

Informe de  
sostenibilidad  
BSH España  
2024

# Índice

<b>1. Compañía</b>	<b>Página</b>
Mensaje de la dirección general	5
Principales magnitudes 2024	7
Presencia en el mercado	8
Perfil de la compañía	9
Información fiscal	10
Lo que nos guía. Principios y valores	10
Asuntos relevantes 2024	11
<b>2. Sostenibilidad</b>	<b>Página</b>
Pequeños pasos hacia un estilo de vida más sostenible	15
Un futuro más sostenible para todos	16
Plan Estratégico de Sostenibilidad	17
Sistema de gestión de la sostenibilidad	18
Materialidad, asuntos relevantes	20
Diálogo y relación con nuestros grupos de interés	20
<b>3. Industria e innovación</b>	<b>Página</b>
Amplia presencia industrial en España	23
Digitalización e Industria 4.0	32
Colaboración para la innovación	35
Proyectos de I+D de colaboración internacional	37
Innovación y patentes	38
Participación en la innovación	38
Desarrollo de la eco innovación	38
<b>4. Consumo y producción sostenible</b>	<b>Página</b>
Consumo responsable	40
Gestionando la experiencia única del consumidor	40
Marcas	42
La comunicación con los consumidores	43
Reconocimiento de los consumidores	44
La importancia de la relación con el distribuidor	47
Productos y soluciones digitales sostenibles	47
Servicios y productos para toda la vida	50
Algunas huellas es mejor no dejarlas	51
La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	52
Política de calidad	53
Cadena de suministro sostenible	54
<b>5. Transparencia y buen gobierno</b>	<b>Página</b>
Gobierno corporativo	59
Sistema de gestión de Compliance	60
Control de riesgos, enfoque de gestión	62

<b>6.</b>	<b>Crecimiento económico y empleo</b>	<b>Página</b>
	El empleo en BSH España	64
	Información y cifras sobre empleo	67
	Desarrollo profesional y liderazgo	69
	Escuchar el sentir de las personas	72
	Ventajas y beneficios sociales	72
<b>7.</b>	<b>Salud y bienestar</b>	<b>Página</b>
	Salud laboral y bienestar	74
	Principios de seguridad y salud laboral	78
	Seguridad y salud en la cultura de BSH	79
<b>8.</b>	<b>Cero emisiones desde 2020</b>	<b>Página</b>
	Cuidamos del planeta	82
	Política ambiental y energética	84
	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre	85
	Estrategia CO <sub>2</sub> neutral 2030	86
	Huella de carbono	87
	Balance medioambiental BSH España según GRI	89
<b>9.</b>	<b>Diversidad para el desarrollo</b>	<b>Página</b>
	Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	92
<b>10.</b>	<b>Fin de la pobreza</b>	<b>Página</b>
	Colaboración social	97
<b>11.</b>	<b>Alianzas que suman para todos</b>	<b>Página</b>
	Colaboración académico - profesional	101
	Colaboración con universidades	102
	Colaboración con asociaciones empresariales y organizaciones investigadoras	104
<b>12.</b>	<b>Reconocimientos</b>	108
<b>13.</b>	<b>Índice de contenidos GRI</b>	110

## Sobre el Informe de sostenibilidad 2024 BSH Electrodomésticos España, S.A.

Según la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, que 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, sobre información no financiera y diversidad, este informe de sostenibilidad constituye el informe de información no financiera requerido en esa ley y 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 BSH. 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 2024 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 periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024. De periodicidad anual, en esta edición se recoge el desempeño de la compañía en línea con sus temas relevantes 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. 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 2001.

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 2020/852 y 2021/2178.

### Contacto sobre este informe:

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

B/S/H/

Compañía

## Mensaje de la dirección general

Estimado/a lector/a,

Presentamos el Informe de sostenibilidad de un año 2024 que finalizó marcado por la comunicación, por parte de la compañía, sobre su intención de iniciar el proceso de cierre de la planta de BSH en Esquíroz. Esta noticia, por su alto impacto, es difícil de gestionar y, sobre todo, de asimilar. La dirección de BSH es plenamente consciente de la incertidumbre y preocupación que una situación así genera, especialmente para aquellas personas directamente impactadas y reiteramos nuestro compromiso de actuar de la forma más responsable posible.

El principal motivo de esta situación, es que nos encontramos con una demanda decreciente, que se refleja en la pérdida de participación de mercado, lo que genera sobrecapacidad en las fábricas del Grupo BSH. Ante esta situación, la empresa ha considerado la necesidad de reaccionar para adaptar sus capacidades a las necesidades reales del mercado.

La compañía a nivel global sigue enfrentándose a una situación retadora. El entorno económico y geopolítico es difícil, aparecen amenazas arancelarias, la presión en Oriente sigue activa, los tipos de interés siguen en nivel alto, la actividad industrial en nuestro sector en Europa está estancada, el consumo se dirige hacia otros sectores y el acceso a la vivienda es un problema sistémico.

Sin embargo, En España, aunque también nos impactan los retos globales, en 2024, el negocio local de BSH, en términos de facturación, ha sido positivo gracias al esfuerzo y trabajo de todas las personas que lo hacen posible. Para seguir en esta línea en el futuro, seguiremos apostando por la innovación, la digitalización y una cultura de alto rendimiento como motores de crecimiento.

La alta calidad y fiabilidad de nuestros productos y servicios, la eficiencia en nuestros procesos y nuestras potentes marcas son fortalezas de BSH que nos posicionan como empresa de confianza para nuestros clientes. Así lo avala la posición de liderazgo que BSH tiene en el mercado español de grandes electrodomésticos, y los estudios de tracking de marcas que posicionan a Bosch y Balay como las favoritas para el consumidor español.

El objetivo de BSH es ser una compañía centrada en el consumidor. En BSH todos los procesos y actividades comerciales están diseñados para entender, atraer y entusiasmar a los consumidores, haciendo de la satisfacción y la lealtad del consumidor el qué y el cómo del trabajo diario. Nuestros valores de NPS (Net Promoter Score) son muy altos, y nos esforzamos cada día para que aún lo sean más. Este indicador y los comentarios que hacen nuestros clientes sobre nuestro servicio son vitales para poder mejorar cada día.

Nadie conoce mejor los electrodomésticos que el propio fabricante. Por eso, el Servicio BSH al Cliente está al lado de nuestros consumidores durante toda la vida de sus electrodomésticos. No solo reparan las averías, les ayudan a sacar el máximo partido a sus aparatos para obtener los mejores resultados. Queremos que los consumidores disfruten de nuestros productos y servicios durante mucho tiempo, y dado que la reparación es, en general, más sostenible que la sustitución, nuestro Servicio BSH al Cliente trabaja para prolongar la vida útil de los aparatos.

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 lo tanto, la industria de los electrodomésticos juega aquí un papel crucial.

Nuestras 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 o la racionalización en el uso de materias primas. El diseño y el uso de los electrodomésticos es fundamental a la hora de reducir el consumo de agua y energía en el hogar.

Acciones tan simples como optar por aparatos con alta eficiencia energética y utilizar programas de lavado y enfriamiento Eco contribuye a reducir el consumo de agua y del gasto energético en el hogar. Además, hay que combatir creencias erróneas aún muy arraigadas; muchas personas lavan a mano los platos, pensando que así ahorrarán agua. Fregando a mano toda la vajilla, se pueden gastar hasta 40 litros y, utilizando el lavavajillas, solo se gastan alrededor de 9 litros por ciclo. Cada minuto que el grifo está abierto se desperdician de 5 a 10 litros de agua.

Pero la responsabilidad no recae solo en fabricantes y usuarios. Es fundamental que haya un compromiso de los gobiernos, para, por ejemplo, contar con políticas públicas que faciliten el acceso a tecnologías eficientes a todas las familias. Solo a través de este esfuerzo conjunto podremos asegurar un futuro sostenible para las próximas generaciones.

En 2025, nuestra estrategia no cambia. Nuestro objetivo seguirá siendo mejorar la calidad de vida en el hogar a través de nuestras marcas excepcionales, productos de alta calidad y soluciones excepcionales. Y recordemos que, con pequeños gestos, todos podemos llevar una vida más sostenible.

Un cordial saludo.

Fernando Gil Bayona  
Director general de BSH Electrodomésticos España

## Principales magnitudes 2024(\*)

### GRUPO BSH EN EL MUNDO

- Número 1 en Europa.
- 39 fábricas en todo el mundo.
- 15.300 millones de € en facturación.
- 57.400 empleados (incluyendo becas).
- 5,5% de gasto en Investigación & Desarrollo.

### BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA

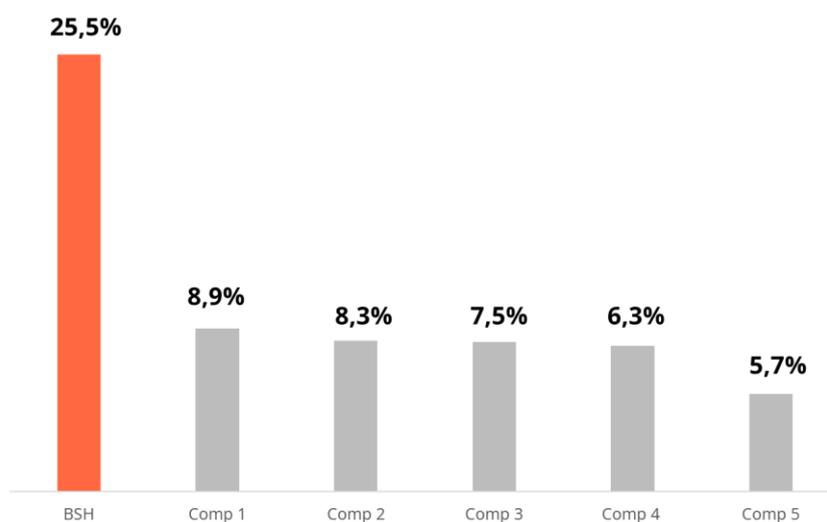
- **Posición de mercado en España.** BSH Electrodomésticos España ostenta con sus marcas una posición de liderazgo afianzado en el mercado español de electrodomésticos de línea blanca. En el apartado de grandes electrodomésticos, la compañía encabezó, en 2024, el mercado español con una cuota de participación en valor del 25,5%, según datos de salida de tienda 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 cocción a gas.
- **Empleados:** La plantilla a 31 de diciembre de 2024 de BSH España fue de 4.176 personas. Supone una reducción de un 0,8% respecto al año anterior. Esto es debido a que, 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 2024 fue de 4.279 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, innovación en tecnologías transversales, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA y frigoríficos.
- **Centros de servicios corporativos globales:** En BSH España están en continuo desarrollo 8 centros de servicios corporativos globales, con expertos en la materia, que dan soporte a otros países del Grupo BSH y lideran proyectos en distintas actividades en las que la compañía acumula experiencia en España. 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 de Informática, Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente, Hub de marketing del Servicio al Cliente, Centro de Competencia Field Service, Contact International Center, The Hub: country services, Service management hub y Logística.
- **Seguridad laboral:** El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España durante 2024 empeoró con respecto a los valores obtenidos el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, obteniendo un valor de 6,3 en 2024. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor es de 12,8.

(\*) Datos a 31 de diciembre de 2024

## 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 la compañía continuó encabezando en 2024 el mercado español con una cuota de participación en valor del 25,5%, lo que supone una caída de participación de 1 punto respecto a 2023.

BSH España participación en el mercado de línea blanca



Fuente: GfK. Sell-out año 2024. % 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 obtuvo una cuota de participación del 2%, mostrando un descenso de participación del 1,3 respecto a la cuota de 2023.

### SITUACIÓN DEL MERCADO

En 2024, el mercado según la asociación de fabricantes de electrodomésticos de línea blanca – Applia, refleja un crecimiento en unidades de un 2,8% y en valor de un 2% respecto al año 2023.

El comportamiento del mercado varía en función de la tipología de producto, siendo los lavavajillas y productos de lavado los que mayor crecimiento han mostrado y, por contra, la categoría de frío ha experimentado una caída en unidades en el mercado.

Respecto a la evolución del mercado online, según GfK, en 2024 las ventas por internet crecen y suponen un 20% en valor. **España es uno de los países de Europa donde más han crecido las ventas online en 2024.**

El mercado de pequeño aparato electrodoméstico continuó recuperándose en 2024 (+6% en valor). En esta categoría la venta de internet ha ganado peso alcanzando casi el 40% de este mercado.

**Según datos del instituto de investigación de mercados GfK, BSH terminó el año 2024 con una participación en valor del 25,5% (-1% vs 2023) en el mercado de grandes electrodomésticos, manteniendo su posición de liderazgo en España.** Las marcas de BSH siguen ocupando las primeras posiciones de participación en valor, especialmente las marcas Bosch y Balay que, según nuestros estudios de tracking de marca, continúan siendo las dos marcas mejor valoradas por los consumidores.

## 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.

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 25,5%, según datos sell-out GfK.

A 31 de diciembre de 2024, la plantilla ascendía a 4.176 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.

El modelo de negocio en España se basa, por un lado, en la exportación del producto que la compañía produce en las fábricas que tiene instaladas en el país, que aglutina cada año aproximadamente un 50% del negocio de la filial en España. El otro 50% del negocio se obtiene de la venta de electrodomésticos al mercado nacional y servicios asociados en España como su Servicio BSH al Cliente propio, que engloba el servicio técnico de reparación o los centros de atención telefónica al usuario, etc.

Dado que BSH España dedica la mayor parte de su negocio a la venta de producto, los canales de distribución son fundamentales para la compañía. La distribución española se organiza en distintos canales que ofrecen diferentes opciones de compra a los consumidores españoles: hipermercados, cadenas especializadas, tiendas de distribución tradicional, estudios de cocina, y puntos de venta online que tienen hoy un peso de mercado en España del 20%.

En los últimos años, de forma general en los mercados ha ido adquiriendo relevancia el modelo de venta directa del fabricante al consumidor. Las marcas necesitan estar allí donde los consumidores las buscan y de ahí que BSH también ofrezca sus productos directamente al consumidor a través de distintos canales como las webs de las marcas, el centro de atención al usuario, la venta a colectivos, etc. Tener una cartera de servicios fuertes en áreas de logística de última milla e instalación se ha convertido para BSH en una ventaja competitiva importante y que genera un alto nivel de satisfacción en el usuario.

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 97 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 Informática en Huarte (Navarra) y con un gran centro logístico y de exportación en el polígono Pla-ZA (Zaragoza) además de un centro de almacenaje en Villatuerta (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. 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, innovación en tecnologías transversales, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA y frigoríficos.

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 de Informática, Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente, Hub de marketing del Servicio

al Cliente, Centro de Competencia Field Service, Contact International Center, The Hub: country services, Service management hub y Logística.

## Información fiscal

Durante el año 2024, BSH Electrodomésticos España recibió 246.000 euros de subvenciones públicas, habiendo sido 520.000 euros el importe de subvenciones recibido en 2023. El destino de dichas subvenciones ha sido el desarrollo de proyectos de I+D.

Además, durante 2024, BSH Electrodomésticos España recibió 2.286.000 euros en anticipos reembolsables de organismos públicos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, CDTI, etc..) para la realización de proyectos de I+D. En 2023, dicho importe ascendió a 5.087.000 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.

## Lo que nos guía. Principios y valores

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

**Nuestro propósito es nuestra razón de ser**, nuestra contribución a un esquema más amplio de las cosas. Representa nuestra motivación intrínseca, la mentalidad que nos "une" como empresa: **Mejoramos la calidad de vida en el hogar**. El verdadero propósito de BSH se reduce a hacer sonreír a la gente en casa, indistintamente de en qué parte del mundo vivan.

**Nuestra visión describe lo que consideramos nuestro objetivo final**. Todos nuestros estudios nos dicen que los consumidores quieren dedicar menos tiempo a las tareas del hogar rutinarias: en realidad, les encantaría que estas tareas se convirtieran en aspectos agradables de la vida diaria. En segundo lugar, nos dicen que los consumidores quieren resultados perfectos. **Creamos experiencias agradables en casa con resultados excepcionales**.

**Por último, nuestra misión explica cómo alcanzaremos ese objetivo**. Sabemos que sólo lo conseguiremos en equipo, y que tenemos que comprometernos sin descanso a entender a nuestros consumidores. Además, tenemos que adquirir una comprensión holística de la sostenibilidad (personas, planeta, beneficios) y convertirla en un paradigma de comportamiento esencial. **Juntos, hacemos crecer un negocio sostenible - económica, medioambiental y socialmente- mediante la búsqueda incesante de productos y servicios inspirados en el consumidor**.

## NUESTROS VALORES NOS GUÍAN

**Enfoque en el futuro y los resultados.** Nuestras acciones se centran en los resultados. Esto nos permite asegurar nuestro futuro. También crea una base sólida para las iniciativas sociales de la empresa y la fundación de Robert Bosch.

**Responsabilidad y sostenibilidad.** Actuamos con prudencia y responsabilidad en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

**Iniciativa y determinación.** Actuamos por iniciativa propia, asumimos responsabilidad empresarial y perseguimos nuestros objetivos con determinación.

**Transparencia y confianza.** Comunicamos los asuntos importantes de la empresa de forma oportuna y abierta. Esta es la mejor base para una relación basada en la confianza.

**Honestidad.** Tratamos con equidad a nuestros colegas y socios comerciales, y consideramos que esta equidad es la piedra angular de nuestro éxito empresarial.

**Fiabilidad, credibilidad y legalidad.** Prometemos sólo lo que podemos cumplir, aceptamos los acuerdos como vinculantes y respetamos y cumplimos la ley en todas nuestras transacciones comerciales.

**Diversidad.** Apreciamos y fomentamos la diversidad por el enriquecimiento que aporta, y la consideramos esencial para nuestro éxito.

## Asuntos relevantes en 2024

A lo largo de 2024, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.

### **BSH comunicó en diciembre de 2024 su intención de iniciar el proceso de cierre del centro de producción de Esquíroz**

El 16 de diciembre de 2024, el Grupo BSH comunicó su intención de iniciar, en 6 meses, el proceso de cierre de la planta de fabricación de frigoríficos y lavavajillas compactos de Esquíroz.

Lamentablemente, en los últimos años, la compañía vive una evolución persistentemente difícil del mercado y una competencia cada vez más fuerte que trae como resultado la existencia de una menor demanda y, por tanto, una sobrecapacidad de la red de producción de BSH.

La dirección de BSH inició este proceso tras haber analizado esta cuestión de forma concienzuda.

El periodo legal de consultas se iniciará en el mes de junio de 2025 y, hasta entonces, se ha abierto un tiempo durante el cual la dirección está abierta al diálogo con todos los interlocutores y, en particular, con los representantes legales de los trabajadores. En este sentido, además, a lo largo de estos meses, se están produciendo encuentros con miembros de los Gobiernos de España y de Navarra con quienes se ha establecido una mesa de diálogo para escuchar propuestas que se puedan plantear.

La fábrica de Esquíroz mantiene su producción de frigoríficos y lavavajillas compactos y continúa fabricando según los planes establecidos.

## **BSH, Universidad San Jorge y Mutua MAZ conmemoran el X Aniversario de la Cátedra Empresa Sana**

Con motivo de esta efeméride, en la fábrica de Montañana (Zaragoza), se dieron a conocer los logros de esta Cátedra y su aplicación en la empresa para prevenir las lesiones musculoesqueléticas de trabajadores. Asimismo, tuvo lugar la firma de la renovación del acuerdo para los próximos dos años.

Las enfermedades del aparato locomotor conforman la patología no traumática más frecuente en el ámbito laboral en nuestro país, con una incidencia del 60,6%. Con el objetivo de analizar y reducir los trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral, BSH Electrodomésticos España, Mutua MAZ y Universidad San Jorge crearon en 2013 la Cátedra Empresa Sana, pionera en España por ser la primera dedicada a la investigación en salud laboral en la industria que cuenta con participación de una empresa privada.

Desde sus inicios, el equipo de la Cátedra ha realizado diez estudios en los que han participado más de 450 trabajadores voluntarios a los que se les han realizado unas mil pruebas biomecánicas. En total, unos 4.000 trabajadores han mejorado su salud y calidad de vida dentro y fuera del ámbito laboral.

En 2024, se inició el desarrollo de un estudio de valoración de la pisada de personas que trabajan en bipedestación mantenida. Se trata de un estudio de la Cátedra de investigación sobre podología laboral, del que no existe ningún precedente en España, y en la que han participado voluntariamente 450 trabajadores de la fábrica de BSH Electrodomésticos en Montañana.

Con este estudio de la pisada y un escáner 3D del pie, BSH podrá identificar y analizar los tipos de pie (cavo, plano, neutro) de los empleados de la fábrica que trabajan en bipedestación mantenida. El objetivo es estudiar el calzado laboral idóneo para cada uno, así como la posibilidad de utilizar plantillas específicas. Está previsto que posteriormente, una muestra representativa de los trabajadores que presenten anomalías anatómicas participe en otro estudio que permitirá valorar los beneficios que puede ofrecer en estos casos el uso de plantillas de confort.

## **La alcaldesa de Zaragoza visita La Cartuja**

El 19 de marzo de 2024, la alcaldesa de Zaragoza Natalia Chueca visitó la fábrica de La Cartuja junto al consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia, Carlos Gimeno. Una visita motivada por el interés de este Ayuntamiento en conocer el estado de la fábrica, ya recuperada tras la inundación del 6 de julio de 2023.

Durante la visita, los ediles mantuvieron una reunión con el director general de BSH en España, Fernando Gil, el director de tecnología y operaciones, José Juste, el director de la planta de La Cartuja, Salvador Aparicio y Antonio Toral, técnico experto en ingeniería civil que está trabajando en actuaciones de refuerzo del polígono de La Cartuja de cara a futuro.

La alcaldesa reconoció el gran esfuerzo que hizo la empresa por recuperar su actividad en tan solo dos meses y ha sido testigo del resultado haciendo un recorrido por las líneas de fabricación de lavadoras en pleno funcionamiento.

También conoció todas las actuaciones que BSH ya ha llevado a cabo en la fábrica para estar más protegidos de cara a la ocurrencia de un evento similar al vivido en 2023. La protección perimetral del muro, el cierre estanco de las puertas, mejoras en los sistemas de drenaje y desagüe internos de la fábrica, son medidas ya ejecutadas que minimizarían el impacto en la fábrica en el caso de que se volvieran a dar unas circunstancias similares en el futuro.

Los siguientes pasos para garantizar una mayor seguridad serán la protección perimetral del polígono para que sea capaz de retener agua ante una posible avenida similar y serán necesarias también actuaciones más definitivas de resolución del problema a largo plazo, de las que se estuvo hablando en la reunión y que van a requerir la coordinación y trabajo conjunto entre Gobierno de Aragón, Ayuntamiento, el polígono de La Cartuja y Adif.

Lo que quedó claro en la reunión fue que BSH está haciendo todo lo que está en sus manos para que una situación como la vivida el 6 de julio de 2023 no vuelva a impactar del modo que lo hizo.

### **Innovación y diseño para dar un paso más allá en la inducción**

Essential Induction es pura innovación: una placa de cocina y una encimera combinadas en un solo producto. Su superficie única sin barreras, marcos ni huecos le permite integrarse perfectamente en cualquier espacio habitable, ofreciendo una experiencia de cocina de alta calidad y la máxima libertad para explorar y experimentar.

Ha sido desarrollada íntegramente en el Centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana. Pero no sólo ha intervenido desarrollo, también ha sido necesario contar con la colaboración de marketing, producción, supply chain, calidad, compras, controlling, y, por supuesto, el servicio BSH al Cliente.

Essential Induction se produce íntegramente en Montañana y está a la venta desde 2024 en Europa, Turquía, Australia y Nueva Zelanda y en Emiratos Árabes Unidos. Es un electrodoméstico de lujo que se comercializa únicamente con la marca Gaggenau.

### **10 millones de Step Valve producidas en Santander**

En 2016, se inició la producción y suministro de las válvulas de gas premium, no solo para la fábrica de Santander sino para ubicaciones adicionales dentro del Grupo BSH como Francia, China y Estados Unidos. Durante estos ocho años, el volumen de la producción de productos con Step Valve ha pasado de representar un 2% a un 20% de la producción de la planta de Santander.

Las Step Valve están presentes en encimeras de gas que se venden en todo el mundo, lo que nos permite conocer de cerca las necesidades y modos de uso de nuestros clientes.

Cada Step Valve que sale de nuestras instalaciones ha sido diseñada y fabricada para cumplir con los más altos estándares de calidad y rendimiento.

### **50 millones de placas eléctricas fabricadas en total en el Grupo BSH**

Se ha logrado este éxito gracias a los 20 millones de placas de inducción fabricadas en Montañana, a los 30 millones de placas radiantes fabricadas en Traunreut, y a las placas radiantes producidas en Santander, pionera igualmente en la fabricación de placas eléctricas.

Este hito no sólo refleja el compromiso de BSH con la excelencia y la innovación, sino también el esfuerzo y la dedicación de cada uno de los miembros de nuestro equipo. Cada placa eléctrica fabricada es el resultado de la colaboración, la pasión y el duro trabajo de toda la cadena de valor, desde clientes hasta proveedores, desde ventas y marketing hasta operaciones y servicio técnico.

Desde el principio, hemos trabajado incansablemente para ofrecer productos innovadores y de la más alta calidad que mejoren la vida de nuestros usuarios. La producción de 50 millones de placas eléctricas, combinando tecnología radiante, de inducción y de ventilación, es un testimonio de nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades del mercado y mantenernos a la vanguardia de la tecnología, asegurando al mismo tiempo nuestro liderazgo en el mercado y competitividad en términos de facturación y rentabilidad.



## Sostenibilidad

En 1987, las Naciones Unidas definieron el término “Sostenibilidad” como: satisfacer necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. En líneas generales el término se asocia principalmente a la lucha contra el cambio climático y los retos ecológicos. En el contexto empresarial, se entiende como la creación de valor a largo plazo para los grupos de interés, manteniendo el equilibrio entre las tres dimensiones: social, medioambiental y económica.

En el Grupo BSH actuamos con responsabilidad, adoptando un enfoque integrado de lo que entendemos como un negocio sostenible, que implica equilibrar las dimensiones: medioambiental, económica y social de nuestra actividad empresarial.

Además, 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 su 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 concibe a las empresas, no solamente como actores que generan riqueza, sino también, desarrollo a nivel mundial. No basta con que las empresas no causen impactos negativos en su entorno y la sociedad, 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.

## Pequeños pasos hacia un estilo de vida más sostenible

Nuestros productos y servicios hacen la vida en casa más cómoda. Y mejor. Y en muchos casos también más sostenible. BSH desea llamar la atención sobre las muchas formas en las que sus productos, servicios junto a las decisiones conscientes de los usuarios pueden facilitar un estilo de vida sostenible.

### JUNTOS PODEMOS CONSEGUIR UN GRAN IMPACTO

A menudo son las pequeñas cosas las que contribuyen a un estilo de vida más sostenible. A veces, pequeños cambios como utilizar el programa Eco de la lavadora son suficientes para ahorrar electricidad. O guardar los alimentos correctamente en el frigorífico para evitar el desperdicio de alimentos. A veces, son también nuestras decisiones de compra o comportamientos los que pueden conducir a una mayor sostenibilidad a largo plazo. Por ejemplo, comprar un lavavajillas o sustituir un electrodoméstico muy viejo y que consume mucha energía por uno nuevo que consume menos energía.

Todos podemos llevar un estilo de vida más sostenible y es más fácil de lo que pueda parecer. Solo son pequeños cambios que todos podemos hacer en las tareas del hogar.

**Empecemos por la colada.** Por suerte, la lavadora limpia la ropa por nosotros. Todo lo que tenemos que hacer es elegir los ajustes correctos. ¿Por qué no elegir el programa Eco? Tarda un poco más, pero ayuda a consumir menos agua y energía y los resultados serán los mismos. ¿Otro consejo? Más no siempre es mejor, especialmente cuando se trata del detergente. Si echamos de más, la lavadora necesitará un aclarado adicional, lo que puede llevar a un mayor consumo de agua. Nuestras lavadoras con sistema de dosificación automática seleccionan automáticamente el detergente y el suavizante necesario, permitiendo reducir el consumo de agua hasta en 10 litros por ciclo de lavado y el consumo de detergente hasta en un 38%.

**Se podría decir que el agua es el bien más importante del planeta.** Sin embargo, la escasez y la contaminación del agua se han convertido en dos de los principales problemas en muchos lugares del mundo. Reducir el consumo de agua en la cocina es más fácil de lo que parece. Cuando los platos sucios se amontonan en el fregadero, muchas personas los lavan a mano, pensando erróneamente que así ahorrarán agua. Pero no solo cuesta más tiempo, sino que, además, se consume más agua de la necesaria. Fregando a mano toda la vajilla, se pueden gastar hasta 40 litros de agua, mientras que, utilizando el lavavajillas, solo se gastarán alrededor de 9 litros por ciclo. No se deben enjuagar los platos antes de meterlos al lavavajillas. Cada minuto que el grifo está abierto, se desperdician de 5 a 10 litros de agua. Y se debe poner el lavavajillas en funcionamiento solo cuando esté completamente lleno. De esta forma, se podrá consumir menos agua, energía y detergente.

**De media, cada persona desperdicia 79 kilogramos de alimentos al año.** Según el informe sobre el Índice de Desperdicio de Alimentos de 2024 de Naciones Unidas, cada año se desperdician alimentos que equivaldrían a dar más de una comida diaria a todas las personas hambrientas del mundo. La mayor parte del desperdicio alimentario mundial procede de los hogares, con un total de 631 millones de toneladas, o hasta el 60%, del total de alimentos despilfarrados.

Se puede reducir el desperdicio de alimentos simplemente almacenándolos correctamente en el compartimento adecuado. Además, si se meten alimentos calientes en el frigorífico, el aparato tiene que consumir energía adicional para enfriarlos y mantener la temperatura interior. Así que se puede consumir menos energía con este sencillo truco: dejar que los alimentos se enfríen primero a temperatura ambiente. Además, antes de abrir la puerta, se debe pensar qué se quiere sacar para no tener que abrirla más tiempo del necesario.

**El uso reflexivo de los electrodomésticos también nos ayuda a reducir consumos.** Para lavavajillas, secadoras, lavadoras-secadoras y lavadoras, la función Smart Start de Home Connect ofrece una recomendación automática de la hora para poner en marcha el electrodoméstico cuando se disponga de la mayor cuota de energía renovable (función disponible en Europa). Esto permite a los consumidores contribuir de forma inteligente a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> resultantes.

Además, el panel de consumo de Home Connect para lavavajillas muestra el consumo mensual de energía y agua, por programa. Nuestros lavavajillas inteligentes aprenden en base a la selección de programas del

consumidor y sugieren una alternativa de programa de ahorro de energía a través de la aplicación Home Connect.

**Reparar o sustituir.** Creemos que en muchos casos es más sostenible reparar que sustituir. Nuestra recomendación es evaluar la primera opción y como creemos en ello proporcionamos a nuestros consumidores asistencia instantánea. Siempre que es posible, nuestro servicio de atención al cliente propone diagnósticos a distancia, asesoramiento telefónico y consejos de autoayuda para evitar desplazamientos innecesarios.

Estamos disponibles las 24 horas del día a través de varios canales: teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp. También ofrecemos un servicio de asesoramiento cualificado antes de la compra, asistencia durante el uso del aparato y también después.

Ofrecemos piezas de repuesto durante los 15 años posteriores a su última fabricación y de media, el 80% de las reparaciones somos capaces de resolverlas en 24 horas.

## Un futuro más 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 fabricantes de 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 la Red Local del Pacto Mundial.

**WE SUPPORT**



## Plan Estratégico de Sostenibilidad

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:

- Apoyar la protección ambiental, ahorrar recursos valiosos y ofrecer a los consumidores soluciones sostenibles.
- Contribuir a un futuro socialmente sostenible.
- Reforzar la conducta empresarial ética a lo largo de la cadena de valor junto con nuestros socios comerciales.

Un entorno saludable y una sociedad de bienestar son la base del crecimiento sostenible.



### MEDIO AMBIENTE - APOYAMOS LA PROTECCIÓN AMBIENTAL, AHORRAR RECURSOS VALIOSOS Y OFRECER A LOS CONSUMIDORES SOLUCIONES SOSTENIBLES

#### Protección climática (Alcance 1, 2 y 3):

- Operamos con neutralidad de carbono desde 2020 y queremos que el 100% de la energía que consumimos en el mundo sea verde en 2030 (Alcance 1 y 2).
- Nos proponemos reducir nuestras emisiones indirectas absolutas de Alcance 3, del material que compramos, la logística y el consumo energético de nuestros productos un 15% en 2030 (respecto a 2018 Alcance 3).

#### Recursos y materiales:

- Reduiremos el consumo de agua en regiones con escasez de agua un 25% en 2025 (respecto a 2017).
- Nos proponemos reducir los residuos que terminan en vertedero por debajo del 1% para 2025.
- Nos comprometemos a seguir eliminando las "sustancias extremadamente preocupantes" de nuestros productos.

#### Consumo sostenible:

- Con nuestros electrodomésticos de alta calidad, que ahorran agua y energía, así como con nuestros servicios, ayudamos a consumir de un modo sostenible y a reducir residuos.

## SOCIEDAD - CONTRIBUIMOS A UN FUTURO SOCIALMENTE SOSTENIBLE

### Diversidad, equidad e inclusión:

- Tenemos como objetivo alcanzar el 30% de mujeres en puestos directivos.
- Queremos reflejar la diversidad de nuestros clientes aún más en el equipo directivo.
- Queremos ser el mejor empleador para el talento más adecuado.

### Salud y seguridad:

- Aspiramos a alcanzar nivel cero accidentes con nuestros sistemas de prevención en la gestión de la salud.

### Contribución con la sociedad:

- Aportamos nuestra experiencia como fabricantes de electrodomésticos para apoyar proyectos y organizaciones sociales seleccionados.

## GOBERNANZA - REFORZAMOS LA CONDUCTA EMPRESARIAL ÉTICA A LO LARGO DE LA CADENA DE VALOR JUNTO CON NUESTROS SOCIOS COMERCIALES

### Aumentar la resiliencia:

- Nos comprometemos a respetar los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor. Para nosotros este es un elemento central de la gobernanza corporativa con integridad y responsabilidad.
- Desde el año 2004, somos miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) cuyos diez principios son esenciales para nosotros.
- Exigimos a nuestros socios cumplir las normas como los términos y condiciones de compra, acuerdos de calidad y el Código de Conducta BSH para proveedores.

## Sistema de gestión de la sostenibilidad

El seguimiento de las iniciativas que se despliegan del Plan estratégico 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 anual.

### SOSTENIBILIDAD EN BSH ESPAÑA

Las áreas de acción de sostenibilidad de BSH en España, que se despliegan bajo el Plan estratégico global de BSH, contribuyen a la consecución de aquellos ODS en los que la compañía, por su actividad, tiene un mayor impacto. BSH pone en primera línea de actuación aquellos asuntos que tienen una mayor relevancia para sus grupos de interés.

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 y también 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 nuestros clientes en todo el planeta con sus electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones de primera calidad.

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

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

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

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



## Materialidad, asuntos relevantes

El análisis de materialidad, un ejercicio consultivo a los grupos de interés, dio como resultado una matriz de priorización de asuntos materiales para BSH.

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.

Asuntos materiales
Seguridad y Salud en el trabajo
Innovación para el consumidor
Calidad y Seguridad de los productos y servicios
Respuesta a las necesidades del cliente y el consumidor
Posicionamiento de las marcas
Consumo y eficiencia energética de los electrodomésticos
Atracción del talento
Omnicanalidad
Retención del talento
Usabilidad de productos y servicios
Gestión de riesgos financieros
Experiencia y relación con el consumidor
Incorporación de nuevas tecnologías al negocio
Ciclo de vida del producto

## Diálogo y relación con 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 de las oportunidades, que permite a los grupos de interés participar en la **identificación de temas relevantes** para la organización.
- **Desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios** a partir de la información recogida en relación con cada grupo de interés, favoreciendo 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 mantiene una escucha frecuente activa que permite dar respuesta a sus expectativas y necesidades a través de múltiples canales y mecanismos para gestionar el diálogo y la comunicación con los grupos de interés.

Grupos de Interés	Canales de diálogo
Usuarios	Webs de las marcas y corporativa, el Servicio BSH al cliente, canales de contacto del Centro de Atención al Usuario, redes sociales y reviews, encuestas y cuestionarios.
Empleados y nuevas generaciones	Canales informativos (intranet, la revista interna Actual, newsletters), canales bidireccionales (encuestas a empleados, el portal del empleado, eventos y actividades), el blog corporativo, la red social LinkedIn, y una App móvil interna
Sindicatos	Comunicados, convocatorias, documentación, tabloneros y reuniones periódicas.
Proveedores	Plataformas de colaboración, departamento de atención telefónica, personalizada, reuniones periódicas.
Distribuidores	Relación personal con equipos de ventas y Customer Competence Center (teléfono, correo electrónico o chat) encuesta a clientes, ferias y encuentros, visitas a fábricas.
Universidades e Institutos y centros de investigación	Cátedra BSH-UZ, jornadas de investigadores, eventos de diálogo, ferias, proyectos comunes.
Sociedad civil y ONG's	Respuesta a contactos
Asociaciones	Participación en comités, juntas y grupos de trabajo
Medios	Notas de prensa, entrevistas, atención de consultas
Administraciones públicas	Respuesta a contactos



## Industria e innovación

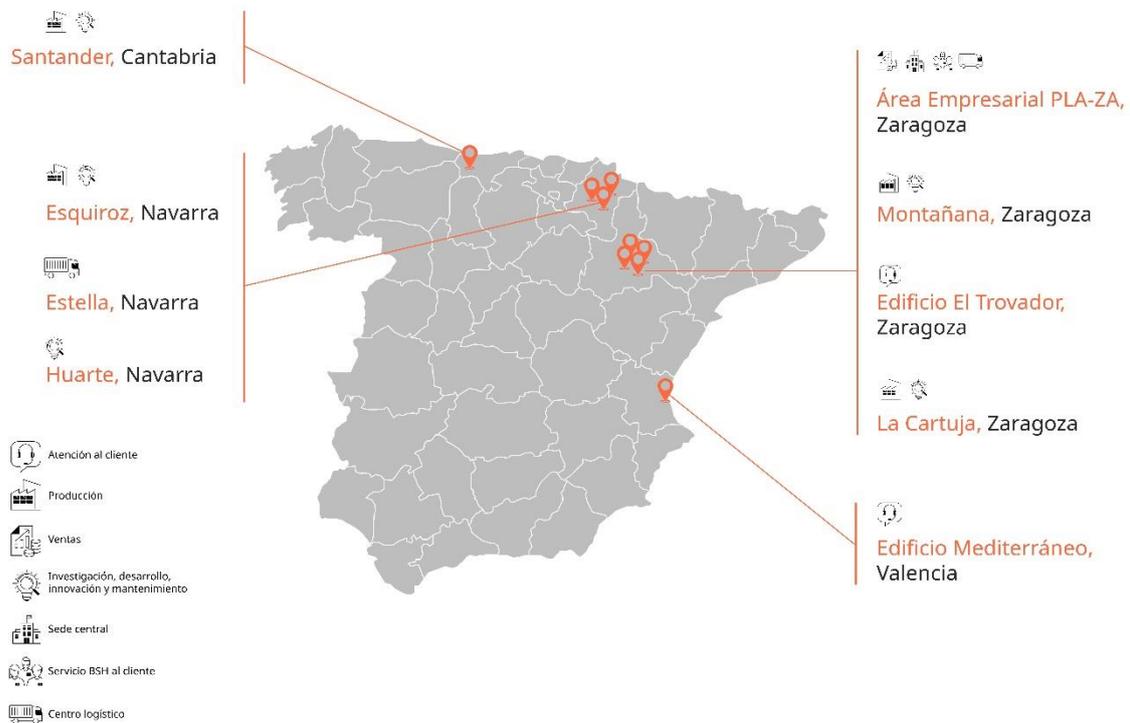
El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no progresa, y sin industrialización, no habrá desarrollo. Es necesario invertir en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

El sector industrial es impulsor del desarrollo económico y del empleo. Cada trabajo en la industria puede crear 2,2 empleos en otros sectores.

En 2024 se ha hecho especial énfasis en el desarrollo de la integración vertical del gemelo digital de nuestros procesos industriales con el objetivo de avanzar en la dirección de la creación de células autónomas de producción. En este sentido, junto a todas las actividades en ingeniería digital de integración de plataformas operativas, se han llevado a cabo avances muy significativos en tecnologías operativas como:

- **Realidad Virtual y Realidad Extendida.** Que nos ha permitido trabajar de modo mucho más eficiente con nuestros proveedores de sistemas productivos, ingeniería y mantenimiento.
- **Visión Artificial.** Integrando esta tecnología en sistemas robóticos estamos desarrollando soluciones automáticas para la verificación de la calidad de nuestros productos, tanto desde la perspectiva de su funcionalidad como desde la estética.
- **Robótica adaptativa.** Sistemas automáticos que permiten realizar operaciones con gran precisión que liberan a nuestros trabajadores de tareas que penalizan aspectos ergonómicos en nuestros procesos productivos.
- **Sistemas autónomos de navegación.** Se han desarrollado e implementado soluciones avanzadas que hacen mucho más eficiente la logística de nuestras fábricas y almacenes en la gestión de los componentes y del producto terminado.

## Presencia industrial en España



### ARAGÓN

- 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. En estas oficinas se desarrolla la actividad comercial y administrativa en España y en ellas están ubicados algunos de los centros de servicios corporativos globales que, en continuo crecimiento, desarrollan proyectos de marketing digital, informática, procesos de servicio al cliente o logística para diferentes países del grupo. BSH cuenta con un equipo comercial y de servicio al cliente estratégicamente distribuido por todo el país.

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 m<sup>2</sup>. Desde 2018, BSH cuenta con un segundo centro independiente de 15.000 m<sup>2</sup> 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, el almacén 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 usuario** ubicados en Zaragoza y Valencia, además de una red de servicios compuesta de 97 centros distribuidos en toda España, de los cuales, 28 son delegaciones propias de BSH. El Servicio de BSH cuenta con un equipo de profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente.

#### Empleados:

1.404 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

- Fábrica de Montañana
- Centro de desarrollo de placas eléctricas
- Centro de electrónica, software e IA
- Centro de servicios compartidos
- 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, ha reforzado la fabricación de **encimeras de inducción con extracción integrada** con la incorporación de una nueva línea de montaje, contribuyendo así, al liderazgo de BSH sobre este producto en el mundo. Además, en 2024, la fábrica de Montañana ha afianzado la producción de hornos, con el lanzamiento de la nueva plataforma EOX503 que incorpora entre otras prestaciones modelos con vapor añadido, función freidora de aire, nuevos diseños y mejoras sustanciales en consumo con etiqueta energética A+. También ha liderado varios proyectos piloto de Industria 4.0 en varios campos.

Desde 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, software e IA**, creado en 2019, se encarga del desarrollo de software y electrónica para electrodomésticos, incluyendo aspectos como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect.

El **Centro de servicios compartidos** tiene como objetivo primordial la creación y adaptación de tecnología e ideas innovadoras para su integración en nuestros productos y servicios, aportando un valor añadido significativo y logrando mejoras competitivas.

El **Centro de competencia de hornos** se encargan del desarrollo de los hornos de puerta extraíble, de los diseños de los hornos de marcas locales de BSH, de la tecnología de cocción a vapor en el segmento accesible de esta gama y del desarrollo de los componentes eléctricos utilizados para el control de los aparatos no electrónicos.

### 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:

1.325 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

- Fábrica de La Cartuja
- Centro de desarrollo de lavadoras

La **planta de La Cartuja** está dedicada a la fabricación de lavadoras. En la actualidad, se fabrican 2 plataformas de lavadoras: F44 de 9 kg, y F55 de 10 kg. Son dos plataformas globales que incluyen el nuevo etiquetado energético y que incorporan novedosas prestaciones como la dosificación automática, Home Connect o el 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.

Nuestras lavadoras han sido premiadas como "Best Buy" en Alemania, en Polonia, "Que Choisir" en Francia y Holanda. Hemos trabajado para la exportación a mercados de 10kg. en Australia, así como el servicio a Israel.

La implantación de tecnologías láser con un amplio abanico de aplicación, desde decoración de piezas plásticas hasta soldadura láser de acero inoxidable, nos permiten personalizar la estética de las lavadoras y reforzar las más altas propiedades mecánicas que permiten alcanzar la prestación de 1.600rpm (10Kg).

A lo largo de los últimos años, la fábrica de la Cartuja se ha alzado como referente en la búsqueda de la productividad y la innovación digital. Muestra de ello es la aplicación de técnicas de Inteligencia Artificial usando modelos de aprendizaje automático para la inspección visual con cámaras para el control de la producción y calidad. En 2024, se ha ampliado estas técnicas en combinación con el uso de robots, y adaptándose a un mayor número de variantes técnicas a inspeccionar.

Con el cliente en el foco, se sigue extendiendo la arquitectura fabril de datos y de conectividad inalámbrica en las líneas de producción que permitirá seguir ofreciendo productos conectables con más prestaciones para nuestros usuarios.

Con el objetivo de reducir nuestros consumos en energía, agua, y emisiones de CO<sub>2</sub>, en los últimos dos años hemos implementado instalaciones fotovoltaicas, y termosolares. En 2024, hemos puesto en funcionamiento un nuevo horno de secado con tecnología híbrida. Al mismo tiempo, hemos renovado por completo la planta de tratamiento de aguas.

En el **Centro de Soporte a producción de Lavadoras** se responsabiliza de la implantación de proyectos y prestaciones en las lavadoras del segmento medio alto que se fabrican en la misma planta.

#### Historia

En 1978, Balay terminó la construcción de una nueva planta de fabricación de lavadoras en La Cartuja (Zaragoza). En febrero del año siguiente, se inició la primera fabricación en serie de lavadoras del proyecto P-139. En 1998, se lanzó 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., que fue sustituida en 2020 por un nuevo modelo de 9 kg. En diciembre de 2023, comenzó la fabricación de una nueva lavadora de 10 kg., que llegó al mercado en la primavera de 2024. En 2023 se superaron los 23 millones de lavadoras producidas.

#### Empleados:

400 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

## NAVARRA

- Fábrica de Esquíroz
- Centro de competencia de bomba de calor
- Centro de desarrollo de lavavajillas compactos
- Centro de desarrollo de frigoríficos

**En Esquíroz, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos.** A lo largo de 2024, la planta se ha adaptado a las cantidades estimadas en el Plan de Negocio en frío, y en el caso de lavavajillas, se ha superado en un 30% las unidades estimadas en el plan, manteniendo en ambos casos los indicadores de gestión. En el caso de frigoríficos, ha mejorado la posición de coste esperada, basada en una buena evolución del coste de los materiales y los importantes proyectos de mejora de procesos implantados durante 2024.

El **Centro de desarrollo de frigoríficos**, además de dar soporte a la fábrica de frigoríficos, ejerce de nexo de unión entre la fábrica y los diferentes centros productivos y de desarrollo ubicados en Alemania, Turquía, China y Estados Unidos. Desde 2023, este centro participa también en la realización de proyectos para otras fábricas de frío del Grupo BSH.

El **Centro de desarrollo de lavavajillas** es responsable del diseño y desarrollo de los lavavajillas compactos, así como del soporte técnico a la producción de Esquíroz. La plataforma de lavavajillas compactos se fabrica, de manera exclusiva, en la fábrica de Esquíroz para todo el mundo.

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.

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 Bosch Home Comfort.

#### 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 para favorecer el nivel de competitividad de la planta. En diciembre de 2024, el Grupo BSH comunicó su intención de iniciar en 6 meses el proceso de cierre del centro de producción de Esquíroz en España.

#### Empleados:

634 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

#### • 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.

En 2024, este centro ha dado soporte a las fábricas de BSH España también en lo relativo a almacenaje de componentes.

#### Empleados:

17 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

#### • Centro de servicios corporativos de informática de Huarte

Este centro ofrece servicios corporativos de informática al Grupo BSH. 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.

#### 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 las 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 años han experimentado las necesidades digitales de la compañía, han consolidado y focalizado a este centro como referente de servicios corporativos de IT.

#### Empleados:

84 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

## 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 en sus distintas dimensiones, 30, 60,75 y 90 además de placas dominó de 30 cm. Eléctricas. Además, 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 es el **Centro de desarrollo de gas** del Grupo BSH.

El **Centro de desarrollo de gas** del Grupo BSH es el responsable de la investigación y el 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 este equipo global permite optimizar el cocinado en las diferentes regiones donde se comercializan nuestros productos.

El **Bosch Competence Center** es un centro de formación y eventos internacionales, referente en Europa y ubicado en la fábrica de Santander. Este espacio concentra en sus más de 1.000 m<sup>2</sup> la filosofía de la marca: facilitar el día a día de nuestros consumidores con **soluciones innovadoras para una vida más sana y sostenible**. El espacio es un referente en cuanto a **servicios digitales**. Las formaciones online tanto a nivel nacional como internacional, las presentaciones a distribuidores, visitas virtuales y contenidos audiovisuales son algunos de los servicios más destacados.

En 2019, se inauguró el **Bosch Smart Home Lab**, un proyecto pionero de **hogar inteligente** y ejemplo de **colaboración** entre las diferentes divisiones de **Robert Bosch**. El espacio aún por primera vez una representación de aparatos conectados de cada una de ellas, así como de otros socios líderes en sus sectores como iluminación inteligente de Philips o Alexa de Amazon. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar tanto a clientes como compañeros de BSH y otras divisiones de Robert Bosch.

### 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, en el 2024 la fábrica de Santander alcanza el hito de los 10 millones de válvulas producidas.

### Empleados:

302 personas\*

\*Plantilla a 31 de diciembre de 2024

## 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 informática

En España, hay 210 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 dando forma al futuro de la compañía con soluciones digitales. Tienen como enfoque principal las áreas de core business, recursos humanos, digitalización, seguridad e Industria 4.0.

### **Servicios globales del área técnica del Servicio BSH al Cliente**

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

### **Hub de marketing del servicio al cliente**

Este departamento en España desarrolla actividades propias de marketing: creación de productos y servicios (extensiones de garantía, contratos de mantenimiento y productos de limpieza y mantenimiento) y creación de contenidos digitales orientados a ayudar a nuestros consumidores a cuidar los electrodomésticos durante toda su vida útil. Estos contenidos son válidos para redes sociales, webs y blogs propios de las marcas. 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.

### **Centro de competencia Field Service**

El Centro de competencia Field Service es una unidad global ubicada en Zaragoza, compuesta por expertos en todos los procesos necesarios para la realización de los servicios de reparación de electrodomésticos a domicilio. Su objetivo es asegurar la correcta implementación de la estrategia del Servicio BSH al Cliente a nivel global, optimizando los procesos y apoyando la mejora continua de la calidad, productividad y tiempos de gestión.

Para ello, este centro apoya y asesora a los países a lograr sus objetivos, a mejorar la eficacia y eficiencia de su operación y llevar sus procesos hacia el estándar estratégico. Una cualidad relevante de este centro es el mantenimiento de una visión holística de los procesos transversales en la compañía, y conseguir el equilibrio adecuado entre la satisfacción al cliente y la productividad en la operación. Bajo su paraguas, dos equipos dirigen de forma global dos subprocesos clave del servicio altamente técnicos: el scheduling y el prepping.

**El Prepping excellence driver** es un equipo de expertos en el proceso de planificación de las piezas necesarias para realizar 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 y reduce el coste de la operación. La estimación de los repuestos necesarios se basa en datos estadísticos de reparaciones previas de aparatos del mismo modelo o similares y con la misma avería, la cual obtenemos cuando el cliente nos contacta para concertar la cita. Desde Zaragoza se gestiona globalmente la preparación automática vía inteligencia artificial y además se ofrece el servicio de preparación manual a países como Luxemburgo, Bélgica, República Chequia, Hungría, Francia, Suiza, Portugal, Austria, Holanda, Taiwan y Hong Kong.

**El Scheduling excellence driver** orienta y apoya a los países con el sistema que planifica la visita del técnico con el cliente y optimiza las rutas de los técnicos reparadores. Este proceso, altamente complejo y técnico, basado en el análisis de datos y planificación correcta de los tiempos de reparación y de desplazamiento, es clave tanto para reducir los tiempos de respuesta, como para aumentar la productividad de los técnicos. Esto permite contener los costes de las reparaciones y conseguir altos grados de satisfacción de los clientes (NPS). Asimismo, permite que cada cliente seleccione la franja horaria que más le conviene para la visita del técnico y poder hacer seguimiento en tiempo real de la visita en la última hora. Además, desarrolla diferentes actividades o nuevos procesos como la optimización de rutas, y la organización dinámica de las zonas de trabajo de los técnicos.

### **Service management hub**

El objetivo de este centro de servicios corporativos globales es conseguir la excelencia del servicio posicionando su foco en el cliente final. Los equipos que forman parte de este centro se encargan de implantar, desarrollar y dar soporte a procesos y sistemas del Servicio BSH al Cliente a nivel global. Fundado en 2015 para dar soporte a la mejora y expansión de los sistemas de gestión en el Customer Service Global,

actualmente está formado por 40 personas que se organizan en cuatro equipos y que participan en la gestión de diversos procesos y sistemas de la compañía: spare parts management, consultancy, business process experts y projects.

Su reto es conseguir armonizar los procesos del Servicio BSH al Cliente, englobando distintas culturas y necesidades. Trabajan para conseguir desarrollar procesos y herramientas para que todas las organizaciones del Servicio BSH al Cliente puedan trabajar con ellas. Además, interactúan y colaboran para conseguir sinergias entre países y compartir mejores prácticas.

### **Logística**

España ha consolidado un centro de competencia en sistemas de gestión de almacenes, entregas de última milla y 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.

En 2024 se ha llevado a cabo la implementación del sistema de gestión de almacén EWM en varios almacenes de producto terminado del Grupo BSH de diferentes países: Corby (UK), Monterrey (MX) y Turquía - Yurt.

En el principal almacén en Zaragoza, CLP, se ha desplegado en su totalidad el concepto "Masterpack", un formato de packaging para placas de inducción en unidades de manipulación de 5 piezas, lo que permite que la carga en los camiones/contenedores sea sin pallets, permitiendo un mayor llenado de los vehículos en los envíos de exportación.

En el ámbito de entregas domiciliarias, BSH ha consolidado un nuevo software para el control de la última milla que en España reemplaza la herramienta anterior y además se ha implementado en Francia, Suecia y Marruecos

### **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 y dan soporte en multitud de tareas de back office.

### **The hub: country services Spain**

Este departamento, englobado dentro de Global Business Services, contribuye notablemente a la implementación de la estrategia digital de marketing diseñada en todos los países de Región Europa, Región Norte América y algunos pertenecientes a otras regiones. Por un lado, da soporte en la creación, optimización e implementación del contenido y de nuevas funcionalidades en las áreas de CRM, website, social media, SEO, product display settings, e-commerce y NPS; y por otro, participa activamente en proyectos globales y estratégicos. Los integrantes del equipo, más de 50, 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.

## **CENTROS DE DESARROLLO E INNOVACIÓN GLOBALES**

**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, innovación en tecnologías transversales, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA, y frigoríficos.

El **Centro de electrónica, software e IA** abarca tanto el desarrollo de software como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect. El objetivo es ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores en el hogar. Entre las soluciones basadas en inteligencia artificial desarrolladas por este centro destacan dos funciones lanzadas para hornos premium de Siemens que reconocen automáticamente hasta 123 alimentos diferentes y controlan su cocinado también de forma automática. En 2024, el equipo ha

continuado con el desarrollo de soluciones de IA en campos adicionales al de la visión por computador, ha seguido trabajando en el desarrollo de sistemas electrónicos y de software para placas de cocción, y ha finalizado el desarrollo de las primeras placas de gas con conectividad y control automático de la campana.

El **Centro de Competencia de bomba de calor** lidera la gestión para el Grupo BSH de esta tecnología 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, trabaja en la búsqueda de oportunidades para su implantación en otras áreas, estableciendo sinergias con Bosch Home Comfort.

El equipo de este centro de competencia forma parte del proyecto que desarrolla una lavadora-secadora con bomba de calor y que está liderado por el Centro de desarrollo de Nanjing. Este electrodoméstico supondrá un importante ahorro, no sólo de consumo eléctrico, sino también de agua, respecto a las lavadoras-secadoras convencionales. La contribución de este centro de competencia está siendo clave gracias al conocimiento y al espíritu emprendedor del equipo.

Actualmente, el equipo trabaja para adaptar y mejorar los productos de secado con bomba de calor según el nuevo etiquetado energético que entrará en vigor en marzo de 2025.

Además, desde 2022, este centro de competencia ha contribuido junto a la Universidad Pública de Navarra y otras empresas navarras líderes en el sector de la refrigeración comercial e instalaciones térmicas, a la creación del primer 'Grado Dual en Ingeniería Térmica' de España. Esto permitirá disponer de perfiles más adecuados a las necesidades de las empresas colaboradoras para cubrir futuras necesidades, así como mantener una colaboración más estrecha con la UPNA. En septiembre de 2023, comenzaron los primeros alumnos de tercer curso procedentes del Grado de Ingeniería Mecánica.

El **Centro de desarrollo de lavavajillas** es responsable del diseño y desarrollo de los lavavajillas compactos, así como del soporte técnico a la producción de Esquíroz. Esta plataforma de lavavajillas compactos se fabrica, de manera exclusiva, en la fábrica de Esquíroz para todo el mundo.

El año 2024 ha supuesto la renovación del portfolio de lavavajillas compactos para la región Europa con el lanzamiento de 6 nuevos modelos que, además de modernizar su estética basada en cristal, se ha conseguido mejorar su eficiencia energética y capacidad de lavado.

También, en este 2024 para China, nuestro principal mercado, se ha arrancado un nuevo proyecto que supondrá un gran hito para el lavavajillas compacto ya que será la entrada de la conectividad en este segmento.

Los siguientes retos se centrarán en la mejora la eficiencia energética (nueva normativa) y capacidad de carga de lavado, sin olvidar la posición de costes, ya que nuestro mercados y competidores son cada día más agresivos en este segmento.

El **Centro de desarrollo de frigoríficos** da soporte técnico a la fábrica de frigoríficos de Esquíroz y ejerce como nexo entre la misma y las diferentes fábricas y centros de desarrollo de producto ubicados en Alemania, Turquía, China y Estados Unidos. Además, forma parte del equipo encargado de definir la nueva arquitectura de producto y, el laboratorio de este centro de Esquíroz está integrado en la red internacional de verificación de producto frío.

A lo largo de 2024, se ha seguido trabajando 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 desarrollo de frigoríficos 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 120 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.

Este centro es responsable del predesarrollo y desarrollo de placas eléctricas. También implementa estrategias para alcanzar los objetivos focalizándose en el beneficio, la calidad, la sostenibilidad, y la innovación, asegurando que los productos se desarrollan de acuerdo con los requerimientos legales y tecnológicos. Sobre todo, centran sus desarrollos en las necesidades del consumidor final. Los resultados más característicos son las encimeras tipo freeinduction, flexinduction y venting cooktop (placa con extractor integrado) 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** 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 mayoritaria en la fábrica de Montañana para el resto del mundo.

El **Centro de servicios compartidos** investiga dando soporte global a las áreas de innovación de BSH en sus distintas regiones. Colabora estrechamente con los centros de desarrollo de todas las categorías de productos, así como con otras áreas de innovación tanto internas como externas a BSH. Este centro constituye parte integral de los servicios compartidos de desarrollo de productos. Trabaja en áreas como 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, nuevas funcionalidades en materiales o sensorica avanzada, 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. La sostenibilidad y, más concretamente la economía circular, también es un campo estratégico para este centro.

El **Centro de desarrollo de gas** del Grupo BSH es el responsable de la investigación y el 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 este equipo global permite optimizar el cocinado en las diferentes regiones donde se comercializan nuestros productos.

Entre los años 2021 y 2024, el equipo ha desarrollado y gestionado proyectos para ser fabricados en 4 ubicaciones distintas del Grupo BSH: 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 ha investigado caminos para el uso de gases verdes en los aparatos domésticos de cocción.

El centro ha trabajado en la segunda generación de la tecnología "Flame-select", que se incluirá en la nueva gama de aparatos y, además de esto, se han desarrollado nuevas soluciones electrónicas para la iluminación de mandos, conectividad e interacción con la campana mejorando a la vez significativamente la eficiencia energética de los aparatos, entre otras prestaciones.

Con la innovación como principal objetivo, el Centro de Desarrollo de Gas ha realizado una exhaustiva labor de investigación y desarrollo para presentar una generación de encimeras de gas avanzadas. Este proyecto no

solo supone una mejora en términos de diseño y rendimiento, sino que también marca un hito en la sostenibilidad, pues se encuentra en línea con el compromiso de BSH de reducir el impacto medioambiental de sus productos. Una de las mejoras introducidas con los nuevos productos es por ejemplo el incremento de eficiencia de los quemadores para conseguir un uso más eficiente de recursos, es decir menos tiempo de cocción para el mismo resultado. En 2024, el centro ha lanzado la primera fase de esta nueva generación de encimeras de gas con fabricación en Santander y Turquía. Uno de los aspectos más destacados de esta iniciativa es la renovación del 80% del porfolio existente de encimeras de gas a nivel mundial.

El año 2024 ha sido la certificación oficial por parte de un laboratorio externo de la primera encimera de gas diseñada para funcionar 100% con hidrógeno. Este proyecto forma parte de un piloto que durante 2025 se lanzará en Escocia con el objetivo de explorar nuevas tecnologías que ayuden la descarbonización del planeta.

El equipo sigue trabajando para impulsar la estandarización y reducir la complejidad como medida para mejorar nuestra eficiencia. Para ello se ha decidido que la responsabilidad global del desarrollo del sistema de gas sea liderada desde el equipo de Santander no sólo para encimeras sino también para aparatos "FreeStanding".

Por último, otro hito significativo para Santander ha sido la fabricación de válvulas "Step Valve" con un total de 10 millones de unidades producidas, hace ya 9 años dimos inicio a la producción y suministro de nuestras válvulas de gas Premium, no solo para la fábrica de Santander sino para ubicaciones adicionales dentro del grupo BSH como Francia, China y Estados Unidos, este volumen ha pasado a representar el 20% de la producción total.

El **Centro de soporte a producción de lavadoras** se responsabiliza de la implantación de proyectos y prestaciones en las lavadoras del segmento medio alto que se fabrican en la misma planta.

Durante 2024, ha trabajado y lanzado el proyecto de conectividad a través del "System Master" con una "Super declaración" energética A -20%, y la incorporación de mejoras a los clientes como la posibilidad de programar la lavadora en función del coste horario energético (ahorrando coste y utilizando energía verde), o bien la programación de la dosificación de detergente escaneando el código del producto que utilicen (Detergent-Scan), o la posibilidad de descargar programas especiales de lavado. Adicionalmente estas lavadoras pueden ser diagnosticadas y actualizadas a través de la conexión a red.

Todo ello en 9 y 10 Kg. y con hasta 1600 rpm's de centrifugado manteniendo las prestaciones existentes hasta la fecha. Así mismo, hemos trabajado en la sostenibilidad con la introducción del 50% de material reciclado en el film del embalaje.

Con el producto fabricado en La Cartuja hemos sido valorados como mejor opción de compra en Alemania (Stiftung Warentest), Francia (Que Choisir), Polonia y Holanda.

Desde el área de desarrollo de La Cartuja se trabaja en optimizaciones y conceptos para otras fábricas del grupo y se lideran proyectos de arquitectura de sistemas para ser implantados en el futuro.

## Digitalización e Industria 4.0

Las fábricas del Grupo BSH en España han aprovechado 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 2024, y que conforman una apuesta firme y decidida en tres campos principalmente.

### INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Son varios los proyectos a los que aplicamos inteligencia artificial. Estos proyectos ya han sido implementados en nuestras fábricas, no solo en España, sino en BSH a nivel mundial, cosechando varias nominaciones y premios que lo avalan durante los últimos años.

En 2024, seguimos trabajando para aplicar la Inteligencia Artificial a la robótica. Este año, hemos terminado un proyecto para automatizar la soldadura de los tubos de los frigoríficos con aprendizaje por Inteligencia Artificial. Este trabajo ha estado encuadrado en los proyectos estratégicos del Gobierno de Navarra y se ha realizado junto con un consorcio de empresas navarras.

Low Cost AI es una solución desarrollada en BSH España que ya se está implementando en otras fábricas del Grupo. Se trata de una solución transversal y accesible para la corrección de pequeños fallos en el montaje de nuestros electrodomésticos. Con un sistema de visión basado en Inteligencia Artificial se consigue 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 correcta. En 2024, se ha seguido extendiendo esta tecnología a otros casos de uso. Por ejemplo, en Santander se utiliza para detectar catenarias mal montadas y se han ampliado las soluciones previamente desarrolladas al resto de cadenas de montaje.

Mediante la integración de la visión artificial con la solución Low Cost AI y la robótica adaptativa hemos conseguido desarrollar e implantar un sistema para el control automático de la calidad de nuestros frigoríficos. El sistema es capaz de detectar de modo muy preciso la presencia de todos los componentes, así como la ausencia de cualquier defecto estético de nuestro producto.

## 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. 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 posibles 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 conseguir, entre todos, una industria avanzada y competitiva en España.

Además de la aplicación de Inteligencia Artificial en robótica, en Esquíroz hemos seguido trabajando en otras funcionalidades. En este caso, el principal proyecto ha sido el montaje de las bandejas de los frigoríficos con un robot, utilizando un sensor de fuerza para no dañar el frigorífico. Para ello, hemos simulado el proceso en un entorno virtual para evitar fallos. Además, hemos conectado la estación a nuestra Plataforma MES, un software de control de la producción, para poder analizar los tiempos de ciclo de la estación utilizando la herramienta SPM (Station Performance Manager).

En La Cartuja, la segunda parte del año 2024 ha estado focalizada en la recuperación de las automatizaciones tras los daños por la inundación que sufrió la fábrica en 2023. Esto incluye, por un lado, las distintas estaciones robotizadas, integradas con sistemas de visión y atornillado, y, por otro lado, las máquinas de decoración digital, que, además, hemos ampliado en capacidad. Estas actividades nos permiten alcanzar los indicadores de productividad e innovación que teníamos propuestos para finalizar el año.

En Montañana, durante el año 2024 se realizó la implementación del suministro de materiales a la línea del Venting Cooktop 2 mediante un milk run autónomo con el que se automatiza el transporte de los materiales sin la intervención de operarios. Además, se está analizando la posibilidad de extender este tipo de suministro a otras líneas de la fábrica.

**Las alianzas y la cooperación entre empresas son fundamentales para conseguir, entre todos, una industria avanzada y competitiva en España**

## 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 debate sobre el diseño de instalaciones y procesos. En este sentido, hemos trabajado también en la integración vertical de nuestro gemelo digital orientados en la dirección de

conseguir unidades autónomas de fabricación. Para ello estamos trabajando en la integración de las plataformas digitales de las diversas fases de nuestra cadena de valor.

Durante 2024, en la fábrica de Montañana se ha validado una aplicación de realidad extendida, (realidad aumentada) en la línea de inductores validando su diseño en el espacio donde se iba a montar línea finalmente.

Adicionalmente, se ha desarrollado el uso de aplicaciones móviles para el escaneo de instalaciones, procesos fabriles e infraestructuras, esta herramienta se ha documentado y ya está disponible en el catálogo standard de herramientas i4.0.

Además, los equipos corporativos de informática de España trabajan muy activamente en la recolección 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 ha sido 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.

En Santander, hemos realizado simulaciones con los tipos de software Plant y Process Simulate, para un nuevo concepto de cadena de montaje. Nos ha ayudado a desmontar algunos mitos ya que, al simular, pueden probarse distintas soluciones con un mínimo esfuerzo y se ve claramente cuál es la mejor opción desde el punto de vista de productividad y ergonomía. También hemos avanzado en llevar la fábrica digital hasta el puesto de trabajo mostrando más datos precisos en cada uno sobre el producto que están montando con el Digital Support For Workers (DS4W). La herramienta DS4W permite al empleado visualizar en las pantallas del puesto de montaje información sobre la referencia de las piezas a montar en el electrodoméstico, instrucciones para trabajar o la hoja de trabajo referente al electrodoméstico que es necesario montar. Y para cerrar el círculo hemos recogido información de los puestos de trabajo mostrando esa información a producción con el SPM (Station Performance Manager).

En Esquíroz, el principal avance en digitalización ha sido la utilización de PowerApps. Es un conjunto de aplicaciones y herramientas de Microsoft que proporciona un entorno de desarrollo de aplicaciones accesible para personas sin conocimientos específicos de programación. Con esto, hemos desarrollado aplicaciones para digitalizar la recogida de datos manual que se realiza en diferentes puntos de la planta. Un ejemplo es la asistencia de las personas a las reuniones de fábrica o la recogida de los resultados de los testeos de auditoría de aparatos.

En La Cartuja, hemos integrado sistemas que permiten programar las lavadoras individualmente en línea mediante Wifi. Esto ha sido posible gracias al despliegue de la plataforma MES (Manufacturing Execution System), un software enfocado al control de la producción, que monitoriza y documenta la gestión de la planta y que nos permite conectar los sistemas en la fábrica con la nube. Otro ejemplo de conectividad y sinergia entre ubicaciones ha sido la implantación de un software que permite el cálculo de la eficiencia de la línea del tambor en tiempo real.

Por otro lado, para la reubicación del área de premontaje del panel de mandos de lavadoras hemos utilizado herramientas de simulación que nos han permitido tomar la mejor decisión sobre un entorno virtual con el consiguiente ahorro económico y de tiempo.

**BSH España trabaja para posicionarse como empresa tractora hacia una 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 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 converge 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 den 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.

A lo largo de 2024, hemos trabajado algunas de las herramientas y proyectos que nos permiten ampliar nuestras capacidades en el desarrollo de proyectos.

## 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, hemos trabajado en un programa para acompañarles en ese proceso, llamado Industrializa.

Desde BSH, recogiendo los resultados positivos de otros proyectos de innovación disruptiva, se decidió lanzar, en abril de 2021, este ecosistema abierto. 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.

El ecosistema se genera por la interrelación de tres actores:

- BSH Electrodomésticos España, 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.

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

Más información en [www.industrializa.net](http://www.industrializa.net)



## OTRAS COLABORACIONES DE INNOVACIÓN ABIERTA

Además de Industrializa, hay otras 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 de ello es la iniciativa Factor Idea. Actualmente, hay tres retos activos: **Factor Idea** con el **Grado de Marketing e Investigación de Mercados**, **Factor Idea** con el **Grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto e Ingeniería Electrónica** y **Factor Idea Digital** para buscar nuevas funciones en Home Connect con los alumnos del **Máster en Ingeniería de Diseño de Producto y del Máster en Ingeniería de Telecomunicación**.

### Creando ecosistemas

Tenemos el reto de crear ecosistemas donde hacer crecer nuevas oportunidades entre todos. En colaboración con **Ceminem**, de la Oficina de Transferencia (OTRI) de la Universidad de Zaragoza, se ha creado el programa **SPIN TRANSFER**, lanzándose en 2024, la Fase II que consiste en un programa de formación y capacitación específico para el desarrollo de spin-offs, junto con **SPIN ADVENTURES** donde se buscaron personas inquietas con ganas de trabajar en los proyectos seleccionados en la primera parte. Este programa tiene planificadas otras fases de acompañamiento para la creación de empresas en 2025.

### Colaboración con empresas

En BSH, también brindamos apoyo a empresas en pleno desarrollo. Nuestro objetivo es fomentar el espíritu emprendedor, por eso colaboramos con **Infinitia y Atria Innovation**, dos empresas que comenzaron como startups y se dedican a la consultoría científico-tecnológica. Además, también colaboramos con **Hangar 73 – Venture Studio**, una nueva herramienta de innovación, basada en un Venture Builder Inverso multidisciplinar que es capaz de lanzar resultados de innovación no comercializados por las empresas. En BSH, hemos decidido participar siendo la primera empresa que va a ofrecer una idea de producto testada y desarrollada a nivel de prototipo a emprendedores con inquietud por la tecnología, el desarrollo de producto y la industria, para que lo desarrollen y construyan un modelo de negocio exitoso. Este producto consiste en un pequeño dispositivo electrodoméstico que representa un nicho en el mercado actual.

### Colaboraciones con aceleradoras e incubadoras de empresas a través de mentorización de startups

Las ideas pueden validarse aprovechando la velocidad, la creatividad y el conocimiento que ofrecen estos partners. Trabajamos en la detección de necesidades o posibles mejoras para compartirlas con ellos y analizar posibles soluciones, requieran o no de desarrollos específicos. Es un claro ejemplo de relación “win-win” donde, por un lado, las empresas desarrollan su producto y tecnología y por otro, BSH España sigue relacionada con el mundo de la innovación. Ejemplo de esta colaboración son las sesiones de mentorizaje lanzadas a todas las startups que participaron en el programa de la aceleradora Stage2, así como otros proyectos dentro del programa Tech Factory del Instituto Químico de Sarrià.

### Colaboración con startups

Fuera de esa colaboración con aceleradoras, y gracias a la prospección activa y a la difusión de nuestra actividad en innovación abierta, hemos encontrado otras startups cuyos productos encajan con proyectos de hardware. Expertos de BSH España les apoyan con sesiones de mentorización técnica en fases de diseño y desarrollo como listas de materiales, análisis de riesgos, requerimientos, o estrategia de desarrollo. Estas startups ofrecen una mayor agilidad y rapidez en el desarrollo y en la industrialización de nuevos proyectos, tanto en producto como en proceso.

# Proyectos I+D de colaboración internacional

La innovación y el desarrollo de una cultura innovadora 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.

## **SERENADE**

Se trata de un proyecto compartido con distintos socios, entre ellos la Universidad de Zaragoza, y liderado por BSH, que consiste en la predicción de la calidad y la vida útil de las comidas cocinadas/reservas almacenadas en un contenedor frigorífico inteligente mediante la modelización del perfil de gases y el reconocimiento del estado microbiológico real.

Se investiga principalmente en la optimización del rendimiento de un sensor MOS mediante el funcionamiento cíclico/modulado de la temperatura, para evaluar el estado de descomposición de los alimentos (y pronosticar su comestibilidad) con inteligencia artificial. También se trabaja en el acoplamiento de sensores MOS con una columna cromatográfica. Para esto, se realiza el diseño, instalación, exploración de nuevas operaciones, clasificación y esquemas de excitación innovadores para la detección precisa del estado y la frescura de los alimentos, utilizando sensores semiconductores de óxido metálico en combinación con métodos de IA. Este proyecto ha promovido la contratación de 7 doctorandos por parte de los socios del proyecto, que realizan estancias en distintas localizaciones del proyecto con el objetivo de maximizar la transferencia de conocimiento entre socios y la utilidad de los resultados obtenidos.

Más información en: <https://serenade-project.eu/>

## **IREL4.0**

El proyecto Irel4.0 planteó la comprensión de los mecanismos físicos del fallo de diferentes componentes electrónicos, 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 ha permitido la optimización de los test y el uso intensivo de la inteligencia artificial. Esto ha favorecido 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. Ha sido un soporte imprescindible a la hora de mejorar la fiabilidad.

En este proyecto BSH ha colaborado con más de 80 socios a nivel europeo asumiendo el rol de líder del paquete de trabajo de casos de uso, pilotos industriales y vehículos de testeo. Esto ha permitido intercambiar experiencias y herramientas, orientadas a monitorizar y mejorar la fiabilidad de los componentes electrónicos a distintos niveles (wafer, chip, package, board/system) y generar sinergias, aprendizajes y buenas prácticas entre diferentes sectores industriales.

Más información en <https://www.irel40.eu/>

## **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 desarrollo de placas eléctricas se participa representando al Grupo BSH y al Grupo Bosch en la definición de este nuevo standard.

Más información en <https://www.wirelesspowerconsortium.com/>

## Innovación y patentes

La compañía cuenta con un destacado equipo de profesionales dedicados al desarrollo de nuevos productos con vistas a su próximo lanzamiento al mercado. Dentro de este proceso de desarrollo de productos, se generan invenciones que pueden ser protegidas mediante patentes. Entre estas invenciones, se seleccionan y se solicitan ante la Oficina Española de Patentes y Marcas aquellas que poseen mayor relevancia estratégica para la compañía.

Un sólido equipo profesional local se encarga de proteger la destacada capacidad innovadora de BSH en España. Este equipo gestiona de manera integral todos los aspectos relacionados con la propiedad industrial en relación con los desarrollos promovidos desde nuestros centros de I+D+i. Este equipo desempeña un papel fundamental al analizar y valorar los nuevos desarrollos para evitar posibles conflictos con derechos de terceros y, siempre que sea posible, proteger las invenciones mediante derechos de patente. Además, proporciona asesoramiento a los inventores, ofrece formación interna y realiza otras funciones clave para asegurar una gestión eficiente de la propiedad industrial.

Una cartera de patentes amplia y robusta garantiza que BSH disponga en el mercado de productos con características exclusivas, lo cual sin duda contribuye a que sean altamente valorados por los consumidores.

En el año 2024, BSH España presentó ante la Oficina Española de Patentes y Marcas un total de 43 primeras solicitudes de patente europea, así como 3 solicitudes de modelos de utilidad.

## Participación en la innovación

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 global que impulsa la innovación, los empleados aportan sugerencias e ideas de mejora relacionadas con los productos y procesos de BSH. El programa está abierto a toda la plantilla a nivel mundial, y busca canalizar el potencial de creatividad de los trabajadores, para reforzar tanto la competitividad como el sentimiento de pertenencia e integración.

Además, hay otra plataforma global de innovación llamada **Innovation Co/Space** que busca generar ideas relacionadas con innovaciones orientadas al consumidor. En una comunidad online, los empleados pueden proponer una sugerencia de mejora concreta y recibir feedback sobre su viabilidad en la compañía. Además, permite a los empleados encontrar compañeros de equipo para desarrollar su idea y poder trabajar en proyectos de innovación.

**En 2024, se presentaron 690 Top Ideas en España.**

## 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 por lo que cada año, se establecen objetivos exigentes de reducción de los consumos de energía y de agua.

La Comisión Europea trabaja en un reglamento sobre ecodiseño de productos sostenibles que reduzcan su huella de carbono, generen menos residuos y puedan ser reutilizados al final de su ciclo de vida.

Ya existe una directiva sobre diseño ecológico para determinados productos, entre los que se incluyen los electrodomésticos, para que sean más eficientes en el consumo de agua y electricidad. Según la Comisión Europea, gracias a esta directiva se consiguió, en 2021, reducir un 10% el consumo energético de los electrodomésticos y los usuarios de la Unión Europea ahorraron 120.000 millones de euros en su factura de la luz y agua.

El ecodiseño es un campo que está teniendo muchas novedades impulsadas por la Comisión Europea y participamos muy activamente en todos los campos que están siendo desarrollados en la actualidad, como, por ejemplo, el pasaporte digital de producto, etiquetado energético, fiabilidad, reparabilidad, durabilidad, materiales críticos, revisión de la actual Directiva de RAEE, el futuro reglamento de envases y embalajes, reciclabilidad y contenido de materiales reciclados, etc.

La clave para conseguirlo es el ecodiseño, es decir, pensar desde el primer momento en el que surge la idea de un nuevo producto, en cómo reducir su impacto medioambiental durante todo su ciclo de vida. Que las materias primas, el proceso de fabricación, el embalaje, el transporte, su utilización y el fin de su existencia dejen la menor huella posible en el planeta. Y todo ello manteniendo el mismo nivel de calidad, funcionalidad y seguridad. Por ejemplo, en el proceso de cambiar de un material virgen por otro reciclado, en BSH realizamos muchas pruebas para comprobar que ofrece las mismas características de funcionalidad, calidad y resistencia.

BSH es muy activa en materia de normalización y legislación participando en asociaciones, comités de normalización y sus grupos de trabajo, y gracias a esta actividad podemos estar al día y anticiparnos a los futuros requisitos legales de producto en todos los posibles alcances.

Ejemplos de ecodiseño en electrodomésticos son:

- Secadora con tecnología bomba de calor que ahorra hasta un 66% de energía en comparación con otras secadoras convencionales.
- Lavadora con autosuficiencia de detergente que, gracias a sus sensores, detecta la cantidad de ropa y el grado de suciedad de esta y decide cuánto detergente y suavizante utilizar en cada lavado. Gracias a ello, consigue ahorrar hasta un 38% de detergente y utiliza 10 litros menos de agua por lavado.
- Lavavajillas con tecnología de secado con zeolitas, se trata de un mineral natural que tiene la propiedad de absorber humedad en un proceso exotérmico, lo que permite mejorar el secado con un menor consumo de energía.
- Placas de inducción con embalaje de cartón 100% reciclable que evitan la emisión de 1,2Kg de CO<sub>2</sub>eq por aparato.



## Consumo y producción sostenibles

El consumo y la producción sostenible consiste, entre otras cosas, en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía a lo largo de toda la cadena de suministro y al mismo tiempo fomentar el desarrollo económico. 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.

## 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.

## Gestionando la experiencia única del consumidor

Uno de los pilares estratégicos del Grupo BSH es asegurarnos de que nuestros consumidores están satisfechos con nuestros productos y servicios. Eso significa proporcionar una experiencia positiva y única en cada uno de los puntos de contacto que tenemos con ellos bien sea en la fase precompra, durante la compra, o en la fase de uso del producto o poscompra.

Nuestra compañía está orientada al consumidor, lo cual significa que nuestros procesos, actividades comerciales y servicios están diseñados para entender, atraer y entusiasmar a los consumidores, haciendo de su satisfacción y su lealtad el qué y el cómo de nuestro trabajo diario.

Cumplir con la máxima de “hacer felices a nuestros consumidores” no es algo que pase de un día para otro. Requiere de mucha escucha, empatía, generosidad y, sobre todo, coraje para tomar decisiones y cambiar

procesos internos, porque supone pensar nuevas formas de hacer las cosas teniendo en cuenta las necesidades del consumidor y no solo las de la empresa. Esto es lo que hace que una compañía sea excepcional.

### Y, ¿cómo sabemos si nuestros consumidores están satisfechos?

A través de la escucha activa, que en BSH entendemos como Consumer Listening.

Para BSH, es prioritario escuchar a nuestros consumidores. Solo así, podemos entender cómo es su experiencia con nuestras marcas, productos y servicios. Para ello, tenemos diferentes herramientas en la compañía, como el NPS (Net Promoter Score), las reviews de nuestros productos o el contacto con nuestro contact center a través de conversaciones directas, llamadas, e-mails y redes sociales.

En concreto, el NPS se trata de una valoración que mide la recomendación de nuestros consumidores y nos indica su grado de satisfacción general. Después de una transacción o contacto con BSH, hacemos una simple pregunta al consumidor a través de una pequeña encuesta digital:

**"Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de que recomiende la marca X 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

$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$



Los comentarios recibidos de nuestros consumidores a través de los distintos canales de contacto se analizan, clasifican y comparten con la dirección de la compañía para implementar posibles mejoras en nuestros productos y servicios.

# Marcas

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

La cartera de productos de BSH abarca todo el espectro de electrodomésticos desde hornos, placas de cocinar, 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.



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

En BSH, nos esforzamos por ser líderes en innovación en el mercado de 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.

# La comunicación con los consumidores

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

## INNOVACIÓN PARA COCINAR SANO #LIKEABOSCH

En 2024, la marca Bosch centró su comunicación en importantes innovaciones para promover el estilo de vida saludable. Su objetivo era mantenerse como la marca de electrodomésticos favorita de los españoles. Uno de los productos estrella fue la nueva gama de hornos Serie 8, que ofrecía características como la cocina al vapor y la función AirFry, permitiendo cocinar con menos grasas y preservando mejor los nutrientes. Otro aspecto destacado fue la eficiencia y el diseño de las placas con extractor integrado, soluciones 2 en 1 que maximizan el espacio y la funcionalidad en la cocina.

Bosch enfocó sus esfuerzos en el desarrollo del mercado de electrodomésticos integrables. También estableció alianzas estratégicas con diferentes socios, como la colaboración con la marca Finish para fomentar el ahorro de agua gracias al uso eficiente del lavavajillas, demostrando así su compromiso con la sostenibilidad.

Además, MasterChef desempeñó un papel clave al exhibir el rendimiento y la versatilidad de toda la gama de electrodomésticos Bosch, tanto en Línea Blanca como en Pequeño Electrodoméstico, en un entorno de alta visibilidad y con una audiencia receptiva a la innovación en la cocina.

Bosch fortaleció también sus alianzas con escuelas de cocina como Kitchen Club, La Patente y Vive Salud para conectar con aficionados a la gastronomía y presentar sus novedades a más de 2.000 distribuidores. La incorporación de la Fundación Cruzcampo a esta red amplió el alcance de la iniciativa y consolidó aún más el compromiso de Bosch con la excelencia culinaria.

## EL DISEÑO EVOLUCIONA, SIEMENS TAMBIÉN

Cada día, desarrollamos electrodomésticos más tecnológicos, inteligentes y en línea con las últimas tendencias. Las cocinas ya no son solo cocinas, son espacios abiertos, de trabajo, de encuentro, y cada vez más integrados y conectados entre sí y con nuestros usuarios. Nuestro reto no se limita a desarrollar electrodomésticos innovadores que superen las expectativas de los clientes, sino que permitan también diseñar una cocina que defina cada estilo de vida.

Estar al día en la evolución del diseño de interiores trae desde hace tiempo muy buenas noticias para las cocinas abiertas. Nos gusta inspirar a personas que están buscando reformar su cocina. Profesionales influyentes del territorio nacional dan vida a nuestros contenidos sobre la planificación de nuevas cocinas. Compartimos con nuestra comunidad las últimas tendencias teniendo en cuenta una de las piezas más importantes, los electrodomésticos. Ellos son la pieza clave del diseño.

Equipamos los hogares más exigentes con una amplia gama de productos integrables y de libre instalación de última tecnología. Hornos intuitivos, lavadoras que ahorran tiempo y energía, campanas silenciosas y placas con extractor integrado son piezas clave en el diseño de las nuevas cocinas.

Creemos en lo que hacemos. Por eso, seguimos reforzando la promoción de 5 años de garantía en toda la gama, que desde 2021 garantiza la tranquilidad del usuario en todo momento.

## **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 de sus productos. Gaggenau demuestra, año tras año, su gran éxito a través de materiales selectos, rendimiento excepcional y una estética fascinante.

Un punto, una superficie, un mando y nada más. Así introduce Gaggenau al mercado Essential Induction, que se lanzó este 2024 para convertir en realidad cualquier idea de diseño. Una placa de cocción y una encimera uniforme sin barreras, marcos, ni huecos. Su acreditada tecnología y el rendimiento superior hacen que este producto se integre en perfecta armonía en un ambiente de alta calidad y máxima libertad para explorar y experimentar. No sólo cambiamos la forma en la que las personas cocinan sino también cómo eligen cocinar y socializar en la cocina moderna.

## **BALAY, ESE AMIGO QUE TE ABRE UNA PUERTA**

La marca Balay tuvo tres grandes hitos que marcaron el año 2024: el lanzamiento de su nueva campaña de comunicación, la presentación de novedades de la marca y el estreno la renovación de su nueva identidad corporativa.

Con la campaña, que lleva por nombre "Un amigo te abre puertas", Balay abre la puerta a los usuarios a descubrir algo nuevo y sorprendente, como son las cocinas con electrodomésticos integrados de Balay. Una tendencia de diseño, donde las cocinas abiertas al salón cobran cada vez más relevancia y donde la integración de los electrodomésticos es cada vez más importante.

Esta campaña de comunicación apuesta por los productos de integración, que cobran gran relevancia en el catálogo general que Balay presentó en septiembre con grandes novedades en todas las gamas: los nuevos hornos con función Freidora de aire son los grandes protagonistas con su renovado diseño, junto con la nueva placa con extractor integrado, de 80 cm de ancho, con zona gigante de 28 cm y zona FlexInducción. Y, por último, otros dos grandes protagonistas son el nuevo frigorífico integrable XXL y el lavavajillas integrable con puerta deslizante.

Por último, la marca también estrenó en septiembre su renovada identidad corporativa. Una imagen que impulsa el atractivo visual y fortalece los valores de la marca. Aunque el logotipo sigue siendo el mismo, se ha actualizado a un azul más vital, con más fuerza y más digital. Además de los colores habituales (el azul, el blanco y el verde) se unen los colores azul oscuro, el naranja y el gris. Otro de los cambios más llamativos es el uso de las masas de color, una tendencia total de diseño y modernidad. Las tipografías de la marca también cambian y, además, cuando el empleado dé un mensaje, contará con una tipografía propia. El símbolo de Balay (la espiral), con esta nueva identidad corporativa, cobra todavía más protagonismo. Al igual que el empleado Balay, una figura única, propia y exclusiva de la marca, que muestra la apuesta de Balay por un modelo sostenible y de producción de cercanía.

## **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 con éxito las necesidades de todos ellos con nuestro amplio porfolio de marcas.

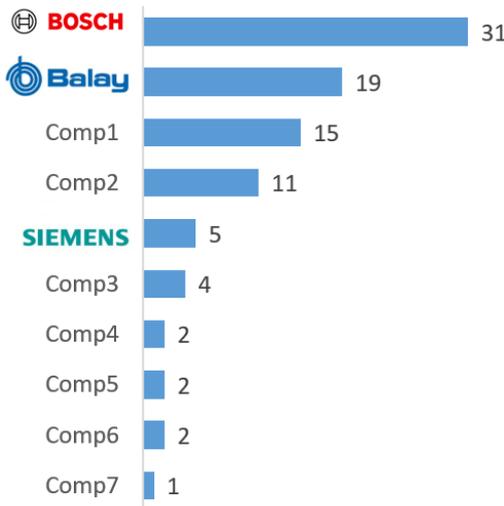
## **PREFERENCIA DE NUESTRAS MARCAS DE LÍNEA BLANCA**

La inversión en medios permite que las campañas publicitarias 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 2024 reforzó la posición de las marcas del Grupo y casi 6 de cada 10 usuarios muestran preferencia por una de nuestras marcas, siendo la marca Bosch, la preferida de los consumidores. El 31% de los encuestados declara que Bosch es su marca favorita. El 19% 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 2024. Tracking de marcas BSH

Source: NEPA, Jan-Dec 2024



### 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 esta, 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.



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 2024, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2024.

### > Cumplimiento de Códigos Deontológicos

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

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

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

### > Sometimiento al Jurado de la Publicidad

Se compromete, así mismo, a cumplir las resoluciones emitidas por el Jurado de la Publicidad como resultado de eventuales reclamaciones presentadas ante este órgano de resolución extrajudicial de controversias, ya sea por parte de consumidores o 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, 14 de enero de 2025.

José Domingo Gómez Castallo  
Director General de AUTOCONTROL

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

# La importancia de la relación con el distribuidor

En 2024, en el mercado español, el 79,7% de las ventas de electrodomésticos se realizaron a través de las tiendas físicas de la distribución tradicional (grandes superficies, tiendas de electrodomésticos, estudios de cocina, etc.) y el 20,3% restante, a través de páginas web. El peso de la venta de internet ha aumentado un 2,1% con respecto al año 2023.

Los distribuidores son un nexo de unión imprescindible entre fabricantes y consumidores. Mantener una relación cercana con ellos es fundamental para el negocio y para trasladar de forma correcta 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 dar el mejor servicio en las diferentes fases (gestión de pedidos, información, gestión de incidencias, cobros...) y según sus necesidades. Además, disponemos de tecnología y herramientas en constante desarrollo, que permiten incrementar la agilidad de estas gestiones, la disponibilidad para poder realizarlas y obtener información de forma más eficiente.

En el año 2024 se mantuvo una gran relación presencial con la distribución. Se organizaron 30 eventos con 2.446 clientes. Gracias a estas jornadas de trabajo conjuntas, visitas a nuestras fábricas y escuelas de cocina, se consiguió fomentar y estrechar la relación comercial.

## Productos y soluciones digitales sostenibles

### TENDENCIAS QUE MARCAN EL CAMINO

Ofrecer productos y servicios que se ajusten a las necesidades de nuestros consumidores en un objetivo claro para nosotros. Por eso identificamos las tendencias más relevantes en el mercado y las que más interesan.

#### La digitalización 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, gestionar mejor y consumir menos recursos, comunicarse entre sí y terminar automáticamente tareas, convirtiendo nuestro hogar en un entorno inteligente.

Para BSH, los consumidores son nuestra prioridad. Desarrollamos innovaciones que simplifican la vida en el hogar y satisfacen necesidades que van más allá. Nuestro objetivo es hacer la vida más fácil con productos, soluciones y servicios excelentes. En definitiva, queremos hacerles sonreír.

La tendencia a la **digitalización** está presente en todo el mundo y 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 con los valores de BSH y 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 a consumidores de todo el mundo supervisar y controlar de forma remota los electrodomésticos conectados, y acceder a nuevas funcionalidades, servicios, información y ventajas.

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 la integración de una gran cantidad de funcionalidades y servicios de diferentes empresas. Gracias a este ecosistema de más de 50 colaboradores, nuestros consumidores de todo el mundo disponen de muchas ventajas.

Entre las prestaciones más innovadoras, destacan los nuevos hornos **Siemens studioLine con cámara integrada** que permiten seleccionar el grado de dorado concreto para un plato determinado, siendo el horno el responsable de finalizar la cocción de manera automática cuando se ha alcanzado el grado de dorado deseado. **En 2024, se ha lanzado una nueva funcionalidad con Inteligencia Artificial con la que el propio horno es capaz de reconocer hasta 80 alimentos diferentes al introducirlos en el electrodoméstico.**

Además, gracias a su conexión a Home Connect y mediante el uso de la Inteligencia Artificial, el horno puede predecir el tiempo restante de cocción cuando se usa la **termosonda** o el **sensor de horneado**, aportando mucha más información al consumidor y permitiéndole realizar otras tareas mientras tanto.

Los hornos de Bosch con conexión a Home connect ofrecen acceso a todo un mundo de recetas interesantes. La aplicación Home Connect transfiere la configuración de cocción ideal de la receta seleccionada directamente al horno. Solo se selecciona el plato en el móvil entre una amplia selección de recetas, y el horno automáticamente establece el modo de calentamiento, la temperatura y tiempo de cocción ideales.

En la actualidad, la aplicación está disponible en más de 60 países y 30 idiomas. Se registran más de 200.000 nuevos consumidores cada mes y estamos cerca de alcanzar los 2 millones de consumidores que utilizan la aplicación con regularidad mensual, y esa cifra no deja de crecer.

### **Vivir de manera responsable con la sociedad y el medio ambiente**

La energía tiene un precio diferente en función de la franja horaria. El **consumo de energía en el hogar** es un tema que preocupa a los usuarios, no solo por el coste económico, sino también por razones medioambientales.

Desde BSH, trabajamos para facilitar que los consumidores utilicen nuestros electrodomésticos de manera sostenible y eficiente. Y la innovación es, sin duda, la llave para conseguirlo.

BSH dispone de la **función del asistente de energía en la app de Home Connect**, que une innovación con sostenibilidad, permitiendo programar los electrodomésticos para que funcionen en las horas en las que la energía es más barata. Esto es válido tanto para usuarios de tarifa regulada como libre. Además, con la última actualización de la App, **el usuario puede escoger poner en marcha su electrodoméstico en las horas con una mayor proporción de energía renovable, es decir, que emiten menos CO<sub>2</sub>**. La idea, el desarrollo y la puesta en marcha de esta nueva función ha sido pilotada desde BSH España.

En 2024 se han lanzado novedades a este respecto como son las **Estadísticas de Consumo** (para lavavajillas, lavadoras y secadoras), una función que permite al usuario controlar fácilmente el consumo de agua y energía y tener transparencia sobre sus electrodomésticos para una gestión más sostenible de los recursos en su hogar.

Otra de las prestaciones ligadas a Home Connect y sostenibilidad es el **lector de detergente**. Desde hace varios años, lanzamos al mercado **lavadoras con i-DOS**, con dosificación automática de detergente y suavizante, que **permiten reducir el consumo de agua hasta en 10 litros por ciclo de lavado y el consumo de detergente hasta en un 38%**. A través de Home Connect, el consumidor puede escanear el código de barras de su detergente y la lavadora ajusta automáticamente la dosificación en función del grado de concentración de ese detergente concreto y en función del grado de dureza del agua del domicilio. Por lo tanto, la dosificación de detergente se optimiza al máximo.

Home Connect también ofrece la posibilidad de que en caso de que el usuario detecte cualquier problema en su electrodoméstico, un técnico de BSH se pueda conectar **en remoto** y hacer un **diagnóstico real del aparato**. En muchos casos, el problema se soluciona evitando el desplazamiento del técnico y, por tanto, el consiguiente coste para el cliente.

El consumidor está cada vez más sensibilizado hacia empresas y productos responsables. Como el 90% del impacto ambiental de nuestros productos se produce durante la fase de uso por el consumo de agua, energía y productos químicos, desarrollar productos que preserven los recursos es, por tanto, la contribución más sostenible que BSH puede hacer para proteger el medio ambiente.

Hace 10 años, un frigorífico consumía 380 kWh al año, poniendo como ejemplo un modelo de 2 metros de altura de clase energética A. Actualmente, el consumo eléctrico de ese mismo modelo de frigorífico se ha reducido a 104 kWh al año. Esto supone un **ahorro de 276 kWh, que, según Red Eléctrica de España, es lo que consume mensualmente una vivienda de nuestro país.** En cuanto al ciclo de una lavadora, por ejemplo, un modelo de 8 kg. de clase energética A, hace 10 años, consumía 1,18 kWh en cada ciclo de lavado, y **actualmente, ese mismo modelo de lavadora consume, de media, menos de la mitad.**

Desde 2023, ofrecemos clasificación energética A+++ -10% con la tecnología de **secado con bomba de calor**, que 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.

Los **frigoríficos sostenibles** de la marca Bosch, modelos 203x60 cm. y 203x70 cm. generan un menor impacto medioambiental ya que se ha **reducido un 33% la huella de carbono en su proceso de fabricación.** Con estos modelos, BSH da un paso más desarrollando y fabricando productos de mayor eficiencia energética, y reduciendo el impacto medioambiental tanto en el proceso de fabricación, como en la materia prima utilizada.

### Espacios abiertos que contribuyan a mejorar la vida social

De media, un 38% de las cocinas en Europa son abiertas, cifra que cae al 19% en España, según el estudio Fundamental Need Gap de 2021. Además, el 42% de la población vive en pisos, porcentaje que en nuestro país asciende al 65% (Fuente Eurostat, 2018).

En los próximos años, según el INE, los hogares de una o dos personas aumentarán, por lo que se incrementará el número de hogares y disminuirá el tamaño medio.

Como tendencia, los pisos de obra nueva incluyen la posibilidad de tener la cocina abierta y eso tiene ventajas para los usuarios: luminosidad, comodidad, ventilación, amplitud, y mayor interacción social. Para mejorar los espacios abiertos, los electrodomésticos necesitan diseño, funcionalidad, capacidad de almacenaje, y reducir ruido y olores.

Las **placas de inducción con extractor integrado**, desarrolladas y fabricadas en Montañana, **no dejan que la cocina se llene de vapor y de olores** durante la cocción, ya que incluyen un módulo de ventilación integrado en la superficie de inducción. El vapor y los olores son aspirados en origen por estas placas con extractor integrado, dejando el **aire fresco y limpio** para cocinar cómodamente. Además, con la tecnología de inducción, se obtiene un calentamiento rápido y potente de los recipientes, evitando pérdidas de energía y ofreciendo un cocinado más eficiente.

En 2024, se han incorporado a los catálogos de las marcas nuevos modelos de placas con extractor integrado que además cuentan con un control de temperatura del aceite, que facilita el cocinado ya que nos permite cocinar seleccionando la temperatura indicada según el alimento en vez de la potencia.

Las **campanas decorativas** siguen siendo una tendencia en diseño para los espacios abiertos y en 2024, todas las marcas de BSH han incluido en su catálogo campanas decorativas inclinadas en cristal negro y blanco. Algunas de estas referencias disponen de las prestaciones más avanzadas gracias a las funcionalidades que permiten la conexión a Home Connect y el control placa-campana.

Los **frigoríficos combinados XL y XXL** se presentaron en 2023 para satisfacer una de las necesidades más demandadas por los usuarios: tener **frigoríficos integrables de mayor capacidad.** Estos electrodomésticos maximizan el espacio interior para mantenerlos **alimentos frescos durante más tiempo.** Con una **anchura de 60 ó de 70 cm.** y con hasta un **45% más de capacidad interior,** cuentan con la mejor tecnología de conservación de alimentos y con un diseño interior que ofrece la máxima flexibilidad para el día a día. Están

disponibles para Siemens, StudioLine, Bosch y Balay, y son idóneos para instalarlos en cocinas abiertas. Durante 2024, con el objetivo de darle mayor accesibilidad a la gama XXL, así como ofrecer solución a la instalación de puertas de mueble más pesadas, se han lanzado **nuevos modelos XXL con un sistema de integración de puerta deslizante**. Todo ello contribuye a ampliar la oferta de integración en la gama de frío, ofreciendo soluciones de valor que apoyen el desarrollo del mercado de frío integrable en el mercado español.

### **Mejorar la calidad de vida a través del cuidado de la salud y el bienestar**

Existe la tendencia de una mayor preocupación por crear un entorno saludable en el hogar: que esté limpio, sin ácaros, alérgenos o polvo, que sea cómodo a la hora de cocinar y que permita preservar y conservar mejor y más tiempo los alimentos. Los **aspiradores sin cable** son altamente eficientes gracias a su tecnología con gran potencia de succión, y permiten eliminar el polvo y la suciedad de las zonas de difícil acceso.

Los aspiradores Unlimited 10 y 9 aspiran más allá de lo visible. Con el cepillo MicroClean™ con iluminación LED, garantizan la mejor eliminación del polvo de Bosch. Este cepillo no solo elimina el polvo y los residuos visibles, sino que también elimina el polvo invisible, gracias al sensor MicroClean™, que detecta partículas microscópicas imperceptibles al ojo humano. Cuando el anillo MicroClean™ esté completamente iluminado en azul, puede estar seguro de que sus suelos están completamente limpios.

Los **aparatos de preparación de alimentos** como las batidoras permiten cocinar de forma cómoda y sencilla y conservar los nutrientes de los alimentos. En preparación de alimentos se ha potenciado la categoría de batidoras de mano, con la gama ErgoMaster que se caracteriza por el accionamiento mediante una palanca, que 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 también tienen 10 años de garantía y, particularmente, la serie 6 lleva incorporada un enfriador de aire para evitar el sobrecalentamiento.

El café es una fuente de energía y antioxidantes y se prepara de manera perfecta con las **cafeteras super automáticas**. El café recién molido supone un momento de relajación, versatilidad en la preparación, personalización de bebidas, precisión en la elaboración perfecta y comodidad en la limpieza y el mantenimiento.

## 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 tengan 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 enviamos a nuestros técnicos a reparar solo cuando es 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 centro de atención al usuario son capaces de identificar los repuestos necesarios para la reparación de manera que quede solucionado en una única visita, ofreciendo garantía de la reparación de un año, y trabajando solo con repuestos originales. En el caso de las reparaciones realizadas fuera del periodo de garantía, BSH ofrece un año adicional de garantía en mano de obra y repuestos. Además, se ofrecen servicios que marcan la diferencia y buscan mejorar la calidad de vida de los consumidores, ofreciendo tranquilidad con los contratos de mantenimiento de electrodomésticos para que éstos estén siempre a punto.

**Estar cerca de los clientes y ser accesibles es otro aspecto de suma importancia para BSH**. Por ello, se ponen a su disposición diversos canales de contacto como son: teléfono, web, chat, WhatsApp y redes sociales. El horario de atención es amplio y se adapta a las necesidades del cliente.

La digitalización también ha llegado hasta el Servicio BSH al Cliente, donde se dispone de sistemas avanzados como el diagnóstico remoto de electrodomésticos inteligentes. Esta opción permite que un técnico se conecte a distancia al aparato para comprobar el estado de éste. En la mayoría de los casos, se pueden solucionar dudas o algunas pequeñas incidencias. Los electrodomésticos inteligentes de nuestras marcas incorporan conectividad gracias a la aplicación Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales gracias a los avisos preventivos de mantenimiento, por ejemplo, descalcificación del electrodoméstico, cambio de filtros o limpieza del tambor de la lavadora o de la cuba del lavavajillas.

El Servicio BSH al Cliente 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, BSH garantiza la disponibilidad de repuestos durante al menos quince años**, desde el momento en que un producto deja de fabricarse. Las páginas web de las marcas ofrecen el diseño en detalle de los productos para que los clientes puedan localizar fácilmente los repuestos que buscan si quieren hacer pequeñas reparaciones ellos mismos. También pueden acceder a un catálogo de accesorios para el hogar, y productos de limpieza y mantenimiento exclusivos, testados y recomendados por las 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 2024, las marcas de BSH recibieron un total de 3.905 reclamaciones, atendándose y resolviéndose al 100% a lo largo del año.

## Algunas huellas es mejor no dejarlas

### EN BSH INSPIRAMOS Y AYUDAMOS A LOS CONSUMIDORES A LLEVAR UNA VIDA MÁS SANA Y SOSTENIBLE

Nuestros electrodomésticos ayudan de muchas maneras a hacer la vida cotidiana más sencilla y sostenible. Ahorrando agua, energía y detergente o evitando el desperdicio de alimentos, los consumidores pueden al mismo tiempo ahorrar dinero y actuar de forma sostenible en el hogar.

Con los frigoríficos sostenibles de Bosch (KGN39OXB & KGN49OXB) abrimos nuevos caminos en la reducción de la huella de CO<sub>2</sub>. Con una eficiencia energética de clase B, este frigorífico-congelador de Bosch tiene una huella material un tercio menor que la de su predecesor (asignada en parte por balance de masa). Gracias al uso de materiales reciclados, de baja emisión de CO<sub>2</sub> y de CO<sub>2</sub> neutro, la huella de CO<sub>2</sub> del electrodoméstico de Bosch es 100 kilogramos menor [1].

[1] Atribuido parcialmente por el balance de masa (según ISO 22095). Durante la producción, el material con CO<sub>2</sub> reducido se mezcla parcialmente con material convencional, pero se atribuye a la combinación frigorífico-congelador sostenible de Bosch en términos de balance. La reducción de CO<sub>2</sub> se debe a la utilización de acero reducido en CO<sub>2</sub> y de espuma y plástico de origen biológico. La comparación se refiere a la combinación frigorífico-congelador KGN39VXB de Bosch con materiales convencionales.

El 21% de los lavavajillas de todas nuestras marcas ya es Clase A, la clase más eficiente del mercado. Además de consumir menos energía, también pueden ahorrar más de 30 litros por ciclo, evitando el lavado y secado a mano\*.

\*) Investigación interna, basada en la comparación de lavar la vajilla con lavavajillas vs lavado manual. 40 litros (lavado manual) - 9 litros (con lavavajillas), el cálculo de ahorro de 8.500 litros se basa en 280 ciclos por año

La innovadora tecnología de bomba de calor reutiliza el aire caliente para secar la ropa. De este modo, las secadoras con bomba de calor reducen el consumo de energía hasta un 68% en comparación con las secadoras de condensación convencionales.

Las lavadoras i-DOS ayudan a los consumidores a ahorrar agua y detergente. En función de la cantidad de carga y de la dureza del agua, se autosifica la cantidad necesaria de detergente y agua. Así, i-DOS evita los ciclos de aclarado innecesarios debidos a la sobredosis manual. Esto ayuda a ahorrar un 38% de detergente y 10 litros de agua en cada lavado.

En 2024, se lanzaron al mercado algunas placas de inducción con embalaje de cartón 100% reciclable. Gracias a ello, se ha evitado emitir a la atmósfera 50 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Actualmente, se está trabajando para extender esta medida a otros aparatos.

## PREPARACIÓN PARA LA REUTILIZACIÓN. RECUPERACIÓN RESPONSABLE

Desde 2017, todos los fabricantes e importadores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) están obligados, según el Real Decreto 1102015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), además de establecer los mecanismos para que el residuo se trate adecuadamente en las plantas de reciclado, cuando aún pueda ser válido para una reutilización posterior, a desarrollar los procesos necesarios para que 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 (Asociación Española de Recuperadores de la Economía Social y Solidaria), 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, aportando RAEE de calidad recuperado por nuestra logística inversa directamente de los usuarios y les ofrecemos el apoyo necesario para la reparación de seguridad y fiabilidad adecuada.

Además de volver a dar una segunda vida a estos electrodomésticos, gracias a la colaboración con AERESS, se reinsertan laboralmente personas en riesgo de exclusión social

Las asociaciones con las que hemos colaborado durante 2024 han sido:



## 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 mercado 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 nuestros clientes es prioritaria para BSH. Por eso, mantenemos un canal activo de comunicación de avisos de seguridad en la web corporativa.

BSH fabrica productos cumpliendo 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 de avisos de seguridad que BSH ha desarrollado a lo largo de los últimos 10 años se pueden consultar en la web: <https://productsafety.bsh-group.com/es/actions>

BSH fabrica productos cumpliendo con estrictos mecanismos de control de calidad basados en la ISO 9001 así como en requisitos internos adicionales



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 Producto** son nuestra insignia.

5

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

6

Entendimiento común de **liderazgo y cooperación** es la clave para el éxito de BSH.

7

Son los **empleados competentes, empoderados, y comprometidos** los que garantizan 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.

## 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 por lo que, aproximadamente, **el 41% del volumen de compra de componentes y el 93% del volumen de compra de servicios, maquinaria y material no productivo de BSH Electrodomésticos España fue adquirido, en 2024, 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 de nuestro entorno.

Otro aspecto clave para el futuro en el que se trabaja continuamente junto con nuestros proveedores es la **reducción del impacto medioambiental de nuestras operaciones con el objetivo de neutralizarlo.** Dentro de nuestra estrategia, tenemos como objetivo reducir un 15% nuestra huella de carbono en alcance 3 hasta 2030. Para ello, seguimos incrementado el contenido reciclado a lo largo de toda la cadena de valor de nuestros productos, homologando nuevas fuentes de suministro de material reciclado, especialmente en el ámbito de las resinas plásticas. Actualmente, tenemos un 30% de todo el volumen de resinas que compramos, bien con una fuente alternativa en reciclado, o con un proceso de homologación en marcha para conseguir esa fuente reciclada. Especialmente destacable es el caso de **las encimeras de gas, en las cuales más del 90% de los materiales plásticos que se usan tienen origen reciclado.** En inducción, tenemos alternativas o estamos trabajando para conseguirlas para un 60% del consumo. Y en las encimeras de inducción con ventilación estamos en fase de desarrollo de materiales reciclados para casi el 100% del consumo.

Durante 2024, podemos destacar la introducción de una poliamida con un 30% de origen reciclado en las bandejas de los mandos de encimeras de gas, que supone un ahorro de huella de CO<sub>2</sub> equivalente de 247 ton/año, un dato similar al consumo eléctrico de aproximadamente 190 hogares durante un año. Además, estamos en proceso de homologación de un PPS de origen 100% reciclado para su uso en los Venting Cooktop.

Existen muchos otros ejemplos que ponen de manifiesto esta sensibilidad para conseguir la reducción de CO<sub>2</sub>, utilizar material reciclado y conseguir la reciclabilidad del producto terminado. Para reducir el 15% de nuestras emisiones de Alcance 3, y en línea con la iniciativa lanzada en 2021, contactamos 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.

En nuestra búsqueda por reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en la cadena de suministro, junto al Grupo Bosch, hemos solicitado a nuestros proveedores que compartan y mejoren su desempeño climático a través del Carbon Disclosure Project (CDP) y que se comprometan con los objetivos de reducción de CO<sub>2</sub> establecidos por la Science Based Targets initiative (SBTi), del mismo modo que lo estamos nosotros junto a nuestro propietario Bosch. Estos esfuerzos se considerarán en nuestras decisiones de compra.

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

#### Código de conducta

Los proveedores de BSH deben cumplir el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de conducta de BSH para proveedores si quieren trabajar con la compañía. El 96% del volumen de compra de BSH España se realiza a proveedores que han firmado la adhesión a dicho código. En número de proveedores supone el 95%.

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 saludable, a fin de prevenir accidentes y lesiones, y a respetar los derechos legales de sus trabajadores a la libertad de asociación y negociaciones colectivas.

El Código de conducta incluye además los siguientes aspectos más relevantes:

- 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
- Blanqueo 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 aquellos de material productivo deben acreditar estar certificados en responsabilidad social corporativa (CSR) o pasar la consecuente auditoría con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin.

Las auditorías para los CSR se gestionan desde la organización global de compras y, dependiendo del riesgo con el que se haya valorado al país según la WGI (Worldwide Governance Indicators), al proveedor se le hace, o bien una auditoría presencial con alguna de las agencias certificadoras con las que trabaja BSH, o bien se le pide que rellene un self-assessment que posteriormente evalúa el equipo de compras global.

Además, durante 2024, se realizaron por parte del equipo de compras de España 18 auditorías de sistema y proceso, de las cuales, 17 tuvieron un buen resultado y sólo una de ellas no llegó a la puntuación necesaria para poder ser proveedores de BSH.

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**

Para mitigar los riesgos relacionados con socios comerciales que no cumplan con las leyes anticorrupción y para cumplir con nuestras obligaciones legales de anticorrupción, BSH lanzó en 2019 un proceso manual de aprobación de clientes y proveedores (CASA), aplicable a todos los socios comerciales. En 2024, considerando el riesgo al que BSH se expone, la gerencia del Grupo BSH decidió limitar el alcance de este proceso a únicamente los intermediarios, es decir, a los socios comerciales que actúan en nombre de BSH o en interés de BSH frente a terceros.

A partir de julio de 2024, se ha empezado a implantar un nuevo y simplificado proceso llamado Intermediary Check apoyado con una herramienta de última generación basada en la nube - Third Party Risk Center (TPRC). El Intermediary Check sirve para cumplir con los requisitos estándar para la selección y supervisión de terceros y para obtener el contenido mínimo obligatorio de la información para permitir el cumplimiento de nuestra política de tolerancia cero para el soborno y la corrupción.

Es nuestro interés legítimo elegir solo los socios comerciales que garanticen el cumplimiento de las leyes anticorrupción dentro de la relación comercial con BSH (due diligence). Esto nos permite cumplir con las leyes anticorrupción y proteger a nuestra empresa del riesgo de corrupción que podría resultar de relaciones comerciales específicas.

## **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 una 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 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 y huella de carbono**

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.

Seguimos avanzando en el camino iniciado en 2023 analizando la huella de carbono de nuestros proveedores, con el objetivo de reducirla y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de suministro. Durante 2024, hemos enviado cuestionarios CDP- Carbon disclosure project a más de 200 proveedores, que suponen cerca del 70% del volumen de compra de BSH a nivel mundial. Con estos cuestionarios, obtenemos una puntuación que será a futuro tenida en cuenta en los criterios de decisión de compra.

## **Diligencia debida en la cadena de suministro**

El 1 de enero de 2023 entró en vigor una ley alemana de debida diligencia corporativa en la cadena de suministro. El Grupo BSH ha implementado un programa integral de diligencia debida para garantizar que todos los proveedores cumplan con los estándares éticos y legales.

La compañía ha desarrollado un sistema de gestión de riesgos para identificar abusos de los derechos humanos e impactos medioambientales en la actividad de sus proveedores. Anualmente, se realiza un análisis de riesgo en el que se analiza toda nuestra cadena de valor para las diferentes unidades de negocio y en base a estos resultados se desarrollan medidas preventivas. En el caso de que se encuentre alguna irregularidad o abuso por parte de cualquier integrante en nuestra cadena de valor, inmediatamente se toman medidas correctivas.

La empresa trabaja activamente para garantizar que todos los productos y componentes se obtengan y produzcan de manera responsable y sostenible.

## **Información sobre minerales de conflicto**

Los minerales en conflicto son minerales que se extraen en áreas afectadas por conflictos armados y violaciones de los derechos humanos. Estos minerales, como el tantalio, el estaño, el tungsteno y el oro, a menudo se encuentran en productos electrónicos.

Grupos militares controlan estos recursos en determinadas zonas y su comercialización les permite financiar sus actividades. Para evitar esto, BSH trabaja en estrecha colaboración con sus proveedores para asegurar la trazabilidad de los minerales utilizados en sus productos y garantizar que provengan de fuentes responsables y libres de conflictos.

Además, BSH se apoya en iniciativas internacionales, como la Iniciativa de Minerales Responsables (RMI, por sus siglas en inglés), para promover la transparencia y la responsabilidad en la cadena de suministro. Para ello, seguimos sus directrices de actuación y utilizamos sus modelos de informes, reconocidos por organismos oficiales, para solicitar información a nuestros proveedores en busca de fundidores certificados según los estándares de la RMI.

La tasa de certificación entre los fundidores es del 96% para el tántalo, del 85% para el tungsteno y del 90% para el estaño. El 79% de las fundiciones de oro están certificadas.

## COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

BSH España dispone de la **plataforma Supplier Portal**, disponible en la web de la compañía, en la que los proveedores pueden realizar diversas acciones relacionadas con el suministro. El objetivo es incorporar más prestaciones, como que el proveedor pueda aportar documentación en el portal.

Existe un **canal electrónico de intercambio de información** para planificaciones de entregas EDI (Electronic Data Interchange), 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**. 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.

Dentro de este programa Procurement 4.0, se inició en 2022 la implantación de Coupa como plataforma para la gestión del gasto en las categorías indirectas. 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. Gestionamos todo el ciclo de vida de los contratos, desde la creación, pasando por la colaboración, la negociación, la firma electrónica, el almacenamiento y la operativa de los contratos con el módulo de contratos de Coupa. En 2023, se finalizó la implantación del módulo de sourcing, se realizaron las formaciones a los compradores, y se comenzó con su uso.

En 2024, han sido adjudicados, usando esta plataforma, proyectos por un total de 7 millones de euros en 25 licitaciones.

Durante 2023, se siguió con la implantación de la plataforma Jaegger para las compras de material productivo. En una primera fase, se incluyeron los procesos de petición de ofertas y asignación. Durante 2024 se han incluido nuevos procesos y actualmente están habilitados con Jaggaer los procesos de petición de ofertas, comparativas de las mismas, acuerdos de adjudicación cross-funcional y comunicación de adjudicaciones a proveedor, creación automática de documentos SAP, MCP tickets (autorización e información de modificaciones de precio a los superiores y los compañeros, así como solicitar que se actualicen dichos precios en SAP) y SURIM (Tickets para revisión de estado financiero de los proveedores. Durante 2024 se concluyeron a través de la plataforma un total de 164 procesos de RfQ (peticiones de oferta).



## Transparencia y buen gobierno

Las sociedades con transparencia y buen gobierno son las que cuentan con instituciones fiables y responsables, que respetan los derechos humanos y sus ciudadanos cuentan con libertades y condiciones básicas para vivir con dignidad, paz y estabilidad, así como 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 ODS 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.

Existe a disposición de los empleados de BSH y de terceros un canal ético que posibilita la comunicación y consulta sobre infracciones o incumplimientos de Compliance, de las Directrices de Conducta Empresarial o relacionadas con el sistema de prevención de riesgos penales

# 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



**D. FERNANDO GIL BAYONA**  
Director General



**D. MAURIZIO BERNARDI**  
Director del Área Económica



**D. JOSÉ JUSTE PALLARÉS**  
Director de Tecnología y Operaciones

## ORGANIZACIÓN DE COMITÉS

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

### Comité de Gerencia

Se celebra entre 2 y 4 veces al mes, 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 sostenibilidad y otros aspectos 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 el director general, el 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.

### 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

El Comité de Defensa Corporativa se constituyó en 2014 y 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. Este 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 fueron actualizadas a finales de 2023, uniendo los valores de BSH con las claves estratégicas de la Compañía. Recogen explícitamente secciones sobre los distintos riesgos de Compliance, diversidad y sostenibilidad, entre otros. 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 Ético 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, con las Directrices de Conducta Empresarial y la Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, BSH pretende salvaguardar los derechos humanos y evitar riesgos, para lo que los mecanismos de prevención y control establecidos velan por ello.

## PLAN DE FORMACIÓN CORPORATIVA EN COMPLIANCE

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

En 2024, integrando el plan de formación de Compliance, se impartieron los siguientes cursos tanto planificados como ad-hoc:

- Directrices de Conducta Empresarial
- Cursos avanzados en defensa de la competencia, anticorrupción, prevención del blanqueo de capitales.
- Protección de datos y seguridad de la información.
- Recomendaciones legales en el trabajo con contratas.
- Prevención de riesgos de fraude.
- Formación en Compliance a la mano de obra directa.

Estos cursos se desarrollaron en versión online o en modo presencial y virtual en función del tipo de curso y del público objetivo. En 2024, 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 2024, se ha continuado con la difusión y promoción de la iniciativa **Compliance Dialogue**. 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 las Directrices de Conducta Empresarial 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 ÉTICO 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 Ético del Grupo BSH, Trust&Tell.

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 concurran en el contexto de las operaciones de la compañía que puedan suponer una contravención de su contenido.

A través del **Canal Ético 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 Ético 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 Ético.

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 los casos cuyo incumplimiento sea de mayor gravedad, es posible que se requiera la intervención del Departamento Central de Investigaciones.

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.

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 e-mail a tales efectos: [zgz-comite-defensa-corporativa@bshg.com](mailto:zgz-comite-defensa-corporativa@bshg.com)

## 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 volvió a llevar a cabo 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, 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 cláusula de cumplimiento normativo. Adicionalmente, los contratos con proveedores incorporan como anexo el Código de Conducta para proveedores del Grupo BSH.

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.

Por otra parte, en 2024 se ha implementado la herramienta Third Party Risk Control (TPRC), sustituyendo al proceso CASA (Customer and Supplier Approval) para la selección y supervisión de terceros y obtener la información necesaria que permita el cumplimiento de nuestra política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción. BSH pretende garantizar la diligencia debida en términos de prevención de la corrupción, antes de establecer cualquier tipo de relación comercial. Esto nos permite cumplir con las leyes anticorrupción y proteger a nuestra empresa del riesgo de corrupción que pudiera derivarse de relaciones comerciales específicas.

En cuanto a protección de datos, BSH España vela por el cumplimiento de la normativa vigente, tanto a nivel local como europeo. En 2024, BSH España no ha tenido ninguna reclamación por protección de datos ni pérdida o robo de los mismos.



# Crecimiento económico y empleo

El sector privado tiene un rol claro en la consecución de este objetivo, ya que es un actor principal para el crecimiento económico y el empleo. 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, la innovación y la tecnología.

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, 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.

## 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.

Los convenios colectivos acordados entre representantes legales de la dirección y de los trabajadores comprenden normas sobre el uso de los modelos contractuales legales, los periodos de prueba y el preaviso de cese, y el uso de contratación externa y de empresas de trabajo temporal. En cuanto a empleados directos de producción, los convenios establecen ciertas pautas, causas 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 el plan de igualdad, el plan de formación o el teletrabajo, se trata a nivel de empresa, implicando a los representantes de todos los centros de trabajo y organizaciones sindicales representadas. En

2024, las comisiones de igualdad y formación han mantenido reuniones para seguir trabajando en esas áreas, destacando la aprobación del conjunto de medidas específicas para el colectivo LGTBI y la consiguiente adaptación del protocolo de acoso.

Todos los trabajadores están cubiertos por convenio colectivo, ya sea convenio de centro de trabajo, que son la mayoría (el 97,3% de los empleados), o convenio sectorial.

En 2024, se han renovado los convenios colectivos de ciertas zonas del Servicio BSH al Cliente y de las ubicaciones, fábricas y centros de desarrollo de Montañana y La Cartuja en Zaragoza.

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 desarrollada en cada centro, con cuatro tipos: 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 y 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

Las directrices en salario y remuneración de empleados de BSH se recogen en los distintos convenios colectivos o en normas internas a los que estos se remiten, y cualquier empleado de BSH puede acceder a ellos. Los convenios son diferentes en función de su ámbito de aplicación (ubicación, áreas funcionales, actividades, 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 entre 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 con la edad de las personas).

La elaboración del Registro Salarial anual de BSH sigue lo dispuesto en la normativa de aplicación (Real de Decreto 901/2020 y 902/2020 de Igualdad Retributiva entre mujeres y hombres).

Los salarios analizados corresponden con el total del salario efectivamente percibido en el año de estudio, sin equiparar o normalizar. Como indica la Guía para la elaboración del registro salarial publicada por el Ministerio de Igualdad, se 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 la cantidad teórica total que se hubiese percibido en ausencia de las situaciones mencionadas. BSH presenta la información sin equiparar o normalizar con el objetivo de obtener una información más transparente de la retribución por sexos y poder realizar así un mejor análisis de las posibles causas de las diferencias porcentuales en su caso.

En cuanto a las diferencias porcentuales que puedan surgir del análisis retributivo, el Real Decreto 902/2020 de Igualdad Retributiva entre mujeres y hombres establece la obligación de justificar aquellas diferencias superiores al 25%.

A pesar de esta previsión legal, BSH ha decidido realizar esa justificación en diferencias porcentuales desde el 15%, ya que los datos se analizan y presentan teniendo en cuenta salarios reales no equiparados.

## 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	2024			2023		
			Salario medio		%	Salario medio		%
			Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Brecha
Sistema Mercer	Grupos 1 - 2	Puestos directivos	85.447	77.232	9,61%	90.938	82.148	9,67%
		Mandos intermedios	47.952	44.785	6,60%	49.221	46.576	5,37%
		Puestos técnicos	44.148	37.395	15,30%	41.926	36.422	13,13%
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	Gestores de pedidos (Convenio Pla-	30.838	29.886	3,09%	31.590	30.178	4,47%
		Analista 1ª	37.010	35.966	2,82%	35.217	34.051	3,31%
		Delineante	43.017	38.036	11,58%	41.928	35.645	14,99%
		Oficial	39.646	35.793	9,72%	37.961	33.543	11,64%
		Técnicos de administración	36.433	31.545	13,42%	33.345	30.666	8,03%
	Grupos 6 - 7	Teleoperadores	24.840	23.414	5,74%	24.290	23.176	4,59%
		Técnicos/as entrada	30.050	28.924	3,75%			
		Auxiliar Centro de Servicio	28.584	22.776	20,32%	26.182	20.790	20,60%
		Analista 2ª	36.736	N/A	N/A	34.269	N/A	N/A
		Técnicos reparadores	42.107	26.489	37,09%	40.508	26.617	34,29%
		Técnicos reparadores ACOGE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Operarios de mantenimiento	35.729	34.352	3,86%	34.027	31.517	7,38%
		Capataz o Responsable de equipo	36.713	34.741	5,37%	34.928	32.126	8,02%
		Oficial Producción	34.166	32.361	5,28%	32.253	31.123	3,50%
		Oficial reparador - Técnico de calidad	33.014	29.853	9,58%	31.665	28.573	9,77%
Operarios de producción o de almacén	31.476	27.870	11,46%	29.665	26.333	11,23%		

## SALARIO MEDIO POR GRUPO PROFESIONAL Y EDAD

Registro salarial - Brecha							
Sistema de valoración de puestos y condición salarial	Referencia al Grupo Profesional del Convenio Estatal del Metal	2024			2023		
		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	37.078	48.230	60.238	35.616	49.457	62.537
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	26.831	28.719	30.538	25.324	27.690	29.582
	Grupos 6 - 7	31.609	31.862	33.514	29.915	30.311	31.757

El desarrollo de procesos, programas, estrategias y políticas de gestión y administración de recursos humanos, denominado People Experience, 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.**

Apostamos por el potencial de las personas y su crecimiento tanto profesional como personal y ello se refleja en que, **en 2024, los puestos de trabajo de perfiles cualificados se han cubierto en un 11% a través del programa de prácticas de la compañía.** El mayor número de contrataciones se focalizan en el Centro de servicios corporativos de IT y Servicios Globales de Marketing, seguido del área de innovación y desarrollo de producto.

La rotación en nuestra compañía está marcada por las oscilaciones temporales de la demanda de los mercados nacionales e internacionales, y por las necesidades organizativas en nuestras fábricas, lo que hace que el mayor volumen de rotación se centre en el colectivo de empleados directos de producción y el motivo sea la finalización de sus contratos.

En 2024, se contrataron 193 empleados nuevos, siendo las áreas de contratación más destacadas el área de producción de fábrica y el Centro de servicios corporativos de IT.

Los salarios mínimos de entrada recogidos en los convenios colectivos de BSH España. Están por encima del salario mínimo interprofesional del 2024, 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 2024. Los trabajadores de BSH España tienen los mismos beneficios y obligaciones indistintamente del tipo de contrato (tiempo parcial o tiempo completo).

Empleados por tipo de contrato laboral	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	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Tiempo Parcial	363	385	106	103	257	282	14	18	269	304	80	63	64	62	97	105	202	218
Tiempo completo	3.813	3.825	2.545	2.615	1.268	1.210	184	212	2.294	2.410	1.335	1.203	1.277	1.389	462	367	2074	2.069
<b>Total Empleados</b>	<b>4.176</b>	<b>4.210</b>	<b>2.651</b>	<b>2.718</b>	<b>1.525</b>	<b>1.492</b>	<b>198</b>	<b>230</b>	<b>2.563</b>	<b>2.714</b>	<b>1.415</b>	<b>1.266</b>	<b>1.341</b>	<b>1.451</b>	<b>559</b>	<b>472</b>	<b>2276</b>	<b>2.287</b>

Empleados por contrato laboral	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	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Contrato Temporal	271	191	136	97	135	94	60	53	143	94	68	44	14	18	36	17	221	156
Contrato Indefinido	3.905	4.019	2.515	2.621	1.390	1.398	138	177	2.420	2.620	1.347	1.222	1.327	1.433	523	455	2055	2.131
<b>Total Empleados</b>	<b>4.176</b>	<b>4.210</b>	<b>2.651</b>	<b>2.718</b>	<b>1.525</b>	<b>1.492</b>	<b>198</b>	<b>230</b>	<b>2.563</b>	<b>2.714</b>	<b>1.415</b>	<b>1.266</b>	<b>1.341</b>	<b>1.451</b>	<b>559</b>	<b>472</b>	<b>2276</b>	<b>2.287</b>

Empleados por ubicación y sexo	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Esquiroz	634	650	502	513	132	137	79,2	78,9	20,8	21,1
Montañana	1.325	1.319	802	801	523	518	60,5	60,7	39,5	39,3
La Cartuja	400	392	262	275	138	117	65,5	70,2	34,5	29,8
Santander	302	328	236	259	66	69	78,2	79,0	21,9	21,0
Huarte	84	121	50	79	34	42	59,5	65,3	40,5	34,7
Centro de almacenaje Estella	17	18	15	16	2	2	88,2	88,9	11,8	11,1
Oficinas Centrales	448	452	178	182	270	270	39,7	40,3	60,3	59,7
Delegaciones de Venta	89	91	75	77	14	14	84,3	84,6	15,7	15,4
Servicio BSH al Cliente	877	839	531	516	346	323	60,6	61,5	39,5	38,5
<b>Total Empleados</b>	<b>4.176</b>	<b>4.210</b>	<b>2.651</b>	<b>2.718</b>	<b>1.525</b>	<b>1.492</b>	<b>65,5</b>	<b>64,6</b>	<b>36,5</b>	<b>35,4</b>

Empleados por ubicación y contrato laboral	Total		Contrato Temporal (T)		Contrato Fijo (P/F/D)		% Temporal		% Fijo	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Esquiroz	634	654	8	5	626	649	1,3	0,8	98,7	99,2
Montañana	1.325	1.493	106	267	1.219	1.226	8,0	17,9	92,0	82,1
La Cartuja	400	408	86	84	314	324	21,5	20,6	78,5	79,4
Santander	302	337	4	10	298	327	1,3	3,0	98,7	97,0
Huarte	84	123	0	13	84	110	0,0	10,6	100,0	89,4
Centro de almacenaje Estella	17	20	0	6	17	14	0,0	30,0	100,0	70,0
Oficinas Centrales	448	440	4	15	444	425	0,9	3,4	99,1	96,6
Delegaciones de Venta	89	92	0	0	89	92	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	877	870	63	41	814	829	7,2	4,7	92,8	95,3
<b>Total Empleados</b>	<b>4.176</b>	<b>4.437</b>	<b>271</b>	<b>441</b>	<b>3.905</b>	<b>3.996</b>	<b>6,5</b>	<b>9,9</b>	<b>93,5</b>	<b>90,1</b>

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

#### Bajas por despido a 31 de diciembre de 2024

	Total		Sexo				Edad					
			Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<b>Bajas por despido</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Bajas por despido por ubicación	Total	
	2024	2023
Centro de almacenaje Estella	0	0
Esquiroz	0	1
La Cartuja	2	0
Montañana	4	4
Santander	20	2
Huarte	0	1
Oficinas Centrales + red comercial	5	2
Servicios BSH al Cliente	9	13
<b>Total bajas por despido</b>	<b>40</b>	<b>23</b>

Bajas por Grupo Profesional del Convenio Estatal del Metal	Total	
	2024	2023
Grupos 1-2	14	7
Grupos 3-4-5	2	6
Grupos 6-7	24	10
<b>Total bajas por despido</b>	<b>40</b>	<b>23</b>

## Desarrollo profesional y liderazgo

### PROGRAMAS DE ACCESO AL EMPLEO. BSH ESPAÑA, UNA OPORTUNIDAD PARA TRABAJAR

#### Programa de prácticas

A través de este programa, BSH España ofrece a los estudiantes de los últimos cursos formativos o recién titulados la oportunidad de conocer de forma directa la realidad del entorno empresarial y completar sus conocimientos teóricos. Para que se sientan vinculados a la compañía y la conozcan mejor, incluso antes de su incorporación, y para asegurar una buena acogida, les damos la bienvenida con nuestro plan de acogida online en la plataforma de formación interna Living Digital. También, se les invita a compartir una jornada con otros compañeros de otras ubicaciones donde pueden hablar de muchos temas y divertirse con una dinámica

que gira en torno a los valores. También participan en jornadas virtuales de acogida de la mano de empleados que en su día realizaron prácticas con nosotros.

En 2024, realizaron sus prácticas en BSH 155 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.

## 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. Además, con la formación y el desarrollo de las personas se contribuye de forma indirecta al bienestar social del empleado por lo que el aprendizaje se considera un aspecto clave dentro del plan de bienestar de BSH *Heath@BSH*. 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 corporativas. 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 global de acceso a formación *Global Learning Campus*, como en *Living Digital* se ofrecen programas online y mixtos que ayudan a potenciar el autodesarrollo basado en la responsabilidad por aprender.

En septiembre se lanzó el **nuevo BSH Learning Hub**, una nueva plataforma de formación que supone un salto tecnológico en lo que al acceso al aprendizaje se refiere.

### Otros recursos de aprendizaje

Además de los contenidos propios, todos los empleados tienen acceso a licencias de *GetAbstract*, donde destacan los resúmenes de libros, o *GoodHabitz* que 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 2024, se ha dado 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 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. Así mismo contamos con el programa **Learning Journey Trainer@BSH** que consta de varios módulos de aprendizaje virtual para preparar a los formadores internos.

## Liderazgo

Durante 2024 se ha trabajado el nuevo marco cultural “How we work lead and win@BSH” entre cuyos pilares se encuentra la iniciativa “Grow leadership”. Entre otros, han destacado diálogos de cultura desplegados en toda la organización, la publicación de una guía acerca de los comportamientos de éxito o un nuevo marco para la gestión del cambio.

Como programas formativos dirigidos a responsables destacan:

- **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 son formaciones que se realizan en varias sesiones del año.

## HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

Al margen de las opciones de aprendizaje como compañía se ofrecen otras herramientas de desarrollo.

### Programa de mentoring

El mentoring es una herramienta que busca el desarrollo profesional y personal del mentorizado mediante la transferencia de conocimiento 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 2024, un total de 22 colaboradores han participado en el programa de mentoring, desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

Además, en 2024 se ha abierto el nuevo programa de mentoring “Global mind2mind” disponible para toda la organización a nivel global.

### 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 que no disponen de acceso a un ordenador 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 estos 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.

### De Talentify a Talent Development Program

Talentify ha sido el programa global de talento que ha contribuido al objetivo de BSH de construir una sólida cantera de talento en los últimos años. Durante este año se ha puesto el foco en identificar mejores talentos en toda nuestra organización global, garantizando que tenemos las capacidades para afrontar los retos del futuro. A partir de 2025 Talentify se integrará en los Talent Development Program, un programa global

estandarizado de dos años resultante del rediseño de la estrategia de gestión del talento. Dicha estrategia se basa en impulsar una cultura de alto rendimiento y de reducción de costes y complejidad, de acuerdo a la estrategia de BSH 2030.

### Horas totales de formación al año por empleado

Horas totales de formación según Grupo Profesional del Convenio Estatal del Metal	Horas totales	Horas totales
	2024	2023
Grupos 1-2	44.568	43.088
Grupos 3-4-5	8.723	6.741
Grupos 6-7	20.614	27.164
<b>Total de horas</b>	<b>73.905</b>	<b>76.993</b>

Horas totales de formación por sexo	Horas totales	Horas totales
	2024	2023
Hombres	46.876	50.571
Mujeres	27.029	26.422
<b>Total de horas</b>	<b>73.905</b>	<b>76.993</b>

Total horas de formación a empleados a cierre de 31 de diciembre de 2024. Para hacer el cálculo se tienen en cuenta el total de las horas de formación de los empleados activos a 31.12.2024, 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.

Además, 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 2024 todos los empleados participaron en el Bosch Pulse Check, una nueva encuesta anual, que forma parte del panorama feedback "impact" en la que se dio la oportunidad de dar su opinión a todos los empleados de Bosch, y en la que BSH participó este año por primera vez.

Segun esta encuesta, los puntos fuertes de BSH España son: estamos convencidos de que ofrecemos servicios y productos excelentes a nuestros clientes, tenemos relaciones de confianza en nuestro entorno laboral y sabemos lo que se espera de nosotros.

También hay potenciales de mejora en determinadas localizaciones y áreas funcionales como la colaboración entre distintas unidades organizativas entendida como motor clave de éxito.

### IMPACT EXPERIENCE. CÓMO CREAR UNA EXPERIENCIA ÚNICA PARA LOS EMPLEADOS DE BSH

La experiencia de empleado es la suma de todas las interacciones que tiene el trabajador con la empresa durante toda su vida laboral. Permite una gestión de su ciclo de vida en la compañía adaptada a sus prioridades, haciendo hincapié en los momentos más relevantes. Impact Experience es el mecanismo que

utilizamos en BSH para mejorar continuamente la experiencia del empleado. Se basa en cinco recorridos clave: acogida, aprendizaje, desarrollo, desempeño y off boarding.

¿Cómo lo hacemos?

- A través del envío de encuestas continuas y breves, escuchamos las opiniones de los empleados cada vez que viven una experiencia relevante (el primer día en la empresa, tras una conversación de desarrollo con su responsable, etc.).
- En base al feedback continuo entendemos por qué sus experiencias han sido buenas o malas y cómo perciben y evalúan nuestros procesos y herramientas.
- Tras comprender los principales pain points, actuamos implementando medidas de mejora

## Ventajas y beneficios sociales

BSH España ofrece a sus trabajadores una serie de ventajas o beneficios sociales que por lo general se recogen en los convenios colectivos de cada centro de trabajo, expresamente, o por remisión a normas internas de empresa. En la medida que este tipo de beneficios contribuyen al bienestar económico y social de los empleados, la planificación y seguimiento de los mismos se desarrolla dentro del marco general de bienestar de BSH que denominamos Health@BSH.

Todos los empleados cuentan con un seguro de vida y accidente y complementos en caso de incapacidad temporal. En según qué supuestos, cuentan con el servicio de colaboraciones médicas a través de nuestra mutua.

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.

En función de la ubicación y ocupación de los centros, se dispone de comedor o una prestación por comida, servicios de autobús y vale o cesta de navidad. En virtud de acuerdos colectivos, se dispone de Club Social, ayuda escolar para hijos menores o necesitados o ayudas para la formación.

### PLAN DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE TUPRF+

La retribución flexible es un sistema que permite al empleado hacer su salario más eficiente. Gracias a la flexibilización de este, puede percibir una parte de su salario en productos o servicios con 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.

En 2024, el Plan de Retribución Flexible se amplió a todas las personas con contrato indefinido de BSH, lo que ha supuesto el acceso de más de 2.200 personas a esta medida de ahorro.

### miBSH / Ventajas

Asimismo, se puede disfrutar de diferentes ventajas económicas en la contratación de bienes y servicios de otras empresas. Entre otros, destacan los acuerdos 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. Además, BSH ofrece una plataforma web de ventajas para empleados llamada miBSH/Ventajas. En este portal, en colaboración con Inspiring Benefits, los empleados encuentran una oferta de colaboraciones y ventajas variada y diversa y también 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, se requiere trabajar por conseguir una cobertura sanitaria universal reduciendo los factores de riesgo que aumentan la mortalidad y las posibilidades de contraer enfermedades y 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 seguridad, salud y bienestar 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

## 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.

El objetivo de BSH es mantener a los empleados sanos, satisfechos y comprometidos para disfrutar de una vida laboral plena y que pueda contribuir al éxito empresarial a largo plazo. Las personas son el alma de la empresa y, por tanto, cuidar de ellas es importante y nos inspira.

En 2024 se inició Health@BSH, el marco global que abraza las distintas iniciativas que ofrece la empresa para ayudar a fortalecer la salud física, mental, social y también financiera de los trabajadores. Bajo este marco, compartimos con los empleados todas las propuestas que tienen a su disposición para cuidar su bienestar.

Los servicios médicos de BSH, son claves dentro de este plan de bienestar ya que 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.

## **ACTUACIONES Health@BSH**

A lo largo de 2024, se han llevado a cabo el siguiente conjunto de actividades sanitarias:

### **Programa Oncocure**

A través de este acuerdo con la Clínica Universidad Navarra, aquellos empleados que estén 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**

Iniciativa muy valorada ante las listas de espera de los Servicios Públicos de Salud y son financiadas por BSH.

### **Cribado de cáncer de mama para empleadas entre 40-50 años**

Realización de mamografía y ecografía a este colectivo no amparado por los programas de cribado de los Servicios Públicos de Salud y financiado por la empresa. Asimismo, actuaciones para el cribado de cáncer de colon y próstata.

### **Apoyo profesional a empleados con algún problema de salud mental con financiación de BSH**

**Programas diversos de empresa saludable sobre alimentación, ejercicio físico o vacunaciones, entre otros**

**Programas 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. Con esta iniciativa, en las oficinas centrales y en el centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana se promueve el uso de las escaleras, considerando los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con mensajes positivos.

### **Otras actividades de colaboración en el ámbito social**

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 entidades sanitarias y 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. 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**

Las enfermedades del aparato locomotor son las patologías más frecuentes en el ámbito laboral en nuestro país. Con el objetivo de analizar y reducir los trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral, BSH Electrodomésticos España, Mutua MAZ y Universidad San Jorge firmaron el 29 de octubre de 2013 un convenio marco de colaboración y un protocolo para la creación de la Cátedra Empresa Sana. Una cátedra pionera en España por ser la primera dedicada a la investigación en salud laboral en la industria que cuenta con participación de una empresa privada.

A lo largo de estos años, el equipo de la Cátedra ha realizado diez estudios en los que han participado más de 900 trabajadores voluntarios a los que se les han realizado casi dos mil pruebas biomecánicas. En total, unos 4.000 trabajadores han mejorado su salud y calidad de vida dentro y fuera del ámbito laboral.

Para BSH es relevante implementar iniciativas para la prevención de lesiones ya que abordar estos trastornos no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que también tiene beneficios empresariales significativos. En BSH, casi 1 de cada 3 trabajadores causan baja por afecciones del aparato locomotor y el 56% de los días de baja están provocados por esta causa.

En el caso en concreto de BSH, las afecciones del aparato locomotor ocasionan casi el 30% de los procesos de baja y un 56% de los días de ausencia al trabajo, de media. Por esta razón, la compañía dispone de un plan estratégico de seguridad y salud laboral desde 2003 para abordar estas lesiones y, a partir de 2013, se incluyó la Cátedra Empresa Sana en ese plan. La compañía ha logrado reducir las lesiones musculoesqueléticas y mantener estables las cifras de ausencias por este motivo, aun a pesar de que la edad media de la plantilla se ha incrementado 7 años en este periodo.

### **APP “Empresa Sana”**

Como fruto de otro de los estudios de investigación, se ha elaborado un manual de ejercicios específicos, según los movimientos que requiere cada puesto de trabajo, que está disponible en una App gratuita para móviles llamada “Empresa Sana”. A través de esta aplicación, cada empleado, sea cual sea su puesto de trabajo, puede conocer los ejercicios físicos adecuados que le permitirán reducir la sobrecarga producida por las tareas que realiza.

### **Estudio pionero sobre podología laboral en BSH Montañana**

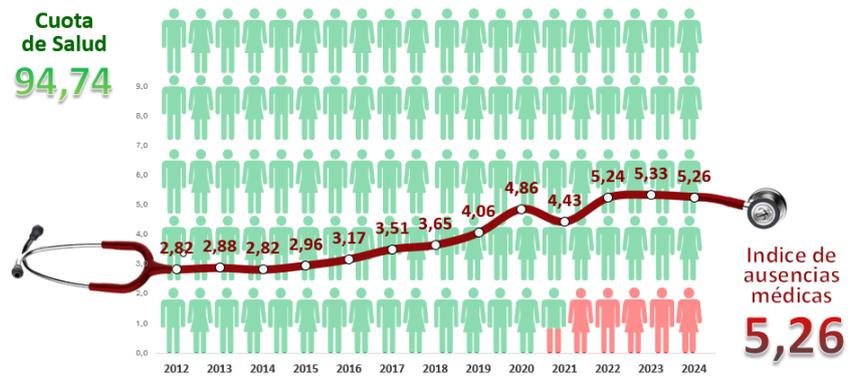
En 2024 se ha iniciado un estudio de investigación de podología laboral en el que se va a evaluar la pisada de personas que trabajan en bipedestación mantenida. Es un estudio pionero, del que no existe ningún precedente en España, y en el que han participado 450 operarios de la fábrica de BSH Electrodomésticos en Montañana.

Se han realizado estudios de la pisada y un escáner 3D del pie a empleados de las líneas de montaje para identificar y analizar tipos de pie (cavo, plano, neutro) y analizar la posible mejora en el confort con el uso de plantillas específicas. Asimismo, se estudiará el calzado laboral idóneo según las tareas de los diferentes colectivos de empleados.

## REGISTRO DE DATOS DE SALUD

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 2024 ha sido del 5,26.

Como datos generales, desde 2013, el número de procesos de baja laboral en España, sumando contingencia profesional y contingencia común, ha pasado de 4 millones a más de 9, cuando el número de afiliados a la Seguridad Social ha pasado de 16 a 21 millones. Los accidentes de trabajo con baja han pasado de 482.000 a 625.000.



## Principios de seguridad y salud laboral



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

Establecer 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.

# 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 ISO 45001. 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 Montañana, La Cartuja, Esquíroz y Santander. En 2024, 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** se ha revisado para el periodo 2022-2025 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. Este plan estratégico es también una referencia para cada ubicación de BSH España para elaborar sus programas anuales de salud y bienestar laboral.

## ACTUACIONES EN SEGURIDAD EN 2024

En 2024 se han ido desarrollando las siguientes actividades:

### Seguimiento de gerencia

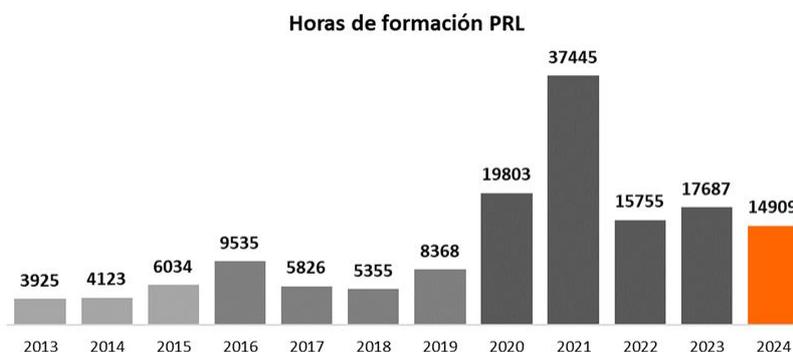
El departamento corporativo de prevención de riesgos laborales de BSH España informa periódicamente en el Comité de Gerencia de la situación de accidentes, indicadores y actuaciones de prevención de todas las fábricas, servicio técnico y ubicaciones de BSH España.

### 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 2024, se han llevado a cabo diferentes formaciones obligatorias y complementarias en prevención de riesgos laborales. Se impartieron un total de 14.909 horas.



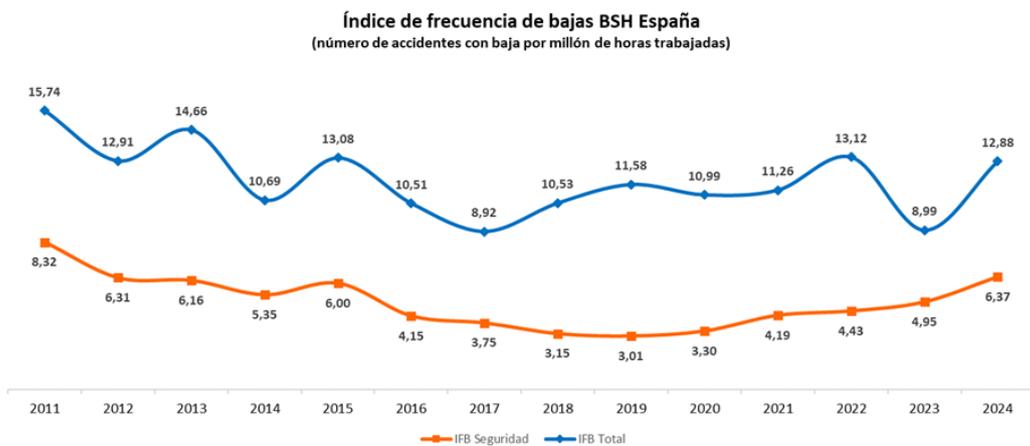
## RESULTADOS DE SEGURIDAD Y SALUD

En 2024, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España empeoró con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4.95 en 2023 a 6.37 en 2024. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor fue de 12.88. En 2024, el número de accidentes con baja de seguridad en nuestras ubicaciones se situó en 42.

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 2024.

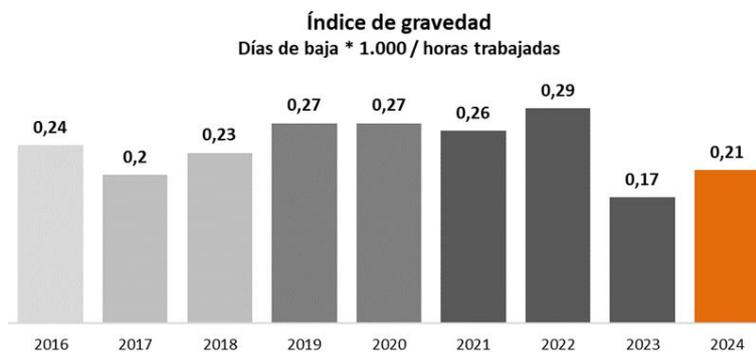
### Índice de frecuencia de bajas BSH España

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



### Índice de gravedad

El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1.000 horas trabajadas) se situó en 2024 en 0,21. En hombres este índice de gravedad fue 0,19 y en mujeres 0,24.



## Duración media de los 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 16,02 días laborales de baja, valor inferior al de 2023.



## Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes		Total	Hombres	Mujeres	Esquíroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Central (Nota 1)	Servicio BSH al Cliente
Número de horas trabajadas 2024		6.597.576	4.156.473	2.441.103	848.096	614.370	2.151.097	483.393	1.128.972	1.371.650
Número de accidentes CON baja		85	61	24	7	14	33	2	4	25
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	99	60	33	25	19	18	11	4	22
	Tratados en BSH	274	161	113	51	84	120	19	0	0
Número de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	55	39	16	6	13	21	1	2	12
	en desplazamiento	10	9	1	0	0	0	0	1	9
	in itinere	20	12	8	1	1	12	1	1	4
Número de enfermedades profesionales CON baja		4	3	1	3	1	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales SIN baja		17	8	9	16	1	0	0	0	0
Días perdidos		1.362	785	577	169	224	536	33	41	359
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	(accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	12,88	14,7	9,8	8,3	22,8	15,3	4,1	3,5	18,2
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	(enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	0,6	0,7	0,4	3,5	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasa de absentismo laboral (TAL)		5,30	4,9	5,9	5,4	7,0	6,5	4,7	1,6	6,1
Tasa de días perdidos (TDP)	(días perdidos de accidentes y enfermedades profesionales por millón de horas trabajadas)	206,4	188,9	236,4	199,3	364,6	249,2	68,3	36,3	261,7
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		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 (tecnología y operaciones), Huarte, Centro de Almacenaje de Estella y delegaciones Comerciales



## 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 cambio climático es una cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil. BSH al igual que el resto de las empresas juega un papel protagonista en este sentido, debiendo establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

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

## Cuidamos del planeta

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.

La **política ambiental y energética** de la compañía, actualizada y comunicada en 2022, define el compromiso de la empresa con la mejora continua en el desarrollo de productos y procesos, la implantación de sistemas de gestión ambiental y energética, y la promoción de un adecuado comportamiento de empleados y socios.

Para garantizar la conservación 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 ISO 14001 e ISO 50001.**

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 Pla-ZA 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 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 CO<sub>2</sub>. Esto es beneficioso tanto para los bolsillos de nuestros consumidores como para el medioambiente.

Desarrollamos estrategias para luchar contra el cambio climático y ahorrar agua, energía y recursos naturales, desarrollando productos respetuosos con el medio ambiente.

## Política ambiental y energética

### 1

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

### 2

Nos comprometemos a cumplir nuestras obligaciones legales.

### 3

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

### 4

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

### 5

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

### 6

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

### 7

Colaboramos con las autoridades competentes.

### 8

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

### 9

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

# Trabajamos para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos

El Grupo BSH comenzó a trabajar intensamente, en el año 2010, 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 realizaron campañas de mejora de la eficiencia en el uso de aire comprimido, de la iluminación, gestión del apagado de instalaciones, sensibilización y muchas acciones individuales de ahorro.

Otra acción destacada fue la implementación, en 2015, de la norma ISO 50001. Esta acción fue clave para mejorar y sistematizar la gestión de la energía y nos asegura que, hoy en día, sigamos 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.

Los programas vigentes en cuanto a la mejora de la eficiencia en el uso de recursos están centrados en la reducción del consumo de agua y de la generación de residuos, sin olvidar que continuamos trabajando para reducir el consumo de energía y la producción de CO<sub>2</sub>, y minimizar nuestra huella de carbono.

## 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, La Cartuja, Montañana y Santander, y las oficinas centrales de Pla-ZA. Su consumo de agua en 2017 fue de 117.394 m<sup>3</sup>, en 2023 fue de 75.165 m<sup>3</sup> y en 2024 fue de 67.442 m<sup>3</sup>, cumpliendo así el objetivo fijado para 2024 que era de 70.500 m<sup>3</sup>.

## REDUCCIÓN DE RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN: ZERO WASTE TO LANDFILL

Cada año, en España, se generan casi 500 kilos de residuos municipales 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 Robert Bosch en 2019.

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 que se inició el proyecto y hasta 2024, hemos conseguido reducir en un 69% la cantidad de residuos que depositamos en vertedero.

# Estrategia CO<sub>2</sub> neutral 2030

BSH es neutro en emisiones de CO<sub>2</sub> de Alcance 1 y 2 desde 2020 en las actividades de la parte operativa del negocio (producción, administración y almacenes logísticos) y sigue desarrollando su Estrategia CO<sub>2</sub> neutral 2030 dotándola de un presupuesto específico, para hacer realidad los cambios necesarios. No sólo se pretende desvincular la huella de carbono del crecimiento económico, sino también reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en términos absolutos.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para 2030, BSH tiene el objetivo a nivel mundial de ahorrar, en total, 300 gigavatios hora (GWh) y en BSH España, nos proponemos ahorrar 23 gigavatios hora (GWh) de energía, tomando como referencia el año 2019. Este ahorro en España es el equivalente al consumo anual de unos 7.100 hogares españoles, tomando como referencia un consumo medio por hogar en España de aproximadamente 3.240 kWh/año, según datos de Red Eléctrica de España.

Queremos lograrlo mediante la mejora de la eficiencia energética de nuestras operaciones (fábricas, almacenes, oficinas y flota de vehículos de empresa). Para ello, se establecen objetivos anuales de ahorro de consumo energético para cada ubicación o área. En concreto, **para 2024, 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 2,4 GWh equivalente.**

Ejemplos de medidas de eficiencia energética implementados en 2024 han sido la instalación de un nuevo horno híbrido (gas + electricidad) de secado de piezas en la fábrica de La Cartuja y un nuevo túnel de desengrase de en la Fábrica de Montañana, siendo ambos más modernos y eficientes que sus predecesores.

## GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE

A nivel mundial, aumentaremos la energía renovable autogenerada en nuestras ubicaciones de 9,4 GWh en 2018 a 60 GWh en 2030 (Alcance 1+2), invirtiendo en instalaciones fotovoltaicas propias. En 2021, se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España (Montañana), en 2022, se pusieron en marcha tres más (centro de almacenaje de Estella y Zaragoza y oficinas en Huarte, Navarra) y desde 2023, se ha continuado ampliando la capacidad fotovoltaica con instalaciones en las fábricas de Montañana, Santander y La Cartuja. Gracias a ello, **en 2024 ya hemos autogenerado el 12% 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 el 15% de la demanda de electricidad de la compañía a partir de 2025.**

## COMPRA DE ENERGÍA VERDE

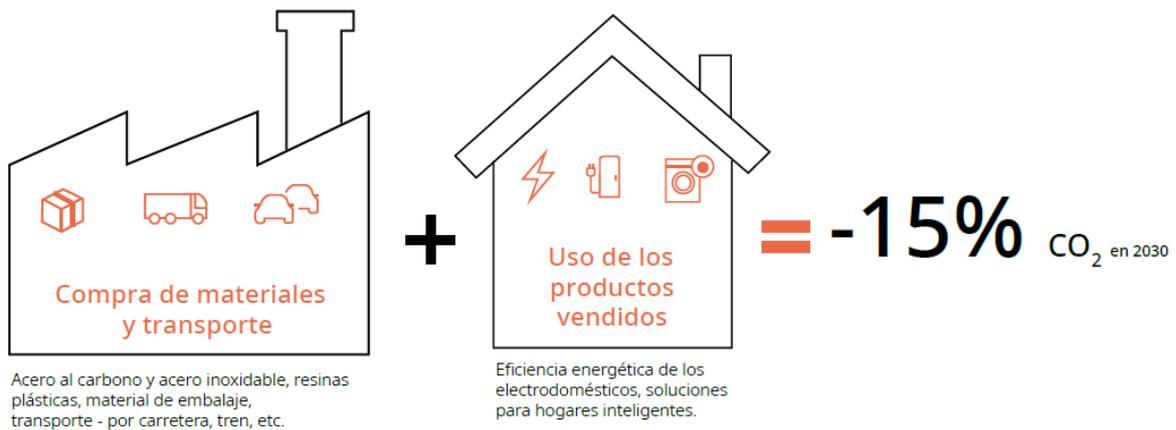
BSH a nivel global se centra en comprar electricidad verde de plantas existentes. La cantidad anual comprada se incrementará al 100% en 2030 (Alcance 2). En España, **el 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable desde 2017, gracias a contratos de suministro que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

## COMPENSACIÓN EMISIONES CO<sub>2</sub>

BSH compensa el resto de sus emisiones de CO<sub>2</sub> apoyando proyectos de protección del clima, como por ejemplo el de reforestación en Brasil, realizado en años anteriores. 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 CO<sub>2</sub>. **En 2024, se adquirieron 6.711 toneladas de créditos de CO<sub>2</sub>, que han servido para compensar nuestra huella de carbono (6.145 ton CO<sub>2</sub> equivalentes).**

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 CO<sub>2</sub> 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.

Para conseguir esta reducción de CO<sub>2</sub> nos enfocamos, por un lado, en trabajar con nuestros proveedores para desarrollar componentes que contengan materiales reciclados y, para desarrollar productos que ofrezcan una mayor reciclabilidad al final de su vida útil. Además, buscamos con nuestros proveedores soluciones que minimicen su huella de carbono en los procesos productivos.



## Huella de carbono

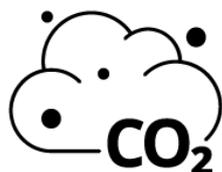
Según la Unión Europea, los electrodomésticos representan más del 50% del consumo energético de los hogares, por eso, nuestra misión es fabricarlos para que sean eficientes consumiendo lo menos posible.

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

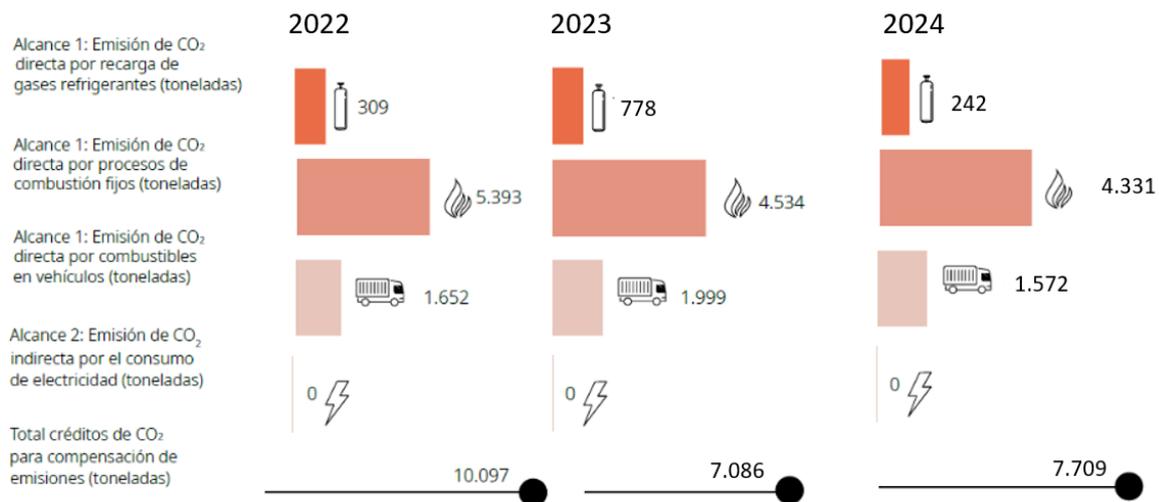
**En 2024, la huella de CO<sub>2</sub> correspondiente al Alcance 1 y 2 fue de 6.145 toneladas, un 16% inferior a la de 2023, manteniendo la tendencia favorable con respecto a 2019.**

Nuestra intensidad de emisiones ha sido de 0,057 toneladas de CO<sub>2</sub> por tonelada de producción, lo que corresponde a un descenso del -19% con respecto a 2023.

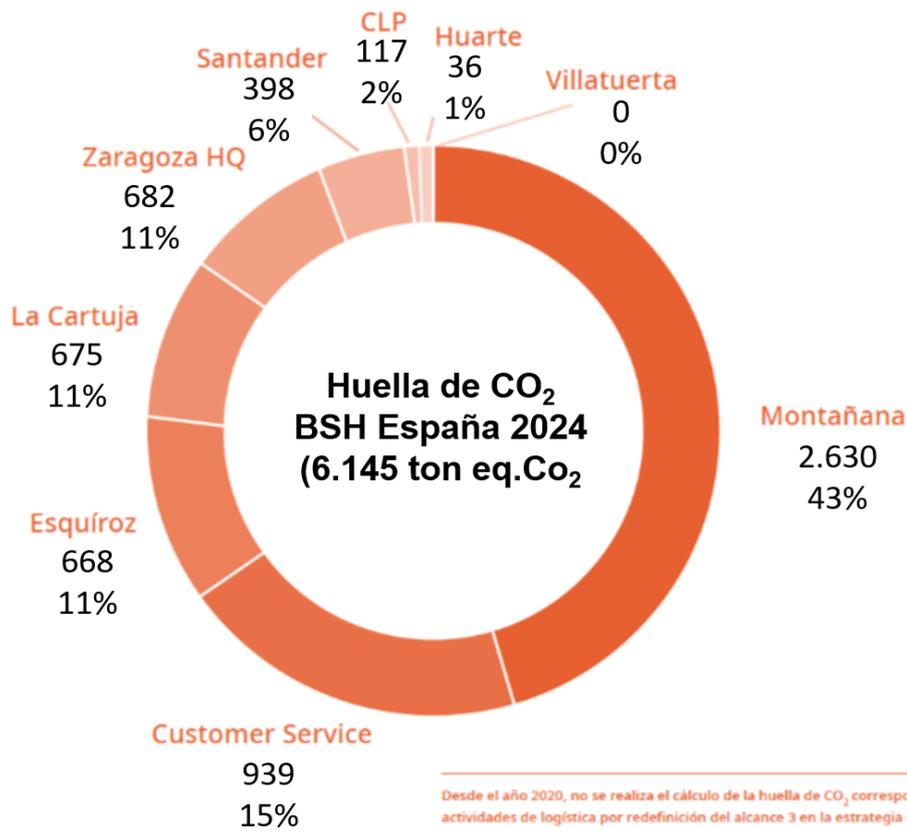
Desde 2020 y como aval de la implementación de la estrategia de neutralidad en CO<sub>2</sub>, se inició un reporte mensual del consumo de energía de ubicaciones fabriles, almacenes y edificios de administración y desarrollo de más de 100 personas. En dicho reporte se incluyen, además de los valores 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 CO<sub>2</sub> desde 2020.



## HUELLA DE CO<sub>2</sub> BSH ESPAÑA, TONELADAS



Nota: Se ha ajustado el dato de 2023 ya que se utilizaron finalmente créditos en 2023 sobrantes del 2022.



# Balance medioambiental BSH España según GRI

## BALANCE AMBIENTAL de BSH España según GRI Standards

Actividad de procesos productivos	2021	2022	2023	2024	Unidades
Productos (número)	4.165.619	4.137.506	3.269.531	3.435.940	Unid.
Productos (toneladas)	124.746	132.486	105.048	108.708	t

Ref. GRI	Balance ambiental	2021	2022	2023	2024	Unidades
<b>GRI 302</b>	<b>Energía</b>					
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización (instalaciones fijas)	70.761.120	66.521.430	56.779.650	56.664.710	kWh
	Consumo de Electricidad	40.705.170	39.824.740	34.359.740	35.229.190	kWh
	de la cual, electricidad verde procedente de la red, con Garantías de Origen <sup>1)</sup>	40.705.170	38.577.560	31.936.730	31.149.170	kWh
	de la cual, generación propia de energía renovable - Electricidad fotovoltaica	0	1.247.190	2.423.010	4.067.610	kWh
	Consumo de Gas natural (procedente de fuentes no renovables)	30.055.950	26.696.690	22.419.910	21.435.520	kWh
GRI 302-3	Intensidad energética	567,24	502,10	540,51	521,26	kWh/ton.
GRI 302-4	Reducción del consumo energético (resultado de acciones de mejora de eficiencia)	2.734.480	2.862.736	2.345.397	1.480.600	kWh
<b>GRI 303</b>	<b>Agua y efluentes</b>					
GRI 303-3	Extracción de agua	90.993	95.427	86.948	74.902	m <sup>3</sup>
	GRI 303-2 de los cuales, suministro de la red pública de abastecimiento	90.993	95.427	86.948	74.902	m <sup>3</sup>
	GRI 303-2 de los cuales, suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	0	m <sup>3</sup>
GRI 303-4	Vertido de aguas <sup>2)</sup>	87.037	75.914	77.767	67.774	m <sup>3</sup>
	GRI 303-2 de la cual, agua doméstica / sanitaria	49.979	42.170	52.684	47.625	m <sup>3</sup>
	GRI 303-2 de la cual, agua de proceso (previamente depurada)	37.058	33.744	25.083	20.149	m <sup>3</sup>
GRI 303-5	Consumo de agua	3.956	19.513	9.181	7.128	m <sup>3</sup>
<b>GRI 305</b>	<b>Emisiones a la atmósfera de procesos productivos</b>					
GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), Compuestos orgánicos volátiles (COV) y otras emisiones significativas al aire	27,91	24,39	20,57	19,02	t
<b>GRI 306</b>	<b>Residuos</b>					
GRI 306-3	Residuos generados	13.502	13.358	12.139	11.217	t
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación <sup>3)</sup>	13.071	13.119	11.943	11.007	t
	de los cuales, residuos no peligrosos reciclados	12.232	12.222	10.814	10.174	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a valorización térmica	329	283	649	308	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a otras operaciones de valorización	329	331	318	300	t
	de los cuales, residuos peligrosos reciclados	80	100	78	72	t
	de los cuales, residuos peligrosos a valorización térmica	21	35	23	37,7	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de valorización	79	148	60	114,9	t
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación <sup>3)</sup>	431	240	196	210	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a vertedero controlado	232	119	64	38	t
	de los cuales, residuos peligrosos a vertedero controlado	134	54	84	87	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de eliminación	63	66	48	85	t
	de los cuales, son residuos de construcción o demolición	2	0	0	0	t
	<b>Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición</b>	<b>13.500</b>	<b>13.358</b>	<b>12.139</b>	<b>11.217</b>	<b>t</b>
	<b>Porcentaje de residuos reciclados o recuperados</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>%</b>

<sup>1)</sup> Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen incluidas en el contrato de suministro.

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

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

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

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

### **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.

### **Consumo energético**

Gracias a las medidas de eficiencia energética implementadas y la gestión energética realizada, durante 2024 hemos reducido nuestro consumo de gas natural en un 5% y, aunque el consumo de electricidad creció un 2%, en el cómputo total el consumo energético se redujo un 1% al aumentar nuestra producción un 4% en toneladas con respecto a 2023. Las medidas de eficiencia energética han supuesto un ahorro de 2,4 GWh de energía.

### **Generación de energía de origen renovable**

Las plantas fotovoltaicas instaladas en nuestras ubicaciones han generado en 2024 un 12% 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 2024 seguimos avanzando 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 se mantiene en 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, seguiremos trabajando durante 2025 en la mejora de la calidad del vertido de aguas residuales y en la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> 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. En caso de detectarse algún tipo de desviación de ruido, se acometen de forma inmediata las acciones necesarias de recuperación para corregirla y poder así volver a las condiciones previas de normalidad.

### **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 2024, tal y como está reflejado en la Nota 19 del Informe de Cuentas Anuales 2024, 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, el Reglamento 2023/1542 de pilas y baterías y la Ley 11/1997 de Envases y Residuos de envases, en 2024 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 incluidas las pilas y baterías como de sus embalajes.

**Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales**

BSH España dispone de seguro de responsabilidad civil medioambiental con una cobertura de 10.000.000€ por siniestro y de 10.000.000€ de agregado anual.

**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.



# Diversidad para el desarrollo

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

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

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.

## Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión

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, **BSH organiza días de la diversidad en todo el mundo con actividades locales**. Entre otras actividades, en 2024 organizamos dos talleres para simular situaciones cotidianas y reflexiones sobre la importancia de tener una mentalidad inclusiva en nuestro día a día. También promovimos el viaje en el tren de la diversidad, un recorrido virtual por todos los materiales de aprendizaje disponibles para reflexionar sobre diversidad, equidad e inclusión.

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.

Todos los responsables de departamento de BSH reciben **formación sobre diversidad, en concreto, sobre 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 reto del "triángulo del bienestar emocional" que tuvo lugar con motivo del Día Mundial de la Salud y en el que se invitó a los empleados a participar en diferentes actividades para reflexionar 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 BSH y del mismo modo, trabajadores españoles se desplazan a otros países. En 2024, estuvieron desplazados un total de 13 trabajadores españoles en Alemania, Francia, Suecia, Turquía, USA, China, Hong Kong, Dubai (Emiratos Árabes Unidos), Marruecos y Egipto.

## Diversidad de género

El **Plan de Igualdad de BSH España** recoge, desde 2010, objetivos y medidas de ámbito común para todos los centros de trabajo. La Comisión de Igualdad de BSH es la responsable de la aplicación y revisión periódica de este plan. Además, las comisiones de Igualdad de cada centro también son responsables del seguimiento de la aplicación del plan. En 2023, continuaron los trabajos de la comisión negociadora, integrada por representantes de los trabajadores y de la empresa de todos los centros de trabajo. Gracias al trabajo de esta comisión se alcanzó un acuerdo para la renovación del Plan de Igualdad de BSH en 2023, que fue registrado por primera vez oficialmente ante la autoridad laboral. 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.

En 2023, y fruto del trabajo de la comisión negociadora del Plan de Igualdad, se ha continuado trabajando en la actualización del **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 a disposición de los empleados de BSH.

Para una mayor difusión de estos documentos, se elaboró una campaña de comunicación con varias acciones: carteles informativos en los centros de trabajo, envío por e-mail de comunicaciones sobre protocolo de acoso e Intranet. Además, pusimos a disposición de toda la plantilla la formación interna "La diferencia nos hace únicos". En esta breve píldora explicamos las actividades principales que se realizan en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión en BSH España, analizando en detalle el Plan de Igualdad de BSH y el Protocolo de Acoso.

Durante 2024 se trabajó y acordó en la comisión de igualdad de BSH en un nuevo conjunto de recursos y medidas para garantizar la igualdad real y efectiva del colectivo LGTBIQ+. También se actualizó el texto del protocolo de prevención y actuación contra el acoso para incorporar expresamente la protección a este colectivo. Todo ello se comunicó a la plantilla dentro de la campaña de la diversidad en BSH. En el último trimestre del año la comisión de igualdad retomó esta cuestión para adaptar el texto acordado a los nuevos requisitos legales.

### Las mujeres suponen el 36,52% de la plantilla en España

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 maternidad y paternidad; o las reducciones de jornada y flexibilidad de horarios.

El teletrabajo está asentado en todos 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.

Los empleados tienen acceso, a través de una plataforma online interna llamada Living Healthy, a varias recomendaciones y pautas para favorecer la **desconexión laboral y la desconexión digital** en el día a día, prestando especial atención a los efectos que esta tiene sobre la salud, el bienestar y la productividad. Los empleados tienen a su disposición, además, una **instrucción interna sobre desconexión digital**. 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.

Permiso parental 2024	Mujeres		Hombres		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	44	45	46	64	<b>90</b>	<b>109</b>
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	63	62	105	126	<b>168</b>	<b>188</b>
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	63	62	105	124	<b>168</b>	<b>186</b>
<b>Tasa de regreso al trabajo</b>					<b>100%</b>	<b>99%</b>

Nota: Número total de empleados que se han acogido al permiso, aunque hayan generado el derecho el año anterior.

## Diversidad funcional

La **diversidad funcional** se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2024, con 56 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. Como compañía, damos pequeños pasos con el objetivo de incorporar a nuestros equipos personas con discapacidad. En 2024, se ha seguido trabajando internamente para estrechar relaciones con nuevas asociaciones y fundaciones, con el objetivo de contratar en el futuro a más personas con discapacidad. También se están explorando nuevos centros especiales de empleo con los que poder colaborar.

Ejemplo de ello es la participación de BSH en el programa de becas que organizan CRUE y Fundación Once para incorporar a alumnos en prácticas en los centros de trabajo.

## 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. Además, por segundo año consecutivo BSH participó en el evento LGBTQ+@ Work en Zaragoza, organizado por Grupo Init. Este encuentro sirvió para visibilizar que las personas que forman parte del colectivo LGBTQ+ pueden dar un nuevo enfoque en el trabajo y a los retos empresariales.

## DIVERSIDAD EN BSH ESPAÑA

Datos a 31 de diciembre de 2024

	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	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Grupos 1-2	1.341	1.451	539	569	802	882	38	44	3	4	52	128	930	977	359	346
Grupos 3-4-5	559	472	339	294	220	178	120	106	4	4	79	42	312	293	168	137
Grupos 6-7	2.276	2.287	647	629	1.629	1.658	38	36	49	43	67	60	1.322	1.444	887	783
<b>Total</b>	<b>4.176</b>	<b>4.210</b>	<b>1.525</b>	<b>1.492</b>	<b>2.651</b>	<b>2.718</b>	<b>196</b>	<b>186</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>198</b>	<b>230</b>	<b>2.564</b>	<b>2.714</b>	<b>1.414</b>	<b>1.266</b>

	Total				Total	
	Mujeres		Hombres			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
África	4	2	4	6	8	8
América	19	8	8	8	27	16
Asia	2	2	3	4	5	6
Europa	89	86	67	70	156	156
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>98</b>	<b>82</b>	<b>88</b>	<b>196</b>	<b>186</b>



# Fin de la pobreza

La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios básicos como la educación o la salud.

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.

## 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, dinerarias y de otros bienes materiales destinadas a proyectos caritativos, sociales y científicos, y a aquellos de reconocida utilidad pública, 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 (Aragón, Navarra, Cantabria y Valencia) 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 2024, BSH ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables a través de la donación de electrodomésticos a 30 proyectos sociales.

Un ejemplo lo encontramos en el proyecto de equipamiento de cocinas de pisos de acogida para familias de pacientes de la Fundación Josep Carreras. Bajo la iniciativa "Un hogar lejos de casa", la fundación aloja gratuitamente a pacientes y familiares, con circunstancias socio económicas vulnerables, que acuden a Barcelona para recibir tratamiento contra la leucemia. La marca Balay ha donado electrodomésticos para renovar las cocinas de pisos.

En Aragón, otra colaboración a destacar es la realizada con Fundación Cruz Blanca, con el objetivo de equipar alojamientos para personas sin hogar, víctimas de trata, y mejorar la atención de menores y familias en situación de exclusión social en las tres provincias de Aragón.

#### **AYUDA A AFECTADOS POR LA DANA EN VALENCIA**

El 29 de octubre de 2024, la DANA golpeó fuertemente a la Comunidad Valenciana, y las lluvias torrenciales causaron graves inundaciones y daños personales y materiales, incalculables. Para intentar ayudar a los afectados, desde BSH, hemos puesto en marcha diferentes líneas de acción para ayudar a que los habitantes de las diferentes zonas afectadas vuelvan cuanto antes a la normalidad.

Demostrando una gran solidaridad, los empleados realizaron donativos económicos a través de la fundación BSH Katastrophenhilfe. En total, se recaudaron 32.000€ y, la empresa dobló esta cantidad en beneficio de dos asociaciones locales. Además, los empleados pudieron donar, en sus centros de trabajo, materiales para las zonas afectadas.

Conforme se han comenzado a acondicionar los hogares afectados, a través de la marca Balay y en colaboración con Cruz Roja, se han donado a lo largo de 2025 equipamientos básicos de cocina para ayudar a que las familias recuperen la normalidad lo antes posible. La estimación es donar 250 electrodomésticos que ayudarán a, aproximadamente, 100 familias.

También estamos realizando descuentos especiales para la reparación de los electrodomésticos en las zonas afectadas y todas aquellas familias afectadas que lo deseen, pueden recibir un apoyo económico en la compra de cualquier electrodoméstico Balay.

Además, cuando las tiendas de electrodomésticos de la zona recuperen su actividad, recibirán apoyo por parte de Balay para ayudarles con la puesta a punto del establecimiento. Con esta acción pretendemos también dinamizar la economía local.

#### **LOS TRABAJADORES DE BSH 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 2024, 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 Cruz Roja, "El juguete educativo", en la que se recogieron alrededor de 250 juguetes, donados por empleados, que fueron destinados a niños en riesgo de exclusión social de nuestro país.

La combinación de deporte y solidaridad va incluso más allá. BSH lleva una década convocando iniciativas deportivas para sus empleados, que disfrutan de un día de deporte junto a sus compañeros 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.

Es el caso del torneo de pádel de Balay, que en 2024 se celebró tanto en Zaragoza como en Pamplona, y en el que participaron, en total, más de 100 empleados de la compañía, y de la Carrera de las Empresas de ESIC de

Zaragoza en la que BSH participa desde 2019 consiguiendo, año tras año, ser reconocida como una de las empresas con mayor número de participantes. En 2024, participaron más de 100 empleados, batiendo récord de participación y haciendo que estuviéramos en el Top 3 de empresas con más participantes de la X Edición de la Carrera en Zaragoza.

## **OTRAS COLABORACIONES**

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 2024, recogimos 2.539 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**

Se colabora con un delantal especial que está disponible desde 2021 en su tienda solidaria. Los fondos recaudados con su venta se destinan íntegramente a la Asociación Española Contra el Cáncer. Además, Balay también dona a la AECC todo lo recaudado en su tienda solidaria.

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 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**.

Conoce más en la tienda solidaria de Balay: <https://www.balay.es/catalogo-electrodomesticos/tienda-solidaria>

### **Recuperación de equipos informáticos con Digitalización Sostenible**

BSH colabora 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. 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. Un porcentaje del material que entrega BSH se puede reutilizar y donar a ONGs y el restante, es tratado debidamente y reciclado por gestores de residuos colaboradores.

### **Una segunda oportunidad para los libros**

Con motivo del Día Internacional del Libro, nos sumamos a una campaña del Grupo Bosch para dar una segunda vida a aquellos libros que ya no utilizamos en casa.

Se trataba de una iniciativa solidaria, en colaboración con la librería solidaria Amica, que destina todos los fondos obtenidos por la venta de los libros a cubrir necesidades socioeconómicas de la población infantil y sus familias, así como a ayuda humanitaria en situaciones de emergencia.

Los libros donados se clasificaron y se prepararon para su venta. Aquellos que estaban deteriorados se derivaron para su reciclado. De esta forma, gracias a la economía circular, esta librería solidaria dio una nueva vida a los libros y, además, con los ingresos obtenidos se financiaron programas que tienen en cuenta a las personas y buscan su bienestar.



## 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.

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



# Colaboración con universidades

Creemos en el talento de las personas que forman BSH y que, junto a universidades, centros de investigación y otras entidades que conforman una red de ciencia y tecnología, colaboran, 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, fruto de la cual, nació en 2006, la Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación. Bajo este marco, trabajan conjuntamente 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 2024, por decimoséptimo año consecutivo, se ofreció la actividad académica '**La empresa innovadora y resiliente**' impartida tanto por profesores de la Universidad de Zaragoza como por profesionales de BSH España.

En 2024, concluyó la I edición del programa **SPIN TRANSFER & SPIN ADVENTURES**, promovido por la Universidad de Zaragoza. Este programa está diseñado para apoyar a los investigadores en la creación de empresas spin-off UNIZAR.

Los participantes disponen de todo el apoyo necesario para convertir su idea basada en un resultado de investigación UNIZAR en una empresa spin-off: charlas específicas, talleres gamificados de introducción al emprendimiento SPIN-OFF, asesoría y mentoring impartida por personal de BSH Electrodomésticos España S.A. y experiencias por parte de emprendedores de Spin-offs de la Universidad de Zaragoza.

La iniciativa Factor idea de BSH consiste en plantear retos a estudiantes de diferentes disciplinas académicas 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.

En 2024, se desarrolló la segunda edición del **Factor Idea Digital Home Connect** con los estudiantes del Máster en Ingeniería de Diseño de Producto y del Máster de Ingeniería de Telecomunicación. Además, se ha llevado a cabo la 12ª edición del **Factor Idea Diseño** que cada año lanza un reto de innovación a los alumnos del **Grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto e Ingeniería Electrónica de la Universidad de Zaragoza**. Y, por último, se ha desarrollado también el **Factor Idea Grado de Marketing e Investigación de mercados**, que consiste en lanzar un reto de innovación a los alumnos del Grado de Marketing e Investigación de Mercados.

Además, BSH participa con profesorado de la compañía en el **Título de Experto en Cadena de Suministro 4.0** que se oferta desde 2019. El profesorado está formado por profesores de la Universidad de Zaragoza, de la empresa Technalia y de BSH, que aportan a los alumnos un conocimiento aplicado a la realidad industrial. Además, **BSH financia íntegramente los estudios de cinco alumnos que cursan tanto este título de experto como el Máster de Operaciones Productivas y Logísticas y que realizan prácticas remuneradas en fábricas de la compañía.**

## 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 la Universidad San Jorge** dirigidas a los estudiantes de las diferentes ingenierías, matemáticas y administración y dirección de empresas, 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, Industria 4.0 y Ciberseguridad entre otras.
- Organización de **visitas guiadas a las fábricas de Montañana y La Cartuja** con el foco en tecnologías de Industria 4.0 para estudiantes del Grado y Máster en Tecnologías Industriales, y de los Grados en Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Diseño Industrial y Desarrollo de Productos.
- Participación en las **ferias de empleo de la Universidad de Zaragoza, la UPNA, y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja**, para dar a conocer a estudiantes y recién titulados las oportunidades de prácticas y empleo que BSH les ofrece.

## TALLERES DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA PARA NIÑOS Y JÓVENES

### Involucratech

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 el comienzo, estos voluntarios han realizado más de 25 talleres experimentando de forma divertida con una serie de maletines científicos relacionados con la ciencia y la tecnología: motores eléctricos, experimentos químicos o desarrollo de apps para el móvil.

### Somos ingeniosos

Además, en 2024, continuamos organizando las jornadas "Somos Ingenios@s" en las que los hijos e hijas de nuestros empleados disfrutan de una jornada en la que la ciencia y la tecnología es la protagonista. El objetivo de estas sesiones es romper los estereotipos de género asociados a las profesiones y manifestar que cada persona puede dedicarse a aquello que le guste con independencia de si es hombre o mujer.

En estas sesiones, los más pequeños pueden experimentar con el metaverso a través las gafas de realidad virtual que se utilizan en nuestras fábricas. Además de ver ejemplos prácticos de inteligencia artificial, todos los niños y sus padres construyen sus propios experimentos.

### Empresas que inspiran

En 2024, participamos un año más en "Empresas que Inspiran", una iniciativa de Fundación Bertelsmann, Fundación Ibercaja y Gobierno de Aragón para conectar el mundo empresarial y educativo. Durante el curso, el equipo de voluntarios de BSH impartió 5 talleres en 3 colegios de Zaragoza sobre química, electrónica,

programación e inteligencia emocional. A través de estas sesiones, los alumnos pudieron conocer de primera mano las oportunidades laborales y comprender mejor las distintas profesiones. De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso con la orientación y el desarrollo profesional de las futuras generaciones, acercándoles la realidad del mercado laboral a las clases.

## Colaboración con asociaciones empresariales y organizaciones investigadoras

 **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 2024, BSH ocupó la presidencia de esta fundación recayendo en la directora de finanzas y control de BSH, Begoña Aguirre.

 **Asociación para el Progreso de la Dirección, APD**, es una entidad privada e independiente, sin ánimo de lucro, de ámbito internacional, cuya misión es impulsar y actualizar la formación y la información de los directivos de empresas y de los empresarios a través de actividades de difusión del conocimiento, capacitación y mejora profesional, contribuyendo al bien común de la Sociedad Civil. BSH España forma parte del Consejo de APD ocupando una de las vocalías. En 2024, Fernando Gil Bayona ocupó la presidencia de esta asociación en Aragón.

 **La Cámara de Comercio Alemana** 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, Salvador Aparicio, el cargo de asesor.

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

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



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.



**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.



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 ocupando la responsable de comunicación corporativa el cargo de vicepresidenta segunda.



BSH Electrodomésticos España es asociado de la **Asociación Empresarial Pla-ZA** 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.



**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. BSH ha participado en un proyecto para desarrollar una nueva herramienta de evaluación de riesgos psicosociales llamada "MentallyPro" que se ha puesto en práctica a lo largo de 2024.



**ATANA**, Clúster TIC de Navarra, es una asociación empresarial que fue creada en 2002. Hoy tiene más de 40 organizaciones asociadas del sector de las Tecnologías de la Información, Comunicación y Contenidos Digitales, que desarrollan su actividad en varios subsectores en Navarra. Su misión es promover el avance y mejora competitiva del sector TIC en Navarra.

## AECOC

BSH es socia de AECOC, una de las mayores asociaciones empresariales del país y la única que reúne a todos los agentes de la cadena de valor, desde productores y fabricantes, a operadores logísticos y distribuidores. Como empresa, firmamos el Pacto AECOC para la Empleabilidad y la Gestión del Talento.



Aediipe es la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas, una asociación que agrupa a personas relacionadas con la Gestión de Personas y Recursos Humanos. Constituida en 1965, a nivel nacional forman parte de la asociación más de 3.000 personas, vinculadas a más de 2.000 empresas e instituciones. BSH forma parte de AEDIPE Cantabria, la delegación cántabra de AEDIPE que aglutina a más de 100 profesionales de la Dirección y Gestión de Personas que responden a diferentes perfiles de recursos humanos.



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 que busca ser referente en la promoción de la innovación tecnológica y el desarrollo sostenible, generando valor duradero para sus miembros y la sociedad en su conjunto.

## ALIANZAS Y COLABORACIONES



## OTRAS COLABORACIONES



## PARTICIPACIÓN EN FOROS, CONGRESOS Y SEMINARIOS

BSH España comparte con la sociedad su conocimiento en diferentes áreas a través de la participación en foros, jornadas y eventos formativos. A lo largo del año 2024, 36 profesionales de la compañía participaron en 58 foros en los que compartieron su conocimiento y experiencia en relación con distintas temáticas como tecnología e innovación, employer branding, sostenibilidad, marketing, logística, compliance y recursos humanos.

# B/S/H/

# B/S/H/

## Reconocimientos



### TOP EMPLOYER ESPAÑA 2024

Por duodécimo año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2024. Top Employers Institute reconoce a la compañía con este certificado por ofrecer un excelente entorno de trabajo centrado en las personas.



### EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN PREMIA POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO A BALAY Y A BOSCH

El Índice Español de Innovación es una puntuación que otorgan los consumidores españoles a las empresas según el grado de innovación percibido de sus productos y servicios. Balay y Bosch han sido reconocidas, por segundo año consecutivo por su importante trabajo en el ámbito de la innovación. Según este ranking, Balay es la marca española más innovadora en la categoría social de los 21 sectores y 120 marcas analizadas. Y, por otra parte, este índice reconoce también a Bosch como la marca más innovadora en el sector de "electrodomésticos".



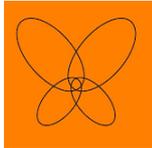
### EL PRIMER HORNO DE BSH CON IA, PREMIADO COMO UNA DE LAS 100 MEJORES IDEAS

El primer horno de BSH que reconoce hasta 40 platos diferentes y controla su cocinado de forma automática gracias a la Inteligencia Artificial, ha sido galardonado como una de las 100 Mejores Ideas de 2023 según la revista Actualidad Económica que se publica cada domingo con el periódico El Mundo. Esta nueva prestación, disponible para hornos de la marca Siemens, ha sido reconocida con la sexta posición global y con el segundo lugar dentro de la categoría de Digitalización.



### BSH RECIBE EL PREMIO EMPRESA INTERNACIONAL

En 2024, tuvo lugar la **Primera edición de los Premios Empresa del Año de Banco Sabadell** organizados en colaboración con **El periódico de Aragón** y que otorgaron el Premio Empresa Internacional a BSH. Estos premios reconocen la evolución y la excelencia del sector empresarial. Una iniciativa que pone en valor la decisiva contribución del tejido productivo y su importante aportación a la economía. Estos galardones representan un reconocimiento al esfuerzo, el talento y la labor que las empresas ponen al servicio de la sociedad en un entorno en constante cambio.



### BSH, RECONOCIDA COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

La Asociación de Empresas de Inserción de la Región de Murcia, [Crysalia](#), reconoció con este galardón a BSH durante el Día de las Empresas de Inserción celebrado el 8 de octubre de 2024. Esta jornada tiene como objetivo exponer el **impacto socio económico** de las empresas de inserción en la Región de Murcia y cómo éstas contribuyen a una **sociedad más inclusiva**.

BSH recibe este reconocimiento por la colaboración que mantiene con **AERESS** (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria), que se dedica a la **reducción, reutilización y reciclaje** de residuos con un objetivo de **transformación social**.



### BSH RENUEVA EL SELLO AZUL DE MUTUA NAVARRA

Con esta distinción se reconoce a aquellas empresas que demuestran la puesta en marcha de acciones concretas orientadas a fomentar una cultura de vida saludable dentro de su organización, y contribuyen al cuidado de la salud de sus empleados más allá de la normativa. En 2017, el Plan de Salud de BSH recibió el IX Premio Azul a la Promoción de la Salud en el Trabajo,



### LA UPNA CONCEDE A BSH EL VIII PREMIO ENTIDAD DISTINGUIDA

Este galardón distingue las buenas prácticas colaborativas de organizaciones y entidades que tengan o hayan tenido algún acuerdo de colaboración formal con la UPNA o su Fundación. La distinción reconoce con este premio los 26 años de colaboración de BSH con la universidad, especialmente en materia de investigación, transferencia de conocimiento y formación del alumnado. Una de las actividades de BSH más relevantes en relación con la formación del alumnado ha sido su implicación en la puesta en marcha del Grado Dual en Ingeniería Térmica, el primero de esta disciplina en España.



### SELLO RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ARAGÓN 2024

BSH renovó en diciembre de 2023 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.

## GRI índice de contenidos

<b>Declaración de uso</b>	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 2024 utilizando como referencia los estándares de la metodología GRI.
<b>GRI 1 utilizado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	7, 9 y 59	Principales magnitudes, Perfil de la compañía, Gobierno corporativo.	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	4 y 10	Sobre el informe de sostenibilidad, Información fiscal	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4	Sobre el informe de sostenibilidad	
	2-4 Actualización de la información			x
	2-5 Verificación externa	115		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	40 a 58	Consumo y Producción sostenible	
	2-7 Empleados	64 a 73	Crecimiento económico y empleo	
	2-8 Trabajadores que no son empleados			x
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	59	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	60 y 62	Sistema de gestión de compliance y Control de riesgos, enfoque de gestión	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	61	Canal ético de BSH Electrodomésticos España	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	60	Sistema de gestión de compliance	
	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	5	Mensaje de la dirección general	
	2-23 Compromisos y Políticas	62	Control de riesgos, enfoque de gestión	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	62	Control de riesgos, enfoque de gestión	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	50 y 60	Servicios y productos para toda la vida y Sistema de gestión de compliance	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	60	Sistema de gestión de compliance	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas			x
	2-28 Afiliación a asociaciones	104	Colaboración con asociaciones empresariales y organizaciones investigadoras	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	64	El empleo en BSH España	
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Procesos de determinación de los temas materiales	20	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés	
	3-2 Lista de temas materiales	20	Dialogo y relación con nuestros grupos de interés	
	3-3 Gestión de los temas materiales	De 1 a 116	Descrito a lo largo de todo el informe	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	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
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	10	Información fiscal	
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	64	El empleo en BSH España	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local			x
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados			x

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
<b>2016</b>	203-2 Impactos económicos indirectos significativos			x
<b>GRI 204: Prácticas de</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	54	Cadena de suministro sostenible	
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.			x
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54 y 62	Cadena de suministro sostenible y Control de riesgos, enfoque de gestión	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			x
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.			x
	207-1 Enfoque fiscal			x
<b>GRI 207: Fiscalidad 2019</b>	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	10	Información fiscal	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	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	89	Balance medioambiental	
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización			x
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-3 Intensidad energética	89	Balance medioambiental	
	302-4 Reducción del consumo energético	86 y 89	Estrategia CO <sub>2</sub> neutral y Balance medioambiental	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	17, 38 y 47	Plan estratégico de sostenibilidad, Desarrollo de la ecoinnovación y Productos y soluciones digitales y sostenibles.	
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido			x
<b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	89	Balance medioambiental	
	303-3 Extracción de agua	89	Balance medioambiental	
	303-4 Vertido de agua	89	Balance medioambiental	
	303-5 Consumo de agua	89	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	91	Biodiversidad	
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	89	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
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI(alcance 1)	87	Huella de carbono	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	87	Huella de carbono	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	87	Huella de carbono	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	87	Huella de carbono	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	87	Huella de carbono	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	87	Huella de carbono	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), Óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	89	Balance medioambiental	
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85	Trabajamos para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	17, 51, 85, 89 y 107	Plan estratégico de sostenibilidad, Algunas huellas es mejor no dejarlas, Trabajamos para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, Balance medioambiental y Otras colaboraciones	
	306-3 Residuos generados	89	Balance medioambiental	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	89	Balance medioambiental	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	89	Balance medioambiental	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	54	Cadena de suministro sostenible	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	54	Cadena de suministro sostenible	
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	64	El empleo en BSH España	

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67	Información y cifras sobre empleo	
	401-3 Permiso parental	92	Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	
<b>GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	64	El empleo en BSH España	
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	74	Salud y Bienestar	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	79	Seguridad y salud en la cultura de BSH	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	74	Salud y Bienestar	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	79	Seguridad y Salud en la cultura de BSH	
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 018</b>	403-5 formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	79	Actuaciones en seguridad	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	75	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	79	Seguridad y Salud en la cultura de BSH	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	81	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	74	Salud laboral y bienestar	
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	69	Desarrollo profesional y liderazgo	
<b>GRI 404: Formación y Educación 2016</b>	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	69	Desarrollo profesional y liderazgo	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			x
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	64 y 92	El empleo en BSH España y 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	64	El empleo en BSH España	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	92	Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo			x
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	54	Cadena de suministro sostenible	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	54	Cadena de suministro sostenible	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			x
<b>GRI 411: Derecho de los pueblos indígenas 2016</b>	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			x
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	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
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	54	Cadena de suministro sostenible	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	54	Cadena de suministro sostenible	
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	62	Control de riesgos, enfoque de gestión	
	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	52	La seguridad del producto es nuestra prioridad siempre	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad			x
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	52	La seguridad del producto es nuestra prioridad siempre	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	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	44	Reconocimiento de los consumidores	

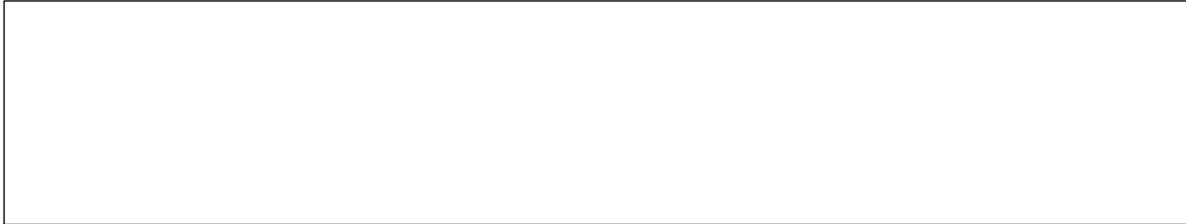
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Capítulo de la Memoria	Omisión GRI
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	62	Control de riesgos, enfoque de gestión	

Firmado por:

Christian Prenzel

Persona física representante de BSH Finance and Holding, GmbH.

Administrador Único de la sociedad BSH Electrodomésticos España, S.A.





## **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-2024 a DICIEMBRE-2024 contiene incorrecciones materiales salvo en el caso de las informaciones indicadas en el apartado 5 del informe de verificación

Fecha de emisión 31/03/25

Fdo: María Luisa González  
Verificadora Jefe  
**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](http://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