo, en el año 2022 se presentó y comenzó la fabricación del primer horno de BSH que con el uso de inteligencia artificial y una cámara que es capaz de controlar el cocinado de los alimentos en el horno, asegurando que el tostado del alimento es el seleccionado por el usuario.

El **Centro de Competencia de bomba de calor**, lidera la gestión para el Grupo BSH de la tecnología bomba de calor, claramente alineada con los objetivos de sostenibilidad, por los ahorros energéticos que proporciona, así como por el uso de refrigerantes que no contribuyen al efecto invernadero.

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 Termo-Tecnología en la división Energy and Building Technology del Grupo Bosch.

El equipo del Centro de Competencia forma parte del proyecto, liderado por el Centro de Desarrollo de Nanjing, para el desarrollo de una Lava-Secadora con bomba de calor, aparato que supondrá un importante ahorro, no sólo de consumo eléctrico, sino también de agua, respecto a las lava-secadoras convencionales.

También se está trabajando en la adecuación del portfolio de secadoras domésticas para alcanzar la máxima competitividad, así como la clase energética más alta de acuerdo a los nuevos requerimientos de etiquetado energético para secadoras que, previsiblemente, entrarán en vigor en marzo de 2025.

La contribución del centro de competencia en este campo 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.

Por último, el Centro de Competencia, junto con otras dos entidades regionales, está colaborando con la Universidad Pública de Navarra en la creación del primer Grado Dual en Ingeniería Térmica en España, lo que establecerá un mayor vínculo Universidad-Empresa tanto en la formación de nuevos Ingenieros como en la captación de talento especializado para la industria y, posiblemente, el establecimiento de proyectos de investigación transversales.

El **Centro de desarrollo de lavavajillas** comenzó su actividad 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 se fabrica de manera exclusiva en la fábrica de Esquiroz para

todo el mundo. En el año 2013, se detectó la oportunidad de abrir nuevo mercado en China y a día de hoy, es su cliente principal.

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

A lo largo de 2022, se han consolidado dos proyectos clave para el desarrollo de la plataforma del lavavajillas compacto. El primero denominado "Pocket Handle" será lanzado a finales del año 2023. Este trae, como principal novedad, la puerta completa de cristal manteniendo el panel de mandos táctil y la eliminación del tirador exterior. Y el segundo proyecto, para el 2024, será un cambio completo de la estética del aparato con la introducción de la nueva electrónica SUI (IABO), junto con la entrada de nuestros lavavajillas compactos en la **conectividad** a través del SystemMaster.

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

A lo largo de 2022, se ha trabajado intensamente en la mejora de la competitividad de los productos fabricados en Esquíroz así como en el lanzamiento de variantes de mayor eficiencia energética. Actualmente, el Centro de mantenimiento de producto de frío cuenta con un equipo de diseñadores (integrados funcionalmente en el Centro de Desarrollo de Giengen y con responsabilidad sobre determinados componentes), con un equipo que da soporte a fábrica y con un laboratorio de frío certificado TDAP, (los resultados de ensayos son aceptados por el instituto de certificación alemán "VDE" como propios y válidos), así como un laboratorio de ensayos mecánicos, ensayos de transporte y una zona de prototipos

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

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

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

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

El **Centro de Innovación, tecnología y materiales de Montañana** investiga dando soporte global a las áreas de innovación de BSH en sus distintas regiones. Trabaja en áreas como predesarrollo de materiales, superficies funcionales, sensores avanzados, tecnología de los alimentos, limpieza e higiene.

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

El **Centro de desarrollo de gas** del Grupo BSH se encuentra en Santander. Es el responsable de la investigación y desarrollo de la tecnología de gas para electrodomésticos de cocción en todo el mundo y da soporte a los centros de desarrollo locales. La gama de producto desarrollada por el equipo global permite optimizar el cocinado en las diferentes regiones donde se comercializan nuestros productos. Entre los años 2019 y 2022, el equipo ha desarrollado y gestionado proyectos para ser fabricados en 4 ubicaciones distintas: España, Turquía, Estados Unidos e India. En todos los casos se incluyeron innovaciones desde el punto de vista tecnológico que permitieron mejorar la eficiencia energética y la usabilidad, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios locales. Al mismo tiempo el equipo de predesarrollo centra sus esfuerzos en investigar y utilizar los gases verdes en los aparatos domésticos de cocción, estableciendo un nuevo "State of the art" en este campo. También ha participado en numerosos foros de divulgación como el evento H4Life celebrado en el Science Museum de Londres.

El centro no solo ha introducido de manera exitosa la tecnología "Flame-select", que permite reproducir 9 niveles de llama de forma exacta, sino que también ha mejorado

de forma significativa la eficiencia energética de los aparatos, entre otras prestaciones. En el caso de la India el equipo ha sido capaz de lanzar en tiempo récord dos proyectos, uno en base a IH6-G que se fabrica desde Santander y otro para ser fabricado en la planta local, ambos orientados en las necesidades y el estilo culinaria de nuestros clientes locales.

El **Centro de competencia de lavado** se encuentra en La Cartuja desde el mismo se desarrollan conceptos y componentes innovadores con nuevas prestaciones para las lavadoras del segmento medio-alto. Durante el pasado año 2022 ha trabajado en mejoras de etiquetado energético llegando a la máxima certificación según la Normativa de etiquetado EU19 en lavadoras de 8 y 9 Kg. Obteniendo el premio a “Mejor Compra” por el prestigioso instituto alemán “Stiftung Warentest” con el producto desarrollado y fabricado en La Cartuja. En 2022 también se ha trabajado desde este Centro de Competencia en la introducción de una nueva plataforma de mayor volumen de carga de ropa y prendas voluminosas.

El Centro de Competencia cuenta también con un área de predesarrollos donde se exploran nuevas tecnologías de funcionalidad en lavadoras. Desde esta área adicionalmente a desarrollos de lavado, durante los últimos años junto con el Centro de competencia de bomba de calor de Esquíroz, se ha estado trabajando en los conceptos de una lavadora - secadora con tecnología de bomba de calor, mucho más eficiente energéticamente y reduciendo el impacto ambiental con cero consumo de agua en el proceso de secado.

Innovación y patentes

La compañía cuenta con un gran equipo de personas que trabaja en el desarrollo de nuevos productos para lanzar al mercado en el futuro. En ese trabajo de desarrollo de producto se generan gran cantidad de ideas susceptibles de ser protegidas por patentes y de ellas, se seleccionan y solicitan en la Oficina de Patentes 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 2022, BSH España presentó en la Oficina Española de Patentes y Marcas 59 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 más del 50% del consumo eléctrico 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

En el año 2021 se modificó el etiquetado energético de lavadoras, lavadoras-secadoras, lavavajillas, vinotecas, frigoríficos y congeladores, manteniéndose, por el momento, el etiquetado anterior en las gamas de hornos, campanas y secadoras.

El cambio más relevante del nuevo etiquetado fue la desaparición de las clases A+, A++ y A+++ con el consiguiente re-escalado de las clases de eficiencia, por lo que en la nueva etiqueta energética la eficiencia va desde la clase A (más eficientes) a la clase G (menos eficiente). Además, también la Unión Europea modificó las normas de ensayo del producto, que sirven para obtener los valores referenciados en dicho etiquetado.

Un aspecto muy relevante de cara al consumidor es que el nuevo etiquetado supuso un cambio en la oferta de producto en el mercado, ya que, con la exigencia de la nueva regulación, desaparecieron los aparatos con mejores eficiencias energéticas, clases A o B, siendo la clase C los productos más eficientes que se podían encontrar en el mercado.

Durante el año 2022, desde las áreas de desarrollo de producto de BSH se ha realizado un gran esfuerzo, con objeto de mejorar la eficiencia energética de nuestros electrodomésticos, lo que ha supuesto que, tan solo un año después de la entrada en vigor del nuevo etiquetado, BSH haya sido capaz de lanzar al mercado nuevas lavadoras, lavavajillas y frigoríficos con la máxima eficiencia energética, la clase A.

Participación en la innovación

En BSH promueve que los empleados compartan sus ideas y se impliquen en el desarrollo de la empresa. Gracias a ello, contribuyen a mejorar la eficiencia de la compañía.

A través de Top Idea, un programa impulsor de la innovación, 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 presentadas en BSH España en 2022 fue 1.199.

Consumo y producción sostenible

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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:

12.1 Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo

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

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 y consumidores. Garantizar la calidad, fiabilidad y seguridad de los servicios y los productos que ofrecemos, así como escuchar y enfocar todas las actividades para atender y cubrir las necesidades de clientes y consumidores, son aspectos clave. BSH ofrece una experiencia de cliente única a lo largo de toda la cadena de valor.

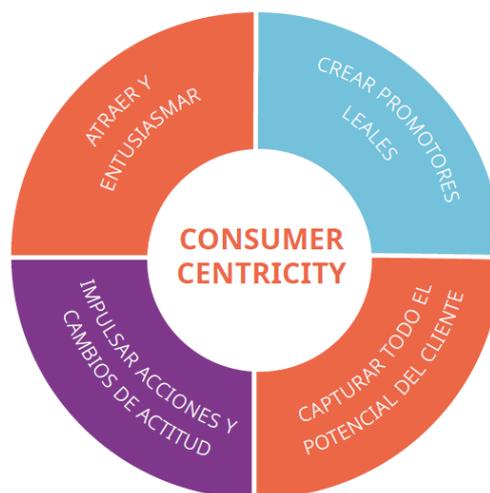
BSH España actúa con responsabilidad y siempre teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente.

Gestionando la experiencia única del consumidor

Uno de los pilares estratégicos del Grupo BSH es ser una compañía consumer centric. Eso significa proporcionar una experiencia positiva y única en cada uno de los puntos de contacto con el consumidor a lo largo de toda su experiencia con nuestros productos servicios y marcas.

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), las reviews de nuestros productos o la escucha de nuestro Contact Centers a través de conversaciones directas, llamadas, e-mails o redes sociales.

En concreto el NPS se trata de una valoración que mide la recomendación de nuestros consumidores hacia nuestras marcas, productos y servicios y nos indica su satisfacción general. Después de una transacción o contacto con BSH, hacemos una simple pregunta al consumidor:

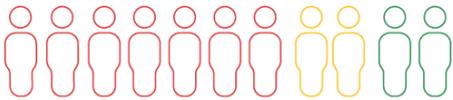
"Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de recomendar la marca a sus familiares y amigos?"

La pregunta puede ser calificada en una escala de 0 a 10 y contiene, además, dos preguntas abiertas para obtener una respuesta directa por escrito sobre qué valoran los consumidores y qué podríamos mejorar como empresa. Basándose en estos comentarios, los departamentos de BSH pueden identificar áreas de mejora y derivar medidas y acciones para optimizar los procesos, productos o servicios.

¿Cómo se construye el NPS?

Los consumidores responden a esta pregunta:

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



El valor del NPS oscila entre -100 y 100

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



Todos los comentarios que obtenemos de nuestros consumidores a través de los diferentes canales de contacto son compartidos con la dirección de la compañía y son analizados con el fin de aprender e identificar mejoras en nuestros productos y procesos.

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, por una vida sana y sostenible

En 2022, la marca Bosch continuó acercándose a los hogares a través de su concepto de comunicación #LikeABosch. Según nuestros estudios, el 80% de las personas encuestadas recuerdan esta campaña, un dato histórico en el sector de los electrodomésticos. Además, más del 32% de los consumidores consideran a Bosch su marca favorita de electrodomésticos. Cada mes, más de 1.000 consumidores valoran en la web sus productos Bosch con una nota de 4,7 de media sobre 5.

La campaña #LikeABosch estuvo presente durante todo el año en televisión, radio y medios online ofreciendo soluciones innovadoras para una vida más sana y sostenible a través de sus productos.

Además, Bosch patrocinó el programa de televisión MasterChef, en su décimo aniversario, con más de 30 semanas de emisión en La1 de TVE, y alcanzando casi los 2 millones de espectadores por programa. Los concursantes cocinaron a lo largo del año con el amplio surtido de electrodomésticos Bosch.

Bosch mantiene también su colaboración con el fabricante de detergente Finish, con el desarrollo de una campaña conjunta de medios con un propósito común: ahorrar agua mediante el uso del lavavajillas reduciendo así el impacto medioambiental.

Siemens, innovación más cercana, más humana

En 2022, Siemens inaugura el Espacio Barcelona studioLine reafirmando su apuesta por la gama studioLine. Una gama de producto de integración diseñada para los mejores estudios de cocina del país. A lo largo del año, se han realizado diferentes tipos de eventos para dar visibilidad a estos productos tan diferenciales. La presencia de Siemens con la gama studioLine en Casa Decor, el evento de interiorismo más destacado del país también ha ayudado a posicionar a Siemens en la mente, no solo de estudios de cocina, sino también de diseñadores e interioristas como marca referente a la hora de reformar una cocina.

Siemens da visibilidad a las tendencias de diseño para crear cocinas únicas, prácticas, y llenas de estilo e innovación con una imagen renovada dando un giro enfocado en las personas: más cercanos, más humanos.

La apuesta por la cocina conectada se reafirma. Con la amplia gama de electrodomésticos inteligentes ya es posible buscar y descargar programas adicionales desde el móvil, e incluso personalizarlos a tus gustos y necesidades, gracias a la app Home Connect. Tras cada uso, la aplicación pregunta el grado de satisfacción en relación al programa, y, en función de la respuesta, el programa se adaptará para los próximos usos.

La marca mantiene su promoción de 5 años de garantía total en todo el catálogo y continúa con su servicio de asesoramiento a domicilio en el que se potencia la conexión entre electrodomésticos por un técnico experto en la app Home Connect.

La comunicación en medios digitales: web, blog, y redes sociales se afianza como medio principal de la marca. Revistas de decoración y Tú Me Inspiras, la nueva serie de diseño y cocinas con personajes influyentes del territorio nacional que dan consejos enfocados en inspirar en la planificación de nuevas cocinas de acuerdo a las últimas tendencias en diseño e innovación.

Gaggenau, la diferencia

La diferencia está en cada fase de producción de los aparatos Gaggenau, en su diseño atemporal que resalta en interiores de los más variados estilos, en cada detalle que caracteriza la atención y la calidad que ofrece Gaggenau.

Los aparatos Gaggenau, extraordinarios e inteligentes, posicionan el foco en el asistente de apertura de puerta en algunos modelos de refrigeración. Tan solo por comando de voz puedes abrir tu refrigerador, o si lo prefieres, con el mecanismo push, puedes también abrir la puerta del frigorífico de forma cómoda.

En junio de 2022, Gaggenau ha expuesto una gran instalación arquitectónica inmersiva en la espectacular Villa Necchi Campiglio durante Milano Design Week. En ella se exploró el equilibrio entre la tradición y la vanguardia, materiales y artesanía, alta cocina e ingredientes. La cocina se concibió como un espacio lúdico.

Balay 75 aniversario

Sin ninguna duda, el gran hito para Balay en el año 2022 ha sido la celebración de su 75 aniversario. La marca ha recordado con cariño todos estos años de aprendizaje, pero sin dejar de mirar al futuro. Y, por eso, ha querido agradecer la confianza de toda la sociedad en general, a través de diversas actividades.

Además, en 2022, Balay ha continuado desarrollando la comunicación de la marca bajo el eslogan "Tengo un amigo en Balay". Un cambio en la comunicación, que empezó en abril de 2021, con el desarrollo de una nueva imagen y un nuevo tono que han marcado todas las comunicaciones durante el año. Balay plasma relaciones de amistad con personas reales. 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 los conoce, sabe lo que necesitan y quiere lo mejor para ellos.

Reconocimiento de los consumidores

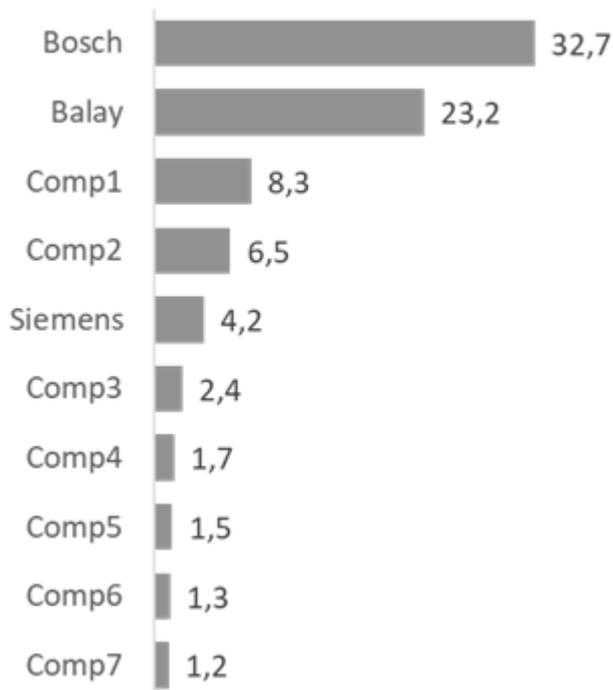
Para la compañía es estratégico disponer de marcas fuertes, conocidas por los consumidores y que ofrecen productos innovadores con la última tecnología, además de excelentes servicios; y, de este modo, satisfacer las necesidades de todos ellos. Utilizamos nuestro amplio portfolio de marcas para atender 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 2022 reforzó la posición de las marcas del Grupo y 6 de cada 10 usuarios muestran preferencia por una de nuestras marcas, siendo la marca Bosch, la preferida de los consumidores. Casi el 33% de los encuestados declara que Bosch es su marca favorita. El 23% 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 2022. 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 2022, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2022.

> Cumplimiento de Códigos Deontológicos

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

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

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

> Sometimiento al Jurado de la Publicidad

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

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, 30 de enero de 2023.



José Domingo Gómez Castallo
Director General de AUTOCONTROL

BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes

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

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

Entre otras acciones, la AEA se ocupa de:

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



Marcas

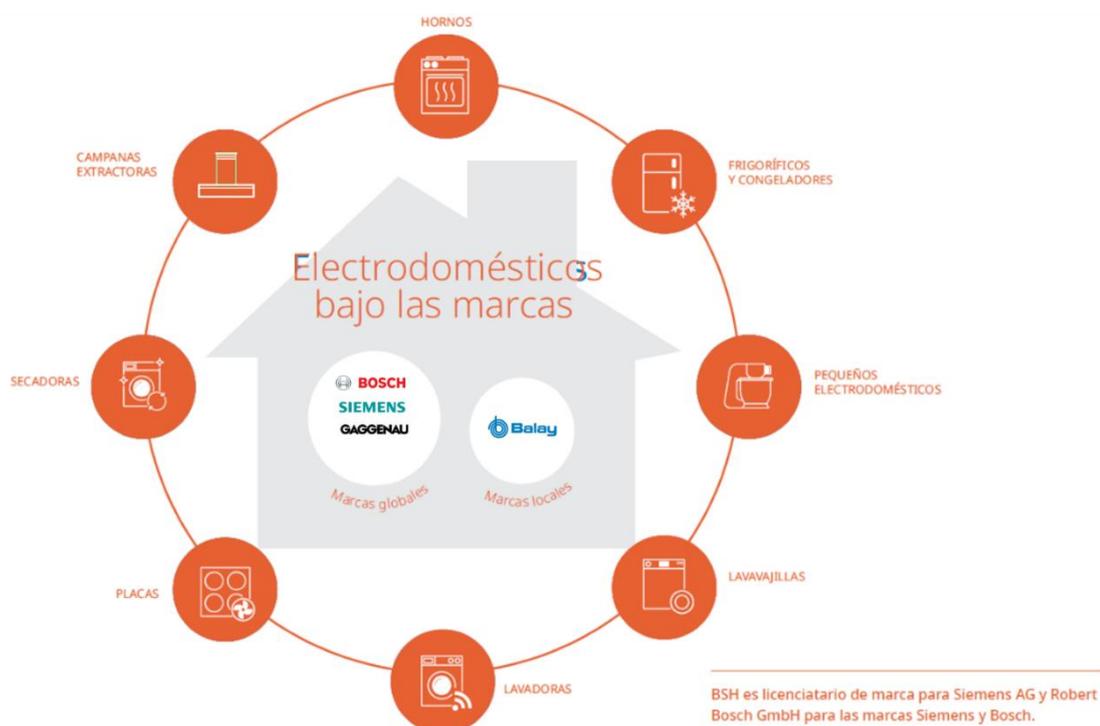
En España, la compañía fabrica y comercializa las marcas globales Bosch Siemens, Gaggenau y la marca local Balay.

En septiembre de 2022, la empresa ha dejado de comercializar la marca NEFF en el mercado español. BSH Electrodomésticos España ha decidido apostar por Siemens como marca del segmento premium para el canal especialista de muebles de cocina con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Los propietarios de productos NEFF seguirán contando con las garantías, repuestos y con todo el soporte del Servicio BSH al Cliente durante los plazos establecidos legalmente.

La cartera de productos de BSH abarca todo el espectro de electrodomésticos modernos desde hornos, campanas extractoras, lavavajillas, lavadoras, secadoras, frigoríficos y congeladores hasta pequeños electrodomésticos como 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 2022.



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 hacer la vida más fácil a nuestros consumidores en el hogar con productos, soluciones y servicios excelentes. En definitiva, queremos hacerles sonreír.

La tendencia a la digitalización está presente en todo el mundo en casi todos los aspectos de la vida cotidiana. Esto también se refleja en el número exponencialmente creciente de aparatos electrónicos de consumo que tienen funciones de conectividad y en las previsiones de crecimiento de dispositivos conectados que se estima que se dupliquen a escala global de aquí a 2030 (Fuente: Statista).

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 única para todos nuestros productos que permite al consumidor supervisar y controlar de forma remota los electrodomésticos conectados, acceder a nuevas funcionalidades y 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 abierta que permite sumarse a otras empresas, creando un ecosistema que ofrece innumerables posibilidades de nuevas funcionalidades y servicios a nuestros consumidores de todo el mundo.

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



CAFETERAS

Lista de reproducción de tu café favorito.



HORNOS

Enviar los ajustes de la receta al horno.



LAVAVAJILLAS

Contador de pastillas y realización de pedido de reposición automático.



FRIGORÍFICOS

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



LAVADORAS

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

Más información en www.home-connect.com/

En total, Home Connect estaba disponible en 2022 en 63 países y en 30 idiomas diferentes (si consideramos adaptaciones locales de un mismo idioma, está disponible en 45 idiomas,).

Tendencias que marcan el camino

Durante la última década, el mundo ha experimentado interminables retos, tensiones geopolíticas y crisis: una guerra de larga duración en Ucrania con una crisis energética, una inflación récord y una crisis financiera a su paso, graves ataques de ciberseguridad, una pandemia y nuevas catástrofes climáticas. En estas circunstancias, se ha producido una inversión de la globalización a velocidad récord, ya que la dependencia de los bienes importados es un lastre en el sistema económico actual.

Debido a la situación económica, muchos consumidores no pueden permitirse productos de gama alta. Su disposición a pagar es muy baja y cuanto más tiempo se puedan utilizar los productos, mejor (la reparabilidad y los productos de segunda mano cada vez son más apreciados). Las funcionalidades son más importantes que la calidad, el diseño y la interfaz de usuario.

Aunque la inflación y el coste de la vida bajen, los clientes con bajo presupuesto seguirán ahorrando y siendo cautelosos con el gasto para prepararse ante la incertidumbre. Y estos hábitos de gasto enmarcan una oportunidad para las marcas. Este nuevo escenario económico da paso a comportamientos sostenibles más que a decisiones de compra. Los patrones de consumo tienen que ver más con la reducción de recursos, lo que repercute positivamente en el planeta. En el mundo de la cocina vemos, principalmente, soluciones que tienen como objetivo evitar el desperdicio de alimentos.

El precio no es el único factor para estas decisiones de compra; el valor emocional también tiene peso. Conocer al consumidor es clave para las compañías que buscan hacerles llegar el mensaje correcto en el momento adecuado y construir relaciones duraderas con los clientes.

Hoy en día, los compradores también se inclinan por opciones de compra rápidas y cómodas para ahorrar tiempo y dinero. Un gran porcentaje está dispuesto a interactuar con robots, pero en puntos específicos del recorrido de compra. Para ello, las empresas deben evaluar todos los puntos de contacto en el ciclo de vida del cliente y encontrar los que pueden ser automatizados por completo frente a los que deben seguir siendo interpersonales para construir relaciones más fuertes con sus clientes. Los consumidores deben tener la posibilidad de elegir y humanizar la tecnología siempre que sea posible. La robótica que mejora la calidad de vida y complementa la experiencia humana será una ventaja competitiva en el futuro.

Para las empresas, la prioridad será evaluar cómo aportar valor en las siguientes tendencias actuales:

- Sostenibilidad: ser y vivir mejor, de manera responsable con la sociedad y con las generaciones futuras.
- Conveniencia: valorar cada día más aquello que simplifica y facilita la vida.
- Cocooning: la casa es parte importante de la vida personal, social y laboral.
- Vida sana: mejorar la calidad de vida a través del cuidado del bienestar físico y mental.
- Digitalización y conectividad: la innovación es hacer fácil algo que antes era complejo
- Open Kitchen: los espacios abiertos y luminosos contribuyen a mejorar mi vida social.

Nuestros productos más destacados

Este año, las novedades de nuestros electrodomésticos se han caracterizado por tres aspectos: por un lado, la mejora de eficiencia energética de nuestros productos, por otro la introducción de soluciones de más capacidad en frío y por último la escasez de semiconductores que ha supuesto para BSH 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, aunque eso sí con una significativa mejora con respecto al año anterior.

Lavavajillas más digitales

Las novedades de lavavajillas de 2022 se centraron fundamentalmente en el lanzamiento de un paquete de prestaciones digitales, entre las que destacó el nuevo *programa inteligente de lavado de la vajilla* en las marcas Siemens y Bosch, el cual persigue la personalización del programa de lavado porque permite medir su grado de satisfacción con respecto a la intensidad de limpieza, de secado y a la duración del programa, para así, en el siguiente ciclo de lavado, ajustar, agua, tiempo y energía, adaptándose así a las preferencias personales de cada usuario. Asimismo, completaron el lanzamiento de novedades digitales a través de Home Connect, la *descarga de programas adicionales* de lavado o la posibilidad de realizar un diagnóstico en remoto en caso de fallo del aparato.

En Balay, destacamos lavavajillas que incorporaban el logo retro de la marca, dentro del paraguas de la celebración de su 75 aniversario durante 2022.

Lavadoras y secadoras conveniencia y sostenibilidad

Durante 2022, se continuó con el lanzamiento de nuevas lavadoras con etiquetado A, en productos de 8, 9 y 10 kg, sustituyendo a las lavadoras con etiquetado C 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. Las lavadoras con dosificación inteligente i-DOS, siempre saben cuánto detergente y suavizante hay que utilizar. De esta forma, ahorras hasta 10 litros de agua en cada ciclo de lavado, ya que, al no haber exceso de espuma, se reduce el número de aclarados. Además, con el programa automático, la lavadora ajusta los parámetros de lavado automáticamente en función de la cantidad de ropa, tipo de tejido y grado de suciedad de las prendas. Junto a ello, y gracias a Home Connect, la lavadora se puede tener bajo control desde el smartphone, iniciar el programa desde cualquier lugar y realizar los ajustes de una forma más fácil e intuitiva en cualquier momento.

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

Frigoríficos completa gama

A lo largo de 2022 se han ido lanzando frigoríficos combinados con mejor clasificación energética, A, B y C, alcanzando la máxima eficiencia energética para la gama de frigoríficos y congeladores, que es la clase A. De esta forma, nuestras marcas disponen de una completa gama de combis con etiquetados que van desde la clase A hasta la F. Destacan por su nuevo diseño interior y exterior, su equipamiento adicional y soluciones para facilitar la organización de los alimentos en su interior, así como por su gran cajón XXL para frutas y verduras. Además, son muy silenciosos y algunos de ellos disponen de la opción Home Connect.

Los nuevos frigoríficos multipuerta, presentados por las tres marcas, han sido muy bien acogidos por nuestros usuarios que buscan más capacidad. Esta nueva gama supone una alternativa más moderna y vanguardista a los frigoríficos americanos, ofreciendo mayor capacidad y un diseño más elegante.

Dentro de esta gama, Siemens lanza en exclusiva su frigorífico multipuerta Premium con puertas de cristal negro y un compartimento especial para bebidas en la zona central tiene una regulación de la temperatura, independiente con diferentes opciones para diferentes bebidas y, además, al ser Home Connect, puede controlarse remotamente.

Todas las marcas incorporan a sus gamas de producto como novedad, vinotecas integrables bajo encimera para completar así la oferta de producto a la hora de equipar una cocina: vinotecas con bandejas de madera y sistema antivibración, con una o dos zonas de temperatura independientes para conservar en perfectas condiciones vinos blancos, tintos y rosados. Bosch, además, incluye en exclusiva una vinoteca de libre instalación de altura 186cm. con capacidad para 199 botellas.

Hornos, mejores resultados de forma fácil

En 2022 hemos realizado una renovación estética de los hornos de Balay EOX5 que lanzamos en 2018. Sutiles cambios en los mandos, la serigrafía o el tirador que nos permiten actualizar el diseño de los hornos y microondas para conseguir estéticas más modernas.

Además, hemos renovado en todas las marcas los microondas de libre instalación e integrables con marco.

Por último, hemos presentado nuevos hornos con vapor añadido en todas nuestras marcas. Se trata de un nuevo sistema de generación de vapor, más sencillo, que nos permite dar más accesibilidad a este concepto y que más consumidores puedan disfrutar de mejores resultados de cocción de una forma muy fácil. Va ligado a una única función del horno: cocción con "aire caliente y vapor" que permite cocinar todo tipo de pan, así como carnes o pescado consiguiendo alimentos crujientes por fuera y muy jugosos por dentro.

Placas de inducción, eléctricas y de gas

Balay ha lanzado una placa con extractor integrado en la Serie 75 Aniversario. Un modelo de 80 cm. con medida de encastre estándar de 60 cm. Ofrece una zona flex y una zona paellera de 28 cm, que la hacen única en el mercado. El control deslizante, la función control de temperatura del aceite, o la función limpieza son algunas de las principales ventajas de este modelo. Un potente motor BLDC insonorizado, silencioso, eficiente y duradero la completa. Con la función "AutoOn", al encender la placa, la campana se conecta automáticamente en un nivel medio, para que luego se pueda ajustar la potencia según las necesidades del momento.

También se han actualizado las placas radiantes, haciéndolas algo más accesibles para este segmento de mercado. Y en placas de gas, nuevos modelos de cristal vitrocerámico sin flame select y parrillas y mandos más económicos, para disponer de un portfolio más variado entre los modelos de acero inoxidable y los modelos altos de gama de cristal vitrocerámico.

Campanas que no se ven

En 2022, las novedades de extracción se centran en campanas integradas tanto en mueble como en encimera.

Las campanas integradas decorativas son aparatos q quedan totalmente ocultos en el mueble superior cuando no se usan. De fácil instalación, se adaptan a diferentes profundidades y espesores de muebles. Al abrir la visera de cristal, se enciende el motor y la luz automáticamente, dejando ver su panel de control táctil. Su estructura, de color negro, permite la completa utilización del espacio superior.

También se ha incluido el extractor de encimera Glassdraft en el catálogo general de Siemens. 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, y control por voz, Home Connect o placa-campana.

Pequeños electrodomésticos y grandes novedades

Este año 2022 ha sido un año de lanzamiento de producto en casi todas las categorías de Pequeño Electrodoméstico. Se ha seguido desarrollando la línea que comenzó ya en el año 2018 en la categoría de aspiración, con la introducción de una nueva línea de Unlimited Serie 7 que destaca por la flexibilidad del tubo unida al potente rendimiento del motor. Conseguimos así una amplia gama de modelos que ayudan a que la limpieza del hogar sea rápida y eficaz, con baterías de 2.5Ah, 3Ah, 4Ah y 5Ah y cepillos allFloor y highPower Brush con luces LEDS. Además, incorporan motores con 10 años de garantía.

Al igual que en esta categoría, en preparación de alimentos se ha seguido potenciando la categoría de batidoras de mano, con la nueva gama ErgoMaster, que se caracterizan por el accionamiento mediante una palanca, que nos permite seleccionar la velocidad de forma manual. Además, el punto característico de esta gama es que tienen el embrague cerámico a diferencia de otros modelos en los que es de plástico. Esto hace que sean mucho más duraderas. Estos motores tienen 10 años de garantía y llevan incorporados un enfriador de aire para evitar el sobrecalentamiento. Seguimos impulsando también el set 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. Las grandes novedades de PAE este 2022 han venido en el canal de D2C, con los lanzamientos de dos productos exclusivos: Cookit y FreshUp.

Cookit es un robot de cocina multifunción con calor, que incorpora funciones de Home Connect y cuenta con 160 recetas previamente instaladas en el aparato. Este número de recetas no deja de crecer. Semanalmente se actualizan y se incorporan nuevas preparaciones, con nuevos platos que poder cocinar. Además, incorpora una gran variedad de accesorios: cesta de cocción al vapor y accesorio para cocinar al vapor de gran capacidad, olla XL con tecnología SmartSensor, espátula, cuchilla universal, mezclador 3D, doble varilla y discos de corte reversibles. Lo mejor de todo, todos los accesorios son aptos para el lavavajillas por lo que limpiar y recoger son tareas sin complicaciones.

FreshUp, por otro lado, es un aparato que nos ayuda a eliminar los olores de los tejidos utilizando la tecnología de plasma, encargada de romper los enlaces de las moléculas del olor para que no vuelvan a aparecer en el tejido tratado.

Servicios y productos para toda la vida

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

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

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

La digitalización también ha llegado hasta el servicio al cliente, donde se dispone de sistemas avanzados como, el diagnóstico remoto de electrodomésticos inteligentes. Este permite que un técnico se conecte a distancia al aparato para comprobar el estado del mismo. Así, de manera casi instantánea y sin necesidad de acudir a casa, en la mayoría de los casos se pueden solucionar dudas. Los electrodomésticos inteligentes de nuestras marcas incorporan conectividad Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales.

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

Y cuando el cliente no queda del todo satisfecho, un equipo profesional de personas está a su disposición para atender y gestionar las reclamaciones que hayan podido generarse en cualquier momento del ciclo de vida del producto. En 2022, las marcas de BSH recibieron un total de 3.978 reclamaciones, atendándose y resolviéndose al 100% a lo largo de 2022 y comienzos de 2023.

El 1 de enero de 2022, entró en vigor el Real Decreto Ley 7/2021, por el que se modifican determinados artículos relevantes de la Ley de Consumidores y Usuarios. El cambio principal es la ampliación de 2 a 3 años del periodo de garantía legal de los electrodomésticos cuya venta se produzca a partir del 1 de enero de 2022. Los electrodomésticos entregados antes del 1 de enero de 2022 mantendrán los 2 años de garantía. Por otro lado, la ley establece que el fabricante debe contar con repuestos de los electrodomésticos durante 10 años desde que dejan de fabricarse. BSH se ha adaptado al cambio modificando los documentos de garantía, así como los contratos de prestación de servicios de mantenimiento, además de actualizar todos los documentos afectados y las páginas webs de las marcas. Además, nuestro Servicio de Atención al Cliente está preparado para cualquier duda o consulta que puedan tener nuestros consumidores.

La relevancia de desarrollar la economía circular

La economía circular contribuye a disminuir el uso de los recursos, a reducir la producción de residuos y a limitar el consumo de energía. Esta actividad emergente es creadora de riqueza y empleo y su desarrollo permitirá obtener una ventaja competitiva en el contexto de la globalización. El sistema lineal actual de nuestra economía (extracción, fabricación, utilización y eliminación) no es sostenible. La economía circular consigue convertir nuestros residuos en materias primas, paradigma de un sistema de futuro.

Cada año, en España, se generan casi 500 kilos de residuos por persona, según el [INE](#). Esta situación no es sostenible y por ello, todos debemos buscar nuevas formas de minimizar esos residuos o de poder aprovecharlos. 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, el incremento de la reciclabilidad de nuestros aparatos 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 2022, el Grupo BSH ha aprobado una nueva organización y estrategia de economía circular. 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, ecodiseño y reciclabilidad de materiales), pasando por la **fase de uso** (nuevos modelos de negocio, reparabilidad y durabilidad) y terminando en la **fase de**

fin de vida (con líneas de acción basadas en el reciclado de nuestros RAEE y en la preparación para la reutilización).

En Aragón, BSH ha participado en el Proyecto "Citizen involvement in circular economy implementation" (CECI) sobre economía circular desarrollado en el Programa de Cooperación Interregional INTERREG de la Unión Europea. La compañía ha aportado la buena práctica del proyecto de preparación para la reutilización que venimos desarrollando con AERESS que explicamos a continuación.

Preparación para la reutilización. Recuperación responsable

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

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

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

En 2022, son 10 las asociaciones con las que colaboramos:





1

Nuestro sistema de gestión de calidad BSH se basa en la **ISO 9001**, así como en los requisitos internos.

2

La satisfacción de nuestros **consumidores (calidad percibida)** es la base de todas nuestras actividades.

3

Todas las actividades están dirigidas a la **calidad de los productos, servicios y procesos**.

4

El requisito de **cumplimiento (Compliance)** y el **Código de Desarrollo de Productos** son nuestra insignia.

5

Global Quality Management (GQM), es el propietario de la gestión de calidad.

6

Entendimiento común de **liderazgo y cooperación** es clave para el éxito de BSH y está recogido en "WE LEAD BSH".

7

Son los **empleados competentes, empoderados, comprometidos** los que garantizamos el éxito corporativo sostenible.

8

Cada empleado de BSH debe cumplir con la Política de Calidad y las Regulaciones.

9

El **enfoque orientado a los procesos** nos permite comprender y gestionar la interacción y la interrelación de los mismos.

10

La **mejora continua** se basa en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

11

Nuestras decisiones se basan en el análisis y la evaluación de los datos, **basados en la evidencia**, relaciones de causa/efecto y efectos no deseados.

12

Tenemos una larga y **excelente colaboración** con nuestros clientes, proveedores y partes interesadas.

La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre

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

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

La fabricación de productos en BSH cumple con estrictos mecanismos de control de calidad basados en la ISO 9001 así como en requisitos internos adicionales. Esto no significa que de forma excepcional puedan darse fallos puntuales en algún proceso de fabricación. Cuando se identifica algún posible fallo, por pequeño que sea, se activan los protocolos de seguridad que suponen la reparación del fallo para que no vuelva a suceder y se activan campañas de aviso de seguridad para recuperar los productos en el caso de que sea necesario. Las campañas que BSH ha desarrollado a lo largo de los últimos 10 años se pueden consultar en la web <https://productsafety.bsh-group.com/es/es/actions>.

La importancia de la relación con el distribuidor

El 83,5% de las ventas de electrodomésticos de 2022 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. Estos porcentajes se han mantenido estables en relación con el año 2021. 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.

Facilitar la comunicación y las gestiones que el distribuidor realiza con BSH es importante para poder prestar un buen servicio. Para ello, 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. Adicionalmente disponemos de herramientas en constante desarrollo que permiten incrementar tanto la agilidad de estas gestiones, así como la disponibilidad para poder realizarlas.

En el año 2022, tras dos años en los que por la pandemia no se pudo tener casi relación presencial con la distribución, se retomaron sus visitas a nuestras fábricas y escuelas de cocina, fomentando y estrechando así la relación comercial. Además, debido al 75 aniversario de la marca Balay, se celebraron distintos eventos con la distribución para conmemorar este hito tan importante para una de nuestras marcas emblemáticas.

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 43% 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.

Además del beneficio para los clientes en términos de servicio, esta colaboración con la red empresarial próxima tiene efectos positivos en la economía del entorno más cercano. 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, seguimos incrementado el contenido reciclado a lo largo de toda la cadena de valor desde los materiales que usamos en nuestros aparatos hasta los necesarios para exposición en punto de venta. Uno de los mejores ejemplos es en el uso de resinas para componentes de nuestras placas de inducción, donde el 80% del consumo ya tiene fuente alternativa de suministro en material reciclado.

Existen muchos otros ejemplos que ponen de manifiesto esta sensibilidad para conseguir la reducción de CO₂, utilizar material reciclado y conseguir la reciclabilidad del producto terminado. Con el objetivo de reducir el 15% de nuestras emisiones de alcance 3, y en línea con la iniciativa lanzada en 2021, hemos contactado de manera general con nuestros proveedores para buscar soluciones que minimicen la huella de carbono en sus procesos productivos. De este modo, somos una empresa tractora en toda nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros proveedores. Durante 2022, establecimos entrevistas con los equipos directivos y responsables en esta materia de 161 empresas, cubriendo el 75% de nuestro volumen de compra de materias primas y componentes. El objetivo de esas reuniones era 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. Así mismo, se organizó el BSH Suppliers Day Green en Múnich con una activa participación del equipo de compras de España. El objetivo de la jornada era lograr una participación activa de los proveedores de BSH en aspectos de sostenibilidad, avanzar hacia un entendimiento común, y concienciarles de los requisitos y expectativas de BSH con respecto a las medidas de reducción de CO₂.

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 2022, 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 desde hace años el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de conducta de BSH para proveedores si quieren trabajar con la compañía. Más de un 90% de los proveedores actuales han firmado la adhesión a dicho código y aquellos que no lo han hecho han debido certificar su compromiso con los puntos recogidos en el mismo con los debidos documentos.

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.

Durante el año 2022, el Código de conducta ha sido revisado reflejando los requisitos de la ley alemana LKSG sobre derechos humanos en la cadena de suministro, que entró en vigor el 1 de enero de 2023.

Se han añadido los siguientes puntos al Código de conducta:

- Protección contra el desalojo y la privación de tierras
- Preservación de los fundamentos naturales de la vida
- Protección del clima
- Prohibición de sustancias preocupantes
- Manejo ambientalmente racional de desechos
- Lavado de dinero
- Competición justa
- Regulaciones aduaneras y de control de exportaciones
- Protección de datos y seguridad de datos

BSH, además de exigir la firma de esta declaración de compromiso, realiza controles a los proveedores partiendo de los 20 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 responsabilidad social corporativa o pasar la consecuente auditoría con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin. Dicha validación fue parte de las 8 auditorías de homologación que se finalizaron durante este año promovidas por BSH España, con resultado positivo en todas ellas.

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

Prácticas anticorrupción

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

Información sobre sustancias críticas

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

El objetivo de nuestra política medioambiental ha sido siempre eliminar las sustancias especialmente críticas en la cadena de suministro lo antes posible como medida de precaución. Para abordar este reto, realizamos investigación propia y trabajamos de manera estrecha y constante con los proveedores.

Estos están obligados en virtud del Artículo 33 del Reglamento REACH a proporcionar información sobre sustancias altamente preocupantes en sus productos, que se encuentren incluidas en la lista de candidatas y que estén presentes en una concentración superior al 0,1% de peso en los productos.

La información para los consumidores según el Reglamento REACH (CE) nº 1907/2006 está siempre disponible y actualizada en nuestra web. Si los electrodomésticos se utilizan y eliminan como corresponde, sus sustancias inherentes no plantean ningún riesgo para la salud y el medio ambiente.

Eficiencia energética

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

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 2022. Y se dispone de una plataforma para la realización de concursos de adjudicación digital de contratos.

Durante 2021 se inició la implantación en España del programa Procurement 4.0. 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. La implantación se está completando de manera modular. En 2022 se inició la implantación de Coupa como plataforma para la gestión del gasto en las categorías indirectas. Concretamente, se finalizó la implantación del módulo de contratos y se inició la implantación del módulo de licitaciones (sourcing). Coupa permite una única solución para las compras y da más transparencia en el proceso, tanto desde la perspectiva del solicitante, como del comprador y del proveedor. La gestión de contratos a través de Coupa CLM gestiona todo el ciclo de vida de los documentos, desde la creación, pasando por la colaboración, la negociación, la firma electrónica, el almacenamiento y la operativa de los contratos.

Anualmente, se desarrolla una reunión denominada Foro de Compradores en la que todos los responsables de compras de BSH España intercambian experiencias. Este año

se retomó el formato presencial tras la pandemia. La agenda giró en torno a la contribución desde compras a la estrategia de la compañía en temas como la sostenibilidad, la resiliencia de la cadena de suministro, la competitividad de nuestra oferta o la contribución local y global.

Aprovechando la celebración del 75 aniversario de la marca Balay, se hizo un evento con los principales proveedores para celebrar con ellos la efeméride y agradecerles la colaboración durante todos estos años. Con este evento se quiso poner de manifiesto la importancia de las relaciones duraderas con nuestros proveedores.

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.

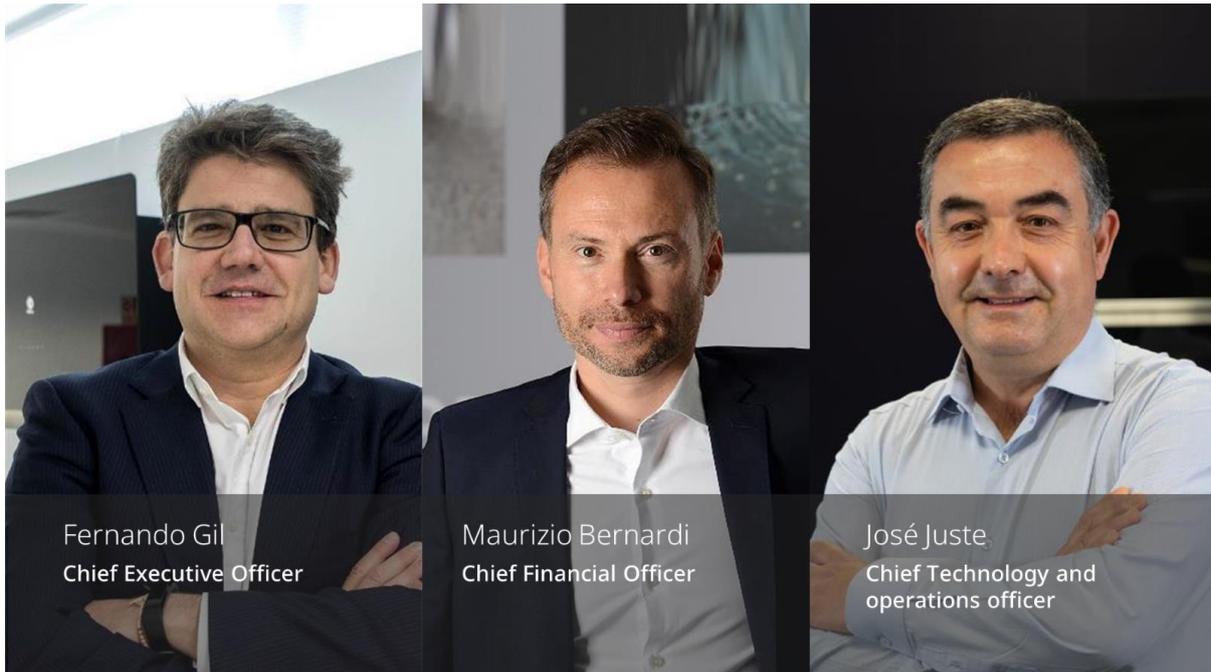
16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

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.

Gerencia de BSH Electrodomésticos España



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 entre 2 y 4 veces al mes, al menos 2 veces 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, director del área económica y el director de tecnología y operaciones 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 los directores 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.

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 Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales 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 los requerimientos 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) que firmó en el año 2005.

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 al respecto.

Existe a disposición de los empleados de BSH y de terceros un ***canal de comunicaciones y denuncias*** que posibilita la comunicación de consultas y denuncias respecto a potenciales infracciones o incumplimientos de las Directrices de Conducta Empresarial o relacionadas con el sistema de prevención de riesgos penales. El Comité de Defensa Corporativa de BSH España es quien se encarga de gestionar dichas consultas y denuncias.

BSH España cuenta con una ***Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales*** de obligado cumplimiento que constituye la base fundamental del cumplimiento normativo y penal de BSH estableciendo criterios y pautas de actuación para el desarrollo de una conducta profesional, responsable, eficiente y enfocada a la excelencia e integridad, conforme a los principios de las Directrices de Conducta Empresarial.

Además, tanto con las Directrices de conducta empresarial, como con el Código Ético y la Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, 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 2022

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

En 2022, integrando el plan de formación de Compliance se impartieron los siguientes cursos tanto planificados como ad-hoc:

- Directrices de Conducta Empresarial y Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de BSH España.
- Cursos avanzados en defensa de la competencia, anticorrupción, prevención del blanqueo de capitales y participación en asociaciones sectoriales.
- Protección de datos y seguridad de la información.
- Recomendaciones legales en el trabajo con contratistas.
- Prevención de riesgos de fraude.

Estos cursos se desarrollaron en versión online o en modo presencial y virtual en función del tipo de curso y del público objetivo. En 2022, 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 2022, 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 cumplimiento de las normas internas o legislación vigente, o tenga conocimiento de

comportamientos individuales, colectivos o actividades que concurren 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 Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de BSH España

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



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



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

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

En cualquier caso, la Compañía velará por 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 y el anonimato 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. **En el año 2022 se ha realizado una nueva evaluación de los posibles riesgos penales de la Compañía.**

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

La **Política Anticorrupción del Grupo BSH** tiene como objetivo proporcionar a los empleados de BSH España indicaciones precisas respecto a la concesión/aceptación de regalos y beneficios para/de terceros externos a BSH España. Esta política determina qué es aceptable y qué no por parte del Grupo BSH. También incluye una visión general de los riesgos desde la perspectiva de las leyes anticorrupción y sirve de orientación para la toma diaria de decisiones.

La **Política Anticorrupción del Grupo BSH** y su suplemento local válido para España regulan también las **donaciones benéficas y los patrocinios**. BSH España realiza **donaciones** con fines de interés social. Las solicitudes deben proceder siempre de entidades sin ánimo de lucro. Las solicitudes de particulares deben ser desestimadas. En materia de donaciones, se deben cumplir las directrices internas de BSH. De dicha política se derivan una serie de procedimientos y controles documentados para la vigilancia y aprobación de donaciones y patrocinios.

La comunicación global de la Política Anticorrupción se lleva a cabo a través de formación online y presencial específica para grupos definidos con criterios de aproximación al riesgo (funciones de compras, ventas, contacto con funcionarios públicos). Además, se imparte formación en prevención penal para todos los puestos de responsabilidad de BSH España, incluyendo la prevención de delitos de corrupción. Las nuevas incorporaciones a BSH España reciben información básica a través del plan de acogida que incluye la Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales 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: anticorrupción en el caso de tratarse de funciones con alto riesgo, funciones de gerencia o gobernanza.

El 100% de los miembros de la gerencia, comité de dirección y todos aquellos empleados con una cuenta de correo electrónico de BSH, aproximadamente 1.800 empleados, han recibido comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, comprometiéndose a su cumplimiento.

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 de Grupo de 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 blanqueo de capitales, antes de establecer cualquier tipo de relación comercial con un nuevo socio de negocio y también para los clientes y proveedores con los que ya existe una relación de negocio, seleccionados en función de ciertos criterios de riesgo predefinidos (localización, sector de actividad, volumen de negocio con BSH).

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

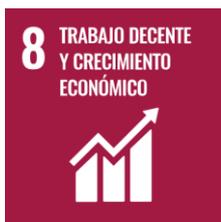
De forma paralela, BSH España ha llevado a cabo un análisis de riesgos para dar cumplimiento a los requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos. En 2022, BSH España no ha tenido ninguna reclamación por protección de datos ni pérdida o robo de los mismos.

Riesgos ambientales

La gestión ambiental está basada en el análisis de riesgos, tal como se indica en la norma ISO14001. Priorizamos nuestras actuaciones, basándonos en la evaluación de

probabilidad y gravedad y disponemos de planes de emergencia cuyo objetivo es reducir el riesgo de impactos ambientales adversos.

Crecimiento económico y empleo sostenido, inclusivo y sostenible



El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este Objetivo, ya que es un actor principal para el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo. 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, diez años siendo Top Employer España



Hemos sido certificados como Top Employer España 2022 por décimo año consecutivo, por desarrollar de manera constante un excelente entorno de trabajo.

Para obtener la certificación, Top Employers Institute analiza las iniciativas de gestión de personal en 6 dominios que abarcan más de 400 prácticas de desarrollo de las personas divididos en 20 asuntos.

Las categorías que destacamos como más valoradas son: la estrategia de la compañía, employer branding, adquisición y acogida del talento, compromiso, desarrollo del liderazgo, aprendizaje y desarrollo continuo.

Para BSH, es clave ofrecer un excelente 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.



¿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?

Dirigir

1. Estrategia de negocios
2. Estrategia de personal
3. Liderazgo



Estructurar

1. Organización y cambio
2. RRHH digital
3. Entorno de trabajo



Atraer

1. Employer branding
2. Adquisición de talento
3. Acogida



Desarrollar

1. Desempeño
2. Carrera
3. Aprendizaje



Comprometer

1. Bienestar
2. Participación
3. Recompensas/ reconocimiento
4. Off-boarding



Conectar

1. Valores
2. Ética e integridad
3. Diversidad
4. Sustentabilidad



¿En qué DESTACAMOS?

Estrategia de la compañía
Employer branding
Adquisición y acogida del talento
Compromiso
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, a tiempo completo o parcial, y plantilla temporal, todo ello 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 de los centros. Para asuntos transversales, como igualdad, formación o teletrabajo, se trata a nivel de empresa implicando a los representantes de todos los centros de trabajo y organizaciones sindicales representadas.

Todos los trabajadores están cubiertos por convenio colectivo, ya sea de empresa (el 99,7%) o sectorial. En 2022 se ha renovado el convenio del Centro de Atención al Usuario del Servicio BSH al Cliente y los convenios de las dos sedes centrales y red comercial. También se ha abordado el convenio del centro de Esquíroz. Se ha constituido la primera comisión negociadora de igualdad para toda la empresa y se ha desarrollado la actualización del Plan de Igualdad siguiendo el nuevo marco legal.

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

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

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

Directrices de salario y remuneración de empleados

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

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

Registro salarial – brecha

La remuneración media de la plantilla se distribuye por categoría 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	2022			2021		
			Salario medio		%	Salario medio		%
			Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Brecha
Sistema Mercer	Grupos 1 - 2	Puestos directivos	92.883	82.994	10,65%	79.790	71.852	9,95%
		Mandos intermedios	47.278	43.533	7,92%	47.705	43.989	7,79%
		Puestos técnicos	34.114	31.244	8,41%	33.936	31.738	6,48%
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	Gestores de pedidos (Convenio Pla-ZA)	30.350	28.287	6,80%	32.197	28.704	10,85%
		Analista 1ª	35.769	34.115	4,62%	36.047	33.828	6,15%
		Delineante	40.269	35.707	11,33%	39.617	35.024	11,59%
		Oficial	38.793	34.258	11,69%	37.628	0	0
		Técnicos de administración	33.492	28.667	14,41%	34.235	29.303	14,41%
		Teleoperadores	23.771	22.403	5,76%	22.629	21.102	6,75%
		Auxiliar Centro de Servicio	27.885	20.058	28,07%	26.877	20.913	22,19%
	Grupos 6 - 7	Analista 2ª	33.482	0	0	33.563	0	0
		Técnicos reparadores	38.288	28.072	26,68%	39.207	37.992	3,10%
		Técnicos reparadores ACOGE	0	0	0	15.536	0	0
		Operarios de mantenimiento	34.120	32.385	5,08%	34.397	31.891	7,29%
		Capataz o Responsable de equipo	35.718	30.811	13,74%	35.430	30.590	13,66%
		Oficial Producción	32.643	28.433	12,90%	32.122	28.992	9,74%
		Oficial reparador - Técnico de calidad	32.640	28.534	12,58%	32.123	29.409	8,45%
		Operarios de producción o de almacén	30.842	27.617	10,46%	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	2022			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	32.929	47.432	61.194	33.349	47.035	56.543
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	24.239	27.799	30.670	23.011	27.456	31.845
	Grupos 6 - 7	30.329	30.880	32.953	31.256	30.885	32.658

Para la realización del registro salarial la empresa ha seguido lo dispuesto en la norma de aplicación (Real de Decreto 902/2020 de Igualdad Retributiva de Hombres y Mujeres) y ha utilizado la guía publicada por el Ministerio de Igualdad. Se ha optado por recoger únicamente los salarios reales percibidos en 2022 (fijo, complemento y extra salarial de 2022), sin equiparar o normalizar. Dicha guía entiende por "normalizado" o "equiparado, el salario que, habiéndose reducido por situaciones legales tales como reducción de jornada, contrato a tiempo parcial, maternidad, paternidad y similares, se eleva a la cantidad teórica total que hubiese percibido sin esas situaciones citadas. La empresa recoge el dato sin normalizar con el objeto de tener una foto más transparente de la retribución por sexos y poder realizar un mejor análisis de posibles causas de diferencias porcentuales reales, no equiparadas, en su caso. La empresa ha seguido las indicaciones de la guía para la obtención de medias aritméticas y medianas, adaptando el formato final a su propia organización, sistemas de valoración y herramientas ofimáticas.

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 2022 hubo un puesto directivo vacante. El porcentaje de mujeres presente en puestos de manager en 2022 fue de 31,97%.

El índice de rotación voluntaria entre empleados del colectivo de indirectos ha sido de un 1,72% en 2022 siendo un 2% en hombres y 1,25% en mujeres siendo superior con respecto al año anterior.

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 14,22% a través del programa de prácticas de la compañía. El mayor número de contrataciones se focalizan en el área de fábrica y en IT.

La plantilla a 31 de diciembre de 2022 de BSH España fue de 4.437, que supone una variación del +8% respecto al año 2021.

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 2022, se contrataron 779 empleados frente a los 1.794 de 2021, siendo las áreas de contratación más destacadas el área de producción de fábrica y el Centro de servicios corporativos de IT.

El salario mínimo de entrada en BSH España está siempre por encima del salario mínimo interprofesional del 2022 sin hacer 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 de 2022. 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 2022

	Total		Sexo				Edad						Clasificación profesional							
			Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Grupo 1-2		Grupo 3-4-5		Grupo 6-7			
Empleados por tipo de contrato laboral	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Tiempo Parcial	397	406	98	93	299	313	37	33	316	323	44	50	59	50	114	118	224	238		
Tiempo completo	4.040	3.702	2.718	2.566	1.322	1.136	277	228	2.655	2.526	1.108	948	1.367	1.279	396	336	2.277	2.087		
Total Empleados	4.437	4.108	2.816	2.659	1.621	1.449	314	261	2.971	2.849	1.152	998	1.426	1.329	510	454	2.501	2.325		

	Total		Sexo				Edad						Clasificación profesional							
			Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Grupo 1-2		Grupo 3-4-5		Grupo 6-7			
Empleados por contrato laboral	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Contrato Temporal	441	390	206	190	235	200	138	141	239	188	64	61	40	60	27	74	374	256		
Contrato Indefinido	3.996	3.718	2.610	2.469	1.386	1.249	176	120	2.732	2.661	1.088	937	1.386	1.269	483	380	2.127	2.069		
Total Empleados	4.437	4.108	2.816	2.659	1.621	1.449	314	261	2.971	2.849	1.152	998	1.426	1.329	510	454	2.501	2.325		

Empleados por ubicación y sexo	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Esquiroz	654	663	516	522	138	141	78,9	78,7	21,1	21,3
Montañana	1.493	1.375	879	816	614	559	58,9	59,3	41,1	40,7
La Cartuja	408	325	278	242	130	83	68,1	74,5	31,9	25,5
Santander	337	325	266	258	71	67	78,9	79,4	21,1	20,6
Huarte	123	96	80	60	43	36	65,0	62,5	35,0	37,5
Centro de almacenaje Estella	20	13	18	12	2	1	90,0	92,3	10,0	7,7
Oficinas Centrales	440	409	178	166	262	243	40,5	40,6	59,5	59,4
Delegaciones de Venta	92	92	78	78	14	14	84,8	84,8	15,2	15,2
Servicio BSH al Cliente	870	810	523	505	347	305	60,1	62,3	39,9	37,7
Total Empleados	4.437	4.108	2.816	2.659	1.621	1.449	63,5	64,7	36,5	35,3

Empleados por ubicación y contrato laboral	Total		Contrato Temporal (T)		Contrato Fijo (P/F/D)		% Temporal		% Fijo	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Esquiroz	654	663	5	5	649	658	0,8	0,8	99,2	99,2
Montañana	1.493	1.375	267	239	1.226	1.136	17,9	17,4	82,1	82,6
La Cartuja	408	325	84	14	324	311	20,6	4,3	79,4	95,7
Santander	337	325	10	5	327	320	3,0	1,5	97,0	98,5
Huarte	123	96	13	8	110	88	10,6	8,3	89,4	91,7
Centro de almacenaje Estella	20	13	6	0	14	13	30,0	0,0	70,0	100,0
Oficinas Centrales	440	409	15	21	425	388	3,4	5,1	96,6	94,9
Delegaciones de Venta	92	92	0	0	92	92	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	870	810	41	98	829	712	4,7	12,1	95,3	87,9
Total Empleados	4.437	4.108	441	390	3.996	3.718	9,9	9,5	90,1	90,5

**El 100% de los trabajadores de BSH España desarrolla su actividad en España

Bajas por despido a 31 de diciembre de 2022

	Sexo						Edad					
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Bajas por despido	21	27	15	20	6	7	4	2	11	10	6	15

Bajas por despido por ubicación	Total	
	2022	2021
Centro de almacenaje Estella	1	0
Esquiroz	1	3
La Cartuja	0	3
Montañana	2	5
Santander	2	0
Huarte	0	1
Oficinas Centrales + red comercial	2	3
Servicios BSH al Cliente	13	12
Total bajas por despido	21	27

Bajas por Grupo Profesional del Convenio Estatal del Metal	Total	
	2022	2021
Grupos 1-2	2	9
Grupos 3-4-5	4	6
Grupos 6 -7	15	12
Total bajas por despido	21	27

Desarrollo profesional y liderazgo

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

A través de este programa, BSH España ofrece a los estudiantes de los últimos cursos o recién titulados la oportunidad de conocer de forma directa la realidad del entorno empresarial y completar sus conocimientos teóricos. Con la finalidad de que se sientan vinculados a la compañía, incluso antes de su incorporación, y para asegurar una buena acogida les damos la bienvenida a nuestro Plan de Acogida online en la plataforma de formación Living Digital con el objetivo de que conozcan mejor la compañía. También, se les invita a compartir una jornada con otros compañeros de otras ubicaciones en la que tienen la oportunidad de conocer la empresa y hablar de muchos temas y divertirse, con una dinámica que gira en torno a los valores, así como participar en jornadas virtuales de acogida de la mano de empleados que en su día realizaron sus prácticas con nosotros.

En 2022 en algún momento del año han realizado sus prácticas en BSH España 151 personas.

Planes de acogida dirigidos a nuevas incorporaciones

Para asegurar que las nuevas incorporaciones están preparadas para trabajar en la empresa desde el primer día y contribuir al éxito de BSH, se ha diseñado un programa de acogida alineado a la cultura y estrategia en BSH. El programa de acogida es una oportunidad de conectar con el nuevo equipo y de recibir una formación del área a la que se van a incorporar. Se les ofrece una cálida bienvenida, una experiencia de incorporación positiva, una transición suave a la vida laboral diaria y el acompañamiento durante sus primeras semanas de la figura del mentor de acogida porque "Ponemos a las personas en el centro de todo lo que hacemos".

Apostamos por el aprendizaje continuo de nuestros empleados

Global Learning Campus

Desde octubre de 2022, se ha puesto en marcha a nivel global el Global Learning Campus (GLC). Gracias a esta nueva organización construimos un nuevo marco para el aprendizaje integral que se adapta a las nuevas necesidades. Nuestro objetivo es facilitar el acceso y el aprendizaje adecuado a todos los empleados de BSH, estableciendo una cultura y una mentalidad de aprendizaje continuo. En definitiva, una organización de aprendizaje centrada en el consumidor e integrada globalmente, donde nuestras áreas de negocio toman un rol activo.

Programas de formación

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

Plan anual de formación

Se dispone de una amplia oferta en diferentes áreas, alineadas con las necesidades del negocio y con el marco de competencias corporativo. Desde soluciones corporativas, pasando por formaciones o programas en diferentes modalidades: presenciales, mixtos, en aula virtual, en formato online, hasta la puesta a disposición de licencias de aprendizaje. Ya sean requerimientos recurrentes o específicos, gracias al Competence Camp, los equipos definen dónde poner el foco en lo que a cualificación se refiere. Dicho proceso, supone la base para establecer medidas de desarrollo eficaces que configuren después este plan formativo.

Portales propios de aprendizaje

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

Recursos de aprendizaje

Además de los contenidos propios, todos los empleados tienen acceso a licencias de GetAbstract, donde destacan los resúmenes de libros, o 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 2022 se da continuidad a la 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. Se celebra el II BSH Learning Generator Day, un evento donde se pone en valor la figura del formador interno en BSH. Se amplían los recursos disponibles para los Learning Generators para poder profundizar en sus competencias pedagógicas tales como artículos, actividades o talleres. BSH Learning Generators se suma a otras iniciativas que ya existen dentro de la organización para fomentar el intercambio de conocimientos.

Asimismo, desde 2022 contamos con una red interna para compartir historias de aprendizaje desde la que los diferentes empleados pueden consultar las experiencias de aprendizaje de otros compañeros en diferentes temáticas y enriquecerlas con sus propias vivencias.

Liderazgo

“Liderazgo es autenticidad, no estilo” – Bill George

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

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

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

Stay curious & keep learning

Para potenciar la cultura de aprendizaje continuo a lo largo de 2022 se han puesto en marcha varias campañas con el objetivo de dar a conocer y potenciar el uso de las plataformas de aprendizaje.

Herramientas de desarrollo

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

Programa de mentoring

El mentoring es una herramienta que busca el desarrollo profesional y personal del mentorizado mediante la transferencia de conocimientos y el aprendizaje que el mentor ha obtenido a través de la experiencia. La clave es llegar a establecer una relación de confianza entre ambos mediante la cual el mentor enseña, acompaña, da consejos y proporciona feedback constructivo. En 2022, un total de 19 colaboradores han participado en el programa de mentoring desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

Herramientas de Feedback

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

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

Talentify

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

El objetivo de Talentify es impulsar el auto liderazgo, la creación de redes y conexiones que permiten generar una comunidad internacional de personas afines y favorecer su capacidad de influencia en su entorno, teniendo un papel activo en el futuro de BSH.

Horas totales de formación por sexo	Horas totales	Horas totales
	2022	2021
Hombres	51.597	53.968
Mujeres	26.219	29.629
Total de horas	77.816	83.597

Horas totales de formación según Grupo Profesional del Convenio Estatal del Metal	Horas totales	Horas totales
	2022	2021
Grupos 1-2	49.869	42.639
Grupos 3-4-5	7.281	7.844
Grupos 6-7	20.666	33.114
Total de horas	77.816	83.597

Promedio de horas de formación a empleados a cierre de 31 de diciembre de 2022. Para hacer el cálculo se tienen en cuenta el total de las horas de formación de los empleados activos a 31.12.2022, incluyendo las realizadas a través de la plataforma de Living Digital y Goodhabitz.

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 2022 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 incluía nuevas preguntas frente al anterior. Los resultados se han comunicado en febrero de 2023 y posteriormente, se está trabajando en medidas de mejora según los resultados obtenidos. Ha habido una participación del 72% en España y del 82% en el Grupo BSH. La dirección, a través de iniciativas como la encuesta de empleados, promueve la generación de debates necesarios que rompen barreras y ayudan a crear el ambiente de trabajo que queremos para ser el empleador preferido.

Ventajas y beneficios sociales

La mayoría de los beneficios sociales se recogen en los convenios colectivos de cada centro de trabajo, expresamente, o por remisión a normas internas de empresa. Si bien todos los empleados cuentan con un seguro de vida y accidente, en función de la ubicación y actividades de los centros, se dispone además de comedor o prestación por comida, club social, servicios de autobús, vale navidad, ayuda escolar o ayudas para la formación.

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

También pueden ofrecer descuentos en electrodomésticos a familiares y amigos. Desde 2022, para determinados productos de venta directa al usuario, pueden obtener comisiones de venta por prescribirlos.

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 inició en 2021 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 2022, se mantuvieron activos cuatro retos para el colectivo de empleados: descarga de la app Pensumo, participación en la carrera ESIC, presentar ideas en Top Idea que sean premiadas y realizar formaciones online en Living Digital. También se ha recompensado la participación en algunas acciones positivas y responsables a lo largo del año, como la donación de sangre y la plantación de árboles dentro de la iniciativa El Bosque Balay. También la propia app ofrece la posibilidad de acumular dinero al reciclar vidrio, papel, pilas y aceite.

En el 2022, los empleados de BSH usuarios de Pensumo han conseguido ahorrar más de 1.700 kilos de CO2 en emisiones con sus reciclajes.

MiBSH/Ventajas

BSH lanzó en 2022 su nueva plataforma de ventajas para empleados. En este nuevo portal, en colaboración con Inspiring Benefits, los empleados encuentran una oferta de colaboraciones y ventajas mucho más variada y diversa y también mucho más accesible desde cualquier punto del territorio nacional.

Salud y bienestar



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 2030, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

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

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

Seguridad y salud en la cultura de BSH

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

Para su cumplimiento, la compañía tiene establecido un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** 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 certificó en ISO45001 en marzo de 2021 con AENOR.** Este certificado engloba al desarrollo y producción de: frigoríficos, hornos, encimeras, lavadoras y lavavajillas en los emplazamientos Montañana, La Cartuja, Esquíroz y Santander. En 2022, hemos tenido auditorías de seguimiento con resultado positivo para mantener el certificado.

Además, se realizan auditorías internas y auditorías reglamentarias en todas las fábricas de BSH España y en el Centro Logístico de Pla-ZA.

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

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

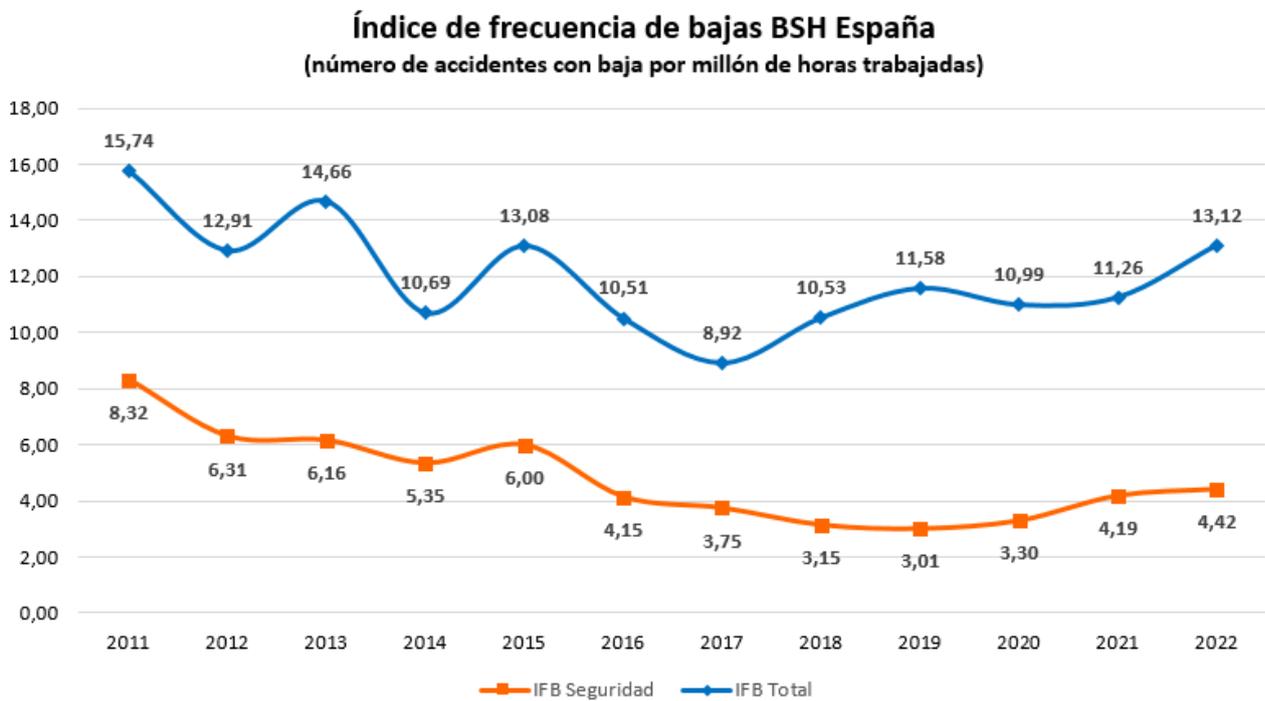
Resultados de seguridad y salud

En 2022, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España empeoró ligeramente con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4,19 en 2021 a 4,42 en 2022. En 2022, el número de accidentes con baja de seguridad

en nuestras fábricas se situó en 22. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor subió ligeramente, pasando de 11,3 a 13,12.

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 2022.

Índice de frecuencia de bajas BSH España
(Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas)

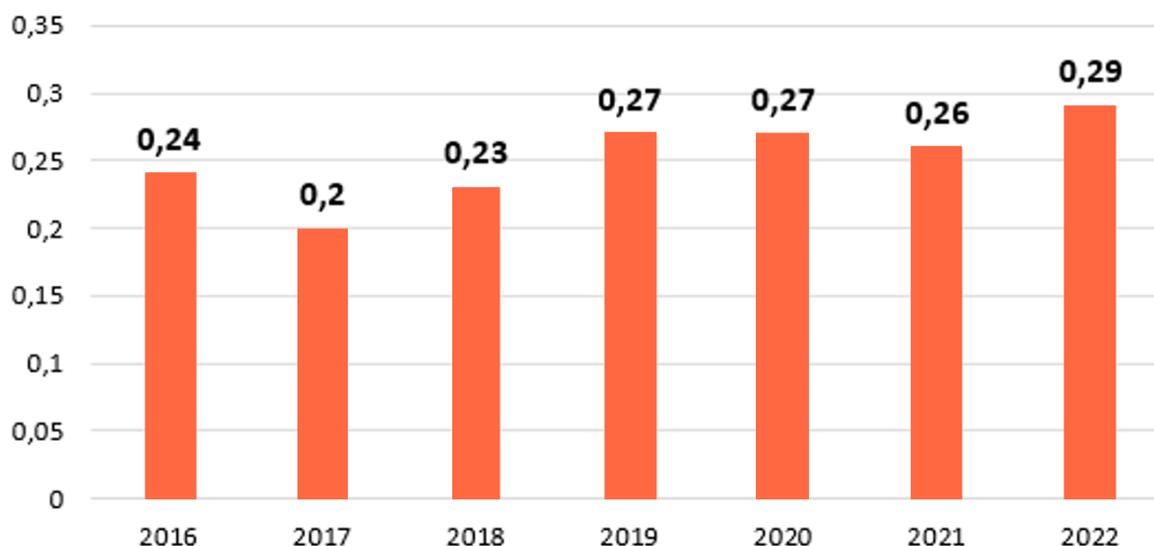


Nota: El índice de frecuencia de bajas de seguridad incluye todos los accidentes de seguridad y en desplazamiento.

Índice de gravedad

Días de baja *1.000 / horas trabajadas

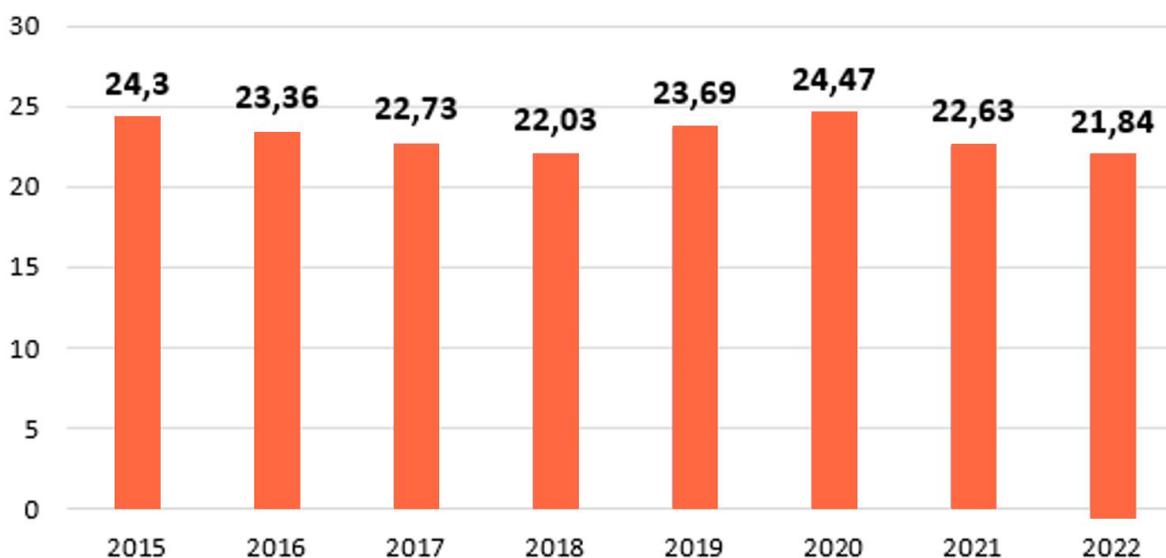
El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1.000 horas trabajadas) se situó en 2022 en 0,29, muy similar al valor al obtenido en 2021 que fue 0,26. En hombres este índice de gravedad fue 0,30 y en mujeres 0,26.



Duración media de los accidentes

Días de baja / accidentes

El tiempo perdido por accidente (como indicador de la gravedad de un accidente) también se tiene en cuenta. Como promedio, cada accidente laboral causó 21,84 días laborales de baja, valor ligeramente inferior al de 2021.



Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes:

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes		Total	Hombres	Mujeres	Esquiroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Central (Nota 1)	Servicio BSH al Cliente
Número de horas trabajadas 2022		7.242.878	4.563.013	2.679.865	1.143.723	637.390	2.103.451	518.102	1.434.852	1.405.360
Número de accidentes CON baja		95	63	32	20	11	31	7	5	21
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	126	86	40	26	17	49	8	7	19
	Tratados en BSH	286	185	101	77	53	146	9	1	0
Número de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	69	51	18	14	9	22	7	0	17
	en desplazamiento	4	4	0	0	0	0	0	1	3
	in itinere	22	8	14	6	2	9	0	4	1
Número de enfermedades profesionales CON		5	5	0	5	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales SIN baja		16	9	7	11	0	1	4	0	0
Días perdidos		2.423	1.614	809	830	283	440	354	213	303
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	(accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	13,1	13,8	11,9	17,5	17,3	14,7	13,5	3,5	14,9
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	(enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	0,7	1,1	0,0	4,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasa de absentismo laboral (TAL)		5,24	5,0	5,7	5,8	5,7	6,2	7,1	1,8	5,4
Tasa de días perdidos (TDP)	(días perdidos por millón de horas trabajadas)	334,5	353,7	301,9	725,7	444,0	209,2	683,3	148,4	215,6
Muertes por accidente laboral o enfermedad		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota aclaratoria: Los datos son de empleados porque 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 Pla-ZA, personal corporativo de ES/TE, HUARTE, Centro de Almacenaje de Estella, Centro de tecnología de inducción y delegaciones comerciales.

Actuaciones en seguridad en 2022

En 2022 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, indicadores 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 2022, se han llevado a cabo diferentes formaciones obligatorias y complementarias en prevención de riesgos laborales.



1

Cumplimos con nuestras obligaciones legales y con cualquier otra aplicable.

2

La seguridad y salud laboral son la base de nuestro trabajo.

3

Nos aseguramos de que todos tengamos un entorno de trabajo saludable y seguro.

4

Cada uno de nosotros cuida de su propia seguridad y de la de las personas que le rodean.

5

La seguridad y salud es parte de nuestras conversaciones diarias.

6

La seguridad y salud de nuestros colaboradores es una cuestión personal para nuestra línea de mando.

7

Establecemos expectativas claras para tener comportamientos seguros.

8

Mejoramos nuestra cultura de la seguridad y salud. Nos fijamos el objetivo de cero accidentes. Tomamos medidas frente a las enfermedades profesionales.

9

Trabajamos en la mejora continua, en la reducción de los riesgos en seguridad y salud y analizamos riesgos y oportunidades.

10

La consulta y participación de nuestros empleados y sus representantes son parte integral de nuestra cultura de seguridad y salud.

Salud laboral y bienestar

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

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

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

Tasa de ausencias médicas en BSH España

A pesar del incremento de las cifras de bajas laborales que, a nivel general, se está produciendo en España desde finales de 2013, el conjunto de acciones desarrolladas en BSH han conseguido contener los indicadores en valores “bajos”, tanto en mano de obra directa como indirecta, consolidando la progresiva mejora de los últimos años. La tasa de ausencias médicas de BSH en 2022 ha sido del 5,24 (incluye 0,8 puntos debidos a la pandemia de COVID).



Actuaciones en salud

Tras la progresiva normalización del Covid-19, se han ido recuperando la práctica totalidad de acciones sanitarias.

En 2022, han continuado las actividades de seguimiento y control de la pandemia en BSH España. A lo largo del año, se han ido simplificando 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.

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

- Identificación de personal vulnerable y gestión de teletrabajo continuado.
- Gestión de las bajas, tanto por la infección vírica o por vulnerabilidad, así como de la reincorporación laboral segura tras la incapacidad temporal.
- 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:

- **Programa Oncocure:** a través de este acuerdo con la Clínica Universidad Navarra, aquellos empleados que están diagnosticados de cáncer pueden utilizar los servicios de las clínicas de Pamplona y Madrid para una segunda opinión médica. El coste es asumido por BSH.
- **Adelantamiento de determinadas pruebas diagnósticas, ante las listas de espera de los Servicios Públicos de Salud.**
- **Programas diversos de empresa saludable** sobre alimentación, ejercicio físico, salud mental y vacunaciones, entre otros.
- **Programa de ayuda al empleado en conductas adictivas.**
- **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. A través de esta iniciativa, en PLAZA y en el Centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana se promueve el uso de las escaleras, teniendo en cuenta los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con una serie de mensajes positivos.
- **Otras actividades de colaboración en el ámbito social,** como participación con diversas entidades, CEOE Aragón, Mutua MAZ, Universidad San Jorge, Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), Universidad de Zaragoza, etc. para aportar la experiencia y el know how de nuestra empresa en materia de Salud Laboral.

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

La Cátedra “Empresa sana” sigue investigando para el fomento de la salud en el trabajo

BSH España, MAZ y la Universidad San Jorge firmaron en octubre de 2013 un Convenio de Colaboración para iniciar una Cátedra de Salud Laboral, denominada “Empresa Sana” con el objetivo de analizar y reducir los trastornos musculoesqueléticos. **En 2021, BSH, MAZ y USJ renovaron el convenio de colaboración para seguir avanzando en esta materia dos años más.**

Uno de los frutos de los estudios de investigación ha sido la elaboración de un **manual de ejercicios de estiramientos para los empleados**, tanto en versión papel como en una app para móviles. Cada empleado puede conocer los ejercicios físicos concretos de su puesto de trabajo que le permitirán reducir la sobrecarga producida por las tareas que realiza.

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

Otras actividades realizadas son:

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

de ejercicios con pausas activas y al finalizar la jornada, incentivando a los voluntarios con una pulsera de actividad suministrada por BSH.

Los resultados obtenidos de los diferentes estudios se comparten con la comunidad científica y profesional. ***Uno de los principales resultados obtenidos ha sido reducir un 12% los trastornos musculoesqueléticos, según un estudio realizado por la Cátedra Empresa Sana en el año 2019.***

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

En 2023, se publicará una nueva versión de la app de la Cátedra que incorporará nuevas funcionalidades que se pondrán a disposición de todos los empleados.

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 las empresas juega un papel protagonista en este sentido, debiendo establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO₂ a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

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

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

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

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

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

Protegemos el medioambiente

Desarrollamos estrategias para luchar contra el cambio climático, ahorrar agua y establecer una economía circular sostenible.

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.

En 2021, se revisó la política ambiental y energética de la compañía y en 2022, se actualizó y comunicó esta política. 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.



B/S/H/

Política ambiental y energética

Todos los empleados de BSH nos comprometemos a proteger el medio ambiente, minimizar el consumo energético para lograr una huella de carbono cero y ahorrar recursos naturales en todo el ciclo de vida del producto.

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.

Durante los más de 55 años de historia del Grupo BSH, hemos desarrollado productos innovadores que mejoran la calidad de vida de personas en todo el mundo. La compañía no sólo tiene en cuenta sus avances en producción e innovación, también calcula el impacto social y medioambiental de sus productos.

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

Más de 10 años trabajando para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos

En el año 2010, el Grupo BSH comenzó a trabajar intensamente en la mejora de la eficiencia en el uso de los recursos dentro del programa Resource Efficiency. Se lanzaron dos programas consecutivos, uno en el período 2010 – 2015 y otro de 2016 – 2018.

Se llevaron a cabo acciones como campañas de mejora de la eficiencia en el uso de aire comprimido, de la iluminación, gestión del apagado de instalaciones, sensibilización, además de numerosas acciones individuales de ahorro.

Otra acción destacada fue la implementación de la norma ISO50001 en 2015. Esta acción fue clave para mejorar y sistematizar la gestión de la energía y nos asegura que a día de hoy seguimos mejorando nuestra eficiencia energética año a año.

El programa Resource Efficiency concluyó en 2018 con reducciones significativas del consumo de energía (24%) y del consumo de agua (46%) tomando como base el año 2010.

Uso consciente del agua: Programa Water Scarcity

Ya en 2018, Robert Bosch analizó las ubicaciones de cada una de sus localizaciones utilizando el Water Risk Filter de WWF para determinar qué sedes están situadas en zonas de escasez de agua grave o severa, y en 2021, se incluyó a España en esta lista debido a los efectos adversos del cambio climático.

El programa Water Scarcity tiene como objetivo reducir el consumo absoluto de agua en un 25% para 2025, tomando como referencia el año 2017. El propósito es contribuir a lograr mejoras significativas en regiones donde el agua es un recurso valioso. Para apoyar las medidas correspondientes, disponemos de un presupuesto global anual de 10 millones de euros hasta 2025.

Las ubicaciones que participan en este programa son las fábricas de Esquíroz (Navarra), La Cartuja y Montañana (Zaragoza) y Santander (Cantabria) y las Oficinas Centrales de Zaragoza. Su consumo de agua en 2017 fue de 117.394 m³ y en 2022 ha sido de 87.730 m³, un 25,27% menos, cumpliendo el objetivo fijado.

Reducción de residuos destinados a eliminación: Zero Waste to Landfill

Cada año, en España, se generan casi 500 kilos de residuos por persona, según el [INE](#). Esta situación no es sostenible y por ello, todos debemos buscar nuevas formas de minimizar esos residuos o de poder aprovecharlos.

Con el objetivo de minimizar el impacto sobre el medio ambiente de los residuos que generamos, trabajamos en el proyecto “Zero Waste to Landfill” – ZWL (Cero residuos a vertedero) iniciado por nuestro propietario Robert Bosch en 2019. El propósito de este proyecto es crear valor añadido para nuestras ubicaciones mediante la reducción de residuos y la mejora del resultado global en materia de medio ambiente, salud y seguridad de la ubicación.

El planteamiento incluye el análisis de los datos disponibles sobre residuos, la identificación de los flujos con mayor potencial de reducción, con especial atención a los residuos reciclables, y consultas a gestores de residuos. Se investigan distintos métodos de tratamiento de residuos y también métodos para evitar los residuos en origen y convertir los residuos depositados en vertederos en residuos reciclables.

Gracias a este trabajo, desde 2020, hemos conseguido reducir en un 71% la cantidad de residuos que depositamos en vertedero.

Estrategia CO₂ neutral 2030

En 2019, BSH hizo público su compromiso de que las actividades de la parte operativa del negocio (producción, administración y almacenes logísticos) fueran neutras en emisiones de CO₂ en 2020 y se diseñó la Estrategia CO₂ neutral 2030 dotándola de un presupuesto adicional para hacer realidad los cambios necesarios. No sólo se quiere desvincular la huella de carbono del crecimiento económico, sino también reducir las emisiones de CO₂ en términos absolutos.

Desde 2020, el Grupo BSH es neutro en emisiones de CO₂ en lo que respecta al Alcance 1 (emisiones directas) y al Alcance 2 (emisiones indirectas).

4 LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA SER NEUTROS EN CO2

Eficiencia energética	Generación energía verde para autoconsumo	Compra energía verde	Compensación emisiones CO ₂
<ul style="list-style-type: none"> • Hay objetivos de ahorro anuales para cada ubicación. • En 2022 el objetivo era de 2,2 GWh (~5% consumo total de BSH España) y se consiguió ahorrar 2,9 GWh. • Medidas de ahorro en marcha: Solar térmica en La Cartuja; Iluminación LED en almacenes; Recuperadores de energía en pruebas de inducción en Montañana, Mejora del control de hornos de esmaltado en Santander y Optimización de instalaciones: calderas (Esquiroz), hornos de secado (La Cartuja), aire comprimido (Santander). 	<ul style="list-style-type: none"> • 2022: 4 plantas fotovoltaicas instaladas (Montañana, almacenes de Villatuerta y Zaragoza y oficinas de Huarte). Producción del 3% del consumo total de electricidad de la compañía. • 2023: Se pondrán en marcha instalaciones fotovoltaicas en Santander, La Cartuja y Montañana. • En 2024 se seguirá en el resto de ubicaciones. • Objetivo: Alcanzar un nivel de autoconsumo superior al 15% del total de electricidad consumida en BSH España a partir de 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable desde 2017 (contrato de suministro con Garantías de Origen incluidas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Neutralizamos las emisiones que no podemos evitar (las debidas al consumo de gas natural y al consumo de combustible de los coches de empresa) mediante la compra de medidas de compensación de CO₂. • Nuestra huella de carbono en 2022 fue de 7.472 ton CO₂ equivalentes y se adquirieron un total de 10.097 ton de créditos de CO₂ para compensarla. • Nuestra intensidad de emisión de CO₂ (ton CO₂/ton producción) es un 15% menor que el año anterior.

1. Eficiencia energética

Para 2030, nos proponemos ahorrar 23 gigavatios hora (GWh) de energía, tomando como referencia el año 2019. Queremos lograrlo mediante la mejora de la eficiencia energética de nuestras operaciones (fábricas, almacenes, oficinas y flota de vehículos de empresa). Se establecen objetivos anuales de ahorro de consumo energético para cada ubicación o área. En concreto, para 2022, las operaciones de BSH España tenían como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 2,2 GWh y, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha superado ese ahorro llegando a 2,9 GWh equivalente, según Red Eléctrica Española al consumo anual de energía de 969 hogares.

2. Generación de energía verde

A nivel mundial, aumentaremos la energía renovable autogenerada en nuestras ubicaciones de 9,4 GWh en 2018 a 55 GWh en 2030 (Alcance 2), invirtiendo en instalaciones fotovoltaicas propias. En 2021, se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España (Montañana) y en 2022 se han puesto en marcha tres más (centro de almacenaje de Estella y Zaragoza y oficinas en Huarte). Gracias a ello, en 2022 ya hemos autogenerado el 3% del total de nuestro consumo de electricidad, siendo nuestro objetivo extender la producción de energía fotovoltaica a todas nuestras ubicaciones hasta llegar a generar aproximadamente 15% de la demanda de electricidad de la compañía a partir de 2024.

3. Compra de energía verde

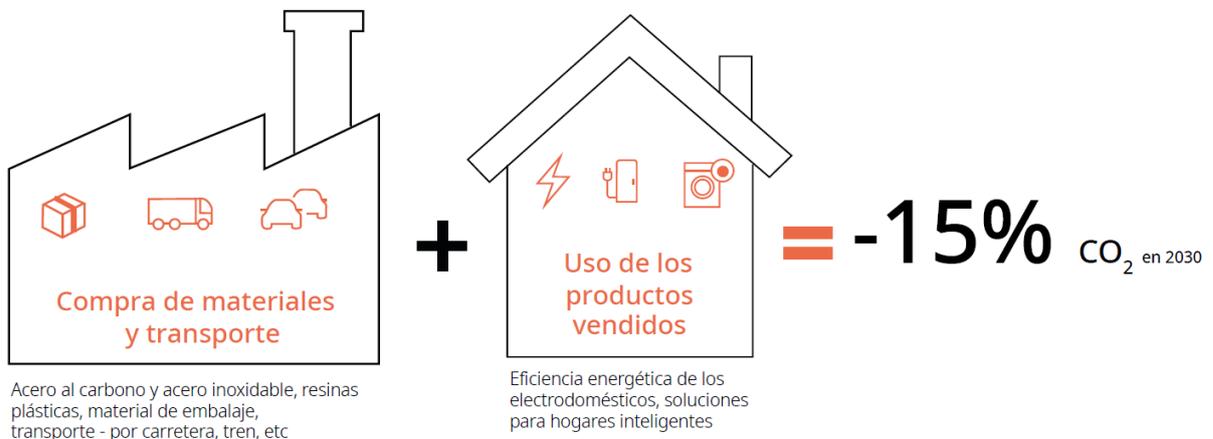
BSH se centra inicialmente en comprar electricidad verde de plantas existentes. La cantidad anual comprada se incrementará al 100% en 2030 (Alcance 2). En España el 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable desde 2017 gracias a contratos de suministro que incluyen Garantías de Origen.

4. **Compensación de emisiones de CO2**

BSH compensa el resto de sus emisiones de CO₂ apoyando proyectos de protección del clima, como reforestación en Brasil. Es decir, neutralizamos las emisiones que no podemos evitar (las debidas al consumo de gas natural y al consumo de combustible de los coches de empresa) mediante la compra de medidas de compensación de CO₂. Para ello, en 2022 se adquirieron un total de 10.097 toneladas de créditos de CO₂, que han servido para compensar sobradamente nuestra huella de carbono (7.472 ton CO₂ equivalentes).

Nota: Ejemplo de certificado de compra de compensación de emisiones del consumo de combustible de la flota de empresa. Cada ubicación o área 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 tomando como referencia el año 2018.



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

Huella de carbono

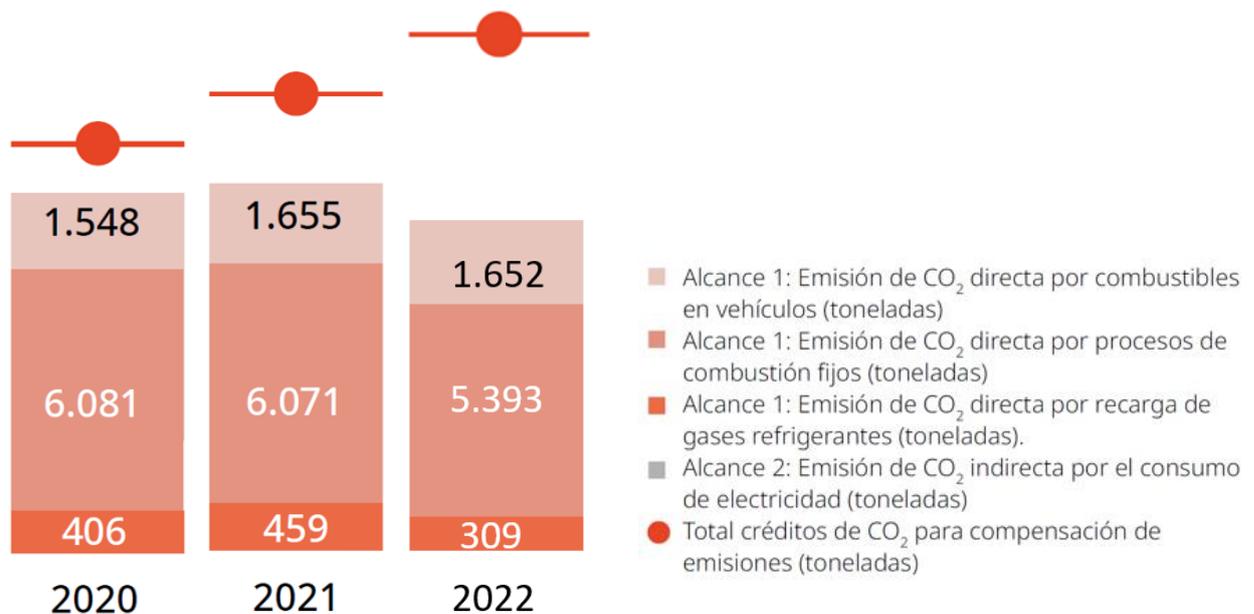
Según la Unión Europea, los electrodomésticos representan más del 50% del consumo energético de los hogares, por eso nuestra misión es fabricarlos de la manera más eficiente posible.

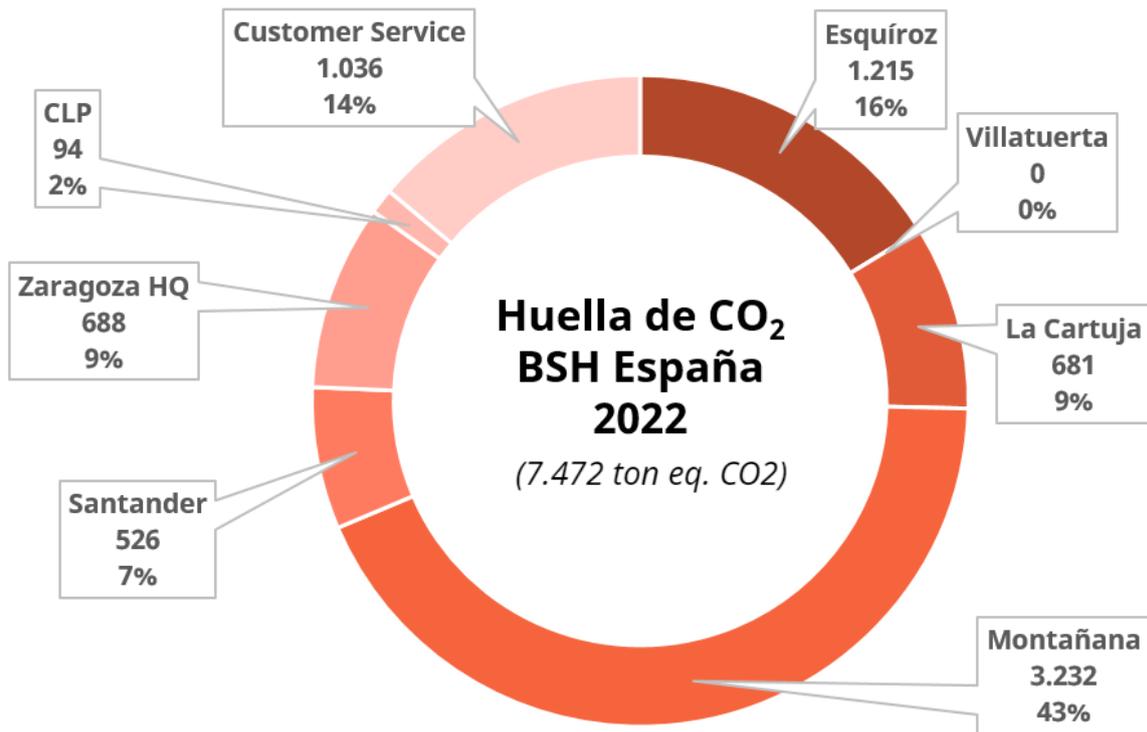
En BSH Electrodomésticos España, S.A. somos transparentes y hacemos pública nuestra huella de carbono a través de este informe.

En 2022, la huella de CO2 correspondiente al Alcance 1 y 2 asciende a un total de 7.472 toneladas, un 3% inferior a nuestra huella de 2021, manteniendo la tendencia favorable con respecto a 2019.

Nuestra intensidad de emisiones ha sido de 0,056 toneladas de CO2 por tonelada de producción, lo que corresponde a una reducción del 15% con respecto a 2021. 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 de consumo de energía y combustible, las facturas correspondientes a cada uno de los consumos (electricidad y gas) y los certificados de compensación adquiridos. Toda la información es verificada anualmente por la empresa EY declarando conformidad y ratificando el logro de ser neutros en emisiones de CO2 desde 2020.

Huella de CO2 BSH España, toneladas





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

Balance medioambiental 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.

Balance medioambiental BSH España según GRI Standards

Actividad de procesos productivos	2020	2021	2022	Unidades
Productos (número)	3.931.888	4.165.619	4.137.506	Unid.
Productos (toneladas)	120.241	124.746	132.486	t

Ref. GRI	Balance ambiental	2020	2021	2022	Unidades
GRI 302	Energía				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización (instalaciones fijas)	73.204.920	70.761.120	66.521.430	kWh
	Consumo de Electricidad	43.096.160	40.705.170	39.824.740	kWh
	de la cual, electricidad verde procedente de la red, con Garantías de Origen ¹⁾	43.096.160	40.705.170	38.577.560	kWh
	de la cual, generación propia de energía renovable - Electricidad fotovoltaica	0	0	1.247.190	kWh
	Consumo de Gas natural (procedente de fuentes no renovables)	30.108.760	30.055.950	26.696.690	kWh
GRI 302-3	Intensidad energética	608,82	567,24	502,10	kWh/ton.
GRI 302-4	Reducción del consumo energético (resultado de acciones de mejora de eficiencia)	2.005.904	2.734.480	2.862.736	kWh
GRI 303	Agua y efluentes				
GRI 303-3	Extracción de agua	102.791	90.993	95.427	m³
GRI 303-2	de los cuales, suministro de la red pública de abastecimiento	102.791	90.993	95.427	m ³
GRI 303-2	de los cuales, suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m ³
GRI 303-4	Vertido de aguas ²⁾	91.029	87.037	75.914	m³
GRI 303-2	de la cual, agua doméstica / sanitaria	47.182	49.979	42.170	m ³
GRI 303-2	de la cual, agua de proceso (previamente depurada)	43.847	37.058	33.744	m ³
GRI 303-5	Consumo de agua	11.762	3.956	19.513	m³
GRI 305	Emisiones a la atmósfera de procesos productivos				
GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), Compuestos orgánicos volátiles (COV) y otras emisiones significativas al aire	28,85	27,91	24,39	t
GRI 306	Residuos				
GRI 306-3	Residuos generados	14.365	13.502	13.358	t
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación ³⁾	13.527	13.071	13.119	t
	de los cuales, residuos no peligrosos reciclados	12.938	12.232	12.222	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a valorización térmica	417	329	283	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a otras operaciones de valorización	0	329	331	t
	de los cuales, residuos peligrosos reciclados	164	80	100	t
	de los cuales, residuos peligrosos a valorización térmica	9	21	34,5	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de valorización	0	79	147,8	t
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación ³⁾	838	431	240	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a vertedero controlado	479	232	119	t
	de los cuales, residuos peligrosos a vertedero controlado	197	134	54	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de eliminación	0	63	66	t
	de los cuales, son residuos de construcción o demolición	162	2	0	t
	Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición	14.203	13.500	13.358	t
	Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	95%	97%	98%	%

¹⁾ Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen incluidas en el contrato de suministro.

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

³⁾ Operaciones realizadas por gestores autorizados fuera de nuestras instalaciones.

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

En 2020 se incorpora por primera vez información de las Oficinas Centrales y el almacén logístico en Zaragoza (Aragón) y del almacén logístico de Estella (Navarra). Y en 2021 se incorpora información del Centro de Atención al Usuario de Zaragoza.

GRI 304-1 Ninguna de ellas produce impactos significativos a la biodiversidad en espacios naturales o áreas protegidas.

GRI 304-2

Desde 2020, se incorpora adicionalmente información de las Oficinas Centrales de Zaragoza (Aragón) y de los almacenes logísticos de Zaragoza (Aragón) y Centro de almacenaje de Estella (Navarra); y desde 2021 se incorpora información del Centro de Atención al Usuario de Zaragoza (Aragón).

Consumo energético: Gracias a las medidas de eficiencia energética implementadas y la gestión energética realizada, durante 2022 hemos conseguido reducir nuestro consumo de electricidad en un 2% y nuestro consumo de gas natural en un 11% aun habiendo aumentado nuestra producción en un 6% con respecto al año anterior. Las medidas de eficiencia energética han supuesto un ahorro de casi 2,9 GWh de energía.

Generación de energía de origen renovable: Las cuatro plantas fotovoltaicas instaladas en Montañana, almacenes logísticos de Zaragoza, centro de almacenaje de Estella y oficinas de Huarte han generado en 2022 un 3% del total de nuestro consumo de electricidad.

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.

Porcentaje de residuos reciclables: Durante 2022 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 98% del total producido.

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 2023 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. Se ha detectado una desviación en los niveles de ruido nocturno de nuestra fábrica de La Cartuja y se están llevando a cabo acciones para corregirlo.

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 2022, tal y como está reflejado en la Nota 19 del Informe de Cuentas Anuales 2022, 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, en 2022 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.

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.

Balay participa en el Bosque de los zaragozanos

Balay sumó en 2022 a la iniciativa “El Bosque de los Zaragozanos” para reforestar, con 4.000 árboles y arbustos, uno por cada empleado en España, un total de 4 hectáreas situadas en el término de Peñaflor, en Zaragoza. Esta iniciativa ha sido llevada a cabo por ECODES y el Ayuntamiento de Zaragoza.

Durante las jornadas, 240 empleados pudieron participar con sus acompañantes en una actividad en la que todos contribuyeron, de manera solidaria, a construir un espacio verde y sostenible de recuperación forestal. También pudieron escuchar una breve explicación y formación medioambiental por parte de ECODES.

Esta actividad estuvo enmarcada dentro del 75 aniversario de Balay ya que uno de los pilares fundamentales de la marca es la sostenibilidad.

Educación de calidad para el talento y la innovación



Invertir en una educación de inclusiva, equitativa y 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.

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 2022, por décimo quinto 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 tercera edición del **Programa Pivota Ideas**, que tiene el objetivo de impulsar el espíritu emprendedor de investigadores de la Universidad de Zaragoza. En esta tercera edición, se presentaron 6 proyectos de distintos ámbitos. El programa está dirigido a investigadores, doctorandos y estudiantes 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, durante dos semanas, en talleres presenciales y online de introducción al emprendimiento, en los que se puso a prueba su creatividad y su capacidad para convertir su conocimiento o investigación en un modelo de negocio. Para ello, contaron con el apoyo directo de un equipo de profesionales con capacidad y experiencia en este ámbito.

La tercera edición del Programa Pivota Ideas finalizó con una ceremonia de entrega de premios que, por primera vez debido a la pandemia, tuvo lugar de manera presencial. Durante un acto celebrado en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza, los equipos participantes concluyeron su participación en el programa con un elevator pitch. En tan solo 3 minutos, cada uno de ellos defendió su propuesta ante el jurado, que eligió a los ganadores de cada categoría (Germina y Madura). Los proyectos Físio VR y World Energy fueron los ganadores de la tercera edición, premiados cada uno con 1.000€.

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 para 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.

Durante el curso académico 2022-2023, el reto propuesto a los estudiantes ha sido “Healthy nutrition on the go”, a través del cual, se ha buscado la ideación de nuevos productos que pudiesen facilitar al consumidor una alimentación saludable acorde al ritmo de vida que lleva. Entre las más de 15 ideas presentadas, destacan soluciones para facilitar la preparación de comidas por lotes (batch cooking), para extender la preservación de los alimentos o accesorios para cocinar de forma más saludable con nuestros electrodomésticos. Todas ellas han contado con un elevado grado de originalidad, en el que destacan la multidisciplinariedad de todas ellas, abordando desde análisis de los potenciales usuarios, diseños conceptuales, desarrollo electrónico e incluso prototipos.

Tras el proceso de evaluación y selección, han sido seleccionadas 3 ideas por su mayor potencial, por su nivel de innovación, respuesta a necesidades del usuario y desarrollo tecnológico. Estas 3 ideas van a ser evaluadas para lanzarse como proyectos de innovación desde BSH.

Factor idea grado marketing e investigación de mercados

El proyecto implica la realización de una investigación de mercado en la asignatura de Investigación de mercados donde se estudia en profundidad un reto o ámbito de interés social que está relacionado con el sector de los electrodomésticos. En dicho proyecto, los alumnos aprenden a empatizar con el usuario realizando entrevistas en profundidad. Dichas entrevistas necesitan una preparación previa del guion de la entrevista, las hipótesis a validar, y la selección de los usuarios más adecuados.

Posteriormente, en dicha asignatura se aprende a transcribir las sesiones, analizar la información y resaltar los insights recogidos más importantes. En todo éste proceso, personas expertas en User experience dentro de BSH España, ayudan y mentorizan a los alumnos, a la vez que les ayudan a entender cómo desarrollamos nuestro proceso de innovación mediante el diseño estratégico centrado en el usuario.

El reto durante el año académico 2022-2023 ha consistido en desarrollar una clara y exhaustiva investigación de mercado sobre el comportamiento del consumidor en

relación a los potenciales eventos de fuego dentro del hogar, en concreto en la cocina, y en concreto en relación a placas de cocción (inducción, gas y radiantes).

Este programa también 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.

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 2022, miembros de BSH han participado voluntariamente compartiendo su conocimiento en charlas durante el curso escolar como el caso de la charla para fomentar vocaciones científicas con motivo del día internacional de la niña en la ciencia o en la IV Jornada de Talento y Futuro Profesional, donde se mostró la involucración de la empresa en proyectos de carácter

altruista, gracias a los cuales surgen nuevas actividades con el alumnado como formaciones sobre metodologías de trabajo en fases de diseño o producción.

Formación a niños y jóvenes en competencias digitales

En el año 2022, se llevó a cabo una campaña solidaria de formación entre empleados de BSH. Por cada curso finalizado en las plataformas de e-learning Coursera, GoodHabit, LinkedIn Learning y Living Digital, los empleados contribuían a una donación económica que realizó finalmente BSH a Cruz Roja. Completaron la formación 500 empleados y gracias a ellos, 125 niños con dificultades de aprendizaje recibieron formación en competencias digitales. La finalidad de Cruz Roja con esta campaña es dar apoyo educativo a niños y jóvenes que presentan dificultades en el proceso de aprendizaje, impartiendo sesiones de refuerzo escolar, entrega de merienda saludable y actividades de ocio.

Talleres de ciencia y tecnología para niños y jóvenes

InvolucraTECH es un proyecto de voluntariado divulgativo científico-técnico desarrollado desde BSH España. El objetivo que persigue es acercar a los niños y jóvenes nuestro conocimiento en ciencia y tecnología desde un enfoque de experiencia profesional. Para ello nos acercamos a las aulas para explicar en qué consiste el trabajo que hacemos y compartir nuestra pasión por el mismo, siempre desde una perspectiva práctica y divertida.

Esta iniciativa comenzó en 2018 de forma espontánea entre un grupo de trabajadores del Centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana. Desde los comienzos, estos voluntarios han realizado más de 25 talleres experimentando de forma divertida con una serie de maletines científicos relacionadas con la ciencia y la tecnología: motores eléctricos, experimentos químicos o desarrollo de apps para el móvil.

Rescatadores del planeta

BSH ha colaborado durante el curso 2021/2022 con la Fundación Ibercaja en la iniciativa Escuelas 2030: rescatadores del planeta. El objetivo de este proyecto es acercar los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los centros educativos para que los jóvenes puedan convertirse en agentes del cambio y construir un mundo más justo, inclusivo, solidario y sostenible.

BSH colaboró en la realización de un vídeo en el que daba a conocer las iniciativas que lleva a cabo la empresa para contribuir con el ODS de Acción por el Clima. Explicó, por ejemplo, de qué manera nuestros electrodomésticos nos ayudan a reducir el consumo de agua y energía o de qué manera recuperamos electrodomésticos para que tengan una segunda vida en un nuevo hogar.

Un total de 607 escolares y 55 profesores de 15 centros de la comunidad aragonesa, públicos, concertados y de Educación Especial, han participado en este programa y han visto el vídeo de BSH.

Diversidad para el desarrollo

5 IGUALDAD DE GÉNERO



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.

Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión

Apreciamos la singularidad de cada persona y valoramos la diversidad como clave de nuestro éxito empresarial. Incluyendo a todos y garantizando la igualdad de oportunidades, nuestros empleados pueden desarrollar todo su potencial.

Diversidad, equidad e inclusión significa apreciar a nuestros colaboradores, independientemente de sus diferencias y similitudes. Creemos firmemente que un entorno de trabajo diverso enriquece no solo a la organización, sino que también favorece el crecimiento inclusivo y responsable de la sociedad. Como empresa tenemos la oportunidad de ser un agente de cambio social y en BSH, trabajamos para conseguirlo.

Desde hace muchos años, la gestión de la diversidad está arraigada como aspecto estratégico en nuestros principios corporativos. Creemos que todo el mundo puede contribuir al éxito de la empresa, independientemente de su sexo, edad, origen, orientación sexual o discapacidad. Sin embargo, en BSH, trabajamos de manera especial la diversidad de género y la diversidad funcional, poniendo el foco y desarrollando líneas de acción específicas.

Para conseguir un entorno de diversidad, equidad e inclusión, es necesario que haya líderes dentro de la empresa que promuevan una cultura inclusiva, que la estrategia de diversidad esté alineada con la estrategia del negocio, y que la cultura de la empresa sea el motor impulsor de la diversidad.

Para conseguir que nuestra cultura de empresa funcione como motor impulsor, BSH lleva a cabo actividades que promueven la participación de los empleados. Por ejemplo, desde 2018, organiza días de la diversidad en todo el mundo con actividades locales. Entre otras actividades, durante 2022 tuvo lugar una sesión para trabajar la importancia de la corresponsabilidad, tanto en el trabajo como en el hogar, y una jornada donde compañeros de diferentes equipos, a través de experiencias personales, manifestaron que poder ser uno mismo en el trabajo es fundamental, con independencia de la orientación sexual.

Igualmente, para arraigar la diversidad en la cultura de la empresa, estamos llevando a cabo comunicaciones y/o actividades que invitan a los empleados a reflexionar sobre esta materia, especialmente en días clave como el Día internacional de la mujer, el Día internacional de las personas con discapacidad, y el Día mundial de la diversidad cultural, entre otros.

Adicionalmente, a nivel global también se han creado comunidades como WOMENforBSH para promover la diversidad de género o Colors of BSH para dar visibilidad a la diversidad en orientación sexual. Son iniciativas que consisten en crear una red de empleados que reflexionan y debaten sobre estos temas dentro de la empresa.

Para conseguir un entorno diverso, equitativo e inclusivo es importante conseguir que los líderes sean promotores de la cultura inclusiva. Una gran parte de los responsables de departamento de BSH han recibido formación sobre diversidad, destacando un training en formato más innovador que consistió en una jornada de debate sobre los sesgos inconscientes.

Además, para recibir feedback sobre todas estas medidas, ponemos a disposición de toda la plantilla de BSH, en la página de intranet dedicada a diversidad, una encuesta específica a través de la cual nos pueden hacer llegar sugerencias para futuras iniciativas.

Las dimensiones de la diversidad

Diversidad de edad

Según la ONU, en 2050 la cifra de personas mayores 65 años en todo el mundo se duplicará, pasando de 761 millones en 2021 a 1.600 millones en 2050. Esta tendencia está marcando nuestro futuro y por ello nos encontramos 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. Además, también se ponen a disposición de los empleados, diversos programas de formación para el autocuidado de la salud. Es el caso del curso online "Una nueva salud está en tus manos" que tuvo lugar con motivo del Día Mundial de la Salud y en el que se invitó a reflexionar a los empleados sobre su bienestar y su salud.

Diversidad cultural

La diversidad cultural representa una fuente de creatividad y permite formar equipos mixtos para proyectos, que integran diferentes experiencias y puntos de vista. La compañía apuesta por el desarrollo a nivel internacional de sus empleados. Cuenta con un programa para expatriados, a través del cual las personas adquieren experiencia y visión global de la compañía, así como una mejora en su nivel de idiomas, lo que tiene un impacto positivo en su crecimiento personal.

BSH España acoge cada año a trabajadores de las diferentes filiales del Grupo y del mismo modo, trabajadores españoles se desplazan a otros países. En 2022, estuvieron desplazados un total de 16 trabajadores españoles en Alemania, Francia, USA, China, Hong Kong, Dubai (Emiratos Árabes Unidos), Marruecos y Egipto.

En BSH, nos centramos principalmente en promover la diversidad de género, la diversidad funcional.

Diversidad de género

El **Plan de Igualdad de BSH España** recoge desde 2010, 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. En 2021 se constituyó 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. Gracias al trabajo de esta comisión se ha alcanzado un acuerdo para la renovación del Plan de Igualdad de BSH en 2022. 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 y avanzando hacia un entorno más diverso para todos. Entre los objetivos específicos del Plan se incluyen el acceso al empleo, la rotación, la formación y promoción, la retribución y ventajas sociales, el tiempo de trabajo, la conciliación de la vida laboral y personal, la comunicación, el régimen disciplinario y la salud laboral.

También en 2022 y fruto del trabajo de la comisión negociadora del Plan de Igualdad, se ha actualizado el **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo o acoso moral** de BSH. El documento tiene la finalidad de fijar un marco de actuación homogéneo y equitativo en BSH España ante estas situaciones. Su objetivo es contribuir a un ambiente exento de acoso, concienciar en la prevención y facilitar la rápida solución de las reclamaciones que se puedan generar, todo ello con las debidas garantías de confidencialidad e imparcialidad. Tanto el texto actualizado como el nuevo formulario de denuncia están disponibles en el canal de Intranet de BSH. Para una mayor difusión, se elaboró una campaña de comunicación con varias acciones: carteles informativos en los centros de trabajo, envío por email de comunicaciones sobre protocolo de acoso y noticia en Intranet.

En 2022, no consta ningún incidente en el que se haya requerido la aplicación del protocolo.

Las mujeres suponen el 36,53% de la plantilla en BSH España, cifra ligeramente superior con respecto a 2022.

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.

Ya en 2022, el teletrabajo está asentado en la mayoría de los centros de trabajo como práctica habitual enmarcado en la política Workinflex, que permite alcanzar 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). Para facilitar la

conciliación de las personas trabajadoras, las jornadas de teletrabajo se pueden realizar en un horario flexible de 06:00h a 22:00h.

En 2021, se lanzó una campaña sobre la **desconexión laboral y la desconexión digital** en la plataforma online interna Living Healthy. En 2022, se ha complementado esta información con nuevas formaciones en la plataforma web GoodHabitZ. De esta manera 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 esta tiene sobre la salud, el bienestar y la productividad.

Estas acciones también tienen como objetivo recordar a los empleados que, desde 2019, existe una instrucción interna sobre desconexión digital, a su disposición. Esta norma reconoce el derecho de todas las personas trabajadoras a la desconexión digital del entorno laboral fuera de su jornada laboral ordinaria. El objetivo principal que se pretende es respetar los tiempos de descanso y la intimidad personal, fomentar la conciliación familiar y personal y prevenir patologías de salud relacionadas. Además, las personas sujetas a turno flexible solo pueden registrar su jornada presencial en el intervalo de 7:00h a 19:00h para promover de este modo la desconexión laboral. 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 2022 tras el permiso parental fue de un 100%

Permiso parental 2022	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	45	62	139	128	184	190
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	61	62	156	128	217	190
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	61	62	155	128	216	190
Tasa de regreso al trabajo					100%	100%

Diversidad funcional

La **diversidad funcional** se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2022, 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.

En 2022 se ha comenzado a trabajar internamente para estrechar relaciones con nuevas asociaciones y fundaciones, con el objetivo de poder incorporar en el futuro

talento con discapacidad. También se están explorando nuevos centros especiales de empleo con los que poder colaborar.

Colors of BSH

Colors of BSH es la red oficial para dar apoyo y visibilidad a las personas que se sienten identificadas con el colectivo LGBTQIA+ en BSH. Desde hace varios años, se promueven diversas actividades en todo el mundo que tienen como objetivo ayudar a que BSH sea un lugar inclusivo en el que todo el mundo pueda llevar su verdadero yo al trabajo cada día, sin importar su identidad de género u orientación sexual.

En España, los compañeros que forman parte de **Colors of BSH** organizaron una sesión online donde se **intercambiaron experiencias** y se reflexionó sobre la importancia de que el trabajo se convierta en un lugar inclusivo.

Además, BSH participó en el evento **LGBT+@Work en Zaragoza**, organizado por Grupo Init, donde se trataron en primera persona temas sobre diversidad LGBT+ en el ámbito laboral y empresarial de la mano de testimonios de personas que siendo ellas mismas, han cambiado el mundo del trabajo. Bajo el lema **“el coraje de ser tú”**, quedó expuesto cómo ser uno mismo dentro de una organización no sólo mejora la vida de las personas sino la salud de la propia organización.

Diversidad en BSH España

*Datos a 31 de diciembre de 2022

	Total empleados		Número mujeres		Número hombres		Número de empleados extranjeros		Número de empleados con discapacidad		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Grupos 1-2	1.426	1.329	559	511	867	818	35	34	4	4	128	98	990	955	308	276
Grupos 3-4-5	511	454	320	288	191	166	118	86	5	3	60	69	316	283	135	102
Grupos 6-7	2.500	2.325	742	650	1.758	1.675	54	45	45	47	126	94	1.665	1.609	709	622
Total	4.437	4.108	1.621	1.449	2.816	2.659	207	165	54 (*)	54(*)	314	261	2.971	2.847	1.152	1.000

(*) Esta cifra incluye prejubilados parciales

	Total				Total	
	Mujeres		Hombres			
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
África	2	3	7	9	9	12
América	20	11	13	8	33	19
Asia	3	2	2	2	5	4
Europa	91	71	69	59	160	130
Total	116	87	91	78	207	165

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.

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.

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) si bien colabora en algunos proyectos de índole nacional con el propósito de mejorar la calidad de vida en casa equipando cocinas en **proyectos de mejora de la vivienda social** para acogida de personas vulnerables o en exclusión social.

Colaboración en proyectos de mejora de la vivienda social

A lo largo de 2022, BSH ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables a través de la donación de electrodomésticos a 24 proyectos sociales.

Un ejemplo lo encontramos en el proyecto de equipamiento de cocinas de pisos de acogida para familias de pacientes de la Asociación Española contra el Cáncer.

Además, la Fundación Infantil Ronald McDonald ha reformado la Sala Familiar del Hospital Universitario Miguel Servet en Zaragoza, que ofrece un lugar de descanso y desconexión a familiares de niños hospitalizados y la marca Balay ha donado todos los electrodomésticos.

Otra colaboración a destacar es la realizada con Cruz Roja de Navarra con el objetivo de equipar pisos de acogida para personas refugiadas e inmigrantes.

En Aragón, BSH ha colaborado en el proyecto de Vida Autónoma e Inclusión de la asociación Atades que persigue promover la participación de personas con diversidad funcional intelectual en la propia gestión de sus cuidados, proporcionándoles la asistencia, los servicios, la formación y los apoyos necesarios para permitir que puedan disfrutar de vivienda, medidas de convivencia y formas de vida iguales que el resto de la población.

Los trabajadores de BSH cada año muestran su lado más solidario

La suma de pequeños gestos consigue grandes avances. Esta es la filosofía que hay detrás de las iniciativas de participación solidaria que se proponen cada año a los trabajadores de BSH y que consiguen, no solamente ayudar a los demás sino también reforzar el orgullo de pertenencia y compromiso de las personas dentro de un equipo.

A lo largo del año 2022, se han llevado a cabo diversas campañas solidarias que han contado con la participación de los empleados de BSH y en las que han demostrado, un año más, su gran solidaridad. Es el caso de la iniciativa solidaria de juguetes de Cooperación Internacional, "Una sonrisa por Navidad", en la que BSH participa desde 2017 y en la que cada año, se recogen alrededor de 400 juguetes, donados por empleados, que son destinados a niños en riesgo de exclusión social de nuestro país.

Como no podía ser de otro modo, ante la dramática situación ocasionada por la guerra en Ucrania, el Grupo BSH a nivel global recaudó donaciones de los empleados en todo el mundo y dobló esa cantidad para destinarla a actuaciones de Cruz Roja Alemania en la ayuda a refugiados ucranianos que huyeron de su país y a sus familias.

La combinación de deporte y solidaridad va incluso más allá. BSH lleva casi una década convocando iniciativas deportivas a sus empleados quienes disfrutan de un día de compañerismo y deporte y al mismo tiempo contribuyen con actividades solidarias de la empresa. BSH realiza una donación proporcional al importe que los empleados aportan para inscribirse en estas actividades a entidades sociales elegidas por los propios empleados.

Este es el caso, por ejemplo, de la Carrera de las empresas de ESIC de Zaragoza en la que BSH participa desde 2019 consiguiendo, año tras año, reconocimiento por ser una de las empresas con mayor número de participantes. En 2022 participaron 29 equipos de 3 personas las que participaron en esta última edición. Otro deporte muy practicado en la empresa es el pádel y, desde hace 9 años, BSH organiza torneos solidarios para los empleados. En noviembre de 2022 se celebró en Zaragoza la IX edición de este Torneo de pádel solidario en el que participaron 76 personas.

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

- **Tapones para una nueva vida:** En BSH tenemos habilitados puntos de recogida de tapones de plástico para empleados. Apoyamos esta iniciativa de la Fundación SEUR desde hace 10 años con el fin de ayudar a aquellas familias que no pueden afrontar económicamente el tratamiento de sus hijos con problemas de salud.
- **Queremos dar nuevas oportunidades a la ropa y ayudar a las personas.** Colaboramos en todas las ubicaciones de la empresa en Zaragoza con el proyecto de la Fundación Cáritas "A todo trapo". En 2022, recogimos 2.066 kg contribuyendo, de este modo, a generar empleo social a partir de la gestión de ropa y desechos textiles y ofrecer la oportunidad de cubrir las necesidades de ropa a familias vulnerables a través de tiendas.
- **La marca Balay se suma a la lucha contra el Cáncer** con un delantal especial que ha estado disponible en 2021 y en 2022 en su tienda solidaria. Los fondos recaudados con su venta han sido destinados íntegramente a la Asociación Española Contra el Cáncer. Además, Balay también ha donado a la AECC todo lo recaudado en su tienda solidaria. Conoce más en la [tienda solidaria de Balay](#).
- Balay también ha realizado colaboraciones con distintas entidades cediendo mobiliario y electrodomésticos para el desarrollo de eventos de índole social y gastronómica. Este ha sido el caso de la colaboración con el **showcooking de la VII Gala benéfica que organizan cada año el Club Inlucina 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**.

- BSH colabora desde el año 2021 con la iniciativa solidaria **Digitalización Sostenible** impulsada por Fundación CEOE y los Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor para el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y que cuenta con la colaboración de Fundación SEUR. El objetivo principal que se persigue es contribuir al desarrollo de la economía circular a través de la reutilización de los aparatos eléctricos y electrónicos al final de su vida útil, y fomentar de este modo el acceso universal a la tecnología. En 2022, BSH ha donado 599 equipos de los cuáles 200 han sido reutilizados y donados a 15 ONG. El material restante ha sido tratado debidamente y reciclado por gestores de residuos colaboradores.

Alianzas que suman para todos



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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Ejemplo de esta colaboración también es nuestra relación con las instituciones académicas que se encuentran explicados en el capítulo de Educación.



Colaboración con el Centro de investigación gastronómica de Aragón

BSH, con su marca Balay, ha iniciado una colaboración con la Asociación de empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca para la creación de un espacio de referencia para todas las personas y organizaciones vinculadas a la gastronomía, el Centro de investigación gastronómica de Aragón.

Este centro, que se inauguró en diciembre de 2022, quiere convertirse en un punto de encuentro e investigación de una gastronomía saludable, sostenible y de calidad en Aragón y también en un escaparate de la calidad de la materia prima, los productores y las elaboraciones aragonesas.

Ubicado en el Parque Tecnológico Walqa de la ciudad de Huesca, en el edificio Félix de Azara, este Centro busca convertirse en una referencia no solo a nivel aragonés si no nacional e internacional y ser un espacio abierto a la investigación y colaboración entre los diferentes sectores que conforman la gastronomía, desde el sector primario hasta la restauración, pero también productores, la universidad, educativo, etc.

Apoyo a Zaragoza como capital Iberoamericana de la Gastronomía Sostenible

La marca Balay apoyó este proyecto que posiciona a Zaragoza como un escaparate culinario en el que se potencie su "cocina con productos de kilómetro cero y de calidad diferenciada". La capital aragonesa, que se ha puesto como reto la emisión cero en 2030, asesorará a la hostelería en la reducción de la huella de carbono y creará un sello de gastronomía sostenible para los establecimientos ejemplares en este campo.

Colaboración con asociaciones empresariales y organizaciones investigadoras

ECOLEC FUNDACIÓN *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 2022, BSH ocupó la presidencia de esta fundación recayendo en la directora de finanzas y control de BSH, Begoña Aguirre.

apd *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 2022, 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 La Cartuja, 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. Tanto en Zaragoza como en Navarra, BSH es vocal del Pleno.



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 como miembro en este consejo empresarial. En 2022, BSH con su marca Balay fue patrocinador de la gala de celebración del 40 aniversario de esta asociación empresarial aragonesa.



BSH España es miembro de la **Asociación Española de Productores de Electrodomésticos**. APPLiA ESPAÑA es una Asociación Empresarial de carácter voluntario e independiente y sin ánimo de lucro, dirigida a agrupar, coordinar, representar y defender los intereses generales de

las empresas fabricantes e importadoras de aparatos eléctricos y no eléctricos destinados al equipamiento doméstico. Durante los años 2021 y 2022 Fernando Gil asumió la Presidencia de la asociación.



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.



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



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



Asociación
de la Industria
Navarra

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



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



AITIIP, Centro tecnológico privado de ámbito estatal con varias líneas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación. BSH España forma parte del patronato con José Juste como vicepresidente. 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 cada año distintas actividades 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 Electrodomésticos España es asociado de la **Asociación Empresarial Plaza** ocupando un puesto 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. El director de logística de BSH, Eduardo Compains, forma parte de la junta directiva.



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.



ATANA, Clúster TIC de Navarra, es una asociación empresarial que fue creada en 2002. En la actualidad, cuenta con más de 40 organizaciones asociadas pertenecientes al sector de las Tecnologías de la Información, Comunicación y Contenidos Digitales, que desarrollan su actividad en una amplia variedad de subsectores en Navarra. Su misión es promover el avance y mejora competitiva del sector TIC en Navarra.



Asociación
Española
de Compliance

ASCOM se constituyó en mayo de 2014 con el objetivo de profesionalizar la función de Compliance. Es la primera asociación profesional de estas características en España. Es una asociación independiente que se dirige a los profesionales de Compliance de todos los sectores económicos y de todo tipo de organizaciones. Su misión es permitir a todas las empresas y organizaciones dar respuesta a las exigencias y retos regulatorios.

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 2022, aproximadamente 30 profesionales de la compañía participaron en diversos foros en los que compartieron su conocimiento y experiencia en relación a distintas temáticas como economía circular, logística, gestión del talento, sostenibilidad, comunicación, industrial 4.0, ciberseguridad, energía, ciencia de datos e industria, etc.

Además, en el marco del 75 aniversario de Balay, se organizaron charlas divulgativas abiertas al público en general y que giraron en torno a los valores de la marca Balay, pero también con orientación al futuro tratando temas vinculados a la innovación, la sostenibilidad, la producción local o la logística, entre otros. Estas charlas se grabaron y pueden verse [aquí](#).

Reconocimientos

Premios



BSH España, Top Employer España 2022

Por décimo año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2022. Top Employers Institute reconoce a la compañía con este certificado por mejorar constantemente el entorno de trabajo.



BSH, finalista española a los Galardones Europeos a las Buenas prácticas

El proyecto concreto por el que BSH España ha sido finalista a los Galardones Europeos a las Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo es por el Plan que tiene la compañía sobre trastornos musculoesqueléticos (TME), que incluye un manual de estiramientos, el programa de fisiocoaching y la Cátedra Empresa Sana, entre otras acciones.



BSH y el equipo de Cross Selling de Bosch España, ganadores en los X-Games

El premio "Digitalization - Winner of the Heart 2021" ha sido otorgado a BSH y al equipo de Cross Selling de Bosch España por el webinar que organizaron conjuntamente en junio 2021: "Casa Conectada: Tendencias en Nuevas Promociones".



Los Bomberos de Zaragoza agradecen a Balay su solidaridad

Durante la celebración de su patrón, los Bomberos de Zaragoza entregaron un reconocimiento a BSH, en especial a la marca Balay, por su colaboración solidaria con el Cuerpo Municipal de Bomberos durante la primera ola de la pandemia en marzo de 2020. La compañía donó siete lavadoras y siete secadoras para que los agentes pudieran desinfectar los uniformes en los propios parques después de cada intervención relacionada con el COVID19.



El proyecto "Imitation Learning" de Esquíroz, ganador de los Premios BSH a la Innovación 2022

El proyecto "Imitation Learning | Automatic Low Pressure Leakage test", desarrollado en Esquíroz, fue el ganador de la categoría "Production Technology of the Year" de los Premios BSH a la Innovación 2022. El proyecto es una solución totalmente automática para detectar fugas de gas en frigoríficos que se ha llevado a cabo en colaboración con la startup Micropsi Industries y con el apoyo de BSH Startup Kitchen.



BSH España, premiada por la Universidad de Cantabria

El XVIII Premio a la Colaboración Empresarial de la Fundación Leonardo Torres Quevedo de la Universidad de Cantabria reconoce a empresas que mantienen una estrecha colaboración con la Universidad de Cantabria en el ámbito de la investigación. Fue concedido a BSH en 2019, pero el acto de entrega había sido pospuesto con motivo de la pandemia de Covid-19.



El Instituto de Investigación en Ingeniería de Aragón distingue a BSH

El Instituto de Investigación en Ingeniería de Aragón (I3A) ha entregado la "Distinción I3A" a la empresa BSH por su largo historial de trabajo conjunto con diferentes grupos de investigación y por fomentar la transferencia de conocimiento de la universidad a la empresa. La entrega ha tenido lugar durante un acto celebrado con motivo del 20 aniversario del I3A.



La campaña #LikeABosch, entre las ganadoras de los premios Kantar

Los premios Kantar Creative Effectiveness Awards han situado a la campaña LikeABosch dentro del top 10 de las campañas digitales y de televisión más creativas y efectivas del pasado año 2021. La marca Bosch ha conseguido el sexto puesto gracias a la campaña creada a nivel global #LikeABosch.



BSH recibe el Sello RSC "Inclusión social con ATADES"

BSH ha sido una de las 15 empresas que ha recibido el Sello RSC "Inclusión social con ATADES" durante el encuentro que se desarrolló en julio de 2022 en Zaragoza en el contexto del 40 aniversario de CEOE Aragón y el 60 aniversario de la entidad, dedicada a la discapacidad intelectual. BSH colabora de manera habitual con ATADES mediante la donación de electrodomésticos, sobre todo, que ponen un granito de arena al trabajo y a la inmensa ayuda que presta la entidad para que las personas puedan crecer y desarrollar su vida de forma autónoma.



BSH, premiada por ALIA por su liderazgo en el sector logístico

El Clúster de Logística Innovadora de Aragón (ALIA) celebró en octubre de 2022 su convención anual, 'Alia Logistic Summit' a la que han asistieron más de 300 representantes del sector logístico y empresarial de Aragón. Durante el encuentro, se entregó un reconocimiento a BSH para premiar el liderazgo de la compañía en el sector logístico.



La marca Bosch, premiada como empresa comprometida

El pasado 29 de noviembre tuvo lugar en Santander la 39ª edición de la Gran Gala de Hostelería de Cantabria, organizada por la Asociación de Hostelería de Cantabria. La gala mostró el reconocimiento a destacados empresarios hosteleros y también a aquellos que sin ser hosteleros apoyan e impulsan la hostelería de la región, como la marca Bosch, que fue reconocida con el premio anual como marca comprometida.



BSH, entre las 50 empresas mejor valoradas por Infojobs

InfoJobs la ha elegido entre **las 50 mejores compañías para trabajar en España** de entre "más de 100.000 empresas". El portal de búsqueda de empleo basa su selección en más de 2 millones de experiencias de trabajadores y extrabajadores que comparten sus "opiniones y valoraciones" en la propia plataforma.



Sello Responsabilidad Social en Aragón 2023

BSH renovó en diciembre de 2022 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.



Premio CIONET Vocento 2022 a la omnicanalidad

Entre las distintas categorías, el premio a la Omnicanalidad ha recaído en el Grupo BSH, por su programa global en Experiencia de Cliente, que ha desarrollado junto a Medallia.

GRI Índice de contenidos

Declaración de uso	BSH España ha elaborado la información recogida en este índice de contenidos GRI para el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los estándares de la metodología GRI.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	8,11 y 78	Principales magnitudes, Perfil de la compañía, Gobierno corporativo.	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5 y 12	Sobre el informe de sostenibilidad, Información fiscal	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5	Sobre el informe de sostenibilidad	
	2-4 Actualización de la información			x
	2-5 Verificación externa	152	Certificado de verificación	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	53 a 76	Consumo y Producción sostenible	
	2-7 Empleados	88 y 92	El empleo en BSH España, Información y cifras sobre empleo	
	2-8 Trabajadores que no son empleados			x
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	78	Gobierno corporativo	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno			x
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno			x
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.			x
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos			x
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad			x
	2-15 Conflictos de interés	80	Sistema de gestión de compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	81	Canal de comunicaciones y denuncias	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	80	Sistema de gestión de compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			x
	2-19 Políticas de remuneración			x
	2-20 Proceso para determinar la remuneración			x
	2-21 Ratio de compensación total anual			x
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6	Mensaje de la dirección general	
	2-23 Compromisos y Políticas	83	Control de riesgos, enfoque de gestión	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	83	Control de riesgos, enfoque de gestión	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	67 y 80	Servicios y productos para toda la vida, Sistema de gestión de compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley		
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	80	Sistema de gestión de compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley		
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas			x	
2-28 Afiliación a asociaciones	138	Alianzas que suman para todos		
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	34	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés		
2-30 Convenios de negociación colectiva	88	El empleo en BSH España		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Procesos de determinación de los temas materiales	34	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés	
	3-2 Lista de temas materiales	34	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés	
	3-3 Gestión de los temas materiales		Descrito a lo largo de todo el informe	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido			x
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático			x
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			x
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	12	Información fiscal	
	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	91	El empleo en BSH España	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local			x
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados			x
GRI 204: Prácticas de	203-2 Impactos económicos indirectos significativos			x
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	72	Cadena de suministro sostenible	

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.			x
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	73, 83	Principios de actuación,código de conducta y Control de riesgos enfoque de gestión.	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			x
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las practicas monopólicas y contra la libre competencia.			x
	207-1 Enfoque fiscal			x
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos			x
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal			x
	207-4 Presentación de informes país por país	12	Información fiscal	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen			x
	301-2 Insumos reciclados utilizados			x
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados			x
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	119	Balance medioambiental	
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización			x
	302-3 Intensidad energética	119	Balance medioambiental	
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	114 y 119	Estrategia CO2 neutral, Balance medioambiental	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	30, 51 y 61	Plan estratégico de sostenibilidad, Nuevo etiquetado de electrodomésticos, Productos y soluciones digitales y sostenibles.	
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido			x
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	119	Balance medioambiental	
	303-3 Extracción de agua	119	Balance medioambiental	
	303-4 Vertido de agua	119	Balance medioambiental	
	303-5 Consumo de agua	119	Balance medioambiental	
	304-1 Sitios operacionales 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	121	Biodiversidad	
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	119	Balance medioambiental	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados			x
	304-4 Especies que aparecen en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones			x
	305-1 Emisiones directas de GEI(alcance 1)	116	Huella de carbono	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	116	Huella de carbono	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	116	Huella de carbono	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	116	Huella de carbono	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	116	Huella de carbono	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	116	Huella de carbono	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), Óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	119	Balance medioambiental	
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	113	Más de 10 años trabajando para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos	
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	30, 68, 69, 113, 119, 134	Plan estratégico de sostenibilidad, la relevancia de desarrollar la economía circular, Preparación para la reutilización recuperacion responsable, Más de 10 años trabajando para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, Balance medioambiental, Colaboración social	
	306-3 Residuos generados	119	Balance medioambiental	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	119	Balance medioambiental	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	119	Balance medioambiental	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	73	Principios de actuación,código de conducta	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	73	Principios de actuación,código de conducta	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	92	Información y cifras sobre empleo	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	92	Información y cifras sobre empleo	
	401-3 Permiso parental	132	Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	91	El empleo en BSH España	

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100	Salud y Bienestar	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	101 a 104	Resultados de seguridad y salud	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	100	Salud y Bienestar	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	101	Seguridad y Salud en la cultura de BSH	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	104	Actuaciones en seguridad	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	107	Actuaciones en salud	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales			X
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	101	Seguridad y Salud en la cultura de BSH	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	104	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	106	Salud laboral y bienestar	
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	97	Desarrollo profesional y liderazgo	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	97	Desarrollo profesional y liderazgo	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			X
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	91 y 132	El empleo en BSH España, Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	91	El empleo en BSH España	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	131	Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo			X
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	73	Principios de actuación, código de conducta	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	73	Principios de actuación, código de conducta	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			X
GRI 411: Derecho de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			X
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo			X
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales			X
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	73	Principios de actuación, código de conducta	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	73	Principios de actuación, código de conducta	
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	83	Control de riesgos, enfoque de gestión	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	71	La seguridad del producto es nuestra prioridad siempre	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad			X
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	71	La seguridad del producto es nuestra prioridad siempre	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			X
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	56	Reconocimiento de los consumidores	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	84	Control de riesgos, enfoque de gestión	



**BUREAU
VERITAS**

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 y los reglamentos referenciados en el alcance del informe, salvo en el caso de las informaciones indicadas en el apartado 5 del informe de verificación
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio ENERO 2022 a DICIEMBRE 2022 contiene incorrecciones materiales salvo en el caso de las informaciones indicadas en el apartado 5 del informe de verificación

Fecha de emisión 29/03/23

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 80 00
www.bsh-group-es

Otras ubicaciones en España

Montañana

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

Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

Parque Empresarial Pla-ZA
C/ Manfredonia, 6
50197 Zaragoza

Huarte

C/ Itaroburua, 1
31620 Huarte (Navarra)
España

Almacén Estella

Carretera Tafalla Km 3
31132 Villatuerta (Navarra)
España

La Cartuja

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

Esquíroz

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

Santander

Avd. Eduardo García del Río, 30
39011 Santander
España

Centro Atención al Usuario

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

Edificio Mediterráneo
Cardenal Benlloch, 67
46021 Valencia